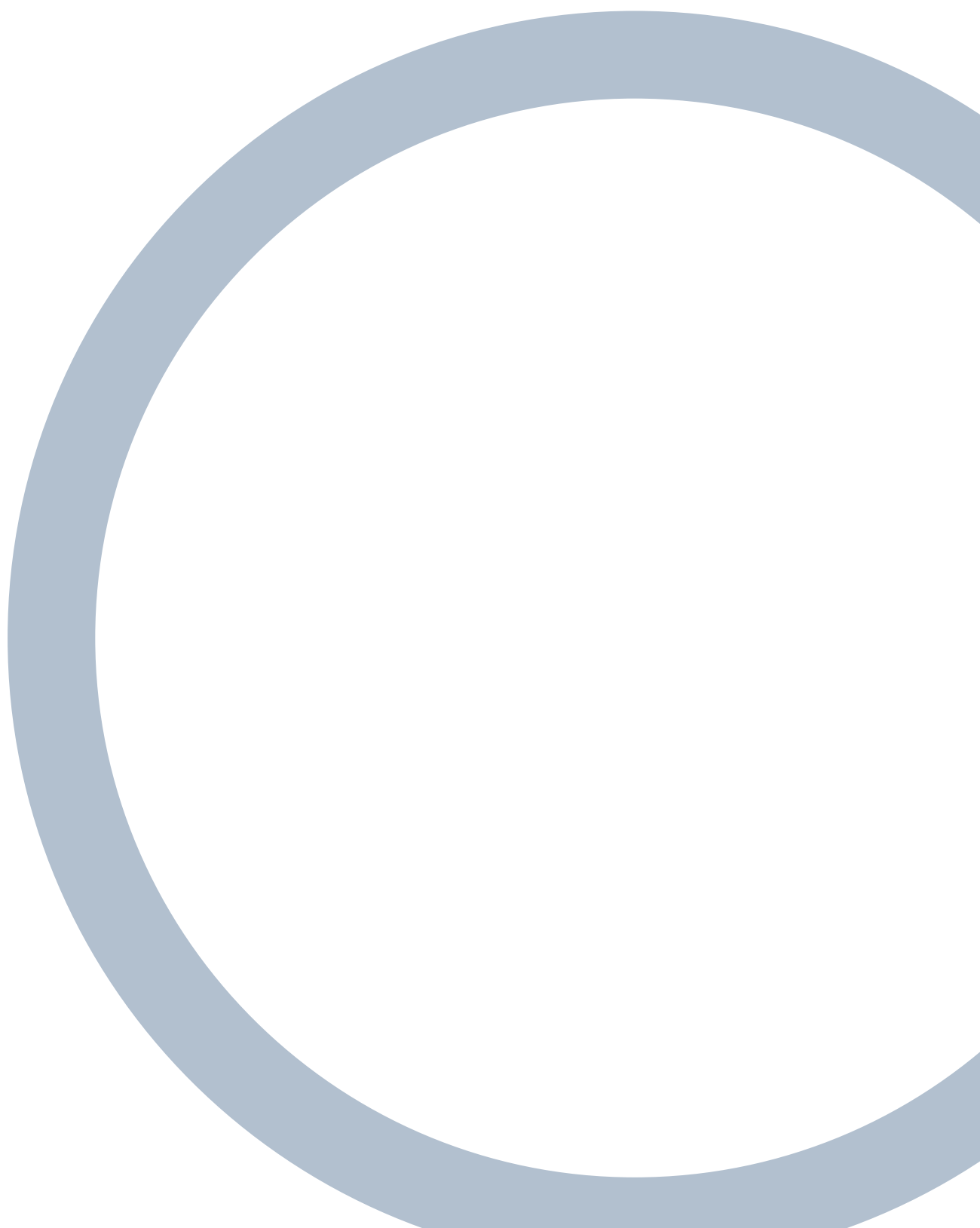


Onzichtbare drempels

Verkennd veldonderzoek naar het niet-gebruik
van rechtsbijstand in Roermond



Voorwoord

Uit *legal-needs*-studies uit Nederland (zoals de Geschilbeslechtingsdelta-onderzoeken) en daarbuiten blijkt dat een substantieel deel van de mensen met een juridisch probleem geen (juridische) hulp inschakelt. Dat geldt temeer voor mensen die voldoen aan de criteria voor gesubsidieerde rechtsbijstand. Er lijkt sprake van onderbenutting van gesubsidieerde rechtsbijstand. Vanuit het perspectief van het grondwettelijk recht op rechtsbijstand, en mogelijke escalatie en domino-effecten (multiproblematiek) is het van belang een diepgaander, empirisch gefundeerd beeld te hebben van de oorzaken en redenen.

Dit rapport doet verslag van een verkennend onderzoek naar de oorzaken en redenen voor niet-gebruik. De onderzoekers hebben substantiële tijd doorgebracht op verschillende locaties in Roermond waar mogelijk mensen uit de doelgroep van dit onderzoek komen. Het rapport biedt daarmee een eerste beeld van redenen en oorzaken voor mensen om geen hulp te zoeken als ze een juridisch probleem hebben. Daarnaast stelt dit onderzoek de onderzoekers in staat om de dataverzamelingsstrategie verder door te ontwikkelen. De doelgroep van dit onderzoek is namelijk lastig te bereiken, terwijl het wel erg belangrijk is om niet-gebruik beter te begrijpen.

Diverse organisaties stelden hun inzet en ruimte beschikbaar en dachten mee bij het organiseren van dit onderzoek. Mede namens de onderzoekers dank ik de mensen van De Duup, Ontmoetingscentrum de Donderie, Kringloopwinkel Vincentius, Stichting Islamitisch Centrum Tawhied Als, 't Trefpunt, De Velderie, Ontmoetingscentrum Roermond, Huiskamer 307, kringloopwinkel het Goed, VIJF/de Wegwijzer en Jongeren Service Punt. Dank gaat ook uit naar Karima Achefai, Amy Evers, Huib Hamerling en Kim Janssen voor hun hulp bij dit onderzoek.

Mr. dr. Jin Ho Verdonshot

Chief Science Officer

Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde rechtsbijstand



Samenvatting

Het is bekend dat er Wrb-gerechtigde mensen met (potentieel) juridische problemen zijn die geen gebruik maken van rechtsbijstand. De redenen en oorzaken voor mensen voor dit zogenaamde niet-gebruik zijn niet goed in beeld. De groep mensen die het betreft is lastiger voor onderzoek te bereiken. Dit onderzoek verkent de redenen en oorzaken voor niet-gebruik en richt zich op bewoners van Roermond en omliggende gemeenten op basis van mondelinge afname van vragenlijsten op fysieke locaties. Dit genereert niet zozeer representatieve of uitputtende data, maar wel eerste inzichten. De ervaringen binnen dit onderzoek kunnen bovendien richting geven aan de verdere verfijning van dergelijk onderzoek in de toekomst. De onderzoeksvraag luidt: "Wat zijn oorzaken en redenen voor niet-gebruik van rechtsbijstand onder mensen met juridische problemen in Roermond?".

Van de ruim 400 benaderde mensen hebben 208 mensen (52%) de vragenlijst ingevuld. Van die 208 deelnemers hadden er 65 (31%) een juridisch probleem gedurende de afgelopen twee jaar waarvoor ze geen rechtsbijstand hebben gezocht ('niet-gebruikers'). Niet-gebruikers zijn verhoudingsgewijs vaker op locaties gesproken dan op straat. De groep niet-gebruikers bestond voornamelijk uit mensen die alleen wonen zonder thuiswonende kinderen en ouder dan 55 jaar zijn met als voornaamste bron van inkomsten een uitkering. Hun juridische problemen hadden vaker betrekking op hun woning, gevolgd door problemen met politie en justitie, geld en de overheid. Kenmerkend voor de duur van het probleem is dat het probleem in veel gevallen al langer dan één jaar speelt. Iets meer dan een derde van de niet-gebruikers werd of wordt volledig in beslag genomen door het probleem.

Contextgebonden redenen voor niet-gebruik werden vaker genoemd dan persoonsgebonden redenen. De praktische reden dat hulp zoeken te veel moeite kost werd het meest genoemd. Bijna de helft van de respondenten geeft minstens één praktische reden voor het niet-gebruik. Ook het niet herkennen van het probleem als zijnde juridisch komt vaak voor. Bijna de helft van de respondenten geeft een reden die verband houdt met hun kennis, vaardigheden en hulpbronnen.

De gehanteerde onderzoeksmethode levert resultaten op die inzicht geven in de kenmerken van de groep niet-gebruikers, hun problemen en redenen voor niet-gebruik. Ze kent wel een aantal beperkingen en punten voor verdere doorontwikkeling bij eventueel vervolgonderzoek.



Colofon

Uitgave	Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand
Titel	Onzichtbare drempels. <i>Verkenkend veldonderzoek naar het niet-gebruik van rechtsbijstand in Roermond.</i>
Opdrachtgever	Programmaraad Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand
Auteurs	Laura van de Grint Dorien van den Berg Julia van den Brink Kaoutar Chinig Hassan El Alili Julia Delhaas Tim Verbeij
Datum	Februari 2026
Contact	kenniscentrum@rvr.org

Inhoud

Voorwoord	2
Samenvatting	3
1 Inleiding	6
1.1 Aanleiding	6
1.2 Doelstelling	7
1.3 Onderzoeksvraag	7
1.4 Niet-gebruik	7
2 Methode	9
2.1 Onderzoeksdesign	9
2.2 Dataverwerking en analyse	12
3 Resultaten	13
3.1 Onderzoeksgroep	13
3.2 Persoonskenmerken	14
3.3 Problemen	15
3.4 Wel ondernomen acties	17
3.5 Redenen voor niet-gebruik	18
4 Conclusie	22
4.1 Conclusie	22
4.2 Discussie	23
Literatuurlijst	25
Bijlage I. Normbedragen	27
Bijlage II. <i>Legal capabilities</i>	29
Bijlage III. Vragenlijst	32



1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Mensen binnen het bereik van de Wet op de Rechtsbijstand (hierna: Wrb) maken lang niet allemaal gebruik van gesubsidieerde rechtsbijstand wanneer ze een juridisch probleem ervaren, zo blijkt uit eerder onderzoek.¹ Dit zogenaamde niet-gebruik kan er onder andere voor zorgen dat mensen geen adequate rechtsbescherming krijgen en daarmee hun rechten in onvoldoende mate effectueren. Het kan tot gevolg hebben dat problemen voortduren, escaleren, of dat er meer of andere problemen door ontstaan, met mogelijk ingrijpende gevolgen voor mensen. Eerder onderzoek toont aan dat mensen minder geneigd zijn om een advocaat in te schakelen wanneer zij woonachtig zijn in stedelijke gebieden, werknemer, student of gepensioneerd zijn, niet Wrb-gerechtigd zijn, wanneer hun probleem een lagere verwachte financiële opbrengst heeft of minder complex is, en bij problemen met de aanschaf van producten of diensten.²

Het Geschilbeslechtingsdelta onderzoek indiceert dat een zeer fors deel van mensen in Nederland geen hulp inschakelt als ze een juridisch probleem ervaart.³ Dit is zeker niet uniek voor Nederland.⁴ Een studie in de Verenigde Staten wees bijvoorbeeld uit dat 86% van de mensen met lage inkomens met een juridisch probleem geen oplossing met behulp van een juridische professional vond.⁵ Dit kwam ofwel omdat zij geen hulp zochten, ofwel omdat de gezochte hulp niet leidde tot een oplossing van het probleem. In Canada bleek uit eerder onderzoek dat 87% van de respondenten met een juridisch probleem geen rechtsbijstand zoekt.⁶

Een verdiepend beeld van waarom mensen geen gebruik maken van rechtsbijstand binnen het stelsel is onvoldoende aanwezig. Onderzoek naar mensen die niet aankloppen bij een rechtsbijstandsverlener is uitdagend, omdat het gericht moet zijn op een vermoedelijk lastiger te bereiken groep mensen. Een groep die waarschijnlijk ook ondervertegenwoordigd is in onderzoekspanels waar veel vragenlijstonderzoek gebruik van maakt.⁷ Dit komt deels doordat er extra drempels voor deelname kunnen bestaan, bijvoorbeeld vanwege taal, cultuur, en/of digitale

¹ Combrink-Kuiters & Jungmann (2004); Combrink-Kuiters, Jungmann, & van Gammeren-Zoetewij (2005); Ter Voert & Klein Haarhuis (2015).

² Zie: Voert & Klein Haarhuis, WODC (2017) – Waarom schakelen burgers (geen) rechtshulp in? en: Hoekstra & Teeuwen (2023) – Drempels in de toegang tot het recht. Dit onderzoek spitst zich wel enkel toe op het inschakelen van een advocaat, ofwel het gebruik van tweedelijns rechtsbijstand.

³ Ter Voert, M. J., & Hoekstra, M. S. (2020). Geschilbeslechtingsdelta 2019.

⁴ Zie bijvoorbeeld de PULS studies van de Victoria Law Foundation in Australië (Access our reports for PULS data and expert insights), de HiIL en IAALS Justice Needs and Satisfaction Survey in de VS (Assessing Justice Needs Across the United States - HiIL) en de YouGov Legal Needs Survey in het VK (Legal needs of individuals in England and Wales report | The Law Society). Voor vergelijkend onderzoek, zie bijvoorbeeld de studies over Legal Needs Surveys door de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO/OECD) en het World Justice Project (WJP) uit 2019.

⁵ Legal Services Corporation (2017).

⁶ Bacica & Kendrick (2020).

⁷ Wu, Zhao & Fils-Aime (2022); Čehovin, Bosnjak & Lozar Manfreda (2023); Eggleston & Sawyer (2025).



vaardigheden. Factoren die leiden tot niet-gebruik hangen mogelijk samen met de bereikbaarheid van deze groep mensen voor vragenlijstonderzoek.

Gelijktijdig met dit onderzoek voert het Kenniscentrum, in opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid, een onderzoek uit in het kader van het Ontwikkeltraject. Het Ontwikkeltraject is bedoeld als start van de opzet van een sterke, brede eerste lijn die alle bestaande professionele voorzieningen in de regio Noord- en Midden-Limburg samenbrengt. Het ministerie koos in dit project voor de regio Noord- en Midden-Limburg vanwege de relatief lage dekkingsgraad van eerstelijnsvoorzieningen vergeleken met andere delen van Nederland. Het onderzoek van het Kenniscentrum ten aanzien van het Ontwikkeltraject is gericht op het in kaart brengen van de mate waarin burgers met juridische problemen in deze regio adequaat geholpen worden binnen de eerstelijns ondersteuning. Het onderhavige onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van de Programmaraad van het Kenniscentrum, en is op haar suggestie toegespitst op Roermond.

1.2 Doelstelling

De doelstelling van dit onderzoek is een eerste verkenning te verrichten naar de oorzaken en redenen van niet-gebruik onder Wrb-gerechtigde mensen met juridische problemen, en om een eerste beeld te schetsen van de kenmerken van mensen en juridische problemen waarbij sprake is van niet-gebruik. Om praktische redenen beperkt het onderzoek zich tot Roermond. Dit onderzoek beoogt daarmee de perspectieven van een mogelijk in onderzoek ondervertegenwoordigde groep mensen te belichten.

De dataverzamelmethode is erop gericht mensen uit moeilijk te bereiken groepen te bereiken via mondelinge afname van vragenlijsten op locaties waar zij waarschijnlijk te vinden zijn. Het kent daarmee de beperking dat het niet zozeer representatieve of uitputtende data genereert, maar vooral effectieve strategieën en praktische uitvoerbaarheid van de methodiek verkent. De bevindingen van dit onderzoek leveren eerste inzichten op en geven ook richting aan de verdere verfijning van dergelijk onderzoek in de toekomst. Bij de interpretatie van de resultaten is het van belang te onderkennen dat deze voortkomen uit methodologisch verkennend onderzoek en niet bedoeld zijn om een volledig beeld te schetsen van regionaal niet-gebruik.

1.3 Onderzoeksvraag

In dit onderzoek staat de volgende hoofdvraag centraal:

“Wat zijn oorzaken en redenen voor niet-gebruik van rechtsbijstand onder mensen met juridische problemen in Roermond?”

Om deze te beantwoorden zijn onderstaande deelvragen opgesteld:

1. “Wat zijn de kenmerken van mensen die geen rechtsbijstand zoeken bij hun problemen?”
2. “Welke kenmerken hebben de juridische problemen waarbij geen rechtsbijstand is gezocht?”
3. “Wat zijn oorzaken en redenen voor mensen om geen rechtsbijstand te zoeken?”

1.4 Niet-gebruik

Dit onderzoek richt zich op niet-gebruik van rechtsbijstand en bouwt op een eerdere definitie die luidt: ‘Mensen die voldoen aan de criteria voor gesubsidieerde rechtsbijstand, er geen gebruik van



maken, maar het wel nodig hadden'.⁸ Het onderzoek kent twee beperkingen ten aanzien van deze definitie:

- 1) Binnen de context van dit onderzoek was het niet mogelijk om de Wrb-gerechtigdheid van mensen objectief vast te stellen. In dit onderzoek deelden respondenten informatie over de hoogte van hun inkomen en hun gezinssamenstelling. Op basis daarvan is telkens een inschatting gemaakt of mensen waarschijnlijk voldoen aan de criteria voor gesubsidieerde rechtsbijstand.
- 2) Respondenten deelden of ze een of meerdere juridische problemen hadden in de voorliggende periode. Daarbij was het niet mogelijk om evalueren of mensen (in meer objectieve of subjectieve zin) gesubsidieerde rechtsbijstand nodig hadden. Uitgangspunt van dit onderzoek is dat als mensen een juridisch probleem hebben, ze gesubsidieerde rechtsbijstand nodig hebben zoals bedoeld in de definitie van niet-gebruik.

⁸ Deze definitie is afkomstig uit eerder onderzoek, namelijk: Ter Voert & Klein Haarhuis (2015, p. 11).



2 Methode

2.1 Onderzoeksdesign

De onderzoeksmethode is mondelinge afname van een vragenlijst. De werkhypothese daarbij is dat dit helpt een zo divers mogelijke groep te bereiken en tegelijkertijd zorg te dragen voor een gedegen onderzoeksinstrument. Eerder onderzoek toont aan dat online vragenlijsten door bepaalde groepen niet of nauwelijks worden ingevuld. Dit geldt onder andere voor mensen met een beperkt sociaal netwerk.⁹ Mondelinge afname heeft de potentie om (mogelijk) ondervertegenwoordigde groepen in onderzoek wel te bereiken. Daarnaast biedt deze dataverzamelmethode de mogelijkheid om respondenten direct uitleg te geven bij de gestelde vragen en gehanteerde begrippen.

2.1.1 Inhoud vragenlijst

De vragenlijst bestond uit vier onderdelen. Onderstaande bespreekt per onderdeel de inhoud en bijbehorende afwegingen. Voor zover mogelijk zijn de items van de vragenlijst geformuleerd op B1-niveau. Daarnaast is de vragenlijst vertaald naar het Marokkaans Arabisch en het Berbers om beter aan te sluiten bij de doelgroep van één van de afnamelocaties. De volledige vragenlijst is opgenomen in Bijlage III. Vragenlijst

Achtergrondkenmerken

De vragen in het eerste onderdeel van de vragenlijst dienden om te bepalen of een respondent binnen de doelgroep van het onderzoek viel en om achtergrondkenmerken vast te leggen. Dit omvatte onder andere de woonplaats. Voor dit onderzoek moest de respondent woonachtig zijn in één van de gemeentes vallend in de regio Noord- en Midden-Limburg. Hierop volgde de leeftijd, de voornaamste inkomstenbron en woonsituatie (alleen- of samenwonend). Dit diende om te bepalen of de respondent waarschijnlijk Wrb-gerechtigd is (in Bijlage I zijn de bedragen nader toegelicht). Daarnaast dienden deze vragen om exploratief te kunnen onderzoeken of de mate waarin mensen rechtsbijstand inschakelen samenhangt met de voornaamste inkomensbron of leeftijd. Uit eerder onderzoek is namelijk gebleken dat respondenten minder geneigd zijn om een advocaat in te schakelen wanneer zij werknemer, student of gepensioneerd zijn, of wanneer zij niet Wrb-gerechtigd zijn.¹⁰

Juridische problemen en acties

Het tweede onderdeel van de vragenlijst gaat over het vaststellen van juridische problemen, kenmerken van die problemen en ondernomen acties. De vraag over juridische problemen is gesteld door probleemcategorieën¹¹ aan te bieden met bijbehorende voorbeelden. Deze probleemcategorieën

⁹ Eggleston & Sawyer (2025).

¹⁰ Ter Voert & Klein Haarhuis (2017).

¹¹ De probleemcategorieën bestaan uit familie, woning, werk, aankoop of dienstverlening, geld, overheid en politie of justitie.



zijn gebaseerd op de categorieën die worden gebruikt in de Geschilbeslechtingsdelta.¹² Als het probleem onder geen van deze categorieën paste, kon de respondent zelf het probleem toelichten. Respondenten konden meerdere probleemcategorieën antwoorden.

Daarnaast is gevraagd hoe erg het probleem de respondent bezighoudt of bezig heeft gehouden. Ook hier is aangesloten bij de Geschilbeslechtingsdelta.¹³ Deze vraag is gesteld om te kunnen analyseren of er een verband is tussen de mate waarin het probleem de respondent bezighoudt of heeft gehouden en de mate waarin zij geneigd zijn rechtsbijstand te zoeken. Eerder onderzoek toont namelijk aan dat mensen bij ernstigere ervaren problemen vaker een advocaat inschakelen.¹⁴

Vervolgens is gevraagd naar de acties die al dan niet zijn ondernomen. Ook hier is aangesloten bij de Geschilbeslechtingsdelta.¹⁵ Daarbij zijn enkele categorieën toegevoegd of opgesplitst op basis van het doel van dit onderzoek. Voor dit onderzoek was het namelijk van belang om onderscheid te kunnen maken tussen respondenten die gebruik gemaakt hadden van eerstelijns of tweedelijns rechtsbijstand en andere al dan niet juridische hulp. Alle antwoordmogelijkheden zijn te vinden in de volledige vragenlijst in Bijlage III. Vragenlijst

Redenen voor niet-gebruik

Het derde onderdeel van de vragenlijst ziet toe op oorzaken en redenen voor niet-gebruik. Wanneer de respondent aangeeft geen hulp gezocht te hebben bij een advocaat, mediator of juridische organisatie, is door middel van een meerkeuzevraag in kaart gebracht wat de reden of redenen van de respondent hiervoor waren. De antwoordopties van de meerkeuzevraag waren gebaseerd op eerdere onderzoeken naar redenen voor niet-gebruik. Uit eerder onderzoek blijkt dat het kan liggen aan praktische redenen, financiële redenen en psychologische redenen. Praktische redenen zijn bijvoorbeeld de tijd en moeite die hulp zoeken kost, financiële redenen houden in dat het geld kost en psychologische redenen zijn bijvoorbeeld denken dat hulp zoeken emotioneel zwaar zal zijn.¹⁶

Uit eerder onderzoek blijkt eveneens dat het ondernemen of nalaten van actie bij een (potentieel) juridisch probleem samenhangt met het juridisch vermogen (*legal capability*) van mensen en daarmee de kans dat iemand geen hulp zoekt bij een advocaat, mediator of juridische organisatie.¹⁷ De literatuur definieert dit concept als de mate waarin mensen juridische problemen begrijpen en actie ondernemen naar aanleiding van die problemen. *Legal capability* bestaat uit: 1) kennis van juridische dienstverlening, 2) vaardigheden en beschikbare hulpbronnen, 3) persoonlijkheidskenmerken en handelingsverlegenheid, en 4) attitudes en vertrouwen. Onder kennis van juridische dienstverlening valt ook het kunnen inschatten of een probleem juridisch is of kan worden. Eerder onderzoek laat namelijk zien dat mensen minder snel geneigd zijn juridische hulp te zoeken, wanneer zij hun probleem niet als juridisch bestempelen.¹⁸ Het onderdeel vaardigheden en hulpbronnen ziet op het weten waar iemand hulp kan zoeken. Persoonlijkheidskenmerken of handelingsverlegenheid omvatten bijvoorbeeld het denken dat hulp zoeken te moeilijk zal zijn. Attitudes en vertrouwen gaan bijvoorbeeld over eerdere negatieve ervaringen bij hulp zoeken of een negatieve perceptie van de kwaliteit van de hulp die er is. Deze concepten zijn vertaald naar antwoordopties in de meerkeuzevraag over redenen voor niet-gebruik. Bij de vorm van de vraagstelling is eveneens

¹² Voor meer informatie over de Geschilbeslechtingsdelta en bijbehorende rapporten, zie: Geschilbeslechtingsdelta 2019.

¹³ Voor meer informatie over de Geschilbeslechtingsdelta en bijbehorende rapporten, zie: Geschilbeslechtingsdelta 2019.

¹⁴ Ter Voert & Klein Haarhuis, WODC (2017); Hoekstra & Teeuwen (2023).

¹⁵ Voor meer informatie over de Geschilbeslechtingsdelta en bijbehorende rapporten, zie: Geschilbeslechtingsdelta 2019.

¹⁶ Ter Voert & Klein Haarhuis (2017); Savage & McDonald (2022); Van Eijk, Groenen & Lamkaddem. (2025).

¹⁷ Pleasence & Balmer (2019).

¹⁸ Hoekstra & Teeuwen (2023).



aangesloten bij de Geschilbeslechtingdelta.¹⁹ De verschillende concepten van *legal capability* zijn ook in de vorm van stellingen opgenomen in de vragenlijst, om het algemene niveau van *legal capability* van respondenten te meten. De hierbij gehanteerde items in de vragenlijst zijn afkomstig uit eerder onderzoek in Engeland naar het concept *legal capability*²⁰ en zijn door het WODC vertaald naar het Nederlands en waar nodig aangepast naar de context van het Nederlandse rechtssysteem.

2.1.2 Dataverzamelmethode

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit mensen die een (potentieel) juridisch probleem hebben, maar hierbij (nog) geen juridische hulp hebben gezocht. Aangezien deze mensen geen contact hebben met instanties vallend binnen het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand, is deze groep niet te benaderen via registerdata. In dit onderzoek is om die reden gekozen voor het fysiek afnemen van vragenlijsten. Voor de aanpak zijn verschillende locaties geselecteerd: buurtcentra, welzijnsorganisaties, (jongeren)ontmoetingsplekken, winkelcentra en verschillende plekken op straat in het centrum van Roermond.

Dit onderzoek heeft als doel een eerste beeld te geven van kenmerken van niet-gebruikers en oorzaken en reden voor niet-gebruik te identificeren. Daarnaast dient dit onderzoek ter ontwikkeling van een dataverzamelmethode die ingezet kan worden in toekomstig onderzoek naar niet-gebruik. Vanwege de gekozen dataverzamelmethode is er geen sprake van een representatief beeld van de hele groep niet-gebruikers woonachtig in de omgeving Noord- en Midden-Limburg.

Hoewel de verwachting was dat de doelgroep van het onderzoek hoofdzakelijk via fysieke dataverzameling bereikt kon worden, is de vragenlijst ook via online vindplaatsen uitgezet, zoals een aantal Facebookgroepen. Deze gecombineerde aanpak had als doel een zo divers mogelijke onderzoeksgroep te verzamelen. Rekening houdend met het risico dat bepaalde subgroepen, bijvoorbeeld mensen met beperkte mobiliteit, middels fysieke afname niet of moeilijk bereikt konden worden.

Fysieke afname

Voor de dataverzameling zijn er gedurende twee weken, van 29 juli tot en met 15 augustus 2025, vragenlijsten afgenomen in Roermond door in totaal acht verschillende onderzoekers. De onderzoekers werkten zoveel mogelijk in tweetallen. Bij de gebedshuizen en locaties op straat namen onderzoekers soms om praktische redenen de mondelinge vragenlijst alleen af. De onderzoekers hebben zoveel mogelijk de vraagstelling en volgorde van de vragenlijst aangehouden. De mate waarin dit mogelijk was hing echter af van het ervaren begripsniveau van de respondent. Onderzoekers hanteerde soms versimpelde terminologie of hielpen de respondent door het gebruik van extra voorbeelden of verhelderende vragen. Op basis van de inschatting van de onderzoekers van het begrips- en concentratieniveau van de respondent zijn de items over *legal capability* gesteld of overgeslagen. Alle respondenten die tot de doelgroep van het onderzoek behoorden, ontvingen een waardebon van €5 voor een winkel naar keuze (drie opties beschikbaar).

Online afname

Gelijktijdig met de fysieke afname is de vragenlijst ook online uitgezet via Facebookgroepen, zoals 'Vraag en Aanbod in en om Roermond' of 'De marktplaats van Roermond & Omgeving'. Maar ook in de Whatsappgroep van de Marokkaanse moskee waaraan veel vrouwelijke bezoekers van de moskee

¹⁹ Voor meer informatie over de Geschilbeslechtingdelta en bijbehorende rapporten, zie: Geschilbeslechtingdelta 2019.

²⁰ Pleasence & Balmer (2019).



deelnemen. Deze kanalen worden naar verwachting gebruikt door mensen uit de doelgroep. Daarnaast is de QR-code verspreid via flyers die op locaties zoals apotheken, buurthuizen, kringloopwinkels en het gemeentehuis van Roermond werden neergelegd. Via de QR-code kon de vragenlijst eveneens online worden ingevuld. Ook hier ontvingen de tot de doelgroep behorende respondenten, een digitale cadeaubon ter waarde van €5.

2.2 Dataverwerking en analyse

Om een overzicht van de kenmerken, redenen en oorzaken van niet-gebruikers te krijgen zijn de antwoorden op de vragenlijsten afgenomen op alle locaties samengevoegd, inclusief die van de online vindplaatsen. Bij de data-analyse is eerst een overzicht opgesteld van de beschrijvende data. De focus lag vervolgens op het vinden van samenhang tussen verschillende variabelen en het effect hiervan op het niet-gebruiken van juridische hulp. Dit is gedaan door middel van een chi-kwadraattoets. De uitwerking hiervan staat in het volgende hoofdstuk.



3 Resultaten

Dit hoofdstuk bevat kwantitatieve resultaten in de hoofdtekst, aangevuld met kwalitatieve gegevens uit de open antwoorden in de vragenlijst in de vorm van casusomschrijvingen. Deze casusomschrijvingen zijn omschrijvingen van situaties zoals verteld door de respondent, geparafraseerd door de onderzoeker. Deze casussen hebben uitsluitend betrekking op respondenten die binnen de doelgroep vallen. Een beperkte groep respondenten (n=22) heeft de vragenlijst ingevuld via de online afname. Vanwege het lage aantal respondenten dat via de online vragenlijst is bereikt, is besloten geen verdere uitsplitsingen te maken voor deze groep.

Paragraaf 3.1 beschrijft de gehele onderzoeksgroep. Vanaf paragraaf 3.2 zien de gepresenteerde resultaten enkel nog op de doelgroep van dit onderzoek, namelijk de 65 respondenten die geen rechtsbijstand hebben gezocht bij hun probleem, de niet-gebruikers. De resultaten gaan eerst in op de persoonskenmerken, vervolgens op de problematiek, ondernomen acties en ten slotte op de redenen voor niet-gebruik.

Vanwege de lage respons op de vragen ten aanzien van *legal capabilities* (n=21), zijn deze resultaten niet opgenomen in de resultatensectie, maar terug te vinden in Bijlage II. *Legal capabilities*

3.1 Onderzoeksgroep

Naar schatting²¹ zijn er in totaal meer dan 400 mensen aangesproken gedurende de dataverzameling op straat of locatie. Hiervan hebben 208 mensen (52%) deelgenomen aan het onderzoek. Tabel 1 geeft de verdeling van de respondenten over de gehanteerde doelgroepcriteria weer, inclusief de kanalen waarmee de respondenten bereikt zijn. 65 van de 208 deelnemers (31%) behoorden tot de doelgroep van dit onderzoek. Deze niet-gebruikers zijn verhoudingsgewijs vaker op locaties (60%) gesproken dan op straat (40%).

²¹ Dit is een schatting omdat het in eerste instantie niet werd genoteerd wanneer een burger niet wilde meedoen aan het onderzoek. Halverwege de dataverzameling is besloten weigeraars mee te nemen in de telling. Een schatting op basis van de beschikbare gegevens en verhoudingen resulteert in een totaal van ruim 400 aangesproken mensen.

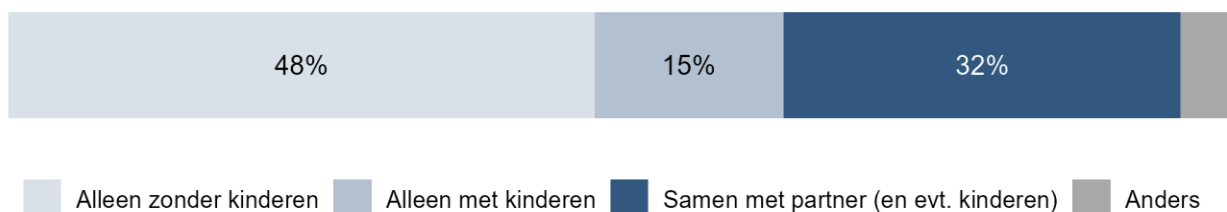


Omschrijving	Locatie	Straat	Digitaal	Totaal
Totaal aantal respondenten	59 (28%)	127 (61%)	22 (11%)	208
Deel dat meerderjarig, Wrb-gerechtigd en woonachtig in Roermond of de omliggende gemeenten is	55 (41%)	70 (52%)	9 (7%)	134
Deel dat meerderjarig, Wrb-gerechtigd en woonachtig in Roermond of de omliggende gemeenten is, én in de afgelopen 2 jaar minstens één juridisch probleem had	42 (51%)	39 (47%)	2 (2%)	83
Deel dat meerderjarig, Wrb-gerechtigd en woonachtig in Roermond of de omliggende gemeenten is, in de afgelopen 2 jaar minstens één juridisch probleem had, én geen juridische hulp zocht bij hun probleem (doelgroep)	39 (60%)	26 (40%)	0	65

Tabel 1. Afbakening van respondenten naar doelgroepcriteria en kanalen.

3.2 Persoonkenmerken

Vanaf hier hebben alle resultaten enkel betrekking op de groep niet-gebruikers (n=65). In deze paragraaf staan de achtergrondkenmerken van de niet-gebruikers nader toegelicht. Vrijwel alle niet-gebruikers zijn woonachtig in Roermond (97%); slechts een klein aandeel (3%) is woonachtig in een omliggende gemeente. Bijna twee derde van de niet-gebruikers woont alleen of met thuiswonende kinderen (63%), zo toont Figuur 1.

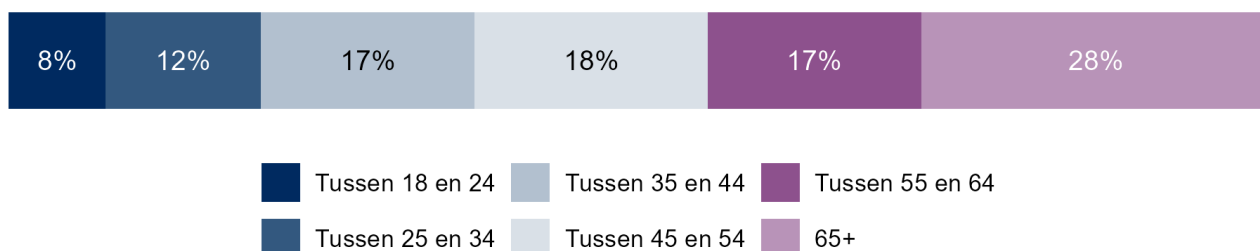


Figuur 1. Woonsituatie van respondenten (n=65)²²

²² Omwille van de leesbaarheid zijn percentages van 5% of lager, weggelaten uit deze figuur.

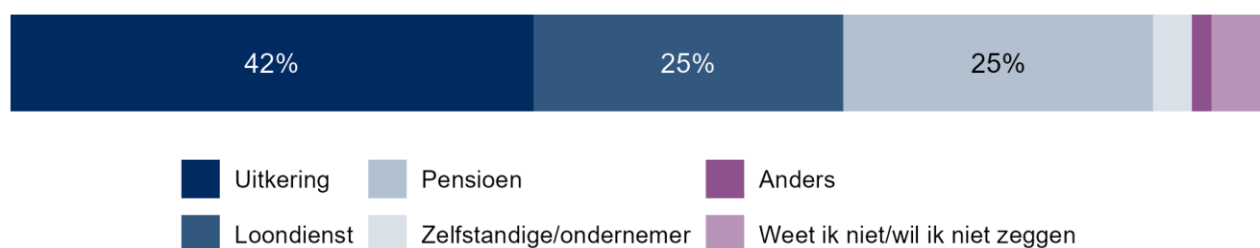


Figuur 2 laat zien dat er een redelijke spreiding is op leeftijd. Wat opvalt is dat ruim een kwart van de niet-gebruikers (28%) ouder is dan 65 jaar en dat een ogenschijnlijk klein aandeel tussen de 18 en 24 jaar (8%) oud is.



Figuur 2. Verdeling leeftijd respondenten (n=65).

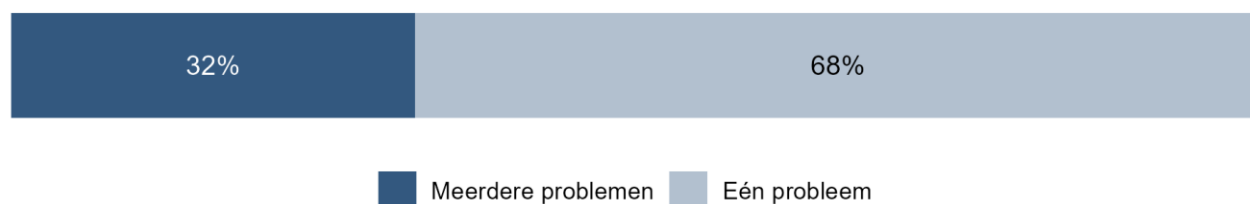
Figuur 3 laat zien dat de meeste niet-gebruikers een uitkering ontvangen als voornaamste bron van inkomsten, gevolgd door loon uit arbeid (loondienst) en pensioen (exclusief AOW).



Figuur 3. Verdeling bron van voornaamste inkomsten van respondenten (n=65).²³

3.3 Problemen

Deze paragraaf gaat in op de juridische problemen die niet-gebruikers ervaren. De meeste niet-gebruikers hebben één probleem gehad in de afgelopen twee jaar, zo toont Figuur 4.

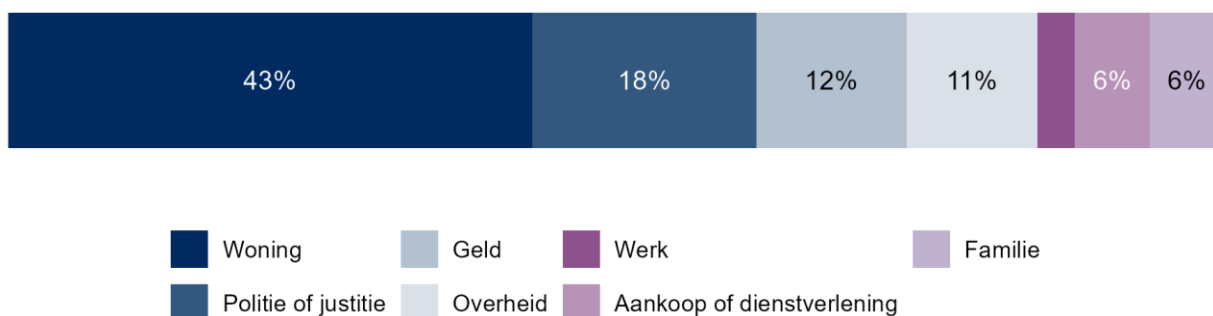


Figuur 4. Eén of meerdere door respondenten ervaren problemen (n=65).

Niet-gebruikers die aangaven meerdere problemen te hebben (gehad), is gevraagd het meest recente probleem nader toe te lichten. De vervolgvragen van het onderzoek hadden daarmee uitsluitend betrekking op het meest recente probleem. Uit de data is te zien dat het (meest recente) juridische probleem veruit het vaakst betrekking heeft op de woning, gevolgd door problemen met politie of justitie en daarna problemen met geld (zie Figuur 5).

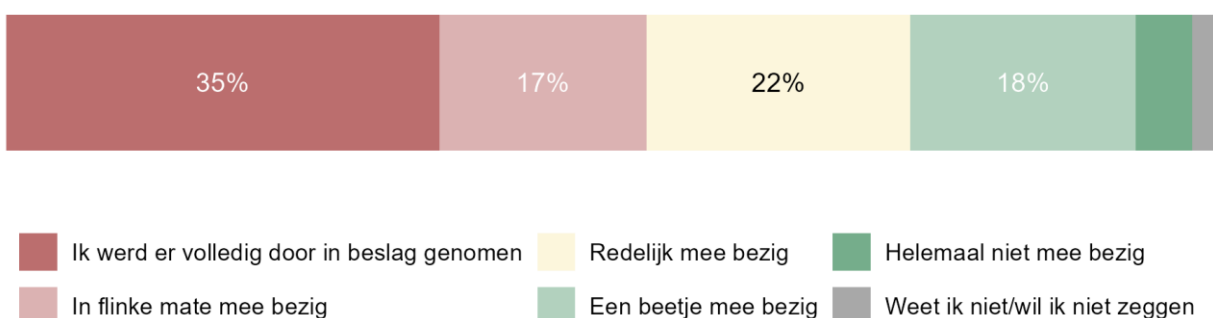
²³ Omwille van de leesbaarheid zijn percentages van 5% of lager weggelaten uit deze figuur.





Figuur 5. Het meest recente probleem dat respondenten in de afgelopen twee jaar hebben ervaren (n=65).

Bij de meeste niet-gebruikers speelt het probleem nog op het moment van afname van de vragenlijst. Daarnaast geeft meer dan de helft van hen aan dat het probleem al langer dan een jaar speelt. De meeste niet-gebruikers (35%) geven aan volledig in beslag genomen te worden of te zijn geweest door hun probleem, of er in flinke mate mee bezig te zijn (geweest) (17%) (zie Figuur 6).



Figuur 6. Mate waarin respondenten bezig zijn met het probleem (n=65).²⁴

57-jarige alleenwonende respondent met een uitkering. Respondent kampt met een conflict in de familie rondom erfenis. De respondent is tot de conclusie gekomen dat zich erbij neerleggen de enige manier is om met het probleem om te gaan, omdat de respondent geen vertrouwen heeft in de juridische wereld en bijbehorende te bewandelen routes. De stress bijkomend bij het probleem rondom de erfenis heeft de respondent naar eigen zeggen al 6 à 7 jaar aan gezondheid gekost. De respondent is het vechten moe en heeft daarom gekozen voor gemoedsrust en gezondheid.

²⁴ Omwille van de leesbaarheid zijn percentages van 5% of lager weggelaten uit deze figuur.



29-jarige alleenwonende respondent met een uitkering. Respondent huurde een flat via de lokale woningcorporatie. De flat bevatte een boiler die apart gehuurd moest worden tegen een meerprijs van €15 per maand. De boiler is kapotgegaan waarop de respondent op-en-neer werd gestuurd van de sociale huurcorporatie naar het verhuurbedrijf van de boiler. Uiteindelijk heeft de respondent zelf contact opgenomen met een onderhoudsbedrijf. Dit resulteerde in een werkende boiler, maar ook een rekening van €3.500 die de respondent zelf moest betalen. De situatie waarin de respondent van het kastje naar de muur werd gestuurd heeft negen maanden aangehouden. Gedurende deze periode zat de respondent zonder warm water, inclusief alle bijkomende ongemakken.

3.4 Wel ondernomen acties

Niet-gebruikers zijn de groep die geen juridische hulp zoekt. Zij kregen de vraag welke andere actie(s) zij eventueel hebben ondernomen ten aanzien van het probleem. Hierbij konden respondenten meerdere acties noemen. In Figuur 7 staat per actie, welk aandeel van de niet-gebruikers deze actie ondernomen heeft. De meeste niet-gebruikers ondernamen actie in de vorm van het opnemen van contact met degene waarmee het probleem is ontstaan (10%). Ook hulp vragen bij familie, vrienden of kennissen (5%) of bij een maatschappelijke organisatie of expert (4%) komt voor. Eén op de twintig niet-gebruikers geeft aan nog geen actie te hebben ondernomen, maar nog wel voornemens te zijn dit misschien te gaan doen. Ten slotte is er nog een kleine groep niet-gebruikers (3%) die niets heeft gedaan en dit ook niet van plan is.



Figuur 7. Aandeel niet-gebruikers per ondernomen actie (n=65).



3.5 Redenen voor niet-gebruik

Deze paragraaf bevat resultaten over redenen voor niet-gebruik. Ten behoeve van de statistische analyse²⁵ zijn de redenen ingedeeld in twee categorieën: persoonsgebonden redenen en contextgebonden redenen, welke weer uiteenvallen in verschillende redencategorieën. Onder de persoonsgebonden redenen vallen de redencategorieën vertrouwen en attitudes, kennis, vaardigheden en hulpbronnen, psychologische redenen en handelingsverlegenheid of persoonlijkheid. Onder contextgebonden redenen vallen praktische redenen en financiële hulpbronnen. Zoals omschreven in de methode, zijn de gehanteerde redencategorieën gebaseerd op eerder onderzoek naar redenen voor niet-gebruik. Tabel 2 toont een schematische indeling van de categorieën.

Soort reden	Redencategorie
Contextgebonden	Praktisch (bijv. kost tijd, moeite, probleem niet erg genoeg)
	Financiële hulpbronnen (bijv. denken dat hulp zoeken (te) duur zal zijn)
Persoonsgebonden	Vertrouwen en attitudes t.a.v. rechtssysteem (bijv. twijfels over kwaliteit, eerdere negatieve ervaringen)
	Kennis en vaardigheden, hulpbronnen (bijv. niet weten waar hulp te zoeken of hoe, probleem niet als juridisch beschouwen)
	Psychologisch (bijv. het emotioneel te zwaar vinden, schaamte)
	Handelingsverlegenheid, persoonlijkheid (bijv. je niet thuis voelen in de juridische wereld)

Tabel 2. Schematische weergave contextgebonden en persoonsgebonden redenen en bijbehorende redencategorieën.

3.5.1 Context- en persoonsgebonden redenen

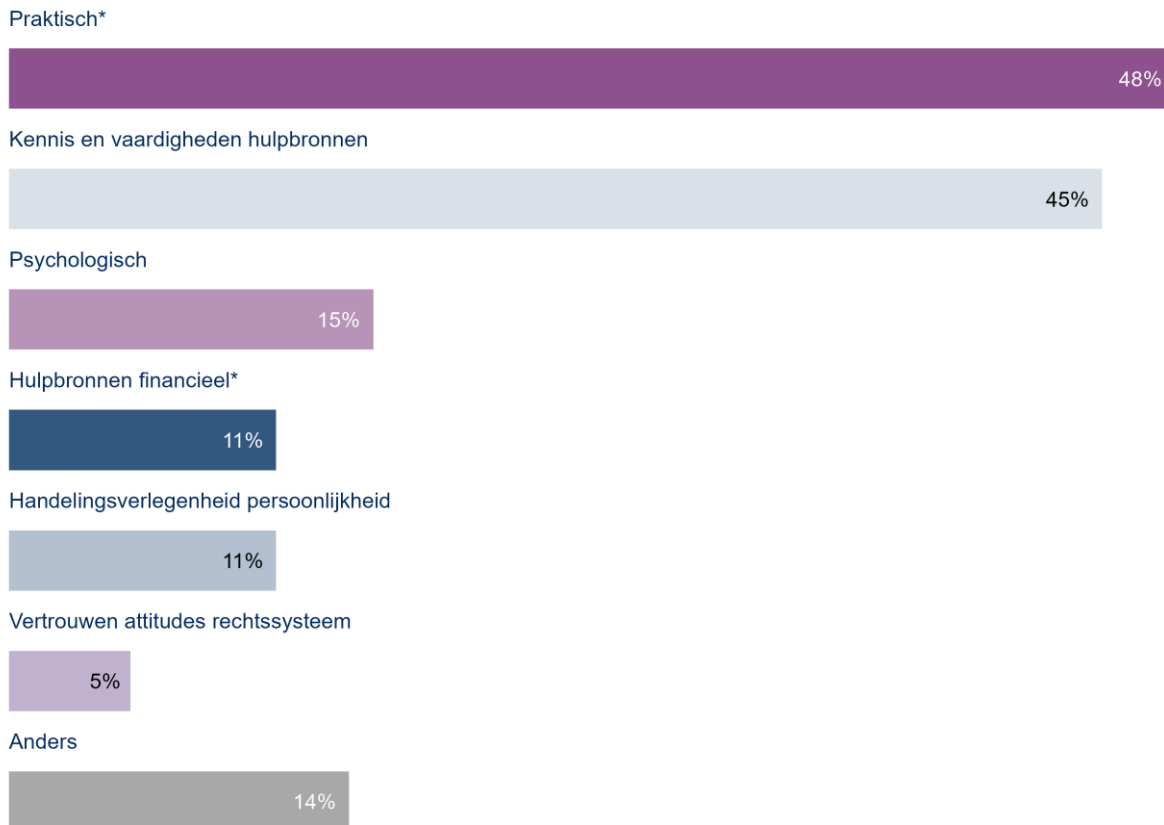
Contextgebonden redenen om geen gebruik te maken van rechtsbijstand worden vaker gerapporteerd dan persoonsgebonden redenen. 63% (n=41) van de niet-gebruikers heeft minstens één contextgebonden reden aangegeven en 55% (n=36) minstens één persoonsgebonden reden. Niet-gebruikers konden meerdere redenen opgeven, waardoor het mogelijk is dat één niet-gebruiker in beide categorieën valt.

3.5.2 Aandeel niet-gebruikers per reden

Figuur 8a toont dat de redencategorie praktisch het meest voorkomt, gevolgd door kennis en vaardigheden en hulpbronnen. Bijna de helft van alle niet-gebruikers geeft minstens één reden uit de redencategorie praktisch voor het niet zoeken naar rechtsbijstand. Eveneens bijna de helft van de niet-gebruikers geeft minstens één reden uit de redencategorie kennis, vaardigheden en hulpbronnen. De andere redencategorieën komen aanzienlijk minder vaak voor. De bevinding dat de redencategorie praktisch het meest voorkomt, is waarschijnlijk de reden dat contextgebonden redenen het meest voorkomen.

²⁵ Het aantal respondenten in dit onderzoek laat preciezere statistische analyses, bijvoorbeeld per individuele reden of per redencategorie, namelijk niet toe.





Figuur 8a. Aandeel niet-gebruikers per redencategorie. De * achter de balken geven de contextgebonden redenen aan (n=65).^{26,27}

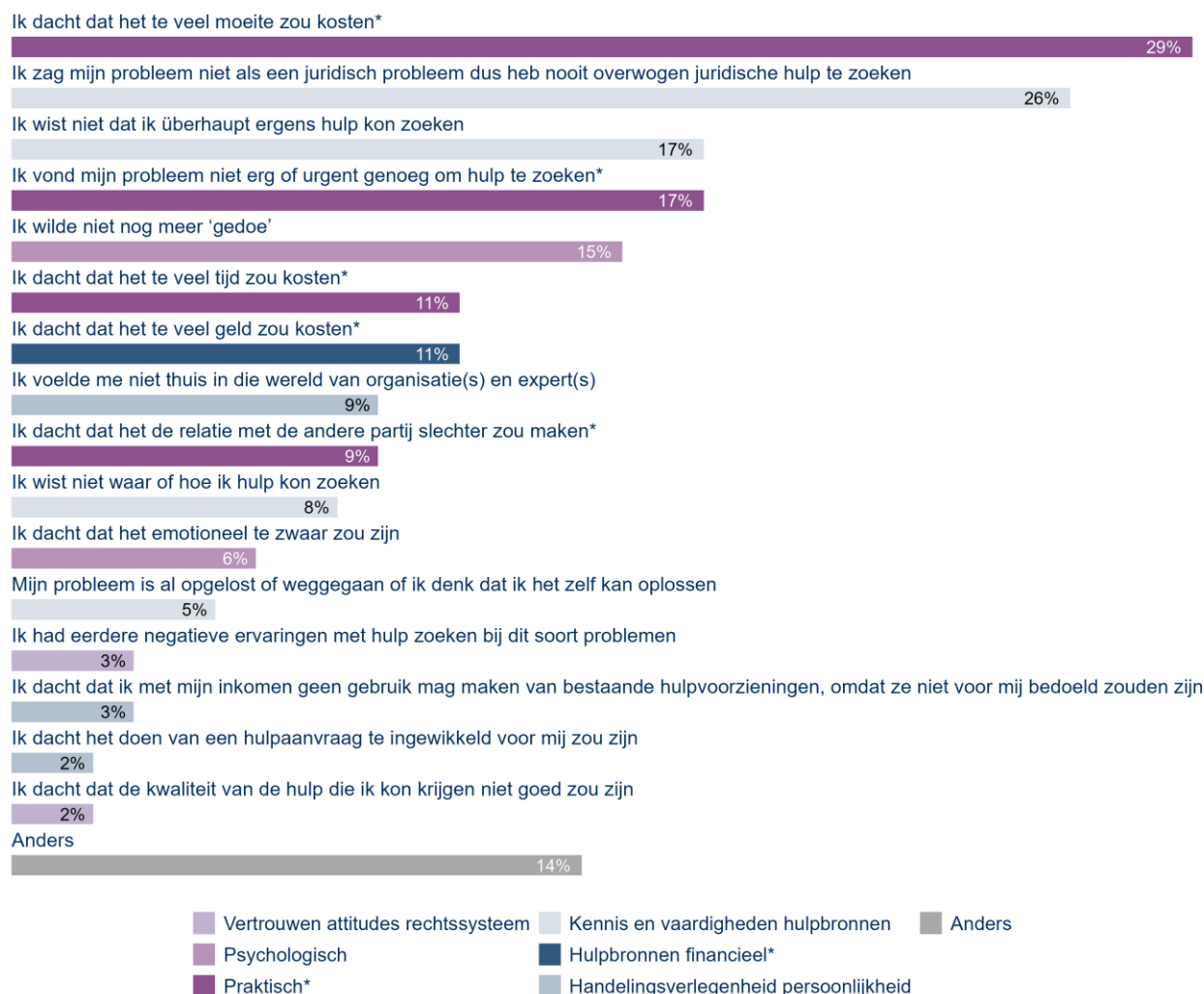
Figuur 8b geeft per reden weer welk aandeel van de respondenten die reden aangaf, waarbij een respondent meerdere redenen kon aangeven. De perceptie dat hulp zoeken te veel moeite zou kosten (29%), evenals het probleem niet als juridisch zien (26%) worden het meest genoemd als redenen om geen gebruik te maken van rechtsbijstand. Daarop volgen het niet weten dat er hulp gezocht kon worden (17%) en het probleem niet erg of urgent genoeg vinden om hulp te zoeken (17%). Reden die weinig werden gegeven zijn de verwachting dat hulp vragen te ingewikkeld zou zijn (3%) en het idee dat de kwaliteit van de hulp niet goed zou zijn (3%).

Respondenten die 'Anders, namelijk' aangaven, droegen aan dat zij geen rechtsbijstand nodig hadden, bijvoorbeeld omdat er al hulp gezocht was bij een niet-juridische partij. Ook droegen sommige respondenten bij deze antwoordoptie aan dat zij hun probleem niet wilde juridiseren.

²⁶ Bij het interpreteren van deze resultaten is het belangrijk om rekening te houden met het feit dat sommige redencategorieën door middel van meer items zijn uitgevraagd dan andere redencategorieën. Zie ook figuur 8b. Als een redencategorie door middel van meer items is uitgevraagd, is de kans waarschijnlijk groter dat meer respondenten minstens één item uit die redencategorie hebben aangevinkt. De resultaten laten ook zien dat de redencategorieën praktisch en kennis, vaardigheden en hulpbronnen het vaakst gekozen zijn en dit zijn tevens de redencategorieën waar de meeste items onder vallen.

²⁷ Bij het interpreteren van de resultaten in Figuur 8a is het belangrijk rekening te houden met het feit dat de redencategorieën ieder door middel van een verschillend aantal items zijn uitgevraagd in de vragenlijst. Redencategorieën met meer items hadden daarom een wat grotere kans om vaker gekozen te worden door respondenten.





Figuur 8b. Aandeel niet-gebruikers per reden. De * achter de balken en in de legenda geven de contextgebonden redenen aan (n=65).²⁸

20-jarige respondent. Respondent heeft een probleem gehad met politie en justitie en was daarvoor opgeroepen voor een OM-hoorzitting. De respondent wist niet dat het nodig was om rechtsbijstand in te schakelen, hij dacht dat hij de hoorzitting bij het OM alleen kon doen. Ook dacht de respondent dat rechtsbijstand inschakelen (te) veel geld zou kosten. Naar eigen zeggen dacht de respondent 'dat het wel los zou lopen'. Resultaat was een taakstraf voor de respondent.

28-jarige alleenwonende respondent die zzp'er is. Respondent had een laptop gekocht en net toen de garantieperiode voorbij was, ging deze kapot. De respondent heeft contact opgenomen met de verkoper, maar zij konden niets betekenen omdat de garantieperiode voorbij is. De respondent verklaart niet bekend te zijn met de juridische wereld, waardoor de respondent niet heeft overwogen om juridische stappen te zetten.

²⁸ De percentages uit Figuur 8b per uitgevraagde reden tellen niet altijd op tot de percentages uit Figuur 9b, omdat soms dezelfde respondent meerdere redenen afkomstig uit dezelfde subcategorie heeft aangegeven.



25-jarige alleenwonende respondent met een uitkering. Respondent heeft een beperking en heeft daarvoor een elektrische rolstoel aangevraagd bij de gemeente. Dit loopt via de Wmo. Eerst werd de aanvraag afgewezen omdat de aandoening niet ernstig genoeg zou zijn. Hiertegen is de respondent in bezwaar gegaan. Het nieuwe besluit moet nog worden genomen. De respondent heeft geen rechtsbijstand gezocht omdat de respondent denkt dat dit te veel tijd en moeite kost. Respondent geeft aan moe te zijn van het hele proces. Het is daarnaast moeilijk om duidelijkheid te krijgen over de mogelijkheden vanuit de Wmo, omdat de Wmo per gemeente verschilt.

De resultaten van dit onderzoek geven enkele indicaties van verschillen in de mate waarin persoonsgebonden en contextgebonden redenen voor niet-gebruik voorkomen. Zo is er een indicatie dat niet-gebruikers met een (potentieel) juridisch probleem over hun woning ($n=28$), minder vaak persoonsgebonden redenen opgaven (47% gaf dit aan) dan niet-gebruikers met een probleem op een ander gebied dan hun woning ($n=37$, 62% gaf dit aan). De niet-gebruikers uit dit onderzoek met een (potentieel) juridisch probleem over geld ($n=8$) geven meestal persoonsgebonden redenen op, terwijl de andere niet-gebruikers uit dit onderzoek met een (potentieel) juridisch probleem op een ander gebied dan geld, dit maar in de helft van de gevallen doen. Vooral bij niet-gebruikers met een probleem met geld is dus mogelijk vaker sprake van redenen voor niet-gebruik die raken aan kennis, vaardigheden, hulpbronnen, psychologische redenen, handelingsverlegenheid en vertrouwen in het rechtssysteem. Nadere analyse laat zien dat het met name om een gebrek aan kennis, vaardigheden en hulpbronnen lijkt te gaan bij deze groep. Daarnaast blijkt dat de meesten naast geen juridische hulp gezocht te hebben, überhaupt (nog) geen acties hadden ondernomen om hun probleem op te lossen. Ook niet bijvoorbeeld hulp zoeken bij een ander soort organisatie, familie of kennis of via internet.

Daarnaast komen er nog enkele andere indicaties naar voren. De resultaten laten bijvoorbeeld zien dat niet-gebruikers met een probleem dat hen erg bezighoudt (score 5, $n=23$) zowel minder vaak context- als persoonsgebonden redenen voor niet-gebruik hebben (respectievelijk 57% en 43% gaf dit aan) dan niet-gebruikers met een probleem dat hen minder erg bezighoudt (score 1-4, $n=42$, respectievelijk 67% en 62% gaf dit aan). Ten slotte lijken niet-gebruikers met een uitkering ($n=27$) vaker contextgebonden redenen voor niet-gebruik te hebben (67% gaf dit aan) dan niet-gebruikers met een andere voornaamste inkomensbron ($n=38$, 61% gaf dit aan). Leeftijd en of het probleem langer of korter dan 1 jaar duurde, lijken niet uit te maken voor de mate waarin context- en persoonsgebonden redenen voor niet-gebruik voorkomen, evenals dat de probleemcategorie helemaal niet lijkt uit te maken voor de mate waarin contextgebonden redenen voorkomen. Voor al deze indicaties is echter geen significantie vastgesteld²⁹, waardoor ze geen basis vormen voor stellige conclusies. Wel geven ze een indicatie van mogelijke aandachtspunten en verschillen binnen de groep niet-gebruikers.

²⁹ Woning en persoonsgebonden: $\chi^2(1, N = 65) = 1.0, p > .05$; Geld en persoonsgebonden: $\chi^2(1, N = 65) = 2.5, p > .05$; Zeer ernstig en contextgebonden: $\chi^2(1, N = 65) = .3, p > .05$; Zeer ernstig en persoonsgebonden: $\chi^2(1, N = 65) = 1.4, p > .05$; Uitkering en contextgebonden: $\chi^2(1, N = 65) = .1, p > .05$;



4 Conclusie

4.1 Conclusie

De onderzoeksvraag van dit onderzoek is: "Wat zijn oorzaken en redenen voor niet-gebruik van rechtsbijstand onder mensen met juridische problemen in Roermond?"

Kenmerken en type problemen

Uit dit verkennend onderzoek komt naar voren dat de groep niet-gebruikers grotendeels bestaat uit mensen die alleen wonen zonder thuiswonende kinderen. Bijna de helft van hen is 55 jaar en ouder, en slechts een klein deel is onder de 25 jaar oud. Hun voornaamste bron van inkomsten is een uitkering. Hun juridische problemen gaan in de meeste gevallen over de woning. Problemen met politie en justitie, geld en de overheid komen ook voor onder de groep niet-gebruikers, maar wel in mindere mate. Bij de meerderheid van de niet-gebruikers speelde het probleem nog op het moment van het bevragen, waarbij het probleem eveneens bij een meerderheid langer dan één jaar speelt of speelde. Iets meer dan een derde werd of wordt volledig in beslag genomen door het probleem. Dit geeft een beeld van de ervaren ernst van de problemen van niet-gebruikers.

Redenen voor niet-gebruik

Door respondenten gerapporteerde redenen voor niet-gebruik zijn vaker contextgebonden dan persoonsgebonden. De praktische reden dat hulp zoeken te veel moeite kost werd het meest genoemd. Bijna de helft van de respondenten geeft minstens één praktische reden voor het niet-gebruik. Ook het niet herkennen van het probleem als zijnde juridisch komt vaak voor. Deze reden relateert aan de kennis, vaardigheden en hulpbronnen waartoe niet-gebruikers toegang hebben. Bijna de helft van de respondenten geeft een reden die verband houdt met hun kennis, vaardigheden en hulpbronnen voor het niet-gebruik.

Niet-gebruikers met een probleem met geld lijken juist vaker persoonsgebonden redenen te hebben om geen rechtsbijstand te zoeken. Bij problemen met geld spelen dan ook in de eerste plaats kennis, vaardigheden en hulpbronnen, maar ook psychologische redenen, handelingsverlegenheid en vertrouwen in het rechtssysteem een grotere rol dan bij niet-gebruikers met problemen die niet met geld te maken hebben. Ook blijkt dat de meeste niet-gebruikers met problemen met geld en persoonsgebonden redenen voor niet-gebruik ook (nog) helemaal geen andere actie hadden ondernomen om hun probleem op te lossen. Niet-gebruikers met een probleem met hun woning lijken juist minder vaak persoonsgebonden redenen te hebben om rechtsbijstand te zoeken. Niet-gebruikers die volledig in beslag genomen worden door hun probleem, lijken over het algemeen minder redenen voor niet-gebruik op te geven. Ten slotte lijken niet-gebruikers met een uitkering vaker contextgebonden redenen voor niet-gebruik op te geven.



4.2 Discussie

De resultaten van het huidige onderzoek bevestigen het bestaan van een groep niet-gebruikers in Roermond en geven inzicht in de kenmerken van deze groep, en hun problemen. Er zijn geen patronen uit eerder onderzoek van persoons- en probleemkenmerken van niet-gebruikers, zoals besproken in de inleiding, teruggevonden in het huidige verkennende onderzoek. Mogelijk komt dit doordat, in tegenstelling tot eerder onderzoek, dit onderzoek zich naast rechtsbijstand van een advocaat ook focust op alle vormen van juridische bijstand, en enkel op Wrb-gerechtigden. Deze factoren kunnen invloed hebben op de resultaten, waardoor in eerder onderzoek gevonden patronen mogelijk niet te zien zijn in de huidige resultaten. Daarnaast wijkt ook de in dit onderzoek gehanteerde methode af van eerder onderzoek. Het mondeling afnemen van vragenlijsten heeft geresulteerd in een beperktere scope en hierdoor lenen de resultaten zich minder goed voor vergelijking met eerder onderzoek.

Het huidige onderzoek bevestigt dat niet-gebruikers te vinden zijn op de vindplaatsen die zijn gehanteerd voor de dataverzameling, namelijk buurthuizen, kringloopwinkels en een Moskee, evenals op straat en digitaal. In dit onderzoek werden zij verhoudingsgewijs vaker gevonden op locaties dan op straat of via onlinekanalen. Verder bevestigen de resultaten het belang van contextgebonden redenen voor niet-gebruik van rechtsbijstand en dan met name praktische redenen, zoals de perceptie dat het te veel moeite kost om rechtsbijstand te zoeken of een hulptraject aan te gaan. De resultaten geven een eerste inzicht in welke gevallen en in welke mate bepaalde redenen voor niet-gebruik van belang zijn.

Generaliseerbaarheid

Het verkennend onderzoek vond uitsluitend plaats in Roermond, en voornamelijk op specifieke vooraf geselecteerde locaties en op straat. Het betreft dus enkel dataverzameling in een stedelijke omgeving. Dit geeft de beperking dat het niet mogelijk is om vast te stellen in welke mate de uitkomsten van het onderzoek generaliseerbaar zijn. Daarnaast is er in de zomerperiode, enkel op doordeweekse dagen en veelal overdag onderzoek gedaan, waardoor werkende mensen mogelijk in mindere mate zijn bereikt. Dit is ook terug te zien in het relatief hoge aandeel respondenten met een uitkering. De keuze om de vragenlijsten af te nemen op openbare fysieke locaties heeft ook tot gevolg dat bepaalde groepen mogelijk onvoldoende worden bereikt. Het betreft onder meer mensen in sociaal isolement, dak- en thuislozen, mensen met mobiliteitsproblemen en mensen die leven in (zeer) kwetsbare omstandigheden (zoals statushouders of ongedocumenteerden). Echter is het maar zeer de vraag of die laatstgenoemde groepen met een andere methode wel te bereiken waren geweest. Het doel van het huidige onderzoek was, zoals eerder ook benoemd, niet zozeer het verkrijgen van een representatief beeld, maar juist het minimaliseren van selectieve non-respons die voorkomt bij onderzoeken op dit thema met online vragenlijsten als methode.

Volledigheid

De mondelinge afname had enkele praktische beperkingen. Zo bleek dat met name bij het afnemen van vragenlijsten op straat, het volledig en nauwkeurig afnemen van de vragenlijst soms in het gedrang kwam doordat respondenten bijvoorbeeld weinig tijd hadden en niet uitgebreid kon worden doorgevraagd. Hierdoor kan het zijn dat sommige respondenten van het onderzoek mogelijk meer of nog andere problemen hadden dan waarover gesproken is tijdens het afnemen van de vragenlijst, waardoor de uitsplitsingen over het aantal problemen en de probleemcategorieën mogelijk niet helemaal corresponderen met de werkelijke situatie.



Interne validiteit

Respondenten leek een aantal vragen moeilijk te vinden, met name de vragen over *legal capability*. De uitleg door de onderzoekers was hierbij herhaaldelijk nodig. Doordat de aard en de mate van deze uitleg niet volledig gestandaardiseerd waren en door verschillende onderzoekers werden verstrekt, bestaat het risico dat deze interventies de interpretatie van de vragen beïnvloed hebben en de verzamelde resultaten enigszins vertekend hebben.

Uitvalvertekening

Het nauwkeurig bepalen van de doelgroep was niet altijd eenvoudig. Op het moment dat potentiële respondenten hoorden waar het onderzoek over ging, gaven zij in sommige gevallen direct aan geen juridisch probleem te hebben (gehad) en daarom ook niet mee te willen werken aan het onderzoek. Dit komt mogelijk doordat men een probleem niet altijd als juridisch herkent. Mogelijk werd om die reden van deelname afgezien terwijl deze mensen wel tot de doelgroep van het onderzoek behoorden. Het kwam namelijk regelmatig voor dat mensen, na verdere uitleg, inzagen dat bijvoorbeeld een burenruzie of probleem met de huisbaas een potentieel juridisch probleem betreft en dat zij vervolgens alsnog mee wilden werken aan het onderzoek. Dit heeft als gevolg dat de groep respondenten in dit onderzoek in potentie groter had kunnen zijn.

Inzichten voor vervolgonderzoek

Fysieke afname van een vragenlijst bij deze doelgroep vergt aandacht voor het gedegen pre-testen van de vragenlijst, de begrijpelijkheid van de uitgevraagde concepten, het opbouwen van een relatie met samenwerkende organisaties en in korte tijd een vertrouwensrelatie met de respondent, sociale assertiviteit en het vermogen om adaptief en vindingrijk te kunnen bewegen tijdens het veldwerk. Er zit een uitdaging in de balans vinden tussen inspelen op de behoeften van de respondent en consequente en eenduidige toepassing van de methoden, vraagstelling en uitleg.

Ook biedt het afnemen van een gestructureerde vragenlijst weinig ruimte voor afwijkingen en het verhaal van de respondent. Tijdens het veldwerk viel het op dat respondenten de behoefte hebben hun (potentieel) juridische probleem toe te lichten. Een minder gestructureerde methode van dataverzameling biedt hier mee ruimte voor.



Literatuurlijst

- Bacica, M. & Kendrick, A. (2020) Everyday Legal Needs 2020 Survey. Legal Aid BC. Sentis. [2020 Everyday Legal Needs Report](#).
- Čehovin, G., Bosnjak, M., & Lozar Manfreda, K. (2023). Item nonresponse in web versus other survey modes: a systematic review and meta-analysis. *Social Science Computer Review*, 41(3), 926-945.
- Combrink-Kuiters, L. & Jungmann, N. (2004) Monitor gesubsidieerde rechtsbijstand 2004. Raad voor Rechtsbijstand.
- Combrink-Kuiters, L., Jungmann, N. & van Gammeren-Zoetewij, M. (2005) Monitor gesubsidieerde rechtsbijstand 2005. Raad voor Rechtsbijstand.
- Commissie Van der Meer II. (2025). Rapport 'Veranderde tijden'. Commissie Van der Meer II. <https://www.raadvoorrechtsbijstand.org/actueel/nieuws/2025/2025-rapport-comm-vandermeer/>.
- Desain, L., van Dam, R., Hees, S., Kruithof, M. J., & Custers, A. L. (2025). Vindplaatsen verborgen armen: naar effectievere wegen om huishoudens met een laag inkomen te ondersteunen. Hogeschool van Amsterdam. <https://www.hva.nl/projecten/2020/9/vindplaatsen-verborgen-armen>.
- Eggleston, J., & Sawyer, C. (2025). Connected and Uncooperative: The Effects of Homogenous and Exclusive Social Networks on Survey Response Rates and Nonresponse Bias. *Journal of Official Statistics*, 0282423X251349722.
- Hoekstra, M. S., & Teeuwen, G. (2023). Geschilbeslechtingsdelta 2023 drempels in de toegang tot het recht. Den Haag: WODC. Cahier 2023-6.
- Law Society & Legal Services Board (2020). Legal needs of individuals in England and Wales: Technical report 2019/2020.
- Legal Services Corporation. 2017. The Justice Gap: Measuring the Unmet Civil Legal Needs of Low-income Americans. Prepared by NORC at the University of Chicago for Legal Services Corporation. Washington, DC.
- Pleasence, P., & Balmer, N. J. (2019). Justice & the capability to function in society. *Daedalus*, 148(1), 140-149.
- Savage, L., & McDonald, S. (2022). Experiences of serious problems or disputes in the Canadian provinces, 2021. *Juristat*. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/85-002-x/2022001/article/00001-eng.pdf>.
- Tempelman, C., Houkes, A., & Prins, J. (2011). Niet-gebruik inkomensondersteunende maatregelen. Amsterdam: SEO.



- Ter Voert, M., & Klein Haarhuis, C. (2015) Rechtshulp gemist? Den Haag; WODC. Cahier 2015-5. [Rechtshulp gemist?](#)
- Ter Voert, M., & Klein Haarhuis, C. (2017). Waarom schakelen mensen (geen) rechtshulp in? *Recht Der Werkelijkheid*, 38(1), 24–46. <https://doi.org/10.5553/rdw/138064242017038001003>.
- Van Eijk, E., Groenen, E. & Lamkaddem, M. (2025). Juridische problemen van Rotterdammers in een kwetsbare positie. Stichting de Verre Bergen, Labyrinth Rotterdam & Hogeschool Utrecht. <https://www.deverrebergen.nl/app/uploads/2025/07/Onderzoeksrapport-Juridische-problemen-van-Rotterdammers-in-een-kwetsbare-positie.pdf>.
- Wever, M., & Marseille, B. (2024). Werken vanuit vertrouwen en niet-gebruik van inkomensondersteunende maatregelen. University of Groningen.
- Wu, M. J., Zhao, K., & Fils-Aime, F. (2022). Response rates of online surveys in published research: A meta-analysis. *Computers in human behavior reports*, 7, 100206.



Bijlage I. Normbedragen

Manier van vaststellen bedragen Wrb-grens

De bedragen die voor dit onderzoek zijn gebruikt om de Wrb-grens vast te stellen zijn bepaald aan de hand van de bruto Wrb-gerechtigheidsgrenzen. Die zijn voor 2025 vastgesteld op € 33.200 op jaarbasis voor een alleenwonende en € 46.900 op jaarbasis voor een gehuwde, samenwonende of eenoudergezin. Als iemands inkomen hierboven valt, komt diegene niet in aanmerking voor gesubsidieerde rechtsbijstand. Deze bedragen zijn gedeeld door $(12 \times 1,08)$ om tot een bruto maandbedrag te komen, rekening houdend met vakantiegeld (8% is de wettelijke norm). Hiermee komt het bedrag uit op € 2.561 voor alleenwonenden en € 3.618 voor gehuwden, samenwonenden of eenoudergezinnen. Dit is naar boven afgerond en zo komt het bedrag uit op € 3.000 bruto voor alleenwonenden en € 4.000 bruto voor een gehuwden, samenwonenden of eenoudergezinnen. Er is gekozen voor afronding naar boven, om te zorgen dat ook mensen met inkomens net boven de Wrb-grens in ieder geval niet uitgesloten zouden worden in het onderzoek. Dit omdat inkomens vaak fluctueren en mensen het ene jaar wel en het ander jaar niet binnen de Wrb-grens kunnen vallen met hun inkomen. Om diezelfde reden en omdat dit per CAO/werkgever verschilt, is er geen rekening gehouden met eventuele eindejaarsuitkeringen/IKB-bedragen. De brutobedragen van € 3.000 voor alleenwonenden en € 4.000 voor samenwonenden zijn vervolgens omgerekend naar geschatte nettobedragen met behulp van de belastingtarieven en heffingskortingen van de Belastingdienst in 2025. Hierbij zijn een aantal aannames gedaan die hieronder terug te vinden zijn. Na omrekening komen de bedragen uit op € 2.300 netto voor alleenwonenden en € 3.000 netto voor samenwonenden.

Bruto-netto maandloontabel 2025

De tabel is tot stand gekomen op basis van de hieronder opgesomde aannames over belastingtarieven en heffingskortingen van de Belastingdienst 2025. Omdat er geen bruto-netto salaristabellen beschikbaar zijn, is de *Independer* online rekentool³⁰ gebruikt om de bedragen om te rekenen. Deze rekentool baseert zich op de gepubliceerde aannames en tarieven van de Belastingdienst, waaronder informatie uit het Handboek Loonheffingen 2025, de meest recente Belastingen en tarieven, en de bedragen voor de Algemene heffingskorting 2025 en Arbeidskorting 2025. Het bereik van de gevonden nettosalarissen grof gecontroleerd aan de hand van de algemene basisformule: $\text{nettosalaris} = (\text{bruto salaris} - ((\text{loonheffing} - \text{heffingskortingen}) / 12))$. Daarnaast kunnen de exacte nettobedragen verschillen op basis van persoonlijke situaties (bijvoorbeeld pensioenpremie, belastingen, loonheffingskorting wel of niet toegepast, cao-afspraken, etc.).

Aannames en tarieven:

- De werknemer is jonger dan de AOW-leeftijd en woonachtig in Nederland.

³⁰ [Bruto nettosalaris berekenen \(2025 + 2026\) - Independer](#)



- Zowel de algemene heffingskortingen als de arbeidskorting is toegepast.
- De berekening gaat uit van de toepassing van de loonheffingskorting en er zijn geen pensioeninhoudingen, bijzondere heffingskortingen of bijtellingen meegenomen.
- De lengte van de werkweek (36- of 40-urig) heeft geen invloed op de berekening van het nettoloon.

Bruto (€/maand)	Netto (€/maand)
1.000	~950 - 980
1.250	~1.080 - 1.120
1.500	~1.230 - 1.280
1.750	~1.390 - 1.450
2.000	~1.560 - 1.620
2.250	~1.730 - 1.800
2.500	~1.900 - 1.970
2.750	~2.060 - 2.140
3.000	~2.210 - 2.300
3.250	~2.360 - 2.460
3.500	~2.510 - 2.620
3.750	~2.660 - 2.770
4.000	~2.810 - 2.920
4.250	~2.950 - 3.070
4.500	~3.080 - 3.200
4.750	~3.210 - 3.330
5.000	~3.340 - 3.470
5.500	~3.550 - 3.700
6.000	~3.760 - 3.900
6.500	~3.960 - 4.110
7.000	~4.150 - 4.310
7.500	~4.330 - 4.500
8.000	~4.510 - 4.680
8.500	~4.680 - 4.850
9.000	~4.840 - 5.020
9.500	~4.990 - 5.180
10.000	~5.130 - 5.340

Tabel 1a. Bruto-netto maandloontabel 2025.



Bijlage II. Legal capabilities

De juridische competenties van respondenten zijn getoetst door vier concepten uit te vragen met verschillende bijbehorende items. Het eerste concept is *legal self-efficacy* (juridische zelfredzaamheid), het tweede is *legal anxiety* (juridische angst), en het laatste is *inaccessibility of justice* (ontoegankelijkheid van recht).

Legal self-efficacy

Respondenten laten een hoge mate van *legal self-efficacy* zien (zie Tabel IIa). Meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat het hen lukt moeilijke problemen op te lossen, vast te houden aan plannen en hun doel te bereiken, meerdere oplossingen voor problemen te vinden en informatie vinden om problemen mee op te lossen. Alleen het vinden van manieren om te krijgen wat je wil terwijl je wordt tegengewerkt lijkt moeilijker voor respondenten.

Legal anxiety

De meeste respondenten geven over het algemeen aan weinig *legal anxiety* te ervaren (zie Tabel IIb). Met name het niet goed uit hun woorden kunnen komen en daardoor geen actie ondernemen wordt niet als dusdanig ervaren door respondenten.

Inaccessibility of justice

Voor de stellingen over *inaccessibility of justice* geven respondenten opvallend veel vaker het antwoord 'Weet ik niet' aan (zie Tabel IIc). Respondenten lijken deze stellingen moeilijker te vinden om te beantwoorden. Er is vooral eensgezindheid te zien bij de stelling dat advocaten te duur zouden zijn voor de meeste mensen. Vrijwel alle respondenten geven aan dat zij denken dat dit zo is. Verder geven ook veel respondenten aan dat zij denken dat advocaten van rijke mensen beter zijn dan advocaten van arme mensen. Deze antwoordpatronen lijken te duiden op een redelijk hoge mate van *inaccessibility of justice*. Bij de andere stellingen zijn de antwoordpatronen meer divers.



Item	(helemaal niet waar)			(helemaal waar)	
	1	2	3	4	weet niet
1. Het lukt me altijd moeilijke problemen op te lossen, als ik er genoeg moeite voor doe.	9%	13%	26%	52%	0%
2. Als iemand mij tegenwerkt, vind ik toch manieren om te krijgen wat ik wil.	28%	36%	16%	20%	0%
3. Het is voor mij makkelijk om vast te houden aan mijn plannen en mijn doel te bereiken.	4%	24%	8%	64%	0%
4. Ik blijf kalm als ik voor moeilijkheden kom te staan omdat ik erop vertrouw dat ik problemen op kan lossen.	12%	16%	28%	44%	0%
5. Als ik een probleem tegenkom, heb ik meestal meerdere oplossingen.	8%	12%	24%	56%	0%
6. Ik ben goed in het vinden van informatie om problemen mee op te lossen.	4%	13%	33%	50%	0%

Tabel IIa. Scores op het onderdeel *legal self-efficacy*, per item.

Item	(helemaal niet waar)				(helemaal waar)	weet niet
	1	2	3	4		
1. Ik ben bang om mensen op een directe manier aan te spreken om zo voor mijn rechten op te komen.	40%	40%	12%	8%	0%	
2. De angst dat ik niet goed uit mijn woorden kom, kan me tegenhouden om iets te doen.	60%	20%	8%	12%	0%	
3. Ik kom niet voor mijn rechten op omdat ik niet zeker weet of ik succesvol zal zijn.	48%	16%	12%	20%	4%	
4. Ik krijg niet altijd het beste resultaat voor mezelf, omdat ik conflicten uit de weg ga.	40%	32%	4%	20%	4%	

Tabel IIb. Scores op het onderdeel *legal anxiety*, per item.



Item	(helemaal niet waar)			(helemaal waar)	
	1	2	3	4	weet niet
1. Juridische problemen worden meestal snel en efficiënt opgelost.	39%	22%	11%	6%	22%
2. Mensen met minder geld krijgen bij juridische problemen over het algemeen een slechter resultaat.	22%	11%	17%	22%	28%
3. De wet is als een spel waarin de handige en creatieve mensen meer kans hebben om te krijgen wat ze willen.	17%	17%	17%	39%	11%
4. Het is makkelijk om naar de rechter te stappen als dat nodig is.	22%	17%	11%	28%	22%
5. Advocaten zijn te duur voor de meeste mensen	0%	6%	0%	94%	0%
6. Het rechtssysteem biedt waar voor zijn geld.	28%	22%	11%	11%	28%
7. Mensen zoals ik kunnen de hulp van een advocaat betalen.	44%	17%	33%	6%	0%
8. Advocaten van rijke mensen zijn niet beter dan advocaten van arme mensen.	61%	11%	6%	11%	11%
9. Een zaak voor de rechter brengen kost over het algemeen meer moeite dan het waard is.	22%	11%	28%	33%	6%
10. Iedereen is gelijk voor de wet, ongeacht hun achtergrond, geslacht, etniciteit of geloof.	17%	17%	11%	56%	0%
11. Rechters hebben een eigen agenda (eigen doelen), los van de wet.	17%	28%	11%	17%	28%
12. De beslissingen en acties van rechtbanken worden beïnvloed door druk van de pers en politici. (let op: andersom gecodeerd)	11%	22%	17%	39%	11%
13. Rechtbanken behandelen altijd beide partijen eerlijk, ongeacht hun achtergrond, geslacht, etniciteit of geloof.	28%	22%	11%	33%	6%

Tabel IIc. Scores op het onderdeel *inaccessibility of justice*, per item.



Bijlage III. Vragenlijst

Introductietekst

Wij doen onderzoek naar mensen die een juridisch probleem hebben gehad en naar of zij hulp hebben gezocht. Als u meedoet, krijgt u van ons een bon naar keuze (Action, Lidl of Hema) ter waarde van € 5. Heeft u tijd om mee te doen aan een korte vragenlijst? Uw antwoorden worden vertrouwelijk behandeld. Alles wat u zegt, blijft privé. Als u een vraag toch liever niet wil beantwoorden, kunt u dit tegen mij zeggen. Alvast heel erg bedankt voor uw hulp!

Meedoen aan het onderzoek

Wilt u meedoen aan ons onderzoek?

- Ja [verder gaan met de vragenlijst]
- Nee [einde vragenlijst]

Achtergrondkenmerken

Op welke locatie vond het interview plaats? (Verplichte (invul) vraag)

- Gemeenschapshuis De Duup
- Vincentius vereniging kringloopwinkel
- Inloopsprekkuur bij wijkagent
- Stichting Islamitisch Centrum Tawhied Als
- Volkstuinvereniging Heysterthof
- Ontmoetingscentrum de Donderie
- Ontmoetingscentrum Roermond
- Telefonisch
- Anders, namelijk...

[Open antwoordveld met mogelijkheid tot het geven van toelichtingen door de onderzoekers]

In welke gemeente woont u? (Verplichte vraag)

- Beesel
- Horst aan de Maas
- Leudal
- Nederweert
- Peel en Maas
- Roermond
- Venlo
- Venray
- Weert
- Anders, namelijk... [einde vragenlijst]



[Open antwoordveld met mogelijkheid tot het geven van toelichtingen door de onderzoekers]

Wat is uw leeftijd? (Verplichte vraag)

[Numeriek invullen] [indien jonger dan 18, einde vragenlijst]

Waarmee verdient u vooral uw geld? (Verplichte vraag)

- Ik ben in loondienst (u werkt in dienst bij een werkgever)
- Ik ben zelfstandige/ondernemer (u werkt als freelancer of heeft een eigen bedrijf)
- Ik ontvang pensioen
- Ik ben student (ontvang DUO)
- Ik ontvang een uitkering (u ontvangt een sociale uitkering, zoals WW, WIA, bijstand, etc.)
- Wil ik niet zeggen
- Anders, namelijk...

[Open antwoordveld met mogelijkheid tot het geven van toelichtingen door de onderzoekers]

[Toelichting vervolgvragen:] De volgende vragen gaan over uw relatie(s) en over uw inkomen. Deze informatie gebruiken we ook niet voor het onderzoek zelf, maar alleen om te kijken of u wel of niet bij de groep mensen hoort waar ons onderzoek over gaat.

Met wie woont u? (Verplichte vraag)

- Ik woon alleen zonder kinderen
- Ik woon alleen met kinderen
- Ik woon samen met mijn partner
- Anders
- Wil ik niet zeggen

[Open antwoordveld met mogelijkheid tot het geven van toelichtingen door de onderzoekers]

[Vul deze vraag in als 'Met wie woont u?' gelijk is aan 'Ik woon alleen met kinderen' of gelijk is aan 'Ik woon samen met mijn partner']

Hoeveel verdient u samen met uw partner? [Toelichting vraag:] Het gaat om wat u en de persoon waarmee u samenwoont gezamenlijk ongeveer per maand op uw rekeningen ontvangen. U hoeft hierbij geen rekening te houden met vakantiegeld. Als u het niet precies weet, mag u een inschatting maken. (Verplichte vraag)

- Minder dan 3.000 euro
- Meer dan 3.000 euro [einde vragenlijst]
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

[Vul deze vraag in als 'Met wie woont u?' gelijk is aan 'Ik woon alleen zonder kinderen' of gelijk is aan 'Anders' of gelijk is aan 'Wil ik niet zeggen']



Hoeveel verdient u? [Toelichting vraag:] Het gaat om wat u ongeveer per maand op uw rekening ontvangt. U hoeft hierbij geen rekening te houden met vakantiegeld. Als u het niet precies weet, mag u een inschatting maken. (Verplichte vraag)

- Minder dan 2.300 euro
- Meer dan 2.300 euro [einde vragenlijst]
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

[Open antwoordveld met mogelijkheid tot het geven van toelichtingen door de onderzoekers]

Juridische problematiek

[Toelichting vervolgvragen:] We gaan dingen vragen over mogelijke problemen van de afgelopen twee jaar (sinds begin 2023). Het kan om allerlei problemen gaan. In ieder geval moet het gaan om problemen die u zelf heeft meegemaakt. Het mag ook gaan om problemen die voor 2023 zijn ontstaan maar die in de afgelopen twee jaar nog speelden. We nemen de verschillende soorten problemen met u door en dan kunt u aangeven of u ze heeft meegemaakt of niet.

Heeft u in de afgelopen Twee jaar minstens één keer een juridisch probleem gehad in uw relatie met... (Verplichte vraag, meerdere antwoorden mogelijk)

- Familie (bijv. over voogdij, adoptie, uithuisplaatsing, conflicten in de familie)
- Uw woning (bijv. over huurbedrag, onderhoud, huursubsidie, hypotheek, verkoop woning, verborgen gebreken zoals schimmel, problemen met een aannemer)
- Werk (bijv. over loon, andere arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden, pesten, bedrijfsongevallen, beroepsziekten, ontslag)
- Een aankoop of dienstverlening waar u gebruik van maakte (bijv. verkeerde producten, leverdata, vakantie die niet aan de verwachtingen voldeed, onderhoud dat niet goed is uitgevoerd)
- Geld (bijv. een uitkering, lening, verkeerde rekening, iets met een verzekering, belasting of pensioen, schulden)
- De overheid (bijv. Nederlander willen worden, familie laten overkomen (visa-kwesties), werkvergunningen, politie of justitie, slecht behandeld door overheid)
- Politie of justitie (bijv. een (ernstig) misdrijf, verkeersovertredingen, boetes, aangifte, schadeclaims)
- Probleem waarbij advocaat verplicht is [einde vragenlijst]
- Geen enkel probleem [einde vragenlijst]
- Een ander probleem, namelijk... [exclusieve antwoordoptie]

[Open antwoordveld met mogelijkheid tot het geven van toelichtingen door de onderzoekers]

Heeft u meerdere problemen gehad in de afgelopen twee jaar? (Verplichte vraag)

- Ja, namelijk:
- Nee

[Open antwoordveld met mogelijkheid tot het geven van toelichtingen door de onderzoekers]



Waar ging uw laatste probleem over? (Verplichte vraag)

- ☐ Familie
- ☐ Uw woning
- ☐ Werk
- ☐ Een aankoop of dienstverlening waar u gebruik van maakte
- ☐ Geld
- ☐ De overheid
- ☐ Politie of justitie

[Open antwoordveld met mogelijkheid tot het geven van toelichtingen door de onderzoekers]

[Toelichting vervolgvragen:] We gaan nu wat vragen stellen over uw probleem, omdat we hier graag wat meer over willen weten.

Speelt uw probleem nu nog? (Verplichte vraag)

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet/wil ik niet zeggen

[Open antwoordveld met mogelijkheid tot het geven van toelichtingen door de onderzoekers]

Hoe lang heeft het probleem ongeveer gespeeld? (Verplichte vraag)

- ☐ Minder dan één maand
- ☐ Meer dan één maand maar korter dan zes maanden
- ☐ Meer dan zes maanden, maar korter dan één jaar
- ☐ Meer dan één jaar
- ☐ Zou ik niet kunnen zeggen
- ☐ Weet ik niet
- ☐ Wil ik niet zeggen

[Open antwoordveld met mogelijkheid tot het geven van toelichtingen door de onderzoekers]

Als u nu terugdenkt aan het probleem, hoe erg heeft het u beziggehouden (of houdt het u bezig)? Op een schaal van 1 tot 5 waarbij 1 helemaal niet mee bezig en 5 volledig door in beslag genomen is, wat zou u dan zeggen? (Verplichte vraag)

Helemaal niet mee bezig - Ik werd er volledig door in beslag genomen

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

[Open antwoordveld met mogelijkheid tot het geven van toelichtingen door de onderzoekers]



Wat heeft u gedaan om uw probleem op te lossen? (Verplichte vraag, meerdere antwoorden mogelijk)

- Iets veranderd zodat het probleem weg ging (bijv. ontslag genomen, verhuisd, andere provider)
- Contact opgenomen met degene met wie ik het probleem had om het op te lossen
- Informatie of hulp gezocht via internet
- Advies of hulp gevraagd bij familie, vrienden of kennissen
- Advies of hulp gevraagd aan een advocaat of mediator [door naar *Legal capability*]
- Advies of hulp gevraagd bij een maatschappelijke organisatie of expert in de buurt (bijv. bij maatschappelijk werk, gemeente, buurthuis)
- Advies of hulp gevraagd bij een juridische organisatie of expert in de buurt (bijv. bij Juridisch Loket, rechtswinkel, Sociaal Raadslieden) [door naar *Legal capability*]
- Zelf een procedure gestart (bijv. bij een klachten/geschillencommissie of rechtbank)
- Ik heb niks gedaan en ben dit ook niet van plan
- Ik heb nog niks gedaan, maar ik ga dit (misschien) nog wel doen
- Anders, namelijk.... [exclusieve antwoordoptie]

[Open antwoordveld met mogelijkheid tot het geven van toelichtingen door de onderzoekers]

U heeft geen hulp gezocht bij een advocaat, mediator of juridische organisatie. Wat waren hierbij uw overwegingen? (Verplichte vraag, meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik dacht dat het te veel geld zou kosten
- Ik was bang dat ik later kosten terug zou moeten betalen
- Ik dacht dat het te veel tijd zou kosten
- Ik dacht dat het te veel moeite zou kosten
- Ik vond mijn probleem niet erg of urgent genoeg om hulp te zoeken
- Ik dacht dat het de relatie met de andere partij slechter zou maken
- De organisatie(s) of expert(s) die mij konden helpen zaten te ver bij mij vandaan
- Ik voelde me niet thuis in die wereld van organisatie(s) en expert(s)
- Ik dacht het doen van een hulpaanvraag te ingewikkeld voor mij zou zijn
- Ik dacht dat ik met mijn inkomen geen gebruik mag maken van bestaande hulpvoorzieningen, omdat ze niet voor mij bedoeld zouden zijn
- Ik dacht dat het emotioneel te zwaar zou zijn
- Ik schaamde me voor mijn probleem
- Ik wilde niet nog meer 'gedoe'
- Mijn probleem is al opgelost of weggegaan of ik denk dat ik het zelf kan oplossen
- Ik wist niet dat ik überhaupt ergens hulp kon zoeken
- Ik wist niet waar of hoe ik hulp kon zoeken
- Ik had eerdere negatieve ervaringen met hulp zoeken bij dit soort problemen
- Mensen in mijn omgeving raadden mij af om hulp te zoeken
- Ik dacht dat de kwaliteit van de hulp die ik kon krijgen niet goed zou zijn
- Ik zag mijn probleem niet als een juridisch probleem dus heb nooit overwogen juridische hulp te zoeken
- Anders, namelijk...

[Open antwoordveld met mogelijkheid tot het geven van toelichtingen door de onderzoekers]



Legal capability

Wilt u nog een paar vragen beantwoorden? Deze vragen zijn niet verplicht en als u deze niet invult krijgt u nog steeds de cadeaubon. Uw antwoorden op deze vragen zouden ons wel erg helpen. (Verplichte vraag)

- Ja
- Nee [einde vragenlijst]

[Toelichting vervolgvragen:] Nu willen we graag nog iets meer weten over hoe u normaal gesproken met problemen of moeilijkheden omgaat. Ik ga u een aantal stellingen voorleggen. **Kunt u aangeven in hoeverre ze voor u gelden?**

	Helemaal niet waar	Een beetje waar	In flinke mate waar	Helemaal waar	Weet ik niet/wil ik niet zeggen
Het lukt me altijd moeilijke problemen op te lossen, als ik er genoeg moeite voor doe					
Als iemand mij tegenwerkt, krijg ik uiteindelijk toch altijd wat ik wil					
Ik vind het makkelijk om bij me aan mijn doelen te houden en mijn doelen te bereiken					
Ik blijf kalm als dingen moeilijk worden, omdat ik weet dat ik het op kan lossen					
Als ik een probleem tegenkom, heb ik meestal meerdere oplossingen					
Ik ben goed in het vinden van informatie om problemen mee op te lossen					

[Toelichting vervolgvragen:] Nu willen we graag nog iets meer weten over hoe u normaal gesproken met problemen of moeilijkheden omgaat. Ik ga u een aantal stellingen voorleggen. **Kunt u aangeven in hoeverre ze voor u gelden?**

	Helemaal niet waar	Een beetje waar	In flinke mate waar	Helemaal waar	Weet ik niet/wil ik niet zeggen
Ik ben bang om mensen op een directe manier aan te spreken om zo voor mijn rechten op te komen					



	Helemaal niet waar	Een beetje waar	In flinke mate waar	Helemaal waar	Weet ik niet/wil ik niet zeggen
De angst dat ik niet goed uit mijn woorden kom, kan me tegenhouden om iets te doen					
Ik kom niet voor mijn rechten op omdat ik niet zeker weet of ik succesvol zal zijn					
Ik krijg niet altijd het beste resultaat voor mezelf, omdat ik conflicten uit de weg ga					

[Toelichting vervolgvragen:] Nu willen we graag nog iets meer weten over hoe u normaal gesproken met problemen of moeilijkheden omgaat. Ik ga u een aantal stellingen voorleggen. **Kunt u aangeven in hoeverre ze voor u gelden?**

	Helemaal niet waar	Een beetje waar	In flinke mate waar	Helemaal waar	Weet ik niet/wil ik niet zeggen
Juridische problemen worden meestal snel en efficiënt opgelost					
Mensen met minder geld krijgen bij juridische problemen over het algemeen een slechter resultaat					
De wet is als een spel waarin de handige en creatieve mensen meer kans hebben om te krijgen wat ze willen					
Het is makkelijk om naar de rechter te stappen als dat nodig is					
Advocaten zijn te duur voor de meeste mensen					
Het rechtssysteem biedt waar voor zijn geld					
Mensen zoals ik kunnen de hulp van een advocaat betalen					
Advocaten van rijke mensen zijn niet beter dan advocaten van arme mensen					



	Helemaal niet waar	Een beetje waar	In flinke mate waar	Helemaal waar	Weet ik niet/wil ik niet zeggen
Een zaak voor de rechter brengen kost over het algemeen meer moeite dan het waard is					
Iedereen is gelijk voor de wet, ongeacht hun achtergrond, geslacht, etniciteit of geloof					
Rechters hebben een eigen agenda (eigen doelen), los van de wet					
De beslissingen en acties van rechtbanken worden beïnvloed door druk van de pers en politici					
Rechtbanken behandelen altijd beide partijen eerlijk, ongeacht hun achtergrond, geslacht, etniciteit of geloof					

[Toelichting vervolgvragen:] Nu willen we graag nog iets meer weten over hoe u normaal gesproken met problemen of moeilijkheden omgaat. Ik ga u een aantal stellingen voorleggen. **Kunt u aangeven in hoeverre ze voor u gelden?**

	Helemaal niet zelfverzekerd	Een beetje zelfverzekerd	In flinke mate zelfverzekerd	Heel zelfverzekerd	Weet ik niet/wil ik niet zeggen
Er spelen grote meningsverschillen en onderlinge spanning					
Wanneer de ander zegt dat ze niet zullen rusten totdat ze hun gelijk krijgen					
Wanneer de ander alleen via een advocaat communiceert					
De rechtbank vraagt je om toe te lichten wat het probleem is					



	Helemaal niet zelfverzekerd	Een beetje zelfverzekerd	In flinke mate zelfverzekerd	Heel zelfverzekerd	Weet ik niet/wil ik niet zeggen
Bij de rechtbank heeft de ander een advocaat en jij niet					
In de rechtbank wordt een uitspraak gedaan waar je het niet mee eens bent					

Heeft u nog vragen of opmerkingen? (Verplichte vraag)

[Open antwoordveld]

Einde vragenlijst

[Toelichting:] Dit was de vragenlijst. Heel erg bedankt voor het meedoen.





kenniscentrum
stelsel gesubsidieerde rechtsbijstand

Contact

kenniscentrum@rvr.org