



Motieven van burgers om (niet) naar de rechter te gaan

Onderzoeksrapportage

Arnt Mein & Freek de Meere

Colofon

Raad voor de rechtspraak
Postbus 90613
2509 LP Den Haag

Deze publicatie verschijnt in het kader van het wetenschappelijk onderzoeksprogramma van de Raad voor de rechtspraak. Uitgave daarvan betekent niet dat de inhoud het standpunt van de Raad voor de rechtspraak weergeeft.

Onderzoek in opdracht van de Raad voor de rechtspraak.

Begeleidingscommissie

Voorzitter

Prof. mr. E. (Bert) Niemeijer, Vrije Universiteit Amsterdam,
Faculteit der Rechtsgeleerdheid en Academie voor
Wetgeving/Academie voor Overheidsjuristen

Mr. dr. R.C. (Rogier) Hartendorp, Rechtbank Den Haag

Prof. dr. M.L.M. (Marc) Hertogh, Rijksuniversiteit Groningen,
Faculteit Rechtsgeleerdheid

Mr. Y.P.E (Yvonne) Roijers, Ministerie van Veiligheid en
Justitie, Directie Rechtsbestel

Drs. J. (Jacqueline) van der Schaaf, Raad voor de rechtspraak

Dr. H.G.E (Suzan) Verberk, Raad voor de rechtspraak

Onderzoekers

Mr. dr. A.G. (Arnt) Mein, Hogeschool van Amsterdam,
Faculteit Maatschappij en Recht
Dr. F. (Freek) de Meere, Verwey-Jonker Instituut

Met medewerking van

M. (Marlinda) van der Hoff, MSc, Verwey-Jonker Instituut

L. (Lisa) Wilderink, MSc, Verwey-Jonker Instituut

De integrale tekst van dit rapport is gratis
te downloaden van:

www.rechtspraak.nl/Organisatie/

Raad-Voor-De-Rechtspraak

Rubriek: wetenschappelijk onderzoek

Uitgever

Sdu Uitgevers bv, Den Haag

Vormgeving

Corps, Den Haag

Opmaak binnenwerk

LINE UP boek en media bv, Groningen

In opdracht van de Raad voor de rechtspraak

Motieven van burgers om (niet) naar de rechter te gaan

Onderzoeksrapportage

Inhoudsopgave

Samenvatting	7
1 Inleiding	10
Maatschappelijk effectieve rechtspraak	10
Toegang tot de civiele rechter	10
Leeswijzer	11
Dankwoord	11
2 De toegankelijkheid van de (civiele) rechter	12
2.1 Onderzoek naar de toegang tot het recht	12
Onderzoek naar rechtshulp	12
Het geschilbeslechtingsdelta-onderzoek	13
Theoretische grondslagen geschilbeslechtingsdelta-onderzoek	14
Ander onderzoek naar de toegang tot het recht	15
2.2 De toegang tot de (civiele) rechter geproblematiseerd	16
3 Tot hier opzet en uitvoering onderzoek	18
3.1 Onderzoeksvragen	18
3.2 Onderzoeksmethode en verantwoording	19
Werving respondenten	19
3.3 Weergave bevindingen	21
4 Rechtzoekenden en hun motieven om al dan niet naar de rechter te gaan	23
4.1 Inleiding	23
Profiel 1. De rechtvaardigheidzoeker	24
Profiel 2. De rechtzoeker	24
Profiel 3. De ontgoochelde	24
4.2 De rechtvaardigheidzoeker	24
Verwachtingen over de opbrengst	24
Kosten, tijd en moeite, onzekerheid en onbekendheid met de procedure	25
Zelfredzaamheid en beschikbare hulpbronnen	26
Beeld en verwachtingen van de Rechtspraak	27
Ervaringen met de Rechtspraak	28
Suggesties	29

4.3	De rechtzoeker	29
	Verwachtingen over de opbrengst	29
	Kosten, tijd en moeite, onzekerheid en onbekendheid met de procedure	30
	Zelfredzaamheid en beschikbare hulpbronnen	31
	Beeld en verwachtingen van de Rechtspraak	31
	Ervaringen met de Rechtspraak	32
	Suggesties	33
4.4	De ontgoochelde	34
	Verwachtingen over de opbrengst	34
	Kosten, tijd en moeite, onzekerheid en onbekendheid met de procedure	35
	Zelfredzaamheid en beschikbare hulpbronnen	35
	Beeld en verwachtingen van de Rechtspraak	36
	Ervaringen met de Rechtspraak	37
	Suggesties	37
4.5	Beeld rechtshulpverleners van rechtzoekenden	38
	De profielen en de rol van de rechtshulpverlener	38
	Overwegingen rechtzoekenden	40
	Conclusie	42
	De afwegingen van rechtzoekenden	42
	Factoren	43
	Naar een ruimer perspectief op het afwegingsproces van rechtzoekenden	43
	Consequenties voor het beleid	45
	Geraadpleegde literatuur	47
	Bijlagen	49
	Gesprekspuntenlijst	50
	Respondenten rechtshulpverleners	51

Samenvatting

De Rechtspraak streeft naar interventies die maximaal maatschappelijk effectief zijn. Rechtspraak is, mede gelet op haar ingrijpende karakter, alleen effectief als zij als rechtvaardig en nuttig wordt ervaren. Een belangrijk thema hierbinnen is de toegankelijkheid van de civiele rechter. Aan de ene kant worden maatschappelijk hoge verwachtingen gekoesterd, terwijl zich aan de andere kant belemmeringen voordoen bij de toegang tot de rechter. Belemmeringen zijn onder meer de hoge kosten, de complexiteit, de onvoorspelbaarheid en de duur van de procedure. Rechtzoekenden kunnen er hierdoor op enig moment van afzien hun zaak aan de rechter voor te leggen.

In dit kader bestond binnen de Rechtspraak behoefte aan nader inzicht in de persoonlijke motieven en overwegingen van rechtzoekenden om hun zaak al dan niet voor te leggen aan de civiele rechter. Inzicht hierin zou aanknopingspunten moeten opleveren om belemmeringen weg te nemen bij een gang naar de rechter. In dit onderzoek spraken wij met een kleine veertig rechtzoekenden met een juridisch probleem. Het ging om problemen op het gebied van werk en inkomen

(waaronder schulden), de aanschaf van consumentenproducten en wonen en samenleven (waaronder echtscheiding en burenruzie). Zij zijn geïnterviewd over de stappen die zij hebben ondernomen om hun probleem op te lossen en hun overwegingen en motieven om hun zaak op een gegeven moment wel of juist niet aan de civiele rechter voor te leggen. Welke belemmeringen of stimulansen hebben zij in dat verband ervaren?

Om te beginnen stuurden de rechtzoekenden uit ons onderzoek doorgaans niet bewust aan op een rechtszaak. De meesten probeerden dat juist te vermijden om redenen die hierna aan de orde komen, en schikten en plooiden hun conflict. Dat een deel van hen uiteindelijk toch bij de rechter belandde, was omdat escalatie niet meer was af te wenden of zij zich daartoe genoodzaakt achtten als gevolg van de opstelling door de werkgever, verhuurder of schuldeiser. De rechtzoekenden die wij spraken zagen over het algemeen juist op tegen een formele rechtszitting: een toneelstuk waarvan zij het script niet kenden. Ook zagen zij op tegen de kosten en de moeite die dat zou vergen.

Het bleek dat de respondenten hun kansen en risico's hebben gewikt en gewogen tegen de achtergrond van de hiervoor aangeduide tegenzin. Het gaat daarbij om meer dan een klassieke kosten-batenafweging. Zowel materiële als immateriële aspecten spelen een rol. Wat betreft de materiële aspecten gaat het voornamelijk om de kosten van rechtsbijstand en de proceskosten aan de ene kant en financiële compensatie, het behoud van werk of woonhuis aan de andere kant. Bij de immateriële aspecten gaat het om de benodigde tijd en moeite aan de ene kant en zaken als eerherstel, morele genoegdoening en/of erkenning aan de andere kant. Daarnaast speelt de onbekendheid met het procesverloop en de onzekerheid over het verloop en de afloop van de procedure. Met andere woorden: de mentale belasting die een en ander met zich meebrengt. Van grote invloed op deze belangenafweging blijkt het gegeven of de rechtzoekende verzekerd is voor de kosten van rechtsbijstand of lid is van een belangenorganisatie zoals een vakbond. Dit vermindert immers de financiële kosten. Ook de zelfredzaamheid en mentale weerbaarheid van de rechtzoekenden zijn van invloed op de belangenafweging. Die zijn bepalend voor het gewicht dat zij toekennen aan de immateriële baten.

Het gangbare beeld van de tamelijk zelfredzame *homo juridicus* die informatie verzamelt, zich voorbereidt en een rationele afweging maakt, moet worden aangevuld met (twee) andere types. Dit brede spectrum doet meer recht aan de praktijk. Enerzijds het type dat

door rechtvaardigheidszin wordt gedreven. Hij heeft hoge verwachtingen over de opbrengst van een gang naar de rechter. Hij is sterk gedreven en heeft een groot materieel of immaterieel belang. De kosten van het proces doen er weinig toe en advies ook niet echt. De Rechtspraak staat op een voetstuk, zij zal het gelijk van betrokkene aantonen. In de praktijk blijken de rechters dan meer en andere afwegingen en mogelijkheden te hebben dan dit type rechtzoekende zelf had ingeschat, waardoor de ervaringen wisselend zijn. Anderzijds is er het type dat minder goed in staat is voor zichzelf op te komen en ertoe neigt het erbij te laten zitten. Hij heeft lage verwachtingen en ziet op tegen de financiële en mentale kosten van een gang naar de rechter. De zelfredzaamheid is relatief gering, hij laat zich leiden door advies. De procedures leiden tot onduidelijkheid en onzekerheid en het beeld van de Rechtspraak is niet zomaar positief. Het beeld van de tegenpartij is dat die veel machtiger is.

In het kader van ons onderzoek onderscheiden wij aldus naast het standaardtype rechtzoekende, twee andere typen rechtzoekenden: de 'rechtvaardigheidzoekers' en de 'ontgoochelde'. Elk maakt een eigen afweging, binnen een ander kader. De Rechtspraak zou rechtzoekenden meer op maat moeten bedienen, bijvoorbeeld in het kader van haar informatievoorziening, ondersteuning en bejegening. Zo zou de 'rechtvaardigheidzoekers' meer met beide benen op de grond kunnen worden gezet, zodat dit type uiteindelijk een realistischer en evenwichtiger afwe-

ging kan maken. De 'ontgoochelde' zou moeten worden aangemoedigd en ondersteund, zodat hij niet al bij voorbaat afhaakt.

Naast voor de Rechtspraak, ligt hier een belangrijke rol voor rechtshulpverleners. Zij zouden in hun spreekkamer voornoemde rechtzoekenden actiever moeten kunnen bijsturen. Bijvoorbeeld door hen in woord en daad voor te bereiden op wat hen te wachten staat en/of door eerst informele alternatieven te beproeven. Een en ander mede afhankelijk van het type probleem en het stadium van het conflict. In het verlengde hiervan is een belangrijke 'loketfunctie' denkbaar, gekoppeld aan een rechtbank, waarin de Rechtspraak en rechtshulpverleners samenwerken. De rechtzoekende zou daar terecht moeten kunnen met zijn juridisch probleem voor advies op maat en persoonlijke ondersteuning. Zo'n loketfunctie zou enerzijds drempelverlagend moeten werken voor de 'ontgoochelde', en anderzijds filterend ten aanzien van de 'rechtvaardigheidzoeker'.

Inleiding

Maatschappelijk effectieve rechtspraak

De Rechtspraak streeft naar interventies die maximaal maatschappelijk effectief zijn, zo staat het in het Jaarplan 2017 (p. 18) van de Raad voor de rechtspraak. Rechtspraak is, mede gelet op haar ingrijpende karakter, alleen effectief als het als rechtvaardig en nuttig wordt ervaren. Dit betekent dat rechters zich bewust moeten zijn van het effect van hun professionele handelen. Het heeft ook betekenis voor de organisatie, werkwijze en toegankelijkheid van de Rechtspraak.

Toegang tot de civiele rechter

Het thema maatschappelijk effectieve rechtspraak is in 2016 geagendeerd op de Dag van de Rechtspraak. Op basis van een verkenningronde is een aantal thema's benoemd om de maatschappelijke effectiviteit van de

Rechtspraak verder vorm en inhoud te geven.¹ Eén daarvan is de toegang tot de civiele rechter. Aanleiding hiervoor vormde de signalering dat aan de ene kant maatschappelijk hoge verwachtingen worden gekoesterd van de Rechtspraak, terwijl zich aan de andere kant belemmeringen voordoen bij de toegang tot de rechter.² Daarnaast kwam ook uit (ander) onderzoek naar voren dat zich belemmeringen voordoen bij de gang naar met name de civiele rechter.³ Onder meer de hoge kosten, de complexiteit, de onvoorspelbaarheid en de duur van de procedure zouden ertoe leiden dat rechtzoekenden er op enig moment van afzien hun zaak aan de rechter voor te leggen.

Inmiddels zijn binnen de Rechtspraak diverse initiatieven ontplooid om de toegang tot de (civiele) rechter te vergemakkelijken.⁴ In dit kader bestaat binnen de Raad voor de rechtspraak nog wel behoefte aan nader inzicht in

1. Zie daarover onder meer: *Rechtspraak die ertoe doet. Rechters over de rechtspraak anno 2016*, Raad voor de rechtspraak, 2016.
2. Vgl. signalering 4 (p. 28 e.v.) en 9 (p. 56 e.v.) in *Rechtspraak die ertoe doet*. Zie ook de blog van de voorzitter van de Raad voor de rechtspraak van 8 september 2016 in het *NJB* (www.njb.nl/blog).
3. In het bijzonder het geschilbeslechtingdelta-onderzoek (Van Velthoven & Ter Voert, 2004; Van Velthoven & Klein Haarhuis, 2010; Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015). Zie ook de oratie van De Bock (2017).
4. Die initiatieven worden genoemd in onder meer het Jaarplan 2017 (p. 19) en 2018 (p. 17). Ze komen ook aan de orde in hoofdstuk 2 van het preadvies van Coenraad en Ingelse over de civiele procedure aan de NJV uit 2017 (Coenraad & Ingelse, 2017).

de persoonlijke motieven en overwegingen van rechtzoekenden om hun zaak al dan niet voor te leggen aan de civiele rechter. Inzicht hierin zou aanknopingspunten moeten opleveren om belemmeringen weg te nemen bij een gang naar de rechter.

In het kader van dit onderzoek spraken wij met een kleine veertig rechtzoekenden die met een juridisch probleem zaten. Het ging om complexe problemen op het gebied van werk en inkomen (waaronder schulden), de aanschaf van consumentenproducten, en wonen en samenleven (waaronder echtscheiding en burenruzie). Zij zijn geïnterviewd over de stappen die zij hebben ondernomen om hun probleem op te lossen en hun overwegingen en motieven om hun zaak op een gegeven moment wel of juist niet aan de civiele rechter voor te leggen. Welke belemmeringen of stimulansen hebben zij in dat verband ervaren? Het onderzoek is uitgevoerd in de tweede helft van 2017.

Leeswijzer

Dit rapport is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 gaan we in op de context waarbinnen dit onderzoek is uitgevoerd en de plaats van dit onderzoek ten opzichte van verwant onderzoek. In hoofdstuk 3 gaan we in op de opzet en organisatie van het onderzoek, om in hoofdstuk 4 onze bevindingen weer te geven. Wij sluiten het onderzoek af met conclusies in hoofdstuk 5 en (mogelijke) consequenties voor het beleid in hoofdstuk 6.

Dankwoord

Langs deze weg bedanken wij de respondenten voor hun openhartige medewerking aan het onderzoek evenals de rechtshulpverleners en de Rechtbank Midden-Nederland voor hun bemiddeling bij het werven van respondenten. Ook danken wij de leden van de begeleidingscommissie voor hun waardevolle suggesties.

De toegankelijkheid van de (civiele) rechter

Dit onderzoek is bedoeld als een kwalitatieve verkenning, in aanvulling op het reeds uitgevoerde onderzoek naar de toegang tot het recht, en in het bijzonder op het zogenoemde geschilbeslechtsingsdelta-onderzoek. In dit hoofdstuk staan wij daarom kort stil bij dit onderzoek en de uitkomsten daarvan. Ons onderzoek staat immers niet op zichzelf, maar sluit aan bij eerder onderzoek naar de toegang tot het recht c.q. het gebruik van rechtshulp. Wij sluiten af met een verwijzing naar de recente discussie over de toegankelijkheid van de civiele rechter.

2.1 Onderzoek naar de toegang tot het recht

Onderzoek naar rechtshulp

Een van de eerste onderzoeken naar de toegang tot het recht betreft dat naar de sociale rechtshulp van Schuyt, Groenendijk en Sloot uit 1976 (Huls, 2015, p. 214 e.v.). Hierin werd gezocht naar het bestaan van ongelijkheid bij de toegang tot het recht en in hoeverre dat

zou kunnen worden toegeschreven aan maatschappelijke ongelijkheid. Verklaringen voor eventuele verschillen in het beroep op rechtshulp werden gezocht in vier factoren: het economisch en het sociaalpsychologisch vermogen van rechtzoekenden, de frequentie waarmee rechtzoekenden met problemen worden geconfronteerd (hun omgeving) en de organisatie van het rechtshulpaanbod. Uit het onderzoek kwam onder meer naar voren dat het economisch vermogen (het inkomen van de rechtzoekende in relatie tot de prijs van rechtsbijstand) in relatie tot de toegang tot het recht een minder sterke rol speelde dan algemeen werd verondersteld. Rechtzoekenden met een relatief laag inkomen kwamen (en komen) immers in aanmerking voor rechtshulp op basis van een toevoeging. Het waren eerder de middeninkomens die te maken hadden met een wezenlijke financiële drempel in hun gang naar het recht. Aanvullend bleek er een brede behoefte aan begrijpelijke informatie over de rechtspleging en rechtsbijstand.

Vervolgonderzoek werd gedaan door de WODC-onderzoeker Klijn in de jaren tachtig en het begin van de jaren negentig van de vorige eeuw (Huls, 2015, p. 216 e.v.). Dat had in eerste instantie betrekking op de omvang en het patroon van het beroep op rechtsbijstandvoorzieningen en later op mogelijke verklaringen voor het beroep daarop. Het laatste type onderzoek stond vooral in het teken van het effect van de kosten op het gebruik van rechtsbijstand en in mindere mate van het effect daarvan op de gang naar de rechter.

Het geschilbeslechtingsdelta-onderzoek

In het verlengde hiervan is begin deze eeuw vanuit het WODC een meeromvattend onderzoeksproject opgezet: het geschilbeslechtingsdelta-onderzoek. Het betreft onderzoek naar de wijze waarop burgers hun civiel- en bestuursrechtelijke problemen oplossen. Het onderzoek geeft daarmee tevens inzicht in de toegankelijkheid en kwaliteit van het rechtsbestel. Het eerste onderzoeksrapport verscheen in 2004, het tweede in 2010 en het derde in 2015.¹ In dit onderzoek wordt de afwikkeling van juridische problemen niet gezien als een trechter of een piramide, waarbij een selectie van de meest wezenlijke juridische problemen uiteindelijk uitkomt bij de rechter, maar als een rivierdelta: een waaier aan mogelijkheden, waarvan de rechter er één is (Huls, a.w. 2015, p. 225).

Er staan voor rechtzoekenden immers vele wegen open om een oplossing te vinden voor

hun juridisch probleem. Naast de rechter zijn er buitengerechtelijke procedures zoals klacht-, bezwaarschrift- of geschillencommissies, mediation, arbitrage of bindend advies. Uit het laatste geschilbeslechtingsdelta-onderzoek blijkt dat circa de helft van de mensen probeert hun probleem zelf op te lossen en de andere helft met een hulpverlener. Een klein deel (8%) haakt (vooralsnog) af (2015, p. 188). Uiteindelijk wordt een zeer gering deel van die problemen aan een rechter voorgelegd: slechts 4% (eerder was dat 6%). In 11% van de juridische problemen is een buitengerechtelijke procedure gestart (o.a. bij klacht- en bezwaarcommissies of huur- en geschillencommissies) (2015, p. 189 en 191). Als het meer in het bijzonder gaat om civielrechtelijke problemen, blijkt dat 35% van de rechtzoekenden hun zaak aan de rechter heeft voorgelegd en dat 65% voor een buitengerechtelijke variant heeft gekozen (2015, p. 95). In 37% van alle gevallen is uiteindelijk geen oplossing gevonden voor het juridische probleem en is het zoeken gestaakt (2015, p. 192).

Van degenen die vroegtijdig afhaakten en dus geen rechtshulp hebben ingeschakeld c.q. hun zaak aan de rechter hebben voorgelegd, gaven de meesten aan dat dit niet meer nodig was of niet de moeite waard. Voor een kleinere groep kostte het te veel tijd en moeite. Nog weer een kleiner deel gaf aan de relatie met de wederpartij niet te willen schaden of niet te weten hoe de zaak aan te pakken. Wellicht tegen de verwachting in, speelden de (hoge) kosten geen doorslaggevende

1. Van Velthoven & Ter Voert, 2004; Van Velthoven & Klein Haarhuis, 2010; Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015.

rol, zo komt naar voren uit het onderzoek (2015, p. 190).

Verder komt uit de geschilbeslechtingdelta-onderzoeken naar voren dat burgers tot op zekere hoogte een kosten-batenafweging maken bij het oplossen van hun juridische probleem (2015, p. 189 en 201). Vooral het belang van de zaak en de ernst van het probleem spelen een rol bij het besluit een probleem aan te pakken c.q. aan de rechter voor te leggen. Naarmate er meer op het spel staat, is de neiging om de zaak door te zetten groter. Ook het type probleem blijkt bepalend. Zo worden vooral problemen in de relationele of familiesfeer aan de (civiele) rechter voorgelegd. Persoons- of achtergrondkenmerken van rechtzoekenden blijken in mindere mate een rol te spelen. Wel blijkt het voor rechtzoekenden met een lagere opleiding en een lager inkomen lastiger een procedure te starten. Deze mensen ervaren immers relatief meer sociaalpsychologische drempels, zij weten minder goed wat te doen of zien op tegen het betreden van de wereld van de Rechtspraak. De onderzoekers zijn overigens wel voorzichtig met het aanvoeren van verklaringen voor de gehanteerde oplossingsstrategieën. Die verklaringen kunnen maar voor een beperkt deel uit het onderzoek worden afgeleid (p. 190).

Theoretische grondslagen geschilbeslechtingdelta-onderzoek

Het geschilbeslechtingdelta-onderzoek sluit aan bij het *Paths-to-Justice*-onderzoek. Het

past in een onderzoekstraditie die haar oorsprong vindt in Engeland. Hierin staat de vraag centraal hoe rechtzoekenden een oplossing voor hun probleem vinden (waarbij een oplossing binnen een juridisch kader er slechts één mogelijkheid is).

Het geschilbeslechtingdelta-onderzoek is gebaseerd op een tweetal theoretische uitgangspunten. Wat betreft de kans dat iemand wordt geconfronteerd met juridische problemen gaat dit onderzoek uit van de participatietheorie (Van Velthoven & Ter Voert, a.w., 2015, p. 20-21). Die theorie gaat ervan uit dat de mate waarin zich (juridische) problemen voordoen, samenhangt met de aard en omvang van de maatschappelijke activiteiten van betrokkene. Naarmate de sociaaleconomische participatie toeneemt, neemt ook de kans op juridische geschillen toe. Daarbij spelen ook de omstandigheden waarin de betrokkene verkeert een rol. Dat wil zeggen dat het deelnemen aan een specifiek sociaal netwerk van invloed is op de mate waarin zich specifieke geschillen voordoen en de mate waarin iemand in staat is die op te lossen. Verder is het probleemoplossend vermogen van betrokkenen van belang, zowel in financieel als in sociaalpsychologisch opzicht. Dat wil zeggen: het vermogen om het (juridische) probleem te voorkomen, zelf op te lossen of daarbij adequate hulp in te schakelen. Wat betreft de aanpak van juridische problemen gaat het geschilbeslechtingdelta-onderzoek uit van de rationele keuzetheorie (Van Velthoven & Ter Voert, a.w., 2015, p. 20-21). Betrokkenen staan immers voor een scala aan

opties om hun juridische problemen op te lossen. De gepercipieerde voor- en nadelen spelen daarbij een belangrijke rol. Betrokkenen maken in zekere zin een kosten-batenafweging. Bij die afweging speelt ook de aard van het probleem een rol; dat kan immers bepalend zijn voor de te kiezen oplossingsstrategie. Verder is ook hier de beschikbaarheid van hulpbronnen van belang, in de zin van financiële middelen en de mate van (sociale) zelfredzaamheid. Meer recent sijpelen ook gedragseconomische inzichten door in dit onderzoek. Daaruit komt naar voren dat ook psychologische en sociale factoren een rol spelen in eerdergenoemde afweging. Het mechanisme van de kosten-batenafweging wordt hierdoor gerelativeerd (2015, p. 22-23). Het geschilbeslechtingsdelta-onderzoek kan tevens worden geplaatst in een rechtssociologische onderzoekstraditie (Ter Voert, 2011). In een bundel over gedragspresumpties en -effecten in het privaatrecht beschrijven Nijmeijer en Klein Haarhuis een rechtseconomische, een rechtspsychologische en een rechtssociologische benadering van onderzoek naar het gebruik van geschilbeslechtingsarrangementen (2008). In de rechtseconomische benadering staat een kosten-batenafweging centraal bij het besluit om te procederen of te schikken. Het gaat dan in het bijzonder om de materiële kosten en opbrengsten. In de rechtspsychologische benadering staan individuele voorkeuren en percepties van procedures centraal. Bijvoorbeeld de ervaren rechtvaardigheid van de procedure of onzekerheid over de uitkomst. In de rechtssociologische

benadering staat de sociale context centraal bij het procedeedrag. Bijvoorbeeld de wederzijdse afhankelijkheid van partijen. Nijmeijer en Klein Haarhuis geven de voorkeur aan een multidisciplinair, geïntegreerd model (p. 544-546). In dat model worden de kosten en baten ruimer opgevat en omvat die afweging ook de psychologische en sociale kosten en baten. Zij beschrijven een ruimere en meeromvattende (multidisciplinaire) kosten-batenafweging als verklaring voor het zoekgedrag bij het vinden van een oplossing voor een juridisch probleem (p. 555).

Ander onderzoek naar de toegang tot het recht

Naast dit geschilbeslechtingsdelta-onderzoek heeft de Raad voor de rechtspraak ook onderzoek laten doen naar de toegang tot het recht en de mogelijkheden tot verbetering daarvan. Zo is in 2016 onderzoek gedaan naar de motieven van rechtzoekenden voor het instellen van hoger beroep evenals de waardering daarvan (Marseille e.a., 2016). Uit dit onderzoek komt naar voren dat een aantal determinanten bepalend is voor de beslissing om al dan niet hoger beroep in te stellen. Zo speelt ook hier een rationele kosten-batenafweging een rol, waaronder de kans op succes in hoger beroep en (met name in civiele zaken) het belang van de zaak aan de ene kant en de stress, duur en kosten aan de andere kant. Het gaat dus om een kosten-batenafweging die verschillende elementen omvat (p. 12-13). Daarnaast spelen rechtvaardigheidsoverwe-

gingen een rol. Met name in civiele zaken omvatten die de verwachting in hoger beroep betere argumenten naar voren te kunnen brengen en een betere rechter te treffen (een aspect van de zogenoemde procedurele rechtvaardigheid). Verder omvatten die overwegingen de mate van tevredenheid over verschillende aspecten van de uitspraak (de zogenoemde distributieve rechtvaardigheid) (p. 13-14). Procederen in civiele zaken is in meerdere opzichten kostbaar en tamelijk onvoorspelbaar, zo concluderen de onderzoekers (p. 14).

Recent heeft de Raad voor de rechtspraak onderzoek laten doen naar de digitale toegankelijkheid van de Rechtspraak, meer in het bijzonder naar de behoefte van burgers om digitaal te procederen (PA Consulting Group, 2017). In dit onderzoek staat de behoefte van de digitaal procederende burger centraal en hoe die zich voorbereidt op een rechtszaak. Daarbij worden drie typen burgers (passief, nuchter, actief) geïntroduceerd, met een verschillende informatie- en ondersteuningsbehoefte als het gaat om digitaal procederen.

2.2 De toegang tot de (civiele) rechter geïmplementeerd

Aan het beeld uit het onderzoek naar de geschilbeslechtingdelta dat slecht een gering percentage problemen op het bordje van de rechter belandt, verbinden Barendrecht e.a. de conclusie dat de Rechtspraak er voor

steeds minder mensen lijkt te zijn (2017, p. 13). Meer in het algemeen vragen zij zich af of de rechtstaat er nog wel voor de burger is. Zij signaleren een voortschrijdende juridisering van bestaande procedures en bekritisieren het geringe probleemoplossende vermogen van de huidige rechtspleging.² Hierdoor worden rechtzoekenden volgens hen opgezadeld met langslappende conflicten en onopgeloste (juridische) problemen. Dat zou afbreuk doen aan de bereidheid van burgers om hun zaak aan de rechter voor te leggen en zelfs kunnen leiden tot een vergroting van de maatschappelijke onvrede. Zij benadrukken het belang van een meer menselijke en rechtvaardige manier van geschilbeslechting bij alledaagse problemen. Daarvoor is volgens hen een radicale systeembreuk nodig, waarvoor zij in hun rapport de nodige voorstellen doen.³ Al eerder vroeg een aantal prominente juristen aandacht voor de problematische toegang tot het recht en deed in dit verband een zestal suggesties ter verbetering.⁴

In haar recente oratie over de toekomst van de Rechtspraak maakt ook De Bock gewag van de geringe toegankelijkheid van de civiele rechtspraak, met name voor huis-tuin-en-keukengeschillen. Civiele rechtspraak is te duur en duurt te lang. In tegenstelling tot Barendrecht c.s., die oplossingen voor een belangrijk deel zoeken in (private) alternatieven voor geschilbeslechting, houdt zij juist een pleidooi voor het versterken van de civielrechtelijke rechtspraak. De Rechtspraak zou zich actief

2. Zie ook de opinie van VU-hoogleraar internationaal sociaal recht Boonstra in de NRC van 22 september 2017 'Wie sleept zijn baas nou voor de rechter?' (www.nrc.nl). Zie over het probleemoplossend vermogen van het bestuursrecht: Doornbos, 2017.
3. Zie hoofdstuk 5 uit het rapport van Hill.
4. Zes suggesties voor verbetering van de toegang tot het recht; Hill, 2015.

moeten inzetten om voor iedereen bereikbaar te blijven als geschilbeslechter (2017, p. 22). Daarin is volgens haar het bestaansrecht van de civiele rechter gelegen: het bieden van rechtsbescherming aan hen die dat nodig hebben.

De zorg over de toegankelijkheid en effectiviteit van de civiele procedure vormde ook aanleiding om 'Afscheid van de klassieke procedure?' tot thema te benoemen voor de jaarvergadering van de Nederlandse Juristen Vereniging in 2017.⁵ In hoeverre sluit de klassieke juridische procedure nog aan bij de huidige behoefte van burgers aan een oplossing voor hun juridische problemen? De verschillende preadviseurs stonden op hun eigen vakgebied, waaronder het privaatrecht, stil bij dit thema. De civielrechtelijke preadviseurs zien echter geen aanleiding om afscheid te nemen van de klassieke civiele procedure (Coenraad & Ingelse, 2017, p. 126-128). Net als De Bock zien zij juist mogelijkheden om de civielrechtelijke procedure te versterken, onder meer door nieuwe initiatieven als *mediation* en *online dispute resolution* (ODR) een volwaardige plaats te gunnen binnen dit stelsel. Dit neemt volgens hen niet weg dat er nog wel ruimte is voor versterking en verbetering van de procedure door het toegankelijker maken ervan. Bijvoorbeeld door middel van initiatieven als de burenrchter of de spreekurrechter.

5. Zie de handelingen van de NJV, 147^e jaargang/2017-1.

Tot hier opzet en uitvoering onderzoek

Tegen de achtergrond van eerdergenoemde onderzoeken en het beleid ter verbetering van de toegang tot de (civiele) rechter, heeft de Raad voor de rechtspraak behoefte aan nader inzicht in de motieven en overwegingen van rechtzoekenden om hun zaak wel of niet aan een (civiele) rechter voor te leggen. In dit hoofdstuk gaan wij in op de opzet en uitvoering van ons onderzoek hiernaar.

3.1 Onderzoeksvragen

In het licht van het voorgaande luidt de centrale onderzoeksvraag als volgt.

Welke afwegingen maken rechtzoekenden voor het al dan niet gebruikmaken van de (civiele) rechter en welke factoren zijn daaruit te distilleren die de toegang tot de Rechtspraak bevorderen dan wel belemmeren?

De centrale vraag omvat de volgende deelvragen. Deze deelvragen zijn mede ontleend aan de eerdergenoemde literatuur voor wat betreft de economische, psychologische en sociologische factoren die een rol spelen in

het besluitvormingsproces over de aanpak van een juridisch probleem.

1. Welke verwachtingen hebben rechtzoekenden over de opbrengst van een gang naar de (civiele) rechter?
2. Welke verwachtingen hebben rechtzoekenden over de kosten, tijd en moeite van een gang naar de (civiele) rechter?
3. In hoeverre spelen de zelfredzaamheid en beschikbare hulpbronnen van de rechtzoekenden een rol bij de afweging een gang naar de (civiele) rechter te maken?
4. Op welke wijze zijn de beelden die rechtzoekenden hebben van de (civiele) rechter en de Rechtspraak van invloed op die afweging?
5. Wat zijn de ervaringen van degenen die een gang naar de (civiele) rechter hebben gemaakt?
6. Hoe verhouden zich de antwoorden op de voorgaande vragen tot het beeld dat rechtshulpverleners hebben van de motieven en afwegingen van hun cliënten?
7. In hoeverre en op welke wijze zijn de door de rechtzoekenden genoemde drempels en stimulansen, in relatie tot een gang naar de rechter, te beïnvloeden door de Rechtspraak of anderszins?

3.2 Onderzoeksmethode en verantwoording

Werving respondenten

De onderzoeksvragen laten zich het beste beantwoorden op basis van kwalitatief onderzoek, meer in het bijzonder door middel van vraaggesprekken met rechtzoekenden. Daartoe hebben wij om te beginnen respondenten geworven bij laagdrempelige (eerstelijns) rechtshulpvoorzieningen. Aldaar hebben wij potentiële respondenten aangesproken die zich meldden aan de balie of op het spreekuur voor juridisch advies. In aansluiting daarop hebben wij ook de daar werkzame rechtshulpverleners gevraagd respondenten voor te dragen uit hun eigen cliëntenbestand. Wij hebben deze wervingsmethode toegepast bij Het Juridisch Spreekuur van de Hogeschool van Amsterdam en het inloopsprekuur bij Spuistraat 10 Advocaten in Amsterdam. Dit zijn laagdrempelige voorzieningen waar doorgaans minder draagkrachtige inwoners van Amsterdam zich melden met sociaal-maatschappelijke en/of juridische problemen. Degenen die zich melden op Het Juridisch Spreekuur van de Hogeschool van Amsterdam krijgen gratis advies en/of worden zonodig doorverwezen. Degenen die zich melden bij Spuistraat 10 Advocaten kunnen zich desgewenst laten bijstaan door een advocaat (op basis van gesubsidieerde rechtsbijstand). Een inloopsprekuur is in de rechtspraktijk echter meer uitzondering dan regel. Reden waarom we ook rechtshulporganisaties hebben benaderd met de vraag om mee te werken aan

het onderzoek en ons respondenten uit hun cliëntenbestand voor te dragen. Dat waren het Juridisch Loket, DAS (rechtsbijstandverzekeringen) in Amsterdam, de Consumentenbond en CNV Vakmensen in Utrecht.¹ Om in aanmerking te komen voor advies of rechtshulp door DAS moet men daar al eerder een rechtsbijstandverzekering hebben afgesloten.² Om in aanmerking te komen voor advies of rechtshulp door de Consumentenbond of het CNV moet men al enige tijd lid zijn van die organisatie. Het advies is dan wel gratis. De drempel voor deze voorzieningen is dus iets hoger dan Het Juridisch Spreekuur en Spuistraat 10 Advocaten. Deze rechtshulporganisaties hebben een willekeurige selectie gemaakt van hun cliënten met een civielrechtelijk probleem, ze om medewerking gevraagd en toestemming om door ons te worden benaderd. Daartoe was een korte informatiebrief opgesteld. Vervolgens hebben wij die cliënten benaderd voor een afspraak voor een interview. In de loop van het onderzoek hebben we ook nog een aantal dagdelen respondenten geworven in de wachtruimte bij de zittingszalen van de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht. Dit om zo voldoende respondenten bij het onderzoek te betrekken die hun probleem al aan de civiele rechter hebben voorgelegd (zie tabel hierna). Alvorens met de rechtzoekenden te spreken, hebben we oriënterend gesproken met rechtshulpverleners van eerdergenoemde organisaties (in totaal 8, zie bijlage 2). Wij hebben gevraagd naar hun beeld van de wijze waarop hun cliënten juridische problemen oplossen en daarbij al dan niet gebruikmaken van de rech-

1. Het Juridisch Loket heeft, na een aanvankelijke toezegging, uiteindelijk geen medewerking verleend aan het onderzoek.
2. Het is overigens ook mogelijk als niet-verzekerde (eenmalig) een beroep te doen op DAS voor rechtshulp.

ter. Wat zien zij als belemmeringen en wat als stimulans? Ook hun eigen rol in dit proces kwam in de gesprekken aan de orde. Wij hebben deze gesprekken ook gebruikt om de gesprekspuntenlijst voor de vraaggesprekken met de rechtzoekenden aan te scherpen (zie bijlage 1). Na afloop van de vraaggesprekken met de rechtzoekenden hebben wij rechtshulpverleners onze bevindingen voor commentaar voorgelegd (is ons beeld volledig en juist, en wat betekent dit?). Hun reactie hebben wij verwerkt in paragraaf 4.5.

Het voordeel van deze werkwijze is dat wij zo onder rechtzoekenden snel respondenten konden werven.³ Een nadeel is echter dat door deze selectiewijze vooral respondenten vertegenwoordigd zijn die minder draagkrachtig en minder zelfredzaam zijn en dat bepaalde rechtsvragen oververtegenwoordigd zijn. Zo missen wij degenen die zelf hun juridisch probleem proberen op te lossen (zoals de doe-het-zelvers uit het geschilbeslechtsingsdelta-onderzoek) en draagkrachtiger zijn, waaronder bijvoorbeeld

mkb'ers of zzp'ers.⁴ Aldus zou al gauw ten onrechte de indruk kunnen ontstaan dat, bij een bepaald type geschillen, vooral de kosten en de moeite de belangrijkste rol spelen bij het besluit om de zaak al dan niet door te zetten en aan de rechter voor te leggen, terwijl uit eerdergenoemd onderzoek naar voren komt dat ook andere factoren een rol spelen (o.a. perceptie van de rechtvaardigheid van de procedure, onderlinge afhankelijkheid van partijen).⁵ Ook de grootstedelijke context waarin de juridische problemen zich voordoen waarmee de rechtzoekenden worstelen, zou van invloed kunnen zijn op de bevindingen. Dat is immers de regionale context waarin de schaal waarop wij onze respondenten hebben geworven. Deze oververtegenwoordiging is echter inherent aan de werkwijze die wij hebben gevolgd en vraagt om enige voorzichtigheid bij de interpretatie van de bevindingen.

In het volgende overzicht is het aantal geïnterviewde rechtzoekenden opgenomen en de organisaties waar zij zijn geworven.

Organisatie	Aantal geïnterviewde rechtzoekenden
Het Juridisch Spreekuur HvA	5
Spuistraat 10 Advocaten	5
DAS	8
CNV	4
Consumentenbond	5
Rechtbank Midden-Nederland	10
Totaal	37

3. Het was aanvankelijk de bedoeling de voorlopige resultaten in de vorm van portretten te presenteren op de Dag van de Rechtspraak op 28 september 2017.
4. Die bleken incidenteel wel voor te komen onder de respondenten die DAS voordroeg of die wij bij de rechtbank aantroffen.
5. Zie over de doorwerking van de aanpak op de bevindingen van het onderzoek ook Van Velthoven en Ter Voert (2015, p. 23).

Wij hebben vooral rechtzoekenden geselecteerd die met een complex juridisch probleem zaten, in het bijzonder op het gebied van koop, huur, werk/ontslag, verzekeringen, scheiding/alimentatie, openstaande schulden, afwikkeling van erfenissen of met een conflict met de bureu. Een deel (20) van de gesprekken vond plaats in een spreekkamer op locatie (Het Juridisch Spreekuur HvA, Spuistraat 10 Advocaten en Rechtbank Midden-Nederland) en een deel (17) telefonisch (cliënten DAS, CNV en Consumentenbond). De gesprekken duurden gemiddeld circa drie kwartier. Ze verliepen in een prettige sfeer, de (geselecteerde) respondenten wilden graag meewerken. De vraaggesprekken zijn gevoerd door drie onderzoekers aan de hand van een gesprekspuntenlijst. De eerste (10-15) gesprekken zijn telkens in koppels gevoerd om de wijze van gespreksvoering zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen. De vraaggesprekken verliepen semigestructureerd aan de hand van thema's uit de gesprekspuntenlijst (zie bijlage 1). Startpunt van het gesprek was telkens het juridisch probleem, wat dat met de betrokkene deed en welke stappen deze in dat verband had ondernomen en waarom. Vervolgens werd stilgestaan bij het al dan niet voorleggen van het probleem aan de rechter en het beeld en de verwachtingen van de rechter in dat verband. Tot slot werd teruggeblikt op ervaren belemmeringen en hoe die eventueel weg te nemen. Van de gesprekken is telkens een verslag gemaakt. De verslagen zijn niet als bijlage bij dit rapport gevoegd, maar des-

gewenst wel op te vragen bij de onderzoekers en de opdrachtgever.

3.3 Weergave bevindingen

Wij presenteren onze bevindingen in de vorm van drie profielen van rechtzoekenden. In die profielen weerspiegelen zich de motieven en overwegingen van betrokkenen om al dan niet de rechter in te schakelen, zoals die uit de vraaggesprekken naar voren kwamen. Op deze manier brengen we onze bevindingen als het ware tot leven. Wij beogen hiermee tevens aanknopingspunten te bieden voor een gedifferentieerd beleid door de Raad voor de rechtspraak om de toegankelijkheid tot de rechter te bevorderen. Waarbij direct zij aangetekend dat het beeld van rechtzoekenden in de praktijk meer gedifferentieerd is. Respondenten kunnen immers aan meerdere profielen voldoen of in verschillende profielen passen.⁶ Niettemin kan het gebruik van profielen of typeringen behulpzaam zijn bij de analyse en het ontwikkelen van beleid. Bij het opstellen van de profielen hebben wij ons laten inspireren door onderzoek naar de beleving van het recht (Hertogh, 2011). Meer in het bijzonder gaat het dan om onderzoek naar *legal consciousness* van onder andere de Amerikaanse sociologen Ewick en Silbey (1998) en naar rechtsvervreemding van Hertogh (2006). Het *legal consciousness*-onderzoek is gericht op de perceptie en beelden van het recht in het alledaagse leven van mensen. In die sociale context wordt het recht immers ervaren en krijgt het vorm en inhoud,

6. Zoals de 'hoofdpersoon' Millie Simpson in de studie van Ewick en Silbey (zie hierna).

aldus Ewick en Silbey (p. 45-47). Ewick en Silbey maken, op basis van omvangrijk onderzoek naar het dagelijks leven van inwoners van New Jersey en hun (juridische) problemen, onderscheid in drie typen: rechtzoekenden, die kunnen worden gekenschetst als *before, with of against the law* (p. 47-49). De eerste groep ziet op tegen het recht en de macht die uitgaat van zijn instituties. Deze groep legt zich daarbij neer en is geneigd de voorgeschreven procedures en gebruikelijke routines te volgen. De verwachtingen van het recht zijn hoog. De tweede groep is zelfbewuster en kritischer. Deze groep volgt de procedures, maar beschouwt het recht tevens als een instrument om (ook) de eigen doelen en belangen te realiseren. Deze rechtzoekenden stellen zich calculerend op en zien de procedures en routines als een soort spel. De derde groep herkent zich minder in het recht en is geneigd zich ervan te distantiëren. Deze groep improviseert, vertoont vermijdingsgedrag en biedt op uiteenlopende manieren weerstand.

Waar het onderzoek van Ewick en Silbey in het teken staat van *hoe* mensen het recht ervaren, staat het onderzoek van Hertogh (tevens) in het teken van *wat* mensen als recht ervaren (Hertogh, 2001, p. 292). In Hertoghs onderzoek naar rechtsvervreemding draait het om de vraag in hoeverre mensen het recht kennen en zich erin herkennen. In zijn oratie van 2006 presenteert Hertogh een matrix waarin hij, in het licht van vier typen van (rechts)vervreemding, vier stijlen van juridisch burgerschap onderscheidt (p. 20-23). Op basis

van de mate waarin mensen het recht kennen en zich erin herkennen, beschrijft hij vier stijlen van juridisch burgerschap: de juridisch actieven, de gezagsgetrouwen, de cynici en de buitenstaanders. Bij de eerste twee stijlen is sprake van een vorm van vereenzelviging met het recht, bij de laatste twee is sprake van een vorm van vervreemding. De juridisch actieven kennen en aanvaarden het recht en zijn procedures (hij noemt dit type de *homo juridicus*). De gezagsgetrouwen kennen het recht en de procedures minder goed, maar aanvaarden die als zodanig wel. Zij gaan ervan uit dat het wel goed zit. Deze groep lijkt op degenen die Ewick en Silbey als *Before the law* kenschetten. De cynici zijn weliswaar goed op de hoogte van het recht en zijn procedures, maar zijn, mede daardoor, minder geneigd dit te aanvaarden. Zij stellen zich kritisch op. De buitenstaanders staan met hun rug naar het recht. Zij kennen het niet of nauwelijks en aanvaarden het niet of nauwelijks. Zij lijken op degenen die Ewick en Silbey als *Against the law* typeren.

In het volgende hoofdstuk gaan we nader in op onze profielen die wij op basis van het werk van Ewick en Silbey en Hertogh hebben geconstrueerd.

Rechtzoekenden en hun motieven om al dan niet naar de rechter te gaan

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk presenteren wij onze bevindingen. Wij hebben die gegroepeerd aan de hand van profielen van rechtzoekenden. In het vorige hoofdstuk hebben wij uiteengezet hoe wij daarop zijn gekomen. Wij onderscheiden de volgende profielen:

1. de rechtvaardigheidzoeker;
2. de rechtzoeker;
3. de ontgoochelde.

Voor een goed begrip van de profielen beginnen wij dit hoofdstuk met een korte schets van elk profiel. Vervolgens geven wij per profiel een beeld van de motieven en overwegingen van de rechtzoekenden om al dan niet een gang naar de (civiele) rechter te maken. Wij doen dit aan de hand van de economische, psychologische en sociologische factoren die uit de literatuur naar voren kwamen als bepalend bij het besluitvormingsproces om

wel of niet een gang naar de rechter te maken (vgl. hoofdstuk 2). Concreet gaat het om de volgende aspecten:

- verwachtingen over de opbrengst (materieel en immaterieel);
- kosten, tijd en moeite, onzekerheid over de uitkomst van en onbekendheid met de procedure;
- zelfredzaamheid en beschikbare hulpbronnen;
- beeld en verwachtingen van de Rechtspraak;
- ervaringen met de Rechtspraak;
- suggesties van betrokkenen om de ervaren belemmeringen weg te nemen.

Wij hebben gekozen voor een verhalende benadering en gebruiken daartoe passages uit de gespreksverslagen of citaten van een selectie van de respondenten (in totaal 37). Die spreken voor zichzelf en vormen wat ons betreft een treffende illustratie van het bijpas-

sende profiel. Daarbij tekenen wij aan dat de indeling in een profiel in zekere zin een momentopname is, afhankelijk van de situatie (rechtspositie) waarin de respondent zich op dat moment bevindt. Rechtzoekenden kunnen, zoals eerder opgemerkt, aan meerdere profielen voldoen of achtereenvolgens in verschillende profielen passen. Wij sluiten het hoofdstuk af met een samenvattende schematische weergave van de profielen.

Profiel 1. De rechtvaardigheidzoeker

De rechtvaardigheidzoeker zit met een acuut juridisch probleem; hij dreigt bijvoorbeeld zijn baan te verliezen. Voor zijn gevoel is hem groot onrecht aangedaan. Hij zoekt dan ook bescherming bij de rechter. Hij verwacht dat die hem onvoorwaardelijk in het gelijk zal stellen en het aangedane onrecht zonder omweg zal compenseren. Dit type rechtzoekende is emotioneel gedreven en wordt sterk in beslag genomen door het probleem. Hij heeft er veel tijd en moeite voor over. De inzet is hoog, evenals de verwachtingen. De eventuele kosten dreigt de 'rechtvaardigheidzoeker' hierbij uit het oog te verliezen. Hij wint zonodig wel advies in, maar laat zich daar niet (volledig) door leiden.

Profiel 2. De rechtzoeker

De rechtzoeker wil gewoon een oplossing voor zijn juridische probleem. Hij benadert dit probleem zakelijk en tamelijk nuchter. Hij wint zonodig advies in, wikt en weegt zijn kansen

en mogelijkheden. Hij heeft doorgaans een rechtsbijstandverzekering afgesloten en zo geanticipeerd op eventuele kosten. Hij is pragmatisch en behoorlijk zelfredzaam. Hij beziet de gang naar de rechter vooral instrumenteel, als een mogelijkheid om het juridische probleem uit de wereld te helpen. Wel is de 'rechtzoeker' kritisch over de Rechtspraak als het gaat om doorlooptijden en de onvoorspelbaarheid van de rechter. Bij voorkeur lost hij zijn problemen (zelf) informeel op.

Profiel 3. De ontgoochelde

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

4.2 De rechtvaardigheidzoeker

Verwachtingen over de opbrengst

Welke verwachtingen heeft dit type rechtzoekende over het verloop van zijn zaak, wat staat

er voor hem op het spel? Uit de vraaggesprekken komt naar voren hoe belangrijk het juridisch probleem voor betrokkene is en hoe hoog de verwachtingen zijn van de rechter bij het tot een oplossing brengen daarvan. Daarbij gaat het niet primair om geld, maar vooral om rechtvaardigheid.

Meneer S. was werkzaam als relatiebeheerder ICT bij een overheidsorganisatie. Nu zit hij thuis in verband met een arbeidsconflict, er is hem ontslag aangezegd. Hij heeft beroep ingesteld bij de rechtbank en wacht op de zitting. Zijn werkgever mag hier volgens hem niet mee weggkomen. Hij hoopt dat de rechter zijn werkgever op de vingers zal tikken, want die zit volgens hem goed fout. S. ziet wel in dat hij zijn baan waarschijnlijk niet terug zal krijgen. Hij hoopt dan ook op een financiële compensatie door de rechter. Hij hoopt op erkenning, rechtvaardigheid en genoegdoening. Anders gelooft hij niet meer in het recht in Nederland.¹

Meneer B. is oud-politieman. Hij heeft zich destijds verzekerd om zich te kunnen verweren tegen eventuele schadeclaims als gevolg van de uitoefening van zijn functie. Dat was volgens hem destijds niet ongebruikelijk binnen de politie. Nu speelde er echter iets in zijn privésfeer. Hij had nog geld tegoed van zijn ex-schoonzoon. Hij meende een sterke

zaak te hebben en beschikte over bewijsstukken. Bovendien hoefde hij geen kosten te maken, want hij was immers verzekerd. Maar boven alles ging het hem om het principe. Hij zou de zaak ook ahangig hebben gemaakt als hij niet was verzekerd of als de zaak minder sterk zou zijn. Hij is nu eenmaal een koppige Fries. Afspraak is voor hem afspraak. Meneer B. was boos dat de wederpartij de afspraak over terugbetaling van de lening aan zijn laars lapte. Dat hij daarvoor naar de rechter moest, was dan maar zo. (DAS08)

Kosten, tijd en moeite, onzekerheid en onbekendheid met de procedure

Welke rol spelen de kosten, tijd en moeite, in hoeverre vormen die een belemmering? Voor dit type rechtzoekende lijken de kosten en moeite geen hoge drempel. Het gaat immers om een principiële zaak.

Meneer A. is gedaagd door een bemiddelingsbureau voor ICT-personeel. Hij was dan wel gedaagde, maar heeft voor het eerst van zijn leven besloten het voor te laten komen. Dat was een bewuste keuze. Hij wilde de tegenpartij geen hoger bedrag betalen dan hij normaliter gewend is te doen als hij ICT'ers inhuurt. Zeker niet omdat het bureau niet transparant is over de voorwaarden. Zijn advocaat dacht dat zijn kansen op 80% lagen,

1. Strikt genomen is dit geen civielrechtelijke zaak, maar op zichzelf genomen wel bruikbaar voor dit onderzoek.

dat blijkt inmiddels iets minder. Maar hij heeft er geen spijt van. Hij is nu wel duurdere uit in totaal (door de advocaatkosten), maar hij betaalt liever de advocaat dan te veel aan de eiser. (RB08)

Mevrouw H. had samen met haar broer geregeld dat er beveiligingscamera's rond haar ouderlijk huis zouden worden bevestigd. Eén camera maakte echter te veel geluid en moest worden vervangen. De nieuwe camera achter het raam bleek echter een veel goedkopere versie dan de oorspronkelijke, en kostte minder dan de helft van de eerdere. Mevrouw H. voelde zich dan ook erg benadeeld en heeft de Consumentenbond ingeschakeld. Die kwam er ook niet uit met het bedrijf en adviseerde H. de goedkopere camera toch maar te accepteren. Ondanks de kosten, besloot H. een advocaat in de hand te nemen. Ze accepteerde niet dat ze voor haar gevoel is belazerd. Zij overweegt sterk om naar de rechter te stappen. Dit kost echter veel geld en ze weet niet of het haalbaar is om gelijk te krijgen.

Zelfredzaamheid en beschikbare hulpbronnen

Hoe zit het met de zelfredzaamheid van deze rechtzoekende? Uit de gesprekken komt naar voren dat mevrouw H. tamelijk zelfredzaam is en tijdig de nodige hulpbronnen weet aan te

boren. Echter, vanwege het principiële karakter van de zaak laat zij zich minder gelegen liggen aan het ingewonnen advies.

Mevrouw V. woonde in een sociale huurwoning in de polder. Ze wilde graag naar Amsterdam verhuizen via woningruil. Op een gegeven moment had zij daarvoor iemand gevonden. Echter, op het allerlaatste moment, tijdens de woninginspectie vlak voor de verhuizing, zag de ander ervan af. Ze heeft toen met een advocaat een kort geding aanhangig gemaakt, maar dat verloren. Mevrouw V. meende dat ze nog steeds wel een kans maakte, mede op basis van haar zelfstudie. Ze was nog weer eens in de materie gedoken. Het voelde voor haar ook heel onrechtvaardig, iedereen in haar omgeving gaf haar gelijk, maar zag weinig kans. Ze dacht: wat heb ik te verliezen, ik ga dit gewoon aan. Ze heeft vervolgens al haar geld bijeengeschaapt en familie gevraagd de proceskosten te betalen waartoe ze eerder was veroordeeld. Vervolgens had ze een stevig gesprek met haar advocate, die haar aanvankelijk een rechtszaak afraadde. Een rechter zal immers niet snel een huurder uit zijn huurwoning wegsturen, aldus haar advocate. Bovendien stond ze niet erg sterk, er waren alleen maar toezeggingen gedaan en nog geen handtekeningen gezet. Mevrouw V. heeft toen besloten haar zaak toch door te zetten. Haar advo-

cate heeft hoger beroep ingesteld tegen het vonnis. En zij heeft het toen toch gewonnen.

Mevrouw T. was met de burens verwickeld geraakt in een conflict over de erfgrans. Zij wilde daarop een toegangshek plaatsen omdat ze in een deel van haar huis een Bed & Breakfast wilde exploiteren. De burens verzetten zich daartegen. Het conflict liep hoog op. Mevrouw T. nam contact op met haar rechtsbijstandverzekering, die haar doorverwees naar een advocaat. Na een half jaar bleek dat die de zaak niet op zich wilde nemen. Er zijn talloze brieven over en weer geschreven, maar de communicatie verliep moeizaam. Volgens mevrouw T. begreep haar advocaat haar niet goed. Ze heeft haar rechtsbijstandverzekeraar om een second opinion gevraagd, maar dat bracht haar ook niet verder. Uiteindelijk heeft ze zelf een advocaat in de arm genomen.

Beeld en verwachtingen van de Rechtspraak

Welk beeld hebben de rechtvaardigheidzoekers van de Rechtspraak en wat verwachten zij daarvan? De verwachtingen van dit type rechtzoekende zijn hooggespannen, hetgeen tegelijkertijd een sterke invloed heeft op hun beeld van de rechter. De rechter moet volgens hen bescherming bieden en onrecht herstellen.

Meneer D. werkt in een restaurant. In 2014 is het restaurant overgenomen door een franchisenemer en deze franchisenemer heeft het personeel overgenomen, inclusief meneer D. Het loon dat meneer D. heeft gekregen sinds de overname is minder dan hij daarvoor kreeg. Om die reden heeft hij een loonvordering ingediend. Meneer D. verwacht van de rechter een eerlijk en objectief oordeel. En natuurlijk dat hij in het gelijk wordt gesteld. Hij heeft dan tenminste alles geprobeerd. Als zijn claim ook door de rechter zou worden afgewezen, zal hij zich met zijn adviseur beraden op vervolgstappen. Meneer D. heeft wel een positief beeld van de Rechtspraak. Zeker als hij het vergelijkt met andere landen. In andere landen is er volgens hem een stuk minder redelijkheid binnen de Rechtspraak. In de Verenigde Staten kijken ze bijvoorbeeld puur naar het wetboek. De Nederlandse rechter kijkt ook naar redelijkheid. Ze nemen niet alleen de wet letterlijk over, maar houden ook rekening met logica en gevoel.

Mevrouw L. heeft een conflict met haar woningbouwvereniging over gebreken na een renovatie. Ze vindt het lastig om haar recht te halen. De woningbouwvereniging heeft haar klachten afgewimpeld, aldus mevrouw L. Ze kan dit niet alleen, daar heeft ze hulp bij nodig. De woningbouwvereniging is in haar ogen een veel sterkere partij. Ze had het liever zelf opgelost

met de woningbouwvereniging, maar dat lukte niet. Zo is ze is noodgedwongen bij de rechter uitgekomen. Maar ze moest voor haar gevoel wel, want ze voelde zich niet gehoord. Ze hoopt dat de rechter dat wel zal doen en goed naar haar zaak zal kijken. Ze heeft verder niet een bepaald idee of beeld van de rechter. Ze heeft er geen ervaring mee en had dat eigenlijk het liefst zo gehouden. De rechter moet nu dan maar de knoop doorhakken. Ze verwacht dat die haar in het gelijk zal stellen.

Ervaringen met de Rechtspraak

Hoe kijken de rechtvaardigheidzoekers terug op de afhandeling van hun juridische probleem en de rol van de rechter daarbij? Voor de rechtvaardigheidzoekers kan de rechtszitting wel eens tegenvallen. De rechter maakt immers zo zijn eigen afweging.

De eerdergenoemde rechtszaken in het kader van de woningruil zijn mevrouw V. behoorlijk tegengevallen, althans zeker het eerste kort geding. Ze verwachtte haar zaak van A tot Z te kunnen vertellen, ze zat er zo vol van. Ze wilde graag menselijk contact met de rechter om die te overtuigen van haar gelijk. Ze zat vol emotie. Ze hoopte daar alle tijd voor te krijgen. Maar de rechter nam afstand, hij keek zakelijk. Ze dacht: hij stelt de verkeerde vragen, dit gaat de verkeerde kant op... 'Ik moest me houden aan het protocol, gelukkig was mijn advocaat erbij. Het ging zo snel, ik

kon maar een paar zinnen uitbrengen.' Later bij het gerechtshof had ze meer afstand genomen en zat ze beter in de zaak. De rechters gingen meer in detail op de zaak in. Ze waren heel professioneel. (SS05)

Tijdens de behandeling van de zaak van mevrouw L, die verwickeld was in een eerdergenoemd conflict met de woningbouwvereniging over een renovatie, besloot de rechter uit zichzelf om bij haar thuis te komen kijken en daar de zaak af te handelen. De woningbouwvereniging was daar ook bij. Mevrouw L. was nog nooit bij een rechter geweest, dus het was niet niks en ook wel spannend nu die bij haar thuis kwam. Het was indrukwekkend: een imposant idee, aldus mevrouw L. Maar het viel mee, het ging heel gemoedelijk. De rechter was aardig. Ze vond het een goede oplossing, ook omdat ze met een ziek kind zat. Ze vond het wel vervelend dat de woningbouwvereniging met maar liefst zeven man kwam. Haar eigen advocaat was er natuurlijk ook bij. Ze heeft de zaak uiteindelijk verloren omdat de rechter had vastgesteld dat ze zelf de ventilatieroosters had afgeplakt. Dat had ze gedaan om te voorkomen dat de warme lucht van de verwarming daaronder meteen naar buiten zou gaan. Ze is wel teleurgesteld over de uitslag. De rechter heeft aan de vochtige muur gevoeld, hoe kan hij de woningbouwvereniging dan in het gelijk stellen? (DAS06)

Suggesties

Rechtzoekenden uit de categorie rechtvaardigheidzoekers wijzen erop dat emoties een realistische blik op de afwikkeling van het juridische probleem in de weg kunnen staan. De kosten-batenafweging verloopt dan onevenwichtig. Dat zouden ze de volgende keer realistischer willen doen, hoe moeilijk ze dat ook valt. Een realistisch beeld van de gang van zaken bij de rechtbank, de kans van slagen en de mogelijke kosten, zou nuttig tegenwicht kunnen bieden.

Eerdergenoemde mevrouw V. blikt als volgt terug op haar rechtszaak over de woningruil: 'Ik had dit nog nooit eerder gedaan, ik zat in een crisis en was emotioneel. Het is dan wel prettig als je ergens vooraf kunt lezen hoe het zal gaan, bijvoorbeeld op het internet. Het duurde allemaal zo lang en het is heel belastend. Ik was erg zoekend. Gelukkig heeft mijn advocaat mij wel goed geholpen en voorbereid. Zij heeft echt iets extra's voor mij gedaan. Zij was bevoegen en kon het mij goed uitleggen.'

Meneer Van der W. vocht zijn ontslag aan bij de rechtbank. 'Een belangrijke les die ik heb geleerd: zorg dat je een rechtsbijstandverzekering hebt. Die had ik niet, dus het is een dure grap geworden. Als je onrecht wordt aangedaan, speelt geld eigenlijk geen rol.'

4.3 De rechtzoeker

Verwachtingen over de opbrengst

Welke verwachtingen heeft het tweede type rechtzoekende – de rechtzoeker – van het verloop van zijn zaak? Uit de vraaggesprekken komt naar voren dat die zijn opties onderzoekt en tamelijk nuchter afweegt. De rechtzoeker benadert de rechter instrumenteel: de rechter moet de knoop doorhakken, zodat partijen hun weg kunnen vervolgen.

Mevrouw Van M. heeft waterschade opgelopen in haar huurwoning als gevolg van een lekkende waterleiding. Het waterleidingbedrijf heeft de lekkage gerepareerd, buiten en binnen, en de ruimte gedroogd. Dat verliep op zichzelf genomen prima. Voor de schade aan haar vloerbedekking heeft zij uiteindelijk het waterleidingbedrijf aansprakelijk gesteld. Die wees haar claim af. Toen is mevrouw Van M. bij het Juridisch Loket langsgesgaan. Dat had ze gevonden op het internet en het was haar ook aangeraden door collega's. Ze heeft nog een e-mail gestuurd naar het waterleidingbedrijf. Maar dat leverde niets op. Ze kreeg toen een standaardbrief mee om zelf mee door te procederen en is doorverwezen naar een advocaat. Ze kwam in aanmerking voor een vergoeding van de kosten van rechtsbijstand. Alleen de eigen bijdrage van € 143,- moest ze zelf betalen.

Ze heeft daar om advies gevraagd, naar haar kansen en de kosten. Want ze zit nu thuis op een betonnen vloer. De vloerbedekking was drijfnat. Op basis van het positieve advies van haar advocaat heeft ze haar zaak doorgezet. Ze zou wel niet het hele bedrag voor de oude vloerbedekking terugkrijgen, maar vermoedelijk wel meer omdat het waterleidingbedrijf wel aansprakelijk is.

Het huis van meneer D. heeft schade opgelopen als gevolg van de aardbevingen in de provincie Groningen. Hij heeft daarvoor een claim ingediend bij het centrum veilig wonen (CVW). Het CVW heeft zijn claim echter afgewezen. Hij heeft een contra-expertise laten opmaken, maar dat heeft geen verandering gebracht in zijn zaak. Zijn zaak zal dus worden voorgelegd aan een (speciale) rechter. Met het oog hierop heeft meneer D. contact opgenomen met DAS, hen over zijn zaak geïnformeerd en gevraagd om bijstand als dat nodig mocht zijn. Normaliter zou meneer D. een gang naar de rechter het liefst vermijden. Hij heeft dat ook nog nooit hoeven te doen en zou dat het liefst zo laten. Maar nu kan het niet anders. Bovendien heeft hij het gevoel een sterke zaak te hebben. Het is nu dus noodzakelijk en zinvol om zijn schade vergoed te krijgen. Dat is ook de reden dat hij ooit een rechtsbijstandverzekering heeft afgesloten.

Kosten, tijd en moeite, onzekerheid en onbekendheid met de procedure

Welke rol spelen de kosten, tijd en moeite, in hoeverre vormen die een belemmering? Hier komt het beeld naar voren van een calculerende rechtzoekende.

Meneer F. wilde een grote boekenkast in de kamer. Hij had op het internet iets moois gezien. Wat meneer F. vervelend vond aan de gang van zaken is dat het allemaal erg lang duurde. Ook hebben Poolse klusjesmannen tijdens hun werkzaamheden de muur beschadigd en erg lelijk kitwerk verricht. Er ging van alles mis. Meneer F. heeft overwogen om naar de rechter te stappen, maar heeft een eerdere slechte ervaring. Hij was een aantal jaar geleden van zijn vrouw gescheiden en schakelde daarbij een advocaat in. Binnen een week had hij € 1.000 aan advocaatkosten. Meneer F. maakte daarom een kostenafweging en vond het niet de moeite waard om zoveel kosten te maken. Dan schiet het volgens hem zijn doel voorbij. Los van de financiële afweging vindt meneer F. dat hij zijn energie wel beter kan gebruiken.

Meneer De V. was in conflict geraakt met zijn voormalig werkgever, een water- en wegebouwbedrijf. Het conflict ging over vakantierechten en achterstallig loon. Hij was ziek geworden, daar begon het con-

flict mee. Zijn werkgever heeft volgens hem onrechtmatig loon ingehouden. Uiteindelijk werd meneer De V. arbeidsongeschikt verklaard. Omdat hij zich geen raad wist met de situatie, heeft hij de vakbond ingeschakeld. Hij was echter geen lid van de vakbond. Hij had wel eens vaker gedoe op de zaak, maar dat loste hij dan zelf op. De juridische ondersteuning kostte hem nu circa € 600. Dit was een investering, maar achteraf gezien was dit het waard.

Zelfredzaamheid en beschikbare hulpbronnen

Hoe zit het met de zelfredzaamheid van de rechtzoeker? Uit de gesprekken komt naar voren dat ook dit type rechtzoekende tamelijk zelfredzaam is en tijdig hulpbronnen weet aan te boren. Hij houdt greep op zijn zaak. Hij wint advies en in bepaalt mede op basis daarvan zijn strategie. Doorgaans is hij hiervoor verzekerd.

Meneer Van den H. is met pensioen. In zijn werkzame leven zat hij in de vee- en vleeshandel en daarna in het transport en de logistiek. Hij heeft al verschillende keren gebruikgemaakt van zijn rechtsbijstandverzekering. Meneer Van den H. is daarover zeer tevreden, de verzekering levert snel een goede adviseur en/of advocaat. Hij zou niet weten hoe hij die

zou moeten kiezen. Hoe moet hij het verschil in kwaliteit beoordelen en een specialisme kiezen? De verzekeraar kiest voor mij en dat vind ik een goed systeem, aldus meneer Van den H. Het scheelt een hoop werk.

Meneer J. werkte vijf jaar bij een asbestbedrijf toen hij op staande voet werd ontslagen. Hij zou een zogenoemde asbestbron ten onrechte hebben vrijgegeven. Dit kwam aan de orde tijdens een externe audit van het asbestsaneerbedrijf. Vervolgens heeft J. een brief aan zijn werkgever geschreven met een voorstel om te kijken of er nog mogelijkheden waren voor terugkeer of eventuele andere zaken. Zijn werkgever heeft hier niet meer op gereageerd. Vervolgens heeft meneer J. zelf juridische stappen ondernomen. Hij wist namelijk dat hij binnen vier weken zou moeten reageren. Op internet heeft hij een en ander opgezocht en een advocaat gevonden. Een kennis van hem die in het verleden ook een arbeidsconflict had gehad, was destijds zeer goed geholpen door die advocaat.

Beeld en verwachtingen van de Rechtspraak

Welke verwachtingen heeft de rechtzoeker over het verloop van de rechtszaak en de rol van de rechter daarbij? Dit type rechtzoekende is een kritische consument. In het kader van de eerdergenoemde instrumentele bena-

dering van de rechtsgang, verwacht hij snelle service op basis van de voorgelegde casus. Aan de andere kant vormt de onvoorspelbaarheid van de procedure een onzekere factor.

Mevrouw V. is als werkgever verwickeld in een arbeidsrechtelijk geschil. De mogelijkheden zijn volgens haar uitgeput, de situatie is onhoudbaar. Er is geen vertrouwen meer in het vermogen om dit zelf op te lossen. Mevrouw V. denkt dat in dit soort gevallen een rechtszaak heel goed kan zijn, ook al is het niet haar eerste keus. Want daarin staat een objectieve beoordeling centraal en een rechtszaak hoeft niet per se gepaard te gaan met emoties. Een rechter is deskundig en zorgvuldig en kan feitelijke zaken tegen elkaar afwegen, waarbij hij zich baseert op heldere kaders vanuit de wet en jurisprudentie, aldus mevrouw V.

Meneer D. werkt bij een telecombedrijf. Hij had, totdat het bedrijf werd overgenomen, iedere drie jaar recht op een lease-auto. Daar is een einde aan gekomen en daar was hij niet blij mee. Die auto is zijn enige vervoersmiddel, ook voor zijn gezin. D. overweegt zijn zaak aan de rechter voor te leggen. Hij vindt het wel eng om in een rechtszaal te staan. Als hij zijn verhaal zou moeten doen aan de rechter zou hij dat spannend vinden, omdat het nieuw is voor hem en omdat

hij niet iemand is die graag op de voorgrond staat.

Ervaringen met de Rechtspraak

Wat zijn de ervaringen van de rechtzoeker met de Rechtspraak? Hoe kijkt dit type rechtzoekende terug op de aanpak van zijn probleem en de rol van de rechter daarbij? Dit blijkt ambivalent. Enerzijds zijn de rechtzoekers enthousiast over het feit dat de rechter blij gaf zich in de zaak te hebben verdiept en partijen alle ruimte gaf. Anderzijds blijkt de rechtsgang geen sinecure.

In de aanloop naar een nieuwe baan bij een ander bedrijf heeft meneer G. vele gesprekken gevoerd met zijn toenmalige werkgever over een concurrentiebeding in zijn arbeidscontract. De gesprekken leken goed te gaan, maar nadat meneer G. zijn ontslag had ingediend, kreeg hij plotseling van zijn oude werkgever te horen dat hij minstens een jaar moest wachten voordat hij bij een concurrent kon gaan werken. Uiteindelijk volgde een rechtszaak. Daarop terugblikkend, vond meneer G. het fijn dat de rechter inhoudelijk zeer goed was voorbereid. Dat leidde hij af uit het feit dat de rechter zaken kon aanvullen en controlevragen stelde. Daarnaast bood hij partijen de tijd hun pleitnota toe te lichten en om tot een schikking te komen. Meneer G. had eer-

der van zijn adviseur begrepen dat een zitting doorgaans circa anderhalf uur duurt, maar in dit geval is hij wel drie uur bezig geweest. De rechter heeft het schikkingsproces echt de ruimte gegeven, aldus meneer G.

Meneer D. heeft een hoveniersbedrijf. Hij is voor 75% arbeidsongeschikt verklaard en ontvangt hiervoor een uitkering. Meneer D. heeft een geschil met zijn arbeidsongeschiktheidsverzekeraar; deze hem opnieuw heeft beoordeeld, waardoor hij nu 45% arbeidsongeschikt is verklaard. Hiertegen voert hij verweer, maar de zaak sleept zich voort. Zijn advocate was wel gewend dat vonnissen lang worden aangehouden. Dit vindt meneer D. zelf knap vervelend, want mensen zoals hij zitten vaak echt te wachten op het vonnis. Aan de ene kant wil hij graag snel antwoord op zijn vraag, maar aan de andere kant ook wel dat de rechter de tijd neemt om naar de zaak te kijken. Hij is wel bang dat de focus vervaagt als het dossier vier weken in de kast blijft liggen voordat de rechter er weer naar kijkt.

Suggesties

De rechtzoeker is in zekere zin een kritische consument. Hij wil graag een goede algemene informatievoorziening, in het bijzonder over de werkwijze van de rechter en de te verwachten doorlooptijden. Sommige respon-

denten bepleiten een servicebalie of inloopspreekuur. Of een internetportal waar zij hun probleem kunnen aanmelden en waar rechtshulpverleners dan op intekenen met een offerte en een plan van aanpak.

Wat hem geholpen heeft, is dat hij verschillende scenario's goed had door gedacht, aldus meneer G. met het eerdergenoemde arbeidsrechtelijk probleem. Hij had zich goed voorbereid. 'Samen koffie gedronken met mijn advocaat. Het helpt als er iemand is met kennis van zaken die je vertrouwt en die ook mogelijkheden in je zaak ziet.' Van anderen had G. bijvoorbeeld gehoord dat zij alleen telefonisch contact hadden met de advocaat die de verzekeraar ze had toegewezen. Dat is hem te afstandelijk. Hij vindt het van belang je samen met je advocaat goed voor te bereiden.

Meneer J., ontslagen bij het eerdergenoemde asbestsaneringsbedrijf, suggereert een internetportaal waar vraag en aanbod bij elkaar kunnen worden gebracht. 'Dat heeft als voordeel dat je sneller en betere informatie krijgt over de te bewandelen wegen in de procedure,' aldus meneer J.

4.4 De ontgoochelde

Verwachtingen over de opbrengst

Wat zijn de verwachtingen van de ontgoochelde – het derde type rechtzoekende – over het verloop van zijn zaak? Wat staat er voor dit type rechtzoekende op het spel? Uit de vraaggesprekken komt naar voren dat de ontgoochelde weinig heil ziet in een gang naar de rechter. Hij ziet geen uitweg en blijft zitten met zijn juridische probleem.

Mevrouw K. had van haar energieleverancier een heel hoge eindafrekening ontvangen (rond € 2.000) nadat zij was overgestapt naar een andere leverancier. Zo hoog kon volgens haar nooit kloppen, ze was het helemaal niet eens met de afrekening. In de tussentijd was er een nieuwe meter geïnstalleerd en daarbij moest iets fout zijn gegaan. Ze kon het niet aan dat allemaal te moeten regelen. Ze had te veel aan haar hoofd omdat ze in die tijd ook nog was verwickeld in een echtscheiding. Een advocaat heeft K. niet overwogen. Dat vond ze te duur. Ze had al wel een advocaat in verband met haar echtscheiding, maar die wilde ze het niet vragen. Die advocaat zou het beschikbare urenbudget al hebben opgemaakt. Bovendien was ze ontevreden over deze advocaat. Ze heeft ervan afgezien een advocaat in te schakelen en/of haar zaak aan een rechter

voor te leggen omdat ze niet wilde dat de kosten verder opliepen, want ze heeft een uitkering. Ze betaalde daarom liever de rekening. Achteraf vindt ze het zonde van het geld. Als ze het kon, had ze het anders gedaan, dan had ze voet bij stuk gehouden en het laten uitzoeken. Het lag aan haarzelf, ze heeft het erbij laten zitten. K. voelde zich klem zitten, ze zag op tegen de extra incassokosten en heeft daarom toch maar betaald. Bovendien vraagt ze zich af hoe ze een rechtzaak had moeten aanspannen. Hoe had ze dat in haar eentje moeten doen? Hoe komt ze bij de rechter? Hoe start ze een zaak? Wie helpt haar? Wie kijkt er met haar mee? Hoe krijgt ze haar stukken bij de rechter? Ze wil anderen hier ook weer niet mee belasten. Ze vindt dat moeilijk, ziet daartegen op en is er een beetje bang voor. Wordt ze wel goed geholpen? Zal ze de zaak wel winnen? Kost het haar niet meer?

Meneer J. heeft een dakdekkersbedrijf ingeschakeld om de boei van zijn dakgoot te repareren. De rekening viel nogal hoog uit, veel hoger dan hij had ingeschat. Meneer J. heeft toen een advocaat overwogen en is naar een algemeen spreekuur geweest. De zaak voor de rechter brengen, zou volgens die advocaat wel meer dan € 3.000 gaan kosten. Dat vond hij te veel geld voor een zaak waarvan hij niet zeker wist of hij die zou winnen, het was een te groot risico. Het

was ook niet in verhouding met het bedrag waar het uiteindelijk om gaat. De kosten vormden voor hem een belemmering om naar de rechter te stappen. Daarnaast was meneer J. ook wel onder de indruk van de vasthoudendheid van het dakdekkersbedrijf. Hij had het gevoel daar niet tegenop te kunnen boksen.

Kosten, tijd en moeite, onzekerheid en onbekendheid met de procedure

Welke rol spelen de kosten, tijd en moeite? In hoeverre vormen die een belemmering? De ontgoochelde rechtzoekende benadrukt de kosten en de moeite. Het inschakelen van een advocaat of een gang naar de rechter lijkt nagenoeg onbegonnen werk. Daarnaast ziet hij er tegenop om de strijd aan te gaan met een ogenschijnlijk machtige wederpartij. Hoe zich daartegen te weer te stellen?

Mevrouw S. had een kast gekocht ter waarde van ongeveer € 1.000. De kast bleek ondeugdelijk, de deur kon niet dicht. S. is niet naar de rechter gestapt omdat dit haar te veel geld en moeite zou kosten. Dit stoort haar wel. Op deze manier is de weg naar de rechter in haar ogen bijna onbegaanbaar. Het kost immers te veel tijd en energie. Die kan S. als zzp'er wel beter gebruiken. Daarnaast is het altijd maar afwachten of de rechter je gelijk geeft.

Meneer Van der L. heeft om juridisch advies gevraagd omdat zijn vrouw problemen ondervond op haar werk. Zij werkt als huishoudelijke hulp in de thuiszorg en was in verwachting. Omdat zij last had van zwangerschapsdiabetes kon zij minder werken. Zij had zich dan ook ziek gemeld. De werkplanner van haar werkgever deed daar erg moeilijk over. Van der L. zou, als dat nodig zou zijn geweest, met dit probleem niet naar een rechter of een advocaat gaan, omdat dat voor hem te duur is. Hij kan geen advocaat betalen, omdat ze, zoals hij dat noemt, in budgetbeheer zitten. Hij kan naar eigen zeggen niet naar de rechter. Bovendien zou hij dat ook niet zo snel doen. Wat kan een rechter voor hem betekenen, is die wel te vertrouwen? Dat weet hij niet. Wat kan de rechter eraan veranderen, zo vraagt hij zich af.

Zelfredzaamheid en beschikbare hulpbronnen

Hoe zit het met de zelfredzaamheid van de ontgoochelde rechtzoekende? Uit de gesprekken komt naar voren dat deze rechtzoekende minder zelfredzaam is en moeilijker hulpbronnen weet aan te boren. Hij begrijpt de hele rechtsgang niet goed en ziet vaak op tegen de wederpartij (bijv. een nutsbedrijf of een overheidsinstelling), die ook als onaan-tastbaar wordt ervaren. Het legt zijn lot dan maar in de handen van de rechtshulpverlener.

Die bepaalt de strategie, de rechtzoekende volgt.

Ook ziet eerdergenoemde meneer Van der L. er, voor zichzelf sprekend, tegenop om zonder advocaat naar de rechter te gaan omdat hij zich niet in staat acht het probleem goed onder woorden te brengen. Daar voelt hij zich niet mondig genoeg voor, hoe moet hij zijn zaak uitleggen? Daar heeft hij echt hulp bij nodig.

Volgens meneer De B. is de menselijke maat ondergeschikt bij de rechtbank. De zaak wordt juridisch erg complex gemaakt. Voor normale mensen is het dan moeilijk om staande te blijven in een zaak.

Beeld en verwachtingen van de Rechtspraak

Welke verwachtingen koestert de ontgoochelde rechtzoekende? Dat vindt dit type rechtzoekende moeilijk onder woorden te brengen. Hij heeft geen idee hoe de rechtszitting zal verlopen en hoe de rechter zich zal opstellen. Hij weet eigenlijk niet eens wat hij kan en mag verwachten. Een enkele keer kleurt een eerdere negatieve ervaring het beeld.

Meneer W. heeft de hulp van de rechtsbijstandverzekeraar ingeroepen omdat zijn rijbewijs was ingetrokken door het CBR omdat hij niet in staat zou zijn een auto te besturen omdat hij geplaagd wordt door depressies. De advocate van de rechtsbijstandverzekeraar heeft alles voor W. geregeld. Hij ging op haar advies af. Als zij zou adviseren om naar de rechter te stappen, zou hij dat volgen. Zo is het dus ook gegaan. Hij laat zich bijstaan en ziet het dan wel. Hij wacht het af. Zelf zou hij nooit naar de rechter stappen. Wat kan die voor hem betekenen, is die te vertrouwen? Dat weet hij niet. Meneer W. heeft geen idee hoe de zitting zal verlopen, daar kan hij zich geen voorstelling van maken. Daarom is hij eerst naar een rechtsbijstandverzekeraar gestapt. Verder heeft hij geen beeld van de rechter, geen specifieke verwachtingen. Hij heeft geen idee, er geen ervaring mee. Hij ziet het wel en stelt zich afwachtend op.

Meneer B. heeft al een aantal jaar schulden, net als zijn ouders. Hij heeft een pakket rijlessen afgesloten dat hij in delen kon afbetalen. De aard van zijn geschil betreft dat hij de rijlessen niet tijdig heeft betaald en de afspraken met de door de rijkschool ingeschakelde deurwaarder niet is nagekomen. Meneer B. heeft zich niet voorbereid op de rechtszaak van vandaag en zegt dat ook eerder niet te hebben gedaan. Hij zegt dat hij niet wist wat te verwachten van de zitting, omdat die

altijd weer anders is. Zo waren de keer ervoor meerdere gedaagden tegelijkertijd met hem in de rechtszaal, maar deze keer was het privé. Zijn voorkeur gaat ook uit naar dit laatste. Privé is fijner, want zijn problemen gaan andere mensen niet aan.

Ervaringen met de Rechtspraak

Wat zijn de ervaringen? Hoe kijkt de ontgoochelde rechtzoekende terug? De een werd aangenaam verrast, voor de ander was het een beproeving. Deze groep heeft geen idee wat te verwachten en hoe zich voor te bereiden.

Meneer B., met zijn eerdergenoemde schulden bij de rijkschool, is van mening dat de rechter het goed deed op de zitting. Hij was gelijk duidelijk, recht voor zijn raap. Hij werd met respect behandeld. Er werd niet op een dreigende toon, maar op een normale manier verteld wat er aan de hand was, waarom hij moest komen opdaven. Ook maakte de rechter duidelijk dat er helaas ook nog weer extra kosten bijkomen die meneer B. ook moet betalen.

Mevrouw K. en haar zus zijn in een conflict geraakt met hun jongere broer over de verdeling van de erfenis van hun vader. De rechter deed volgens haar gewoon neutraal haar werk, de juridisch adviseur ook. De rechter stelde zich wel

vrij passief op. Mevrouw K. had gehoopt dat de rechter de knoop zou doorhakken, zodat ze dit alles eindelijk eens achter zich kon laten. Ze zijn nu doorverwezen naar een boedelnotaris, waardoor ze voor haar gevoel van de regen in de drup is geraakt. Het duurt te lang en kost haar alleen maar geld. Voor mevrouw K. moest de rechter de zaak afsluiten, zodat ze die achter zich kan laten. De rechter had hier een punt achter moeten zetten.

Suggesties

De ontgoochelde rechtzoekende pleit voor laagdrempeligheid. En dan niet alleen als het gaat om de kosten voor rechtsbijstand of de hoogte van de eigen bijdrage, maar ook voor wat betreft het inwinnen van advies. Zo zou er op de rechtbank een spreekuurachtige voorziening moeten worden ingericht waar een zaak kan worden beoordeeld en doorverwezen naar de best passende manier van afdoen.

Wat volgens mevrouw K., met haar eerdergenoemde schulden aan de energieleverancier, belemmerend werkt, zijn de hoge kosten en het beperkte aantal uren voor een advocaat. 'De eigen bijdrage is te hoog voor iemand die een uitkering heeft. Het Juridisch Spreekuur en ook Het Juridisch Loket zijn wel goed, maar geven slechts advies,' zo vat zij haar visie samen.

Meneer J., met eerdergenoemde kapotte dakgoot, verwoordt zijn advies als volgt. 'Om de gang naar de rechter voor burgers gemakkelijker te maken, zouden de advocaten een lager uurloon moeten vragen. Een briefje schrijven kost al gauw € 300 of € 400.' Advocaten hebben volgens J. geen inlevingsvermogen in de omstandigheden. 'Ze spreken in advocatentaal en zijn alleen maar bezig met geld binnenhalen.' De geldwolvencultuur binnen de Rechtspraak zou volgens J. moeten veranderen.

In het volgende overzicht zijn de profielen in het licht van de vraaggesprekken nog eens kort samengevat.

4.5 Beeld rechtshulpverleners van rechtzoekenden

Wij hebben eveneens gesproken met acht rechtshulpverleners (zie ook hoofdstuk 3 en bijlage 2). Wat is hun beeld van de wijze waarop hun cliënten juridische problemen proberen op te lossen en hun overwegingen om de rechter daarbij wel of niet in te schakelen? Meer in het bijzonder: in hoeverre herkennen zij de door ons gebruikte profielen?

De profielen en de rol van de rechtshulpverlener

De rechtshulpverleners herkenden desgevraagd de door ons aangebrachte indeling

van rechtzoekenden in profielen. Zij konden zich dergelijke types wel voor de geest halen uit hun eigen praktijk. Zij onderschrijven in algemene zin het onderscheid in verwachtingen, hulpbronnen en zelfredzaamheid van rechtzoekenden.

In het verlengde daarvan gaven zij aan daarmee rekening te houden bij de bejegening en ondersteuning van hun (potentiële) cliënten. Meer of minder sturend, afhankelijk van de opstelling van hun cliënt. Zo staat de ene cliënt meer open voor advies en ondersteuning dan de andere. De 'rechtvaardigheidzoeker' wint weliswaar advies in, maar laat zich daar minder aan gelegen liggen. Emoties voeren de boventoon. Hij heeft er bij wijze van spreken alles voor over, voor hem gaat het immers om een principezaak. De rechtvaardigheidzoeker moet soms worden afgeremd of bijgestuurd. Lastig, want dit type staat daar minder voor open. De 'rechtzoeker' stelt zich neutraler op, hij kent zijn mogelijkheden en beperkingen. Hij wint advies in als hij inziet dat dit toegevoegde waarde heeft. De kans is relatief groot dat hij zich ooit heeft verzekerd voor de eventuele kosten van rechtsbijstand. Hij betreft het advies bij zijn zakelijke afweging om de zaak wel of niet door te zetten. Voor de rechtzoeker fungeert de rechtshulpverlener vooral als klankbord en gids door de gerechtelijke procedure. De 'ontgoochelde', tot slot, kan zijn rechtspositie minder goed beoordelen en acht zichzelf daar minder goed toe in staat. Hij is minder zelfredzaam en sneller ontmoedigd. Doorgaans is hij niet verzekerd voor de kosten van rechtsbij-

Rechtzoekenden en hun motieven om al dan niet naar de rechter te gaan

Profiel/factoren	De rechtvaardigheid-zoeker	De rechtzoeker	De ontgoochelde
Verwachting over opbrengst	Hoog Groot belang (materieel of immaterieel) Sterk gedreven	Realistisch	Laag Wisselend belang Geeft eerder op Ziet ertegen op
Kosten, tijd en moeite, onzekerheid en onbekendheid	Geringe drempel Kosten zijn van ondergeschikt belang	Moet in verhouding staan tot opbrengst en kans van slagen	Hoge drempel (financieel en mentaal)
Zelfredzaamheid en beschikbaarheid hulpbronnen	Gemiddeld Laat zich minder gelegen liggen aan advies	Relatief hoog Laat zich zonodig adviseren en bijstaan	Relatief gering Laat zich leiden door (negatief) advies
Verzekerd voor rechtsbijstand	Soms wel/niet	Verzekeren hoort erbij	Meestal niet Relatief vaak gefinancierde rechtsbijstand
Beeld en verwachtingen van de Rechtspraak	Positief Hoog Behoeft aan erkenning en genoegdoening Zelfoverschatting Morele/normatieve benadering rechter	Realistisch Instrumentele benadering rechter	Negatief Onzekerheid Onduidelijkheid Zelfonderschatting
Ervaringen met de Rechtspraak	Wisselend Rechter lijkt meer opties te bieden dan verwacht	Positief Kan wel sneller, goedkoper en beter	Negatief Gevoel van machteloosheid

stand of geen lid van een vakbond. Hij leunt dan ook sterk op het advies van de rechtshulpverlener. Als dat negatief is, laat hij het erbij zitten. De ontgoochelde moet dan ook vaak letterlijk en figuurlijk bij de arm worden genomen door de rechtshulpverlener.

Overwegingen rechtzoekenden

De rechtshulpverleners bevestigden ons beeld van de afwegingen die rechtzoekenden maken bij het zoeken naar een oplossing voor hun juridisch probleem en het inschakelen van de rechter daarbij.

Zo signaleren zij om te beginnen dat de kosten en moeite een belangrijke rol spelen in de overwegingen om een juridisch probleem wel of niet aan de rechter voor te leggen. Rechtzoekenden blijken doorgaans kostenbewust. Daarbij speelt een doorslaggevende rol of de rechtzoekende verzekerd is voor de kosten van rechtsbijstand en de proceskosten, dan wel of hij lid is van een vakbond. In het kader van de gefinancierde rechtsbijstand speelt de hoogte van de eigen bijdrage een rol. Als de rechtzoekende is verzekerd of de eigen bijdrage meevalt, is die keuze veel gemakkelijker gemaakt, aldus respondenten. De kosten vormen dan immers geen reële belemmering meer. Rechtzoekenden die de kosten zelf moeten dragen, denken doorgaans diep na voordat ze een procedure beginnen. Tegelijkertijd haken rechtzoekenden ook af omdat het hen op een gegeven moment te veel tijd en moeite kost. Of omdat zij opzien tegen de confrontatie met de wederpartij. Veel cliënten

kunnen dat eenvoudigweg niet opbrengen, mede gelet op hun persoonlijke omstandigheden. Hun weerbaarheid is gering, zo vertelden verschillende respondenten. 'Ik heb toch maar betaald, om van de zaak af te zijn,' zo beschrijft een rechtshulpverlener dit type cliënten.

Een andere factor die volgens rechtshulpverleners een belangrijke rol speelt, is het belang dat op het spel staat. Daarbij blijken emoties een grote rol te spelen. Het gevoel van rechtzoekenden dat hen onrecht is aangedaan, bijvoorbeeld door een werkgever, verhuurder of ex-partner, moet door de rechter worden rechtgezet. In dat verband koesteren zij vaak hoge verwachtingen van de rechter. 'Een wijze man of vrouw, die doorziet dat de ander liegt en bedriegt,' zo verwoordt een rechtshulpverlener de instelling van zijn cliënt. Het is ook van invloed op hun (aanvankelijk geringe) bereidheid tot schikken. De rechtshulpverleners steken op basis van hun eigen proceservaring dan ook de nodige energie in het temperen van de verwachtingen van hun cliënt en het geven van uitleg over de procedure en de kans van slagen. Aan de andere kant heeft hun cliënt het laatste woord wat betreft de te volgen processtrategie. Verder speelt ook het financiële belang een rol (behoud van inkomen of woonruimte). Hoe groter, hoe sterker de neiging te procederen.

Uit de gesprekken met de rechtshulpverleners kwam ook naar voren dat zij, waar dat mogelijk en wenselijk is, erop aansturen de zaak in der minne te schikken, althans zonder dat het tot een formeel vonnis komt. In de loop van

de procedure blijken partijen immers vaak nader tot elkaar te komen en is er meer mogelijk, zo leert hun ervaring. Daarbij speelt ook een rol dat veel van hun cliënten opzien tegen de zitting of het op een gegeven moment niet meer kunnen opbrengen, gelet op de duur van de procedure en de energie die dat van hen vergt.

In de vraaggesprekken wezen rechtshulpverleners overigens op (andere) barrières op de weg naar de rechter, waaronder het hoge griffierecht en de proceskosten. Ook het procesmonopolie van de advocatuur speelt daarbij een rol, zo menen zij. In dit verband zou ook een verruiming van de competentie van de kantonrechter de drempel naar de rechter kunnen verlagen.

Conclusie

De hoofdvraag van het onderzoek luidt: welke afwegingen maken rechtzoekenden voor het al dan niet gebruikmaken van de (civiele) rechter en welke factoren zijn daaruit te distilleren die de toegang tot de Rechtspraak bevorderen dan wel belemmeren? Om die vraag te beantwoorden hebben wij, bij wijze van een eerste verkenning, een kleine veertig rechtzoekenden gesproken over de wijze waarop zij hun civielrechtelijke probleem hebben proberen op te lossen en de rol van de rechter daarbij. Wat leren de interviews over de afwegingen van rechtzoekenden?

De afwegingen van rechtzoekenden

Om te beginnen stuurden de rechtzoekenden uit ons onderzoek doorgaans niet bewust aan op een rechtszaak. De meesten probeerden dat juist te vermijden en schikten en plooiden hun conflict. Dat een deel van hen uiteindelijk toch bij de rechter belandde, is omdat escalatie niet meer was af te wenden of zij zich daartoe genoodzaakt achtten als gevolg van de opstelling door de werkgever, verhuurder of schuldeiser. De rechtzoekenden die wij spraken zagen over het algemeen juist op tegen

een formele rechtszitting: een toneelstuk waarvan zij het script niet kenden of kennen. Ook zagen zij op tegen de kosten en de moeite die dat zou vergen. Vervolgens bleek dat de respondenten hun kansen en risico's wikkelen en wegen tegen de achtergrond van de eerder beschreven tegenzin. Het gaat daarbij om meer dan een klassieke kosten-batenafweging die uit het geschilbeslechtsingsdelta-onderzoek naar voren lijkt te komen (Van Velthoven & Ter Voert, 2015). Zowel materiële als immateriële aspecten spelen een rol, zoals ook Niemeijer en Klein Haarhuis (2008) dat beschrijven. Wat betreft de materiële aspecten gaat het voornamelijk om de kosten van rechtsbijstand en de proceskosten aan de ene kant en financiële compensatie, het behoud van werk of woonhuis aan de andere kant. Bij de immateriële aspecten gaat het om de benodigde tijd en moeite aan de ene kant en zaken als eerherstel, morele genoegdoening en/of erkenning aan de andere kant. Daarnaast speelt de onbekendheid met het procesverloop en de onzekerheid over het verloop en de afloop van de procedure. Met andere woorden: de

mentale belasting die een en ander met zich meebrengt.

Van grote invloed op deze belangenafweging blijkt het gegeven of de rechtzoekende verzekerd is voor de kosten van rechtsbijstand of lid is van een belangenorganisatie zoals een vakbond. Dit maakt het kostenaspect immers minder zwaarwegend. Ook de zelfredzaamheid en mentale weerbaarheid van de rechtzoekende zijn van invloed op de belangenafweging.¹ Die zijn bepalend voor het gewicht dat zij toekennen aan de baten.

Factoren

Deze afwegingen kunnen worden geabstraheerd in de volgende factoren die, afhankelijk van de persoon en omstandigheden, een stimulerende dan wel belemmerende rol spelen bij de gang naar de rechter. Op de eerste plaats spelen financieel-economische factoren: de bekende kosten en baten. Daarnaast spelen echter ook sociaal-maatschappelijke en psychologische factoren: zelfredzaamheid en mentale weerbaarheid, het rechtvaardigheidsgevoel en het beeld van de rechter en de verwachtingen van de Rechtspraak.

Naar een ruimer perspectief op het afwegingsproces van rechtzoekenden

Al met al laat het onderzoek zien dat het beeld dat de afwegingen van rechtzoekenden om hun juridisch probleem al dan niet aan de (civiele) rechter voor te leggen meer omvatten

dan een klassieke kosten-batenafweging. Dat is immers het dominante beeld dat naar voren komt uit het eerdergenoemd geschilbeslechttingsdelta-onderzoek. De praktijk blijkt rijker en veelvormig, zo kan uit dit (verkennde) kwalitatieve onderzoek worden afgeleid. Naast financieel-economische factoren spelen nadrukkelijk ook sociaal-maatschappelijke en psychologische factoren een rol. Zowel materiële als immateriële aspecten wegen mee in het afwegingsproces van de rechtzoekende. In het verlengde hiervan dient met name het gangbare beeld van de tamelijk zelfredzame *homo juridicus* (Hertogh, 2006) die informatie verzamelt, zich voorbereidt en een rationele afweging maakt, te worden aangevuld met (twee) andere types. Enerzijds het type dat door rechtvaardigheidszin wordt gedreven en daardoor een andere afweging maakt. Anderzijds het type dat minder goed in staat is voor zichzelf op te komen en geneigd is het erbij te laten zitten; het ontbreekt hem aan 'doenvermogen', zoals de WRR (2017) dat in zijn advies over redzaamheid noemt. Dat wil zeggen het non-cognitieve vermogen om onder moeilijke omstandigheden in actie te komen en door te zetten om problemen op te lossen. Dat vermogen blijkt minstens zo relevant als het 'denkvermogen', de cognitieve vermogens die vooral een rol spelen bij het verzamelen van informatie en het maken van een rationele afweging. Met andere woorden: aan de ene kant van het spectrum spelen vooral emotionele drijfveren een rol, samengebond in het verlangen naar een rechtvaardige rechter. Aan de andere kant speelt de kwetsbare maat-

1. Of zoals de WRR het noemt: het doenvermogen (WRR, 2017).

schappelijke positie en mentale belastbaarheid een rol, uitmondend in een beeld dat de Rechtspraak er toch niet voor hen is. Dit brede spectrum doet meer recht aan de praktijk.

Consequenties voor het beleid

In het kader van een maatschappelijk effectieve rechtspraak streeft de Raad voor de rechtspraak ernaar de toegang tot de civiele rechter te vergroten. Nader inzicht in motieven en afwegingen van rechtzoekenden om hun juridisch probleem op een gegeven moment wel of niet aan de rechter voor te leggen, bieden aanknopingspunten voor dit beleid.

In het kader van ons onderzoek onderscheiden wij drie typen rechtzoekenden die elk een eigen afweging maken, elk binnen een ander kader. Waar de aandacht traditioneel uitgaat naar de rationele en zelfredzame rechtzoekende, de zogenoemde 'rechtzoeker' uit ons onderzoek, ligt het in de rede om in het bijzonder aandacht te schenken aan rechtzoekenden bij wie dat proces zich anders voltrekt, namelijk de 'rechtvaardigheidzoeker' en 'de ontgoochelde'. De Rechtspraak zou, ook indachtig het advies van de WRR over redzaamheid, rechtzoekenden meer op maat moeten bedienen, bijvoorbeeld in het kader van de informatievoorziening, ondersteuning en begeleiding.

Zou de 'rechtvaardigheidzoeker' niet meer met beide benen op de grond moeten wor-

den gezet? Zodat dit type uiteindelijk een realistischer en evenwichtiger afweging kan maken? Bijvoorbeeld aan de hand van een persoonlijk adviesgesprek vooraf over de werkwijze die de rechter hanteert en zijn afwegingskader. Of door middel van het doorlopen van een beslisboom op een website om verschillende opties door te nemen en de kans van slagen en de kosten beter in te schatten.¹ Zou de 'ontgoochelde' niet moeten worden aangemoedigd en ondersteund (*empowered*)? Zodat dit type niet al bij voorbaat ontmoedigd raakt? Bijvoorbeeld op basis van persoonsgerichte ondersteuning en advies of audiovisuele informatie in begrijpelijke taal over de gang van zaken op de zitting.

Naast de Rechtspraak ligt hier een belangrijke rol voor rechtshulpverleners. Zij zouden in hun spreekkamer eerdergenoemde rechtzoekenden actiever moeten kunnen bijsturen. Bijvoorbeeld door hen in woord en daad voor te bereiden op wat hen te wachten staat en/of door eerst informele alternatieven te beproeven (bijvoorbeeld mediation). Een en ander mede afhankelijk van het type probleem en het stadium van het conflict.

1. Vgl. Doornbos, 2017, p. 117.

In het verlengde hiervan is een belangeloze 'loketfunctie' denkbaar, gekoppeld aan een rechtbank, waarin de Rechtspraak en rechtshulpverleners samenwerken. De rechtzoekende zou daar terecht moeten kunnen met zijn juridisch probleem voor advies op maat en persoonlijke ondersteuning. Zo'n loketfunctie zou enerzijds drempelverlagend moeten werken voor de 'ontgoochelde', en anderzijds filterend ten aanzien van de 'rechtvaardigheidzoeker'.

Mogelijk kunnen de bevindingen van dit onderzoek een bijdrage leveren aan het verlagen van de drempel tot de Rechtspraak. In dit verband zou nog een poging kunnen worden ondernomen om de profielen zoveel mogelijk te kwantificeren, om op die manier meer inzicht te krijgen in de omvang van de verschillende groepen rechtzoekenden.

Meer in het algemeen verdient het vereenvoudigen van de gerechtelijke procedures en de toegang tot de Rechtspraak aanbeveling. Hiertoe zijn al de nodige initiatieven genomen, waaraan wij onze voornoemde suggesties graag toevoegen.

Geraadpleegde literatuur

- Barendrecht, M., Beek, K. van & Muller, S. (2017). *Menselijk en rechtvaardig. Is de rechtsstaat er voor de burger?* Den Haag: Hiil.
- Bock, R.H. de (2017). *De toekomst van de civiele rechtspraak. Een pleidooi om de rechter niet te ontlasten* (oratie). Zutphen: Uitgeverij Paris.
- Coenraad, L.M. en Ingelse, P. (2017). Afscheid van de klassieke civiele procedure? Vernieuwen + behouden = versterken. In: *Afscheid van de klassieke procedure?* Handelingen Nederlandse Juristen Vereniging, 2017/1 (p. 13-138). Deventer: Wolters Kluwer.
- Doornbos, N. (2017). Voorbij procedurele rechtvaardigheid. De betrekkelijkheid van de beleving van respondenten. *Recht der Werkelijkheid*, 2017/2, p. 99-210.
- Ewick, P. & Silbey, S.S. (1998). *The common-place of law. Stories from Everyday Life*. Chicago and London: The University of Chicago Press.
- Hertogh, M. (2006). *Rechtsvervreemding. Tussen rechtsstaat en rechtsgevoel* (oratie). Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.
- Hertogh, M. (2011). Wat weten en vinden burgers van het recht? In: M. Hertogh & H. Weijers (red.). *Recht van onderop. Antwoorden uit de rechtssociologie* (p. 287-300). Nijmegen: Ars Aequi Libri.
- Huls, N. (2015). *Actie en reactie. Een inleiding in de rechtssociologie*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.
- Marseille, A.T., Waveren, B. van, Bleeker, Y., Timmermans, M., Boekema, M. & Brink, B. (2016). *Motieven van en waardering voor hoger beroep. Eindrapport. Research Memorandum 2016/1*. Den Haag: Raad voor de rechtspraak.
- Niemeijer, B. & Klein Haarhuis, C.M. (2008). Hoeveel recht kunt u betalen? Over verklaringen van geschilgedrag en het gebruik van procedures In: *Gedrag en Privaatrecht. Over gedragspresumpties en gedragseffecten bij privaatrechtelijke leerstukken* (p. 537-559). Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.
- Raad voor de rechtspraak (2016). *Rechtspraak die ertoe doet. Rechter over de rechtspraak anno 2016*. Den Haag: Raad voor de rechtspraak.

- Velthoven, B.C.J. van & Voert, M.J. ter (2004). *Geschilbeslechtingsdelta 2003. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische geschillen van burgers*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.
- Velthoven, B.C.J. van & Klein Haarhuis, C.M. (2010). *Geschilbeslechtingsdelta 2009. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische geschillen van burgers*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.
- Voert, M.J. ter & Klein Haarhuis, C.M. (2015). *Geschilbeslechtingsdelta 2014. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische geschillen van burgers*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.
- Voert, M. ter (2011). Hoe ontstaan en verlopen geschillen? In: M. Hertogh & H. Weijers (red.). *Recht van onderop. Antwoorden uit de rechtssociologie* (p. 153-168). Nijmegen: Ars Aequi Libri.
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Den Haag: WRR.

Bijlagen

Gesprekspuntenlijst

- Achtergrond van respondent (verzekerd voor kosten rechtsbijstand?).
- Aard juridisch geschil/probleem.
- Ontstaan en ontwikkeling van het geschil/probleem; stand van zaken.
- Reflectie op wat het geschil/probleem (en de moeite die het kost daarvoor een oplossing te vinden) met betrokkene doet; gevoel daarbij.
- Stappen die al (tevergeefs) zijn gezet om het geschil/probleem te verhelderen c.q. op te lossen.
- Motivatie voor die stappen en afwegingen en terugblik op die keuzes en afwegingen; gevoel daarbij.
- Motivatie en afweging om het geschil/probleem al dan niet aan de (civiele) rechter voor te leggen.
- Beeld en verwachtingen van de (civiele) rechter in relatie tot wens geschil/probleem tot een oplossing te brengen; gevoel daarbij. Beeld en verwachting van de rechter in het algemeen.
- Ervaren belemmeringen, demotiverende factoren, stimulerende factoren, effect daarvan op betrokkene (kosten, tijd en moeite, behoud relatie met wederpartij, onbekendheid met gang van zaken rechtbank, intimiderend effect rechter, geen vertrouwen in rechter, mate van zelfredzaamheid, sociaal kapitaal).
- Suggesties om belemmeringen weg te nemen en de gang naar de (civiele) rechter te vergemakkelijken.



Respondenten rechtshulpverleners

T. van Leeuwen-Brinks	DAS (rechtsbijstand)
P. Neuschafer	DAS (rechtsbijstand)
I. Kleinmoedig	DAS (rechtsbijstand)
R. Krikke	Spuistraat 10 Advocaten
M. Zwennes	Spuistraat 10 Advocaten
L. Stuger-Kembel	Het Juridisch Spreekuur van de Hogeschool van Amsterdam
W. van der Heiden	CNV
K. Peters	Consumentenbond