



Panteia

Research to Progress

Research voor Beleid | EIM | NEA | IOO | Stratus | IPM

pro facto



Doelgroepenanalyse en customer journeys in de rechtsbijstand

Rapport

Zoetermeer, 11 oktober 2019

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1 Inleiding	11
1.1 Aanleiding	11
1.2 Onderzoeksdoel	11
1.3 Leeswijzer	12
2 Bestaande onderzoeken naar doelgroepen en data-analyse	15
2.1 Inleiding	15
2.2 Groepen van rechtszoekenden	15
2.3 Gebeurtenissen waar behoeften aan (juridische) ondersteuning uit kunnen voortkomen	18
2.4 Aanvullend onderzoek nodig	20
3 Nieuw onderzoek naar doelgroepen	22
3.1 Inleiding	22
3.2 Doelgroepen op basis van zelfredzaamheid	22
3.3 Kwantificering doelgroepen	25
3.4 Vier groepen op basis van zelfredzaamheid	26
3.5 Niet tot zeer beperkt zelfredzaam	29
3.6 Beperkt zelfredzaam	29
3.7 Gemiddeld zelfredzaam	30
3.8 Volledig zelfredzaam	31
3.9 Profilering en onderlinge vergelijking van de doelgroepen	31
4 Customer journeys van de doelgroepen	36
4.1 Inleiding	36
4.2 Stappen in de customer journey (algemeen)	36
4.3 Niet tot zeer beperkt zelfredzaam	39
4.4 Beperkt zelfredzaam	40
4.5 Gemiddeld zelfredzaam	41
4.6 Volledig zelfredzaam	43
5 Conclusies en aanknopingspunten voor beleid	47
5.1 Inleiding	47
5.2 Doelgroepen	47
5.3 Life events	48
5.4 Wensen en behoeften van doelgroepen	48
5.5 Customer journeys	49
5.6 Aanknopingspunten voor beleid: beïnvloeding door overheid	51



Bijlagen		55
Bijlage 1	Onderzoeksverantwoording kwantitatief onderzoek consumentenpanel	55
Bijlage 2	Vragenlijst consumentenonderzoek	57
Bijlage 3	Gesproken respondenten	63
Bijlage 4	Afkortingenlijst	64
Bijlage 5	Geraadpleegde bronnen	65



Samenvatting

Aanleiding

Om de toegang tot het recht in Nederland voor minder draagkrachtigen te borgen is er gesubsidieerde rechtsbijstand. Het stelsel waarin dit geregeld is wordt de komende tijd herzien met als uitgangspunt dat het voorziet in een laagdrempelige, effectieve en integrale toegang tot hulp bij geschiloplossing voor alle rechtzoekenden. De herziening houdt onder andere in dat de toegang tot het recht aan de voorkant anders wordt georganiseerd. Het Ministerie van Justitie en Veiligheid heeft een opzet voor ogen waarbij informatie voor rechtzoekenden over de juiste aanpak in veelvoorkomende situaties beter wordt ontsloten. Voor mensen die minder zelfredzaam zijn wordt een betere verbinding gelegd tussen het sociale en het juridische domein. Het ministerie heeft integrale 'rechtshulp pakketten' voor ogen, die burgers helpen bij problemen met een juridische component.

Onderzoeksdoel

Om het informatie- en hulpaanbod toe te kunnen spitsen op de vraag van burgers, is het belangrijk inzicht te krijgen in de aanleiding, aard en omvang van de vraag naar (juridische) hulp. Panteia en Pro Facto hebben daarom een onderzoek uitgevoerd. Er is daarbij getracht om te komen tot relevante doelgroepen/segmenten waarbij er binnen de segmenten samenhang bestaat met betrekking tot persoonsgegevens en behoeften als het gaat om (juridische) ondersteuning.. Daarnaast beoogt het onderzoek voor de verschillende doelgroepen inzicht te verschaffen in de customer journeys; kort gezegd het proces dat men doorloopt om tot de oplossing van een (juridisch) probleem te komen.

Gebruik van het stelsel naar life events en achtergrondkenmerken

Er wordt in het justitiële domein regelmatig onderzoek gedaan naar behoeften van burgers aan ondersteuning bij geschillen. Onderzoek van o.a. het WODC en de Raad voor Rechtsbijstand geven inzicht in de (potentieel) juridische problemen waar mensen mee te maken hebben en de trajecten die worden gevolgd om tot een oplossing te komen. Ook bestaat al langer inzicht in hoe groepen rechtzoekenden zijn samengesteld op basis van gegevens zoals als leeftijd, huissamenstelling en migratieachtergrond. In enkele publicaties worden ook typologieën gegeven: indelingen in groepen van rechtzoekers op basis van kenmerken die bepalend zijn voor de keuzes die mensen maken om een probleem op te lossen. Het zijn persoonskenmerken die betrekking hebben op kennis, houding en/of gedrag.

In het kader van dit onderzoek is allereerst nagegaan welke mogelijkheden er zijn om op basis van bestaande data te komen tot een typologie die de gehele groep van rechtzoekenden dekt en waarbij groepen van elkaar worden onderscheiden op basis van relevante kenmerken. Dat wil zeggen: kenmerken die bepalend zijn voor hoe mensen een probleem tegemoet treden. Gezocht is ook naar een typologie waarin (potentieel) juridische problemen (of life events) van elkaar kunnen worden onderscheiden en die bovendien kwantificeerbaar is. Na analyse van CBS-microdata concluderen wij dat op basis van reeds bestaande data zo'n typologie niet te maken is.

Voor lang niet alle life events/gebeurtenissen waar (potentieel) juridische problemen uit voort kunnen komen, bieden de data van het CBS mogelijkheden om kenmerken van de mensen in beeld te brengen. Verder constateren wij dat voor zover informatie op persoonsniveau beschikbaar is, het louter persoonsgegevens zijn zonder noemens-



waardige zeggingskracht ten aanzien van de keuzes die mensen maken, zoals gegevens over kennis, houding en gedrag. Zo zijn kwalitatieve typologieën die eerder zijn gepubliceerd door onder andere de Raad voor de Rechtspraak en het Juridisch Loket niet op basis van de beschikbare data te kwantificeren.

Vijf typen van rechtzoekenden op basis van gesprekken met professionals

Om toch tot een typologie te komen, is in het kader van dit onderzoek gesproken met uiteenlopende partijen en professionals die mensen vanwege een (potentieel) juridisch probleem bijstaan. Bij hen is nagaan welke persoon(lijkheid)skenmerken bepalend zijn voor de keuzes die mensen maken om tot een oplossing te komen. Uit de gesprekken komt steeds 'zelfredzaamheid' als een belangrijke verklarende factor naar voren. Het is een factor die ook in de literatuur terugkomt. Het verwijst zowel naar vaardigheden als naar houding en persoonlijkheid. In de manier waarop deskundigen rechtzoekende indeelden op hun zelfredzaamheid onderscheiden wij uiteindelijk vijf typen. Deze hebben wij gelabeld aan de hand van uitspraken die voor de groepen van rechtzoekenden kenmerkend zijn.

"Ik heb er recht op en jij gaat het regelen"

Deze groep heeft een redelijk goed beeld van wetten, regels en verplichtingen en is ervan overtuigd dat zij ergens aanspraak op maken, c.q. dat hen onterecht iets ontnomen is. Om dit te bereiken/recht te zetten schakelen ze juridische ondersteuning in. Het zijn mensen die zich voor hulp tot een instantie wenden met de instelling van een consument. Zij benaderen het Juridisch Loket, hun rechtsbijstandsverzekeraar of advocaat vanuit het uitgangspunt dat zij zich ergens in tekort gedaan voelen en 'hun gelijk willen halen'. Het is een groep die zich dwingend kan opstellen en de neiging heeft te escaleren.

"Wat me nu toch overkomen is, echt belachelijk"

Kenmerkend voor deze groep is dat zij niet zozeer bezig zijn met een oplossing, maar vooral nog terugblikken op wat hen is aangedaan. Zij ervaren het conflict als een groot onrecht en zoeken in de eerste plaats iemand met wie zij hun verontwaardiging kunnen delen. In de groepsgesprekken met (rechts)hulpverleners werd deze groep ook wel aangeduid als de 'boze burger' die in het algemeen weinig vertrouwen heeft in de overheid en snel het gevoel heeft dat hij tekort wordt gedaan. Deze groep onderscheidt zich van de eerste groep vanwege een meer reactieve houding. Ze zoeken de confrontatie maar zetten vervolgens niet (of te laat) stappen naar de juiste instanties voor ondersteuning om het probleem daadwerkelijk op te lossen.

"Ik heb een plan en jij kunt mij daarbij helpen"

Kenmerkend voor deze groep is dat zij de regie willen blijven voeren. Zij geven hun lot/conflict niet zomaar uit handen met het idee dat er iemand anders is die het beter kan oplossen dan zijzelf. Deze groep benadert het conflict vooral strategisch, en staat open voor alle opties zolang die maar leiden tot een voor haar acceptabele oplossing. Ten opzichte van de andere onderscheiden groepen is de zelfredzaamheid onder deze groep het grootst. Zij hebben goed voor ogen wat zij willen bereiken, verhouden zich actief tot de andere partijen waaronder de wederpartij en mogelijk andere partijen die kunnen helpen.



“Ik zoek een oplossing”

Ten opzichte van de vorige groep is deze groep veel meer pragmatisch en meegaand en minder strategisch. Deze mensen stellen zich afhankelijker op. Dat geldt zowel ten aanzien van de oplossing als voor de weg ernaartoe. In de oplossing die zij zoeken, betrekken zij vaker ook het belang van de wederpartij, bijvoorbeeld omdat zij daarmee verder willen of moeten. In de weg ernaartoe hebben zij vaak geen idee over hoe zij er (met de wederpartij) uit moeten komen.

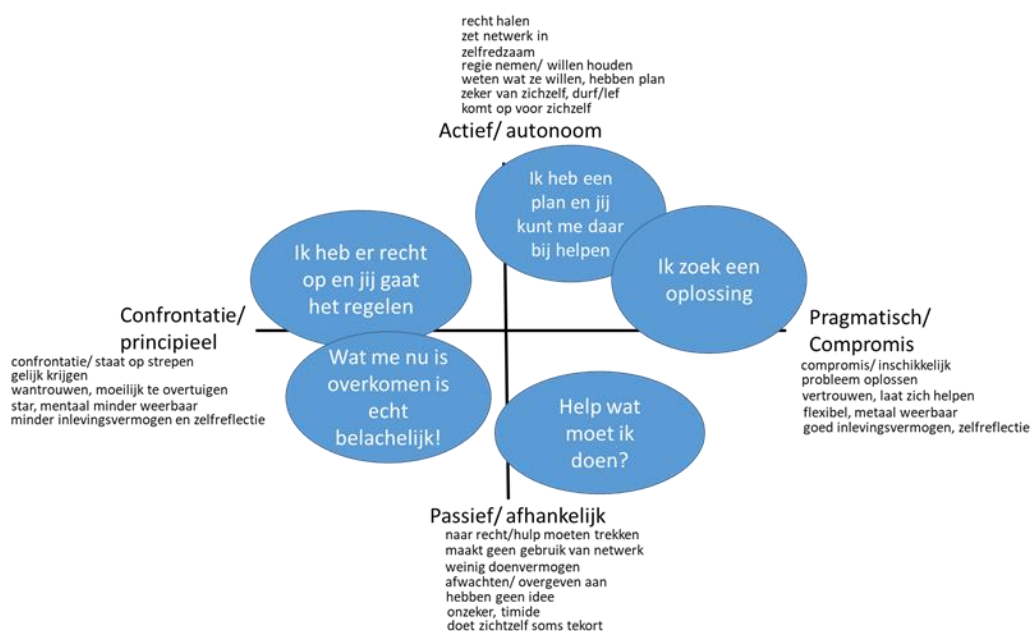
“Help, wat moet ik doen?”

Kenmerkend voor deze groep is dat deze mensen die vraag niet stellen aan de geëigende instellingen, maar deze vooral voor zichzelf houden en feitelijk niet op zoek gaan naar het antwoord. Het zijn mensen die het probleem zoveel mogelijk uit de weg gaan en proberen te vergeten. Het is een groep die door niets te doen een probleem laat escaleren en juridiseren. Vooral wijkteams komen met deze groep in aanraking. Hun juridische problemen komen vaak pas aan het licht in het kader van hulp op aanpalende terreinen zoals schuldhulpverlening, opvoedondersteuning, psychologische ondersteuning of thuiszorg.

Kijkend naar deze vijf groepen, blijken die zich niet eendimensionaal tot elkaar te verhouden. Binnen het begrip zelfredzaamheid zijn twee dimensies te onderscheiden. Enerzijds is relevant of een persoon actief en autonoom opereert, of dat men juist passief is en zich afhankelijk opstelt. Anderzijds speelt mee of men principieel is en de confrontatie opzoekt in juridische conflicten, of dat men juist bereid is pragmatisch te opereren en compromissen te sluiten. Aan de hand van deze twee dimensies konden de vijf groepen als volgt tegen elkaar worden afgezet (zie figuur 0.1)



Figuur 0.1: Vijf klanttypen geprojecteerd op twee assen van zelfredzaamheid



We hebben geprobeerd inzicht te krijgen in de omvang van de vijf groepen. Hiertoe zijn de houdingen die kenmerkend zijn voor de groepen vertaald in stellingen die met een online enquête zijn voorgelegd aan 1.900 mensen. De clusteranalyse die wij vervolgens uitvoerden, leverde echter niet het verwachte beeld op. Met name onderscheiden de respondenten zich niet goed op de dimensie 'confrontatie versus pragmatisch'. Wij konden wel groepen van elkaar onderscheiden op basis van de andere dimensie 'autonomie versus afhankelijkheid'. We zijn daardoor gekomen tot vier kwantificeerbare groepen: personen die niet tot zeer beperkt zelfredzaam, beperkt zelfredzaam, gemiddeld zelfredzaam en volledig zelfredzaam zijn. Voor elk van de doelgroepen geldt dat zij ongeveer 20-30% van de volwassen bevolking vormen.

Customer journeys van de doelgroepen

Wij zijn voor de vier onderscheiden groepen nagegaan welk proces (customer journey) wordt doorlopen. Dit hebben wij gedaan op basis van groeps gesprekken met mensen die recent te maken hebben gehad met een juridisch probleem. In totaal spraken wij met 33 mensen. In de analyse zijn uiteindelijk ook de uitkomsten van de interviews met hulpverleners meegenomen.

Bij het beschrijven van de customer journey is nagegaan hoe mensen de nulde-, eerste- en tweedelijns voorzieningen doorlopen. Daarbij zijn steeds de volgende aspecten bekeken.

1. Herkennen en erkennen van het probleem
2. Zoeken naar informatie
3. Zoeken naar hulpverlening
4. Eerste contactpunt (eerste of tweede lijn)
5. Acties wanneer eerste contactpunt niet kan helpen
6. Betrokkenheid bij zoeken naar oplossingen (actief meewerken/meedenken)



Bij de niet tot zeer beperkt zelfredzame groep zien we dat het herkennen en erkennen van een probleem een belangrijk obstakel is. Deze groep ziet zichzelf vaak in een (te) laat stadium geconfronteerd met het probleem en is dan vaak onvoldoende in staat hulp te regelen.

De beperkt zelfredzame groep erkent wel uit zichzelf het juridische probleem, maar loopt vervolgens tegen obstakels aan bij het zoeken naar informatie en hulpverlening. Deze groep heeft regelmatig onjuiste verwachtingen over de hulp en het eigen (juridische) gelijk, kan over het algemeen niet zelf andere hulp zoeken wanneer het eerste contactpunt niet het juiste blijkt en is doorgaans niet actief betrokken bij de oplossing van het eigen probleem.

Gemiddeld zelfredzame personen ondervinden doorgaans geen problemen in hun customer journey totdat blijkt dat de in eerste instantie benaderde hulpverlener hen niet (verder) kan helpen. Hierbij valt nog een onderscheid te maken binnen de doelgroep: de laag gemiddeld zelfredzame loopt vaak daadwerkelijk vast op dit punt en is niet (goed) in staat verder te zoeken naar een meer geschikte hulpverlener, de bovengemiddeld zelfredzame heeft hier juist geen problemen mee en neemt initiatief om te 'shoppen' in het hulpverleningsveld om zo de zaak verder te helpen. Voor beide groepen geldt dat zij over het algemeen niet heel actief betrokken zijn bij hun eigen proces en meer op de hulpverlener 'leunen'.

De volledig zelfredzame groep ten slotte ondervindt de minste problemen in de customer journey. Mensen in deze groep zijn doorgaans in staat om volledig zelfstandig alle stappen te doorlopen, de juiste hulp te zoeken en deze in een deel van de gevallen zelfs aan te sturen. Ze houden het initiatief en hebben professionele hulpverleners enkel nodig om mee te 'sparren' en om officiële handelingen uit te voeren of om de druk op te voeren.

Conclusies en aanknopingspunten voor beleid

Op basis van het proces dat mensen doorlopen, kunnen per groep aanknopingspunten worden benoemd ter verbeteringen van de toegang tot voorzieningen ten behoeve van geschiloplossing. Bij de niet- tot zeer beperkt zelfredzamen zijn de wensen en behoeften vooral latent. Aangezien deze groep niet zelfstandig de weg naar hulp weet te vinden, hebben ze in feite behoefte aan hulpverlening die hén vindt, in plaats van andersom. Zij zijn vooral geholpen met een pro-actieve hulpverlening en vroeg signaleren van problemen om escalatie (juridisering) te voorkomen. Dergelijke interventies door de overheid vallen echter buiten de scope van dit onderzoek. Zeer beperkt zelfredzamen zijn erbij gebaat om geholpen te worden om hun probleem te herkennen en te erkennen. Het vraagt om laagdrempelige toegang tot maatschappelijke voorzieningen en vervolgens om een goede verbinding van deze voorzieningen met het stelsel van juridische bijstand.

Beperkt zelfredzamen hebben behoefte aan laagdrempelige adviesvormen waar ze terecht kunnen, die aansluiten bij hun leefwereld. Informatie moet deze mensen actief bereiken op plekken in hun eigen omgeving. In de praktijk nemen advocaten deze rol nu soms op zich, met inloopsprekuren. Ook zijn er lokale en landelijke initiatieven en instanties die laagdrempelige ondersteuning bieden. Dit kan betekenen dat een juridisch traject direct door een advocaat wordt opgepakt, terwijl er wellicht nog andere oplossingsmogelijkheden zijn. Bij deze groep speelt overigens veelal een behoefte aan persoonlijke begeleiding en waar nodig een warme overdracht naar een tweede lijn.



Bij een eerstelijnsvoorziening is het van belang om ook aan verwachtingsmanagement te doen en deze mensen erop te wijzen dat deze voorziening niet het eindpunt is.

Gemiddeld zelfredzamen willen, eenmaal bij de eerste en/of tweede lijn aangekomen, grotendeels ontzorgd worden, maar ze kunnen eventueel ook actief meedenken. Ze hebben vooral behoefte aan een duidelijk aanspreekpunt waar ze niet lang naar hoeven te zoeken. Ze kunnen vervolgens open staan voor alternatieve vormen van ondersteuning, waar ze in eerste instantie niet aan hadden gedacht. Deze kunnen wellicht door de overheid worden aangeboden of aanbevolen. Een goed toegankelijke website en/of een loket waar men voor advies terecht kan, zou de keuze voor een deel van de gemiddeld zelfredzamen kunnen beïnvloeden. Ook voor deze groep geldt dat men baat kan hebben bij verwachtingsmanagement aan de kant van de hulpverlener.

Volledig zelfredzamen houden zelf de regie en willen daarvoor de tools hebben. Wanneer zij merken dat de overheid actief invloed wil uitoefenen op die regie, kan dit op weerstand stuiten. Wel heeft deze groep behoefte aan gemakkelijk toegankelijke, feitelijke informatie over het juridische domein en wat ze van hun zaak kunnen verwachten. Deze kan door de overheid worden aangereikt, maar ook ervaringskennis van gelijken ('peers') kan als een goede bron van kennis worden gezien.



1 Inleiding

In de periode april tot en met juli 2019 hebben Panteia en Pro Facto in opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) een onderzoek uitgevoerd naar de verschillende burgergebruikersdoelgroepen die in het stelsel van rechtsbijstand te onderscheiden zijn. Bij deze doelgroepen is ook een customer journey geformuleerd. In dit rapport worden de resultaten van het onderzoek beschreven.

1.1 Aanleiding

De toegang tot het recht in Nederland is een groot goed en dient voor alle burgers goed georganiseerd te zijn: ook voor minder draagkrachtigen. Voor deze groep is er gesubsidieerde rechtsbijstand. Het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand moet aansluiten bij de huidige tijd. Het stelsel wordt de komende tijd herzien, om te voorzien in een laagdrempelige, effectieve en integrale geschiloplossing voor rechtzoekenden.

De herziening van het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand houdt onder andere in dat de toegang tot het recht aan de voorkant anders wordt georganiseerd. Het ministerie van JenV heeft een opzet voor ogen waarbij informatie voor rechtzoekenden over de juiste aanpak in veelvoorkomende situaties of 'life events' met juridische consequenties (zoals ontslag, scheiding, schulden, overlijden van familieleden, etc.) beter (digitaal) wordt ontsloten. De overheid geeft dan langs verschillende wegen (online, telefonisch, op fysieke locaties) inzicht aan burgers in de beste route naar een oplossing voor hun probleem. Voor mensen die minder zelfredzaam zijn (digitaal of anderszins) wordt een betere verbinding gelegd tussen het sociale en het juridische domein, omdat problemen vaak niet alleen een juridische kant hebben maar ook aan bijvoorbeeld sociale en/of financiële aspecten raken.

Het anders organiseren van de toegang tot het recht heeft een bredere scope dan alleen de gesubsidieerde rechtsbijstand. De informatievoorziening en het advies aan alle burgers worden verbeterd. Dus zowel aan degenen die aanspraak maken op gesubsidieerde rechtsbijstand als aan degenen die dit zelf regelen door het zelf betalen van ondersteuning en/of gebruik maken van een rechtsbijstandsverzekering. Het ministerie heeft integrale 'rechtshulppakketten' voor ogen, die burgers helpen bij problemen met een juridische component.

1.2 Onderzoekdoel

Om het informatie- en hulpaanbod toe te kunnen spitsen op de vraag van burgers, is het belangrijk inzicht te krijgen in de aanleiding, aard en omvang van de vraag naar (juridische) hulp. Panteia en Pro Facto hebben hiertoe een onderzoek uitgevoerd. Er is daarbij getracht om te komen tot relevante doelgroepen/segmenten waarbij er binnen de segmenten samenhang bestaat met betrekking tot persoonsgegevens en behoeften als het gaat om juridische ondersteuning. Daarnaast beoogt het onderzoek inzicht te verschaffen in de customer journeys van de verschillende doelgroepen. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen het ministerie helpen om de juiste maatregelen in te zetten om burgers op een goede manier op weg naar een oplossing voor een juridisch probleem te helpen. De termen 'doelgroepen' en 'customer journeys' worden hierna verder toegelicht.

Doelgroepen

Er is sprake van een zinnige doelgroepindeling wanneer, kijkend naar de behoeften aan juridische ondersteuning, de variantie binnen de groepen significant kleiner is dan de variantie tussen de groepen. Een segmentatie van doelgroepen binnen de Nederlandse samenleving kan op twee manieren worden gedaan:

- een segmentatie op basis van sociaal-demografische kenmerken, zoals leeftijd, inkomen, gezinssituatie, opleidingsniveau, etc. Van deze (combinaties van) kenmerken is het via verschillende bronnen exact te achterhalen hoe groot ze zijn. Vanuit het marktonderzoek is het echter bekend dat deze variabelen niet altijd voldoende voorspellende waarde hebben. Dat bleek ook in dit onderzoek naar doelgroepen voor rechtshulpverlening ook het geval.
- Een segmentatie op basis van persoonlijkheidskenmerken zoals waarden en leefstijlen. Verschillende veelgebruikte modellen voor marktsegmentatie gaan uit van een dergelijke indeling.¹ Deze meer kwalitatieve componenten zijn in de praktijk zeer relevant, maar veelal lastiger meetbaar. In hoofdstuk 2 hebben wij beschreven hoe wij tot een segmentering op basis van het persoonlijkheidskenmerk 'zelfredzaamheid' zijn gekomen, en hoe wij dit zo veel mogelijk kwantitatief hebben onderbouwd.

Customer journeys

Een klantreis of 'customer journey' is een goede manier om stapsgewijs te illustreren:

- welke stappen een persoon zet om tot een beslissing te komen omtrent een product of dienst;
- hoe de persoon de dienst 'consumeert';
- welke effecten de dienst op de persoon heeft en hoe tevreden hij/zij erover is.

Veelvoorkomende stappen in een customer journey zijn in ieder geval een fase van bewustwording van behoeften, een oriëntatie op mogelijke producten/diensten en een selectie van een product of dienst. Deze stappen worden in dit onderzoek nader gespecificeerd voor het vinden en verkrijgen van ondersteuning op het moment dat men een juridisch probleem ervaart. De ervaring, c.q. klanttevredenheid is daarbij van ondergeschikt belang.

1.3 Leeswijzer

In dit onderzoeksrapport wordt stap voor stap toegewerkt naar relevante doelgroepen in de rechtsbijstand en de customer journeys die zij doorlopen. Achtereenvolgens komen de volgende zaken aan bod:

- In hoofdstuk 2 beschrijven we enkele eerdere relevante onderzoeken naar doelgroepen en onze inspanningen om op basis van bestaande data en analyses tot een relevante doelgroepindeling te komen.
- In hoofdstuk 3 beschrijven we het proces en de uitkomsten van onze eigen segmentatiestudie. Dit onderzoek bestaat uit een kwalitatieve fase waarin is gesproken met een grote groep juridische dienstverleners die dagelijks te maken heeft met een breed scala aan doelgroepen en een groot kwantitatief onderzoek onder burgers.

¹ Voorbeelden hier van zijn Brand Strategy Research (BSR van SAMR): een indeling in vier leefstijlen; Mentality (Van Motivaction): een indeling in acht groepen, op basis van status, waarden en leefstijl van de verschillende doelgroepen³; Waarden In Nederland (WIN, Kantar TNS): een indeling in acht groepen op basis van waarden, opleidingsniveau, inkomen en leeftijd.



- In hoofdstuk 4 werken we de customer journeys van de verschillende doelgroepen uit, zoals die zijn vastgesteld onder meer door middel van kwalitatief focusgroep-onderzoek, inclusief voorbeelden uit de praktijk.
- In hoofdstuk 5 trekken wij de belangrijkste conclusies uit het onderzoek, door het beantwoorden van de onderzoeksvragen en geven wij enkele aanknopingspunten voor beleid.

In de bijlagen zijn de volgende zaken opgenomen: een toelichting op de onderzoeksopzet van het kwantitatieve onderzoek onder burgers (inclusief de vragenlijst), een overzicht van gesproken respondenten, een afkortingenlijst en een literatuurlijst.

2 Bestaande onderzoeken naar doelgroepen en data-analyse

2.1 Inleiding

Er wordt in het justitiële domein regelmatig onderzoek gedaan naar behoeften van burgers aan ondersteuning bij geschillen. In het kader van de vraagstelling van voorliggend onderzoek is vooral het periodieke onderzoek *Geschilbeslechtingsdelta* van het WODC relevant. Hierin worden civiel- en bestuursrechtelijke problemen van Nederlandse burgers beschreven, de aanpak die zij volgen om de problemen op te lossen, en de resultaten die zij behalen. In dit hoofdstuk geven we een overzicht van wat op basis hiervan al gezegd kan worden over aard en prevalentie van life events (waarvoor mensen mogelijk hulp nodig hebben) en de groepen van mensen die kunnen worden onderscheiden die problemen hebben en daar eventueel hulp bij zoeken. Op onderdelen vullen we de kennis uit de *Geschilbeslechtingsdelta* aan met kennis uit ander onderzoek zoals de *Monitor gesubsidieerde rechtsbijstand*, het onderzoek van de Raad voor de Rechtspraak naar motieven van burgers om (niet) naar de rechter te gaan, rapportages van het Juridisch Loket en analyses die wij zelf hebben gedaan op basis van CBS microdata.

2.2 Groepen van rechtszoekenden

In de *Geschilbeslechtingsdelta* worden vier groepen van mensen onderscheiden als het gaat om de wijze waarop zij een oplossing zoeken voor hun (bestuursrechtelijke en/of civielrechtelijke) problemen: doe-het-zelvers, rechtshulpgebruikers, overige hulpgebruikers en passieven. Op basis van een enquête is voor deze groepen in beeld gebracht waarom zij wel of niet hulp zoeken en bij welke instantie of hulpverlener zij dat eventueel doen. Hierbij wordt opgemerkt dat met de gekozen methode van een online enquête mensen met beperkte digi- en taalvaardigheid buiten beeld zijn gebleven.

Tabel 2.1: Indeling op basis van de manier waarop mensen omgaan met juridische problemen

	Kenmerken (motivaties)	Geschatte omvang groepen
Doe-het-zelvers	Mensen uit deze groep leggen doorgaans uit zichzelf contact met de wederpartij, maar zoeken doorgaans geen hulp bij deskundigen of instanties.	47% van de personen die in het onderzoek aangaven een juridisch probleem te hebben gehad
Rechtshulpgebruikers	Mensen uit deze groep maken wél gebruik van deskundigen en instanties zoals: advocaat, rechtsbijstandsverzekeraar, Juridisch Loket, sociaal, raadslieden, vakbond, mediator, wets-of/rechtswinkel of schuldhulpverlening.	37% van de personen die in het onderzoek aangaven een juridisch probleem te hebben gehad
Overige hulpgebruikers	Maken gebruik van één of meer niet juridische hulpverleners te weten: zorgverlener, maatschappelijk werk, Vereniging Eigen Huis, RADAR/Kassa, consumentenorganisaties, brancheorganisatie, religieuze organisaties.	9% van de personen die in het onderzoek aangaven een juridisch probleem te hebben gehad

Passieven	Mensen uit deze groep leggen geen contact met de wederpartij noch met juridische professionals, mediators of andere hulpverleners. Passieven nemen doorgaans ook niet zelf het initiatief een procedure te starten.	6% van de personen die in het onderzoek aangaven een juridisch probleem te hebben gehad
-----------	---	---

Bron: Ter Voert & Klein Haarhuis, *Geschilbeslechtingdelta 2015*.

De onderzoekers zijn verder nagegaan of de vier groepen zich ook van elkaar onderscheiden op achtergrondkenmerken zoals inkomen, opleiding, geslacht, stedelijkheid, etniciteit, internetgebruik, en of iemand een rechtsbijstandsverzekering heeft of lid is van een vakbond. Duidelijke verschillen komen daar niet uit naar voren. De vier groepen verschillen slechts op een paar achtergrondkenmerken significant van elkaar, namelijk op leeftijd, samenstelling huishouden, en bron van inkomsten (uitkeringsafhankelijkheid).

Met betrekking tot de groep rechtshulpgebruikers is ook een en ander bekend op basis van de *Monitor gesubsidieerde rechtsbijstand*. In dit onderzoek wordt onder andere periodiek de klantregistratie van het Juridisch Loket gekoppeld aan CBS microdata. Uit de analyse blijkt dat mensen die contact zoeken met het Juridisch Loket geen doorsnede zijn van de Nederlandse volwassen bevolking. De groep verschilt, onder andere op de kenmerken die ook in de *Geschilbeslechtingdelta* naar voren kwamen. Mensen die contact zoeken met het loket zijn vaker alleenstaand, hebben vaker een eenouderhuishouden, ze zijn vaker afhankelijk van een uitkering, hebben vaker een migratieachtergrond en komen vaker uit verstedelijkt gebied.

Het Juridisch Loket doet zelf ook onderzoek onder de mensen die hen benaderen. In het kader van de ontwikkeling van de eigen dienstverlening heeft zij enkele jaren geleden kwalitatief klantonderzoek laten uitvoeren waarbij is nagegaan welke verwachtingen mensen hebben en in hoeverre zij zich geholpen voelen. Kijkend naar deze verwachtingen en ervaringen zijn zes typen van klanten te onderscheiden.

Tabel 2.2: Zes klanttypen die door het Juridisch Loket worden onderscheiden

Klanttypen	Kenmerken (behoeften/verwachtingen)
Advieszoeker	De advieszoeker is gemotiveerd en capabel genoeg om zijn probleem tot op zekere hoogte zelf op te lossen. Alleen is hij onzeker over zijn eigen kunnen in complexe situaties. Daarom raadpleegt hij liever een professional.
Bevestigingszoeker	De bevestigingszoeker is gedreven om zijn eigen problemen op te lossen. Hij is zelfredzaam, gaat op onderzoek uit en komt uiteindelijk bij het Juridisch Loket (professional) terecht om zijn bevindingen te toetsen. Na dit contact voelt hij zich bevestigd en nog zelfverzekerder over zijn eigen standpunt.
Diagnosedocumentaanvrager	De diagnosedocumentaanvrager stelt zich afhankelijk op. Hij vindt het wel makkelijk om zijn probleem op te laten lossen door een professional. Het inkomen ligt (ver) onder de inkomensgrens voor gesubsidieerde rechtsbijstand.
Hulpzoeker	De hulpzoeker heeft een lage zelfredzaamheid en leunt daarom sterk op anderen. Hij heeft moeite om (problematische) situaties goed te kunnen overzien en wacht vaak te lang met het ondernemen van actie. Eenmaal hulp gezocht, dan verwacht hij



Doorverwijzer	dat die instantie zijn probleem overneemt en oplost. Hij kiest bewust dan wel onbewust snel voor een slachtofferrol. De doorverwijzer is meestal een professional in het sociale domein. Als hij het probleem van de klant niet zelf kan oplossen dan verwijst hij hem door naar derden.
Helper	De helper komt met of namens de rechtzoekende. Het kan een familielid, hulpverlener of een bekende zijn die graag verzorgt en anderen mensen helpt. Hij helpt uit overtuiging (wie goed doet, goed ontmoet), vanuit zijn professie of de relatie met de hulpvrager. Het is een (sensitief) persoon die weet welke professional of instantie de rechtzoekende kan helpen met zijn probleem.

Bron: *Juridisch Loket*.

Het aspect waarop klanten met bovenstaande indeling zich sterk van elkaar onderscheiden, is zelfredzaamheid. Het is een begrip dat zowel verwijst naar concrete vaardigheden als juridisch begrip, het kunnen vinden van informatie op internet, administratieve vaardigheden, verbale vermogens en schriftelijke vaardigheid als naar kenmerken die betrekking hebben op houding en gedrag. Zo onderscheidt de hulpzoeker zich vooral van de bevestigingszoeker vanwege een afwachtende en afhankelijke houding. Persoonskenmerken aan de hand waarvan deze groepen zouden kunnen worden gekwantificeerd ontbreken in de analyse, waarschijnlijk omdat deze groepen zich niet of heel beperkt op basis van deze persoonskenmerken onderscheiden.

In 2018 liet de Raad voor de Rechtsspraak onderzoek doen naar de motieven van rechtzoekenden om hun geschil al dan niet aan een rechter voor te leggen. Het onderzoek beperkt zich tot het civiel recht en was bedoeld als kwalitatieve verkenning in aanvulling op reeds uitgevoerde onderzoeken. Met name wordt verwezen naar de *Geschilbeslechtingdelta* en de *Monitor gesubsidieerde rechtsbijstand*. Voor het onderzoek is gesproken met 37 rechtzoekenden. Zij werden onder andere geworven via advocaten, vakbonden en een rechtbank. Het leidde tot een typologie waarin drie typen van rechtzoekenden van elkaar worden onderscheiden.

Tabel 2.3: *Drie typen van rechtzoekenden*

	<i>Kenmerken</i>
Rechtvaardigheidzoeker	De rechtvaardigheidzoeker zit met een acuut juridisch probleem; hij dreigt bijvoorbeeld zijn baan te verliezen. Voor zijn gevoel is hem groot onrecht aangedaan. Dit type rechtzoekende is emotioneel gedreven en wordt sterk in beslag genomen door het probleem. Hij heeft er veel tijd en moeite voor over. De inzet is hoog, evenals de verwachtingen. Hij wint zo nodig wel advies in, maar laat zich daar niet (volledig) door leiden.
Rechtzoeker	De rechtzoeker wil een oplossing voor zijn juridische probleem. Hij benadert dit probleem zakelijk en tamelijk nuchter. Hij wint zo nodig advies in, wikt en weegt zijn kansen en mogelijkheden. Hij heeft doorgaans een rechtsbijstandverzekering afgesloten en zo geanticipeerd op eventuele kosten. Hij is pragmatisch en behoorlijk zelfredzaam. Hij beziet de gang naar de rechter vooral instrumenteel, als een mogelijkheid om het juridische probleem uit de wereld te helpen. Bij voorkeur lost hij zijn problemen (zelf) informeel op.
Ontgoochelde	De ontgoochelde zit met zijn juridisch probleem in zijn maag. Hij weet niet goed hoe dit aan te pakken. Hij is geneigd het te negeren,

hij heeft immers al zoveel aan zijn hoofd. De mogelijke kosten voor advies en procederen vormen een reële drempel, vaak is hij niet verzekerd. Dit type ziet op tegen het gedoe dat een gang naar de rechter met zich meebrengt. Hij aarzelt om het op te nemen tegen de wederpartij, zeker als hij die als sterker ervaart. Hij verwacht dan ook niet al te veel van de procedure bij de rechter. De 'ontgoochelde' is minder zelfredzaam en laat zich sterk leiden door (negatief) advies. Dit leidt tot een gevoel van onmacht en frustratie.

Bron: Mein & De Meere 2018, p.24.

Net als bij het onderzoek van het Juridisch Loket is de typologie van dit onderzoek gebaseerd op een combinatie van karaktereigenschappen, houding en gedrag die lastig te kwantificeren is en waarover geen cijfers beschikbaar zijn bij bijvoorbeeld bij het CBS. De onderzoekers geven zelf ook geen aanzet tot een inschatting van de groepen zich qua omvang tot elkaar verhouden.

Met betrekking tot mensen die tot een procedure komen en daarvoor een toevoeging ontvangen,² zijn weliswaar cijfers beschikbaar via de *Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand* (waaraan wij al eerder refereerden); de cijfers bieden echter geen aanknopingspunten om groepen te onderscheiden zoals Mein en De Meere dat deden. De cijfers geven alleen inzicht in hoe de groep van toevoegingsgebruikers als geheel is samengesteld. Toevoegingsgebruikers zijn vaker van het mannelijk geslacht, komen vaker uit de leeftijdscategorie '25 tot 55 jaar', hebben vaker een migratieachtergrond, zijn vaker gescheiden en vaker afhankelijk van een uitkering. De oververtegenwoordiging van bepaalde persoonskenmerken lijkt onvoldoende sterk om typen van toevoegingsgebruikers te onderscheiden.

2.3 Gebeurtenissen waar behoeften aan (juridische) ondersteuning uit kunnen voortkomen

Naast eigenschappen van mensen (kennis, houding en gedrag), worden keuzes bij het oplossen van juridische problemen bepaald door de aard van het probleem of het terrein waarop het probleem zich afspeelt. Behoeftte aan ondersteuning is onder andere afhankelijk van de mate waarin iemand bij de oplossing van het probleem afhankelijk is van een wederpartij. Ook bestaan er verschillen in de mate waarin een traject gebonden is aan wettelijke voorschriften. In deze paragraaf geven we een overzicht van de prevalentie van verschillende life events waar doorgaans juridische problemen uit voortkomen. We hebben daarbij de mogelijkheden verkend om per life event na te gaan of er groepen van mensen zijn te onderscheiden die daar vaker mee te maken hebben.

Welke gebeurtenissen/(potentieel) juridische problemen komen het vaakst voor?

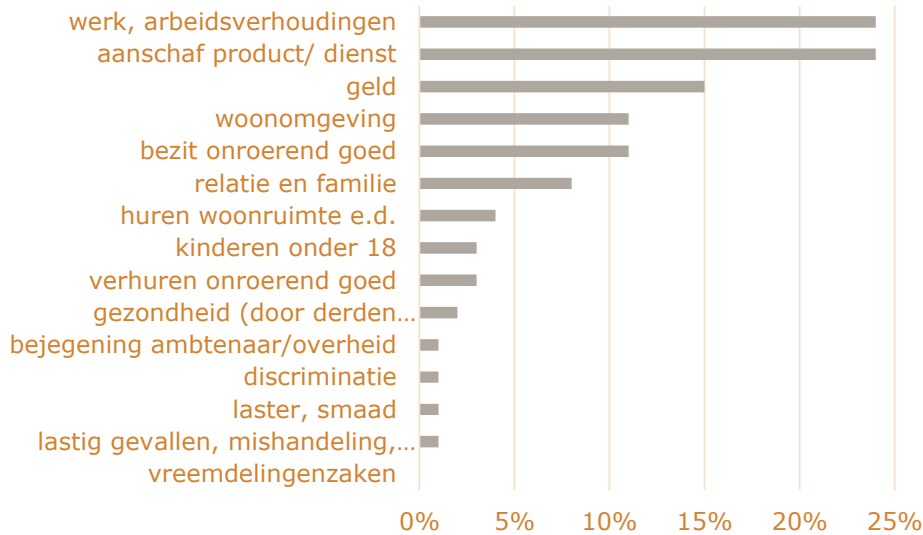
Met het onderzoek van de *Geschilbeslechtingdelta* wordt bijgehouden met welke (potentieel) juridische problemen mensen te maken hebben. Het onderzoek beperkt zich tot het civiel- en bestuursrechtelijke domein. De cijfers zijn gebaseerd op een enquête onder de volwassen bevolking. 57% van de ondervraagde personen geeft aan in vijf jaar tijd tenminste één (potentieel) juridisch probleem te hebben ondervonden. Problemen met de aanschaf van producten en diensten en problemen op het werk worden het meest genoemd (beide 24%). Daarna volgen geldproblemen (15%), problemen in

² Onder het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand vallen zowel rechtsbijstand door het Juridisch Loket als toevoegingen van een advocaat of mediator.



de woonomgeving en het bezit van onroerend goed (beide 11%) en relatie- en familieproblemen (8%). Onderstaande figuur geeft een overzicht.

Figuur 2.1: Percentage respondenten dat een bepaald (potentieel) juridisch probleem heeft ervaren in de afgelopen vijf jaar



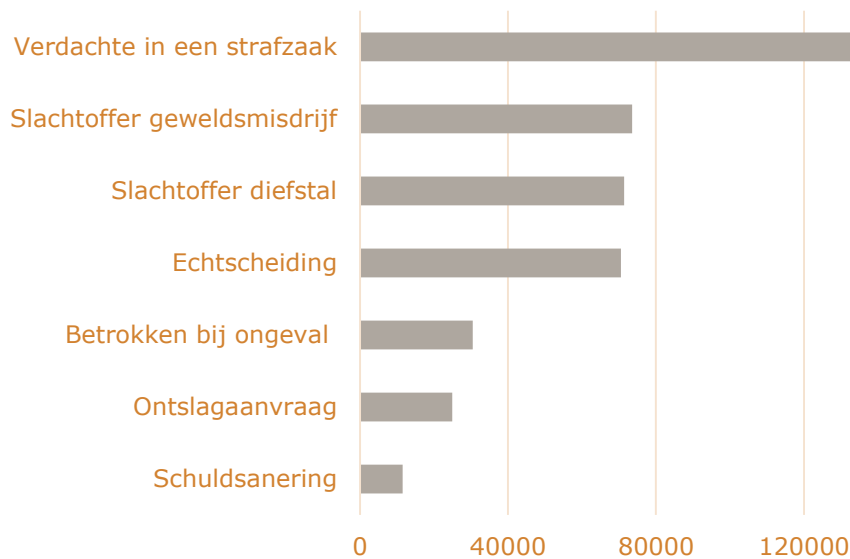
Bron: Ter Voert & Klein Haarhuis, *Geschilbeslechtingdelta 2015*, P56.

Over welke gebeurtenissen / (potentieel) juridische problemen zijn data beschikbaar?

Van de problemen die in de *Geschilbeslechtingdelta 2014* worden onderscheiden zijn wij nagegaan welke data er beschikbaar zijn bij het CBS. CBS beheert bestanden met data onder andere afkomstig van UWV (ontslagaanvragen), gemeenten (onder andere echtscheidingen), rechtspraak (onder andere schuldsanering), en politie/openbaar ministerie (strafrechtzaken). Het aantal (potentieel) juridische problemen waar CBS op persoonsniveau data over beschikbaar heeft, is beperkt. Lang niet alle (potentieel) juridische problemen die in de *Geschilbeslechtingdelta* worden onderscheiden konden wij terugvinden. Onderstaande figuur geeft een overzicht van life events waar data over beschikbaar zijn en die op persoonsniveau te koppelen zijn aan andere bestanden.

We hebben voor enkele problemen kunnen achterhalen hoe vaak ze voorkomen en vervolgens hebben we door koppelingen te maken met andere bestanden – onder andere die van het Juridisch Loket en de Raad voor Rechtsbijstand - geprobeerd te achterhalen wie te maken hebben met welke problemen, of er een rechtsgevolg was en tot welke instanties mensen zich eventueel richten.

Figuur 2.2: Overzicht van (potentieel) juridische problemen waar het CBS registraties over bijhoudt (in absolute aantallen)



Bron: CBS, bewerking Panteia. Resultaten gebaseerd op eigen berekeningen Panteia op basis van niet-openbare microdata van CBS.

Bij bovenstaande figuur moet worden opgemerkt voor een aantal life-events de prevalentie hoger is dan de gegeven aantallen. Dat geldt bijvoorbeeld voor het aantal slachtoffers van gewelds- en seksuele misdrijven. Deze aantallen hebben betrekking op mensen die zich tot het Bureau Slachtofferhulp hebben gewend en/of die de politie als slachtoffer zijn aangemerkt. Met betrekking tot het aantal ontslagaanvragen geldt dat het alleen gaat over het aantal personen waarbij de arbeidsovereenkomst is verbroken. Ten aanzien van het aantal echtscheiding moet worden opgemerkt dat dit aantal verschilt van het aantal mensen dat (juridische) hulp nodig heeft in familie- en relatiesfeer. Verder ontbreken er cijfers over een aantal veelvoorkomende andere problemen zoals problemen bij de aankoop van producten of diensten, financiën en huurgeschillen.

In het kader van dit onderzoek zijn de mogelijkheden verkend om op basis van CBS microdata koppelingen te leggen tussen de hierboven beschreven life-events en het gebruik van Het Juridisch Loket. Hierbij moet worden opgemerkt dat Het Juridisch Loket van niet alle klanten persoonsgegevens registreert, waardoor niet alle mensen die gebruik hebben gemaakt van het loket als zodanig zijn geregistreerd. Tevens is geprobeerd een koppeling te maken tussen de personen die te maken hebben gehad met een life-events en personen die een toevoeging hebben gekregen. Deze koppelingen leverden echter een vertekend beeld op, onder andere vanwege de eerder genoemde discrepanties in definities. De analyses op basis van CBS Microdata worden daarom in dit rapport verder buitenbeschouwing gelaten.

2.4 Aanvullend onderzoek nodig

Op basis van de bestaande registraties is het niet goed mogelijk om relevante, onderscheidende doelgroepen per life event groepen van rechtzoekenden te definiëren. De mogelijkheden van de bestaande registraties zijn daarvoor beperkt. Op basis van voorgaande paragrafen concluderen wij hierover het volgende:



- De data van het CBS bieden ons niet de mogelijkheid om voor alle life events/gebeurtenissen kenmerken van de mensen in beeld te brengen. Dit bleek mogelijk voor mensen die: verdachte zijn geweest in een strafzaak; slachtoffers waren van geweld en/of diefstal; zijn gescheiden; betrokken waren bij een ongeval; zijn ontslagen; of die in de schuldsanering (WSNP) terecht zijn gekomen. Voor deze gebeurtenissen geldt echter dat zij bij lange na niet de inventarisatie van alle veelvoorkomende (potentieel) juridische problemen dekken die in de *Geschiedbeslechtingdelta* zijn gegeven (zie figuur 2.1). Zo dekt de door ons gevonden groep mensen die te maken hadden met ontslag maar deels de groep mensen die te maken hadden met een arbeidsconflict, en zo zullen er veel meer mensen zijn die in het kader van relatieproblemen juridische hulp zoeken dan de door ons gevonden groep die voor de wet is gescheiden. Verder blijven de mensen buiten beeld die een (potentieel) juridisch probleem hadden vanwege de aanschaf van een product of dienst, huur van een woning, of beslissing van een ambtenaar.
- De koppeling tussen life events en het gebruik van het Juridisch Loket en het verkrijgen van een toevoeging bleek incompleet en daardoor onvoldoende representatief.
- Voor zover informatie op persoonsniveau wél beschikbaar is, betreffen het louter persoonsgegevens zonder noemenswaardige zeggingskracht ten aanzien van kennis, houding en gedrag. Zo zijn de kwalitatieve typologieën die eerder zijn gepubliceerd door de Raad voor de Rechtspraak (zie tabel 2.2) en het Juridisch Loket (zie tabel 2.3) wel relevant maar op basis van de beschikbare data niet te kwantificeren.
- Verder geldt ten aanzien van de beschikbare gegevens over mensen die gebruik hebben gemaakt van het Juridisch Loket en/of een toevoeging dat zij slechts een kleine minderheid dekken van de totale populatie van mensen die te maken hebben met een (potentieel) juridisch probleem.

Om toch over de gehele breedte van de verschillende probleemgebieden een beeld te krijgen welke groepen van rechtszoekenden kunnen worden onderscheiden, zijn wij te rade gegaan bij verschillende partijen die mensen bijstaan, zoals advocaten, mediators, rechtsbijstandsverzekeraars en sociaal raadslieden. Wij zijn bij hen nagegaan welke klanten zij onderscheiden en waarom, en welke verschillen zij zien tussen mensen in de manier waarop zij keuzes maken bij het oplossen dan wel escaleren van geschillen. Om een beeld te krijgen van hoe de groep Nederlandse rechtzoekenden ten aanzien van de onderscheidende kenmerken is samengesteld is vervolgens een enquête uitgezet. Het volgende hoofdstuk doet daarvan verslag.

3 Nieuw onderzoek naar doelgroepen

3.1 Inleiding

In het kader van dit aanvullende onderzoek spraken wij met vertegenwoordigers van partijen die werken in en rond het stelsel van rechtsbijstand. We spraken met verschillende instanties die betrokken zijn bij de ondersteuning van burgers (zowel juridisch als meer algemeen): wijkteams, sociaal raadslieden, rechtsbijstandsverzekeraars, Juridisch Loket, Raad voor Rechtsbijstand, mediators en sociaal advocaten. Het betroffen één op één-gesprekken aangevuld met twee groepsbijeenkomsten. In deze gesprekken en bijeenkomsten stonden steeds drie vragen centraal: Welke groepen van rechtzoekenden kunnen worden onderscheiden? Wat zijn de hulpbehoeften? En welke invloed hebben de doelgroepskenmerken op de trajecten die worden doorlopen? Op basis van de output van de individuele gesprekken en de groepssessies met experts uit het veld hebben de onderzoekers een eerste segmentatie gemaakt. Deze segmentatie is gevalideerd en (zo veel mogelijk) gekwantificeerd met behulp van online onderzoek onder een grote groep burgers met recente ervaring met juridische ondersteuning. Daarnaast is de segmentatie verder gevalideerd door middel van kwalitatieve groepsgesprekken met burgers en er is steun gezocht voor de segmentatie in de literatuur.

3.2 Doelgroepen op basis van zelfredzaamheid

Ondanks de verschillen tussen de (rechts)hulpverleners is er één waarde die door alle partijen wordt genoemd aan de hand waarvan zij hun klanten altijd wel indelen: dat is *zelfredzaamheid*. Voor alle partijen met wie wij spraken is de mate waarin iemand zelfredzaam is, bepalend voor zijn behoefte en vaak ook bepalend voor het traject dat het best gevolgd kan worden om tot een oplossing te komen.

Op basis van alle gespreksoutput met betrekking tot het begrip 'zelfredzaamheid' hebben wij twee assen gedestilleerd, die de meeste eigenschappen overzichtelijk groeperen:

- **Actief/autonoom** versus **passief/afhankelijk**: deze as geeft een indicatie van het 'doenvermogen', namelijk enerzijds in hoeverre een persoon met een juridisch probleem actief op zoek gaat naar ondersteuning, maar ook in welke mate iemand actief meedenkt bij het oplossen van zijn eigen probleem. Aan de ene kant van de as staan dus mensen die zelf niet actief op zoek naar ondersteuning (kunnen) gaan en wanneer zij wel worden ondersteund volledig op de dienstverlener vertrouwen. Aan de andere kant van de as staan personen die weten waar ze terecht kunnen voor ondersteuning en de oplossing gezamenlijk met de ondersteuner vormgeven. In termen van de customer journey heeft deze as vooral betrekking op de eerste stappen, namelijk de route naar het vinden van een vorm van juridische dienstverlening. Daarnaast bepaalt deze as ook het verloop van de procedure, door de rol die iemand zelf neemt tijdens het oplossen van het probleem.
- **Confrontatie/principieel** versus **compromis/pragmatisch**: deze as geeft een indicatie van wat het doel is van een persoon in het juridische traject. Wil iemand zo snel mogelijk komen tot een oplossing, die voor alle partijen aanvaardbaar is (en dus veelal een compromis), of is iemand uit op het halen van zijn gelijk, ten koste van de tegenpartij? Deze as heeft vooral invloed op de customer journey vanaf het moment dat de hulpzoekende ondersteuning heeft gevonden. Wanneer iemand in een juridisch traject vooral principieel is en uit is op confrontatie, is de



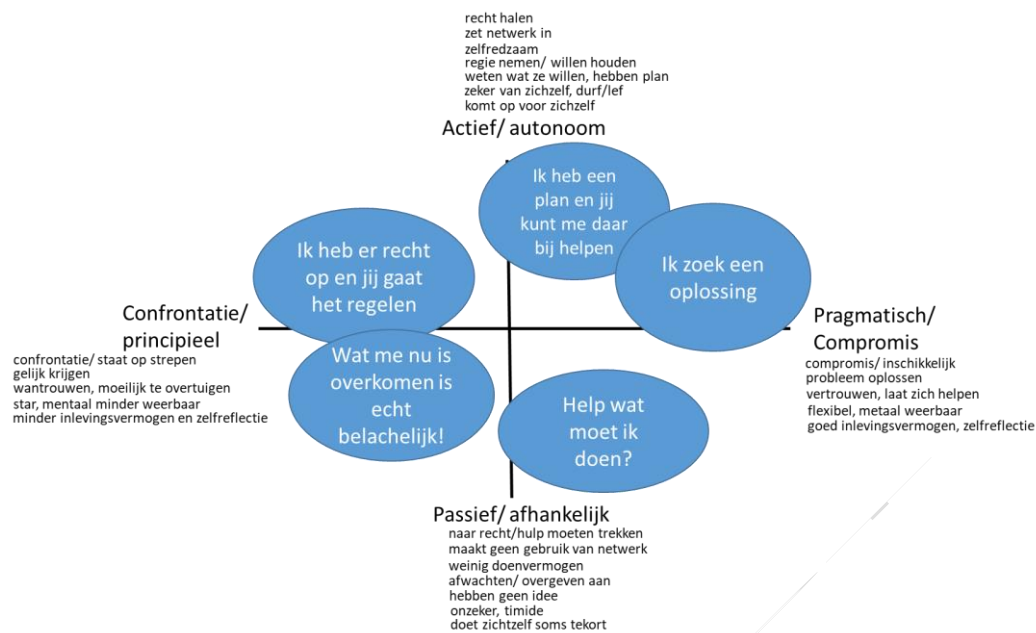
kans groter dat het juridische traject langer duurt. Escalatie ligt dan meer voor de hand en zaken kunnen langer duren doordat er beroep wordt aangetekend tegen uitspraken of men op aanpalende aspecten nieuwe zaken start. Wanneer iemand open staat voor een compromis, is er een grotere bereidheid om deels 'verlies te nemen', met kortere procedures als gevolg.

Om tot deze behapbare segmentatie te komen is er bewust voor gekozen om de complexe werkelijkheid enigszins te simplificeren. Zo is er geen onderscheid gemaakt tussen de diverse juridische domeinen. Ook de invloed die een tegenpartij heeft op het proces en de behoeften van de burger is vooralsnog buiten beschouwing gelaten. Tot welke doelgroep iemand behoort, hangt grotendeels af van het karakter en de capaciteiten, maar kan tegelijkertijd niet los worden gezien van het type zaak/probleem en de context. Er zijn namelijk situaties waarin de zelfredzaamheid (tijdelijk) minder groot is. Dit kan aan de orde zijn bij cases die een grote emotionele impact hebben, bijvoorbeeld bij ingrijpende familieaangelegenheden, maar de oorzaak kan ook liggen in omstandigheden buiten de zaak, zoals ziekte. Er is een sterke wisselwerking tussen zelfredzaamheid en (juridische) problemen; lage/(tijdelijk) verminderde zelfredzaamheid maakt mensen vatbaarder voor problemen, die weer een negatieve invloed kunnen hebben op de zelfredzaamheid, enzovoorts.³ Daarnaast kan er een leereffect zijn: wanneer iemand meer ervaring opdoet met het oplossen van een (juridisch) probleem, neemt ook de zelfredzaamheid (op dit gebied) toe.⁴ Het ligt echter niet voor de hand dat iemand groeit van zeer beperkt zelfredzaam naar volledig zelfredzaam.

Om de variabelen voor het definiëren van doelgroepen beter te illustreren is aan de verschillende (rechts)hulpverleners steeds gevraagd welke typen klanten zijn regelmatig terugzien in hun praktijk. We zijn daarbij steeds nagegaan hoe deze typen zich van elkaar onderscheiden met betrekking tot zelfredzaamheid en afhankelijkheid van hulp. Vijf typen van klanten komen daarbij telkens terug, waarbij wij hen hebben gekenschetst door middel van een typerende uitspraak die een lid van elke doelgroep zou kunnen doen. De typen van klanten zijn in de onderstaande figuur 3.1 visueel weergegeven. De vijf doelgroepen zijn geplot op de twee assen, zodat hun relatieve positie ten opzichte van elkaar zichtbaar wordt. De exacte posities van de doelgroepen op de assen zijn indicatief, maar geven een goed beeld van hun zelfredzaamheid.

³ Zie bijvoorbeeld WRR 2017, p. 129-130; Pleasence & Balmer 2019, p. 140; OECD 2019, p. 30 e.v.; Pleasence e.a. 2007.

⁴ Vgl. Klein Haarhuis & Niemeijer 2013, p. 113 en Kritzer 2011, p. 15-16: eerdere juridische ervaringen (met een advocaat) kunnen de drempel tot actie verlagen. Andersom kunnen negatieve eerdere ervaringen ertoe leiden dat iemand bij een volgend vergelijkbaar probleem geen actie onderneemt; Sandefur 2007.



Ik heb er recht op en jij gaat het regelen

Deze groep heeft een redelijk goed beeld van wetten, regels en verplichtingen en is ervan overtuigd dat zij ergens aanspraak op maken, c.q. dat hen onterecht iets ontnomen is. Om dit te bereiken/recht te zetten schakelen ze (juridische) ondersteuning in. Het zijn mensen die zich voor hulp tot een instantie wenden met de instelling van een consument. Zij benaderen het Juridisch Loket, hun rechtsbijstandsverzekeraar of advocaat vanuit het uitgangspunt dat zij zich ergens in tekort gedaan voelen en 'hun gelijk willen halen'. Het is een groep die zich dwingend kan opstellen en de neiging heeft te escaleren door meteen te vragen om ondersteuning door een advocaat. Deze mensen hebben daarmee de neiging voorbij te gaan aan mogelijkheden om een probleem via de-escalatie op te lossen. Deze groep is zelfredzaam in de zin dat zij haar weg naar hulp goed weet te vinden en duidelijk kan maken wat haar verwachtingen zijn. Het is ook een groep die zich actief opstelt en verwachtingen ten aanzien van de hulpverlenende partij expliciet op tafel legt. Tegelijkertijd ontbreekt het deze mensen doorgaans aan het vermogen om afstand te nemen tot het conflict en blijkt het lastig hen te wijzen op het belang van de-escalatie. We vatten deze groep samen onder de uitspraak "Ik heb er recht op en jij gaat het regelen."

Wat me nu toch overkomen is, echt belachelijk

Kenmerkend voor deze groep is dat zij niet zozeer bezig zijn met een oplossing, maar vooral nog terugblikken op wat hen is aangedaan. Zij ervaren het conflict als een groot onrecht en zoeken in de eerste plaats iemand met wie zij hun verontwaardiging kunnen delen. In de groepsgesprekken met (rechts)hulpverleners werd deze groep ook wel aangeduid als de 'boze burger' die in het algemeen weinig vertrouwen heeft in de overheid en snel het gevoel heeft dat hij tekort wordt gedaan. Deze groep onderscheidt zich van de eerste groep vanwege een meer reactieve houding. Ze zoeken de confrontatie maar zetten vervolgens niet (of te laat) stappen naar de juiste instanties voor ondersteuning om het probleem daadwerkelijk op te lossen.

Ik heb een plan en jij kunt mij daarbij helpen

Kenmerkend voor deze groep is dat zij de regie willen blijven voeren. Zij geven hun



lot/conflict niet zomaar uit handen met het idee dat er iemand anders is die het beter kan oplossen dan zichzelf. Deze groep benadert het conflict vooral strategisch, en staat open voor alle opties zolang deze maar leiden tot een voor haar acceptabele oplossing. Ten opzichte van de andere onderscheiden groepen is de zelfredzaamheid onder deze groep het grootst. Zij hebben goed voor ogen wat zij willen bereiken, verhouden zich actief tot de andere partijen waaronder de wederpartij en mogelijk andere partijen die kunnen helpen.

Ik zoek een oplossing

Ten opzichte van de vorige groep is deze groep veel meer pragmatisch en meegaand en minder strategisch. Deze mensen stellen zich afhankelijker op. Dat geldt zowel ten aanzien van de oplossing als voor de weg ernaartoe. In de oplossing die zij zoeken, betrekken zij vaker ook het belang van de wederpartij, bijvoorbeeld omdat zij daarmee verder willen of moeten. In de weg ernaartoe hebben zij vaak geen idee over hoe zij er (met de wederpartij) uit moeten komen.

Help, wat moet ik doen?

De vijfde groep die door alle partijen die wij spraken eenduidig wordt onderscheiden vraagt: "Help, wat moet ik doen?" Kenmerkend voor deze groep is dat deze mensen die vraag niet stellen aan de geëigende instellingen, maar deze vooral voor zichzelf houden en feitelijk niet op zoek gaan naar het antwoord. Het zijn mensen die het probleem zoveel mogelijk uit de weg gaan en proberen te vergeten. Het is een groep die door niets te doen een probleem laat escaleren en juridiseren. Vooral wijkteams komen met deze groep in aanraking. Hun juridische problemen komen vaak pas aan het licht in het kader van hulp op aanpalende terreinen zoals schuldhulpverlening, opvoedondersteuning, psychologische ondersteuning of thuiszorg.

Ons begrip zelfredzaamheid als belangrijke factor bij het oplossen van (juridische) problemen vindt steun in de literatuur. De begrippen *legal capability*, *legal literacy* en *legal needs* komen in dit verband vaak terug. *Legal capability* is de combinatie van eigenschappen en competenties die nodig is om juridische problemen effectief op te lossen. *Legal literacy* is een onderdeel hiervan: hoe goed men in staat is de 'taal' (in brede zin) van het (rechts)systeem te begrijpen en gebruiken. Verminderde *legal capability* kan iemand kwetsbaarder maken voor problemen; andersom kan stress door (juridische) problemen iemands *legal capability* weer verminderen. Veel is afhankelijk van de *legal needs*: de behoeften en verwachtingen van de rechtzoekende. Er is een *unmet legal need* als deze behoeften/verwachtingen niet worden ingelost omdat de rechtzoekende drempels ervaart. In onderzoek naar hoe geschillen ontstaan worden (voor het eerst door Felstiner, Abel & Sarat) drie fasen onderscheiden: *naming* (het zich bewust worden van een in de beleving van de rechtzoekende onrechtvaardige ervaring), *blaming* (het moment waarop de rechtzoekende iemand hiervoor als verantwoordelijk gaat beschouwen) en *claiming* (het aanspreken – al dan niet met juridische stappen – van de persoon/instantie die de rechtzoekende verantwoordelijk houdt). Onder andere dit onderzoek illustreert dat de houding van de rechtzoekende – door ons weergegeven op de horizontale as – (en die van de wederpartij) van belang is voor het verloop van de klantreis.⁵

3.3 Kwantificering doelgroepen

In voorgaande paragraaf zijn de contouren geschetst op basis waarvan we doelgroepen kunnen onderscheiden binnen de rechtshulp. In dit hoofdstuk komen wij tot doelgroepen met onderscheidende kenmerken en elk een typische customer journey die ze

⁵ Zie bijvoorbeeld OECD 2019; Pleasence & Balmer 2019; Felstiner, Abel & Sarat 1980; Kritzer 2011.

(op hoofdlijnen) doorlopen. Er zijn duidelijke overeenkomsten binnen deze doelgroepen en duidelijke verschillen tussen de doelgroepen, waardoor de segmentering die wij in dit hoofdstuk presenteren voldoende aanknopingspunten bieden voor de customer journeys en uiteindelijk voor het type rechtshulp waar men behoefte aan heeft. De belangrijkste uitgangspunten voor de segmentering in doelgroepen zijn de volgende zaken die experts die dagelijks met personen met juridische problemen te maken hebben aangegeven:

1. De customer journeys naar het vinden van de gewenste, c.q. juiste vorm van ondersteuning hangen meer af van de zelfredzaamheid in termen van (pro-)activiteit en autonomie van mensen.
2. De stappen die een cliënt (samen met de juridisch ondersteuner) neemt en de duur van de customer journey hangt samen met de intentie van de cliënt in het traject en in hoeverre hier een compromis mogelijk is.

Om uiteindelijk te kunnen komen tot dienstverleningsconcepten voor verschillende doelgroepen van burgers (c.q. cliënten van juridische ondersteuning), beperken we het operationaliseren van de zelfredzaamheid in dit hoofdstuk tot de mate van pro-activiteit/autonomie. Dit bepaalt namelijk de eerste stappen naar ondersteuning bij een juridisch probleem. Bovendien wordt deze dimensie niet of nauwelijks beïnvloed door het gedrag/de houding van de tegenpartij. Zodoende komen we tot vier groepen van burgers. Voor elk van deze groepen lichten we de voornaamste persoonskenmerken toe. Vervolgens maken we ook een analyse van de verschillende groepen burgers die te maken krijgen met enkele geselecteerde life events en/of problemen op een bepaald juridisch domein. Hiervan brengen we ook persoonskenmerken in beeld.

3.4 Vier groepen op basis van zelfredzaamheid

Er is voor deze studie een kwantitatief online onderzoek uitgevoerd onder circa tweeduizend burgers die de afgelopen drie jaar ervaring hadden met juridische bijstand (zowel gesubsidieerd als niet-gesubsidieerd). Het onderzoek had tot doel om de in paragraaf 3.2 beschreven kwalitatieve segmentatie te valideren en om enig gevoel te krijgen bij de omvang van de segmenten. Een korte technische verantwoording van dit onderzoek is opgenomen in bijlage 1. Op basis van het kwantitatieve onderzoek kunnen we drie groepen identificeren: Beperkt zelfredzaam, Gemiddeld zelfredzaam en Volledig zelfredzaam. In deze paragraaf zullen we tevens aannemelijk maken dat er nog een vierde groep is van burgers die niet tot zeer beperkt zelfredzaam is in het juridisch domein. We schatten dat de groepen qua omvang alle vier ongeveer even groot zijn. In figuur 3.2 zijn de 4 clusters en een indicatie van hun omvang weergegeven.

figuur 3.2 Clusters op basis van zelfredzaamheid



Toelichting op clusteranalyse

In eerste instantie is in een clusteranalyse geprobeerd om zowel de aspecten 'actief/autonoom' versus 'passief/afhankelijk' en 'confrontatie/principieel' versus 'compromis/pragmatisch' zoals die in de gesprekken met experts naar voren kwamen, te vali-



deren. De as confrontatie/compromis kwam uit de data echter onvoldoende naar voren. Dit komt hoogstwaarschijnlijk omdat dit aspect bij individuele personen kan variëren van zaak tot zaak en ook afhankelijk is van de partij waarmee de persoon een geschil heeft en hoe de tegenpartij zich opstelt. Dit bleek het geval bij meerdere personen die wij hebben gesproken in de groeps gesprekken met cliënten van juridische ondersteuning. Uit verschillende verhalen bleek dat hoe meer de tegenpartij uit is op confrontatie, hoe meer hierop wordt gereageerd met een houding van confrontatie. Dit geldt ook als iemand in eerste instantie op een compromis uit was. De analyse van de resultaten van het kwantitatieve onderzoek onder burgers heeft zich daarom toegepast op de factor 'zelfredzaamheid'. Een nadere technische toelichting op de clusteranalyse is opgenomen in bijlage 1.

Niet tot zeer beperkt zelfredzaam

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van een consumentenpanel. Helaas zijn bepaalde groepen hierin onder- of helemaal niet vertegenwoordigd. Denk daarbij aan laaggeletterden, digibeten, eerste generatie mensen met een migratieachtergrond, zieken (psychisch/fysiek), geïnstitutionaliseerden en geïnterneerden. Vanuit de literatuur en gesprekken met experts weten we dat juist deze groepen duidelijk vaker of soms zelfs overwegend zeer beperkt zelfredzaam zijn in het juridische domein. Deze groep is niet of nauwelijks vertegenwoordigd in het gebruikte consumentenpanel. Daarom hebben we in dit kwantitatieve onderzoek niet een dergelijke groep zeer beperkt zelfredzame burgers kunnen identificeren. Omdat we wel sterke aanwijzingen hebben dat deze groep bestaat, hebben we deze ter completering aan het model toegevoegd. We schatten dat deze groep qua omvang vergelijkbaar is met de andere groepen. We zullen dat bij de verdere behandeling van dit cluster toelichten.

Verdieping van het begrip zelfredzaamheid

Het onderzoek laat zien dat het begrip zelfredzaamheid wordt gedreven door een drietal factoren:

1. De behoefte aan **controle** op het juridische proces. Hieronder vallen eigenschappen en gedragingen als: "precies willen weten hoe het zit", "zal belangrijke zaken altijd zelf controleren" en "op de hoogte willen worden gehouden".⁶
2. **Zelfvertrouwen** of meer specifiek: de mate waarin men op het eigen oordeel vertrouwt in geval van een juridisch geschil/zaak. Hieronder vallen eigenschappen en gedragingen als: "ik heb zelfvertrouwen", "ik neem graag het initiatief" en "ik kom op voor mezelf".⁷
3. Bewezen **doenvermogen**. Zijn mensen in staat om in een moeilijke situatie, onder druk in actie te komen? Hieronder vallen eigenschappen en gedragingen als: "laat de dingen niet op z'n beloop", "pakt problemen direct aan", "wist niet zo goed waar te beginnen" en "heeft een goed overzicht van uitgaven en verplichtingen".⁸

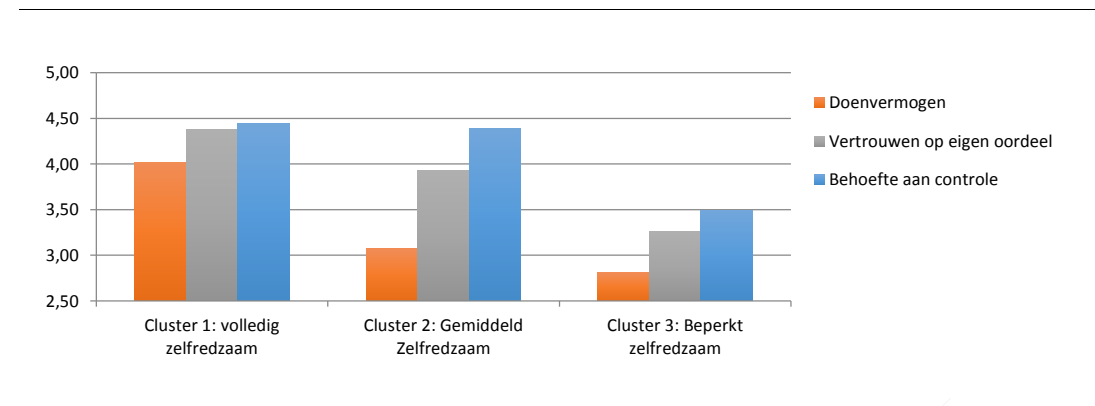
⁶ Vgl. WRR 2017, p. 71-72; volgens de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid is 'waargenomen controle' een relevante factor voor zelfredzaamheid. Dit bestaat uit twee elementen: *locus of control* en *self-efficacy*. 'Het eerste element heeft betrekking op de vraag of iemand gelooft dat mensen door eigen handelen hun doelen kunnen bereiken en slechte uitkomsten kunnen vermijden (i.c. een interne locus of control), of dat dit wordt bepaald door externe factoren (i.c. een externe locus of control). Het tweede element heeft betrekking op de vraag of iemand denkt zelf te beschikken over de kwaliteiten en vaardigheden die nodig zijn om doelen te bereiken.' Dit is niet helemaal hetzelfde als onze omschrijving van behoefte aan controle, maar hangt er wel mee samen; iemand die gelooft dat hij met eigen handelen de dingen kan beïnvloeden, zal eerder bovenop een zaak (willen) zitten.

⁷ Pleasence & Balmer noemen zelfvertrouwen (*legal confidence*) bijvoorbeeld als een element van *legal capability*; Pleasence & Balmer 2019.

⁸ De WRR introduceert in zijn rapport *Weten is nog geen doen* het begrip 'doenvermogen'. Hiermee bedoelt de raad non-cognitieve vermogens die naast denkvermogen nodig zijn voor zelfredzaamheid, zoals een doel stellen en een plan maken, in actie komen, volhouden en om kunnen gaan met verleidingen en tegenslag. Volgens de WRR is dit doenvermogen normaal verdeeld onder de bevolking en is dus een grotere groep minder zelfredzaam dan men soms denkt; WRR 2017.

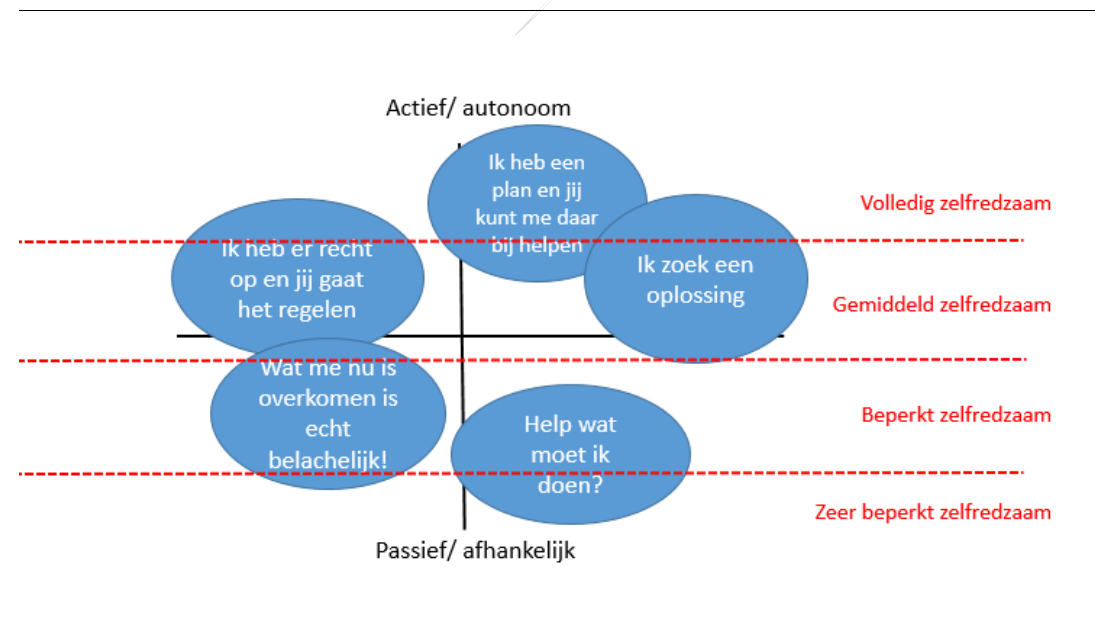
In figuur 3.3 is weergegeven hoe de 3 clusters die zijn geïdentificeerd in het onderzoek, scoren op de drie factoren van zelfredzaamheid.

figuur 3.3 Scores van de clusters op de factoren binnen zelfredzaamheid



De doelgroepen hangen nauw samen met de vijf doelgroepen die in het voorgaande hoofdstuk zijn beschreven, maar dan met een onderscheid op basis van alleen de verticale as van actief/autonoom versus passiefafhankelijk. De vier groepen op basis van zelfredzaamheid doorkruisen zodoende de vijf eerder gedifferentieerde groepen. Dit is gevisualiseerd in figuur 3.4. In de volgende paragrafen wordt van elke doelgroep toegelicht wat hen kenmerkt en hoe de groepen zijn samengesteld.

figuur 3.4 Doelgroepen op basis van zelfredzaamheid in relatie tot eerdere kwalitatieve segmentatie



3.5 Niet tot zeer beperkt zelfredzaam

De groep niet tot zeer beperkt zelfredzamen vindt niet zelfstandig de weg naar juridische ondersteuning of gaat deze bewust uit de weg. Men herkent en/of erkent de eigen hulpvraag veelal niet. Pas als er door autoriteiten wordt gesignaleerd dat er een hulpvraag is en er hulp wordt toegewezen, komt er professionele ondersteuning. In deze groep bevinden zich ook burgers die wel zien dat ze een probleem hebben, maar totaal niet weten hoe ze daarmee om moeten gaan, geen netwerk hebben om advies te vragen en steeds dieper in de problemen dreigen te raken, c.q. pas 'automatisch' in beeld komen bij ondersteuning als het probleem al veel te lang is blijven liggen. Zij moeten naar de eerste lijn van hulpverlening 'getrokken' worden en spelen geen actieve rol in de eigen zaak, laten alles aan de expert over.

Het is lastig om een goede schatting van de omvang van deze groep te maken. Over de beschreven kenmerken is wel het een en ander gepubliceerd. De Algemene Rekenkamer heeft in 2016 vastgesteld dat er ca. 2,5 miljoen laaggeletterden zijn. Volgens het RIVM lijden bijna 2 miljoen Nederlanders aan een psychische stoornis, zoals persoonlijkheidsstoornissen, depressie of angst- en paniekstoornissen. Ruim 1,3 miljoen mensen lijden aan een chronische hersenaandoening zoals dementie of de ziekte van Parkinson. Zo'n 645.900 mensen hebben hersenletsel en circa 100.000 mensen hebben een verstandelijke handicap. Er is geen directe informatie beschikbaar over mogelijke dubbeling/overlap bij bovengenoemde cijfers.

Voor genoemde groepen geldt zeker niet per definitie dat ze zeer beperkt zelfredzaam zijn. Van een flink deel hiervan mag dat wel worden verondersteld. Huisgenoten, partners en/of mantelzorgers kunnen in voorkomende gevallen een belangrijke rol op zich nemen in de ondersteuning. Dit betekent dat de zelfredzaamheid van de cliënt in de praktijk wordt bepaald door de (informele) ondersteuner.

Naast de groep die op basis van objectieve criteria tot de doelgroep zeer beperkt tot niet-zelfredzaam kan worden gerekend, is er ook een deel van de bevolking die zonder aanwijsbare reden tot deze groep hoort. Zij vermijden bewust hulp, bijvoorbeeld uit een gevoel van schaamte.

Zoals eerder aangegeven, is deze groep niet aangetroffen in het kwantitatieve onderzoek. De groep kan daardoor ook niet verder worden geprofileerd. Aangenomen kan worden dat de doelgroep meer overeenkomsten heeft in kenmerken van de beperkt zelfredzamen dan van de gemiddeld en volledig zelfredzamen. Als we veronderstellen dat de omvang van de groep tussen de 2,5 en 3,5 miljoen ligt, dan bedraagt dit tussen de 20 en de 30% van de bevolking ouder dan 18 jaar.

3.6 Beperkt zelfredzaam

Deze groep 'beperkt zelfredzaam' vindt met grote moeite en omwegen door de nulde lijn de weg naar eerste lijn van juridische ondersteuning (via wijk/ buurtteam, per toeval, via via). Ze herkennen de eigen hulpvraag wel, maar hebben niet of nauwelijks een idee hoe hiermee om te gaan. Wanneer ze hun weg naar hulp wel vinden, spelen ze nauwelijks een actieve rol in de eigen zaak en laten vrijwel alles aan de expert over. Bij tegenslag in de zaak, c.q. het wegvallen van de eerste vorm van ondersteuning is er een grote kans dat de cliënt zich terugtrekt, het erbij laat zitten en de problemen uiteindelijk erger worden.

De groep 'beperkt zelfredzaam' heeft vaker dan de andere groepen de volgende kenmerken:

- **Score op factoren van zelfredzaamheid:** laag. Weinig behoefte aan controle/grip, weinig vertrouwen in het eigen oordeel en de neiging om af te wachten en de zaken op z'n beloop te laten. Dat laatste is vaak ingegeven door het feit dat men ook niet goed weet waar te beginnen.
- **Type conflicten** gemiddeld wat vaker een conflict over:
 - ouderschap of omgangsregeling,
 - aanvraag voor een schuldregeling bij de rechter (WSNP)
 - verdachte in een strafzaak.Ze dienen minder vaak een bezwaarschrift in bij de gemeente.
- **Stappen in customer journey:** Deze groep gaat vaker te raden bij wijkteams, sociaal raadsliden en jeugdzorg en doet duidelijk vaker een beroep op gesubsidieerde rechtsbijstand.
- **Leeftijd:** vaker iets jonger (< 35 jaar),
- **Opleidingsniveau:** lager opgeleid
- **Herkomst:** vaker niet in Nederland geboren
- **Sociaaleconomische status:** vaker niet werkend.

Bij alle bovenstaande kenmerken geldt dat niet iedereen die aan één of meer van deze kenmerken voldoet per definitie beperkt zelfredzaam zou zijn. Wel is de kans groter dat iemand zelfredzaam is als hij/zij aan meerdere kenmerken voldoet.

3.7 Gemiddeld zelfredzaam

De groep 'gemiddeld zelfredzaam' heeft een redelijk tot goed beeld van hoe zij tot ondersteuning kan komen, c.q. kan dit zelfstandig opzoeken. Ook hebben ze vaker directe toegang tot eerstelijnsvoorzieningen, bijvoorbeeld: lidmaatschap vakbond, rechtsbijstandsverzekering, weet sociaal raadsliden te vinden, weet Juridisch Loket te vinden of een advocaat via open spreekuur of via het persoonlijke netwerk. Bij tegenslag (specialist haakt af, geen gelijk krijgen) gaat de cliënt op zoek naar alternatieven en vindt deze meestal ook.

De groep 'gemiddeld zelfredzaam' heeft vaker dan de andere groepen de volgende kenmerken:

- **Score op factoren van zelfredzaamheid:** ten opzichte van beperkt zelfredzamen meer behoefte aan grip/controle. Ze hebben ook meer vertrouwen in zichzelf. Er is echter nog maar beperkt meer 'doenvermogen'. Men vindt duidelijk beter z'n weg in het domein maar vertrouwt voor de uitgevoerde stappen en de beslissingen nog hoofdzakelijk op de juridische ondersteuning.
- **Type conflicten:** vergeleken met de 'beperkt zelfredzamen' duidelijk minder vaak te maken met strafzaken. Vergeleken met de 'volledig zelfredzamen' is er duidelijk vaker spraken van schuldenproblematiek, geschillen met uitkeringsinstanties en/of verhuurder.
- **Stappen in customer journey:** In de oriëntatiefase of voorfase van juridische ondersteuning heeft men met minder instanties contact dan de groep 'beperkt zelfredzamen'. In vergelijking met deze groep doet men ook iets minder vaak een beroep op gesubsidieerde rechtsbijstand. Men schakelt iets vaker de rechtsbijstandsverzekering in en betaalt ook vaker de ondersteuning uit eigen middelen.
- **Leeftijd:** gemiddeld ouder dan de 'beperkt zelfredzamen'.
- **Opleidingsniveau:** vergelijkbaar met beperkt zelfredzamen.
- **Herkomst:** vaker geboren in Nederland dan de beperkt zelfredzamen
- **Sociaaleconomische status:** minder vaak afhankelijk van een uitkering dan beperkt zelfredzamen.



3.8 Volledig zelfredzaam

Deze groep die kan worden getypeerd als 'volledig zelfredzaam', kan de zaak grotendeels zelfstandig aan, kent rechten en plichten en schakelt (indien nodig) juridische hulp in voor advies en klankbord. Zij houden de regie grotendeels in handen. Ze zullen veelal zelfstandig naar de juiste vorm van specialistische hulp gaan, bijvoorbeeld een advocaat. Ze hebben via de (informele) nulde lijn contacten die naar de juiste vorm van ondersteuning leiden. Ze slaan de 1e lijn dus over of sturen bij de eerste lijn zelf nadrukkelijk aan op de hulp uit de 2e lijn.

- **Score op factoren van zelfredzaamheid:** hoge score op alle factoren van zelfredzaamheid. Ten opzichte van de groep gemiddeld zelfredzamen scoort deze groep nog weer wat hoger op zelfvertrouwen en vooral hoger op 'doenvermogen'. Deze groep heeft goed zicht op de eigen situatie en is in staat om direct en adequaat te handelen als zich problemen voordoen. Deze groep kan ook gemakkelijker een tegenslag opvangen.
- **Type conflicten:** vaker een conflict met een leverancier van een product of dienst en vaker een geschil met de gemeente. Verder hebben ze over het geheel genomen minder conflicten waarbij men juridisch is ondersteund. Er spelen vooral minder schuldenproblematiek, minder conflicten over ouderschap en minder strafzaken.
- **Stappen in customer journey:** Voor de financiering van de juridische ondersteuning doet men vaker een beroep op de rechtsbijstandsverzekering. Het is niet zo dat deze groep de kosten vaker volledig zelf betaalt.
- **Leeftijd:** gemiddeld ouder dan de andere groepen (dus meer levenservaring)
- **Opleidingsniveau:** vaker hoger en minder vaak laag opgeleid
- **Herkomst:** vaker in Nederland geboren
- **Sociaaleconomische status:** veelal een baan of gepensioneerd en vaker een bovenmatig inkomen.

3.9 Profilering en onderlinge vergelijking van de doelgroepen

In deze paragraaf worden de drie doelgroepen die in het kwantitatieve online onderzoek kunnen worden geïdentificeerd, in detail met elkaar vergeleken. De tabellen in deze paragraaf kunnen als volgt worden gelezen:

- De kolommen onder 'percentages' geven weer hoeveel procent van de doelgroepen in de steekproef (n=1.907) een bepaald antwoord heeft gegeven.
- De kolommen onder 'indexcijfers' geven weer hoe de doelgroep afwijkt ten opzichte van het gemiddelde van de hele steekproef die is gesteld op index 100. Als de indexscore 120 of hoger is dan is de cel groen gemaakt. Als de indexscore 80 of lager is dan is de cel rood gemaakt. Cellen met indices tussen 81 en 119 zijn geel gemaakt. Het kleurgebruik is bedoeld om grote en daarmee relevante verschillen tussen de doelgroepen beter zichtbaar te maken.
- Er is niet getoetst op significantie. Over het algemeen zijn verschillen tussen de doelgroepen van 1 tot 4 procent als significant aan te merken. De precieze grenzen variëren naar gelang het gevonden percentage en/of de spreiding van de antwoorden).

Allereerst kijken we naar enkele persoonskenmerken en vervolgens naar aspecten die samenhangen met het rechtsgebied en de customer journey. De bijbehorende tabellen volgen na de tekst.

Persoonskenmerken

De groepen verschillen niet wezenlijk van elkaar als het gaat om huishoudgrootte en geslacht (tabel 3.1). Wat opvalt, is dat de groep 'volledig zelfredzamen' gemiddeld ouder is dan de groep 'beperkt zelfredzamen'. De groep 'gemiddeld zelfredzamen' zit

daar tussenin. Waarschijnlijk speelt hier mee dat jongeren over het algemeen minder vaak juridische conflicten hebben. De wat atypische groep jongeren die hier wel mee te maken krijgen zijn dus vaker wat beperkt zelfredzaam. Voor de ouderen geldt dat zij wellicht door ervaring door de jaren heen gemiddeld wat meer zelfredzaam zijn geworden.

tabel 3.1 Huishoudgrootte, geslacht, leeftijd

	percentages			indexcijfers		
	Volledig zelfredzaam (n=537)	Gemiddeld zelfredzaam (n=684)	Beperkt zelfredzaam (n=686)	Volledig zelfredzaam	Gemiddeld zelfredzaam	Beperkt zelfredzaam
Huishoudgrootte						
1 persoon	22%	20%	20%	107	98	97
2 personen	42%	39%	34%	109	103	90
3 personen	15%	18%	18%	90	103	105
4 of meer personen	21%	23%	28%	87	94	116
Geslacht						
Vrouw	46%	52%	51%	92	104	103
Man	54%	47%	46%	111	97	94
Leeftijd						
18-24 jaar	4%	7%	11%	57	87	147
25-34 jaar	14%	24%	28%	63	106	123
35-44 jaar	17%	19%	24%	85	95	117
45-54 jaar	20%	20%	17%	105	106	90
55-64 jaar	26%	18%	13%	140	99	70
65 jaar of ouder	18%	12%	7%	152	98	62

Tabel 3.2 laat zien dat de groep 'volledig zelfredzamen' vaker hoger opgeleid is en minder vaak lager opgeleid. De groepen 'gemiddeld' en 'beperkt zelfredzaam' verschillen niet van elkaar voor wat betreft opleidingsniveau. De groep 'beperkt zelfredzamen' is ook wat vaker niet in Nederland geboren. Tot slot is er ook gekeken naar de werkzaamheid en het inkomen van de drie doelgroepen. Voor de groep 'beperkt zelfredzamen' geldt dat zij vaker niet werken. De 'volledig zelfredzamen' zijn vaker werkend of gepensioneerd. Er is ook een correlatie tussen inkomen en zelfredzaamheid. Mensen met een hoger inkomen zijn gemiddeld meer zelfredzaam.



tabel 3.2 Opleiding, geboorteland, arbeidsmarktpositie en huishoudinkomen

Opleiding	percentages			indexcijfers		
	Volledig zelfredzaam (n=537)	Gemiddeld zelfredzaam (n=684)	Beperkt zelfredzaam (n=686)	Volledig zelfredzaam	Gemiddeld zelfredzaam	Beperkt zelfredzaam
Laag	12%	18%	19%	71	109	114
Midden	53%	56%	55%	96	102	101
Hoog	36%	26%	26%	124	91	90

Geboorteland	percentages			indexcijfers		
	Volledig zelfredzaam (n=537)	Gemiddeld zelfredzaam (n=684)	Beperkt zelfredzaam (n=686)	Volledig zelfredzaam	Gemiddeld zelfredzaam	Beperkt zelfredzaam
Nederland	95%	93%	86%	105	102	94
Buitenland Westers	1%	2%	3%	58	84	149
Buitenland Niet Westers	4%	5%	11%	52	78	160

Werkzaamheid	percentages			indexcijfers		
	Volledig zelfredzaam (n=537)	Gemiddeld zelfredzaam (n=684)	Beperkt zelfredzaam (n=686)	Volledig zelfredzaam	Gemiddeld zelfredzaam	Beperkt zelfredzaam
ZZP-er / zelfstandig ondernemer	10%	8%	10%	111	83	108
Werkzaam in loondienst	64%	63%	60%	103	101	97
Arbeidsongeschikt / werkloos / bijstand	9%	12%	15%	73	99	123
Gepensioneerd	15%	11%	7%	139	100	70
Studerend	2%	4%	4%	47	122	119
Huisvrouw / -man / anders	1%	3%	3%	31	115	140

Bruto jaarinkomen huishouden	percentages			indexcijfers		
	Volledig zelfredzaam (n=537)	Gemiddeld zelfredzaam (n=684)	Beperkt zelfredzaam (n=686)	Volledig zelfredzaam	Gemiddeld zelfredzaam	Beperkt zelfredzaam
Minder dan 15.000	7%	9%	15%	62	88	141
15.000 - 50.000	53%	64%	60%	89	107	101
50.000 - 85.000	29%	22%	20%	124	95	86
Meer dan 85.000	11%	5%	5%	174	71	72

Kwantitatief onderscheid in customer journeys

De 'volledig zelfredzamen' oriënteren zich ogenschijnlijk efficiënter op juridische ondersteuning (tabel 3.3). Gemiddeld hebben ze te maken gehad met twee typen van ondersteuning, versus 2,5 bij gemiddeld zelfredzamen en 2,7 bij beperkt zelfredzamen. De meest zelfredzamen hebben in vergelijking met de minder zelfredzame doelgroepen vooral minder contact met de huisarts, het wijkteam, sociaal raadslieden en jeugdzorg.

tabel 3.3 Instanties waarbij is georiënteerd op juridische ondersteuning

Bij welke partijen heeft men zich de afgelopen 3 jaren georiënteerd op juridische ondersteuning?	percentages			indexcijfers		
	Volledig zelfredzaam (n=537)	Gemiddeld zelfredzaam (n=684)	Beperkt zelfredzaam (n=686)	Volledig zelfredzaam	Gemiddeld zelfredzaam	Beperkt zelfredzaam
Advocaat	29%	40%	42%	77	107	111
Juridisch adviseur	21%	30%	32%	74	106	114
Mediator	10%	12%	18%	75	89	130
Vakbond	14%	16%	18%	86	101	109
Rechtsbijstandverzekering	45%	39%	34%	117	99	87
HRM afdeling eigen werkgever	3%	6%	9%	45	100	143
Coach	2%	7%	11%	27	94	163
Juridisch loket	19%	24%	25%	84	104	108
Persoonlijke omgeving	19%	27%	27%	76	109	109
Zelf zoeken op internet	24%	26%	22%	100	107	93
Huisarts	4%	9%	12%	49	104	136
Wijkteam	3%	6%	8%	46	105	138
Sociaal raadsman	2%	5%	5%	54	116	119
Jeugdzorg	1%	3%	3%	38	118	130
gemiddeld aantal antwoorden	2,0	2,5	2,7	82	104	111

Het beeld van een lastigere zoektocht naar juridische ondersteuning wordt bevestigd in tabel 3.4. Hierin is te zien dat de groep 'volledig zelfredzamen' de zoektocht naar de juiste juridische ondersteuning vaker (erg) gemakkelijk vindt. De groep 'beperkt zelfredzamen' vindt deze in meerderheid (erg) moeilijk.

tabel 3.4 Gemak waarmee men de juiste juridische ondersteuning kan vinden

	Volledig zelfredzaam (n=537)	Gemiddeld zelfredzaam (n=684)	Beperkt zelfredzaam (n=686)	Volledig zelfredzaam	Gemiddeld zelfredzaam	Beperkt zelfredzaam
<i>Vond men het moeilijk op de juiste juridische ondersteuning te vinden?</i>	46%	39%	37%	58	84	149
Vond het erg moeilijk	7,7%	11,2%	19,8%	67	104	121
Vond het makkelijk	28,6%	44,3%	51,5%	106	101	94
Vond het erg makkelijk	59,8%	56,7%	53,1%	128	102	76
	25,0%	20,0%	14,8%			

Er zijn verschillende manieren om de juridische ondersteuning te financieren. De groep 'volledig zelfredzamen' doet het vaakst een beroep op de rechtsbijstandsverzekering (tabel 3.5). De groep 'beperkt zelfredzamen' krijgt het vaakst (al dan niet via het Juridisch Loket) gesubsidieerde rechtsbijstand.

tabel 3.5 Wijze waarop de juridische ondersteuning is gefinancierd

	Volledig zelfredzaam (n=537)	Gemiddeld zelfredzaam (n=684)	Beperkt zelfredzaam (n=686)	Volledig zelfredzaam	Gemiddeld zelfredzaam	Beperkt zelfredzaam
<i>Hoe heeft men de genoten juridische ondersteuning betaald?</i>	46%	39%	37%	114	97	92
Beroep gedaan om mijn rechtsbijstandsverzekering	6%	12%	20%	42	93	151
Gesubsidieerde rechtsbijstand aangevraagd via het Juridisch Loket	8%	14%	24%	51	88	150
Mijn advocaat heeft voor mij gesubsidieerde rechtsbijstand aangevraagd	11%	14%	17%	76	100	119
Vakbond heeft mij ondersteund	3%	10%	13%	29	116	139
Iemand heeft mij financieel ondersteund	19%	27%	26%	76	113	106
Alle kosten voor de ondersteuning / juridische bijstand zelf betaald	33%	33%	29%	104	105	92
Ondersteuning die ik kreeg/krijg kostte geen geld	9%	9%	9%	104	99	98
Was geen sprake van ondersteuning. Er waren dus ook geen kosten	1,3	1,6	1,7	85	101	110
gemiddeld aantal antwoorden						

Kwantificering van life events

Conflicten met de werkgever, aansprakelijkstelling voor schade, problemen rondom de aankoop van producten en diensten en bezwaren tegen beslissingen van gemeenten en overheidsinstanties komen in het algemeen het vaakst voor (tabel 3.6).

tabel 3.6 Life events/ juridisch domein waarop men zich heeft laten ondersteunen

	Volledig zelfredzaam (n=537)	percentages Gemiddeld zelfredzaam (n=684)	Beperkt zelfredzaam (n=686)	indexcijfers		
				Volledig zelfredzaam	Gemiddeld zelfredzaam	Beperkt zelfredzaam
<i>Heeft men de afgelopen 3 jaren te maken gehad met onderstaande (juridische) zaken/conflicten EN is men hierbij juridisch ondersteund?</i>	27%	31%	28%	94	108	97
Conflict met werkgever	7%	9%	10%	81	98	117
Echtscheiding	4%	7%	9%	55	101	134
Conflict over ouderschap of omgangsregeling	1%	4%	5%	37	116	133
Aanvraag voor een schuldregeling bij de rechter (WSNP)	7%	8%	9%	94	96	109
Aansprakelijk gesteld voor schade	21%	19%	18%	110	97	96
Iemand anders aansprakelijk gesteld voor schade	4%	6%	7%	72	107	115
Conflict met verhuurder / huurbaas	14%	11%	10%	122	95	88
Probleem met de aankoop van een product	8%	7%	7%	109	101	93
Probleem met de levering van een dienst	1%	2%	4%	52	81	156
Verdachte geweest in een strafzaak	5%	8%	8%	71	113	110
Slachtoffer geweest van een misdrijf	12%	15%	12%	90	116	92
Bezwaar tegen een beslissing van Belastingdienst, UWV, DUO of SVB	17%	15%	10%	126	110	70
Bezwaar tegen een beslissing van de gemeente.	6%	9%	10%	70	108	116
Een ander niet eerder gespecificeerd conflict	1,4	1,5	1,5	93	104	101
gemiddeld aantal antwoorden						

De groep 'volledig zelfredzamen' heeft vaker te maken met:

- een zaak rondom de aankoop van een product of dienst,
- het indienen van een bezwaar tegen een beslissing van de gemeente.

En juist minder vaak te maken met:

- schuldenproblematiek,
- conflicten rondom ouderschap,
- verdachte zijn in een strafzaken,
- slachtoffer van een misdrijf,
- conflict met verhuurder.



De groep 'beperkt zelfredzamen' heeft relatief vaker te maken met:

- schuldenproblematiek,
- problemen rondom ouderschap,
- het strafrecht.

En juist minder vaak met een bezwaar tegen beslissing van de gemeente.

Gemiddeld zelfredzamen vallen in frequentie van betrokkenheid bij verschillende zaken vaak tussen de volledig en beperkt zelfredzamen in. Enkele type juridische kwesties die er iets meer uitspringen zijn: conflict met werkgever en bezwaar tegen een beslissing van de Belastingdienst, UWV, DUO of SVB.

4 Customer journeys van de doelgroepen

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk bespreken we de huidige customer journey per in het vorige hoofdstuk gevonden doelgroep (niet tot zeer beperkt zelfredzaam, beperkt zelfredzaam, gemiddeld zelfredzaam en volledig zelfredzaam). De customer journeys zijn tot stand gekomen door eerst in de interviews met juridische dienstverleners te bespreken welke customer journeys zij zien. We hebben de customer journey verder geverifieerd en aangescherpt in groepsgesprekken met burgers die de afgelopen drie jaar gebruik hebben gemaakt van gesubsidieerde rechtsbijstand. Er is tevens getoetst met de kwantitatieve data uit het panelonderzoek.

We hebben zes groepsgesprekken met burgers gehouden op verschillende locaties.⁹ In totaal hebben we op die manier de verhalen van 33 mensen kunnen analyseren. Tijdens de gesprekken hebben deelnemers verteld over de (juridische) problemen waarmee zij werden geconfronteerd en de wijze waarop ze dat hebben aangepakt. We hebben met de deelnemers ook uitgebreid stilgestaan bij aspecten die raken aan de zelfredzaamheid, zoals het gevoel controle te willen houden, het vertrouwen op het eigen oordeel en het doenvermogen of de mate van voorbereiding.

In totaal konden we één deelnemer kwalificeren als niet tot zeer beperkt zelfredzaam, zes deelnemers als beperkt zelfredzaam, 19 als gemiddeld zelfredzaam en zeven als volledig zelfredzaam.

Tabel 4.1 Deelnemers groepsgesprekken naar doelgroep

<i>Doelgroep</i>	<i>Aantal deelnemers</i>
Niet tot zeer beperkt zelfredzaam	1
Beperkt zelfredzaam	6
Gemiddeld zelfredzaam	19
Volledig zelfredzaam	7

In dit hoofdstuk zullen we eerst de algemene stappen in de customer journey bespreken (paragraaf 4.2). In de paragrafen daarna zullen we de stappen die binnen de doelgroepen (niet tot zeer beperkt zelfredzaam, beperkt zelfredzaam, gemiddeld zelfredzaam en volledig zelfredzaam) worden genomen toelichten en illustreren met persoonlijke verhalen van ervaringsdeskundigen. Het gaat dan om de manier waarop verschillende burgers (al dan niet) ondersteuning hebben gezocht en hoe zij de hulpverlening hebben beleefd.

4.2 Stappen in de customer journey (algemeen)

4.2.1 Nulde, eerste en tweede lijn

In de customer journeys maken we in dit onderzoek onderscheid tussen nulde-, eerste- en tweedelijnsvoorzieningen voor (rechts)hulp. Er zijn meerdere manieren om een dergelijke indeling te maken; zo gebruikt de Raad voor Rechtsbijstand bij voorzieningen binnen het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand een indeling met de nulde

⁹ Eén in Zoetermeer en Rotterdam en twee in Amsterdam en Groningen.



lijn (de online tool *Rechtwijzer* en de website van het Juridisch Loket), eerste lijn (contact met het Juridisch Loket) en tweede lijn (toevoegingen). Onderstaande indeling was voor de brede blik van dit onderzoek (waarbij we nadrukkelijk niet alleen het juridische hulpaanbod meenemen) werkbaar. We gaan hierbij (net zoals bij het beschrijven van de customer journeys) uit van het aanbod zoals het nu is.

Nulde lijn

Tot de nulde lijn rekenen wij de voorzieningen/informatiebronnen die de burger raadpleegt vóór het eerste contact met een (rechts)hulpverlener. Hieronder vallen het informele sociale netwerk rond hulpzoekenden en de informatie die op internet te vinden is. Veel burgers beginnen met zoeken naar hulp via Google, blijkt uit de groeps gesprekken met hen en met (rechts)hulpverleners. Ook sociale media (waaronder online fora) komen uit de sessies met rechtzoekenden naar voren als veel geraadpleegde nuldelijnsvoorzieningen.

Eerste lijn

Eerstelijnsvoorzieningen zijn voorzieningen die de rechtzoekende helpen zijn vraag te specificeren om een eventueel vervolgtraject te kunnen bepalen. In de eerste lijn heeft de rechtzoekende echt contact met een (rechts)hulpverlener; dit kan face-to-face zijn, per telefoon, mail of chat. Soms kunnen problemen al in de eerste lijn worden opgelost, bijvoorbeeld wanneer het gaat om vragen van burgers wat hun rechten zijn. Daarnaast heeft de eerste lijn soms een doorverwijsfunctie. Onder de eerste lijn kunnen bijvoorbeeld wijkteams, het Juridisch Loket, sociaal raadslieden en rechtsbijstandverzekeraars vallen.

Tweede lijn

In de tweede lijn is er contact met organisaties die gespecialiseerde (rechts)hulp bieden, zoals advocaten en mediators. Ook rechtsbijstandverzekeraars bieden deze gespecialiseerde (rechts)hulp en kunnen in voorkomende gevallen dus ook tot de tweede lijn worden gerekend.

Deze indeling suggereert een volgtijdelijkheid, maar in de praktijk worden nulde, eerste en tweede lijn lang niet altijd in die volgorde doorlopen. Dit komt naar voren in de gesprekken met de (rechts)hulpverleners en bleek ook in de gesprekken met burgers. Mensen kunnen stappen overslaan en heen en weer gaan tussen stappen. De manier waarop iemand zich tussen nulde, eerste en tweede lijn beweegt, hangt samen met de mate van zelfredzaamheid (in hoeverre iemand in staat is zelf de weg naar hulp te vinden) en dus vooral de in hoofdstuk 3 beschreven bepalende persoonlijkheidskenmerken van actief/autonoom versus passief/afhankelijk, en in mindere mate confrontatie/principieel versus pragmatisch/compromis.

4.2.2 Stappen in de customer journey

Het opstellen van specifieke customer journeys per doelgroep is niet goed mogelijk, omdat deze dan betrekking zouden moeten hebben op alle Nederlanders (met recht op gesubsidieerde rechtsbijstand), alle rechtsgebieden en alle (juridische) problemen. Dit betekent dat er ontzettend veel stappen mogelijk zijn. Ook spelen veel factoren mee ten aanzien van hoe burgers bij een bepaalde vorm van ondersteuning terechtkomen en welke stappen ze (heen en weer) zetten tussen nulde, eerste en tweede lijn.

Wel is het mogelijk om de (proces)stappen in een globale customer journey te beschrijven. We onderscheiden daarbij de onderstaande stappen (figuur 4.1):

1. **Herkennen en erkennen van het probleem:** een persoon moet zich allereerst zelf bewust zijn van zijn probleem (*naming* en (indien van toepassing) *blaming*, in de terminologie van Felstiner e.a.¹⁰), en daarmee de behoefte ervaren aan ondersteuning. Dit is de eerste stap die de verdere customer journey in gang zet.
2. **Zoeken naar informatie:** de tweede stap is het zoeken naar informatie hoe iemand het ervaren probleem kan aanpakken, waar men met de vraag terecht kan, of er hulp nodig is en zo ja, welke vormen van hulp mogelijk zijn. Deze fase kan kort of lang duren, al naar gelang iemand voorkennis heeft.
3. **Zoeken naar hulpverlening:** als iemand zich realiseert dat hij een probleem niet alleen kan oplossen, gaat iemand op zoek naar hulpverlening. Dit kan op verschillende manieren gebeuren, bijvoorbeeld door het aanspreken van het eigen netwerk. Deze stap kan overlappen met de vorige stap van informatie zoeken.
4. **Eerste contactpunt (eerste of tweede lijn):** op basis van de eigen inventarisatie neemt de burger contact op met een (rechts)hulpverlener. Dit kan in de eerste lijn bijvoorbeeld het wijkteam zijn, het algemene aanspreekpunt van de rechtsbijstandsverzekeraar of het Juridisch Loket. Het kan ook een direct contact in de tweede lijn zijn, zoals een advocaat.
5. **Acties wanneer eerste contactpunt niet kan helpen:** Het kan gebeuren dat het eerste verzoek om ondersteuning op niets uitloopt. De aangesproken organisatie kan geen hulp bieden (bijvoorbeeld: het probleem valt niet onder de dekking van de rechtsbijstandsverzekering) of de dienstverlening past niet bij de verwachtingen van de rechtzoekende c.q. valt tegen. Dit vereist een nieuwe actie van de persoon met het juridische probleem. De vaardigheid om tot een alternatieve vorm van dienstverlening te komen is hier opgenomen als een (mogelijke) stap in de customer journey.
6. **Betrokkenheid bij zoeken naar oplossingen (actief meewerken/meedenken):** de laatste 'stap' in de customer journey heeft betrekking op de rol die de persoon met het (juridische) probleem speelt op het moment dat er een vorm van hulpverlening is gevonden: stelt de persoon zich actief op en denkt deze actief mee bij het oplossen van zijn probleem, of laat hij het vooral aan de professional over om de zaak tot een goed einde te brengen? Overigens heeft deze 'stap' ook al invloed op de voorgaande stappen, maar omdat deze deels het verdere verloop van de customer journey en de weg naar een oplossing bepaalt, zetten we deze aan het einde van de customer journey op hoofdlijnen.

Ook hier geldt dat mensen niet noodzakelijk alle stappen in deze volgorde (hoeven te) doorlopen: heen en weer gaan en stappen overslaan is mogelijk. Ook kan een probleem al in een vroeg stadium worden opgelost, of iemand kan juist vroegtijdig vastlopen.

Figuur 4.1 Algemene processtappen weergegeven in een stroomschema



Voor elk van de doelgroepen op basis van zelfredzaamheid hebben we de customer journey weergegeven, met daarbij telkens aangegeven in welke stap zich mogelijk knelpunten voordoen, of waar voor de doelgroep de grootste uitdaging ligt. Deze zijn

¹⁰ Felstiner e.a. 1980.



in de schematische weergave van de customer journey telkens met een kleur aangeduid:

- Groen: weinig tot geen knelpunten
- Oranje: mogelijk knelpunt
- Rood: vaak voorkomend knelpunt, aandachtspunt
- Wit: vormt (veelal) geen deel van de customer journey

4.3 Niet tot zeer beperkt zelfredzaam



Zoals eerder genoemd in hoofdstuk 3 is deze groep moeilijk te detecteren in de kwantitatieve data. Ze bleken ook moeilijk te bereiken voor de groepsgesprekken. Wel hebben we een beeld van deze groep uit de gesprekken met (rechts)hulpverleners en uit de literatuur (bijvoorbeeld het WRR-rapport *Weten is nog geen doen*).

Herkennen en erkennen van het probleem

Dit zijn de mensen die de eigen hulpvraag niet (h)erkennen en (dus) aanvankelijk geen enkele weg bewandelen om het (juridische) probleem op te lossen. Zij zoeken te laat hulp/komen te laat in beeld. De (juridische) problemen waarvoor zij assistentie nodig hebben, ontstaan vaak doordat zij iets nalieten. Kenmerkend is dat het vaak de wederpartij is die escaleert en juridiseert, soms vooral met het doel om eindelijk eens contact te krijgen. Deze wederpartij kan een verhuurder zijn die geen reactie kreeg op aanmaningen, een ex-partner die al langere tijd geen alimentatie heeft ontvangen, een buurman die geen gehoor kreeg nadat hij aanhoudend had geklaagd over stankoverlast, of het UWV dat geen reactie kreeg op uitnodigingen voor een werkoriëntatiegesprek. Van de partijen met wie wij in het kader van dit onderzoek spraken, zijn het vooral wijkcoaches en maatschappelijk werkers die aangeven regelmatig met deze groep te maken te hebben. Vaak komen de juridische problemen pas in beeld in het kader van andere hulptrajecten.

Uiteindelijk hebben we een enkele deelnemer aan de groepsgesprekken als niet tot zeer beperkt zelfredzaam kunnen inschatten.

Casus uit de groepsgesprekken

Tijdens een van de groepsgesprekken spraken wij een mevrouw wier dochter voor de rechter moest verschijnen in verband met een vechtpartij. Het gezin had zich echter niet gerealiseerd dat ze hiervoor juridische ondersteuning nodig hadden. Te elfder ure heeft de kinderrechter een advocaat toegewezen die de dochter in de rechtszaal heeft vertegenwoordigd. Niemand, ook de politie niet, had haar geadviseerd dat ze een advocaat nodig zou hebben. De zaak overviel haar. Opeens kwamen er brieven binnen dat ze op bepaalde afspraken moest verschijnen. Uiteindelijk werd de dochter veroordeeld tot een voorwaardelijke straf. Na de uitspraak van de rechter is ze niet in hoger beroep gegaan, omdat ze allang blij was dat ze de hoge vergoeding, die het slachtoffer had geëist, niet hoefde te betalen. Bovendien zag ze de voorwaardelijke straf als een vorm van vrijspraak.

Het niet herkennen van de behoefte aan ondersteuning zou er ook toe kunnen leiden dat mensen binnen deze doelgroep door het gebrek aan zelfredzaamheid in een situatie kunnen terechtkomen die resulteert in een beperking van een effectieve bescherming van hun rechten. Daarmee kunnen deze mensen zichzelf tekort doen. Er is een soort basiskennis en doenvermogen nodig om de juiste ondersteuning te vinden en in te zetten.¹¹ Tevens blijkt er uit gedrag als het neerleggen bij de uitspraak uit vrees voor een slechtere uitkomst in hoger beroep, een gebrek aan zelfvertrouwen. Dit kan ertoe leiden dat deze mensen niet voor zichzelf opkomen.

4.4 Beperkt zelfredzaam



Herkennen en erkennen van het probleem

De groep beperkt zelfredzamen herkent het eigen probleem wel, maar heeft grote moeite om tot een oplossing te komen.

Zoeken naar informatie en zoeken naar hulpverlening

Het probleem overkomt de beperkt zelfredzame burger. Hij onderneemt pas actie als het echt niet meer anders kan. De beperkt zelfredzame groep volgt (vanwege gebrek aan kennis en ervaring, 'geen idee hebben') vaak niet de 'logische' stappen van nulde naar eerste naar tweede lijn en zoekt niet bewust/gericht naar informatie. Vaak blijven deze mensen 'hangen' in de nulde lijn of belanden ze toevallig/via-via als eerste in de tweede lijn.

Casus uit de groepsgesprekken

Een deelnemer in Groningen zat in de bijstand en werd door de gemeente doorverwezen naar een bewindvoerder. Deze had de zaken slecht op orde en gaf hem geen inzicht in zijn financiën. Dit hadden hij en zijn vrouw eerst niet door. Rekeningen werden vaak niet betaald en de schulden werden alleen maar groter. In totaal heeft deze gesprekspartner zes jaar bij deze bewindvoerder gezeten. Pas na vier jaar (toen telefoon/internet meerdere keren waren afgesloten) heeft hij aan de bel getrokken bij zijn advocaat. Deze kende hij uit eerdere procedures.

Eerste contact met hulpverlening

Uit de gesprekken met rechtshulpverleners blijkt dat de tweede lijn, wanneer deze groep daar 'toevallig' terechtkomt, vaak weer doorverwijst naar de eerste lijn: maatschappelijke hulp zoals wijkteams en jeugdzorg. Van alle mensen die zich bij een advocaat melden wordt 5% tot 20% uiteindelijk daadwerkelijk door een advocaat verder geholpen, blijktens de interviews met rechtshulpverleners. Veruit de meeste mensen zoeken uiteindelijk buiten het juridische domein (dus binnen het sociaal domein/de zorg of in het eigen netwerk) naar een oplossing. Het is een constatering die wordt gedeeld door rechtsbijstandsverzekeraars en vakbond die wij in het kader van dit onderzoek spraken.

¹¹ Zie bijvoorbeeld Pleasence & Balmer 2019, p. 140-141; Pleasence, Buck & Balmer 2007, p. 8; OECD 2019, p. 31.



Eventuele alternatieve vormen van hulp

Als de eerste gevonden vorm van ondersteuning niet tot een oplossing leidt die aan de verwachtingen van de rechtzoekende voldoet, slaagt de beperkt zelfredzame rechtzoekende er veelal niet in om andere hulp of een andere voor hem bevredigende oplossing te zoeken en te vinden.

Casus uit de groepsgesprekken

Een mevrouw die deelnam aan het groepsgesprek in Rotterdam was het niet eens met het besluit van het UWV dat zij na een kwetsuur weer volledig arbeidsgeschikt was. Via een collega kwam ze bij een advocaat terecht. Die zette haar zaak na het eerste afgewezen bezwaar echter niet door omdat hij de kansen bij beroep te klein achtte. Ondanks dat zij zich tekort gedaan voelde, heeft de vrouw het er toen bij laten zitten. Ze wist geen andere wegen te bewandelen om haar recht te halen en heeft uiteindelijk ontslag genomen.

Een kanttekening hierbij is wel dat de verwachtingen van rechtzoekenden onrealistisch kunnen zijn, bijvoorbeeld ten aanzien van hun kansen in de zaak. De (juridische) expert kan dan fungeren als een 'filter' tegen onnodig of kansloos juridiseren en procederen. Voorwaarde hiervoor is wel dat de rechtzoekende begrijpt waarom de professional de zaak niet als kansrijk inschat; daarvoor zijn verwachttingsmanagement aan de kant van de hulpverlener en een open, constructieve opstelling aan de kant van de rechtzoekende nodig.

Actief betrokken

Een passieve houding kenmerkt deze groep. De beperkt zelfredzame rechtzoekende geeft alles uit handen aan de expert. In de groepsgesprekken uitte dit zich ook in een sterk vertrouwen in/leunen op de expert (bij deze gesprekspartners betrof dit in alle gevallen een advocaat), ook bij mensen die geen vertrouwen hadden in het (rechts)systeem. Deze vertrouwensband wordt als zeer positief ervaren. Het concept *shared decision making* ('*Nothing about me without me*'), afkomstig uit de gezondheidszorg,¹² zou hier (en ook bij andere doelgroepen en customer journeys) helpend kunnen zijn. Bij deze aanpak kan de rechtzoekende niet 'achteroverleunen', maar geven professional en rechtzoekende elkaar informatie: de expert over de opties en bijbehorende risico's en de rechtzoekende over zijn voorkeuren en waarden, om samen tot een oplossing te komen waarmee de burger verder kan.

4.5 Gemiddeld zelfredzaam



Binnen deze groep kan op basis van de groepsgesprekken een verdere indeling worden gemaakt tussen laag- en bovengemiddeld zelfredzaam. De laag-gemiddeld zelfredzamen kenmerken zich door het feit dat ze wel toegang hebben tot ondersteuning (vaak de rechtsbijstandsverzekering of advocaat), maar vervolgens vooral de dienstverlener de regie laten voeren over de zaak. Rechtzoekenden aan de bovenkant van

¹² Zie bijvoorbeeld Barry & Edgman-Levitan 2012.

het spectrum van gemiddeld zelfredzaam (bovengemiddeld zelfredzaam) zetten de eerste en waar nodig ook de tweede lijn in naar eigen inzicht en behoefte. Naast dat ze de juiste ondersteuning weten te mobiliseren, blijven ze ook vertrouwen op hun eigen inschatting. Op basis van eerdere ervaring zouden mensen vanuit de bovengemiddeld zelfredzame groep ook kunnen doorgroeien naar de groep volledig zelfredzamen. Soortgelijk laten de groepsgesprekken zien dat mensen na een eerdere ervaring ook kunnen doorgroeien van laag- naar bovengemiddeld zelfredzaam.

Herkennen en erkennen van het probleem

De mensen in deze groep hebben meestal een goed beeld van hun probleem en realiseren zich dat zij in actie moeten komen.

Zoeken naar informatie en zoeken naar hulpverlening

Gemiddeld zelfredzamen hebben meer behoefte aan grip en controle dan de beperkter zelfredzame groepen en oriënteren zich daarom zelf beter op het probleem en mogelijke oplossingen. Het zelfvertrouwen is groter. Zij hebben een redelijk tot goed beeld van hoe zij tot ondersteuning kunnen komen; daarom is het zoeken naar informatie vaak ook al een gerichte zoektocht naar een bepaald soort hulpverlening. In de fasen vóór de echte aanpak van het probleem maken zij minder 'omwegen' dan beperkter zelfredzamen. Ze oriënteren zich zelfstandig via internet (met name Google) of door in de eigen omgeving te informeren.

Casus uit de groepsgesprekken

Een mevrouw uit Groningen wil een verzoek doen tot thuisplaatsing van haar uit huis geplaatste dochter. Daarom gaat ze op zoek naar een advocaat. Ze voelt zich als individu machteloos tegenover zo'n grote jeugdzorgorganisatie. De advocaat vindt ze op internet, via Google. Via een familielid met juridische kennis wist ze al dat ze in aanmerking zou komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand.

Eerste contact met hulpverlening

Deze groep heeft vaker dan de hierboven genoemde groepen directe toegang tot eerstelijnsvoorzieningen (zo hebben relatief veel mensen een rechtsbijstandverzekering en weten ze het Juridisch Loket te vinden). Ze hebben echter niet altijd een goed beeld van wat een eerstelijns voorziening voor hen kan en zal betekenen. Gemiddeld zelfredzamen zijn in de groepsgesprekken niet altijd te spreken over de ondersteuning die ze vanuit de eerste lijn krijgen. Zeker wanneer er geen directe koppeling wordt gemaakt met de tweede lijn. Dit leidt tot teleurstelling in een organisatie zoals het Juridisch Loket. Sommige mensen binnen deze doelgroep verwachten bijvoorbeeld als ze bij het Juridisch Loket aankloppen dat ze een voorbeeldbrief krijgen voor het maken van bezwaar, anderen willen inhoudelijk advies en begeleiding, en weer anderen willen alleen maar doorgestuurd worden naar een gespecialiseerde advocaat. Uit onderzoek, bijvoorbeeld in het kader van de *Nulmeting stelsel gesubsidieerde rechtsbijstand*, blijkt echter dat veel rechtzoekenden de dienstverlening van het Juridisch Loket wél als passend¹³ ervaren.

Eventuele alternatieve vormen van hulp

In tegenstelling tot de beperkt zelfredzamen kunnen gemiddeld zelfredzamen het speelveld aan juridische dienstverlening beter overzien. Bovengemiddeld zelfredzamen kunnen 'shoppen' om zo de (in hun ogen) beste vorm van ondersteuning te krijgen.

¹³ Passendheid wordt in de *Nulmeting* omschreven als: de mate waarin de route die de rechtzoekende aflegt, de dienstverlening en het resultaat (nu en in de toekomst) aansluiten bij diens behoeften, waarbij de beleving van de cliënt het uitgangspunt is.



Casus uit de groepsgesprekken

Een man bij de sessie in Rotterdam vertelde dat hij, toen hij op zijn werk boventallig werd verklaard, eerst naar het Juridisch Loket is gegaan voor algemene informatie en vervolgens naar zijn rechtsbijstandsverzekeraar. Omdat die laatste de zaak niet wilde aannemen is hij naar de vakbond gegaan. Ook die vond de zaak te riskant. Uiteindelijk heeft de man weten te regelen dat de rechtsbijstandsverzekering en de vakbond allebei een deel van de ondersteuning verzorgden. Later heeft de vakbond het geheel overgenomen. Zelf bleef de man een grote rol spelen in de zaak, met het aanleveren van relevante stukken die hij zijn hele carrière al had bijgehouden.

Na een eerdere teleurstellende ervaring met een eerstelijnsvoorziening (door te hoge/verkeerde verwachtingen) (zie het vorige kopje) is de kans groot dat bovengemiddeld zelfredzamen bij een teleurstelling bij een volgende zaak de eerste lijn overslaan. Voor mensen met een laag gemiddelde zelfredzaamheid is dit echter een groter probleem. Zij zullen het er eerder bij laten zitten, terwijl het probleem voor hun gevoel eigenlijk niet uit de wereld is.

Casus uit de groepsgesprekken

In Amsterdam spraken we een vrouw die een conflict had met haar werkgever die wilde dat ze minder ging werken. Het Juridisch Loket adviseerde haar een brief te sturen naar haar baas. Daarmee voelde ze zich niet echt geholpen. Na een verdere escalatie op haar werk is ze nogmaals naar het Juridisch Loket gegaan. Die gaven haar toen een lijst met advocaten, maar die kon ze niet zelf betalen, want haar inkomen was te hoog voor een toevoeging. Uiteindelijk heeft ze het er maar bij laten zitten.

Actief betrokken

Gemiddeld zelfredzamen hebben beperkt meer 'doenvermogen' dan de beperkt zelfredzame groep, en 'leunen' voor de uitvoerende stappen/beslissingen op de (rechts)hulpverlener. Vooral de wat lager gemiddeld zelfredzame burgers laten nog wel veel van het inhoudelijke werk over aan de juridische ondersteuner.

Casus uit de groepsgesprekken

Een mevrouw bij een van de gesprekken in Amsterdam vertelt dat zij haar rechtsbijstandsverzekering heeft ingezet nadat door een derde schade aan haar auto was veroorzaakt. Deze verzekering heeft haar alles uit handen genomen en de zaak is naar tevredenheid opgelost.

4.6 Volledig zelfredzaam



Een klein aantal van de mensen die wij hebben gesproken kan als volledig zelfredzaam worden gezien. Deze groep mensen kan de zaken grotendeels zelfstandig aan, of weet

waar dat nodig is hulp te vinden. Ze scoren hoger dan de andere groepen op doenvermogen, zelfvertrouwen en behoefte aan grip/control. De tweede lijn gebruiken ze – afhankelijk van de complexiteit van de zaak – vooral als klankbord.

Herkennen en erkennen van probleem

De mensen in deze groep hebben geen moeite met het herkennen en erkennen van het probleem.

Zoeken naar informatie

De volledig zelfredzame mensen hebben vrijwel geen moeite om aan de hand van openbare informatiebronnen in de nulde lijn erachter te komen hoe zij hulp moeten krijgen bij hun probleem. Daar komt bij dat ze vaak beschikking hebben over een eigen sociaal netwerk waarin zij vragen kunnen neerleggen over welke weg zij het beste kunnen bewandelen. Hierdoor kunnen ze vaak de eerste lijn overslaan.

Zoeken naar hulpverlening

Deze groep wil de controle zo veel mogelijk in eigen hand houden. Ze hebben een goed idee van wat ze willen bereiken en wat de beste manier is om daar te komen. Dit betekent ook dat ze zelf willen kijken welke partij hen de beste ondersteuning kan bieden. Ook zelf het contact leggen is iets wat ze makkelijk afgaat.

Eerste contact met hulpverlening

Doordat deze groep goed op de hoogte is van het eigen probleem, de eigen rechten en de manier om het gelijk te halen, is het eerste (en latere) contact meestal van sturende aard. Men geeft duidelijk aan wat het probleem is, hoe men verwacht te worden geholpen en wat de rol van de hulpverlener zou moeten zijn hierbij.

Casus uit de groepsgesprekken

Een mevrouw bij het groepsgesprek in Zoetermeer vertelde bijvoorbeeld dat zij haar advocaat had gevonden door te informeren naar kennis en ervaringen bij vrienden. Deze advocaat zette ze in bij haar negen jaar durende echtscheiding, waarbij ze gebruik heeft gemaakt van gesubsidieerde rechtsbijstand. Ze heeft tijdens de zaak veel stukken zelf geschreven als input voor het proces en actief de advocaat aangestuurd op wat er wel en niet moest gebeuren.

Eventuele alternatieve vormen van hulp

Wanneer deze groep zich niet goed geholpen acht door de ingeschakelde hulp, zal dit doorgaans snel herkend worden. Men weet immers goed wat de juridische situatie is en kan dan ook relatief makkelijk herkennen wanneer de ondersteuning niet optimaal is. Omdat men het veld met betrekking tot (juridische) hulp goed overziet, is het ook makkelijk om bij ontevredenheid elders hulp te zoeken.

Het is zelfs een mogelijkheid dat de volledig zelfredzame het heft in eigen handen neemt en op basis van eigen kennis, of kennis uit het eigen netwerk, zijn recht probeert te halen.

Casus uit de groepsgesprekken

Een man bij de sessie in Rotterdam vertelde over een geschil met zijn werkgever over de terugbetaling van studiekosten nadat de werkgever zijn arbeidscontract niet wilde verlengen. Hij heeft vervolgens op verschillende plekken, binnen en buiten zijn eigen netwerk, informatie ingewonnen over zijn rechten en plichten. Hij wilde geen advocaat betalen omdat de kosten daarvan hoger waren dan wat het hem kon opleveren en hij



kwam niet in aanmerking voor gesubsidieerde rechtsbijstand. Daarom heeft hij zelf alles geregeld, door slim gebruik te maken van laagdrempelige vormen van hulp. Uiteindelijk heeft zijn voormalig werkgever ingestemd met een volledige betaling van zijn studiekosten.

Actief betrokken

De volledig zelfredzame burger is proactief en zet zijn kennis en netwerk in om het conflict op te lossen. Hij is goed op de hoogte van zijn rechten en plichten en zoekt het zelfstandig uit als hij iets niet weet. Deze mensen sturen daarbij de (juridisch) dienstverlener dus aan. De juridische ondersteuning gebruiken zij als sparringpartner.

In een voorbeeld heeft een respondent wel juridische ondersteuning ingeschakeld, maar ook haar houding in de verschillende procedures is zeer doortastend; ze gaat zelf op onderzoek uit. Er is ook groei te zien: uiteindelijk heeft ze haar advocaat alleen nog maar nodig voor het 'briefpapier'.

Casus uit de groepsgesprekken

Een vrouw klopte bij het Juridisch Loket aan met een gerichte vraag om ondersteuning, bij een probleem van haar dochter die werd aangeklaagd door een kledingmerk in verband met de verkoop van kleding via Marktplaats. De vrouw werd direct naar een gespecialiseerde advocaat doorverwezen. Kennis over de mogelijkheden van (gesubsidieerde) rechtsbijstand heeft zij opgedaan door eerdere ervaringen in een scheidings- en mishandelingszaak en een probleem met een huurachterstand. Over rechtsbijstand zegt ze: 'Eigenlijk gebruik ik de advocaat alleen voor de autoriteit. Het zijn mijn woorden, maar hun briefpapier. Als het direct van mij zou komen, dan word ik soms niet serieus genomen.'

Overige observaties

Uit sommige van de verhalen blijkt dat mensen binnen deze groep – ondanks hun volledige zelfredzaamheid – toch niet tot de gewenste oplossing kunnen komen door de invloed van andere factoren, bijvoorbeeld een gebrek aan financiële middelen of persoonlijke omstandigheden.

Casus uit de groepsgesprekken

Bij de tweede sessie in Groningen was een mevrouw aanwezig die in een moeilijke financiële situatie door 'een verkeerde vriendin' betrokken raakte bij een winkeldiefstal. Na haar arrestatie was ze goed op de hoogte van haar rechten. Toen ze een dag in de cel zat, heeft ze gevraagd hoe lang het nog zou gaan duren, want ze wist dat ze haar maximaal zes uur mochten vasthouden. Ook heeft ze meerdere keren gevraagd om een advocaat en om haar medicatie. Toen twee jaar later de oproep voor de zitting kwam had ze al een advocaat in de arm genomen. Uiteindelijk wordt ze veroordeeld tot 60 uur taakstraf, waarvan 40 voorwaardelijk met een proeftijd van drie jaar. Dat was een onverwachts hoge straf voor iemand die voor het eerst met het strafrecht in aanraking komt. Haar advocaat wilde dan ook in hoger beroep gaan, maar zij berustte in de straf vanwege de eigen bijdrage.

In een eerdere zaak waarbij deze mevrouw was ontslagen zonder ontslagvergunning bleek ze ook goed voorbereid. Ze was eerder al bewust lid geworden van een vakbond. Ze had zich van tevoren goed geïnformeerd over (de rol van de vakbond bij) mogelijke problemen. Haar zaak bleek uiteindelijk zo ingewikkeld dat de bond een externe advocaat in de arm heeft moeten nemen. Zelf heeft ze geen kosten gehad. Doordat ze haar administratie op orde had, kon ze de andere partij steeds een stap

'voor' zijn. De regie lag volledig bij haar. Ze heeft zich in korte tijd in de zaak verdiept en veel kennis opgedaan. Uiteindelijk heeft ze een schikking kunnen treffen, maar daar heeft ze vooral mee ingestemd vanwege haar gezondheid.



5 Conclusies en aanknopingspunten voor beleid

5.1 Inleiding

In dit afsluitende hoofdstuk trekken we conclusies op basis van de doelen zoals we die in paragraaf 1.2 hebben geformuleerd.

5.2 Doelgroepen

Uit de literatuurstudie en gesprekken met juridische dienstverleners blijkt dat kenmerken van de zaak en de persoonlijkheid het meeste aanknopingspunten bieden voor relevante segmenteringen in de juridische dienstverlening. Achtergrondkenmerken spelen daarbij een minder grote rol.

Het type zaak en/of het juridisch domein bepaalt deels het verloop van de customer journey. Soms zijn bepaalde stappen noodzakelijk en is bijvoorbeeld een gang langs de rechter onvermijdelijk. De exacte stappen in het traject daarnaartoe kunnen echter wel variëren. Een echtscheiding wordt bijvoorbeeld altijd door een rechter uitgesproken. De stappen die een echtpaar neemt om tot deze uiteindelijke bestemming te komen, kunnen echter zeer uiteenlopen.

Afgezien van 'verplichte' stappen in een customer journey, zijn persoonlijkheidskenmerken van doorslaggevend belang voor het bepalen van de aanpak voor het zoeken naar juridische ondersteuning, het selecteren van een aanbieder, het ontvangen van ondersteuning en het doorlopen van een juridisch proces. Deze persoonlijkheidskenmerken hebben betrekking op kennis, houding en gedrag. In mindere mate is er een samenhang met sociaal-demografische kenmerken (zoals leeftijd, inkomen, opleidingsniveau, etc.).

De persoonlijkheidskenmerken die een customer journey bepalen worden meestal gevat onder de noemer 'zelfredzaamheid'. In dit onderzoek hebben wij het brede begrip zelfredzaamheid in eerste instantie geoperationaliseerd in twee assen.

1. Actief/autonoom versus passief/afhankelijk: deze as bepaalt in hoeverre iemand in staat is om zelfstandig de weg naar hulp te vinden en de rol die iemand vervolgens speelt: stelt iemand zich afhankelijk op van de hulpverlener, of neemt iemand de regie?
2. Confrontatie/principieel versus compromis/pragmatisch: deze as bepaalt het doel van een persoon wanneer deze met een juridisch probleem wordt geconfronteerd. Dit vertaalt zich in de keuze voor type ondersteuning, mate van escalatie en (daarmee) de tijdsduur van hoe lang een traject duurt.

Van deze twee assen is de eerste het meest constant voor een persoon. De mate waarin iemand bereid is tot een compromis kan namelijk sterk afhangen van de inhoud van de zaak en de houding van de tegenstander in de zaak. Als de tegenpartij zich 'hard' opstelt, kan dit ook de insteek van de andere partij veranderen. De eerste as adresseert een meer constante eigenschap in een persoon. Al dient hierbij opgemerkt te worden dat ook dit over tijd kan veranderen: op basis van ervaring kan iemand bewegen van afhankelijk naar meer autonoom.

De positie op de as actief/autonoom versus passief/afhankelijk is medebepalend voor hoe gemakkelijk mensen hun weg weten te vinden naar juridische ondersteuning. Aangezien het een van de doelen van het ministerie van JenV is om te komen tot een aanbod van

(rechts)hulp waar iedereen zo goed mogelijk terecht kan, hebben wij deze as verder verkend. Hierin zijn wij gekomen tot vier clusters:

- **Niet tot zeer beperkt zelfredzaam:** vindt niet zelfstandig de weg naar juridische ondersteuning of gaat deze bewust uit de weg. Men herkent en/of erkent de eigen hulpvraag veelal niet. Pas als er door autoriteiten wordt gesignaleerd dat er een hulpvraag is en er hulp wordt toegewezen, komt er professionele ondersteuning.
- **Beperkt zelfredzaam:** herkent eigen probleem wel, maar heeft moeite om de juiste vorm van ondersteuning te vinden. Wanneer de ondersteuning wel is gevonden is men passief en laat men het traject volledig over aan de hulpverlener.
- **Gemiddeld zelfredzaam:** handelt actief naar aanleiding van het eigen probleem. Weet de weg naar hulp te vinden, bijvoorbeeld omdat men al een rechtsbijstandsverzekering heeft of omdat men zelfstandig op zoek gaat naar ondersteuning. Laat de regie aan de juridisch ondersteuner, maar draagt wel actief bij.
- **Volledig zelfredzaam:** weet de weg naarrichting ondersteuning goed te vinden, weet wat men uit het traject wil halen en levert hier een actieve bijdrage aan, door de ondersteuner als sparringpartner te gebruiken.

Er zijn enkele sociaal-demografische persoonskenmerken te relateren aan de vier groepen. Dit wil echter niet zeggen dat iemand met bepaalde kenmerken per definitie tot een bepaalde groep behoort. Er is een positieve correlatie tussen zelfredzaamheid en leeftijd en inkomen. Beperkt zelfredzamen bevinden zich vaker in een uitkeringspositie. Daarmee zijn ze een kwetsbare doelgroep. Tijdens de groepsgesprekken met burgers hebben echter wij ook geregeld volledig zelfredzame personen getroffen die afhankelijk waren van gesubsidieerde rechtsbijstand, en dus een relatief laag inkomen hadden. Volledig zelfredzamen hebben veelal een hoger opleidingsniveau, maar tussen gemiddeld en beperkt zelfredzamen is het verschil in opleidingsniveau beperkt.

5.3 Life events

Alle doelgroepen kunnen met allerlei soorten life events worden geconfronteerd. Toch is er wel een samenhang tussen zelfredzaamheid en het type zaken. Lage zelfredzaamheid hangt vaak samen met laag inkomen en een uitkeringssituatie, hierdoor is de kans op schulden groter. Zowel uit het literatuuronderzoek als uit de gesprekken met juridisch dienstverleners blijkt dat schulden vaak een katalysator zijn voor aanvullende problemen. Wanneer iemand namelijk eenmaal in de schulden zit, is het lastig hier weer uit te komen. Elke aanvullende verandering in het leven (zoals een echtscheiding, ontslag, verweduwing, etc.) kan de financiële positie verergeren. Dit is bij de lagere niveaus van zelfredzaamheid een aandachtspunt, aangezien deze groep wel verder in de problemen raakt, maar de weg naar de oplossing moeilijk of helemaal niet weet te vinden.

Verder zijn er in het kwantitatieve onderzoek enkele verbanden gelegd tussen de mate van zelfredzaamheid en life events. Zo blijkt dat personen met een hogere mate van zelfredzaamheid vaker een zaak rondom de aankoop van een product of dienst hebben en vaker bezwaar maken tegen een beslissing van de gemeente. Zij hebben juist minder vaak te maken met schuldenproblematiek, conflicten rondom ouderschap en zijn minder vaak verdachte in een strafzaak. Dit zijn zaken waar minder zelfredzamen juist wel vaker mee in aanraking komen.

5.4 Wensen en behoeften van doelgroepen

De verschillende doelgroepen hebben verschillende wensen en behoeften ten aanzien van (juridische) ondersteuning. Dit hangt samen met de mate waarin ze zelfstandig



tot de juiste vorm van ondersteuning kunnen komen en ook met de rol die ze vervolgens zelf in hun zaak willen spelen.

Bij de niet tot zeer beperkt zelfredzamen zijn de wensen en behoeften vooral latent. Ze herkennen of erkennen hun eigen probleem namelijk niet of zijn niet in staat om naar aanleiding daarvan adequaat te handelen. Bovendien kunnen taalproblemen en ander persoonlijke problemen ervoor zorgen dat de belevingswereld niet aansluit bij de belevingswereld van instanties en juridische dienstverleners. Aangezien deze groep niet zelfstandig de weg naar hulp weet te vinden, hebben ze in feite behoefte aan meer preventieve interventies en outreachend werk, waarbij de hulpverlening hen vindt, in plaats van andersom.

Beperkt zelfredzamen erkennen en herkennen hun behoefte aan juridische ondersteuning wel, maar hebben grote moeite met het vinden van de juiste ingang. Zij hebben dus behoefte aan laagdrempelige adviesvormen waar ze terecht kunnen. Deze advisering moet aansluiten bij hun leefwereld. Gezien hun beperkte zelfredzaamheid zijn digitale vaardigheden ook vaak beperkt en kan online informatie zoeken lastig zijn. Informatie moet deze mensen dus actief bereiken op plekken in hun omgeving. Wanneer ze een eerstelijnsvoorziening hebben gevonden, hopen ze op iemand die hun zaak voor hen uit handen neemt. Ze hebben dus behoefte aan persoonlijke begeleiding en waar nodig een warme overdracht naar een tweede lijn. Bij een eerstelijnsvoorziening is het daarom van belang om ook aan verwachtingsmanagement te doen, dat dit niet het eindpunt is.

Gemiddeld zelfredzamen weten doorgaans hun weg naar de eerste en/of tweede lijn wel te vinden. Daar willen ze grotendeels ontzorgd worden, maar kunnen eventueel ook actief meedenken. Ze hebben vooral behoefte aan een duidelijk aanspreekpunt waar ze niet lang naar hoeven te zoeken. Tevens kan aan hen ook informatie worden geboden over alternatieven hoe zij hun zaak kunnen oplossen. Dit kan via een laagdrempelige website of eerstelijnsvoorziening. Deze komt wel waarschijnlijk pas in beeld als het eerste 'point of contact' niet in staat is om te helpen.

Volledig zelfredzamen laten zich niet gemakkelijk sturen. Ze houden zelf de regie en willen daarvoor de tools hebben. Ze hebben daarom vooral behoefte aan gemakkelijk toegankelijke, feitelijke informatie. Ze zijn veelal goed zelf in staat om deze informatie online op te zoeken en kunnen goed de waarde en de betrouwbaarheid van de informatie inschatten.

5.5 Customer journeys

Het type zaak en de zelfredzaamheid van de betreffende persoon zijn van grote invloed op het verloop van een customer journey. Het is niet zo eenduidig dat kan worden gesteld dat er specifieke customer journeys zijn per doelgroep. Op grond van de verschillende niveaus van zelfredzaamheid kunnen globaal gezien wel enkele overeenkomsten worden gevonden, met name over hoe men zich tussen nulde, eerste en tweede lijn beweegt.

Daarbij moet worden opgemerkt dat mensen zich in veel gevallen niet in een vaste volgorde van de nulde naar de eerste en dan de tweede lijn bewegen. Sommigen komen bij toeval, bijvoorbeeld via een bekende, bij een advocaat terecht en worden vanuit daar weer teruggestuurd naar de nulde of de eerste lijn. Ook kan het voorkomen dat meerdere sporen tegelijkertijd worden ingezet.

Wanneer een onderscheid wordt gemaakt naar de verschillende doelgroepen, dan kan worden gesteld dat de mensen in de categorie 'niet tot zeer beperkt zelfredzaam' veelal 'vanzelf' customer worden op het moment dat het eigenlijk al te laat is. Zij worden door anderen bij hun eigen zaak betrokken. Dit betekent dat zij zelden enige hulp (kunnen) inschakelen voordat hun zaak voorkomt, waardoor zij zich niet goed (kunnen) verdedigen of hun recht niet goed (kunnen) halen.

De beperkt zelfredzamen weten dat ze een probleem hebben, maar hebben moeite om de weg naar de eerste lijn te vinden. Daarnaast geeft deze groep het liefst alles uit handen aan de (juridische) ondersteuner. *Shared decision making*, waarbij de cliënt en de (rechts)hulpverlener elkaar van informatie voorzien om samen tot een oplossing te komen, zou deze groep (en andere groepen) kunnen helpen.

De gemiddeld zelfredzamen kunnen relatief vaak gebruik maken van een rechtsbijstandverzekering, die zij bijvoorbeeld inzetten in consumenten- en verkeerszaken. Ook het Juridisch Loket wordt door deze groep goed gevonden, waarbij de mate van tevredenheid over de dienstverlening afhangt van de eigen verwachtingen. Die kunnen uiteenlopen van volledige ondersteuning, zoals het schrijven van stukken en het geven van voorbeeldbrieven, tot doorverwijzen naar gespecialiseerde advocaten. Deze verwachtingen lijken samen te vallen met de mate van iemands behoefte aan onafhankelijkheid en controle. De aanwezigheid van deze behoeften lijkt ook goede aanknopingspunten te bieden voor iemands mogelijkheid om te groeien in zelfredzaamheid.

De volledig zelfredzamen weten doorgaans hun eigen ondersteuning wel te vinden en kunnen de instanties binnen het systeem naar eigen inzicht en behoefte inzetten. Zij kunnen bijvoorbeeld de eerste lijn, zoals het Juridisch Loket, overslaan of slechts als een formele stap gebruiken om bij hun eigenlijke doel, de gespecialiseerde advocaat, in de tweede lijn terecht te komen. Weer anderen voeren volledig de regie over hun eigen zaak en gebruiken experts uit de verschillende lijnen voor advies om hun eigen verhaal op te bouwen of als autoriteit om hun eigen verhaal van meer gewicht te voorzien.

De tabel op de volgende pagina geeft een overzicht van de doelgroepen, hun belangrijkste kenmerken, de relaties met achtergrondkenmerken en life events en de knelpunten die zij ervaren in de customer journey.



Tabel 5.1: Overzicht van doelgroepen, life events en knelpunten in de customer journey

Doelgroep	Belangrijkste kenmerken	Correlaties met achtergrondkenmerken en life events	Knelpunt in customer journey
Niet tot zeer beperkt zelfredzaam	Vindt niet zelfstandig de weg naar juridische ondersteuning of gaat deze bewust uit de weg. Men herkent en/of erkent de eigen-hulpvraag veelal niet.	Deze doelgroepen hebben vaker: <ul style="list-style-type: none"> • een baan met lager inkomen of een uitkering; • een lagere opleiding; • zijn gemiddeld jonger. 	Fase 1: het (h)erkennen van het probleem.
Beperkt zelfredzaam	(H)erkent eigen probleem wel maar heeft moeite om de juiste vorm van ondersteuning te vinden. Als er ondersteuning is gevonden of toegewezen is men passief en laat men het traject over aan de hulpverlener.	Deze doelgroepen hebben vaker te maken met: <ul style="list-style-type: none"> • schuldenproblematiek; • conflicten rondom ouderschap; • strafzaken. 	Fase 2 en 3: deze groep heeft moeite om de weg naar de eerste lijn te vinden.
Gemiddeld zelfredzaam	Handelt actief n.a.v. eigen probleem en weet de weg naar hulp te vinden. Laat regie aan juridisch ondersteuner maar draagt wel actief bij.	Deze doelgroepen hebben vaker: <ul style="list-style-type: none"> • een hoger inkomen • een hogere opleiding • zijn gemiddeld ouder Deze doelgroepen hebben vaker te maken met: <ul style="list-style-type: none"> • Geschillen rondom de aankoop van een product of dienst • Geschillen met de gemeente 	Fase 5: deze groep vindt uit zichzelf de meest gangbare, meest voor de hand liggende route naar ondersteuning. Het wordt voor deze groep soms lastig als deze eerste route geen uitkomst biedt. Men is dan onvoldoende thuis in het veld en heeft onvoldoende vermogens om alternatieve vormen van hulp te vinden.
Volledig zelfredzaam	Weet de weg naar ondersteuning goed te vinden, weet wat men uit het traject wil halen en levert een actieve bijdrage door ondersteuner als sparingpartner te gebruiken.		Geen knelpunten.

5.6 Aanknopingspunten voor beleid: beïnvloeding door overheid

Aangezien de customer journey grotendeels afhangt van probleem- en persoonlijkheidskenmerken, zal deze niet volledig te beïnvloeden zijn. Toch is er een aantal aspecten waar de overheid een richtinggevende rol kan spelen. Deze verschillen per doelgroep op basis van zelfredzaamheid.

Voor de niet tot zeer beperkt zelfredzamen is er een rol weggelegd in de route voordat de personen in deze groep in (te diepe) juridische problemen komen. Het beste zou zijn als er meer preventief gewerkt kan worden, vooral bij personen die in de schulden raken en van daaruit in een neerwaartse spiraal terecht komen. Overheidsinstanties zoals de Belastingdienst, het UWV of de SVB zijn zelf vaak grote schuldeisers. Vroegsignalering van (mogelijke) schulden door deze organisaties, bijvoorbeeld bij betalingsachterstanden, zou escalatie kunnen voorkomen. Dergelijke interventies door de overheid vallen echter buiten de scope van dit onderzoek.

Zeer beperkt zelfredzamen zijn er in ieder geval bij gebaat om geholpen te worden om hun probleem te herkennen en te erkennen. Vaak speelt schaamte een rol bij het ontkennen van een probleem. Door via kanalen zoals publieke voorlichtingscampagnes of informatiebrochures in te spelen op deze gevoelens kan de motivatie groeien om actief met het probleem aan de slag te gaan. Hierdoor kan de zelfredzaamheid toenemen tot (in ieder geval) het niveau van beperkt zelfredzaam.

Voor de beperkt zelfredzamen is het van belang dat er een laagdrempelig ondersteuningsaanbod is, dat goed vindbaar is binnen de eigen leefomgeving. Van deze groep kan niet altijd verwacht worden dat ze de juiste informatie online vinden en ze zijn gebaat bij een persoonlijke benadering. De toegang tot ondersteuning moet dus in de buurt worden gerealiseerd. In de praktijk nemen advocaten deze rol nu soms op zich, met inloopsprekuren.¹⁴ Ook zijn er lokale en landelijke initiatieven en instanties die laagdrempelige ondersteuning bieden. Dit kan betekenen dat een juridisch traject direct door een advocaat wordt opgepakt, terwijl er wellicht nog andere oplossingsmogelijkheden zijn.

Gemiddeld zelfredzamen kiezen zelf hun vorm van ondersteuning, maar zijn ook best stuurbaar. Ze kunnen dus open staan voor alternatieve vormen van ondersteuning, waar ze in eerste instantie niet aan hadden gedacht. Deze kunnen wellicht door de overheid worden aangeboden of aanbevolen. Een goed toegankelijke website en/of een loket waar men voor advies terecht kan, zou de keuze voor een deel van de gemiddeld zelfredzamen kunnen beïnvloeden. Daarnaast is er een deel van de gemiddeld zelfredzamen die alleen te sturen is, wanneer hun eerst gekozen aanbieder (bijvoorbeeld rechtsbijstandsverzekeraar) ze niet kan helpen. Ook dan hebben ze baat bij informatie en mogelijke alternatieve diensten. Verder heeft deze groep soms verkeerde verwachtingen van de eerste lijn, waardoor ze teleurgesteld kunnen raken, wat gevolgen kan hebben voor de betreffende zaak en latere zaken. Verwachtingsmanagement aan de kant van de hulpverlener en een open, constructieve houding van de rechtzoekende zouden hierbij kunnen helpen.

De volledig zelfredzamen zoeken informatie hoe ze zelfstandig een zaak kunnen aanpakken en willen hier zelf de regie in houden. Wanneer zij merken dat de overheid actief invloed wil uitoefenen op die regie, kan dit op weerstand stuiten. Wel heeft deze groep behoefte aan informatie over het juridische domein en wat ze van hun zaak kunnen verwachten. Informatie hierover kan door de overheid worden aangereikt, maar ook ervaringskennis van gelijken ('peers') kan als een goede bron van kennis worden gezien.

Tot slot

Dit onderzoek richtte zich in beginsel op alle soorten doelgroepen (binnen het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand) op alle juridische domeinen. Dit is een erg brede

¹⁴ Zie bijvoorbeeld <https://www.inloopsprekuuradvocaat.nl/deelnemende-kantoren/> voor een overzicht van advocatenkantoren die een open inloopsprekuren houden.



insteek. Voor het ontwikkelen van rechtshulppakketten is het nodig om per juridisch probleem een nadere analyse te doen, waarbij customer journeys specifiek kunnen worden afgestemd op onderdelen die per definitie in de customer journey voorkomen. Voor elk type juridisch domein en voor elk individueel life event zijn er namelijk meerdere specifieke customer journeys te ontwikkelen waarbij relevante stappen en instanties specifiek te benoemen zijn. De dimensies die wij in dit rapport hebben geschetst zijn relevante aanknopingspunten waarop verder gebouwd kan worden bij elk type juridisch probleem waarvoor een rechtshulppakket wordt ontwikkeld.



Bijlagen

Bijlage 1

Onderzoeksverantwoording kwantitatief onderzoek consumentenpanel

Methodes

Voor dit het kwantitatieve onderzoek onder burgers dat tot doel heeft om de doelgroepsegmentatie te valideren en kwantificeren is gekozen voor online dataverzameling, of wel *computer assisted web interviewing* (CAWI). Het onderzoek bestaat grotendeels uit stellingen. Er worden geen verdiepende open vragen gesteld. De inhoud leent zich daarmee uitstekend voor een online 'self completion' dataverzameling. Deze methode is daarnaast ook verreweg de meest kostenefficiënte methode.

Doelgroep

De doelgroep van het onderzoek zijn burgers die recent (niet langer dan drie jaar geleden) te maken hebben gehad met een conflict of zaak waarbij men zich juridisch heeft laten ondersteunen en/of adviseren.

Steekproef

De beoogde netto steekproef van het onderzoek is $N=2.500$. Om dit te realiseren is samengewerkt met panellieverancier Panelclix. Panelclix heeft toegang tot ca. 200.000 burgers die bereid zijn om tegen een kleine vergoeding online vragenlijsten in te vullen. De selectie van respondenten heeft in twee stappen plaatsgevonden. In pre-screeningonderzoek heeft Panelclix personen geselecteerd die de afgelopen 3 jaar het maken hebben gehad met één of meerdere (juridische) problemen (vraag 1 in de vragenlijst – zie bijlage 3). Personen die zich hiervoor kwalificeerden zijn doorgestuurd naar een door Panteia gehoste online vragenlijst. Tijdens deze enquête is vastgesteld of men zich bij tenminste één juridisch probleem/conflict professioneel heeft laten ondersteunen/adviseren (vraag 2.1 in de vragenlijst). Als dat niet het geval was, is het interview afgebroken. De uiteindelijke netto steekproef bestaat uit $n=1.907$ personen.

Veldwerk

Het veldwerk is uitgevoerd in de periode van 11 tot en met 16 juli 2019.

Vragenlijst

Voor het telefonische onderzoek is gebruik gemaakt van een vaste vragenlijst met enkele vooraf gedefinieerde routes gebaseerd op antwoorden. In bijlage is de gebruikte vragenlijst van het onderzoek te vinden. De gemiddelde invultijd van de gerapporteerde complete interviews bedroeg 12 minuten. Op basis van de kwalitatieve segmentatie die is gemaakt op basis van literatuuronderzoek en de expertinterviews en –sessies is er een set met 70 statements ontwikkeld die alle aspecten en dimensies van de segmentatie afdekt. Deze set van statements heeft onderdeel uitgemaakt van de

vragenlijst en deze vormde de basis voor de clusteranalyse. De vragenlijst is als bijlage 2 toegevoegd aan dit rapport.

Technische toelichting op de clusteranalyse

Voor de clusteranalyse is gebruik gemaakt van SPSS' TwoStep Clustering, een gepatenteerd cluster algoritme dat zowel discrete als continue variabele in één model kan opnemen. Dit algoritme is voorzien van drie gefactoriseerde¹⁵ variabelen die de karaktereigenschappen van de respondenten omschreven. Daarbij zijn deze variabelen ingevoerd als continue variabele. Tevens is gebruik gemaakt van de optie tot 'noise handling' conform standaard instellingen, met als doel om de potentiële impact van ruis in de data te minimaliseren. Overige opties zijn conform de SPSS standaard gehanteerd.

Uiteindelijk is het algoritme driemaal toegepast. Eenmaal gebruikmakend van de optie tot automatische bepaling van het aantal clusters, wat resulteerde in een clustering van drie groepen. Daarna is het algoritme nog tweemaal uitgevoerd, met als doel om fijnmazigere clusteringen te verkennen, ter grootte van respectievelijk vier en vijf clusters. Aan de hand van een silhouette-analyse is vervolgens bepaald wat het daadwerkelijk optimale aantal clusters was, namelijk de drie-clustering (met een gemiddelde score van 0,4), overeenkomstig SPSS' automatische selectie.

¹⁵ Handmatig samengestelde variabele op basis van een varimax-factoranalyse.



Vraag 1

Kunt u aangeven of u in de afgelopen drie jaar te maken heeft gehad met één of meerdere van de volgende gebeurtenissen?

Meerdere antwoorden mogelijk

1. Conflict met werkgever
2. Echtscheiding
3. Conflict over ouderschap of omgangsregeling
4. Aanvraag voor een schuldregeling bij de rechter (WSNP)
5. Ik ben door iemand aansprakelijk gesteld voor schade
6. Ik heb iemand anders aansprakelijk gesteld voor schade
7. Conflict met verhuurder / huurbaas
8. Probleem met een aankoop van een product
9. Probleem met de levering van een dienst (bijvoorbeeld verbouwing, vakantie, reparatie)
10. Ik ben verdachte geweest in een strafzaak
11. Ik ben slachtoffer geweest van een misdrijf
12. Ik heb bezwaar gemaakt tegen een beslissing van Belastingdienst, UWV, DUO of SVB
13. Ik heb bezwaar gemaakt tegen een beslissing van de gemeente.
14. Ik heb een ander conflict gehad, dat niet hierboven is genoemd
15. **(single antwoord)** Geen van bovenstaande
16. **(single antwoord)** Weet niet

Vraag 2.1

Indien vraag 1 ≠ geen van bovenstaande of weet niet

Vraag 2.1, 2.2, 2.3 en 2.4 achtereenvolgens stellen voor elk antwoord bij vraag 1

U heeft aangegeven <tekstsubstitutie o.b.v. antwoorden vraag 1>. Heeft u zich daarbij juridisch laten ondersteunen of adviseren?

Eén antwoord mogelijk

1. Ja
2. Nee
3. Nee, maar ik heb mij (destijds) wel georiënteerd op juridische ondersteuning
4. Ik oriënteer mij op dit moment nog op ondersteuning
5. Weet niet

Tekstsubstitutie

1. dat u een conflict met uw werkgever heeft of heeft gehad
2. dat u bent gescheiden van uw partner
3. dat u een conflict heeft of heeft gehad over ouderschap of omgangsregeling
4. dat u een aanvraag heeft gedaan voor een schuldregeling bij de rechter (WSNP)
5. dat u door iemand aansprakelijk gesteld bent voor schade
6. dat u iemand anders aansprakelijk heeft gesteld voor schade
7. dat u een conflict heeft of heeft gehad met verhuurder / huurbaas
8. dat u een probleem heeft of heeft gehad met een aankoop van een product
9. dat u probleem heeft of heeft gehad met de levering van een dienst (bijvoorbeeld verbouwing, vakantie, reparatie)
10. dat u verdachte bent of bent geweest in een strafzaak
11. dat u slachtoffer bent of bent geweest van een misdrijf
12. dat u bezwaar heeft gemaakt tegen een beslissing van Belastingdienst, UWV, DUO of SVB
13. dat u bezwaar heeft gemaakt tegen een beslissing van de gemeente.
14. dat u een ander (niet als antwoord gespecificeerd) conflict heeft gehad

Indien vraag 1 = geen van bovenstaande of weet niet -> einde interview, exit
Indien vraag 2.1 ≠ tenminste 1x "ja" dan ook -> einde interview, exit

Vraag 2.2

Indien vraag 2.1 = 1, 3 of 4

Hoe heeft u zich georiënteerd op ondersteuning. Met welke van onderstaande partijen heeft u contact gezocht?

Meerdere antwoorden mogelijk

1. advocaat
2. juridisch adviseur
3. mediator
4. vakbond
5. rechtsbijstandsverzekering
6. HRM afdeling van mijn werkgever
7. Coach
8. Juridisch Loket
9. Iemand uit mijn persoonlijke omgeving (partner, vriend en/of familielid)
10. Ik heb op internet gezocht naar wat ik zou kunnen doen
11. Huisarts
12. Wijkteam
13. Sociaal raadsman
14. Jeugdzorg
15. Anders namelijk <open>
16. **(single antwoord)** Weet niet

Vraag 2.3

Indien vraag 2.1 = 1, 3 of 4

Hoe moeilijk vindt/vond u het om de juiste ondersteuning te vinden?

Eén antwoord mogelijk

1. Erg moeilijk
2. Moeilijk
3. Makkelijk
4. Erg makkelijk
5. Weet niet

Vraag 2.4

Indien vraag 2.1 = 1, 3 of 4

Kunt u aangeven hoe u de kosten voor ondersteuning betaalt/ heeft betaald?

Meerdere antwoorden mogelijk

1. Ik heb een beroep gedaan om mijn rechtsbijstandsverzekering
2. Ik heb gesubsidieerde rechtsbijstand aangevraagd via het Juridisch Loket
3. Mijn advocaat heeft voor mij gesubsidieerde rechtsbijstand aangevraagd
4. De vakbond heeft mij ondersteund
5. Ik heb de alle kosten voor de ondersteuning / juridische bijstand zelf betaald
6. Iemand heeft mij financieel ondersteund
7. **(single antwoord)** De ondersteuning die ik kreeg/krijg kostte geen geld
8. **(single antwoord)** Er was geen sprake van ondersteuning. Er waren dus ook geen kosten
9. **(single antwoord)** Weet niet

Vraag 2.5

Indien vraag 2.1 = 1, 3 of 4

Eén antwoord mogelijk

Is het conflict of de zaak inmiddels beëindigd?

1. Ja
2. Nee
3. Weet niet



Vraag 2.6**Indien antwoord op vraag 2.5 = 'Nee'****Eén antwoord mogelijk**

Heeft u vertrouwen in een goede afloop?

1. Ik verwacht dat het goed afloopt
2. Ik verwacht niet dat het goed afloopt
3. Ik kan daar geen inschatting van maken
4. Weet niet

Vraag 2.7**Indien antwoord op vraag 2.5 = 'Nee'****Eén antwoord mogelijk**

Heeft u invloed op een goede afloop?

1. Ik heb daar geen enkele invloed op
2. Ik heb daar een beetje invloed op
3. Ik heb daar veel invloed op
4. Weet niet

Vraag 2.8**Indien antwoord op vraag 2.5 = 'Ja'****Eén antwoord mogelijk**

Hoe kijkt u terug op de afloop?

1. Het is voor mij goed afgelopen
2. Het is voor mij niet goed afgelopen
3. Weet niet

Vraag 2.9**Indien antwoord op vraag 2.5 = 'Ja'****Eén antwoord mogelijk**

Heeft u invloed op gehad op de afloop?

1. Ik heb daar geen enkele invloed op gehad
2. Ik heb daar een beetje invloed op gehad
3. Ik heb daar veel invloed op gehad
4. Dat weet ik niet

Vraag 3 (iedereen)

Mensen reageren niet allemaal hetzelfde op een juridisch probleem of conflict. Er volgt nu een aantal uitspraken die beschrijven hoe mensen zich voelen of gedragen in het geval dat ze te maken krijgen met een juridisch probleem of conflict.

Wil u nagaan in welke mate deze uitspraken op u van toepassing zijn of waren toen u te maken kreeg met het hiervoor behandelde juridisch probleem of problemen? We nodigen u uit om niet te lang na te denken bij elke uitspraak en vooral uw gevoel te volgen bij de beantwoording. Er is geen goed of fout hierbij.

Uitspraken:

1. Ik leef met mensen mee
2. Ik wil de beste zijn
3. Ik bekijk zaken van verschillende kanten
4. Ik ben in staat toe te geven
5. Ik vind het belangrijk dat iedereen zich aan de regels houdt
6. Ik geloof in de goede bedoelingen van anderen
7. Ik houd me vaak op de achtergrond
8. Ik heb weinig hinder van spanningen
9. Ik leg gemakkelijk contact
10. Ik plaatst groepsbelang boven eigenbelang
11. Ik maak af waar ik aan ben begonnen
12. Ik heb het meestal voor het zeggen
13. Ik pieker over van alles

14. Ik sta open voor waarden van anderen
15. Ik ben snel in m'n gevoelens gekwetst
16. Ik ben zeer energiek
17. Ik ben ijverig
18. Ik voel me snel aangevallen
19. Ik brengt de stemming er in
20. Ik werkt zaken van tevoren tot in de puntjes uit
21. Ik heb zelfvertrouwen
22. Ik heb over het algemeen vertrouwen in de overheid
23. Ik heb vertrouwen in een eerlijke rechtspraak
24. Ik wil graag controle houden over zaken
25. Ik vind gemakkelijk wat ik zoek op het internet
26. Ik kom op voor mezelf
27. Ik heb lef, durf
28. Ik wil liever geen risico lopen
29. Ik vraag niet zo snel hulp aan anderen
30. Als ik gelijk heb dan wil ik het ook krijgen
31. Als ik ergens recht op heb, zal ik er ook voor zorgen dat ik het krijg
32. Ik ben vasthoudend, geef niet snel op
33. Ik wil moeilijke dingen nog wel eens uitstellen
34. Ik pak problemen direct aan zodat ze niet groter worden
35. Ik hoef niet het onderste uit de kan, als het probleem maar worden opgelost
36. Ik laat me gemakkelijk overtuigen door iemand die ergens verstand van heeft
37. Ik blijf over het algemeen rustig bij tegenslagen
38. Ik neem graag zelf het initiatief
39. Ik heb een duidelijk doel voor ogen
40. Ik zal alleen hulp aannemen als het echt niet anders kan
41. Ik ben netjes en geordend
42. Ik vind het fijn om geholpen te worden bij ingewikkelde dingen
43. Ik zal belangrijke dingen altijd nog even zelf controleren
44. Ik wil graag op de hoogte worden gehouden
45. Ik wil precies weten hoe het zit
46. Ik heb soms wel eens het gevoel dat het me allemaal overkomt
47. Ik vind het belangrijk dat er een voor iedereen redelijke oplossing komt
48. Ik heb meer pech dan anderen
49. Als ik in mijn recht sta dan vind ik het belangrijk om gelijk te krijgen
50. Ik weet waar ik terecht kan voor advies en hulp
51. Ik heb mijn administratie goed op orde
52. Ik heb een goed overzicht van de te verwachten uitgaven en verplichtingen
53. Ik zit op meerdere terreinen met zorgen, van vooral financiële aard
54. Ik kan de consequenties van m'n handelen goed overzien
55. Ik heb moeite snel en vaardig op onprettige gebeurtenissen te reageren
56. Ik kom soms in een acute en vervelende financiële noodsituatie terecht
57. Ik vertrouw de overheidsinstanties meestal niet
58. Ik ben vaak teleurgesteld door medewerkers van instanties
59. Ik ervaar dat de overheid er niet voor me is
60. Ik heb het vertrouwen dat dingen uiteindelijk meestal wel goed komen
61. Ik doe mezelf wel eens tekort
62. Ik laat dingen op z'n beloop
63. Ik laat moeilijke, ingewikkelde dingen graag aan een ander over
64. Ik kan op het moment niet zo goed nog een tegenslag opvangen
65. Ik vind het niet altijd makkelijk om zich door anderen te laten helpen
66. Ik wist niet zo goed waar te beginnen
67. Ik heb altijd wel iemand in m'n omgeving die kan helpen als ik er zelf niet uitkomt
68. Ik sta er vaak alleen voor
69. Als ik het zelf niet kan, dan huur ik daar iemand voor in
70. Ik heb veel zorgen aan m'n hoofd



Antwoordmogelijkheden:

1. helemaal onwaar
2. enigszins onwaar
3. onwaar noch waar
4. enigszins waar
5. helemaal waar
6. geen antwoord

Dan volgen er tot slot nog een aantal vragen voor de statistiek

Vraag 4 (iedereen)

Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden, u zelf meegerekend?

Eén antwoord mogelijk

1. 1 persoon
2. 2 personen
3. 3 personen
4. 4 of meer personen
5. Geen antwoord

Vraag 5 (iedereen)

Bent u:

Eén antwoord mogelijk

1. Vrouw
2. Man
3. Anders
4. Geen antwoord

Vraag 6 (iedereen)

Wat is uw leeftijd?

Eén antwoord mogelijk

1. 18 – 24 jaar
2. 25 – 34 jaar
3. 35 – 44 jaar
4. 45 – 54 jaar
5. 55 – 64 jaar
6. 65 – 74 jaar
7. 75 jaar of ouder
8. Geen antwoord

Vraag 7 (iedereen)

Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?

Eén antwoord mogelijk

1. Geen of basisonderwijs
2. LBO / VMBO (kader of beroepsgericht) / MBO 1/ VBO
3. MAVO / HAVO of VWO (overgegaan naar de 4^e klas) / VMBO (theoretisch of gemengd) / (M)ULO
4. MBO 2, 3, 4 of MBO voor 1998
5. HAVO of VWO (met diploma afgerond) / HBS / MMS
6. HBO of universitair propedeuse
7. HBO of universitair bachelor/kandidaats
8. HBO of universitair master/doctoraal/postdoctoraal
9. Geen antwoord

Vraag 8 (iedereen)

Wat is uw geboorteland?

Eén antwoord mogelijk

1. Nederland
2. Anders Europees land
3. Turkije
4. Marokko
5. Suriname
6. Nederlandse Antillen/ Aruba
7. Indonesië
8. Japan
9. Noord Amerikaans land
10. Australië, Nieuw Zeeland
11. Ander land
12. Geen antwoord

Vraag 9 (iedereen)**Eén antwoord mogelijk**

Welke van de onderstaande situaties past bij u het best?

1. Zelfstandig ondernemer/ ZZP-er
2. Werkzaam in loondienst
3. Werkzaam bij de overheid
4. Arbeidsongeschikt
5. Werkloos / werkzoekend / bijstand
6. Gepensioneerd of VUT
7. Studerend / schoolgaand
8. Huisvrouw / huisman / anders
9. Geen antwoord

Vraag 10 (iedereen)**Eén antwoord mogelijk**

Wat is het totale bruto jaarinkomen van het huishouden?

1. Minder dan 15.000
2. 15.000 – 40.000
3. 40.000 – 50.000
4. 50.000 – 70.000
5. 70.000 – 85.000
6. Meer dan 85.000
7. Geen antwoord

Vraag 11 (iedereen)**Meerdere antwoorden mogelijk**

Is een of meerdere van onderstaande uitspraken op u van toepassing?

1. Ik heb rechten gestudeerd (al dan niet afgerond)
2. Ik ben werkzaam als jurist
3. Ik werk in een juridische organisatie (advocatenkantoor, notaris andere juridische hulpverlening)
4. **(single antwoord)** Geen van deze
5. **(single antwoord)** Geen antwoord



Gesproken respondenten

Individuele/duo-interviews

<i>Organisatie</i>	<i>Functie respondent</i>	<i>Naam</i>
Vereniging Sociale Advocatuur Nederland	Advocaat	Dhr. Bernard de Leest
Verbond van Verzekeraars	Beleidsmedewerker	Mw. Marieke Beugel
Buurtteam Overvecht Utrecht	Casemanager	Mw. Marijke Ramgatie
Advocatenkantoor Nieuwe Ebbingestraat	Advocaat	Dhr. Bennie Werink
Corbeek Frijns advocaten	Advocaat	Mw. Lidewij Wachters
Sociaal-Juridische Dienstverlening Den Haag	Kwaliteitsmedewerker	Mw. Christa Romani
PLANGroep, instelling voor schulddienstverlening	Lid managementteam	Mw. Sandra Caeyens
Juridisch Loket	Projectleider	Mw. Vivian Schrijber-Leloux
FNV	Hoofd Afdeling FNV Advocaten	Dhr Olaus Wilbret
Achmea Rechtsbijstand	Bedrijfsjurist	Dhr Emile de Wijs

Deelnemers expertbijeenkomsten 27 juni en 3 juli

Organisatie	Functie	Naam
Alcmaria Advocaten	Advocaat	Dhr. Geert Frank de Graaf
Buurtteam Utrecht	Wijkcoach	Mw. Gonnie Kaptein
Centram	Coördinator schuldhulpverlening	Mw. Mariëlle van der Land
DAS Rechtsbijstand	Adjunct directeur Specialistische Rechtshulp	Mw. Jeanine Nanninga
DAS Rechtsbijstand	Manager Corporate Communicatie	Mw. Ingeborg Klunder
Juridisch Loket	Projectmedewerker	Dhr. Frederik Kramer
Juridisch Loket	Juridisch medewerker	Mw. Naomi Klooster
Nederlandse Mediatorsvereniging	Mediator, bestuurslid	Dhr Chris van Overbeke
Nederlandse Mediatorsvereniging	Mediator, bestuurslid	Mw. Sandra Ploeg
OBIN	Bewindvoerder	Dhr. Martin Rellum
Raad voor de Rechtsbijstand	Communicatieadviseur	Mw. Annemarie Ruesink
Rijnstad	Sociaal Raadsman	Dhr Bart Houkes
SVB	Juridisch Beleid en Beroep	Dhr. Joeno van der Berg
Univé	Teamleider Klantenservice	Mw. Frieda van Zelst
Univé	Teamleider Klantenservice	Mw. Vanessa Bastiaannet

Bijlage 4 **Afkortingenlijst**

AMvB	Algemene Maatregel van Bestuur
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
GRBS	Gesubsidieerde rechtsbijstand (in de figuren van bijlage 1)
HJLK	het Juridisch Loket (in de figuren van bijlage 1)
JenV	Justitie en Veiligheid
NOvA	Nederlandse Orde van Advocaten
RvR	Raad voor Rechtsbijstand
WODC	Wetenschappelijk Onderzoeks- en Documentatiecentrum
WRB	Wet op de rechtsbijstand
WRR	Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid
WSNP	Wet schuldsanering natuurlijke personen



Bijlage 5 **Geraadpleegde bronnen**

Barry & Edgman-Levitan 2012

M.J. Barry & S. Edgman-Levitan, 'Shared decision making — the pinnacle of patient-centered care', *The New England Journal of Medicine* 2012, 366/9, p. 780-781.

Bommeljé & Keur 2013

Y. Bommeljé & P.A. Keur, *De burger kan het niet alleen. Digitale dienstverlening die past bij digitale vaardigheden van burgers*, Den Haag: Sdu 2013.

Combrink-Kuiters, Van Gammeren-Zoetewij & Peters 2011

L. Combrink-Kuiters, M. van Gammeren-Zoetewij & S.L. Peters, *Monitor gesubsidieerde rechtsbijstand 2010*, Den Haag: Boom juridische uitgevers 2011.

Combrink-Kuiters, Peters & Van Gammeren-Zoetewij 2018

L. Combrink-Kuiters, S.L. Peters & M. van Gammeren-Zoetewij, *Nulmeting Stelsel gesubsidieerde rechtsbijstand*, Utrecht: Wolf Legal Publishers 2018.

Croes & Maas 2009

Geschilbeslechtingdelta midden- en kleinbedrijf. Over het optreden en afhandelen van (potentieel) juridische problemen in het midden- en kleinbedrijf, Den Haag: WODC 2009.

Felstiner, Abel & Sarat 1980

W.L.F. Felstiner, R.L. Abel & A. Sarat, 'The emergence and transformation of disputes: naming, blaming, claiming...', *Law and Society Review* 1980/1981, 3-4.

Franklyn e.a. 2017

R. Franklyn e.a., *Findings from the Legal Problem and Resolution Survey, 2014-15*, Londen: Ministry of Justice 2017.

Gammeren-Zoetewij, van e.a. 2018

M. van Gammeren-Zoetewij e.a., *Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2017*, Utrecht: Wolf Legal Publishers 2018.

Helden, van e.a. 2013

W.J. van Helden e.a., *De burger gaat digitaal*, Den Haag: Nationale ombudsman 2013.

Hooijschuur & Boot 2019

E. Hooijschuur & N. Boot, *Kwetsbaarheid onder gebruikers van gesubsidieerde rechtsbijstand*, Den Haag: RvR/CBS 2019.

Klein Haarhuis & Niemeijer 2013

C.M. Klein Haarhuis & E. Niemeijer, 'De verklaring van geschilgedrag. Gedragseconomische bijdragen en hun beperkingen', in: W.H. van Boom, I. Giesen & A.J. Verheij (red.), *Capita civilologie. Handboek empirie en privaatrecht*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2013, p. 109-135.

Kritzer 2011

H.M. Kritzer, 'The antecedents of disputes: complaining and claiming', *Oñati Socio-Legal Series 2011*, v. 1, n. 6 - *Current Socio-Legal Perspectives on Dispute Resolution* (online publiek).

Maule 2013

J. Maule, *Understanding decision making in legal services: lessons from behavioural economics*, Londen: Legal Services Board 2013.

Mein & De Meere 2018

A. Mein & F. de Meere, *Motieven van burgers om (niet) naar de rechter te gaan*, Den Haag: Sdu Uitgevers bv 2018.

Monitor gesubsidieerde rechtsbijstand 2005

RvR, *Monitor gesubsidieerde rechtsbijstand 2005 (gegevens 2004)* (online publiek via rvr.nl).

Mulherin & Coumarelos 2007

G. Mulherin, & C. Coumarelos, 'Access to justice and disadvantaged communities', in: P. Pleasence, A. Buck & N.J. Balmer (red.), *Transforming lives: Law and social process*, Londen: Legal Services Commission 2007, p. 13-47.

OECD 2019

OECD, *Equal Access to Justice for Inclusive Growth. Putting people at the centre*, Parijs: OECD 2019.

Peters & Combrink-Kuiters 2014

S.L. Peters & L. Combrink-Kuiters, 'Het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand in roerige tijden', *Justitiële verkenningen* 2014, 40/1, p. 93-113.

Peters & Combrink-Kuiters 2018

S.L. Peters & L. Combrink-Kuiters, 'Customer journey research in Legal Aid in the Netherlands'. Paper presented at the UCL International conference in Access to Justice and Legal Services, London, June 2018.

Pleasence e.a. 2007

P. Pleasence e.a., 'Mounting problems: further evidence of the Social, Economic and health consequences of civil justice problems', in: P. Pleasence, A. Buck & N.J. Balmer (red.), *Transforming lives: Law and social process*, Londen: Legal Services Commission 2007, p. 73-96.

Pleasence & Balmer 2019

P. Pleasence & N.J. Balmer, 'Justice & the capability to function in society', *Dædalus, the Journal of the American Academy of Arts & Sciences* 2019, 148(1), p. 140-149.

Pleasence, Buck & Balmer 2007

P. Pleasence, A. Buck & N.J. Balmer, 'Introduction', in: P. Pleasence, A. Buck & N.J. Balmer (red.), *Transforming lives: Law and social process*, Londen: Legal Services Commission 2007, p. 5-12.



Rapport commissie-Barkhuysen 2015

Nederlandse Orde van Advocaten, *Eindrapport Commissie 'Duurzaam stelsel gefinancierde rechtsbijstand'*, 2015 (online publiek).

Rapport commissie-Van der Meer 2017

Andere tijden. Evaluatie puntentoekenning in het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand, bijlage bij *Kamerstukken II 2017/18*, 31753, 142.

Rapport commissie-Wolfsen 2015

Commissie onderzoek oorzaken kostenstijgingen stelsel gesubsidieerde rechtsbijstand en vernieuwing van het stelsel, *Herijking rechtsbijstand. Naar een duurzaam stelsel voor de gesubsidieerde rechtsbijstand*, Bijlage bij *Kamerstukken II 2015/16*, 31753, 110.

Sandefur 2007

R.L. Sandefur, 'The importance of doing nothing: everyday problems and responses of inaction', in: P. Pleasence, A. Buck & N.J. Balmer (red.), *Transforming lives: Law and social process*, Londen: Legal Services Commission 2007, p. 116-136.

Schrijber-Leloux & TamTam 2018

V. Schrijber-Leloux i.s.m. TamTam, *het Juridisch Loket – Customer Journey*, het Juridisch Loket 2018.

Tuzgöl-Broekhoven e.a. 2019

A. Tuzgöl-Broekhoven e.a., *Invorderen vanuit het burgerperspectief. Onderzoek naar knelpunten die burgers ervaren bij het invorderen van schulden door de overheid*, Den Haag: Nationale ombudsman 2019.

Velthoven, van & Klein Haarhuis 2010

B.J.C. van Velthoven & C.M. Klein Haarhuis, *Geschilbeslechtingsdelta 2009. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2010.

Velthoven, van & Ter Voert 2004

B.J.C. van Velthoven & M.J. ter Voert, *Geschilbeslechtingsdelta 2003. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2004.

Vliet, van, Schattorie & Charité 2013

H. van Vliet, J. Schattorie & D. Charité, *eOverheid vanuit het perspectief van de burger. Navigeren naar adoptie*, Deloitte 2013.

Voert, ter & Klein Haarhuis, Geschilbeslechtingsdelta 2015

M.J. ter Voert & C.M. Klein Haarhuis, *Geschilbeslechtingsdelta 2014. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*, Den Haag: Boom Lemma uitgevers 2015.

Voert, ter & Klein Haarhuis, Rechtshulp gemist? 2015

M.J. ter Voert & C.M. Klein Haarhuis, *Rechtshulp gemist?*, Den Haag: WODC 2015.

Westerveld & Lankhorst, in: *Module Rechtsbijstand en schuldhulpverlening*

M. Westerveld & G.H. Lankhorst, commentaar op art. 12 WRB, in: G.H. Lankhorst, M. Westerveld & J. van de Wiel, *Module Rechtsbijstand en schuldhulpverlening*, Deventer: Wolters Kluwer (online).

WRR 2017

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*, Den Haag: WRR 2017.

