

GEBRUIKERSEVALUATIE METING 1-3

Kenniscentrum voor het Stelsel
gesubsidieerde rechtsbijstand

Project: LRVGE25
Amsterdam, november 2025

© 2025. All rights reserved. Contains
Ipsos I&O confidential and proprietary
information and may not be disclosed
or reproduced without the prior
written consent of Ipsos I&O.

Inhoudsopgave

- [Inleiding](#)

Achtergrond

- [Achtergrondkenmerken](#)
- [Hulp nodig bij het regelen van geschreven teksten of online zaken](#)
- [Zelfredzaamheid en vertrouwen in het juridische systeem](#)
- [Type juridisch probleem of vraagstuk](#)

Contact met organisaties

- [Hulp met het juridische conflict en contact met instanties](#)
- [Tevredenheid over het contact met instanties](#)

Soort van probleem

- [Het nemen van juridische stappen en stress rondom het juridische proces](#)
- [Hoe belangrijk het was om het probleem op te lossen en multiproblematiek](#)

Gevolgte stappen

- [Met welke organisaties men gesproken heeft](#)
- [Het oplossen van het probleem](#)
- [Algemene indruk van het oplossen van het juridische probleem](#)
- [Contact met verschillende instanties bij het vinden van een oplossing](#)

Tevredenheid over organisaties

- [Tevredenheid met het Juridisch Loket](#)
- [Tevredenheid met de sociaal raadsman of raadvrouw](#)
- [Tevredenheid met de mediator](#)
- [Tevredenheid met de advocaat](#)
- [Tevredenheid met de rechtswinkel](#)
- [Tevredenheid met de sociaal juridisch hulpverlener](#)

Toekomst

- [Juridische problemen in de toekomst](#)

Overig

- [Kruisingen](#)
- [Bijlagen](#)

Inleiding (1)

Aanleiding

De Raad voor Rechtsbijstand is als zelfstandig bestuursorgaan verantwoordelijk voor de uitvoering van gesubsidieerde rechtsbijstand in Nederland en de BES-eilanden Bonaire, Sint Eustatius en Saba. Ongeveer 34 procent van de Nederlandse bevolking valt onder het bereik van het rechtsbijstandsstelsel. De Raad zorgt ervoor dat burgers met een laag inkomen en weinig vermogen toegang hebben tot goede en betaalbare dienstverlening en ondersteuning voor juridische problemen.

Bij de Raad is de uitvoering van een stelsel-breed Kenniscentrum belegd. Het Kenniscentrum heeft als doelstelling het ontwikkelen en delen van kennis voor een *evidence based practice*: een lerend rechtsbijstandsstelsel dat aantoonbaar werkt voor mensen en de professionals die hen bijstaan. Het Kenniscentrum werkt samen met ketenpartners aan het inzetten van kennis en data voor het stelsel. Centraal staat de vraag: 'Wat werkt wel en niet voor rechtzoekenden en professionals, nu en in de toekomst?'

Weten wat wel en niet werkt voor rechtzoekende burgers en voor de professionals die hen bijstaan, is van groot belang: voor de kwaliteit van dienstverlening, voor een doelmatige besteding van publiek geld, en voor het inrichten van een duurzaam stelsel.

Er was echter nog onvoldoende bekend over de ervaringen van Wrb-gerechtigde burgers met de dienstverlening in het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand. Dit geldt zowel voor, tijdens als na het oplossen van juridische problemen. Er was onvoldoende zicht op de wijze waarop Wrb-gerechtigde burgers hun juridische problemen oplossen. Tot de ontwikkeling van de gebruikersevaluatie had er nog geen systematisch onderzoek plaatsgevonden naar het perspectief van de Wrb-gerechtigde burgers (het gebruikersperspectief). Daardoor was het niet mogelijk om te volgen wat er met rechtzoekende burgers en hun hulpvragen gebeurt. Het was om die reden niet mogelijk om onderbouwd vast te stellen of het stelsel ook écht werkt voor burgers die er een beroep op doen. Gelet op de maatschappelijke opgave van de Raad – een mensgericht, lerend en doelmatig stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand – was het van groot belang om te weten of het stelsel voor burgers werkt en waar verbetermogelijkheden liggen.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Inleiding (2)

Onderzoeksvragen

Dit onderzoek richt zich op de ervaringen van burgers die gebruikmaken van de dienstverlening in het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand. Daarbij staan de volgende onderzoeksvragen centraal:

1. Hoe ziet de route van rechtzoekende burgers eruit om hun probleem of conflict op te lossen?
2. Wat is de kwaliteit van de dienstverlening in het stelsel volgens rechtzoekende burgers?
3. Wat is de kwaliteit van de verkregen uitkomst volgens rechtzoekende burgers?
4. In hoeverre is er sprake van een stapeling van problemen bij rechtzoekende burgers?
5. Hoe zouden burgers handelen bij een eventueel nieuw juridisch probleem?

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Methode en respons

De gebruikersevaluatie is een instrument om de ervaringen van rechtzoekende burgers in het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand in beeld te brengen. Er zijn in totaal drie metingen uitgevoerd. Sinds meting 1 heeft het instrument een aantal veranderingen ondergaan, zowel in de opzet van de vragenlijst als in de wijze van dataverzameling.

- Voor **meting 1** is een gestructureerde vragenlijst ontwikkeld op basis van deskresearch, expertinterviews en de inbreng vanuit de klankbordgroep. Verder heeft Stichting ABC een review gedaan op de vragenlijst om de toegankelijkheid voor laaggeletterden (B1-taalniveau) te verbeteren. Dit heeft geresulteerd in een conceptvragenlijst die aan de doelgroep van rechtzoekende burgers is voorgelegd. De vragenlijst is in juli 2023 verspreid in het I&O Research Panel en onder klanten van het Juridisch Loket. In totaal hebben 812 rechtzoekende burgers de vragenlijst ingevuld. Met vijftien van hen is een verdiepend interview gehouden in oktober en november 2023. Het kwantitatieve en kwalitatieve onderzoek vormden samen de eerste meting van de gebruikersevaluatie.
- Bij **meting 2** is de vragenlijst verspreid in het I&O Research Panel, onder klanten van drie rechtswinkels (Almere, Capelle aan den IJssel en Tilburg) en via een steekproef van ruim 9.200 willekeurige adressen uit de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG). De dataverzameling vond plaats in juni-juli 2024. De vragenlijst is in vijf verschillende talen beschikbaar gesteld (Nederlands, Engels, Turks, Arabisch en Pools). Aan het onderzoek namen 407 rechtzoekende burgers deel. Na afloop van het kwantitatieve onderzoek zijn verdiepende interviews gehouden met drie juridische professionals en vijf bezoekers van de rechtswinkels, gericht op de doorontwikkeling van het instrument.

Inleiding (3)

Methode en respons (vervolg)

- Bij **meting 3** zijn weinig wijzigingen aangebracht in de vragenlijst. De nadruk lag op het experimenteren met de vorm en hoogte van de incentives, op welke manier de vragenlijst werd afgenomen (face-to-face, online of telefonisch) en de lengte van de vragenlijst (verkort of regulier). Op deze manier is meer inzicht verkregen in de manier waarop de respons onder verschillende doelgroepen kan worden bevorderd. Als onderdeel van meting 3 zijn 1.000 cliënten van het Juridisch Loket per e-mail benaderd om de vragenlijst in te vullen. Daarnaast zijn 1.500 cliënten telefonisch benaderd en is de vragenlijst afgenomen onder bezoekers van twee buurthuizen (in Tilburg en Leiden). De dataverzameling vond plaats in mei-juni 2025. In totaal is de vragenlijst door 197 personen ingevuld.

Vergelijkbaarheid metingen

Door de verschillen in methode, steekproefbron, respons en vraagstelling zijn de uitkomsten van de diverse metingen niet één-op-één met elkaar te vergelijken. Zo bestaat de respons van meting 1 en 2 voor een belangrijk deel uit panelleden (van het I&O Research Panel) en is deze steekproefbron in meting 3 niet ingezet. Gemiddeld genomen zijn panelleden digitaal vaardiger dan niet-panelleden. Ook de respons varieert per dataverzamelingskanaal. De uitkomsten zijn dus deels een reflectie van de specifieke groepen die in een bepaalde meting zijn benaderd. Er kan dus niet zonder meer worden gesteld dat de resultaten een representatieve afspiegeling vormen van alle rechtzoekende burgers die Wrb-gerechtigd zijn in Nederland.

Door de metingen samen te laten zien, ontstaat niettemin wel een beeld van de overeenkomsten en verschillen tussen de metingen. Daarnaast is het mogelijk om een aantal relevante variabelen met elkaar te kruisen op basis van de gecombineerde data van meting 1 tot en met 3. Met de afzonderlijke metingen zouden hiervoor onvoldoende waarnemingen zijn.

Analyse en presentatie

Het aantal respondenten per vraag kan variëren door routing (de vraagstelling is deels afhankelijk van de situatie van de rechtzoekende) en de versie van de vragenlijst (in meting 3 is een verkorte versie gehanteerd met een aantal kernvragen).

Door afronding tellen de percentages soms niet op tot 100 procent.

Resultaten met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.



ACHTERGROND- KENMERKEN

Achtergrondkenmerken (1)

Tabel 1
Geslacht (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
<i>n</i> =	1413	812	407	194
Man	40%	38%	43%	40%
Vrouw	60%	62%	56%	59%
Non-binair	0%		1%	1%
Wil ik niet zeggen	0%			1%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Achtergrondkenmerken (2)

Tabel 2
Leeftijd (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	1416	812	407	197
16-34	24%	24%	23%	29%
35-49	24%	21%	24%	32%
50-64	28%	29%	29%	21%
65+	22%	25%	21%	12%
Onbekend	1%	0%	2%	6%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Achtergrondkenmerken (3)

Tabel 3
Opleidingsniveau (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	1.404	812	407	185
Laag	18%	15%	19%	24%
Middelbaar	43%	41%	45%	46%
Hoog	38%	43%	35%	24%
Onbekend	1%	0%	1%	6%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Achtergrondkenmerken (4)

Tabel 4
Huishoudinkomen(%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	1.405	812	407	185
Minder dan 21.000	34%	30%	34%	51%
21.000 t/m 30.000 euro	28%	29%	31%	16%
30.000 t/m 42.400 euro	21%	22%	26%	9%
46.901 euro of meer	1%	0%	1%	2%
Ik heb een bijstandsuitkering	3%		5%	9%
Weet niet / wil ik niet zeggen	14%	19%	4%	13%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan
naar de inhoudsopgave

Achtergrondkenmerken (5)

Tabel 5
WRB-gerechtigd (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
<i>n</i> =	1416	812	407	197
Nee	10%	1%	13%	42%
Ja	90%	99%	87%	58%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Achtergrondkenmerken (6)

Tabel 6

Huishoudenssamenstelling (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	1416	812	407	197
Ik woon alleen	38%	33%	43%	46%
Ik woon alleen (zonder partner) met kinderen	13%	10%	12%	26%
Ik ben getrouwd of woon samen zonder thuiswonende kinderen	28%	34%	25%	9%
Ik ben getrouwd of woon samen met thuiswonende kinderen	13%	15%	13%	8%
Anders	8%	8%	7%	10%
Wil ik niet zeggen	0%	0%	0%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Achtergrondkenmerken (7)

Tabel 7

Regio (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	1359	804	402	153
Regio West (UT, NH, ZH)	38%	38%	34%	42%
Regio Noord (GR, FR, DR)	12%	11%	13%	9%
Regio Oost (OV, GD, FL)	24%	25%	21%	27%
Regio Zuid (ZL, NB, LB)	27%	25%	32%	21%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave



HULP NODIG BIJ HET LEZEN VAN GESCHREVEN TEKSTEN OF ONLINE ZAKEN

Hulp nodig bij het lezen van een brief, folder of andere geschreven tekst

Tabel 8

Of men hulp nodig heeft bij het lezen van een brief, folder of geschreven tekst (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	1413	812	407	194
Heel vaak	1%	1%	1%	4%
Vaak	1%	1%	2%	3%
Soms	9%	6%	11%	17%
Bijna nooit	47%	21%	86%	76%
Nooit	41%	71%		
Wil ik liever niet zeggen	0%		0%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Hulp nodig bij het regelen van online zaken

Tabel 9

Of men hulp nodig heeft bij het regelen van online zaken (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	1413	812	407	194
Heel vaak	2%	1%	1%	4%
Vaak	2%	1%	4%	4%
Soms	9%	7%	12%	9%
Bijna nooit	44%	16%	82%	79%
Nooit	43%	75%		
Wil ik liever niet zeggen	1%		1%	4%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave



ZELFREDZAAMHEID EN VERTROUWEN IN HET JURIDISCHE SYSTEEM

Of men de draad oppakt als het tegen heeft gezeten

Tabel 10

Of men de draad oppakt als het tegen heeft gezeten (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	585		407	178
Helemaal mee eens	32%		35%	26%
Mee eens	48%		48%	49%
Niet mee eens, niet mee oneens	12%		12%	12%
Mee oneens	5%		4%	7%
Helemaal mee oneens	1%		1%	1%
Weet ik niet / geen mening	1%		0%	3%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Of men zich makkelijk door moeilijke tijden heen slaat

Tabel 11

Of men zich makkelijk door moeilijke tijden heen slaat (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	585		407	178
Helemaal mee eens	15%		16%	13%
Mee eens	37%		37%	36%
Niet mee eens, niet mee oneens	32%		32%	31%
Mee oneens	13%		13%	12%
Helemaal mee oneens	3%		3%	3%
Weet ik niet / geen mening	1%			3%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Of men makkelijk zelf hulp regelt als dat nodig is

Tabel 12
Of men makkelijk zelf hulp regelt als dat nodig is (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	585		407	178
Helemaal mee eens	21%		22%	19%
Mee eens	46%		43%	51%
Niet mee eens, niet mee oneens	22%		23%	19%
Mee oneens	10%		10%	8%
Helemaal mee oneens	2%		1%	2%
Weet ik niet / geen mening	1%		0%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Of men snel van slag raakt als iets tegenzit of onduidelijk is

Tabel 13

Of men snel van slag raakt als iets tegenzit of onduidelijk is (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	585		407	178
Helemaal mee eens	5%		4%	6%
Mee eens	22%		21%	24%
Niet mee eens, niet mee oneens	26%		28%	22%
Mee oneens	33%		32%	35%
Helemaal mee oneens	13%		15%	10%
Weet ik niet / geen mening	1%		0%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Of men vertrouwen heeft in de toekomst

Tabel 14
Of men vertrouwen heeft in de toekomst (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	585		407	178
Helemaal mee eens	11%		10%	13%
Mee eens	39%		37%	42%
Niet mee eens, niet mee oneens	29%		32%	22%
Mee oneens	13%		13%	12%
Helemaal mee oneens	7%		6%	7%
Weet ik niet / geen mening	2%		1%	3%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Of men vertrouwen heeft in het juridische systeem in Nederland

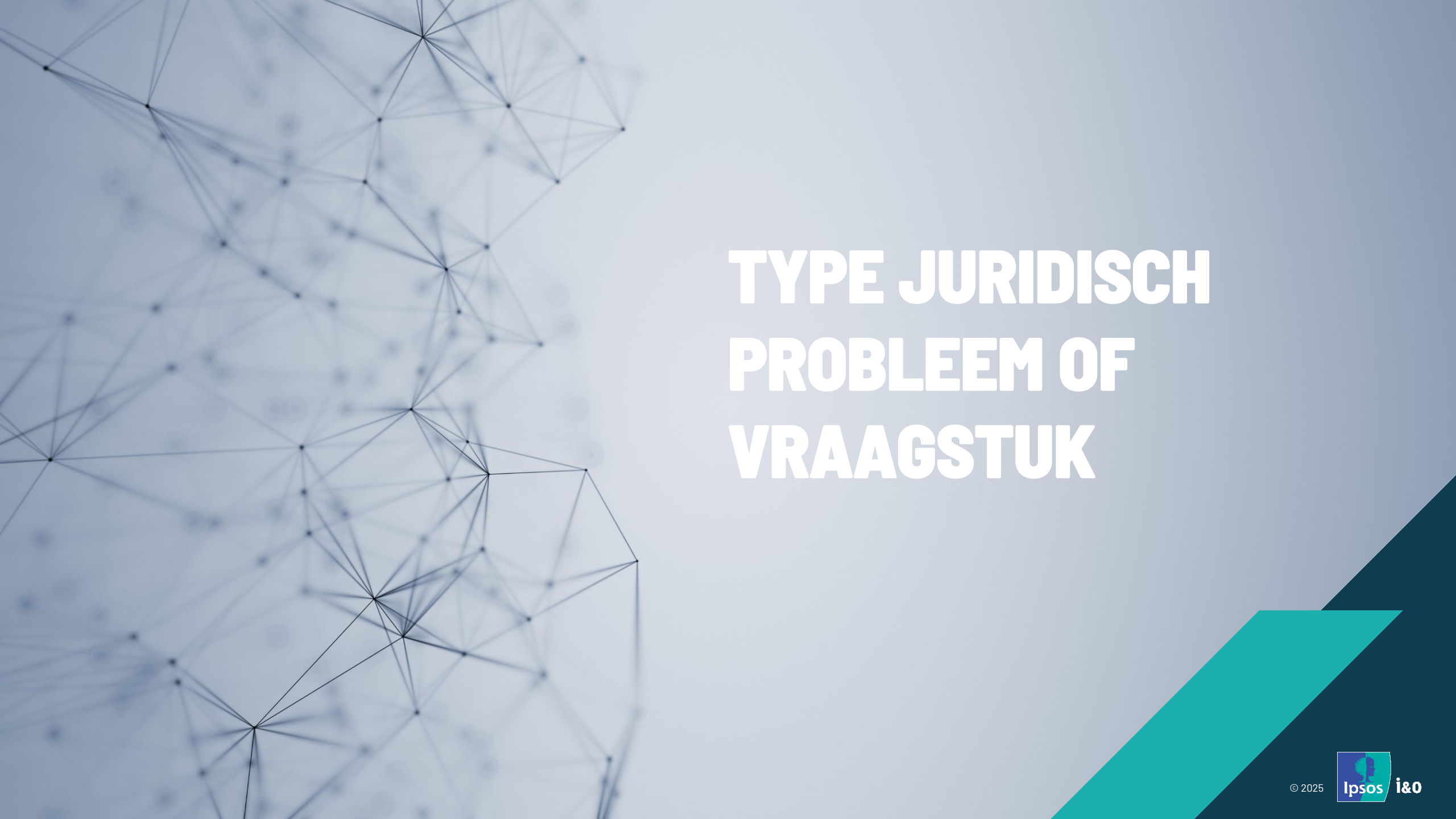
Tabel 15

Of men vertrouwen heeft in het juridische systeem in Nederland (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	549		399	150
Heel veel vertrouwen	4%		3%	7%
Veel vertrouwen	42%		47%	29%
Niet zo veel vertrouwen	39%		38%	43%
Helemaal geen vertrouwen	9%		7%	14%
Weet ik niet	6%		6%	7%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave



TYPE JURIDISCH PROBLEEM OF VRAAGSTUK

Waar het juridische probleem of conflict mee te maken had (1)

Tabel 16

Waar het juridische probleem of conflict mee te maken had (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	536		399	137
Wonen	20%		19%	22%
Werk (arbeidsomstandigheden, arbeidsvoorwaarden)	17%		18%	16%
Overheidsinstanties	14%		12%	17%
Anders, namelijk:	13%		11%	17%
Scheiding	12%		10%	15%
Kinderen	9%		8%	14%
Voorzieningen, toeslagen of uitkeringen	8%		9%	7%
Politie en justitie (strafrecht)	8%		7%	9%
Inkomen	6%		7%	6%
Buren	6%		8%	2%
(verkeers)ongeval of aanrijding	6%		7%	1%
Totaal	100%		100%	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Waar het juridische probleem of conflict mee te maken had (2)

Tabel 16 - vervolg

Waar het juridische probleem of conflict mee te maken had (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	536	0	399	137
Betalen en schulden	5%		6%	4%
Zorg of hulpverlening	5%		5%	4%
Verzekeringen	3%		4%	1%
Schenken en nalaten (bijvoorbeeld een erfenis)	3%		4%	0%
Winkels (zowel stenen als online winkels)	3%		3%	2%
Dienstverleners	3%		3%	2%
Mijn bezittingen (bijvoorbeeld een huis, auto of sieraden)	3%		3%	1%
Reizen en vakanties	1%		2%	0%
Weet ik niet	1%		1%	1%
Asiel	0%		0%	1%
Totaal	100%		100%	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan
naar de inhoudsopgave



HULP MET HET JURIDISCHE CONFLICT EN CONTACT MET INSTANTIES

Of men hulp heeft gezocht voor een juridisch probleem of conflict

Tabel 17

Of men hulp heeft gezocht voor een juridisch probleem of conflict (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	1349	812	399	138
Ja, in het afgelopen jaar	48%	43%	47%	83%
Ja, 2 jaar geleden	18%	20%	18%	5%
Ja, 3 jaar geleden	13%	16%	11%	4%
Ja, 4 jaar geleden	9%	9%	11%	
Ja, 5 jaar geleden	11%	11%	13%	3%
Ja, langer dan 5 jaar geleden	0%			1%
Nee	0%			4%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Of men contact heeft gehad met het Juridisch Loket

Tabel 18

Of men contact heeft gehad met het Juridisch Loket (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	660	342	185	133
In de afgelopen maand	9%	8%	7%	15%
2 tot 5 maanden geleden	25%	18%	18%	50%
6 tot 12 maanden geleden	20%	18%	19%	25%
1 tot 2 jaar geleden	13%	18%	12%	5%
2 tot 3 jaar geleden	13%	15%	18%	3%
3 tot 5 jaar geleden	16%	19%	21%	1%
Langer dan 5 jaar geleden	2%	3%	3%	1%
Weet ik niet	1%	1%	2%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Of men contact heeft gehad met een rechtswinkel

Tabel 19

Of men contact heeft gehad met een rechtswinkel (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	109	55	44	10
In de afgelopen maand	10%	7%	11%	20%
2 tot 5 maanden geleden	18%	15%	20%	30%
6 tot 12 maanden geleden	18%	18%	16%	30%
1 tot 2 jaar geleden	19%	15%	23%	20%
2 tot 3 jaar geleden	11%	16%	7%	
3 tot 5 jaar geleden	18%	22%	18%	
Langer dan 5 jaar geleden	4%	7%	2%	
Weet ik niet	1%		2%	
Totaal	100%	100%	100%	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Of men contact heeft gehad met een sociaal raadsman of raadsvrouw

Tabel 20

Of men contact heeft gehad met een sociaal raadsman of raadsvrouw (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	109	78	47	16
In de afgelopen maand	19%	17%	17%	31%
2 tot 5 maanden geleden	12%	10%	9%	31%
6 tot 12 maanden geleden	21%	22%	19%	25%
1 tot 2 jaar geleden	11%	14%	11%	
2 tot 3 jaar geleden	15%	14%	21%	
3 tot 5 jaar geleden	19%	21%	19%	6%
Langer dan 5 jaar geleden	3%	1%	4%	6%
Weet ik niet	1%	1%		
Totaal	100%	100%	100%	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Of men contact heeft gehad met een mediator

Tabel 21

Of men contact heeft gehad met een mediator (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	118	78	34	6
In de afgelopen maand	9%	8%	9%	17%
2 tot 5 maanden geleden	12%	8%	21%	17%
6 tot 12 maanden geleden	23%	23%	18%	50%
1 tot 2 jaar geleden	17%	19%	12%	17%
2 tot 3 jaar geleden	12%	13%	12%	
3 tot 5 jaar geleden	24%	24%	26%	
Langer dan 5 jaar geleden	3%	3%	3%	
Weet ik niet	0%			
Totaal	100%	100%	100%	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Of men contact heeft gehad met een advocaat

Tabel 22

Of men contact heeft gehad met een advocaat (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	615	508	41	66
In de afgelopen maand	18%	18%	18%	21%
2 tot 5 maanden geleden	16%	13%	16%	39%
6 tot 12 maanden geleden	14%	12%	15%	27%
1 tot 2 jaar geleden	13%	15%	11%	2%
2 tot 3 jaar geleden	15%	17%	14%	5%
3 tot 5 jaar geleden	21%	24%	22%	3%
Langer dan 5 jaar geleden	2%	2%	3%	2%
Weet ik niet	0%	0%	1%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Of men contact heeft gehad met een sociaal juridisch medewerker

Tabel 23

Of men contact heeft gehad met een sociaal juridisch medewerker (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	56		46	10
In de afgelopen maand	21%		15%	50%
2 tot 5 maanden geleden	20%		22%	10%
6 tot 12 maanden geleden	16%		15%	20%
1 tot 2 jaar geleden	14%		17%	
2 tot 3 jaar geleden	11%		13%	
3 tot 5 jaar geleden	13%		11%	20%
Langer dan 5 jaar geleden				
Weet ik niet	5%		7%	
Totaal	100%		100%	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Met welke organisaties die hulp of ondersteuning bieden men contact heeft gehad

Tabel 24

Met welke organisaties die hulp of ondersteuning bieden men contact heeft gehad (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	784	245	399	140
Huisarts of praktijkondersteuner	30%	30%	31%	29%
Bedrijfsarts of arbo-arts	12%	12%	13%	7%
Buurt- of wijkteam	9%	9%	9%	11%
Maatschappelijk werker	11%	9%	10%	17%
Schuldhulpverlener	4%	3%	4%	4%
Psycholoog, psychiater of therapeut	21%	23%	20%	21%
Belangenorganisatie, zoals patiëntenvereniging, Consumentenbond of vakbond	5%	6%	6%	3%
Woningcorporatie	9%	7%	8%	17%
Rechtsbijstandsverzekering	11%		21%	4%
Een andere persoon of organisatie	14%	16%	12%	18%
Weet ik niet	2%	1%	3%	1%
Nee, geen contact gehad met andere organisaties of personen	37%	43%	31%	41%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Het aantal organisaties met wie men contact heeft gehad

Tabel 25

Aantal organisaties met wie men contact heeft gehad (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	1351	812	399	140
Geen contact	39%	43%	31%	41%
1	27%	25%	33%	25%
2	14%	15%	13%	9%
3	9%	8%	11%	12%
4	6%	6%	5%	6%
5	2%	2%	3%	1%
6	1%	0%	1%	2%
7	0%	0%	0%	
8	0%	0%	0%	1%
Weet niet	1%		3%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.



TEVREDENHEID OVER HET CONTACT MET INSTANTIES

Of de medewerkers van de organisatie goed geholpen hebben

Tabel 26

Of de medewerkers van de organisatie goed geholpen hebben (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	796	455	261	80
Helemaal mee eens	27%	28%	28%	14%
Mee eens	40%	41%	36%	46%
Niet mee eens, niet mee oneens	14%	13%	15%	15%
Mee oneens	8%	7%	11%	9%
Helemaal mee oneens	9%	9%	8%	14%
Weet ik niet/niet van toepassing	3%	3%	3%	3%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Door het contact met de organisatie wist ik beter hoe ik het probleem moest aanpakken

Tabel 27

Door het contact met de organisatie wist ik beter hoe ik het probleem moest aanpakken (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	796	455	261	80
Helemaal mee eens	20%	20%	23%	13%
Mee eens	36%	37%	35%	33%
Niet mee eens, niet mee oneens	19%	18%	20%	21%
Mee oneens	10%	9%	9%	16%
Helemaal mee oneens	10%	11%	8%	14%
Weet ik niet/niet van toepassing	5%	5%	5%	4%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Ik ben na het contact met deze organisatie(s) snel naar de juiste juridische ondersteuning doorverwezen

Tabel 28

Ik ben na het contact met deze organisatie(s) snel naar de juiste juridische ondersteuning doorverwezen (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	795	454	261	80
Helemaal mee eens	13%	14%	15%	6%
Mee eens	24%	20%	28%	34%
Niet mee eens, niet mee oneens	15%	15%	15%	10%
Mee oneens	13%	11%	15%	16%
Helemaal mee oneens	15%	15%	12%	23%
Weet ik niet/niet van toepassing	20%	25%	15%	11%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Ik had het gevoel van het kastje naar de muur te worden gestuurd

Tabel 29

Ik had het gevoel van het kastje naar de muur te worden gestuurd (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	795	454	261	80
Helemaal mee eens	14%	13%	13%	19%
Mee eens	14%	14%	12%	24%
Niet mee eens, niet mee oneens	15%	13%	18%	15%
Mee oneens	25%	24%	28%	18%
Helemaal mee oneens	24%	25%	24%	13%
Weet ik niet/niet van toepassing	9%	11%	5%	13%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave



HET NEMEN VAN JURIDISCHE STAPPEN EN STRESS RONDOM HET JURIDISCHE PROBLEEM

Of men verder nog iets heeft gedaan voordat men juridische hulp zocht

Tabel 30

Of men verder nog iets heeft gedaan voordat men juridische hulp zocht (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	1351	812	399	140
Ja	25%	25%	25%	29%
Nee	75%	75%	75%	71%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Met welke partij men als laatst contact heeft gehad over het probleem of vraag

Tabel 31

Met welke partij men als laatst contact heeft gehad over het probleem of vraag (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	1336	804	395	137
Een bedrijf of organisatie	60%	60%	59%	64%
Een persoon	38%	38%	37%	40%
Wil ik niet zeggen	9%	8%	11%	7%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Wie als eerste juridische stappen heeft gezet

Tabel 32

Met welke partij men als laatst contact heeft gehad over het probleem of vraag (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	531		395	136
Ik heb als eerste juridische stappen gezet	69%		66%	78%
De andere partij heeft als eerste juridische stappen gezet	13%		14%	10%
Anders	12%		13%	7%
Weet ik niet	6%		7%	5%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Wanneer u denkt aan het probleem, hoeveel stress ervaart u daarvan?

Tabel 33

Met welke partij men als laatst contact heeft gehad over het probleem of vraag (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	1334	803	395	136
In zijn geheel niet	3%	3%	3%	3%
Een beetje	16%	15%	22%	10%
Redelijk veel	25%	27%	23%	16%
Erg veel	36%	36%	32%	46%
Ik kon aan niets anders meer denken dan alleen aan het probleem	20%	20%	20%	25%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan
naar de inhoudsopgave



HOE BELANGRIJK HET WAS OM HET PROBLEEM OP TE LOSSEN EN MULTIPROBLEMATIEK

Hoe belangrijk was het voor u zelf om het probleem op te lossen

Tabel 34

Hoe belangrijk was het voor u zelf om het probleem op te lossen (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	800	479	233	88
Helemaal niet belangrijk	2%	2%	2%	1%
Een beetje belangrijk	2%	2%	3%	2%
Redelijk belangrijk	14%	14%	15%	8%
Erg belangrijk	81%	81%	79%	88%
Weet ik niet	1%	1%		1%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Hoe belangrijk was het voor u zelf om het probleem op te lossen (2)

Tabel 35

Hoe belangrijk was het voor u zelf om het probleem op te lossen (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	507	308	145	54
Helemaal niet belangrijk	2%	2%	3%	
Een beetje belangrijk	3%	3%	6%	2%
Redelijk belangrijk	12%	12%	14%	13%
Erg belangrijk	81%	84%	74%	83%
Weet ik niet	1%		3%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Hoe belangrijk was het voor de tegenpartij om het probleem op te lossen

Tabel 36

Hoe belangrijk was het voor u zelf om het probleem op te lossen (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	800	479	233	88
Helemaal niet belangrijk	51%	54%	51%	40%
Een beetje belangrijk	16%	14%	17%	24%
Redelijk belangrijk	9%	9%	9%	9%
Erg belangrijk	12%	12%	9%	18%
Weet ik niet	12%	11%	14%	9%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Hoe belangrijk was het voor de tegenpartij om het probleem op te lossen (2)

Tabel 37

Hoe belangrijk was het voor u zelf om het probleem op te lossen (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	506	308	145	53
Helemaal niet belangrijk	45%	44%	48%	47%
Een beetje belangrijk	12%	11%	14%	15%
Redelijk belangrijk	7%	7%	8%	4%
Erg belangrijk	21%	23%	14%	21%
Weet ik niet	15%	14%	17%	13%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Multiproblematiek

Tabel 38

Of er nog andere dingen waren die invloed hadden op het probleem (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	1344	800	394	150
Scheiding	9%	9%	8%	13%
Problemen rond kinderen	8%	7%	9%	14%
Problemen op het werk	8%	8%	9%	7%
Verlies van werk of inkomen	18%	18%	18%	15%
Betalingsproblemen en schulden	10%	9%	9%	15%
Problemen met overheidsinstanties	8%	8%	7%	12%
Lichamelijke gezondheidsproblemen	27%	28%	29%	18%
Psychische gezondheidsproblemen	24%	25%	23%	18%
Verslavingen	2%	2%	3%	3%
Problemen met burens of met wonen	8%	9%	7%	7%
Anders	9%	9%	8%	13%
Overlijden van een dierbare	5%		10%	15%
Geen van bovenstaande	32%	34%	34%	14%
Wil ik niet zeggen	3%	2%	4%	7%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
 Ciifers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

An abstract graphic on the left side of the slide, consisting of a complex network of thin, dark blue lines connecting numerous small, dark blue dots. The lines and dots form a dense, interconnected web that fills the left half of the frame. The background is a light blue gradient.

MET WELKE ORGANISATIES MEN GESPROKEN HEEFT

Juridisch loket

Tabel 39

Kunt u aangeven welke organisatie u als eerste sprak en welke organisatie(s) daarna? (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	1300	788	388	124
Niet	54%	60%	55%	11%
1	42%	36%	40%	83%
2	4%	4%	5%	5%
3	0%	0%		1%
4	0%	0%		
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Een rechtswinkel

Tabel 40

Kunt u aangeven welke organisatie u als eerste sprak en welke organisatie(s) daarna? (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	1351	805	395	151
Niet	93%	94%	90%	95%
1	5%	4%	6%	3%
2	2%	1%	3%	1%
3	1%	0%	1%	1%
5	0%			1%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Een sociaal raadsman of raadsvrouw

Tabel 41

Kunt u aangeven welke organisatie u als eerste sprak en welke organisatie(s) daarna? (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	1343	805	393	145
Niet	91%	91%	90%	95%
1	6%	7%	7%	3%
2	2%	2%	3%	1%
3	1%	0%	1%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Een mediator

Tabel 42

Kunt u aangeven welke organisatie u als eerste sprak en welke organisatie(s) daarna? (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	1352	802	395	155
Niet	91%	89%	92%	97%
1	5%	7%	4%	
2	3%	3%	3%	2%
3	1%	1%	1%	1%
5	0%		0%	
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Een advocaat

Tabel 43

Kunt u aangeven welke organisatie u als eerste sprak en welke organisatie(s) daarna? (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	1308	786	389	133
Niet	43%	39%	45%	65%
1	38%	45%	35%	5%
2	14%	13%	13%	25%
3	4%	3%	5%	4%
4	1%	1%	1%	2%
5	0%		0%	
6	0%		0%	
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Een sociaal juridisch medewerker

Tabel 44

Kunt u aangeven welke organisatie u als eerste sprak en welke organisatie(s) daarna? (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	543		395	148
Niet	92%		89%	98%
1	5%		7%	1%
2	2%		2%	
3	1%		1%	
4	1%		1%	
6	0%			1%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave



HET OPLOSSEN VAN HET PROBLEEM

Is het probleem waarvoor u hulp zocht inmiddels afgesloten

Tabel 45

Is het probleem waarvoor u hulp zocht inmiddels afgesloten (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	1342	799	393	150
Ja, het probleem is afgesloten	64%	67%	67%	36%
Nee, het probleem is niet afgesloten	36%	33%	33%	64%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Of de ideale oplossing is bereikt

Tabel 46

Is het probleem waarvoor u hulp zocht inmiddels afgesloten (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
<i>n</i> =	428		324	104
Deze oplossing is volledig bereikt	23%		26%	13%
Deze oplossing is grotendeels bereikt	15%		17%	11%
Deze oplossing is een klein beetje bereikt	9%		10%	8%
Deze oplossing is helemaal niet bereikt	50%		44%	66%
Weet ik niet	3%		3%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Of men tevreden is over wat men heeft bereikt

Tabel 47

Of men tevreden is over wat men heeft bereikt (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	537		387	150
Heel tevreden	13%		15%	8%
Tevreden	30%		28%	34%
Niet tevreden, niet ontevreden	17%		18%	14%
Ontevreden	17%		18%	16%
Heel ontevreden	21%		19%	27%
Weet ik niet	2%		2%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Of men zelf of de tegenpartij gelijk heeft gekregen

Tabel 48

Of men zelf of de tegenpartij gelijk heeft gekregen (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	829	530	257	42
Ik heb mijn claim, klacht of eisen laten vallen	9%	9%	11%	7%
Mijn vraag is beantwoord	1%			21%
De tegenpartij heeft zijn of haar claim, klacht of eisen laten vallen	8%	8%	8%	10%
De tegenpartij was het eens met mijn bezwaar of klacht	4%		11%	7%
Ik ben er samen met de tegenpartij uitgekomen	31%	32%	29%	24%
De andere partij heeft niets meer van zich laten horen	6%	5%	7%	7%
Met bemiddeling door een ombudsman of ombudsvrouw, mediator, klachtenfunctionaris of een andere professional	8%	9%	7%	
Met een uitspraak van een klachtencommissie, geschillencommissie of tuchtcommissie	3%	2%	4%	2%
Met een uitspraak van de rechter	15%	17%	12%	2%
Anders	15%	17%	10%	17%
Weet ik niet	1%	1%	2%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Of men zelf of de tegenpartij gelijk heeft gekregen

Tabel 49

Of men zelf of de tegenpartij gelijk heeft gekregen (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	842	536	264	42
Ik heb gelijk gekregen	46%	47%	45%	43%
De tegenpartij heeft gelijk gekregen	12%	12%	11%	12%
We hebben allebei een beetje gelijk gekregen	20%	20%	20%	21%
Weet ik niet	4%	3%	6%	7%
Niet van toepassing	18%	18%	18%	17%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Waarom de vraag of het probleem is afgesloten, maar men niet de ideale oplossing heeft bereikt

Tabel 50

Waarom de vraag of het probleem is afgesloten, maar men niet de ideale oplossing heeft bereikt (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	391	110	257	24
Ik had geen zin meer om door te gaan	19%	32%	14%	13%
Ik had geen kans om de zaak te winnen volgens de experts	16%	30%	10%	13%
De relatie met de andere partij liep te veel schade op	4%	5%	3%	8%
Het kostte mij te veel geld	20%	25%	18%	21%
Het probleem kon niet opgelost worden door de houding van de andere partij	30%	34%	29%	21%
De andere partij reageerde niet meer	11%	7%	12%	13%
Het gaf mij te veel stress	27%	29%	27%	17%
Ik wist niet hoe ik verder moest	13%	18%	12%	0%
Het antwoord op de vraag was niet voordelig voor mij	0%			4%
Anders	28%	16%	32%	38%
Weet ik niet	4%	1%	6%	0%
Wil ik niet zeggen	0%			0%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding). Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave



ALGEMENE INDRIJK VAN HET OPLOSSEN VAN HET JURIDISCHE PROBLEEM

Er werd naar mij geluisterd

Tabel 51

Of er geluisterd werd (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	1312	797	385	130
Helemaal mee eens	23%	24%	21%	20%
Mee eens	43%	42%	41%	50%
Niet mee eens, niet mee oneens	14%	15%	15%	7%
Mee oneens	9%	8%	10%	11%
Helemaal mee oneens	8%	8%	8%	8%
Weet ik niet/niet van toepassing	3%	3%	5%	4%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Er werd doorgevraagd naar mijn probleem

Tabel 52

Of er werd doorgevraagd naar het probleem (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	1312	797	385	130
Helemaal mee eens	19%	21%	18%	17%
Mee eens	39%	38%	38%	43%
Niet mee eens, niet mee oneens	13%	15%	12%	11%
Mee oneens	12%	11%	12%	15%
Helemaal mee oneens	8%	8%	9%	5%
Weet ik niet/niet van toepassing	9%	8%	11%	8%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Ik ben met respect behandeld

Tabel 53

Of men met respect is behandeld (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	1312	797	385	130
Helemaal mee eens	25%	25%	25%	22%
Mee eens	41%	41%	39%	49%
Niet mee eens, niet mee oneens	15%	15%	16%	9%
Mee oneens	8%	9%	6%	10%
Helemaal mee oneens	7%	7%	8%	5%
Weet ik niet/niet van toepassing	4%	3%	6%	5%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Ik kon mijn mening geven

Tabel 54

Of men de mening kon geven (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	1313	797	386	130
Helemaal mee eens	26%	28%	26%	18%
Mee eens	46%	46%	45%	52%
Niet mee eens, niet mee oneens	11%	10%	13%	10%
Mee oneens	5%	5%	5%	7%
Helemaal mee oneens	5%	5%	4%	7%
Weet ik niet/niet van toepassing	6%	5%	7%	6%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Ik kon al het bewijs aanleveren dat ik wilde

Tabel 55

Of men al het bewijs kon aanleveren dat men wilde (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	1313	797	385	131
Helemaal mee eens	31%	33%	30%	21%
Mee eens	42%	41%	40%	52%
Niet mee eens, niet mee oneens	10%	9%	12%	6%
Mee oneens	5%	5%	4%	7%
Helemaal mee oneens	3%	3%	4%	1%
Weet ik niet/niet van toepassing	10%	9%	10%	13%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Ik vind dat alles eerlijk is verlopen

Tabel 56

Ik vind dat alles eerlijk is verlopen (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	1312	797	385	130
Helemaal mee eens	14%	14%	15%	10%
Mee eens	26%	25%	24%	35%
Niet mee eens, niet mee oneens	17%	18%	18%	9%
Mee oneens	19%	19%	17%	22%
Helemaal mee oneens	16%	16%	18%	14%
Weet ik niet/niet van toepassing	8%	8%	7%	10%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

De tegenpartij en ik werden gelijk behandeld

Tabel 57

De tegenpartij en ik werden gelijk behandeld (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	1315	797	388	130
Helemaal mee eens	9%	10%	7%	8%
Mee eens	23%	22%	23%	28%
Niet mee eens, niet mee oneens	17%	18%	16%	9%
Mee oneens	12%	12%	10%	13%
Helemaal mee oneens	10%	9%	12%	8%
Weet ik niet/niet van toepassing	30%	29%	30%	33%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

De organisaties die juridische ondersteuning boden hadden vooroordelen over mij

Tabel 58

De organisaties die juridische ondersteuning boden hadden vooroordelen over mij (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	1312	797	386	129
Helemaal mee eens	3%	3%	3%	3%
Mee eens	7%	5%	7%	17%
Niet mee eens, niet mee oneens	11%	10%	12%	13%
Mee oneens	25%	25%	26%	22%
Helemaal mee oneens	39%	43%	37%	22%
Weet ik niet/niet van toepassing	16%	15%	15%	22%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

In het proces werd alles voor mij besloten zonder dat ik daar invloed op had

Tabel 59

In het proces werd alles voor mij besloten zonder dat ik daar invloed op had (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	1311	797	385	129
Helemaal mee eens	9%	9%	10%	7%
Mee eens	13%	12%	12%	22%
Niet mee eens, niet mee oneens	18%	18%	19%	13%
Mee oneens	26%	26%	28%	19%
Helemaal mee oneens	21%	23%	19%	16%
Weet ik niet/niet van toepassing	13%	12%	13%	22%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave



CONTACT MET VERSCHILLENDE INSTANTIES BIJ HET VINDEN VAN EEN OPLOSSING

Of het contact met het Juridisch Loket hielp bij het vinden van een oplossing

Tabel 60

Hielp het contact met het Juridisch Loket bij het vinden van een oplossing? (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	628	331	176	121
Nee	25%	22%	20%	38%
Gedeeltelijk	23%	25%	23%	17%
Ja	39%	40%	40%	35%
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	14%	14%	16%	11%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Of het contact met de sociaal raadsman/raadvrouw hielp bij het vinden van een oplossing

Tabel 61

Hielp het contact met de sociaal raadsman/raadvrouw bij het vinden van een oplossing? (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	136	77	46	13
Nee	21%	12%	28%	54%
Gedeeltelijk	23%	27%	17%	15%
Ja	40%	43%	39%	23%
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	16%	18%	15%	8%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Of het contact met de mediator hielp bij het vinden van een oplossing

Tabel 62

Hielp het contact met de mediator bij het vinden van een oplossing? (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	133	97	32	4
Nee	37%	36%	38%	50%
Gedeeltelijk	11%	9%	16%	25%
Ja	38%	39%	38%	
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	14%	15%	9%	25%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Of het contact met de advocaat hielp bij het vinden van een oplossing

Tabel 63

Hielp het contact met de advocaat bij het vinden van een oplossing? (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	773	499	214	60
Nee	19%	18%	15%	37%
Gedeeltelijk	21%	21%	21%	15%
Ja	49%	52%	48%	30%
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	12%	9%	16%	18%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Of het contact met de rechtswinkel hielp bij het vinden van een oplossing

Tabel 64

Hielp het contact met de rechtswinkel bij het vinden van een oplossing? (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	107	55	43	9
Nee	36%	38%	33%	33%
Gedeeltelijk	24%	22%	23%	44%
Ja	16%	11%	26%	
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	24%	29%	19%	22%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Of het contact met de sociaal juridisch hulpverlener hielp bij het vinden van een oplossing

Tabel 65

Hielp het contact met de sociaal juridisch hulpverlener bij het vinden van een oplossing? (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	53		44	9
Nee	25%		23%	33%
Gedeeltelijk	11%		9%	22%
Ja	30%		36%	
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	34%		32%	44%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave



TEVREDENHEID MET HET JURIDISCH LOKET

De kwaliteit van de informatie die ik kreeg van het Juridisch Loket was goed

Tabel 66

De kwaliteit van de informatie die ik kreeg van het Juridisch Loket was goed (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	615	331	175	109
Helemaal mee eens	28%	31%	25%	23%
Mee eens	42%	40%	41%	49%
Niet mee eens, niet mee oneens	14%	12%	18%	12%
Mee oneens	7%	6%	5%	10%
Helemaal mee oneens	5%	5%	6%	5%
Weet ik niet/niet van toepassing	5%	5%	6%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Met de informatie van het Juridisch Loket wist ik genoeg om verder te kunnen met mijn problemen

Tabel 67

Met de informatie van het Juridisch Loket wist ik genoeg om verder te kunnen met mijn problemen (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	616	331	175	110
Helemaal mee eens	24%	29%	20%	17%
Mee eens	44%	39%	46%	53%
Niet mee eens, niet mee oneens	10%	11%	9%	7%
Mee oneens	9%	8%	9%	12%
Helemaal mee oneens	8%	7%	9%	9%
Weet ik niet/niet van toepassing	5%	5%	7%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Met de ondersteuning van het Juridisch Loket is mijn vraag of probleem opgelost

Tabel 68

Met de ondersteuning van het Juridisch Loket is mijn vraag of probleem opgelost (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	285		175	110
Helemaal mee eens	13%		11%	15%
Mee eens	19%		17%	22%
Niet mee eens, niet mee oneens	13%		16%	9%
Mee oneens	18%		19%	16%
Helemaal mee oneens	25%		26%	24%
Weet ik niet/niet van toepassing	12%		10%	15%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Bij het Juridisch Loket werd ik snel geholpen

Tabel 69

Bij het Juridisch Loket werd ik snel geholpen (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	615	331	175	109
Helemaal mee eens	24%	28%	23%	16%
Mee eens	45%	43%	42%	55%
Niet mee eens, niet mee oneens	13%	13%	13%	13%
Mee oneens	8%	7%	10%	10%
Helemaal mee oneens	6%	5%	7%	5%
Weet ik niet/niet van toepassing	4%	4%	5%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan
naar de inhoudsopgave

Ik kon met de adviezen van het Juridisch Loket mijn probleem oplossen of de vraag beantwoorden

Tabel 70

Ik kon met de adviezen van het Juridisch Loket mijn probleem oplossen of de vraag beantwoorden (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	285		176	109
Helemaal mee eens	15%		13%	20%
Mee eens	28%		27%	28%
Niet mee eens, niet mee oneens	16%		21%	9%
Mee oneens	14%		14%	15%
Helemaal mee oneens	18%		16%	20%
Weet ik niet/niet van toepassing	8%		9%	7%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

De medewerkers van het Juridisch Loket waren deskundig

Tabel 71

De medewerkers van het Juridisch Loket waren deskundig (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	616	331	175	110
Helemaal mee eens	28%	32%	22%	22%
Mee eens	42%	40%	40%	51%
Niet mee eens, niet mee oneens	14%	12%	18%	11%
Mee oneens	7%	6%	7%	11%
Helemaal mee oneens	2%	3%	2%	
Weet ik niet/niet van toepassing	7%	6%	11%	5%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

De medewerkers van het Juridisch Loket waren vriendelijk

Tabel 72

De medewerkers van het Juridisch Loket waren vriendelijk (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	616	331	175	110
Helemaal mee eens	38%	42%	34%	32%
Mee eens	49%	48%	45%	56%
Niet mee eens, niet mee oneens	6%	4%	10%	6%
Mee oneens	2%	1%	3%	4%
Helemaal mee oneens	1%	2%	1%	1%
Weet ik niet/niet van toepassing	4%	3%	7%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Het Juridisch Loket werkte goed samen met andere partijen

Tabel 73

Het Juridisch Loket werkte goed samen met andere partijen (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	616	331	175	110
Helemaal mee eens	8%	10%	2%	10%
Mee eens	18%	18%	15%	24%
Niet mee eens, niet mee oneens	11%	10%	15%	8%
Mee oneens	5%	5%	5%	8%
Helemaal mee oneens	5%	5%	6%	5%
Weet ik niet/niet van toepassing	52%	53%	57%	45%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Het Juridisch Loket stuurde mij van het kastje naar de muur

Tabel 74

Het Juridisch Loket stuurde mij van het kastje naar de muur (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	616	331	175	110
Helemaal mee eens	5%	6%	5%	5%
Mee eens	8%	5%	6%	18%
Niet mee eens, niet mee oneens	12%	10%	18%	9%
Mee oneens	31%	35%	26%	28%
Helemaal mee oneens	34%	36%	35%	25%
Weet ik niet/niet van toepassing	10%	8%	10%	15%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave



TEVREDENHEID MET DE SOCIAAL RAADSMAN OF RAADSVROUW

De kwaliteit van de informatie die ik kreeg van de sociaal raadsman of raadsvrouw was goed

Tabel 75

De kwaliteit van de informatie die ik kreeg van de sociaal raadsman of raadsvrouw was goed (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	132	75	46	11
Helemaal mee eens	23%	27%	17%	27%
Mee eens	37%	40%	37%	18%
Niet mee eens, niet mee oneens	17%	16%	17%	18%
Mee oneens	12%	11%	15%	9%
Helemaal mee oneens	5%	4%	2%	27%
Weet ik niet/niet van toepassing	5%	3%	11%	
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Met de informatie van de sociaal raadsman of raadsvrouw wist ik genoeg om verder te kunnen met mijn probleem

Tabel 76

Met de informatie van de sociaal raadsman of raadsvrouw wist ik genoeg om verder te kunnen met mijn probleem (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	132	75	46	11
Helemaal mee eens	18%	21%	15%	9%
Mee eens	42%	45%	39%	27%
Niet mee eens, niet mee oneens	12%	15%	11%	
Mee oneens	14%	11%	9%	55%
Helemaal mee oneens	6%	3%	11%	9%
Weet ik niet/niet van toepassing	8%	5%	15%	
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Met de ondersteuning van de sociaal raadsman of raadsvrouw is mijn probleem opgelost of mijn vraag beantwoord

Tabel 77

Met de ondersteuning van de sociaal raadsman of raadsvrouw is mijn probleem opgelost of mijn vraag beantwoord (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	57		46	11
Helemaal mee eens	12%		13%	9%
Mee eens	25%		26%	18%
Niet mee eens, niet mee oneens	11%		11%	9%
Mee oneens	25%		22%	36%
Helemaal mee oneens	19%		20%	18%
Weet ik niet/niet van toepassing	9%		9%	9%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Bij de sociaal raadsman of raadsvrouw werd ik snel geholpen

Tabel 78

Bij de sociaal raadsman of raadsvrouw werd ik snel geholpen (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	132	75	46	11
Helemaal mee eens	20%	24%	15%	18%
Mee eens	45%	45%	46%	36%
Niet mee eens, niet mee oneens	17%	16%	17%	18%
Mee oneens	10%	8%	11%	18%
Helemaal mee oneens	5%	5%	4%	9%
Weet ik niet/niet van toepassing	3%	1%	7%	
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Bij de sociaal raadsman of raadsvrouw kreeg ik goede adviezen hoe het probleem opgelost of de vraag beantwoord kon worden

Tabel 79

Bij de sociaal raadsman of raadsvrouw kreeg ik goede adviezen hoe het probleem opgelost of de vraag beantwoord kon worden (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	57		46	11
Helemaal mee eens	18%		20%	9%
Mee eens	35%		37%	27%
Niet mee eens, niet mee oneens	19%		15%	36%
Mee oneens	9%		9%	9%
Helemaal mee oneens	11%		9%	18%
Weet ik niet/niet van toepassing	9%		11%	
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

De sociaal raadsman of raadsvrouw was deskundig

Tabel 80

De sociaal raadsman of raadsvrouw was deskundig (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	132	75	46	11
Helemaal mee eens	24%	25%	22%	27%
Mee eens	42%	44%	43%	27%
Niet mee eens, niet mee oneens	14%	15%	15%	9%
Mee oneens	8%	8%	2%	27%
Helemaal mee oneens	2%	1%	2%	9%
Weet ik niet/niet van toepassing	9%	7%	15%	
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

De sociaal raadsman of raadsvrouw was vriendelijk

Tabel 81
De sociaal raadsman of raadsvrouw was vriendelijk (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	132	75	46	11
Helemaal mee eens	33%	36%	30%	27%
Mee eens	46%	44%	50%	45%
Niet mee eens, niet mee oneens	11%	12%	7%	18%
Mee oneens	2%	4%		
Helemaal mee oneens	3%	3%	2%	9%
Weet ik niet/niet van toepassing	5%	1%	11%	
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

De sociaal raadsman of raadsvrouw werkte goed samen met andere partijen

Tabel 82

De sociaal raadsman of raadsvrouw werkte goed samen met andere partijen (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	132	75	46	11
Helemaal mee eens	11%	16%	4%	9%
Mee eens	27%	31%	26%	9%
Niet mee eens, niet mee oneens	23%	19%	30%	18%
Mee oneens	8%	5%	7%	27%
Helemaal mee oneens	4%	4%	2%	9%
Weet ik niet/niet van toepassing	27%	25%	30%	27%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

De sociaal raadsman of raadsvrouw stuurde mij van het kastje naar de muur

Tabel 83

De sociaal raadsman of raadsvrouw stuurde mij van het kastje naar de muur (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	132	75	46	11
Helemaal mee eens	7%	5%	4%	27%
Mee eens	7%	5%	9%	9%
Niet mee eens, niet mee oneens	17%	15%	20%	27%
Mee oneens	30%	35%	24%	27%
Helemaal mee oneens	33%	36%	33%	9%
Weet ik niet/niet van toepassing	6%	4%	11%	
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave



TEVREDENHEID MET DE MEDIATOR

De kwaliteit van de informatie die ik kreeg van de mediator was goed

Tabel 84

De kwaliteit van de informatie die ik kreeg van de mediator was goed (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	133	97	32	4
Helemaal mee eens	21%	18%	31%	25%
Mee eens	42%	44%	38%	25%
Niet mee eens, niet mee oneens	15%	20%	3%	
Mee oneens	10%	9%	9%	25%
Helemaal mee oneens	8%	5%	13%	25%
Weet ik niet/niet van toepassing	5%	4%	6%	
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Met de informatie van de mediator wist ik genoeg om verder te kunnen met mijn probleem

Tabel 85

Met de informatie van de mediator wist ik genoeg om verder te kunnen met mijn probleem (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	133	97	32	4
Helemaal mee eens	16%	14%	19%	25%
Mee eens	35%	36%	31%	25%
Niet mee eens, niet mee oneens	17%	16%	16%	25%
Mee oneens	17%	18%	16%	
Helemaal mee oneens	9%	7%	13%	25%
Weet ik niet/niet van toepassing	8%	8%	6%	
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Met de ondersteuning van de mediator is mijn probleem opgelost of vraag beantwoord

Tabel 86

Met de ondersteuning van de mediator is mijn probleem opgelost of vraag beantwoord (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	36		32	4
Helemaal mee eens	17%		16%	25%
Mee eens	25%		28%	
Niet mee eens, niet mee oneens	8%		9%	
Mee oneens	17%		16%	25%
Helemaal mee oneens	25%		25%	25%
Weet ik niet/niet van toepassing	8%		6%	25%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Bij de mediator werd ik snel geholpen

Tabel 87
Bij de mediator werd ik snel geholpen (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	133	97	32	4
Helemaal mee eens	21%	20%	25%	25%
Mee eens	41%	42%	34%	50%
Niet mee eens, niet mee oneens	14%	11%	19%	25%
Mee oneens	13%	16%	3%	
Helemaal mee oneens	8%	6%	13%	
Weet ik niet/niet van toepassing	5%	4%	6%	
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Bij de mediator kreeg ik goede adviezen hoe het probleem opgelost of de vraag beantwoord kon worden

Tabel 88

Bij de mediator kreeg ik goede adviezen hoe het probleem opgelost of de vraag beantwoord kon worden (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	133	97	32	4
Helemaal mee eens	19%	14%	31%	25%
Mee eens	29%	30%	22%	50%
Niet mee eens, niet mee oneens	18%	21%	13%	
Mee oneens	14%	16%	9%	
Helemaal mee oneens	11%	9%	16%	25%
Weet ik niet/niet van toepassing	9%	9%	9%	
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

De mediator was deskundig

Tabel 89
De mediator was deskundig (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	133	97	32	4
Helemaal mee eens	24%	23%	28%	25%
Mee eens	39%	40%	34%	50%
Niet mee eens, niet mee oneens	11%	13%	6%	
Mee oneens	14%	14%	13%	25%
Helemaal mee oneens	6%	4%	13%	
Weet ik niet/niet van toepassing	5%	5%	6%	
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

De mediator was vriendelijk

Tabel 90
De mediator was vriendelijk (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	133	97	32	4
Helemaal mee eens	31%	29%	38%	25%
Mee eens	52%	56%	41%	50%
Niet mee eens, niet mee oneens	10%	8%	13%	25%
Mee oneens	5%	4%	6%	
Helemaal mee oneens				
Weet ik niet/niet van toepassing	3%	3%	3%	
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

De mediator werkte goed samen met andere partijen

Tabel 91

De mediator werkte goed samen met andere partijen (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	133	97	32	4
Helemaal mee eens	12%	10%	16%	25%
Mee eens	32%	31%	34%	25%
Niet mee eens, niet mee oneens	20%	23%	9%	25%
Mee oneens	7%	8%	3%	
Helemaal mee oneens	8%	6%	9%	25%
Weet ik niet/niet van toepassing	23%	22%	28%	
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

De mediator stuurde mij van het kastje naar de muur

Tabel 92

De mediator stuurde mij van het kastje naar de muur (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	133	97	32	4
Helemaal mee eens	4%	3%	3%	25%
Mee eens	9%	9%	9%	
Niet mee eens, niet mee oneens	18%	20%	13%	25%
Mee oneens	25%	23%	31%	25%
Helemaal mee oneens	38%	39%	34%	25%
Weet ik niet/niet van toepassing	7%	6%	9%	
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Het was duidelijk voor mij dat de mediator geen partij kiest

Tabel 93

Het was duidelijk voor mij dat de mediator geen partij kiest (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	36		32	4
Helemaal mee eens	28%		25%	50%
Mee eens	39%		41%	25%
Niet mee eens, niet mee oneens	14%		16%	0%
Mee oneens	8%		9%	0%
Helemaal mee oneens	8%		6%	25%
Weet ik niet/niet van toepassing	3%		3%	0%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

TEVREDENHEID MET DE ADVOCaat

De kwaliteit van de informatie die ik kreeg van de advocaat was goed

Tabel 94

De kwaliteit van de informatie die ik kreeg van de advocaat was goed (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	767	499	214	54
Helemaal mee eens	35%	37%	36%	15%
Mee eens	40%	39%	41%	50%
Niet mee eens, niet mee oneens	11%	11%	12%	7%
Mee oneens	7%	6%	7%	15%
Helemaal mee oneens	3%	3%	2%	6%
Weet ik niet/niet van toepassing	4%	3%	3%	7%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Met de informatie van de advocaat wist ik genoeg om verder te kunnen met mijn probleem of vraag

Tabel 95

Met de informatie van de advocaat wist ik genoeg om verder te kunnen met mijn probleem of vraag (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	767	499	214	54
Helemaal mee eens	27%	29%	25%	11%
Mee eens	36%	34%	39%	43%
Niet mee eens, niet mee oneens	15%	15%	16%	4%
Mee oneens	8%	7%	7%	20%
Helemaal mee oneens	6%	5%	5%	13%
Weet ik niet/niet van toepassing	8%	9%	8%	9%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Met de ondersteuning van de advocaat is mijn probleem opgelost of mijn vraag beantwoord

Tabel 96

Met de ondersteuning van de advocaat is mijn probleem opgelost of mijn vraag beantwoord (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	268		214	54
Helemaal mee eens	17%		18%	15%
Mee eens	21%		23%	15%
Niet mee eens, niet mee oneens	17%		21%	4%
Mee oneens	16%		13%	31%
Helemaal mee oneens	15%		14%	15%
Weet ik niet/niet van toepassing	13%		12%	20%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Bij de advocaat werd ik snel geholpen

Tabel 97
Bij de advocaat werd ik snel geholpen (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	768	499	214	55
Helemaal mee eens	35%	39%	30%	18%
Mee eens	40%	38%	44%	45%
Niet mee eens, niet mee oneens	10%	9%	11%	9%
Mee oneens	7%	5%	7%	13%
Helemaal mee oneens	5%	5%	3%	7%
Weet ik niet/niet van toepassing	4%	3%	4%	7%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Bij de advocaat kreeg ik goede adviezen hoe het probleem opgelost kon worden

Tabel 98

Bij de advocaat kreeg ik goede adviezen hoe het probleem opgelost kon worden (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	769	499	214	56
Helemaal mee eens	31%	35%	28%	16%
Mee eens	36%	33%	41%	41%
Niet mee eens, niet mee oneens	14%	14%	16%	2%
Mee oneens	8%	7%	7%	18%
Helemaal mee oneens	5%	5%	4%	13%
Weet ik niet/niet van toepassing	6%	6%	5%	11%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

De advocaat was deskundig

Tabel 99
De advocaat was deskundig (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	769	499	214	56
Helemaal mee eens	39%	41%	39%	18%
Mee eens	38%	37%	39%	46%
Niet mee eens, niet mee oneens	11%	11%	13%	4%
Mee oneens	4%	4%	2%	11%
Helemaal mee oneens	3%	2%	2%	11%
Weet ik niet/niet van toepassing	6%	5%	6%	11%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

De advocaat was vriendelijk

Tabel 100
De advocaat was vriendelijk (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	768	499	214	55
Helemaal mee eens	46%	51%	41%	20%
Mee eens	41%	37%	46%	56%
Niet mee eens, niet mee oneens	7%	6%	10%	7%
Mee oneens	1%	1%	1%	4%
Helemaal mee oneens	2%	2%	0%	7%
Weet ik niet/niet van toepassing	3%	3%	2%	5%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

De advocaat werkte goed samen met andere partijen

Tabel 101

De advocaat werkte goed samen met andere partijen (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	768	499	214	55
Helemaal mee eens	19%	21%	16%	13%
Mee eens	30%	30%	29%	29%
Niet mee eens, niet mee oneens	14%	14%	16%	9%
Mee oneens	5%	3%	7%	11%
Helemaal mee oneens	4%	3%	3%	7%
Weet ik niet/niet van toepassing	29%	28%	29%	31%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

De advocaat stuurde mij van het kastje naar de muur

Tabel 102

De advocaat stuurde mij van het kastje naar de muur (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	769	499	214	56
Helemaal mee eens	3%	3%	1%	7%
Mee eens	5%	3%	6%	16%
Niet mee eens, niet mee oneens	9%	8%	11%	7%
Mee oneens	27%	26%	27%	30%
Helemaal mee oneens	49%	53%	49%	23%
Weet ik niet/niet van toepassing	8%	8%	6%	16%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

De advocaat hield mij goed op de hoogte van de stand van zaken van het proces

Tabel 103

De advocaat hield mij goed op de hoogte van de stand van zaken van het proces (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	269		214	55
Helemaal mee eens	23%		25%	16%
Mee eens	33%		33%	36%
Niet mee eens, niet mee oneens	15%		16%	11%
Mee oneens	7%		7%	7%
Helemaal mee oneens	4%		3%	11%
Weet ik niet/niet van toepassing	17%		16%	18%
Totaal	100%		100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave



TEVREDENHEID MET DE RECHTSWINKEL

De kwaliteit van de informatie van de rechtswinkel was goed

Tabel 104

De kwaliteit van de informatie van de rechtswinkel was goed (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	105	55	42	8
Helemaal mee eens	13%	15%	12%	13%
Mee eens	34%	35%	33%	38%
Niet mee eens, niet mee oneens	29%	29%	29%	25%
Mee oneens	9%	7%	10%	13%
Helemaal mee oneens	9%	11%	5%	13%
Weet ik niet/niet van toepassing	7%	4%	12%	
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Met de informatie van de rechtswinkel wist ik genoeg om verder te kunnen met dit probleem

Tabel 105

Met de informatie van de rechtswinkel wist ik genoeg om verder te kunnen met dit probleem (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	105	55	42	8
Helemaal mee eens	14%	16%	12%	13%
Mee eens	34%	36%	33%	25%
Niet mee eens, niet mee oneens	21%	20%	24%	13%
Mee oneens	12%	15%	10%	13%
Helemaal mee oneens	10%	9%	10%	25%
Weet ik niet/niet van toepassing	8%	4%	12%	13%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Bij de rechtswinkel werd ik snel geholpen

Tabel 106

Bij de rechtswinkel werd ik snel geholpen (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	105	55	42	8
Helemaal mee eens	13%	13%	14%	13%
Mee eens	40%	42%	40%	25%
Niet mee eens, niet mee oneens	24%	27%	17%	38%
Mee oneens	10%	7%	12%	13%
Helemaal mee oneens	8%	9%	5%	13%
Weet ik niet/niet van toepassing	6%	2%	12%	
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Bij de rechtswinkel kreeg ik goede adviezen hoe het probleem opgelost kon worden

Tabel 107

Bij de rechtswinkel kreeg ik goede adviezen hoe het probleem opgelost kon worden (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	105	55	42	8
Helemaal mee eens	10%	11%	7%	13%
Mee eens	31%	31%	31%	38%
Niet mee eens, niet mee oneens	28%	27%	29%	25%
Mee oneens	12%	15%	12%	
Helemaal mee oneens	11%	11%	10%	25%
Weet ik niet/niet van toepassing	8%	5%	12%	
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

De medewerkers van de rechtswinkel waren deskundig

Tabel 108

De medewerkers van de rechtswinkel waren deskundig (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	105	55	42	8
Helemaal mee eens	12%	11%	14%	13%
Mee eens	39%	40%	38%	38%
Niet mee eens, niet mee oneens	23%	24%	21%	25%
Mee oneens	8%	7%	10%	
Helemaal mee oneens	9%	9%	5%	25%
Weet ik niet/niet van toepassing	10%	9%	12%	
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

De medewerkers van de rechtswinkel waren vriendelijk

Tabel 109

De medewerkers van de rechtswinkel waren vriendelijk (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	105	55	42	8
Helemaal mee eens	23%	20%	26%	25%
Mee eens	51%	53%	48%	63%
Niet mee eens, niet mee oneens	13%	20%	7%	
Mee oneens	3%	2%	2%	13%
Helemaal mee oneens	3%		7%	
Weet ik niet/niet van toepassing	7%	5%	10%	
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

De rechtswinkel werkte goed samen met andere partijen

Tabel 110

De rechtswinkel werkte goed samen met andere partijen (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	105	55	42	8
Helemaal mee eens	3%	2%	2%	13%
Mee eens	11%	13%	12%	
Niet mee eens, niet mee oneens	21%	20%	24%	13%
Mee oneens	3%	5%		
Helemaal mee oneens	14%	13%	14%	25%
Weet ik niet/niet van toepassing	48%	47%	48%	50%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

De rechtswinkel stuurde mij van het kastje naar de muur

Tabel 111
De rechtswinkel stuurde mij van het kastje naar de muur (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	105	55	42	8
Helemaal mee eens	5%	5%	5%	
Mee eens	10%	13%	5%	13%
Niet mee eens, niet mee oneens	20%	16%	26%	13%
Mee oneens	30%	35%	21%	38%
Helemaal mee oneens	26%	27%	29%	
Weet ik niet/niet van toepassing	10%	4%	14%	38%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave



TEVREDENHEID MET DE SOCIAAL JURIDISCH HULPVERLENER

De kwaliteit van de informatie die ik kreeg van de sociaal juridisch hulpverlener was goed

Tabel 112

De kwaliteit van de informatie die ik kreeg van de sociaal juridisch hulpverlener was goed (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	51		44	7
Helemaal mee eens	14%		14%	14%
Mee eens	39%		39%	43%
Niet mee eens, niet mee oneens	24%		23%	29%
Mee oneens	10%		9%	14%
Helemaal mee oneens	8%		9%	
Weet ik niet/niet van toepassing	6%		7%	
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Met de informatie van de sociaal juridisch hulpverlener wist ik genoeg om verder te kunnen met mijn probleem of vraag

Tabel 113

Met de informatie van de sociaal juridisch hulpverlener wist ik genoeg om verder te kunnen met mijn probleem of vraag (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	51		44	7
Helemaal mee eens	16%		16%	14%
Mee eens	24%		27%	
Niet mee eens, niet mee oneens	25%		25%	29%
Mee oneens	14%		14%	14%
Helemaal mee oneens	10%		9%	14%
Weet ik niet/niet van toepassing	12%		9%	29%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Met de informatie van de sociaal juridisch hulpverlener is mijn probleem opgelost of vraag beantwoord

Tabel 114

Met de informatie van de sociaal juridisch hulpverlener is mijn probleem opgelost of vraag beantwoord (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	51		44	7
Helemaal mee eens	8%		7%	14%
Mee eens	18%		20%	
Niet mee eens, niet mee oneens	24%		25%	14%
Mee oneens	24%		23%	29%
Helemaal mee oneens	18%		16%	29%
Weet ik niet/niet van toepassing	10%		9%	14%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Bij de sociaal juridisch hulpverlener werd ik snel geholpen

Tabel 115

Bij de sociaal juridisch hulpverlener werd ik snel geholpen (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	51		44	7
Helemaal mee eens	12%		11%	14%
Mee eens	41%		39%	57%
Niet mee eens, niet mee oneens	20%		20%	14%
Mee oneens	10%		9%	14%
Helemaal mee oneens	10%		11%	
Weet ik niet/niet van toepassing	8%		9%	
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Bij de sociaal juridisch hulpverlener kreeg ik goede adviezen hoe het probleem opgelost of mijn vraag beantwoord kon worden

Tabel 116

Bij de sociaal juridisch hulpverlener kreeg ik goede adviezen hoe het probleem opgelost of mijn vraag beantwoord kon worden (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	51		44	7
Helemaal mee eens	10%		9%	14%
Mee eens	35%		36%	29%
Niet mee eens, niet mee oneens	20%		23%	
Mee oneens	10%		9%	14%
Helemaal mee oneens	12%		9%	29%
Weet ik niet/niet van toepassing	14%		14%	14%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

De sociaal juridisch hulpverlener was deskundig

Tabel 117
De sociaal juridisch hulpverlener was deskundig (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	51		44	7
Helemaal mee eens	16%		16%	14%
Mee eens	39%		39%	43%
Niet mee eens, niet mee oneens	20%		20%	14%
Mee oneens	6%		7%	
Helemaal mee oneens	16%		14%	29%
Weet ik niet/niet van toepassing	4%		5%	
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

De sociaal juridisch hulpverlener was vriendelijk

Tabel 118

De sociaal juridisch hulpverlener was vriendelijk (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	51		44	7
Helemaal mee eens	14%		14%	14%
Mee eens	57%		55%	71%
Niet mee eens, niet mee oneens	18%		18%	14%
Mee oneens	2%		2%	
Helemaal mee oneens	6%		7%	
Weet ik niet/niet van toepassing	4%		5%	
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

De sociaal juridisch hulpverlener werkte goed samen met andere partijen

Tabel 119

De sociaal juridisch hulpverlener werkte goed samen met andere partijen (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	51		44	7
Helemaal mee eens	8%		9%	
Mee eens	33%		39%	
Niet mee eens, niet mee oneens	20%		18%	29%
Mee oneens	6%		7%	
Helemaal mee oneens	10%		9%	14%
Weet ik niet/niet van toepassing	24%		18%	57%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

De sociaal juridisch hulpverlener stuurde mij van het kastje naar de muur

Tabel 120

De sociaal juridisch hulpverlener stuurde mij van het kastje naar de muur (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	51		44	7
Helemaal mee eens	6%		5%	14%
Mee eens	14%		14%	14%
Niet mee eens, niet mee oneens	20%		20%	14%
Mee oneens	22%		23%	14%
Helemaal mee oneens	27%		30%	14%
Weet ik niet/niet van toepassing	12%		9%	29%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Door mijn ervaringen met dit juridische probleem heb ik geleerd om meer voor mijzelf op te komen

Tabel 121

Door mijn ervaringen met dit juridische probleem heb ik geleerd om meer voor mijzelf op te komen (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	501		380	121
Helemaal mee eens	17%		17%	17%
Mee eens	41%		42%	40%
Niet mee eens, niet mee oneens	20%		21%	19%
Mee oneens	10%		8%	14%
Helemaal mee oneens	4%		5%	2%
Weet ik niet/niet van toepassing	7%		7%	8%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Door mijn ervaringen met dit juridische probleem weet ik beter waar ik terecht kan voor juridische hulp

Tabel 122

Door mijn ervaringen met dit juridische probleem weet ik beter waar ik terecht kan voor juridische hulp (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	491		379	112
Helemaal mee eens	19%		18%	21%
Mee eens	48%		48%	48%
Niet mee eens, niet mee oneens	16%		18%	10%
Mee oneens	9%		8%	13%
Helemaal mee oneens	4%		4%	3%
Weet ik niet/niet van toepassing	4%		4%	6%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave



JURIDISCHE PROBLEMEN IN DE TOEKOMST

Door mijn ervaringen met dit juridische probleem zou ik in de toekomst bij een (nieuw) juridisch probleem of vraag eerder hulp zoeken

Tabel 123

Door mijn ervaringen met dit juridische probleem zou ik in de toekomst bij een (nieuw) juridisch probleem of vraag eerder hulp zoeken (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	491		379	112
Helemaal mee eens	19%		19%	17%
Mee eens	41%		40%	44%
Niet mee eens, niet mee oneens	19%		20%	13%
Mee oneens	12%		9%	19%
Helemaal mee oneens	4%		4%	4%
Weet ik niet/niet van toepassing	6%		7%	4%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Door mijn ervaringen met dit juridische probleem zou ik in de toekomst een (nieuw) juridisch probleem of vraag anders aanpakken

Tabel 124

Door mijn ervaringen met dit juridische probleem zou ik in de toekomst een (nieuw) juridisch probleem of vraag anders aanpakken (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	491		379	112
Helemaal mee eens	11%		11%	13%
Mee eens	20%		21%	19%
Niet mee eens, niet mee oneens	23%		25%	18%
Mee oneens	26%		24%	31%
Helemaal mee oneens	9%		9%	7%
Weet ik niet/niet van toepassing	11%		10%	12%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Door mijn ervaringen met dit juridische probleem zou ik in de toekomst andere hulpverlening kiezen bij een (nieuw) juridisch probleem

Tabel 125

Door mijn ervaringen met dit juridische probleem zou ik in de toekomst andere hulpverlening kiezen bij een (nieuw) juridisch probleem (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	491		379	112
Helemaal mee eens	7%		5%	11%
Mee eens	13%		12%	15%
Niet mee eens, niet mee oneens	20%		23%	12%
Mee oneens	31%		31%	32%
Helemaal mee oneens	17%		17%	19%
Weet ik niet/niet van toepassing	12%		12%	12%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Door mijn ervaringen heb ik meer vertrouwen in mijzelf gekregen

Tabel 126

Door mijn ervaringen heb ik meer vertrouwen in mijzelf gekregen (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	500		379	121
Helemaal mee eens	13%		13%	12%
Mee eens	35%		33%	41%
Niet mee eens, niet mee oneens	26%		29%	17%
Mee oneens	12%		11%	14%
Helemaal mee oneens	6%		6%	5%
Weet ik niet/niet van toepassing	9%		8%	10%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Door mijn ervaringen heb ik meer vertrouwen in juridische organisaties gekregen

Tabel 127

Door mijn ervaringen heb ik meer vertrouwen in juridische organisaties gekregen (%)

	Totaal	Meting 1	Meting 2	Meting 3
n=	500		379	121
Helemaal mee eens	8%		8%	9%
Mee eens	28%		28%	29%
Niet mee eens, niet mee oneens	31%		33%	26%
Mee oneens	16%		16%	16%
Helemaal mee oneens	11%		10%	13%
Weet ik niet/niet van toepassing	6%		5%	7%
Totaal	100%	100%	100%	100%

NB: de resultaten van meting 1 t/m 3 zijn niet één-op-één te vergelijken, vanwege verschillen in methode, steekproefbron en respons (zie Inleiding).
Cijfers met minder dan 50 waarnemingen zijn indicatief.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

KRUISINGEN

Of men contact heeft gehad met één van de organisaties x in welke mate men hulp nodig heeft bij het lezen van geschreven teksten of dingen online regelen

Tabel 128

Of men contact heeft gehad met één van de organisaties x in welke mate men hulp nodig heeft bij het lezen van geschreven teksten of dingen online regelen (gemiddelde; 1 = nooit; 5 = heel vaak)

	N	Gemiddelde score voor hulp bij schriftelijke teksten/online zaken (1 = nooit; 5 = heel vaak)
Juridisch Loket	666	1,85
Een rechtswinkel	113	1,84
Een sociaal raadsman of raadvrouw	143	1,83
Een mediator	138	1,67
Een advocaat	801	1,67
Totaal	1.347	1,72

Het gemiddelde omvat de items: (1) hulp nodig bij het lezen van een brief, handleiding, folders of andere geschreven teksten, (2) het regelen van dingen online/via internet (*Bijvoorbeeld een online aankoop doen, een afspraak maken of internetbankieren*).

NB: de factoranalyse van de onderliggende schaal samengesteld uit de vragen over het lezen van geschreven teksten of het regelen van online dingen staat op [slide 190](#).

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Of men contact heeft gehad met één van de organisaties x mate van zelfredzaamheid

Tabel 129

Of men contact heeft gehad met één van de organisaties x mate van zelfredzaamheid (gemiddelde; 1 = laag; 5 = hoog)

	N	Gemiddelde score voor zelfredzaamheid (1 = laag; 5 = hoog)
Juridisch Loket	317	3,50
Een rechtswinkel	54	3,45
Een sociaal raadsman of raadvrouw	63	3,58
Een mediator	40	3,57
Een advocaat	289	3,62
Totaal	1.347	3,59

Zelfredzaamheid omvat de items: (1) Ik pak de draad op als het even tegen heeft gezeten, (2) Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen, (3) Ik regel makkelijk zelf hulp als dat nodig is, (4) Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is, (5) Ik heb vertrouwen in de toekomst.

NB: de factoranalyse van de onderliggende schaal samengesteld uit de vragen over zelfredzaamheid staat op [slide 191](#).

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Op welk gebied men een juridisch probleem of conflict heeft gehad x gemiddelde score voor hulp bij het lezen van geschreven teksten of online zaken

Tabel 130

Op welk gebied men een juridisch probleem of conflict heeft gehad x gemiddelde score voor hulp bij het lezen van geschreven teksten of online zaken

	N	Gemiddelde score voor hulp bij schriftelijke teksten/online zaken (1 = nooit; 5 = heel vaak)
Overheidsinstanties	77	2,23
Politie en justitie (strafrecht)	42	2,43
Kinderen	52	2,25
Scheiding	65	2,41
Inkomen	35	2,34
Voorzieningen, toeslagen of uitkeringen	46	2,24
Betalen en schulden	30	2,22
Werk (arbeidsomstandigheden, arbeidsvoorwaarden)	95	2,25
Zorg of hulpverlening*	26	2,31
Asiel*	2	4,00
Wonen	109	2,20
Totaal	555	3,59

* Indicatief.

Het gemiddelde omvat de items: (1) hulp nodig bij het lezen van een brief, handleiding, folders of andere geschreven teksten, (2) het regelen van dingen online/via internet (*Bijvoorbeeld een online aankoop doen, een afspraak maken of internetbankieren*).

NB: de factoranalyse van de onderliggende schaal samengesteld uit de vragen over het lezen van geschreven teksten of het regelen van online dingen staat op [slide 190](#).

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Op welk gebied men een juridisch probleem of conflict heeft gehad x gemiddelde score voor hulp bij het lezen van geschreven teksten of online zaken – vervolg

Tabel 131

Op welk gebied men een juridisch probleem of conflict heeft gehad x gemiddelde score voor hulp bij het lezen van geschreven teksten of online zaken – vervolg

	N	Gemiddelde score voor hulp bij schriftelijke teksten/online zaken (1 = nooit; 5 = heel vaak)
Buren	34	2,26
Reizen en vakanties*	8	2,25
Verzekeringen*	19	2,16
Winkels (zowel stenen als online winkels)*	15	2,27
Dienstverleners*	14	2,07
Schenken en nalaten (bijvoorbeeld een erfenis)*	17	2,18
Mijn bezittingen (bijvoorbeeld een huis, auto of sieraden)*	14	2,04
(verkeers)ongeval of aanrijding	31	2,11
Anders	70	2,27
Weet ik niet*	5	2,10
Totaal	555	2,24

* Indicatief.

Het gemiddelde omvat de items: (1) hulp nodig bij het lezen van een brief, handleiding, folders of andere geschreven teksten, (2) het regelen van dingen online/via internet (*Bijvoorbeeld een online aankoop doen, een afspraak maken of internetbankieren*).

NB: de factoranalyse van de onderliggende schaal samengesteld uit de vragen over het lezen van geschreven teksten of het regelen van online dingen staat op [slide 190](#).

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Op welk gebied men een juridisch probleem of conflict heeft gehad x gemiddelde score voor zelfredzaamheid

Tabel 132

Op welk gebied men een juridisch probleem of conflict heeft gehad x gemiddelde score voor zelfredzaamheid

	N	Gemiddelde score voor zelfredzaamheid (1 = laag; 5 = hoog)
Overheidsinstanties	75	3,39
Politie en justitie (strafrecht)	41	3,42
Kinderen	51	3,60
Scheiding	64	3,65
Inkomen	35	3,35
Voorzieningen, toeslagen of uitkeringen	45	3,54
Betalen en schulden	29	3,54
Werk (arbeidsomstandigheden, arbeidsvoorwaarden)	95	3,40
Zorg of hulpverlening*	26	3,29
Asiel*	2	4,10
Wonen	107	3,58
Totaal	541	3,59

* Indicatief.

Zelfredzaamheid omvat de items: (1) Ik pak de draad op als het even tegen heeft gezeten, (2) Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen, (3) Ik regel makkelijk zelf hulp als dat nodig is, (4) Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is, (5) Ik heb vertrouwen in de toekomst.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

NB: de factoranalyse van de onderliggende schaal samengesteld uit de vragen over zelfredzaamheid staat op [slide 191](#).

Op welk gebied men een juridisch probleem of conflict heeft gehad x gemiddelde score voor zelfredzaamheid – vervolg

Tabel 133

Op welk gebied men een juridisch probleem of conflict heeft gehad x gemiddelde score voor zelfredzaamheid – vervolg

	N	Gemiddelde score voor zelfredzaamheid (1 = nooit; 5 = heel vaak)
Buren	31	3,54
Reizen en vakanties*	8	4,23
Verzekeringen*	19	3,62
Winkels (zowel stenen als online winkels)*	15	3,45
Dienstverleners*	14	3,75
Schenken en nalaten (bijvoorbeeld een erfenis)*	17	3,51
Mijn bezittingen (bijvoorbeeld een huis, auto of sieraden)*	14	4,06
(verkeers) ongeval of aanrijding	31	3,83
Anders	66	3,50
Weet ik niet*	4	3,35
Totaal	541	3,59

* Indicatief.

Zelfredzaamheid omvat de items: (1) Ik pak de draad op als het even tegen heeft gezeten, (2) Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen, (3) Ik regel makkelijk zelf hulp als dat nodig is, (4) Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is, (5) Ik heb vertrouwen in de toekomst.

NB: de factoranalyse van de onderliggende schaal samengesteld uit de vragen over zelfredzaamheid staat op [slide 191](#).

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Of men contact heeft gehad met één van de organisaties x gemiddelde score voor vertrouwen in het juridische systeem

Tabel 134

Of men contact heeft gehad met één van de organisaties x gemiddelde score voor vertrouwen in het juridische systeem

	N	Gemiddelde score voor vertrouwen in het juridische systeem (1 = helemaal geen; 4 = heel veel)
Juridisch Loket	293	2,43
Een rechtswinkel	53	2,25
Een sociaal raadsman of raadvrouw	58	2,28
Een mediator	39	2,38
Een advocaat	272	2,41
Totaal	493	2,45

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Op welk gebied men een juridisch probleem of conflict heeft gehad x gemiddelde score voor juridische zelfredzaamheid

Tabel 135

Op welk gebied men een juridisch probleem of conflict heeft gehad x gemiddelde score voor juridische zelfredzaamheid

	N	Gemiddelde score voor juridische zelfredzaamheid (1 = laag; 5 = hoog)
Overheidsinstanties	66	3,26
Politie en justitie (strafrecht)	32	3,65
Kinderen	45	3,47
Scheiding	57	3,60
Inkomen	31	3,36
Voorzieningen, toeslagen of uitkeringen	43	3,41
Betalen en schulden	27	3,32
Werk (arbeidsomstandigheden, arbeidsvoorwaarden)	93	3,60
Zorg of hulpverlening*	22	3,18
Asiel*	2	4,90
Wonen	95	3,34
Totaal	493	3,47

* Indicatief.

Juridische zelfredzaamheid omvat de items: Door mijn ervaringen met dit juridische probleem of deze juridische vraag... (1) heb ik geleerd om meer voor mijzelf op te komen, (2) weet ik beter waar ik terecht kan voor juridische hulp, (3) zou ik in de toekomst bij een (nieuw) juridisch probleem of vraag eerder hulp zoeken, (4) heb ik meer vertrouwen in mijzelf gekregen, (5) heb ik meer vertrouwen in juridische organisaties gekregen.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

NB: de factoranalyse van de onderliggende schaal samengesteld uit de vragen over juridische zelfredzaamheid staat op [slide 192](#).

Op welk gebied men een juridisch probleem of conflict heeft gehad x gemiddelde score voor juridische zelfredzaamheid – vervolg

Tabel 136

Op welk gebied men een juridisch probleem of conflict heeft gehad x gemiddelde score voor juridische zelfredzaamheid – vervolg

	N	Gemiddelde score voor juridische zelfredzaamheid (1 = laag; 5 = hoog)
Buren	26	3,65
Reizen en vakanties*	7	4,00
Verzekeringen*	18	3,69
Winkels (zowel stenen als online winkels)*	14	3,47
Dienstverleners*	12	3,46
Schenken en nalaten (bijvoorbeeld een erfenis)*	16	3,57
Mijn bezittingen (bijvoorbeeld een huis, auto of sieraden)*	12	3,29
(verkeers)ongeval of aanrijding*	29	3,56
Anders	62	3,48
Weet ik niet*	2	4,50
Totaal	493	3,47

* Indicatief.

Juridische zelfredzaamheid omvat de items: Door mijn ervaringen met dit juridische probleem of deze juridische vraag... (1) heb ik geleerd om meer voor mijzelf op te komen, (2) weet ik beter waar ik terecht kan voor juridische hulp, (3) zou ik in de toekomst bij een (nieuw) juridisch probleem of vraag eerder hulp zoeken, (4) heb ik meer vertrouwen in mijzelf gekregen, (5) heb ik meer vertrouwen in juridische organisaties gekregen.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

NB: de factoranalyse van de onderliggende schaal samengesteld uit de vragen over juridische zelfredzaamheid staat op [slide 192](#).

Op welk gebied men een juridisch probleem of conflict heeft gehad x gemiddelde score voor andere juridische aanpak

Tabel 137

Op welk gebied men een juridisch probleem of conflict heeft gehad x gemiddelde score voor andere juridische aanpak

	N	Gemiddelde score voor andere juridische aanpak (1 = zeker niet ; 5 = zeker wel)
Overheidsinstanties	62	3,02
Politie en justitie (strafrecht)	30	3,52
Kinderen	43	2,95
Scheiding	53	3,25
Inkomen	29	3,48
Voorzieningen, toeslagen of uitkeringen	41	3,01
Betalen en schulden	26	2,88
Werk (arbeidsomstandigheden, arbeidsvoorwaarden)	88	2,73
Zorg of hulpverlening*	17	3,53
Asiel*	2	4,75
Wonen	89	2,77
Totaal	461	2,79

* Indicatief.

De andere juridische aanpak omvat de items: Door mijn ervaringen met dit juridische probleem of deze juridische vraag... (1) zou ik in de toekomst een (nieuw) juridisch probleem of vraag heel anders aanpakken, (2) zou ik in de toekomst andere hulpverlening kiezen bij een (nieuw) juridisch probleem of vraag.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

NB: de factoranalyse van de onderliggende schaal samengesteld uit de vragen over een andere juridische aanpak staat op [slide 192](#).

Op welk gebied men een juridisch probleem of conflict heeft gehad x gemiddelde score voor andere juridische aanpak - vervolg

Tabel 138

Op welk gebied men een juridisch probleem of conflict heeft gehad x gemiddelde score voor andere juridische aanpak - vervolg

	N	Gemiddelde score voor andere juridische aanpak (1 = zeker niet ; 5 = zeker wel)
Buren	24	2,73
Reizen en vakanties*	6	3,17
Verzekeringen*	18	2,97
Winkels (zowel stenen als online winkels)*	14	2,54
Dienstverleners*	12	3,04
Schenken en nalaten (bijvoorbeeld een erfenis)*	15	2,60
Mijn bezittingen (bijvoorbeeld een huis, auto of sieraden)*	11	2,68
(verkeers)ongeval of aanrijding*	29	2,74
Anders	55	2,71
Weet ik niet*	2	2,25
Totaal	461	2,79

* Indicatief.

De andere juridische aanpak omvat de items: Door mijn ervaringen met dit juridische probleem of deze juridische vraag... (1) zou ik in de toekomst een (nieuw) juridisch probleem of vraag heel anders aanpakken, (2) zou ik in de toekomst andere hulpverlening kiezen bij een (nieuw) juridisch probleem of vraag.

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

NB: de factoranalyse van de onderliggende schaal samengesteld uit de vragen over een andere juridische aanpak staat op [slide 192](#).

Of men contact heeft gehad met één van de organisaties x gemiddelde score voor juridische zelfredzaamheid

Tabel 139

Of men contact heeft gehad met één van de organisaties x gemiddelde score voor juridische zelfredzaamheid

	N	Gemiddelde score voor juridische zelfredzaamheid (1 = laag; 5 = hoog)
Juridisch Loket	285	3,43
Een rechtswinkel	49	3,13
Een sociaal raadsman of raadvrouw	55	3,45
Een mediator	34	3,61
Een advocaat	267	3,53
Totaal	474	3,47

Juridische zelfredzaamheid omvat de items: Door mijn ervaringen met dit juridische probleem of deze juridische vraag... (1) heb ik geleerd om meer voor mijzelf op te komen, (2) weet ik beter waar ik terecht kan voor juridische hulp, (3) zou ik in de toekomst bij een (nieuw) juridisch probleem of vraag eerder hulp zoeken, (4) heb ik meer vertrouwen in mijzelf gekregen, (5) heb ik meer vertrouwen in juridische organisaties gekregen.

NB: de factoranalyse van de onderliggende schaal samengesteld uit de vragen over juridische zelfredzaamheid staat op [slide 192](#).

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Of men contact heeft gehad met één van de organisaties x gemiddelde score voor andere juridische aanpak

Tabel 140

Of men contact heeft gehad met één van de organisaties x gemiddelde score voor andere juridische aanpak

	N	Gemiddelde score voor andere juridische aanpak (1 = zeker niet; 5 = zeker wel)
Juridisch Loket	261	2,79
Een rechtswinkel	47	2,99
Een sociaal raadsman of raadvrouw	51	3,10
Een mediator	32	3,00
Een advocaat	254	2,84
Totaal	443	2,78

De andere juridische aanpak omvat de items: Door mijn ervaringen met dit juridische probleem of deze juridische vraag... (1) zou ik in de toekomst een (nieuw) juridisch probleem of vraag heel anders aanpakken, (2) zou ik in de toekomst andere hulpverlening kiezen bij een (nieuw) juridisch probleem of vraag.

NB: de factoranalyse van de onderliggende schaal samengesteld uit de vragen over een andere juridische aanpak staat op [slide 192](#).

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Of er sprake is van multiproblematiek x of het probleem inmiddels is afgesloten

Tabel 141

Of er sprake is van multiproblematiek x of het probleem inmiddels is afgesloten (%)

	N	Totaal	Ja, het probleem is afgesloten	Nee, het probleem is afgesloten
Nee, geen multiproblematiek	473	36%	39%	30%
Ja, wel multiproblematiek	843	64%	61%	70%
Totaal	1316	100%	100%	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Of er sprake is van multiproblematiek x of men tevreden is over de bijdrage van het Juridisch Loket aan de (voorlopige) oplossing van het probleem

Tabel 142

Of er sprake is van multiproblematiek x of men tevreden is over de bijdrage van het Juridisch Loket aan de (voorlopige) oplossing van het probleem (%)

	N	totaal	(heel) tevreden (n=347)	Neutraal (n=95)	(heel) ontevreden (n=88)
Nee, geen multiproblematiek	164	31%	31%	32%	28%
Ja, wel multiproblematiek	366	69%	69%	68%	72%
Totaal	530	100%	100%	100%	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Op welk gebied men een juridisch probleem of conflict heeft gehad x of men tevreden is over de bijdrage van het Juridisch Loket aan de (voorlopige) oplossing van het probleem

Tabel 143

Op welk gebied men een juridisch probleem of conflict heeft gehad x of men tevreden is over de bijdrage van het Juridisch Loket aan de (voorlopige) oplossing van het probleem

	N	totaal	(heel) tevreden	neutraal	(heel) ontevreden
Overheidsinstanties	41	15%	12%	16%	23%
Politie en justitie (strafrecht)	19	7%	4%	8%	16%
Kinderen	33	12%	12%	10%	16%
Scheiding	36	13%	15%	10%	11%
Inkomen	20	7%	6%	8%	13%
Voorzieningen, toeslagen of uitkeringen	25	9%	9%	8%	13%
Betalen en schulden	15	6%	5%	10%	4%
Werk (arbeidsomstandigheden, arbeidsvoorwaarden)	47	17%	24%	8%	7%
Zorg of hulpverlening*	12	4%	2%	4%	11%
Asiel*	1	0%	1%	0%	0%
Wonen	67	25%	20%	27%	36%
Totaal	270				

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

* Indicatief.

Op welk gebied men een juridisch probleem of conflict heeft gehad x of men tevreden is over de bijdrage van het Juridisch Loket aan de (voorlopige) oplossing van het probleem – vervolg

Tabel 144

Op welk gebied men een juridisch probleem of conflict heeft gehad x of men tevreden is over de bijdrage van het Juridisch Loket aan de (voorlopige) oplossing van het probleem – vervolg

	N	totaal	(heel) tevreden	neutraal	(heel) ontevreden
Buren*	6	2%	1%	4%	5%
Reizen en vakanties*	2	1%	1%	2%	0%
Verzekeringen*	6	2%	2%	6%	0%
Winkels (zowel stenen als online winkels)*	8	3%	2%	4%	4%
Dienstverleners*	10	4%	3%	4%	5%
Schenken en nalaten (bijvoorbeeld een erfenis)*	11	4%	6%	0%	4%
Mijn bezittingen (bijvoorbeeld een huis, auto of sieraden)*	6	2%	1%	8%	0%
(verkeers)ongeval of aanrijding*	6	2%	2%	4%	2%
Anders	31	11%	13%	6%	13%
Totaal	270				

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

* Indicatief.

De kwaliteit van de informatie die ik kreeg van het Juridisch Loket was goed x of men contact heeft gehad met het Juridisch Loket

Tabel 145

De kwaliteit van de informatie die ik kreeg van het Juridisch Loket was goed x of men contact heeft gehad met het Juridisch Loket

	N	Of men vond de kwaliteit van de informatie van het Juridisch Loket goed was
Helemaal mee eens	170	28%
Mee eens	258	42%
Niet mee eens, niet mee oneens	86	14%
Mee oneens	40	7%
Helemaal mee oneens	33	5%
Weet ik niet	28	5%
Totaal	615	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Met de informatie van het Juridisch Loket wist ik genoeg om verder te kunnen met mijn probleem x of men contact heeft gehad met het Juridisch Loket

Tabel 146

Met de informatie van het Juridisch Loket wist ik genoeg om verder te kunnen met mijn probleem x of men contact heeft gehad met het Juridisch Loket

	N	Of men vond dat men met de informatie van het Juridisch Loket genoeg wist om verder te kunnen met het probleem
Helemaal mee eens	149	24%
Mee eens	269	44%
Niet mee eens, niet mee oneens	61	10%
Mee oneens	55	9%
Helemaal mee oneens	50	8%
Weet ik niet	32	5%
Totaal	616	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Met de ondersteuning van het Juridisch Loket is mijn probleem of vraag opgelost x of men contact heeft gehad met het Juridisch Loket

Tabel 147

Met de ondersteuning van het Juridisch Loket is mijn probleem of vraag opgelost x of men contact heeft gehad met het Juridisch Loket

	N	Of men vond dat het probleem of de vraag met de ondersteuning van het Juridisch Loket is opgelost
Helemaal mee eens	36	13%
Mee eens	54	19%
Niet mee eens, niet mee oneens	38	13%
Mee oneens	52	18%
Helemaal mee oneens	72	25%
Weet ik niet	33	12%
Totaal	285	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Bij het Juridisch Loket werd ik snel geholpen x of men contact heeft gehad met het Juridisch Loket

Tabel 148

Bij het Juridisch Loket werd ik snel geholpen x of men contact heeft gehad met het Juridisch Loket

	N	Of men vond dat men snel werd geholpen bij het Juridisch Loket
Helemaal mee eens	149	24%
Mee eens	274	45%
Niet mee eens, niet mee oneens	81	13%
Mee oneens	50	8%
Helemaal mee oneens	36	6%
Weet ik niet	25	4%
Totaal	615	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Of men met de adviezen van het Juridisch Loket het probleem kon oplossen of de vraag beantwoorden x of men contact heeft gehad met het Juridisch Loket

Tabel 149

Of men met de adviezen van het Juridisch Loket het probleem kon oplossen of de vraag beantwoorden x of men contact heeft gehad met het Juridisch Loket

	N	Of men met de adviezen van het Juridisch Loket het probleem kon oplossen of de vraag beantwoorden
Helemaal mee eens	44	15%
Mee eens	79	28%
Niet mee eens, niet mee oneens	47	16%
Mee oneens	41	14%
Helemaal mee oneens	50	18%
Weet ik niet	24	8%
Totaal	285	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

De medewerkers van het Juridisch Loket waren deskundig x of men contact heeft gehad met het Juridisch Loket

Tabel 150

De medewerkers van het Juridisch Loket waren deskundig x of men contact heeft gehad met het Juridisch Loket

	N	Of men vond dat de medewerkers van het Juridisch Loket deskundig waren
Helemaal mee eens	170	28%
Mee eens	258	42%
Niet mee eens, niet mee oneens	85	14%
Mee oneens	44	7%
Helemaal mee oneens	14	2%
Weet ik niet	45	7%
Totaal	616	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

De medewerkers van het Juridisch Loket waren vriendelijk x of men contact heeft gehad met het Juridisch Loket

Tabel 151

De medewerkers van het Juridisch Loket waren vriendelijk x of men contact heeft gehad met het Juridisch Loket

	N	Of men vond dat de medewerkers van het Juridisch Loket vriendelijk waren
Helemaal mee eens	234	38%
Mee eens	299	49%
Niet mee eens, niet mee oneens	38	6%
Mee oneens	13	2%
Helemaal mee oneens	7	1%
Weet ik niet	25	4%
Totaal	616	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

De medewerkers van het Juridisch Loket werkten goed samen met andere partijen x of men contact heeft gehad met het Juridisch Loket

Tabel 152

De medewerkers van het Juridisch Loket werkten goed samen met andere partijen x of men contact heeft gehad met het Juridisch Loket

	N	Of men vond dat de medewerkers van het Juridisch Loket goed samenwerkten met andere partijen
Helemaal mee eens	48	8%
Mee eens	110	18%
Niet mee eens, niet mee oneens	70	11%
Mee oneens	33	5%
Helemaal mee oneens	32	5%
Weet ik niet	323	52%
Totaal	616	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Het Juridisch Loket stuurde mij van het kastje naar de muur x of men contact heeft gehad met het Juridisch Loket

Tabel 153

De medewerkers van het Juridisch Loket werkten goed samen met andere partijen x of men contact heeft gehad met het Juridisch Loket

	N	Of men vond dat de medewerkers van het Juridisch Loket goed samenwerkten met andere partijen
Helemaal mee eens	33	5%
Mee eens	48	8%
Niet mee eens, niet mee oneens	75	12%
Mee oneens	193	31%
Helemaal mee oneens	208	34%
Weet ik niet	59	10%
Totaal	616	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Hoeveel stress men had van het juridische probleem x of men als eerste juridische stappen heeft gezet of dat de andere partij dit heeft gedaan

Tabel 154

Hoeveel stress men had van het juridische probleem x of men als eerste juridische stappen heeft gezet of dat de andere partij dit heeft gedaan

	N	Totaal	Ik heb als eerste juridische stappen gezet	De andere partij heeft als eerste juridische stappen gezet	Anders namelijk	Weet ik niet
In zijn geheel niet	17	3%	3%	1%	5%	3%
Een beetje	100	19%	19%	19%	19%	23%
Redelijk veel	111	21%	21%	17%	24%	20%
Erg veel	186	35%	36%	39%	32%	30%
Ik kon aan niets anders meer denken dan alleen aan het probleem	112	21%	21%	23%	19%	23%
Totaal	526	100%	100%	100%	100%	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Hoeveel stress men had van het juridische probleem x of men contact heeft gehad met één van de organisaties

Tabel 155

Hoeveel stress men had van het juridische probleem x of men contact heeft gehad met één van de organisaties

	N	Totaal	Het Juridisch Lokaal	Een rechtswinkel	Een sociaal raadsman of raadvrouw	Mediator	Advocaat
In zijn geheel niet	1306	3%	2%	5%	3%	1%	3%
Een beetje	784	16%	14%	23%	9%	11%	14%
Redelijk veel	136	25%	24%	19%	18%	21%	25%
Erg veel	138	35%	36%	32%	38%	45%	36%
Ik kon aan niets anders meer denken dan alleen aan het probleem	108	20%	22%	21%	33%	21%	23%
Totaal	641	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Of men zelf of de tegenpartij gelijk heeft gekregen x of men tevreden is over wat wel of niet is bereikt

Tabel 156

Of men zelf of de tegenpartij gelijk heeft gekregen x of men tevreden is over wat wel of niet is bereikt

	N	Totaal	Heel tevreden	Tevreden	Niet tevreden, niet ontevreden	Ontevreden	Heel ontevreden	Weet ik niet
In zijn geheel niet	136	66%	56%	49%	3%	0%	50%	45%
Een beetje	34	0%	1%	10%	38%	44%	0%	11%
Redelijk veel	62	18%	25%	22%	21%	12%	0%	20%
Erg veel	18	1%	5%	0%	18%	15%	0%	6%
Ik kon aan niets anders meer denken dan alleen aan het probleem	53	15%	13%	18%	21%	29%	50%	17%
Totaal	303	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Of het contact met het Juridisch Loket hielp bij het oplossen van het probleem x of men contact heeft gehad met het Juridisch Loket

Tabel 157

Of het contact met het Juridisch Loket hielp bij het oplossen van het probleem x of men contact heeft gehad met het Juridisch Loket

	N	Of men contact heeft gehad met het Juridisch Loket
Nee	154	25%
Gedeeltelijk	142	23%
Ja	244	39%
Weet niet / wil ik niet zeggen	88	14%
Totaal	628	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Of het contact met de sociaal raadsman of raadsvrouw hielp bij het oplossen van het probleem x of men contact heeft gehad met de sociaal raadsman of raadsvrouw

Tabel 158

Of het contact met de sociaal raadsman of raadsvrouw hielp bij het oplossen van het probleem x
of men contact heeft gehad de sociaal raadsman of raadsvrouw

	N	Of men contact heeft gehad met de sociaal raadsman of raadsvrouw
Nee	29	21%
Gedeeltelijk	31	23%
Ja	54	40%
Weet niet / wil ik niet zeggen	22	16%
Totaal	136	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Of het contact met de mediator hielp bij het oplossen van het probleem x of men contact heeft gehad met de mediator

Tabel 159

Of het contact met de mediator hielp bij het oplossen van het probleem x of men contact heeft gehad de mediator

	N	Of men contact heeft gehad met de mediator
Nee	49	37%
Gedeeltelijk	15	11%
Ja	50	38%
Weet niet / wil ik niet zeggen	19	14%
Totaal	133	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Of het contact met de advocaat hielp bij het oplossen van het probleem x of men contact heeft gehad met de advocaat

Tabel 160

Of het contact met de advocaat hielp bij het oplossen van het probleem x of men contact heeft gehad de advocaat

	N	Of men contact heeft gehad met de advocaat
Nee	143	18%
Gedeeltelijk	159	21%
Ja	380	49%
Weet niet / wil ik niet zeggen	91	12%
Totaal	773	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Of het contact met de rechtswinkel hielp bij het oplossen van het probleem x of men contact heeft gehad met de rechtswinkel

Tabel 161

Of het contact met de rechtswinkel hielp bij het oplossen van het probleem x of men contact heeft gehad de rechtswinkel

	N	Of men contact heeft gehad met de rechtswinkel
Nee	38	36%
Gedeeltelijk	26	24%
Ja	17	16%
Weet niet / wil ik niet zeggen	26	24%
Totaal	107	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Of het contact met de sociaal juridisch hulpverlener hielp bij het oplossen van het probleem x of men contact heeft gehad met de sociaal juridisch hulpverlener

Tabel 162

Of het contact met de rechtswinkel hielp bij het oplossen van het probleem x of men contact heeft gehad de sociaal juridisch hulpverlener

	N	Of men contact heeft gehad met de sociaal juridisch hulpverlener
Nee	13	25%
Gedeeltelijk	6	11%
Ja	16	30%
Weet niet / wil ik niet zeggen	18	34%
Totaal	53	100%

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

BIJLAGEN

Factoranalyse hulp bij het lezen van geschreven teksten / regelen van online zaken

Tabel 164

Factor- en schaalanalyse hulp bij het lezen van geschreven teksten / regelen van online zaken (slide [154](#), [156](#) en [157](#))

	Factorlading component 1
Hulp nodig bij het lezen van een brief, handleiding, folders of andere geschreven teksten?	0,93
Hulp nodig bij het regelen van dingen online/via internet?	0,93

	Eigenwaarde	Verklaarde variantie
Factor 1	1,715	85,8%

Chronbach's alfa	Aantal items	Aantal waarnemingen
0,83	2	1.402

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Factoranalyse zelfredzaamheid

Tabel 165

Factor- en schaalanalyse zelfredzaamheid (slide [155](#), [158](#) en [159](#))

Bent u het eens of eens met de volgende uitspraken?	Factorlading component 1
Ik pak de draad op als het even tegen heeft gezeten.	0,75
Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen.	0,83
Ik regel makkelijk zelf hulp als dat nodig is.	0,74
Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is.*	-0,62
Ik heb vertrouwen in de toekomst.	0,61

* Is gehercodeerd bij het berekenen van de schaalscore.

	Eigenwaarde	Verklaarde variantie
Factor 1 - zelfredzaamheid	2,556	51,1%
Factor 2	0,789	15,8%

Chronbach's alfa	Aantal items	Aantal waarnemingen
0,75	5	563

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Factoranalyse juridische zelfredzaamheid

Tabel 166

Factor- en schaalanalyse juridische zelfredzaamheid (na Varimax-rotatie) (slide [161](#), [162](#), [163](#), [164](#), [165](#) en [166](#))

Door mijn ervaringen met dit juridische probleem of deze juridische vraag...	Factorlading component 1 – juridische zelfredzaamheid	Factorlading component 2 – andere juridische aanpak
... heb ik geleerd om meer voor mijzelf op te komen.	0,64	0,40
... weet ik beter waar ik terecht kan voor juridische hulp.	0,81	-0,15
... zou ik in de toekomst bij een (nieuw) juridisch probleem of vraag eerder hulp zoeken.	0,70	0,18
... zou ik in de toekomst een (nieuw) juridisch probleem of vraag heel anders aanpakken.	0,10	0,70
... zou ik in de toekomst andere hulpverlening kiezen bij een (nieuw) juridisch probleem of vraag.	-0,06	0,85
... heb ik meer vertrouwen in mijzelf gekregen.	0,65	0,40
... heb ik meer vertrouwen in juridische organisaties gekregen.	0,77	-0,22

	Eigenwaarde	Verklaarde variantie
Factor 1 – juridische zelfredzaamheid	2,722	38,9%
Factor 2 – andere juridische aanpak	1,627	23,2%

	Chronbach's alfa	Aantal items	Aantal waarnemingen
Schaal 1 – juridische zelfredzaamheid	0,79	5	410
Schaal 2 – andere juridische aanpak	0,67	2	409

Klik [hier](#) om terug te gaan naar de inhoudsopgave

Ipsos I&O

Zuiderval 70
7543 EZ Enschede
053 - 200 52 00

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 - 308 48 00

Amstelveenseweg 760
1081 JK Amsterdam
020 - 607 07 07

Ericssonstraat 2
5121 ML Rijen
020-607 07 07