

Johan van Hasseltweg 2B1  
1022 WV Amsterdam

t +31 (0) 20 624 30 44  
info@ferro-explore.nl  
www.ferro-explore.nl

# **Versterking van de toegang tot het recht**

**Rapportage van een verkennend  
kwalitatief onderzoek | Deel 1 & 2  
Burgers en klein-zakelijk  
Definitieve rapportage  
Versie 1.0**

**Op verzoek van**  
het ministerie van Justitie  
en Veiligheid

**Auteur(s)**  
Annelies Jansen  
Marieke Smets

**Projectnummer**  
6401

**Datum**  
27 juni 2023

## Inhoud

<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>1</b>
1 Achtergrond, doel en probleemstelling	1
2 Overkoepelende conclusies	2
3 Enkele conclusies specifiek van toepassing op kleine ondernemers	7
<b>Resultaten deel 1: burgers</b>	<b>9</b>
1 Initiële fase: er is een probleem	9
2 Eerste informatie-inzameling	12
3 Advies van experts	14
4 Actie ondernemen	17
5 Uitkomst, afronding en evaluatie	18
6 Ideeën voor versterking van de toegang tot het recht	20
<b>Resultaten deel 2: klein-zakelijk</b>	<b>24</b>
1 Initiële fase: een probleem op het werk	24
2 Informatie-vergaring en voortbouwen op bestaande kennis	26
3 Juridische vragen uitbesteed aan experts	27
4 Actie (laten) ondernemen	29
5 Evaluatie: ook een investering in de toekomst	30
6 Versterking van de toegang tot het recht	31
<b>Onderzoeksverantwoording</b>	<b>32</b>
1 Aanleiding onderzoek	32
2 Onderzoekdoel	33
3 Probleemstelling en onderzoeksvragen	33
4 Methode van onderzoek en uitvoering	33
5 Selectie	34
6 Algemeen	35



## Conclusies en aanbevelingen

### 1 Achtergrond, doel en probleemstelling

Het kabinet heeft tot doel de toegang tot het recht te versterken. Hiermee wordt bedoeld:

*Dat burgers, zzp'ers, bedrijven en organisaties die in geschil raken met elkaar of met de overheid of die een probleem hebben met een juridische component:*

- 1) *kunnen beschikken over objectieve (betrouwbare) informatie over hun rechten en plichten;*
- 2) *advies en ondersteuning (waaronder rechtsbijstand) kunnen krijgen bij het uitoefenen van hun rechten en het oplossen van geschillen; en*
- 3) *de mogelijkheid hebben een beslissing te verkrijgen van een neutrale instantie.*

Er heeft een eerste inventarisatie plaatsgevonden (langs bovengenoemde pijlers) van mogelijke maatregelen, samengebracht in een consultatiedocument. Naar aanleiding hiervan heeft de Minister voor Rechtsbescherming besloten een informele consultatie te organiseren:

- Onder relevante organisaties in het rechtsbestel en belangenorganisaties.
- Onder specifiek diegenen die op zoek zijn naar recht: mensen met een (potentieel) juridisch probleem of geschil (in het verleden of heden).

Om inzicht te verkrijgen waar het algemeen Nederlands publiek (de burger) en (kleine) ondernemers tegenaan lopen als zij recht zoeken heeft het ministerie van Justitie en Veiligheid Ferro Explore gevraagd onderzoek uit te voeren onder diegenen die op zoek zijn naar recht: mensen met een (potentieel) juridisch probleem of geschil (in het verleden of heden). Dit kan gaan om scheiding, huurconflicten, arbeidsgeschillen, schulden, problemen met bestuursorganen, niet geleverde aankopen, etc.

Het doel van het onderzoek is:

- *Primair: inzicht krijgen in waar men tegenaan loopt als men recht zoekt.*
- *Daarnaast ook: ideeën ophalen voor versterking van de toegang tot het recht.*

De hoofdvraag van het onderzoek luidt:

*Waar loopt men tegenaan als men recht zoekt? Doel is om obstakels/problemen in de zoektocht te inventariseren: welke belemmeringen/problemen zijn er te onderscheiden? Hoe gaat men hiermee om? Hoe kunnen belemmeringen/problemen verminderd dan wel weggenomen worden?*

De bedoeling is dat de verkregen inzichten kunnen bijdragen aan het in kaart brengen van maatregelen die kunnen worden genomen om de toegang tot het recht te versterken en aan de uiteenzetting van de vervolgaanpak.

Teneinde de gewenste inzichten te verkrijgen is medio januari 2023 kwalitatief verkennend onderzoek uitgevoerd onder mensen die te maken hebben gehad met juridische problemen (mix naar type probleem, geslacht, leeftijd en opleidingsniveau) in de vorm van 16 online individuele interviews van 45 minuten. Aanvullend heeft een groepsdiscussie plaatsgevonden met 7 van hen.

Begin februari hebben 8 online individuele interviews van 45 minuten plaats gevonden met kleine ondernemers (mix naar type probleem, geslacht, leeftijd en opleidingsniveau en type onderneming).

**In deze rapportage bespreken wij allereerst de overkoepelende conclusies van het onderzoek. Daarbij komen eerst de conclusies aan de orde die van toepassing zijn op zowel burgers als ondernemers. Daarna belichten wij kort enkele conclusies die specifiek voor ondernemers van toepassing zijn.**

**In de daaropvolgende hoofdstukken bespreken wij meer in detail de resultaten van het onderzoek. We starten daarbij met de uitkomsten van het eerste deel van het onderzoek: onder burgers. In het daaropvolgende hoofdstuk worden de resultaten van het tweede deel onder kleine ondernemers meer uitgediept.**

## **2 Overkoepelende conclusies**

**Hieronder worden conclusies beschreven die gelden zowel voor burgers als ondernemers. In de laatste paragraaf worden enkele elementen uitgelicht die specifiek van toepassing zijn op kleine ondernemers.**

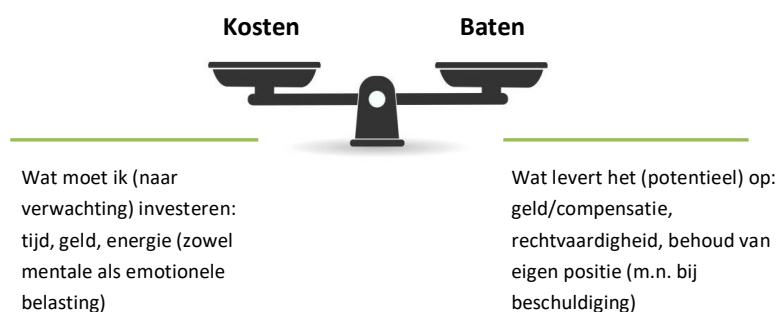
Het besef dat men zich bevindt in een situatie waarin je te maken hebt met onrecht, de conclusie dat je te maken hebt met een juridisch probleem of geschil, is heftig. In vrijwel alle gevallen beschrijven respondenten dit als een overweldigend moment.

Op het moment dat je beseft dat er 'iets mis is' schrik je, de wereld even op zijn kop.

- Het feit dat iemand jou 'onrecht heeft aangedaan' leidt vrijwel altijd tot een sterk emotionele reactie:
  - Ook bij 'kleinere zaken' is die emotionele impact aanwezig: je gevoel van rechtvaardigheid wordt (even) aangetast.
- Je krijgt hiermee onmiddellijk te maken met een wereld waarin je de weg niet kent:
  - Het juridisch gebied wordt bijna letterlijk ervaren als een andere wereld waarin je de regels niet kent, noch de taal en de omgangsvormen;
  - Je bent er niet in thuis, en hebt specialistische hulp nodig om je te oriënteren;
  - Dit brengt een sterk gevoel van spanning en onzekerheid met zich mee.
- Het beeld bestaat dat het een wereld is die complex in elkaar zit:
  - Het idee heerst dat (ook met de juiste hulp en expertise) het veel tijd, moeite en geld kost om een juridisch conflict op te lossen en 'je gelijk te halen';
  - Dit maakt dat men veelal aarzelt en er tegenop ziet om het 'aan te gaan' - het brengt onrust en stress met zich mee.
- Ook omdat er (soms) veel op het spel staat ervaart men een grote druk om 'het goede te doen':
  - Je wilt niet alleen zeker weten dat je de juiste stappen zet, maar ook dat je niet 'het verkeerde' doet (het idee bestaat vaak dat je het met een verkeerde stap of zelfs een verkeerd woord kan 'verpesten' voor jezelf);
  - Dit geldt wanneer er 'objectief' veel op het spel staat (werk, woning, relatie), maar ook bij kleiner onrecht zoals een verkeerd geleverd product. Het gevoel van onrecht maakt dat men druk ervaart het juiste te doen.

**Ofwel: je voelt je aangetast in een basisgevoel van rechtvaardigheid, je bevindt je in een wereld waarin je de regels niet kent, je wilt zeker weten dat het goed is wat je doet, en er staat veel op het spel. Gevoelens van stress en onzekerheid overheersen.**

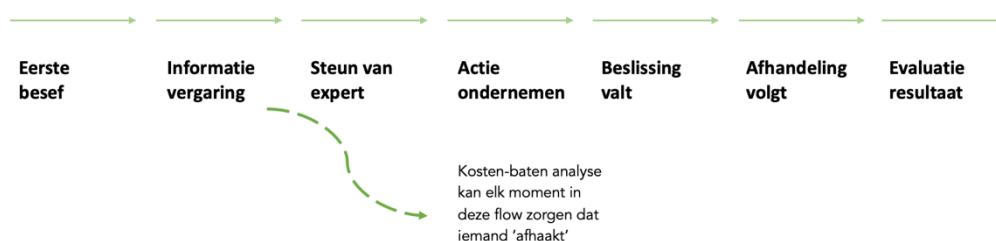
Direct tegen de achtergrond van het eerste moment van schrik of zelfs schok vindt vaak direct een eerste afweging plaats van kosten en baten. Men heeft de indruk een (zeer) grote (emotionele, financiële, tijds-) investering te moeten doen om tot een (positieve) oplossing te komen.



Alleen al een eerste idee hebben waar men terecht kan voor hulp en informatie maakt dat men de kosten-baten afweging in deze allereerste fase positiever inschat, en kan cruciaal zijn in de beslissing om 'iets' te gaan ondernemen. (Dit kan zijn: ik ken iemand die er verstand van heeft, ik heb al eens eerder een website van de overheid voorbij zien komen met juridische informatie).

Niet alleen bij aanvang, maar tijdens het complete proces, vanaf de allereerste beslissing om 'er iets mee te doen' tot aan de uiteindelijke 'uitkomst', wordt continue een kosten-baten analyse gemaakt door de respondenten.

Dit betekent ook dat mensen gedurende het complete verloop - in alle stadia- kunnen afhaken op basis van hun inschatting van kosten en baten.



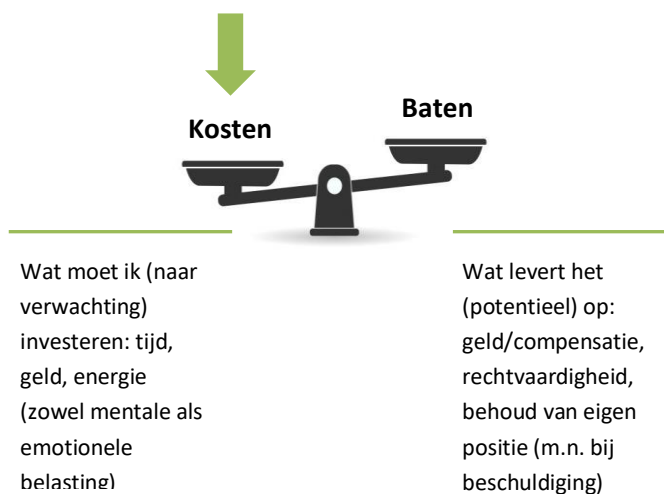
Hoe meer respondenten zich gesteund voelen, hoe positiever zij de kosten-baten afweging inschatten. Het drukt de (inschatting van) kosten, zowel praktisch als emotioneel/mentaal.

Het hebben van helderheid, zekerheid, weten waar je aan toe bent, heeft een sterk positief effect, net als morele steun. Je voelt je gesteund en hebt er vertrouwen in dat je je weg zal vinden in een complexe, onbekende wereld.

Andersom heeft dat gebrek aan informatie, steun en (morele) begeleiding een negatief effect op de inschatting van de 'eigen kansen' en daarmee de uitkomst van de afweging. Dit betekent dat mensen op elk moment in het proces alsnog (voortijdig) kunnen afhaken en daarmee hun recht niet halen.

Het lijkt reëel te verwachten dat een zekere groep (niet onderdeel van onze selectie) zelfs bij de allereerste afweging al afhaakt en het proces om hun recht te halen überhaupt niet aangaat. De drempel is hoog en er is moed, energie, tijd en soms geld voor nodig om de eerste stap te zetten en op zoek te gaan naar meer informatie.

Door steun -bijvoorbeeld als gegeven door een juridisch loket: objectief, toegankelijk, gedegen, praktisch- voelt men zich niet alleen praktisch gesteund maar zeker ook moreel en emotioneel: het biedt morele support, geloof, hoop, zekerheid, het gevoel dat je het samen doet en dat je er niet alleen voor staat.



**Goede, toegankelijke juridische steun maakt dat de kosten minder zwaar worden ingeschat (van te voren) en ervaren (tijdens het proces).**

Ideeën rondom het versterken van de toegang tot het recht worden dan ook positief ontvangen. Het verkrijgen van (objectieve, betrouwbare) informatie en ondersteuning is helpend en werkt als een belangrijke en onmiddellijke 'stress-verlager'.



- Juist omdat er veel op het spel staat helpt het enorm als men snel een beeld kan krijgen van waar men (ongeveer) aan toe is, waar men staat:
  - Ook al is niet direct duidelijk hoe de afloop uitpakt, het wordt als een grote steun ervaren als met hulp van een expert (online of live) een eerste analyse plaatsvindt van 'waar men staat' en ook welke risico's men loopt, en welke niet;
    - Door het uitsluiten van bepaalde 'rampscenario's' (je hoeft in elk geval je huis niet uit, ze moeten sowieso betalen) wordt de situatie onmiddellijk meer hanteerbaar – zowel emotioneel als praktisch.
    - Dit helpt het allereerste gevoel van overweldiging en soms ook 'verlamming' weg te nemen.
- Ook het helder krijgen van stappen maakt de situatie meer handzaam en overzichtelijk. Men kan aan de slag:
  - Daarmee wordt vaak ook helder of men het alleen kan doen of dat men hulp nodig heeft.
- Het doorverwijzen naar experts neemt tevens een grote belemmering weg: alleen al je weg vinden in het aanbod en beoordelen of iemand 'goed' is, betrouwbaar en ook verstand heeft van jouw 'geval' of situatie is een proces op zich. Het geeft enorme opluchting als mensen weten van wie zij steun kunnen krijgen.
- Daarnaast werkt ook de praktische hulp bij het 'halen van je recht' heel drempelverlagend:
  - Variërend van een standaardbrief tot (toegankelijke, te veroorloven) professionele hulp van een advocaat.
- Als het op de beslissing aan komt is alles wat het directer, sneller, eenvoudiger maakt over het algemeen winst:
  - Hoe langer onduidelijk blijft waar het heen gaat, hoe meer er gevraagd wordt van het 'uithoudingsvermogen' (financieel, mentaal, emotioneel) en hoe groter de kans op (voortijdig) afhaken.

**Alle (betrouwbare, toegankelijke) hulp die jou helpt je weg te vinden op dit onbekende terrein van juridisch 'gedoe' werkt drempelverlagend en vergroot de kans dat men het (complexe, stressvolle) proces om je recht te halen, succesvol aangaat.**

### 3 Enkele conclusies specifiek van toepassing op kleine ondernemers

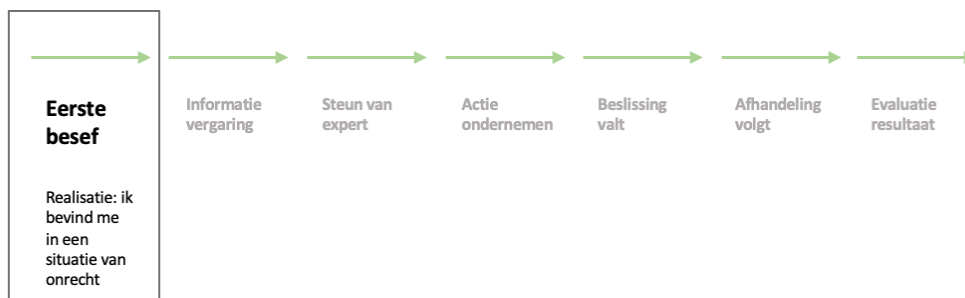
Zoals gezegd zijn eerdere conclusies geldig voor zowel burgers als ondernemers. Daarnaast viel het volgende op in de gesprekken met (kleine) ondernemers.

- Het hebben van een juridisch probleem of geschil is ook voor hen vaak een stressvolle ervaring. Maar met name als meer ervaren ondernemer, is men er vaak enigszins op voorbereid. Het wordt dan enigszins beschouwd als onderdeel van het ondernemerschap:
  - Er is bijvoorbeeld een lopende samenwerking met een advocatenbureau of men heeft zelf expertise opgebouwd op het betreffende (specialistische) deelgebied van recht;
  - Deze ervaring maakt het makkelijker om grip te krijgen op de situatie, wat stress verlagend werkt.
- In de kosten en baten afweging speelt een aantal factoren bij ondernemers specifiek een rol:
  - Tijd wordt vaak nog letterlijk beschouwd als geld: tijd die men in het juridisch probleem of geschil steekt kan men niet aan de onderneming besteden;
    - Ook door het wachten op een uitspraak kan men heel direct inkomsten mislopen.
  - Daarnaast kan de relatie met de klant en reputatie in het vakgebied een rol spelen;
  - Men weegt deze elementen sterk mee, wat soms leidt tot een iets meer strategische, lange termijn blik naar de situatie:
    - Advocatenkosten worden dan bijvoorbeeld beschouwd als een investering die zich weer terugbetaalt (bijvoorbeeld in een vergunning, of betere voorwaarden) of men kiest er juist voor wat milder het gesprek in te gaan omwille van de lange termijn relatie met de klant.
- Over het algemeen maken ondernemers nog iets sneller de stap naar het inschakelen van een expert:
  - De benodigde kennis is soms te specialistisch, er hangt te veel van af (bijvoorbeeld bij grote contracten) of men ziet het simpelweg als iets wat men uitbesteedt, zoals bijvoorbeeld de boekhouding.
- Ondernemers zouden graag meer toegankelijke informatie zien over (minder specialistische) juridische problemen, overzicht van stappen die men kan nemen om tot een oplossing te komen, wellicht een 'juridisch loket voor ondernemers' en meer toegankelijke rechtspraak bij een geschil.

**Het ontbreken van makkelijke, directe toegang tot kennis is voor de ondernemer een 'dure' lacune. Met name de startende en minder ervaren ondernemer lijdt hieronder, wat veel tijd, gemiste inkomsten en stress kan opleveren. Dit terwijl het hebben van kennis direct bijdraagt aan de stevigheid die men voelt in de eigen positie als ondernemer: men kan professioneel te werk gaan en het probleem ofwel zelf ofwel met professionele hulp kalm en zakelijk afhandelen.**

## Resultaten deel 1: burgers

### 1 Initiële fase: er is een probleem



#### Een grote schok en veel onzekerheid

- In veel gevallen is er een moment van schok en verbazing of sterker: verontwaardiging (de intensiteit enigszins afhankelijk van de 'ernst' van de zaak). Men bevindt zich onverwacht in een situatie waarin er een 'probleem' is:
  - Men wordt 'beschuldigd' van iets:
    - Zoals een respondent die plotseling een waarschuwing in de brievenbus kreeg van de woningbouwvereniging (omdat diens hond in de gang zou plassen);
  - Men blijkt onverwacht te moeten betalen, 'op te draaien' voor kosten:
    - Zoals bij de eindoplevering van een woning (waar ineens meerdere lagen vloerbekleding aanwezig bleken te zijn);
  - Men bevindt zich onverwacht in een (negatieve) situatie waarop men niet gerekend had:
    - Zoals de respondent die onverwacht een brief in de bus kreeg met echtscheidingspapieren;
  - Een besteld product blijkt niet goed te werken of er ontbreekt iets:
    - Bijvoorbeeld een waterpas die is besteld via Marktplaats;
    - Bij het starten van de verbouwing blijkt geen spouwmuurisolatie aanwezig te zijn in het nieuwe huis (terwijl dit wel zo in de koopovereenkomst was opgenomen);
  - In sommige gevallen is er in zekere zin sprake van een 'meevaller':
    - Bijvoorbeeld bij de respondent die er bij toeval achter kwam drie parkeerplaatsen te bezitten in plaats van twee (wat foutief was opgenomen in de koopakte).

- In sommige gevallen betreft het een 'vermoeden' dat er iets niet klopt:
  - Zoals een respondent die ineens geen werk meer kreeg van het uitzendbureau, daar een gek gevoel over had en er later achter kwam dat er nog recht was op salaris en vakantiegeld.
  - Of degene die als minderjarige onder curatele was gesteld van een van de ouders, en al een tijd lang het gevoel had dat er dingen niet klopten (later bleek inderdaad dat de ouder niet juist was omgegaan met de rol als curator).
- En in andere gevallen wordt langzaam duidelijk dat er 'meer aan de hand is':
  - Bij een arbeidsongeval bleek naar verloop van tijd dat er meer kosten gemaakt moesten worden (beginnend met krukken en uiteindelijk het inzicht dat men waarschijnlijk niet tot de pensioengerechtigde leeftijd kan doorwerken). Toen kwam de vraag naar boven wie op zou draaien voor die kosten;
  - Bij een overlijden waar weinig contact was met de rest van de familie bestond eerst nog de hoop dat men betrokken zou worden in de afhandeling van de erfenis, maar werd geleidelijk duidelijk dat dit niet het geval was.

### **Op zoek naar grip op de situatie**

Na de eerste schok probeert men beter te begrijpen wat er nu eigenlijk speelt.

- Familie, vrienden en bekenden hebben hierin vaak vooral de rol van morele en emotionele support. Inhoudelijk gaat men vrij snel op zoek naar iemand die 'er verstand van heeft'.
- Hierbij is er een grote voorkeur voor een bekende met expertise:
  - Een vriend van de familie neemt de rol in van juridisch adviseur (bij de extra parkeerplaats);
  - Een ex-partner uit de advocatuur geeft eerst advies en neemt later de zaak 'officieel' op zich (in de situatie met de afwezige spouwmuren);
  - Iemand met problemen op het werk wint advies (vrijblijvend) in van een bekende advocaat die eerder heeft geholpen bij een vaststellingsovereenkomst.

Dit geeft een gevoel van vertrouwen in een situatie waarin men zelf (vaak, nog) geen idee heeft hoe men het aan moet pakken en wat alleen al de eerstvolgende stap zou moeten zijn.

### **Gevoel van onrechtvaardigheid**

- In de meeste gevallen volgt na de initiële fase, waarin men ofwel met een schok, ofwel meer geleidelijk, moet constateren dat er 'iets aan de hand is' een moment waarop men beslist of (en hoe) men actie gaat ondernemen.
  - Met name in meer 'eenvoudige' situaties bestaat er soms de optie om niks te doen en het 'erbij te laten zitten':

- Bijvoorbeeld een verkeersboete waarvan men zelf het idee heeft dat die onterecht is uitgedeeld;
- Of een verkeerd geleverd of defect artikel;
- Maar ook in die gevallen speelt vaak direct een gevoel van rechtvaardigheid:

*Het was niet een heel hoog bedrag, maar het ging meer om het principe.*

### **Kosten en baten afweging wordt in gang gezet**

- Ook gaat er direct een afweging in werking van kosten en baten, de tijd, energie en geld die je erin steekt en wat je er uiteindelijk (potentieel) voor terugkrijgt - en met welke mate van zekerheid je deze afweging kan maken.

*Je kijkt wat de volgende stap is en toen heb ik de afweging gemaakt ten opzichte van wat het kan opleveren.*

*Je moet weten waar je het voor doet, anders haak je heel snel af.*

- Dit is een complexe mix van factoren en lijkt aan de oppervlakte een rationele afweging. Er spelen zeker ook hele praktische elementen in mee: hoeveel tijd ben je bereid te investeren:

*Ik was aan het verbouwen en heb al geen tijd voor hobby's. Dus het kwam achteraan het lijstje. Dan neem ik mijn verlies.*

*Ik was verontwaardigd dat ik aan de bak moest terwijl PostNL juist hun spullen op orde moet hebben (bij niet geleverd pakket).*

- Maar er speelt ook een sterke emotionele factor: je probeert ook een inschatting te maken van je eigen (toekomstige) gevoelens: je wilt geen spijt hebben dat je niks hebt gedaan, maar er zijn bijvoorbeeld ook redenen om het zo snel mogelijk af te maken en achter je te laten:

*Alles is onzeker en dat is verschrikkelijk stressvol.*

*Ineens is alles me afgenomen, je voelt je als in een vrije val.*

*Je moet de stress van het proces wel aan kunnen.*

- Het is een complexe risico-inschatting (hoe groot is de kans dat het lukt, op een positieve uitkomst? - hoe sterk sta ik?) alsook een projectie van de eigen betrokkenheid, motivatie en emoties (hoeveel kan het me schelen? Wat is het me waard?):

- Dit leidt soms tot (ogenschijnlijk) 'snel afhaken':

*Ik weet dat het niet klopte maar ik heb het gelaten vanwege het gezeur. Ik had al ander werk dus ik dacht laat maar. Ik dacht, ik sluit het hoofdstuk, ik kan wel met ze discussiëren maar wilde focussen op de toekomst.*

*Ik dacht het gaat om weinig geld dus ik laat het schieten.*

- Of juist 'vastbijten':

*Het ging om 25 euro. Dat valt mee, maar het is een principekwestie, dus ik heb het er niet bij gelaten (bij defecte waterpas, geleverd via Marktplaats).*

- Ook speelt hier soms een gevoel van verantwoordelijkheid mee: als ze dit bij mij hebben gedaan, doen ze dit dus waarschijnlijk ook bij anderen.
- Men gaat er hierbij over het algemeen van uit dat het ingewikkeld zal zijn, om je recht te halen, dat het juridisch proces nu eenmaal complex is:
  - Het consumentenrecht wordt vaak gezien als iets waar je - met goede informatie- redelijk zelf uit moet kunnen komen, maar daarbuiten is de aanname over het algemeen dat er expertise nodig is die men zelf niet bezit.
- Juist deze inschatting is iets waar mensen uiteindelijk ook het oordeel van een expert bij zoeken.

## 2 Eerste informatie-inzameling



### Begrijpen waar je staat

- Om de afweging te maken wat men gaat ondernemen, en wat daarvoor nodig is, volgt een fase van informatie verzamelen: wat kan ik, waar sta ik, wat zijn mijn rechten? Dit gaat meestal gepaard met een groot gevoel van onzekerheid:
  - In welke situatie bevind ik me hier nu precies, 'wat speelt er'?

*Via de VVE kwamen we erachter dat we drie parkeerplaatsen hadden, terwijl we er twee dachten te hebben, de notaris was dat vergeten te zeggen. Op zo'n moment heb ik geen idee waar ik recht op heb.*

- Bij sommigen is dit in eerste instantie online, bij anderen bij een bekende die meer expertise bezit:
  - Met name bij mensen die nog minder ervaring hebben met recht of die zich erg onzeker voelen in de situatie zijn het vaak familieleden of bekenden, die hen doorverwijzen naar informatiebronnen:

*Ik heb wel online gezocht maar dat was een wirwar aan informatie... Toen hebben we het aan onze ouders gevraagd: wat zouden jullie doen?*

*Dus toen dacht ik daarna, ik moet weten welke rechten ik heb, als ik zoek, waar moet ik op zoeken, dus dan bel ik maar die oud klasgenoot.*

- Soms is deze eerste oriëntatie voldoende om een eerste vervolgstap te bepalen, en zetten mensen die stap ook zelf:
  - Als dat niks oplevert - dan gaat men naar een expert voor advies;
  - En in een enkel geval is zelfs die eerste oriëntatie niet nodig:
    - Bij een verkeersboete staat op de boete zelf hoe je bezwaar kan aantekenen;
  - In veruit de meeste gevallen echter gaat men na een eerste oriëntatie over tot het inwinnen van informatie en advies bij een juridisch expert.
- En in veel gevallen blijft deze korte oriëntatie, het eerst zelf naar antwoorden zoeken, bestaan ook in de loop van een langer proces:
  - Ook als men ondersteuning krijgt van een expert, bijvoorbeeld van een advocaat bij een echtscheiding, werd op momenten weer online gegoogeld om op de volgende stap te anticiperen of een onverwachte wending te duiden.

### **Eerste oriëntatie online**

- Veel mensen browsen in eerste instantie naar informatie, zodra blijkt dat er 'iets aan de hand is':
  - Hoewel commerciële juridische bureaus en platforms vaak wel nuttige informatie bieden, is men ook sceptisch gezien het feit dat ze een commercieel doeleinde, een winst oogmerk hebben.

*Het zijn allemaal mooie praatjes, reclame.*

- Het juridisch loket wordt vaak genoemd als prettige bron:
  - Daar staat alles op een rijtje;
  - En er is geen winst oogmerk;

*Je zoekt bij een betrouwbare bron: de overheid, omdat daar de wetgeving vandaan komt.*

- Sites als Consuwijzer worden ook genoemd



- Men vindt hier een goed overzicht, met name bij 'simpele zaken' (als niet geleverd product) is dit vaak afdoende.

### 3 Advies van experts



#### Je weg vinden in een onbekende wereld

- In de meeste gevallen gaat men na een eerste inventarisatie van de situatie (aan de hand van informatie online en/of van bevriende experts) op zoek naar het inwinnen van informatie in een gesprek met een expert.
- Juist omdat men de indruk heeft dat het heel precies lijkt te komen, in een wereld en een taal waarin men zich niet thuis voelt (je wilt wel weten wat je precies wel of niet moet zeggen). Dit geeft mensen veelal het idee dat ze een expert nodig hebben. Zeker als ze de 'beschuldigde partij' zijn. En al helemaal als ze het gevoel hebben dat er veel op het spel staat (erfenis, echtscheiding, uithuisplaatsing):

*Je wilt dat iemand tegen je zegt: je moet dit en dit en dit doen. En je wilt gewoon duidelijke opties, en die vond ik niet want iedereen zegt iets anders.*

*Als je naar de rechter gaat dan weet je als burger niet veel, je hebt een advocaat nodig om het te ontleden.*

- Advies van experts helpt om te 'checken' wat exact van toepassing is op jouw situatie - andere informatie (bijvoorbeeld online) is vaak meer algemeen van aard en het is belangrijk te weten (of bevestiging te krijgen) welke regels exact van toepassing zijn in jouw geval ('in welk hokje het past'). Groot voordeel van iemand persoonlijk spreken is dat je jouw case kan toelichten en echt advies krijgt op basis van 'jouw verhaal', jouw situatie:

*Elke zaak heeft net zijn eigen specifieke punten dus ik wist niet onder welk kopje het past of welk artikel hierop van toepassing was.*

- Je kan bevestiging krijgen van jouw eigen informatie-inzameling en conclusie:

*Ik wilde zeker weten of ik het goed had gezien, omdat ze bij het uitzendbureau zeiden dat ik nergens recht op had. Maar bij het Juridisch Loket zeiden ze van wel.*

*Ik had gewoon het gevoel dat ik gelijk had, maar ik twijfelde nog een beetje, ik ging toen naar het Juridisch Loket. Zij hebben gezegd dat ik gelijk heb en toen voelde ik me gerustgesteld.*

- Ook als advies is ingewonnen bij een 'bevriende expert' is het prettig om deze nog door een objectieve partij bevestigd te krijgen.
- Daarnaast komt het voor dat het zelf zoeken naar informatie echt te weinig oplevert en men nog niet goed weet waar men aan toe is op het moment dat men een expert raadpleegt:

*Met Google kan je op sites kijken en naar situaties van mensen. Maar alles is wisselend en onzeker. Heb niet op een bepaalde site gekeken maar gezocht op scheiding. Het is niet zo klaar als een klontje.*

- Je krijgt helder wat de stappen zijn die kunnen/moeten worden gezet:

*Ze horen je verhaal aan en dan gaan ze je adviseren wat je het beste kan doen (over het Juridisch Loket).*

*Gevoelsmatig was het voor mij goed om met hen door te lopen wat er allemaal bij komt kijken en dan kan je zelf de keuze maken wat je ermee doet.*

- En ook over de dingen die je juist niet moet doen. Hier is men erg op beducht:

*Ik heb een keer gezegd dat ik me verstpapt heb en dat had ik nooit moeten zeggen, want dan zien ze dat als een tweede ongeval (bij ongeval op het werk, letselschade).*

*Je hoeft maar iets verkeerd in een brief te zeggen dan kan je je recht al verspillen.*

*Je kan ook het verkeerde bereiken als je een foutje maakt. Bijvoorbeeld als je een erfenis wilt verwerpen, maar je hebt al iets in ontvangst genomen, dan kan je al geen kant meer op.*

- Je krijgt hulp bij de afweging wat de beste keuze is in jouw situatie:

*Ze zeggen er ook bij wat de gevolgen en consequenties zijn, dat vond ik prettig (over het Juridisch Loket).*

- En daarmee ook meer zekerheid dat je 'je gelijk kan halen'.
- Het verkrijgen van informatie en bevestiging van een expert, bijvoorbeeld bij het Juridisch Loket, wat diverse malen wordt genoemd en waar veel respondenten goede ervaringen mee hebben, haalt een enorme hoeveelheid stress weg en zorgt vaak voor geruststelling. Ook al is vaak nog onduidelijk hoe dingen uiteindelijk precies zullen lopen, vaak kunnen bepaalde scenario's en zorgen die men heeft weg worden genomen.

*Ze hebben me gerustgesteld, ik dacht mijn huis kwijt te raken. Toen ik daar vandaan kwam was ik rustiger.*

- Ook de praktische ondersteuning is van grote waarde:

*Ze hebben me geadviseerd en een voorbeeldbrief gegeven die ik kon gebruiken. Ik wist al een beetje dat ik een brief moest sturen, maar welke was mij niet duidelijk.  
(Over Consuwijzer)*

- Dit biedt ook morele/emotionele steun. Je doet het niet alleen – je voelt je minder onzeker, minder alleen:

*Ik stond sterker in mijn schoenen door het advies wat ik kreeg. Ik stond sterker door de ondersteuning.*

- Zowel bij bellen maar zeker ook bij het live ontmoeten van iemand speelt daarbij ook een beoordeling van iemand zijn/haar expertise:
  - Positieve signalen zijn: ze konden het helder uitleggen, wisten goed waar ze het over hadden, ging het ook checken met een collega, kwam rustig over, met verstand van zaken.
- Wel geven sommigen aan best een drempel te hebben ervaren bij het naar binnen gaan bij het Juridisch Loket:

*Ja ik schaamde me een beetje en dacht iedereen kan meeluisteren en wilde niet dom over komen. Ik liep daarom ook door in eerste instantie, maar ben blij dat ik toch naar binnen ben gegaan.*

- Sommige respondenten hebben (positieve) ervaring met mediation:

*Op een gegeven moment kwam er vanuit de rechtbank de handreiking om een mediator erbij te halen, was wel onder de paraplu van de advocaten, maar die persoon was schappelijker en daardoor hebben we het wat redelijker kunnen afhandelen.*

- Anderen werden bijgestaan via:
  - Een letselschade specialist (via vakbond);
  - Een bewindsvoerder (bij zaak met persoon onder curatele);
  - Advocaat via de rechtsbijstandverzekering (bij erfenis).
- We hebben geen respondenten gesproken die ervaring hadden met een geschillencommissie.

#### 4 Actie ondernemen



#### Stappen zetten en wachten

- Zodra helder is welke stappen genomen moeten/kunnen worden, wordt vaak ook helder of men dit zelf kan/wil of dat er hulp ingeschakeld wordt:
  - Ook hierin speelt die afweging van eigen kunnen, risico's, potentiële winst, complexiteit en de emotionele belasting een rol.
- Zodra men eenmaal bij wordt gestaan door een specialist, veelal een advocaat, is die meestal in de lead en gaat de eigen rol meer naar de achtergrond (informatie aanleveren, meegaan naar afspraken):

*De advocaat nam het over en informeerde mij wat er gebeurde. Ik heb er namelijk geen weet van.*

- Een aantal blijft dan nog steeds actief betrokken:

*Ik wil elke mail naar de verzekering ook ontvangen. Dat vinden ze vervelend maar ik ben blij, ook vanwege de wisselingen. Maar het is mijn zaak en ik wil alles weten.*

- In veel gevallen volgt hierna een fase van afwachtendheid, nu is het wachten op de uitspraak:
  - Dit is uiteraard een fase die van een aantal weken tot een aantal jaren kan duren, en waarin ook weer teruggegaan wordt naar de vorige fases van informatie inwinnen en beslissing tot actie: steeds in een nieuwe fase moet die afweging weer opnieuw gemaakt worden.
- Hierbij blijft onzekerheid en stress een rol spelen:

*De tijd gaat voorbij en je weet als leek niet hoe het gaat lopen, daar word je onzeker van.*

*Ik heb ook veel slapeloze nachten gehad. Als ik aan mijn knie geopereerd word kan ik niet werken en dan word ik minder betaald, dan ga ik in de 70%. Maar ik heb wel gewoon een hypotheek.*

## 5 Uitkomst, afronding en evaluatie



Daarna is er een fase van afronding: het antwoord, de uitkomst, is duidelijk, een fase van afwikkeling en laatste stappen, afhandeling van de zaak - het geld wordt overgemaakt, papieren komen binnen en dergelijke - en een fase van evaluatie: terugkijken, voelt men zich tevreden of niet.

Wanneer exact de zaak afgerond zal worden is voor velen tot op het laatste moment onduidelijk.

Een respondent die onenigheid had met een uitzendbureau over de uitgekeerde arbeidsuren nam na het eerste 'bod' van het uitzendbureau de beslissing het hierbij te

laten. Ook al had diegene het gevoel dat er wellicht 'meer in zat', ze was er klaar voor om de zaak achter zich te laten.

Sommige respondenten geven aan nog midden in het proces te staan:

*Ja nou we probeerden eerst tot een schikking te komen maar dat is niet gelukt, dus de rechter moet tot een vonnis komen, en dat kan heel lang duren.*

*Het is spannend, het geeft zenuwen. Je weet dat er ook nog meer kosten aan zitten te komen, in hoeverre gaan ze het vergoeden, en wat niet? En als ze niet vergoeden, hoe ver kan ik nog gaan, welke stappen kan ik hierna nog zetten?*

En anderen zijn al in staat om terug te blikken. Ook als men de zaak technisch gezien 'gewonnen' heeft, is dit soms met boosheid en ongenoegen:

*Ik kijk er slecht op terug. Ik vind het weggegooid overheidsgeld (bij onterechte parkeerboete die voorkwam bij kantonrechter).*

*Ik ben er niet zo goed vanaf gekomen, ik moest de advocaatkosten betalen. Dat vond ik niet eerlijk. Ik wilde dat de woningbouw mijn kosten pakte.*

Ook bij diegenen die tevreden zijn over de uitkomst, is soms nog een knagend gevoel van onzekerheid over of het wellicht ook anders had kunnen gaan:

*Ik ben trots dat het gelukt is, maar heb wel mijn bedenkingen over de kosten en of er niet meer in zat.*

Het doorlopen van een juridisch probleem of geschil, 'juridisch gedoe', zoals veel het omschrijven, geeft enerzijds vertrouwen in het eigen kunnen en kennis op dit gebied, je weet nu waar je de volgende keer terecht kan.

Anderzijds geeft het vaak ook een knauw in het vertrouwen in de eigen positie in de rechtsstaat. Veel hebben een gevoel van onmacht ervaren:

*Het is toch een beetje kleine man versus de grote man...*

En daarnaast de indruk van een zekere willekeur. Dit heeft te maken met het verloop van het proces en de betrokken partijen:

*Had het gevoel dat diegene me erdoorheen hielp, was prettig, veel uitleg. Maar toen kreeg ik een ander persoon...*

Maar zeker ook in het aanbod aan informatie:

*Ik vond het ingewikkeld: je hebt er geen verstand van. We voelen ons jong en onervaren dus stonden niet sterk in onze schoenen en weten niet zo goed wat we met alle info moesten en hoe dan verder.*

## 6 Ideeën voor versterking van de toegang tot het recht

### Ideeën die spontaan naar voren kwamen

- **Informatie op één plek**

Spontaan noemen veel respondenten het idee om alle informatie rondom 'de toegang tot het recht' op één plek aan te bieden. Zij denken daarbij zowel aan 'preventie': waar moet ik op letten om te voorkomen dat... alswel de informatie die je nodig hebt op het moment dat er iets speelt:

*Misschien als er 1 centraal punt is waar betrouwbare info op te vinden is. Van de overheid ofzo met verschillende problemen die een burger kan hebben en welke rechten je dan hebt in die situatie.*

*Meer informatie makkelijker kunnen vinden, in de zin van dat je voor ook specifieke gevallen info kan vinden.*

Belangrijk hierbij is dat de informatie afkomstig is van een betrouwbare, onafhankelijke bron. Men vindt daarbij de overheid een logische afzender.

Een eerste aanknopingspunt, een plek waar je je kan oriënteren in die allereerste, stressvolle fase waarin je ontdekt dat je te maken hebt met 'juridisch gedoe', kan van onschatbare waarde zijn. Bovenop de schok van het juridisch probleem of geschil komt dan niet ook nog de verwarring en onzekerheid over waar men (degelijke) informatie in kan winnen.

Na deze eerste oriëntatie verwacht men veelal de hulp van een expert nodig te hebben - voor bevestiging en meer professionele ondersteuning.

- **Overzicht van stappen**

In de gesprekken komt veelvuldig naar boven dat men behoefte heeft aan een overzicht van de (mogelijke) stappen of opties. Je wilt een gevoel krijgen bij de verschillende stappen of fases en ook van de verschillende scenario's die zich eventueel voor kunnen doen. Waar moet je rekening mee houden? En ook: welke scenario's zijn onwaarschijnlijk? Dit helpt om een beeld te krijgen bij het 'speelveld' waar men zich in bevindt:

*Ja, er zit geen lijn in, geen stappenplan. Ik kan niet vinden hoe het juridisch allemaal zit en daar heb ik wel behoefte aan, aan overzicht.*

*Een stappenplan lijkt me prettig.*

*Ik wil een keuzeboom zien of iets dergelijks.*

- **Advies en ondersteuning van expert**

Veel respondenten hebben de ervaring uiteindelijk niet zonder het advies van een expert te kunnen.

Ook diegenen die hun eigen weg aardig konden vinden, steun hadden van een bevriende professional en zich sterk genoeg voelden om zelf stappen te ondernemen, geven aan de bevestiging en ondersteuning van een expert cruciaal te vinden.

Het gaat hierbij zowel om de professionele ondersteuning als een luisterend oor. Weten dat je er niet alleen voor staat - dat je gesteund wordt - al is het maar door middel van een kort telefoontje, heeft een zeer positieve uitwerking op de ervaren stress en onzekerheid.

*Ik denk dat mijn en de generatie onder me het aan Google vraagt. Maar dan krijg je hele brede info. Dan weet je nog niet wat het beste aansluit. Ik zou altijd, met de kennis van nu, iemand persoonlijk benaderen om de situatie uit te leggen.*

- **Expertise in de wijk**

Een enkeling kan zich voorstellen dat er (naast de plekken die men al kent zoals het Juridisch Loket) nog meer toegankelijke expertise aanwezig is, bijvoorbeeld in de lokale bibliotheek. Anderen vinden dit toch wel 'vooral iets voor ouderen' en geven aan zelf liever online, telefonisch of op afspraak (zoals bij het Juridisch Loket) te werken.

*Zou mooi zijn als er in de bibliotheek iemand zit van de overheid waar je vragen aan kan stellen.*

- **Actief onder de aandacht brengen**

Meerdere malen wordt genoemd dat het halen van je recht, en de informatiebronnen en steun hieromtrent, meer actief onder de aandacht gebracht mogen worden.

Uit media ontstaat nu vaak het beeld dat het vooral ingewikkeld is, veel tijd kost, en geld. Daar zou een tegenwicht aan gegeven kunnen worden door meer aandacht te geven aan de bronnen en mogelijkheden.

*Meer actief laten weten wat er kan spelen. En wat je rechten zijn, veel mensen weten niet wat hun rechten zijn.*

*Dat er duidelijker wordt aangegeven via campagnes en reclames waar je terecht komt.*

*Meer bekendheid over wat er nu al is.*

*We vinden het wel, maar je moet er zo naar zoeken.*

*Je moet alles zelf uitzoeken, ik had het fijn gevonden als er op de dagvaarding had gestaan waar ik heen zou kunnen gaan.*

- **Specifiek voor jongeren**

Voor jongeren zouden de verschillende bronnen wellicht nog wat meer benaderbaar gemaakt kunnen worden door ze anders te noemen, en onder de aandacht te brengen door middel van social media:



*Klinkt erg volwassen en ver van je bed, 'het Juridisch Loket'. Belastingdienst heeft nu ook reclame gericht op jongeren zodat het voor hen herkenbaar is. Als je jezelf ziet in zo'n uiting, als je je herkent, dan is de drempel lager om actie te ondernemen.*

### **Voorgelegde ideeën in groepsdiscussie**

- **Juridische informatie in begrijpelijke taal ontvangen**

Dit vindt men veelal een goed idee. De juridische taal is complex en specialistisch.

*Ik moest soms de zinnen wel meerdere keren lezen. De advocaat moest ook wel eens voor mij 'vertalen'.*

Ook denken sommigen aan een tolk of uitleg in meerdere talen.

- **Online routewijzers met stappen om uit een juridisch conflict te komen**

Zoals eerder beschreven is dit iets waar men sterke behoefte aan heeft: overzicht van stappen en inzicht in de mogelijke scenario's. Sommige zien hierin ook een kans om mogelijke stappen aan te reiken voor 'de-escalatie', om te voorkomen dat het van 'gedoe' tot een echt juridisch conflict komt.

*Eigenlijk moet er een stappenplan zijn om een conflict te voorkomen.*

*Daar ben ik het wel mee eens, mijn verhaal was geen conflict, daar is het nu langzaam in veranderd.*

- **Mediation als een stap voordat je naar de rechter gaat**

Over het algemeen is men positief over het idee om mediation meer toegankelijk te maken. Men ziet het in de lijn van 'voorkomen' dat het tot een 'echt' conflict komt en verwacht ook dat het een gunstig effect heeft op de kosten.

*Ik vind van wel, het was een beetje onpartijdig, meer onbevangen, het hielp bij het dempen van de emotie.*

*Bij een arbeidsconflict is het heel nuttig, als je naar de rechter gaat, escaleert het alleen maar.*

*Ik denk dat het scheelt met geld, je hoeft geen advocaat dus het lijkt me gewoon goedkoper.*

*Het is ook een soort voorportaal natuurlijk.*

- **Een duidelijke website met alle informatie over het recht**

Zoals eerder besproken kan dit absoluut een positieve bijdrage leveren, met name in het allereerste deel van de informatie-inwinning. Ook hier wordt weer benadrukt dat hoewel er al dergelijke bronnen zijn, de bekendheid ervan beter mag.

*Dat is er wel al, maar je moet er echt goed naar zoeken om het te vinden.*

- **Online kunnen zoeken in alle uitspraken van rechters**

Men heeft de indruk dat dit reeds bestaat. Nadeel is dat elke zaak uiteindelijk anders is, maar het heeft zeker waarde om dit in te kunnen zien:

*Dat kan wel al, maar het zou van mij wat uitgebreider mogen van wat ikzelf heb gevonden.*

- **De rechter niet langer in het gerechtsgebouw maar in wijkhuizen**

Hoewel men toegankelijkheid van informatie erg belangrijk vindt en expertise in de wijk zeker nuttig, ontstaan hier wat twijfels. Rondom de eigen privacy, de veiligheid van rechters en ook het aanzien dat een rechter heeft:

*Mijn burens hoeven niet te weten dat ik een rechtszaak heb.*

*Ik denk niet dat dit werkt, je kan een rechter niet beschermen in een wijkhuis.*

*Ik vind dat de rechter boven de burgers moet blijven staan. Het wordt ook te persoonlijk denk ik. Er moet een bepaalde afstand zijn, het is makkelijker om dan naar de rechter te luisteren als je ongelijk krijgt.*

- **Een rechtszaak via beeldbellen**

Men gaat er van uit dat in sommige, meer complexe zaken, de rechter de mensen persoonlijk ('live') te woord moet kunnen staan, maar ziet zeker voordelen (minder tijd, geld):

*Het is wel kostenbesparend.*

*Ik had het ook wel fijn gevonden bij mijn rechtszaak, de rechter kan ook meer zaken op een dag behandelen (bij zaak over parkeerboete).*

*Bij sommige zaken moet de rechter wel ook kunnen zien hoe een persoon erbij zit.*

- **Het verlagen van de kosten om naar de rechter te gaan**

Dit idee appelleert zeker aan de beleving dat de machtsverhoudingen niet altijd gelijk zijn:

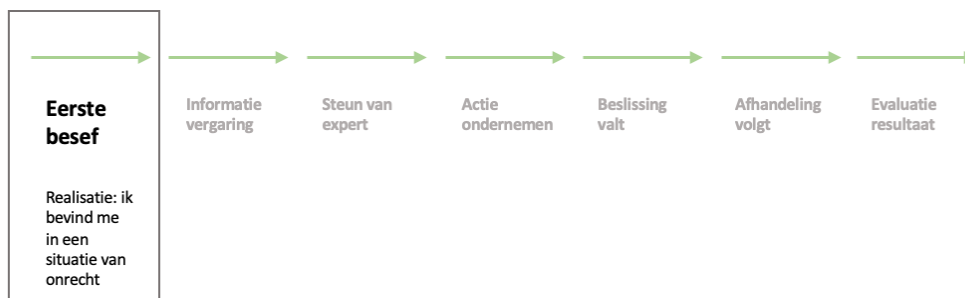
*Grote bedrijven stappen heel makkelijk naar de rechter, als gewone burger gaat dat niet zo makkelijk.*

Wel bestaan er soms zorgen of dit het systeem niet zal 'overbelasten'.

*Ik wil de kosten zo laag dat mensen met echte noodzaak er makkelijker heen kunnen.*

## Resultaten deel 2: klein-zakelijk

### 1 Initiële fase: een probleem op het werk



#### Soms een lichte schok maar vaak ook voorbereid

- In sommige gevallen is er ook voor de ondernemers zeker sprake van een schok wanneer men te maken krijgt met een juridisch probleem of geschil.
  - Met name wanneer men hier voor het eerst mee te maken krijgt (vaker het geval bij starters) is men enigszins overrompeld en geeft dit stress.

*Ik was eigenlijk heel blij en dan krijg je nog een heel aangetekend stuk aan je deur geleverd. En dan denk je huh wat gebeurt mij nou. Dus dat is dan wel schrikken zeg maar (bij vergunningaanvraag voor beginnende B&B).*

*Ik had dit nog nooit eerder meegemaakt dus ik wist ook echt niet wat ik moest doen (bij niet betaalde rekening).*

- In veel gevallen ook, met name wanneer men meer ervaring heeft opgebouwd als ondernemer, is men enigszins voorbereid op dit soort problemen en wordt het deels beschouwd als 'onderdeel van het werk', van het ondernemerschap.
  - Men heeft bijvoorbeeld al een bestaande samenwerking met een advocatenbureau waar men makkelijk terecht kan voor een vraag;
    - Bijvoorbeeld een architect die vaker te maken krijgt met complexe tenders en contracten.
  - Of men heeft (daarnaast) al veel expertise opgebouwd op een specifiek deelgebied van recht.
    - Een illustratief ontwerper heeft zich in de loop van de jaren bijvoorbeeld bekend gemaakt met auteurs- en beeldrecht.

#### Met ervaring makkelijker grip op de situatie

- Juist die ervaring maakt het makkelijker om snel grip te krijgen op de situatie, wat helpt de situatie kalm en zakelijk tegemoet te treden.

- Ook hier geldt dat op het moment dat men ondanks de ervaring te maken krijgt met iets nieuws of onverwachts, de stress en onzekerheid snel toeneemt:
  - Zoals iemand die ineens te maken kreeg met problemen bij een buitenlandse opdrachtgever:

*Je beheerst de taal niet zo goed, onze jurist heeft niets met het recht in Zwitserland dus dat is wel een moment dat je met je handen in het haar zit.*

- Of zoals een eigenaar van een kledingzaak die ervaren was met merkregistratie in Nederland, maar wel overdonderd was toen ze ineens te maken kregen met een internationale speler.

### **Kosten en baten afweging wordt in gang gezet**

- Net als bij burgers wordt ook bij ondernemers direct een afweging gemaakt van kosten en baten: tijd, geld, energie en emotionele belasting.
  - Ook bij hen speelt het gevoel van onrecht vaak een rol:

*Ik had steeds meer zoiets dat het aan me bleef knagen van nee zo ga je niet met mensen om.*

- En, sterker dan bij burgers lijkt mee te spelen dat het in veel gevallen heel direct om het eigen inkomen gaat:

*Toevallig is net een klant van mij failliet gegaan. Dat was voor mij ook wel een dingetje. Ik hoorde het vlak voor kerst dus ik heb geen kerstcadeautjes gekocht. Want die 7000 euro hakt er wel in.*

- Dit kan ook betekenen dat men juist sneller geneigd is zich vast te bijten en zijn of haar 'recht te halen' - men heeft er immers voor gewerkt - bijvoorbeeld bij een onbetaalde rekening;
- Of er juist voor zorgen dat men een pragmatische afweging maakt, omdat tijd in veel gevallen (letterlijk) geld/inkomsten is:

*Op een gegeven moment dacht ik als je de hele tijd moet wachten kun je ondertussen ook geen omzet genereren. Dus hoe langer je daarmee moet wachten daar snijd je jezelf ook mee in de vingers.*

- Daarnaast spelen de relatie met de klant en de eigen reputatie in het vakgebied ook een rol bij de afweging die door de klein-zakelijke doelgroep wordt gemaakt.
  - De architect geeft bijvoorbeeld aan dat vrijwel niemand ooit bezwaar maakt tegen de uitslag van een aanbesteding, omdat dit het proces vertraagd en een klant daardoor vaak niet meer met je wil werken:

*Opdrachten hebben soms een honorarium van meerdere miljoenen. Dus geld en reputatie zijn erg belangrijk voor ons in het werk wat we doen. We kunnen op geen enkele manier het risico lopen dat we ergens slecht te boek staan.*

- Dit kan zeker een reden zijn om de zaak wel aan te gaan maar ook te besluiten niet het onderste uit de kan te willen halen:

*Mijn accountant zei het kan wel maar ik weet niet of het verstandig is als je dat gaat doen. Dan gaan ze je weer op andere details pakken. Laat het maar rusten. Het is aftrekbaar van de belasting. Zo machtig veel kostte het verhaaltje ook weer niet (Een winkeleigenaar die de advocaatkosten eigenlijk nog kon verhalen op de gemeente).*

## 2 Informatie-vergaring en voortbouwen op bestaande kennis



### Begrijpen waar je staat

- Wanneer men nog weinig ervaring had met bepaalde juridische problemen of wanneer men met nieuwe problemen te maken heeft, is er zoals gezegd vaak een schok. In de meeste gevallen heeft men enige moeite zich te oriënteren en aan de juiste informatie te komen.
  - Vaak baant men zich een weg met behulp van een 'bekende met expertise' of via via:
    - De boekhouder of accountant is vaak een eerste contactpunt om mee te overleggen;
    - Het kan familie of een bekende zijn die ook een eigen onderneming heeft en iets dergelijks eerder aan de hand gehad heeft;
    - Of bijvoorbeeld bij een facebook-groep die gerelateerd is aan de beroepsgroep.
  - Dit is vaak ook het moment waarop men ontdekt dat de rechtsbijstandverzekering die men heeft niet geschikt is voor 'werk-dingen';
  - En dat het Juridisch Loket niet voor ondernemers is.
    - Diverse ondernemers vertellen eerst een van die kanalen geraadpleegd te hebben en dat zij daar 'van een koude kermis thuis kwamen'.

- Wanneer men al meer ervaring heeft met het oplossen van juridische problemen of vragen, is een eerste linkje vaak snel gelegd.
  - Wanneer er al een samenwerkingsverband bestaat, checkt men vaak even met 'de eigen' advocaat;
  - Ook de branchevereniging wordt vaak genoemd als een goede plek voor een eerste 'check';
  - Ook ZZP Nederland en de Kamer van Koophandel worden genoemd als bronnen voor een eerste oriëntatie;
  - En een enkeling heeft in de loop van de jaren zoveel kennis opgebouwd dat men zelf aan de slag kan met de eerstvolgende stap.
- Over het algemeen kan gesteld worden dat de ondernemers snel(ler) de stap maken naar de hulp van een expert.
  - Er hangt vaak te veel van af, staat te veel op het spel, om te lang zelf door te blijven zoeken naar informatie.

### 3 Juridische vragen uitbesteed aan experts



#### Je weg vinden in een onbekende wereld

- In een enkel geval heeft men in de loop van de tijd genoeg expertise opgedaan om zelf te handelen. Maar in veruit de meeste gevallen gaat men op zoek naar ondersteuning van een expert.
  - Zeker bij de minder ervaren ondernemers is dit soms een 'houtje-touwtje oplossing':

*Toen kwam er een maat van mij naar me toe, en die zei je zou mijn oud-huisgenoot moeten vragen die kan je misschien helpen. Hij was een advocaat in opleiding. Toen is hij een brief gaan schrijven.*

- Maar veelal zoekt men professionele hulp van een advocaat.
  - Men voelt zich overweldigd door de complexiteit van de zaak:

*De materie, dat ze allemaal wetregels erbij halen. Allemaal dat soort dingen van artikel dat dat dat. Dat je echt denkt van zo en dan moet je het een paar keer lezen wat er in dat artikel staat om het te begrijpen.*

*Daar ga ik mezelf niet over buigen. Ik ben ook niet zo'n lezer. Belasting weet ik nog wel redelijk goed hoe dat moet. Maar dit soort dingen geen idee want ik had ook nooit te maken gehad met juridische zaken.*

- Of men beschouwt het simpelweg als onderdeel van het werk, als kennis die men gewend is in te kopen:

*We hebben toen het advocatenkantoor wat wij standaard gebruiken benaderd om ons daarbij te helpen, om het op schrift te stellen.*

*Als het een beetje formeel wordt en het gaat om een serieuze opdracht dan huren we altijd een jurist in. We hebben een vaste jurist ervoor die gespecialiseerd is in aanbestedingsrecht. Dat is een specifieke tak van sport.*

- Bij sommige ondernemers is er sprake van een mengvorm: men doet zelf wat men kan, en schakelt hulp in waar nodig. Zeker wanneer men te maken heeft met een specialistisch gebied zoals merkenrecht of auteursrecht - heeft men vaak zelf veel kennis opgebouwd van het gebied.
- Daarbij speelt ook een zekere 'can-do' mentaliteit die veel (kleine) ondernemers hebben:

*Sowieso doen we heel veel zelf, ook boekhouding enzo, dus dan ga je dingen zelf uitzoeken.*

Wie nog niet eerder een advocaat in de arm had genomen geeft wel aan dit op zich al een lastige beslissing te vinden:

*Ook het uurtarief is heel veel en verschillend bij verschillende advocaten maar ook een beetje dat je dacht van deze zitten op een dure plek, centraal. Zo ga je dan een beetje redeneren. Het was een lucky shot van ik hoop maar dat deze advocaat een goede is.*

## 4 Actie (laten) ondernemen



### Strategische blik

- Ook bij het verkrijgen van een uitspraak of beslissing, 'het halen van je recht', blijft nog steeds de afweging van kosten en baten spelen:
  - Soms noemt men bijvoorbeeld letterlijk het afwegen van het eigen uurtarief tegen dat van een advocaat;
  - Maar vaak ook heeft men - wellicht wat sterker dan burgers - een strategische, meer lange termijn blik op de zaak:
    - Ook als een uitspraak bijvoorbeeld niet 100% positief is, kan het aangaan van de zaak gezien worden als een lange termijn investering:
      - Ofwel door de kennis en ervaring die men ermee op doet:

*We vonden het goed om gedaan te hebben. Een test case. We dachten niet we gaan deze opdracht winnen maar we willen wel eens zien wat ons overkomt als we bezwaar maken.*

- Ofwel door de 'waarde' die men toekent aan de elementen waar men wel op gewonnen heeft:

*Het heeft me 5000 euro gekost maar ik mocht wel openblijven. Een permanente vergunning voor het witgoed kreeg ik. Dat is mooi want ik zit nu in het moment dat iemand anders het wil overnemen.*

- Het verkrijgen van een uitspraak via mediation of een geschillencommissie wordt niet genoemd door de deelnemers:
  - Wel wordt benadrukt dat het altijd beter is als men er 'samen uit kan komen':

*Het begint allemaal bij het contact zoeken. Als je dat op een redelijke manier doet en goed uitlegt waarom je zegt wat je zegt. Dat er weinig tegenpartijen zijn die zeggen stik er maar in wij zien dat anders.*



- Kennis draagt hier duidelijk op een heel positieve manier aan bij: hoe makkelijker men kan achterhalen 'waar men staat', hoe makkelijker het is om het gesprek aan te gaan - net als bij burgers geeft het beschikken over de juiste informatie kalmte, rust, zekerheid:
  - Het doet de emoties zakken, neemt angst weg en maakt het makkelijker om vanuit een meer neutrale positie met elkaar in gesprek te gaan.

## 5 Evaluatie: ook een investering in de toekomst



- Vaak wordt met een gevoel van (enige) tevredenheid teruggekeken op de ervaring.
  - Deels omdat men het ziet als 'onderdeel van het werk', ook als men bijvoorbeeld nooit eerder een onbetaalde rekening had gehad, men snapt dat men hier vroeg of laat mee te maken zal krijgen;
  - Ook de opgedane kennis wordt vaak gezien als een vorm van investering, men zal de volgende keer makkelijker en sneller kunnen handelen;

*Als zo iets weer gebeurt dan zou ik die brief opzoeken en aan de hand van het format eenzelfde soort brief formuleren.*

- Net als de opgedane contacten: men heeft bijvoorbeeld nu goede ervaringen met een advocaat die volgende keer weer ingezet kan worden indien nodig;
- Bij een enkeling heeft het geleid tot de conclusie dat men een zakelijke rechtsbijstandverzekering af wil sluiten:

*Dat is zoveel makkelijker om het op te pakken. Dan kan je meteen goed reageren en heb je er zelf minder leed mee. Wat dat betreft ben ik blij dat ik dat in de toekomst in kan schakelen.*

## 6 Versterking van de toegang tot het recht

### Ideeën die spontaan naar voren kwamen

- Makkelijker toegankelijke juridische informatie, met name voor minder specialistisch advies (bijvoorbeeld een voorbeeldbrief bij wanbetaling);
- Een (grafisch) overzicht van stappen die men eventueel kan/moet doorlopen;
- Een 'juridisch loket' voor ondernemers waar je eenmalig een zaak kan indienen en support kan krijgen (zonder daarbij vast te zitten aan een maandelijks bedrag van bijvoorbeeld een rechtsbijstandverzekering);
- Een overzichtssite van advocaten waarin makkelijker te vinden is wie waar in gespecialiseerd is (en liefst ook nog hoe goed ze zijn);
- Meer bekendheid geven aan de bestaande kanalen en de juridische zaken waar je mee te maken kan krijgen als ondernemer:
  - Bijvoorbeeld een folder bij de Kamer van Koophandel waarin wordt aangegeven dat een zakelijke rechtsbijstandverzekering relevant kan zijn;
- Toegankelijke rechtspraak waarbij het makkelijker is voor (kleinere) bedrijven om een uitspraak te krijgen bij een geschil.

Kennis is macht, ook hier. In dit geval vaak ook de macht om snel en professioneel te handelen zodat men zich weer kan focussen op de eigen onderneming en 'het echte werk', of nu dat witgoed verkopen is, overheidsgebouwen ontwerpen of het runnen van je Bed & Breakfast.

## Onderzoeksverantwoording

### 1 Aanleiding onderzoek

Het kabinet heeft ingezet op het versterken van de toegang tot het recht. Met toegang tot het recht wordt voor dit onderzoek bedoeld:

*Dat burgers, zzp'ers, bedrijven en organisaties die in geschil raken met elkaar of met de overheid of die een probleem hebben met een juridische component:*

- 1) *kunnen beschikken over objectieve (betrouwbare) informatie over hun rechten en plichten;*
- 2) *advies en ondersteuning - waaronder rechtsbijstand - kunnen krijgen bij het uitoefenen van hun rechten en het oplossen van geschillen; en*
- 3) *de mogelijkheid hebben een beslissing te verkrijgen van een neutrale instantie.*

Er heeft een eerste inventarisatie plaatsgevonden (langs bovengenoemde pijlers) van mogelijke maatregelen, die zijn samengebracht in een consultatiedocument. Naar aanleiding hiervan heeft de Minister voor Rechtsbescherming besloten een informele consultatie te organiseren:

- Onder relevante organisaties in het rechtsbestel en belangenorganisaties.
- Onder specifiek diegenen die op zoek zijn naar recht: mensen met een (potentieel) juridisch probleem of geschil (in het verleden of heden).

Uiteindelijk is het de bedoeling dat de inzichten uit de informele consultatie kunnen bijdragen aan het in kaart brengen van maatregelen die kunnen worden genomen om de toegang tot het recht te versterken en aan de uiteenzetting van de vervolgaanpak.

#### **Onderzoek onder degenen die op zoek zijn naar recht (civielrecht)**

Het ministerie van Justitie en veiligheid heeft Ferro Explore gevraagd om onderzoek uit te voeren onder diegenen die op zoek zijn naar recht: mensen met een (potentieel) juridisch probleem of geschil (in het verleden of heden). Dit kan gaan om scheiding, huurconflicten, arbeidsgeschillen, schulden, problemen met bestuursorganen, niet geleverde aankopen, etc.

Het ministerie van Justitie en Veiligheid wil hierbij specifiek inzicht ophalen bij het algemeen Nederlands publiek (de burger) en (kleine) ondernemers. Het onderzoek moet een dieper inzicht geven in waar zij tegenaan lopen als zij recht zoeken.

## 2 Onderzoeksdoel

Het doel van het onderzoek is:

- *Primair: inzicht krijgen in waar men tegenaan loopt als men recht zoekt.*
- *Daarnaast ook: ideeën ophalen voor versterking van de toegang tot het recht.*

Uiteindelijk is het de bedoeling dat de inzichten uit de informele consultatie kunnen bijdragen aan het in kaart brengen van maatregelen die kunnen worden genomen om de toegang tot het recht te versterken en aan de uiteenzetting van de vervolgaanpak.

## 3 Probleemstelling en onderzoeksvragen

De hoofdvraag van het onderzoek luidt: Waar loopt men tegenaan als men recht zoekt? Doel is om obstakels/problemen in de zoektocht te inventariseren: welke belemmeringen/problemen zijn er te onderscheiden? Hoe gaat men hiermee om? Hoe kunnen belemmeringen/problemen verminderd dan wel weggenomen worden?

Er is een onderzoeksmethode gebruikt die diepgaand inzicht biedt in de knelpunten of problemen waar men tegen aan loopt. En die ook ideeën ophaalt over mogelijkheden om de toegang tot het recht te versterken.

## 4 Methode van onderzoek en uitvoering

Voor het onderzoek met burgers zijn 16 respondenten geïnterviewd in online interviews van 45 minuten. 7 van deze respondenten hebben daarnaast deelgenomen aan een fysieke groepsdiscussie van 2,5 uur.

Voor het onderzoek met de klein-zakelijke markt zijn 8 respondenten geïnterviewd in online interviews van 45 minuten.

In de individuele interviews met zowel de burgers als de ondernemers is in de vorm van 'klantreizen' de ervaring van de respondenten met de toegang tot het recht uitgediept. Bij klantreis interviews nemen we het persoonlijke verhaal van de respondent als uitgangspunt. De basis is een tijdlijn (die de interviewer optekent tijdens het gesprek) die dient als kapstok bij het bespreken van het persoonlijke verhaal van de respondent. Het beginpunt is het eerste moment dat het (potentieel

juridische) onderwerp begon te spelen. Het moment waarop men erbij stilstond, over dacht, mee geconfronteerd werd. Er kwamen vragen aan bod als:

Wat speelde er wanneer, welke belevingen, gedachten, gevoelens en gedragingen kenmerken die momenten? Welke keuzes werden er gemaakt (bijvoorbeeld: wel/niet advies inwinnen bij vrienden, je wel of niet inlezen, rol internet/Google, rechtsbijstand raadplegen, rol branchevereniging, etc.)? Waar werd dat door ingegeven (behoeften, verwachtingen, kennis, vaardigheden, mogelijkheden, etc.)? Hoe kijkt men achteraf terug op de klantreis? Wat ging goed of waar is men tevreden over (qua toegang tot het recht langs de drie pijlers)? Wat had beter gekund of gemoeten? Heeft men ideeën voor hoe dat beter kan? Wat had kunnen helpen (bijvoorbeeld: ondersteuning op wijkniveau, een online wegwijzer, gevisualiseerde informatie, ondersteuning vanuit de branchevereniging, etc. etc.)?

In de 'live' groepsdiscussie is met een deel van de respondenten gebrainstormd over aandachtspunten/kansen om de toegang tot het recht te versterken. Knelpunten en behoeften werden verder uitgediept, waarbij het niveau van de individuele cases/issues werd overstegen. We deelden daartoe de door ons gemaakte eerste analyse en reflecteerden hier met de respondenten op om deze aan te vullen.

De gesprekken zijn gehouden aan de hand van een gespreksleidraad die in nauw overleg met de opdrachtgever is opgesteld. De gespreksleidraad (voor zowel de interviews als de groepsdiscussie) is opgenomen in de bijlagen.

Het veldwerk is uitgevoerd op 9, 10 en 24 januari en 7 februari 2023. Vertegenwoordigers van de opdrachtgever hebben het veldwerk gevolgd via een aparte meekijkstream. Het groepsgesprek is meegekeken vanuit een aparte meekijkruimte. Alle gesprekken zijn genotuleerd en opgenomen. Ferro Explore! onderschrijft de ESOMAR-richtlijnen voor het uitvoeren van veldwerk. Dit houdt onder meer in dat de opnames van de gesprekken in eigendom blijven van Ferro Explore!, en dat ze alleen met uitdrukkelijke toestemming van de respondenten uit handen gegeven mogen worden.

Het projectteam bestond uit Annelies Jansen en Marieke Smets, beiden senior onderzoeker.

## **5 Selectie**

De respondenten zijn geselecteerd door Norstat Group aan de hand van een briefing die in overleg met de opdrachtgever tot stand is gekomen. Alle respondenten hebben een onkostenvergoeding voor hun deelname ontvangen.

## 6 Algemeen

Het rapport is tot stand gekomen op basis van een uitgebreide analyse van de bevindingen. Daarbij zijn zowel verbale als non-verbale signalen (zoals lichaamstaal, intonatie die enthousiasme of juist weerstand verraad) meegenomen. De uitkomsten geven een goede indicatie van hetgeen waar men tegenaan loopt als men recht zoekt, en welke ideeën men heeft voor versterking van de toegang tot het recht.

Daarmee biedt het houvast voor de besluitvorming. Mening en gedachten mogen bij kwalitatief onderzoek niet direct getalsmatig worden geëxtrapoleerd (in de zin dat je kan stellen dat als 3 van de 30 respondenten iets vinden, die mening 'dus' bij 10% voorkomt). Om die reden vermelden wij in onze rapportage geen getallen.

Wij hebben het rapport opgedeeld in vier basishoofdstukken: conclusies en aanbevelingen, resultaten burgers, resultaten klein-zakelijk en onderzoeksverantwoording. Gekozen citaten representeren in de ogen van de onderzoeker meningen of houdingen die relevant zijn voor begrip van de context.

Ferro Explore! is lid van de MOA (Marktonderzoekassociatie) en Esomar, als ook van de Research Keurmerkgroep, en respecteert de bijbehorende richtlijnen voor kwalitatief marktonderzoek, zoals weergegeven in de ICC/ESOMAR gedragscode. Ook is Ferro Explore! gecertificeerd volgens de internationale norm NEN-ISO 20252:2019 (dit betreft de norm die de Research Keurmerkgroep vereist en die speciaal is ontwikkeld voor de marktonderzoekbranche).

## Bijlagen

ons projectnummer:  
6401

### Gespreksleidraad individuele interviews

<b>Project:</b>	Toegang tot het recht
<b>Methode:</b>	individuele gesprekken
<b>Datum onderzoek:</b>	9 en 10 januari
<b>Locatie:</b>	<b>Webex</b>
<b>Aantal respondenten:</b>	n=16 (+ 2 reserverespondenten)
<b>Tijdsduur:</b>	45 minuten

#### Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is:

- Primair: inzicht krijgen in waar men tegenaan loopt als men recht zoekt.
- Daarnaast ook: ideeën ophalen voor versterking van de toegang tot het recht.

Uiteindelijk is het de bedoeling dat de verkregen inzichten kunnen bijdragen aan het in kaart brengen van maatregelen die kunnen worden genomen om de toegang tot het recht te versterken en de uiteenzetting van de vervolgaanpak.

#### Uitleg

Bij kwalitatief onderzoek worden geen 'vragenlijsten' afgenomen, maar wordt een gesprek gevoerd. Dit gesprek heeft een vrij format en zal voor iedere groep, of ieder individuele gesprek anders verlopen. Op deze manier kan het perspectief van de doelgroep het beste uit de verf komen. Deze leidraad bestaat steeds uit een korte uitleg en een lijst onderwerpen en vragen die aan bod kunnen komen. Achter ieder blok zetten we een indicatieve tijd.

#### Setting

De moderator legt de testsituatie uit:

- welkom;
- doel van het onderzoek: leren van ervaringen;
- onafhankelijkheid onderzoeker;
- notulist, meekijkers en apparatuur;
- anonimiteit en rapportage;
- geen goede/foute antwoorden;
- tijdsduur gesprek.

#### Introductie

De moderator laat de deelnemer zich voorstellen met voornaam, leeftijd en huishoudsamenstelling, dagelijkse bezigheden zoals werk en hobby's  
Doel: op gemak stellen, elkaar een beetje leren kennen

### **Klantreis**

- Interviewer legt uit dat we meer willen leren over hoe men te werk is gegaan bij de situatie die men heeft gehad. Met als doel om hiervan te leren en ook ideeën op te doen voor hoe dingen beter kunnen, toegankelijker kunnen worden gemaakt. De respondent wordt uitgenodigd om zijn/haar eigen verhaal en ervaringen in detail te vertellen. Benadrukt wordt dat men vrijuit kan spreken ook over de eventuele struggles die men heeft ervaren. Juist deze ervaringen kunnen helpen inzicht te krijgen in waar verbetering mogelijk is. En hoogstwaarschijnlijk zijn er veel meer mensen die dergelijke struggles ervaren, die hierdoor geholpen kunnen worden.

We maken een tijdlijn op een gedeeld scherm. We maken samen de tijdlijn door terug te gaan naar de situatie (de scheiding, het conflict met de burens, het contact over een niet geleverd pakket et cetera). Het beginpunt is het eerste moment dat het (potentieel juridische) onderwerp begon te spelen. Het moment waarop men erbij stilstond, over dacht, mee geconfronteerd werd:

- Wat gebeurde er op het moment dat de situatie begon te spelen, wat voelde je, wat deed je precies, wat hoorde je en wat dacht je allemaal.
- Met wie heb je erover gesproken, waarom met hen.
- Bij de respondenten die niks hebben gedaan willen we ook weten wat de redenen zijn waarom zij niets hebben ondernomen, wat ervoeren zij als drempels en wat denken ze dat zij nodig zouden hebben om wel actie te kunnen ondernemen.
  - Het is niet nodig dat de respondent zijn behoeften chronologisch weergeeft: tijdens het gesprek kan worden teruggegaan naar momenten in de tijd en kunnen extra momenten en of wensen en belevingen worden toegevoegd. Er kan aldus makkelijk genavigeerd worden tussen de verschillende momenten, en bepaalde momenten, ervaringen met knelpunten en behoeften kunnen ook na een eerste spontane inventarisatie dieper worden uitgevraagd.
- Bij het verder uitdiepen van het verhaal en de tijdlijn stelt de onderzoeker vragen als:
  - Wat speelde er wanneer?
  - Kun je het hele verhaal van de situatie in stappen vertellen?
  - Wat deed je op welk moment?
  - Wat dacht en voelde je daarbij?
  - Op welk moment had je behoefte aan informatie van buitenaf (vrienden, internet, andere bronnen?) Waarom?
- ITR Houd hierbij in gedachten: we zijn op zoek naar zo concreet mogelijke voorbeelden. Bijvoorbeeld als iemand informatie online zocht: hoe was de vindbaarheid van de informatie (makkelijk/lastig)? Hoe begrijpelijk was de informatie die je vond of kreeg (bijvoorbeeld van het Juridisch Loket of een advocaat of die iemand zelf online vond)?



- Wat maakte dat je het gevoel had dat je meer informatie/steun/hulp nodig had?
- Welke keuzes maakte je wanneer (bijvoorbeeld: wel/niet advies inwinnen bij vrienden, je wel of niet inlezen, rol internet/Google, rechtsbijstand raadplegen, rol branchevereniging, etc.)? Wat maakte dat je deze keuzes maakte en welke externe factoren droegen hieraan bij (Bijvoorbeeld: misschien had de respondent wel bepaalde acties voor ogen, maar lukte het om de een of andere reden niet deze te verwezenlijken: niet weten waar advies kan worden ingewonnen, niet wijs raken uit informatie online, een advocaat of andere optie van advies/ondersteuning die niet ingezet kon worden omdat deze te duur was, etc.).
- Waarom maakte je die keuzes?
- Voor de respondenten die hulp hebben gezocht: heb je ook verder gekeken dan de optie waar je uiteindelijk voor hebt gekozen? Hoe was jouw zoektocht? Welke afwegingen heb je gemaakt en waarom? Wat had je nog meer kunnen doen? Waarom heb je dat niet gedaan?
- Waar had je behoefte aan op die momenten?
- Werd aan die behoeften voldaan?
- Hoe moeilijk of makkelijk was het voor je?
- Welke verwachtingen had je? Kwamen die verwachtingen uit?
- Had je het gevoel dat je zelf over voldoende kennis beschikte of kon beschikken? Waarom wel/niet? Welke kennis ontbrak? Hoe heb je dat ingevuld?
- Had je het gevoel dat je zelf over voldoende vaardigheden en mogelijkheden beschikte? Waarom wel/niet? Welke vaardigheden of mogelijkheden ontbraken? Hoe heb je dat ingevuld?
- Waren er misschien financiële drempels? Hoe kwam je daarachter?
- Hoe kijk je achteraf terug op de klantreis?
- Welke stappen had je achteraf willen nemen (ITr focus op toegang tot het recht) en waarom lukte dat misschien niet?
- Wat ging goed of waar ben je tevreden over (ITr vraag door op toegang tot het recht langs de drie pijlers:
  1. kunnen beschikken over objectieve (betrouwbare) informatie over je rechten en plichten;
  2. advies en ondersteuning - waaronder rechtsbijstand - kunnen krijgen bij het uitoefenen van je rechten en het oplossen van geschillen; en
  3. de mogelijkheid hebben een beslissing te verkrijgen van een neutrale instantie.
- Interviewer: als hulpmiddel voor het benoemen van de ervaring/emoties kun je de Blomtree inzetten (zie bijlage): kun je aangeven op de blomtree hoe je je voelde tijdens deze situatie en waarom?

### **Hulpvraag/informatiebehoefte**

- Vertel de respondent dat we graag willen weten wat ideaal zou zijn geweest. De respondent wordt uitgenodigd om hierbij niet vanuit de bestaande situatie te denken, maar vanuit een ideaal.
- Hoe had je in de meest ideale situatie gehandeld en waarom?

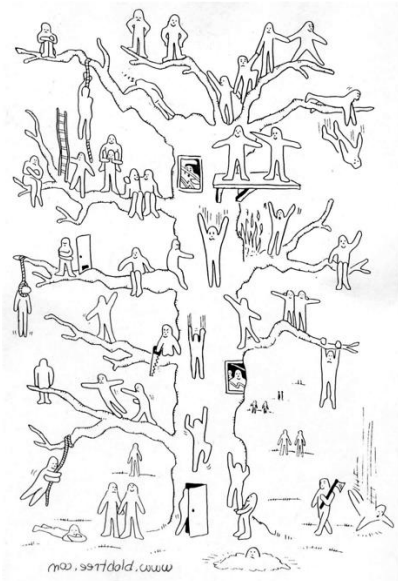
- Wat had beter gekund of gemoeten?
- Wat had je nodig om te reageren zoals je had gewild? Wie had je hierbij kunnen helpen? Hoe?
- Heb je ideeën voor hoe dat beter kan? Wat had kunnen helpen (bijvoorbeeld: ondersteuning op wijkniveau, een online wegwijzer, gevisualiseerde informatie, ondersteuning vanuit de branchevereniging, etc. etc.)?

### **Afsluiting**

- Mogelijkheid voor vragen/suggesties
- Dank

### **Gebruikte materialen**

'Blob Tree' om emoties rondom het (oplossen van) van het juridisch probleem of geschil (informatie vergaren, advies inwinnen en verkrijgen van beslissing).



'Tijdslijn' aan de hand waarvan het persoonlijke verhaal en ervaringen van de respondent worden gestructureerd en besproken.





ons projectnummer:

6401

## **Gespreksleidraad groepsdiscussie**

<b>Project:</b>	Toegang tot het recht
<b>Methode:</b>	groepsdiscussie
<b>Datum onderzoek:</b>	24 januari 2023
<b>Locatie:</b>	Studio Zoost, Amsterdam
<b>Aantal respondenten:</b>	8
<b>Tijdsduur:</b>	2,5 uur

### **Doel van het onderzoek**

Het onderzoek heeft tot doel:

- Primair: inzicht krijgen in waar men tegenaan loopt als men recht zoekt.
- Daarnaast ook: ideeën ophalen voor versterking van de toegang tot het recht.

### **Uitleg**

Bij kwalitatief onderzoek worden geen 'vragenlijsten' afgenomen, maar wordt een gesprek gevoerd. Dit gesprek heeft een vrij format en zal voor iedere groep, of ieder individuele gesprek anders verlopen. Op deze manier kan het perspectief van de doelgroep het beste uit de verf komen. Het heeft daarom geen zin om 'vragen' te formuleren. Wel heeft het gesprek een 'ruwe structuur'. Deze leidraad is een beschrijving van die structuur met daarbij steeds een korte uitleg en een lijst onderwerpen die aan bod kunnen komen. Er worden geen vragen in geformuleerd om schijnprecisie te voorkomen. Achter ieder blok zetten we een indicatieve tijd.

### **Introductie**

De moderator legt de testsituatie uit:

- welkom;
- doel van het onderzoek: praten over de cases die men heeft meegemaakt en hoe men hier mee om is gegaan en ideeën genereren om dit traject beter te maken;
- onafhankelijkheid onderzoeker;
- notulist, meekijkers en apparatuur;
- anonimiteit en rapportage;
- geen goede/foute antwoorden;
- tijdsduur gesprek.

### **Kennismaking respondenten en cases**

We vragen de deelnemers zich kort voor te stellen en op grote lijnen over hun case te vertellen en welke hulp/informatie ze hebben gezocht.

### **Fases**

Daarna geven we de deelnemers ieder een setje kaartjes met daarop de teksten:

- Kanalen;
- Type informatie;
- Motivatie/doel;
- Emoties.

We vragen ze om op ieder kaartje aan te geven voor elke categorie welke elementen in welke fase van hun 'reis' het belangrijkste waren. Dus ze schrijven op:

- Welke kanalen waren wanneer het belangrijkste (bijvoorbeeld: familie en vrienden in het begin toen ik niet wist wat ik moest doen, het juridisch loket toen het echt serieus begon te worden en ik de gevolgen niet meer overzag, het internet toen ik begon te twifelen of het wel goed liep, et cetera)?
- Welk type informatie was wanneer het belangrijkste (bijvoorbeeld: ik heb gezocht over welke risico's ik loop toen het allemaal begon, etc)?
- Welke motivaties/doelen spelen wanneer (bijv: ik wilde risico's uitsluiten in het begin, op het laatst wilde ik er van af en wilde ik gewoon een beslissing maken etc)?
- En welke emoties spelen wanneer (angst en paniek toen ik de eerste brief kreeg, boosheid toen ze me van iets beschuldigden etc)?

In de groep bespreken we daarna samen wat in welke fase het meest van belang is/was en proberen we tot een algemeen overzicht te komen.

### **Kantelpunten**

Daarna vragen we iedereen te reflecteren op de eigen reis: wat was het kantelpunt/het meest 'pivotal moment'?

- Van welk (moeilijk, lastig) moment naar welke situatie, en wat maakte dat die omslag kwam?
- Speelde bepaalde hulp of informatie een rol bij dat kantelpunt?
- Wat voelde je bij die omslag?

### **Behoeften en knelpunten**

Daarna bespreken we met de groep wat tijdens de reis de belangrijkste knelpunten maar ook behoeften waren in de toegang tot het recht.

- Wat zijn nu de meest belangrijke belemmeringen in de 'toegang tot het recht' ?  
Waar ben je tegenaan gelopen?
- Waarom liep je daar tegen aan?
- Wat miste je?
- En wat is meest helpend, ondersteunend geweest? Wat heeft bijgedragen of had kunnen bijdragen aan een prettige effectieve zoektocht (naar je recht)?
- Wat werkt positief in op de behoeften in de zoektocht?
- Wat werkt belemmerend in op de behoeften in de zoektocht?

- Bij beide nagaan voor 3 pijlers: informatie, advies en beslissing.

### **Future backwards**

Aan de deelnemers wordt gevraagd zich voor te stellen dat zij een reis in de tijd hebben gemaakt. Ze leven in de tijd waarin de toegang tot het recht perfect is geregeld. Op een dusdanige wijze dat het voor iedereen makkelijk/toegankelijk is om: betrouwbare en objectieve informatie te verkrijgen, advies en ondersteuning te krijgen, beslissing van een onafhankelijke instantie te verkrijgen. We vragen hen vervolgens naar wat er is gebeurd in de weg naar dit ideaal toe: van nu tot aan de gouden toekomst.

- Spontaan: als je ideale situatie zou voorstellen mbt toegang tot het recht, wat zou je dan voor je zien, wat zou er veranderen tov de huidige situatie?
- Wat is er allemaal gebeurd op weg naar het ideaal? Wat waren de key turning points die tot de ideale situatie hebben geleid?
- Wat kan men eventueel zelf bedenken om de toegang tot het recht te versterken?
- Wat kan helpen: welke oplossingsrichtingen wenst men?
- Check op drie 3 pijlers: informatie, advies en beslissing.

De ideeën om de toegang tot het recht te versterken die uit de groep voortkomen worden opgeschreven op een flip over zodat we ze in de volgende oefening kunnen gebruiken.

### **Voorgelegde ideeën**

Hier willen we graag een aantal ideeën voorleggen die al zijn bedacht om de toegang tot het recht te versterken. Hier hebben we jullie input nodig. Het is van belang dat de ideeën concreet en kort zijn. Ze hoeven niet al helemaal uitgewerkt te zijn.

- Hoe komt dit idee over?
- Zou het jou hebben geholpen tijdens je reis? Waarom wel/niet?
- Welk gevoel zou het je geven?
- Wat zou het je meer brengen dan de situatie nu?
- Bij wat voor soort situaties/reizen past dit idee?

### **Ranking**

Als het jouw verantwoordelijkheid was om de toegang tot het recht in Nederland te verbeteren voor burgers - waar zou je dan 'je geld op in zetten'?

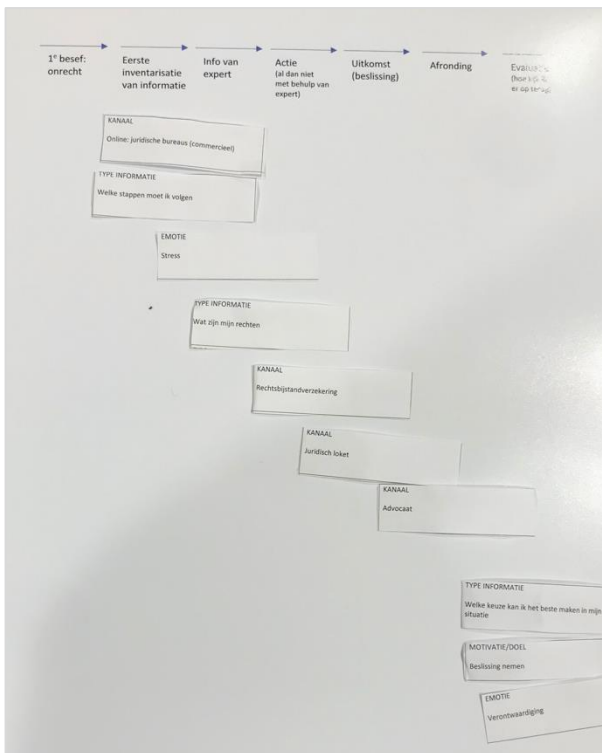
- Iedereen mag 3 punten 'inzetten' op 1 idee of op 2 of 3 verschillende ideeën. Dit zijn de ideeën die uit de groep zelf zijn gekomen (bij het onderdeel future backwards) en de ideeën die van te voren zijn bedacht en voorgelegd.
- Op dit moment wordt de Minister voor Rechtsbescherming in de groep gevraagd. We vragen de respondenten hun top 3 van ideeën in de groep te bespreken en aan de minister te presenteren. De minister wordt in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen.

## Afsluiting

### Gebruikte materialen

### Tijdslijn

De respondenten plotten hun eigen situatie op de tijdslijn en geven aan welke kanalen, welke type informatie en welke emoties in verschillende fasen relevant waren:



### Ideeën

Naast de ideeën die spontaan uit de groep kwamen zijn de volgende ideeën voorgelegd vanuit het ministerie van Justitie en Veiligheid:

- **Juridische informatie in begrijpelijke taal ontvangen**  
- taal die gebruikt wordt in juridische stukken (e.g. dagvaarding, officiële brieven van instanties) kan soms ingewikkeld zijn en veel (juridisch) jargon gebruiken. Onder deze maatregel zou deze juridische informatie juist in begrijpelijke taal opgeschreven worden zodat dit voor iedereen makkelijker te begrijpen is;

- **Online routewijzers met stappen om uit een juridisch conflict te komen**
  - het kan soms moeilijk zijn om te weten welke stappen er nodig zijn om uit een juridisch conflict te komen. Deze maatregel zou de mogelijke stappen om uit een juridisch conflict te komen (de route naar een oplossing) simpel en duidelijk uitstippelen per type conflict/procedure en online beschikbaar maken in een routewijzer. Op deze manier hoopt de maatregel een laagdrempelige manier te zijn waarmee mensen zelf kunnen uitvinden welke stappen/mogelijkheden er beschikbaar zijn om een juridische conflict op te lossen;
- **Mediation als een stap voordat je naar de rechter gaat**
  - onderzoek toont aan dat afspraken gemaakt in onderlinge overeenstemming beter nageleefd worden dan opgelegde beslissingen. Om deze reden stelt deze maatregel voor dat mediation, waarbij partijen met elkaar in gesprek gaan onder begeleiding van een professionele mediator, aangeboden wordt aan mensen voordat de stap naar de rechter wordt gemaakt, in de hoop dat deze er al in dit stadium uitkomen;
- **Een duidelijke website met alle informatie over het recht**
  - er is online veel informatie te vinden over het recht. Niet alle informatie is even betrouwbaar of correct. Deze maatregel stelt voor om een website te creëren waar mensen terecht kunnen voor betrouwbare, juiste en gratis informatie over het recht waarmee mensen hun juridische vragen op een laagdrempelige manier beantwoord kunnen krijgen;
- **Online kunnen zoeken in alle uitspraken van rechters**
  - Het publiceren van rechterlijke uitspraken kan bijdragen aan transparantie van de rechtspraak; mensen kunnen zien hoe de toepassing van het recht uitpakt in een bepaalde situatie. Deze maatregel zal ervoor zorgen dat alle uitspraken van rechters online te vinden zijn, waarmee uiteindelijk kan worden bijgedragen aan grotere voorspelbaarheid van de uitkomst van een gerechtelijke procedure;
- **De rechter niet langer in het gerechtsgebouw maar in wijkhuizen**
  - voor de rechter moeten verschijnen in een rechtbank kan ervaren worden als een ingewikkeld en formeel proces. Met deze maatregel wordt voorgesteld dat de rechter niet alleen in de rechtbank zitting houdt, maar dat deze ook op andere plekken, zoals wijkhuizen, zitting kan houden, zodat men niet naar de rechtbank hoeft. Deze maatregel hoopt ertoe bij te dragen dat de rechter toegankelijker wordt, en ook om het proces te vereenvoudigen zodat deze laagdrempeliger wordt;
- **Een rechtszaak via beeldbellen**
  - deze maatregel zal het toelaten dat mensen niet fysiek op de zitting moeten verschijnen, maar in plaats daarvan de zitting kunnen bijwonen via beeldbellen. Hiermee hoopt de maatregel bij te dragen aan de toegankelijkheid en tijdigheid van de rechtspraak;



- **Het verlagen van de kosten om naar de rechter te gaan**
  - om ervoor te zorgen dat er zo min mogelijk financiële drempels zijn om met een geschil naar de rechter te gaan, stelt deze maatregel voor om de kosten om naar de rechter te gaan (de griffierechten) te verlagen.

ons projectnummer:

6401

## Gespreksleidraad

<b>Project:</b>	Toegang tot het recht
<b>Methode:</b>	individuele gesprekken ondernemers
<b>Datum onderzoek:</b>	7 februari 2023
<b>Locatie:</b>	<b>Webex</b>
<b>Aantal respondenten:</b>	n=8
<b>Tijdsduur:</b>	45 minuten

### Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is:

- Primair: inzicht krijgen in waar men tegenaan loopt als men recht zoekt.
- Daarnaast ook: ideeën ophalen voor versterking van de toegang tot het recht.

Uiteindelijk is het de bedoeling dat de verkregen inzichten kunnen bijdragen aan het in kaart brengen van maatregelen die kunnen worden genomen om de toegang tot het recht te versterken en de uiteenzetting van de vervolgaanpak.

### Uitleg

Bij kwalitatief onderzoek worden geen 'vragenlijsten' afgenomen, maar wordt een gesprek gevoerd. Dit gesprek heeft een vrij format en zal voor iedere groep, of ieder individuele gesprek anders verlopen. Op deze manier kan het perspectief van de doelgroep het beste uit de verf komen. Deze leidraad bestaat steeds uit een korte uitleg en een lijst onderwerpen en vragen die aan bod kunnen komen. Achter ieder blok zetten we een indicatieve tijd.

### Introductie

De moderator legt de testsituatie uit:

- welkom;
- doel van het onderzoek: leren van ervaringen
- onafhankelijkheid onderzoeker;
- notulist, meekijkers en apparatuur;
- anonimiteit en rapportage;
- geen goede/foute antwoorden;
- tijdsduur gesprek.

## **Introductie**

**'5**

De moderator laat de deelnemer zich voorstellen met voornaam, leeftijd en type onderneming

Doel: op gemak stellen, elkaar een beetje leren kennen

## **Klantreis**

**'35**

- Interviewer legt uit dat we meer willen leren over hoe men te werk is gegaan bij de situatie die men heeft gehad. Met als doel om hier van te leren en ook ideeën op te doen voor hoe dingen beter kunnen, toegankelijker kunnen worden gemaakt. De respondent wordt uitgenodigd om zijn/haar eigen verhaal en ervaringen in detail te vertellen. Benadrukt wordt dat men vrijuit kan spreken ook over de eventuele struggles die men heeft ervaren. Juist deze ervaringen kunnen helpen inzicht te krijgen in waar verbetering mogelijk is. En hoogstwaarschijnlijk zijn er veel meer mensen die dergelijke struggles ervaren, die hierdoor geholpen kunnen worden.

We maken een tijdlijn op een gedeeld scherm. We maken samen de tijdlijn door terug te gaan naar de situatie (de scheiding, het conflict met de burens, het contact over een niet geleverd pakket et cetera). Het beginpunt is het eerste moment dat het (potentieel juridische) onderwerp begon te spelen. Het moment waarop men er bij stilstond, over dacht, mee geconfronteerd werd:

- Wat gebeurde er op het moment dat de situatie begon te spelen, wat voelde je, wat deed je precies, wat hoorde je en wat dacht je allemaal?
- Met wie heb je erover gesproken, waarom met hen?
- Bij de respondenten die niks hebben gedaan willen we ook weten wat de redenen zijn waarom zij niets hebben ondernomen, wat ervoeren zij als drempels en wat denken ze dat zij nodig zouden hebben om wel actie te kunnen ondernemen.
  - Het is niet nodig dat de respondent zijn behoeften chronologisch weergeeft: tijdens het gesprek kan worden teruggegaan naar momenten in de tijd en kunnen extra momenten en of wensen en belevingen worden toegevoegd. Er kan aldus makkelijk genavigeerd worden tussen de verschillende momenten, en bepaalde momenten, ervaringen met knelpunten en behoeften kunnen ook na een eerste spontane inventarisatie dieper worden uitgevraagd.
- Bij het verder uitdiepen van het verhaal en de tijdlijn stelt de onderzoeker vragen als:
  - Wat speelde er wanneer?
  - Kun je het hele verhaal van de situatie in stappen vertellen?
  - Wat deed je op welk moment?
  - Wat dacht en voelde je daarbij?
  - Op welk moment had je behoefte aan informatie van buitenaf (andere ondernemers, internet, andere bronnen?) Waarom?
- ITR Houd hierbij in gedachten: we zijn op zoek naar zo concreet mogelijke voorbeelden. Bijvoorbeeld als iemand informatie online zoekt: hoe was de

- vindbaarheid van de informatie (makkelijk/lastig)? Hoe begrijpelijk was de informatie die je vond of kreeg die iemand zelf online vond)?
- Wat maakte dat je het gevoel had dat je meer informatie/steun/hulp nodig had?
  - Welke keuzes maakte je wanneer (bijvoorbeeld: wel/niet advies inwinnen bij bijvoorbeeld rechtspersoon, incassobureaus, branche- of beroepsverenigingen, mediation, rechtsbijstandsverzekeraars, een advocaat), je wel of niet inlezen, rol internet/Google,, etc.)? Wat maakte dat je deze keuzes maakte en welke externe factoren droegen hier aan bij (Bijvoorbeeld: misschien had de respondent wel bepaalde acties voor ogen, maar lukte het om de een of andere reden niet deze te verwezenlijken: niet weten waar advies kan worden ingewonnen, niet wijs raken uit informatie online, een advocaat of andere optie van advies/ondersteuning die niet ingezet kon worden omdat deze te duur was, etc.).
  - Waarom maakte je die keuzes?
  - Voor de respondenten die hulp hebben gezocht: heb je ook verder gekeken dan de optie waar je uiteindelijk voor hebt gekozen? Hoe was jouw zoektocht? Welke afwegingen heb je gemaakt en waarom? Wat had je nog meer kunnen doen? Waarom heb je dat niet gedaan?
  - Waar had je behoefte aan op die momenten?
  - Werd aan die behoeften voldaan?
  - Hoe moeilijk of makkelijk was het voor je?
  - Welke verwachtingen had je? Kwamen die verwachtingen uit?
  - Had je het gevoel dat je zelf over voldoende kennis beschikte of kon beschikken? Waarom wel/niet? Welke kennis ontbrak? Hoe heb je dat ingevuld?
  - Had je het gevoel dat je zelf over voldoende vaardigheden en mogelijkheden beschikte? Waarom wel/niet? Welke vaardigheden of mogelijkheden ontbraken? Hoe heb je dat ingevuld?
  - Waren er misschien financiële drempels? Hoe kwam je daarachter?
  - Hoe kijk je achteraf terug op de klantreis?
  - Welke stappen had je achteraf willen nemen (ITr focus op toegang tot het recht) en waarom lukte dat misschien niet?
  - Wat ging goed of waar ben je tevreden over (ITR vraag door op toegang tot het recht langs de drie pijlers:
    1. kunnen beschikken over objectieve (betrouwbare) informatie over je rechten en plichten;
    2. advies en ondersteuning – waaronder rechtsbijstand – kunnen krijgen bij het uitoefenen van je rechten en het oplossen van geschillen;
    3. de mogelijkheid hebben een beslissing te verkrijgen van een neutrale instantie.

Interviewer: als hulpmiddel voor het benoemen van de ervaring/emoties kun je de Blobtree inzetten (zie bijlage): kun je aangeven op de blobtree hoe je je voelde tijdens deze situatie en waarom

**Hulpvraag/informatiebehoefte**

**'5**

- Vertel de respondent dat we graag willen weten wat ideaal zou zijn geweest. De respondent wordt uitgenodigd om hierbij niet vanuit de bestaande situatie te denken, maar vanuit een ideaal.
- Hoe had je in de meest ideale situatie gehandeld en waarom?
- Wat had beter gekund of gemoeten?
- Wat had je nodig om te reageren zoals je had gewild? Wie had je hierbij kunnen helpen? Hoe?
- Heb je ideeën voor hoe dat beter kan? Wat had kunnen helpen (bijvoorbeeld: ondersteuning op wijkniveau, een online wegwijzer, gevisualiseerde informatie, ondersteuning vanuit de branchevereniging, etc. etc.)?

**Afsluiting**

- Mogelijkheid voor vragen/suggesties
- Dank