

# Toegang tot Recht in **Den Haag** 2020

Over rechtsproblemen en -oplossingen  
voor inwoners van Den Haag



<b>1. Introductie gebruiksvriendelijk recht</b>	<b>2</b>
1.1 Samenwerking met de gemeente Den Haag	4
1.2 Onderzoeksmethode	5
De JNS Online	5
Interviews met kwetsbare groepen	6
Analyse van rechtszorgaanbieders	7
1.3 Demografische kenmerken van de steekproef	8
<b>2. Rechtsproblemen en oplossingsstrategieën van inwoners in Den Haag</b>	<b>13</b>
2.1. De rechtsproblemen die men ervaart	14
2.2. De rechtsoplossingen die men zoekt	25
2.3. Hoe mensen rechtsoplossingen ervaren	30
2.4. Vertrouwen in oplossingen	35
<b>3. Hoe sluit het aanbod aan op de vraag?</b>	<b>38</b>
3.1. Hoe ziet het aanbod van oplossingen eruit?	39
Het aanbod van gemeentelijke diensten	41
Het aanbod van niet-gemeentelijke diensten	43
Overige instanties	50
3.2. Wat zijn de behoeften van rechtszorgaanbieders?	53
Maak recht transparant, begrijpelijk en laagdrempelig	53
Rechtszorgaanbieders willen meer holistische hulp bieden	54
Vergroot toegankelijkheid van alternatieve behandelroutes	54
Verzamel en deel internationale kennis	54
<b>4. Bevindingen en implicaties</b>	<b>56</b>
4.1. Bevindingen	57
Wat zijn de problemen?	57
Wat is de impact?	58
Wat zijn de huidige oplossingsroutes?	58
Worden problemen opgelost en hoe tevreden is men over de hulp?	59
Hoe ziet het aanbod van rechtszorgaanbieders eruit?	60
Hebben mensen zicht op uitkomsten?	60
4.2. Implicaties	60
Welke behandelingen zijn het meest effectief of veelbelovend?	60
Hoe kunnen diensten effectief worden georganiseerd om de behandelingen bij mensen te brengen?	61
In wijkcentra begint een systeem van uitkomsten monitoren te komen	62
Welke optimale omgeving voor innovatie en verbetering kunnen we creëren?	63
<b>Appendix 1</b>	<b>65</b>

# 1

## Introductie gebruiksvriendelijk recht



Net als elders in de wereld komen inwoners van Den Haag obstakels tegen in hun zoektocht naar rechtvaardige uitkomsten. Families hebben juridische hulp nodig wanneer de relaties verstoord worden door een scheiding, geweld, of een ongeluk. Buren hebben behoefte aan bemiddeling als ze in conflict zijn. Werknemers hebben juridische hulp nodig als ze door hun werkgever worden uitgebuit.

De gemeente Den Haag en HiiL willen bijdragen aan het voorkomen en oplossen van rechtsproblemen in Den Haag. Kennis van het recht kan problemen voorkomen, maar kennis is niet vanzelfsprekend voorhanden en niet altijd aangereikt in begrijpelijke taal. Niet iedereen weet dat een juridisch traject kan worden voorkomen met de hulp van een mediator of een adviseur. Wanneer wel juridische stappen worden ondernomen, is het belangrijk dat rechtsproblemen op een toegankelijke, begrijpelijke, en betaalbare manier worden opgelost. Waarbij goede uitkomsten voor mensen centraal staan. Innovatie en technologie kunnen bijdragen aan schaalbaarheid van oplossingen, waardoor sneller meer mensen kunnen worden geholpen. Zo kan meer 'gebruiksvriendelijk recht' ontstaan.

Samen met de gemeente is een belangrijke eerste aanzet gedaan om informatie over rechtsproblemen van inwoners uit Den Haag te verzamelen. Hierbij hebben we de *Justice Needs and Satisfaction survey (JNS)* methode toegepast. Dit hebben we niet op de gewenste grote schaal kunnen doen. 395 mensen waren bereid om de vragenlijst in te vullen. Door de coronapandemie waren we genoodzaakt dit online te doen. De pandemie heeft de bereidheid van Hagenaars om de vragenlijst in te vullen waarschijnlijk sterk beïnvloedt. Het was ook niet mogelijk een representatief panel in te zetten. We hebben deze beperkte data vergeleken met eerdere, landelijke survey resultaten in Nederland. Het beeld ontstaat dat de problematiek in Den Haag niet heel anders is dan de rest van Nederland, met uitzondering van het aantal burenc conflicten. Volgens de respondenten hebben de meeste problemen in Den Haag te maken met overlast tussen buren, intimidatie, en vernieling in de buurt. Zowel de soort problematiek als betrekkelijk lage oplossingspercentage en tevredenheid komen redelijk overeen met landelijke cijfers.

Daarnaast zijn er 15 gesprekken gevoerd met door de gemeente aangegeven kwetsbare groepen in de stad. Dit zijn statushouders, mensen uit een lagere inkomensklassen, en vrouwen uit deze twee groepen. Door coronarestricties was het niet mogelijk doelgericht deze stadsgenoten te selecteren voor focusgroepen en interviews, waardoor resultaten niet zijn te herleiden tot deze groepen afzonderlijk. We konden echter wel aanwezig zijn bij spreekuren van Haagse wijkcentra, waar we ad hoc in gesprek zijn geweest met zowel mannelijke als vrouwelijke statushouders en mensen met lage inkomens. Hieruit ontstond een beeld van de problemen en barrières die deze kwetsbare mensen ervaren, en dat zij extra risico op misbruik lijken te lopen.

Woningproblemen komen vaak voor binnen deze kwetsbare groepen, en andere rechtsproblemen spelen dikwijls tegelijkertijd.

Ten slotte is een overzicht van aanbod van rechtszorgaanbieders in Den Haag gemaakt. Goed zicht krijgen op aanbod is lastig, maar een poging is gedaan en we zijn tot een eerste aanzet gekomen. We hebben in kaart gebracht welke rechtszorgaanbieders binnen de stad actief zijn. Daarvan hebben we jaarverslagen geanalyseerd, dit getoetst, en 12 rechtszorgaanbieders geïnterviewd.

Over de hele linie blijkt dat er behoefte is aan voorzieningen die problemen echt oplossen. Dit wordt ook gedeeld door rechtszorgaanbieders. Voor specifieke problemen zijn praktische oplossingen nodig. Goede voorzieningen voor burenp Problemen kunnen veel verschil maken. De focus kan daarna worden gericht op bijvoorbeeld huisvestingsproblemen.

## 1.1 Samenwerking met de gemeente Den Haag

In 2019 gaf de gemeente Den Haag aan de komende jaren expliciet te willen werken aan toegang tot recht voor haar burgers. De Wethouder Economie, Internationaal, en Dienstverlening en de gemeentelijke Directie Internationaal zetten zich in om het imago van Den Haag als internationale stad van recht en vrede naar de dagelijkse praktijk te brengen voor de bewoners van de stad. Met deze motivatie benaderden zij HiiL om te onderzoeken wat de meest voorkomende rechtsproblemen in de stad zijn, en of beschikbare rechtsvoorzieningen voldoende en adequate oplossingen bieden.

Vanuit de gemeente is opdracht gegeven om stakeholders (bestaande uit een netwerk van nationale en internationale rechtszorgaanbieders) in kaart te brengen. Evenals is de ambitie uitgesproken om de kennis en best practices uit het (internationale) ecosysteem voor vrede en recht in te zetten om rechtstoegang voor inwoners in van Den Haag te verbeteren.

De mogelijkheid dat er een verschil bestaat tussen de rechtsproblemen die inwoners van Den Haag ervaren en de oplossingen die er voorhanden zijn baart de gemeente zorgen. Dit verschil noemt HiiL de *justice gap* - ofwel de 'rechtvaardigheidskloof'. Met de JNS survey wordt de grootte van de Haagse justice gap gemeten. Wat voor rechtsproblemen komen het vaakst voor onder inwoners van Den Haag? Wat voor impact hebben rechtsproblemen? Lukt het Haagse burgers om hun rechtsproblemen naar tevredenheid op te lossen? Welke rechtsvoorzieningen gebruiken zij, en hoe ervaren zij dat gebruik? En wat hebben zij nodig om makkelijker, tot meer en betere oplossingen te komen? Met andere woorden, wat zijn de rechtsbehoeften van de inwoners van Den Haag?

HiiL heeft de ambitie om de gemeente bij te staan in het nemen van vervolgstappen ter verbetering van toegankelijk recht in Den Haag. Gebaseerd op de informatie van de JNS kan HiiL samen met de gemeente bepalen welke rechtsproblemen prioriteit hebben. In een vervolgsamenwerking kunnen internationale best-practices en innovaties worden verzameld bij stakeholders en op deze problemen worden losgelaten. HiiL kan een transformatieproces faciliteren. Relevante rechtsvoorzieningen en/of andere stakeholders worden verbonden aan de uitdaging om innovatieve en efficiënte oplossingen voor geprioriteerde rechtsproblemen te vinden, en daarmee bij te dragen aan het dichten van de justice gap.

## 1.2 Onderzoeksmethode

### De JNS Online

Met inachtnaam van coronamaatregelen en privacywetgeving besloot HiiL om de survey online te plaatsen, en selecteerde de gemeente 5000 willekeurige respondenten. Zij ontvingen per post een uitnodiging om de online vragenlijst te beantwoorden.<sup>1</sup> Deze online zelf-selectie leverde uiteindelijk relatief weinig respondenten op (395, zie hoofdstuk 2). Ter aanvulling op deze steekproef, vergelijken we waar mogelijk de bevindingen van de survey met drie soortgelijke studies die eerder zijn uitgevoerd. Deze studies hadden allemaal een hoger aantal respondenten en omvatten heel Nederland. Het betreft de Justice Needs and Satisfaction survey uitgevoerd door HiiL in 2015<sup>2</sup>, de Access to Justice survey uitgevoerd door het World Justice Project in 2018 in Amsterdam, Rotterdam en Den Haag,<sup>3</sup> het Measuring the Justice Gap: A People-Centered Assessment of Unmet Justice Needs Around the World (2019) van het World Justice Project,<sup>4</sup> en de Geschilbeslechtingdelta 2014 uitgevoerd door het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC).<sup>5</sup> De laatste studie richt zich enkel op civiel- en bestuursrechtelijke problemen.

Om de justice gap in kaart te brengen vraagt de JNS aan respondenten of ze rechtsproblemen hebben ervaren in de afgelopen vier jaar. Als dat zo is kiezen

---

<sup>1</sup> In navolging van de Algemene Verordening Gegevensbescherming zijn respondenten per post gevraagd om de online survey in te vullen, door middel van de opgegeven website URL. Respondenten hebben op geen enkel moment contactgegevens hoeven delen met HiiL, waarmee ieders anonimiteit is gegarandeerd.

<sup>2</sup> Zie: <https://dashboard.hiil.org/netherlands/>

<sup>3</sup> Zie: <https://data.worldjusticeproject.org/accesstojustice/#/country/NLD>

<sup>4</sup> World Justice Project, Measuring the Justice Gap: A People-Centered Assessment of Unmet Justice Needs Around the World, 2019, zie: [https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/WJP\\_Measuring%20the%20Justice%20Gap\\_final\\_20Jun2019\\_0.pdf](https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/WJP_Measuring%20the%20Justice%20Gap_final_20Jun2019_0.pdf)

<sup>5</sup> Zie: <https://www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/3065-geschilbeslechtingdelta-burgers.aspx>

respondenten maximaal tien concrete rechtsproblemen, gepresenteerd in categorieën zoals familie, buren, of werkgever. Vervolgens wordt respondenten gevraagd wat voor impact rechtsproblemen hebben gehad op hun leven, met gevolgen zoals ziekte of financiële kosten. Dit gedeelte van de vragenlijst sluit af met de vraag of mensen in staat zijn geweest om problemen op te lossen. Daaropvolgend wordt gevraagd naar de manier waarop respondenten hebben geprobeerd hun rechtsproblemen op te lossen. In hoeverre ondernemen mensen actie om tot een oplossing te komen, en welke oplossingsstrategieën gebruiken zij daarbij? Proberen mensen problemen zelf op te lossen of zoeken zij professionele hulp?

In een gebruiksvriendelijke benadering van toegang tot recht is de volgende vraag wat nu eigenlijk wel en niet werkt in het oplossen van rechtsproblemen. Hoe behulpzaam zijn de aangewende oplossingsstrategieën uiteindelijk, en met welke aspecten van het proces zijn mensen meer of minder tevreden? Belangrijke kenmerken van een goed oplossingsproces zijn dat mensen zich gehoord en gerespecteerd voelen, of het proces eerlijk is verlopen, en of de gevolgen van een rechtsprobleem daadwerkelijk zijn hersteld door de geboden oplossing.

Met deze vier onderdelen van de JNS ontstaat inzicht in het volume en het type rechtsproblemen in Den Haag, in hoeverre deze worden opgelost, welke gevolgen ontstaan door het een gebrek aan rechtsoplossingen, en het soort oplossingen dat het beste werkt voor mensen.

Met dit inzicht kunnen beleidsmakers en aanbieders van rechtsvoorzieningen in Den Haag aansluiten op rechtsbehoeften van stadsbewoners. Als voor de vaakst voorkomende rechtsproblemen een makkelijke oplossing beschikbaar is, kan de druk op overbezette rechtzorgverleners afnemen. Wanneer voor de meest impactvolle problemen toegankelijke en werkbare oplossingen beschikbaar zijn, hoeven rechtsproblemen minder langslpend of ontwrichtend te zijn.

### **Interviews met kwetsbare groepen**

De respondenten van de JNS moeten toegang hebben tot een computer, kunnen lezen en schrijven, en de interesse hebben om deel te nemen aan een survey over rechtsproblemen. Mensen die deze kenmerken niet hebben worden niet door de survey bereikt. Sociaal-economisch meer kwetsbare stadsgenoten verdienen daarom ook aandacht, via een andere selectiemethode.

Onder kwetsbare stadsgenoten kunnen verschillende groepen worden geschaard. In samenspraak met de gemeente werd besloten extra aandacht te vestigen op statushouders en mensen met een ontoereikend inkomen, en hen in focusgroepen

vragen te stellen over hun rechtsproblemen en -behoeften. Echter, de coronacrisis maakte dit aanzienlijk lastiger.

Er is vervolgens overwogen om mensen individueel te benaderen voor een vraaggesprek, één op één of per telefoon. Wij hebben afgezien van één op één gesprekken omdat we de bereidheid daartoe laag inschatten vanwege de heersende pandemie. Telefonische interviews waren geen optie omdat statushouders vaak moeite hebben met de Nederlandse taal.

In plaats daarvan vonden wij de maatschappelijk werkers van Zebra Welzijn bereid om te helpen. Als vitale maatschappelijke voorziening bleven wijkcentra van Servicepunt XL open ondanks actieve coronamaatregelen. In oktober 2020 mochten wij aanwezig zijn op hun locaties in de Haagse wijken Schilderswijk, Transvaal, en Centrum. Om de nodige sociale afstand te waarborgen, ontvingen de centra cliënten enkel op afspraak. Twee onderzoekers van HiiL zijn in totaal zes dagdelen aanwezig geweest bij de wijkcentra Parada, De Burcht, en Julianakerk. Maatschappelijk werkers vroegen of de aanwezige cliënt bereid was kort een aantal vragen te beantwoorden met betrekking tot rechtsproblemen- en voorzieningen, waarna de HiiL onderzoekers het gesprek voortzetten.

Deze interviews zijn dus op vrijwillige basis gehouden, en waar nodig hielpen maatschappelijk werkers met vertalen vanuit de Arabische, Koerdische, en Perzische taal.

Op deze manier zijn ondanks de coronamaatregelen toch een reeks van korte gesprekken gevoerd met statushouders en niet-Westerse migranten, die allen lage of zelfs ontoereikende inkomens hadden. Statushouders waarmee is gesproken waren vooral mensen die zich recent in Nederland hadden gevestigd, terwijl de niet-Westerse migranten vooral eerste generatie arbeidsmigranten waren die al geruime tijd in Nederland verbleven.

De gesprekken met deze meer kwetsbare bewoners van Den Haag zijn anoniem gevoerd. Om wantrouwen te voorkomen zijn geen opnames maar handgeschreven notities gemaakt door de interviewers. In hoofdstuk 2 zullen dan ook alleen relevante kenmerken van de respondenten worden gedeeld, en quotes moeten worden gelezen als parafrases van het gevoerde gesprek.

### **Analyse van rechtszorgaanbieders**

Om overzicht te creëren in het aanbod van oplossingen in Den Haag is een uitgebreide lijst samengesteld van juridische voorzieningen, instellingen en organisaties die bezig zijn met de bevordering van toegang tot het recht. Van deze 'rechtszorgaanbieders' hebben we jaarverslagen geanalyseerd en de diensten die zij aanbieden kunnen



identificeren. Vervolgens hebben we de diensten van rechtszorgaanbieders per rechtsprobleem overzichtelijk in een matrix in hoofdstuk 3 uiteengezet. In de matrix is te zien dat we rechtsproblemen hebben opgedeeld in gangbare stappen die mensen nemen in het vinden van oplossingen.

Met 12 van deze rechtszorgaanbieders zijn ook interviews uitgevoerd, waarin hun behoeften in kaart werden gebracht. Tijdens deze gesprekken hebben we gekeken op welke manier zij optimaal kunnen bijdragen aan goede uitkomsten voor mensen met rechtsproblemen in Den Haag. De vraag die centraal stond was: Wat hebben zij nodig om een grotere of betere bijdrage te leveren aan rechtszorg en toegang tot recht?

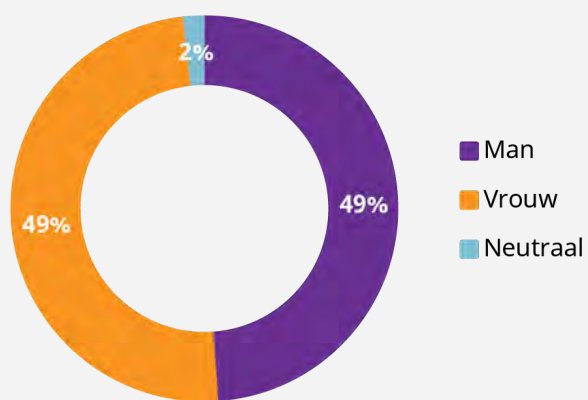
In hoofdstuk 4 wordt vervolgens het aanbod van rechtsvoorzieningen vergeleken met de bevindingen uit de JNS en de interviews met geïnterviewde kwetsbare groepen. Met andere woorden, vraag en aanbod worden geanalyseerd om een inzicht te krijgen in de justice gap.

### **1.3 Demografische kenmerken van de steekproef**

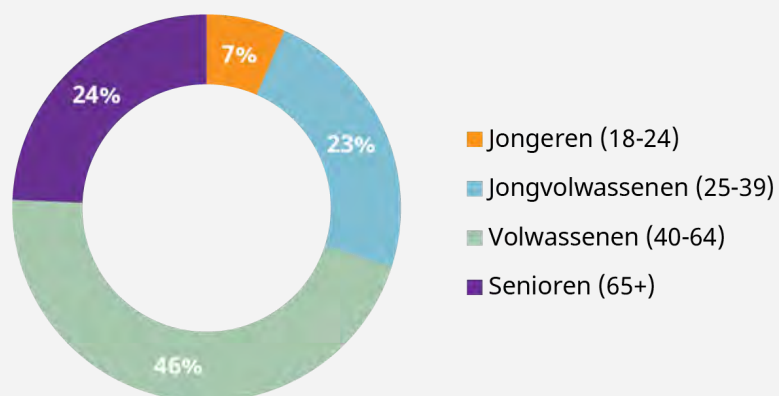
Het totaal aantal respondenten dat de survey heeft ingevuld is 395. Onze verwachting van de toegepaste selectie-methode lag aanzienlijk hoger dan het uiteindelijke resultaat. Online zelf-selectie vergt een vrij hoge mate van bereidheid en beschikbaarheid om de per post verstuurd uitnodiging te aanvaarden en de survey digitaal in te vullen. Het is aannemelijk dat de coronacrisis zowel bereidheid en beschikbaarheid negatief beïnvloed heeft. Sinds maart 2020 werken mensen veel thuis, terwijl zorgtaken voor gezin en familie vaak drastisch zijn toegenomen. Er is dan misschien minder bereidheid voor het invullen van een online survey.

De resultaten van de survey zijn weliswaar niet representatief voor de gehele gemeente Den Haag, ze bieden niettemin een redelijk inzicht in de justice gap en de rechtsbehoeften van de Haagse inwoners. Hiermee kan de gemeente van start gaan met het prioriteren van specifieke rechtsproblemen en bijbehorende vernieuwing van rechtsoplossingen.

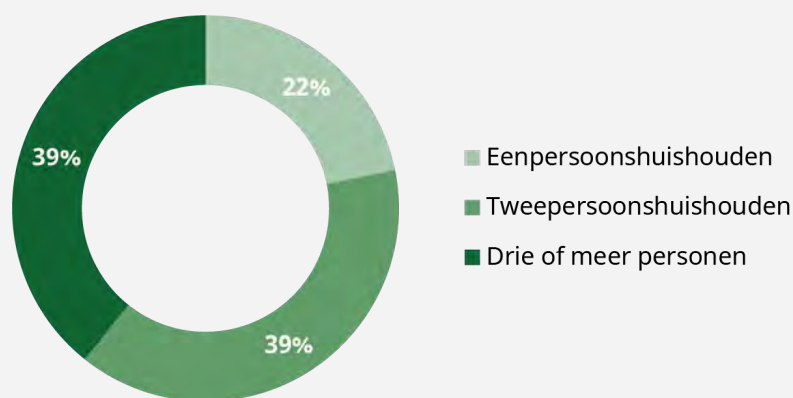
De verdeling van basale demografische kenmerken in de steekproef is min of meer een representatie van populatiekenmerken in de Den Haag.



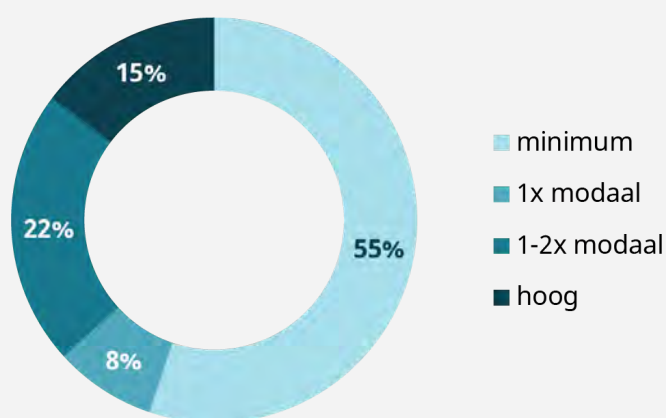
Grafiek 1: geslacht respondenten



Grafiek 2: leeftijd respondenten



Grafiek 3: samenstelling huishouden respondenten



Grafiek 4: inkomen respondenten

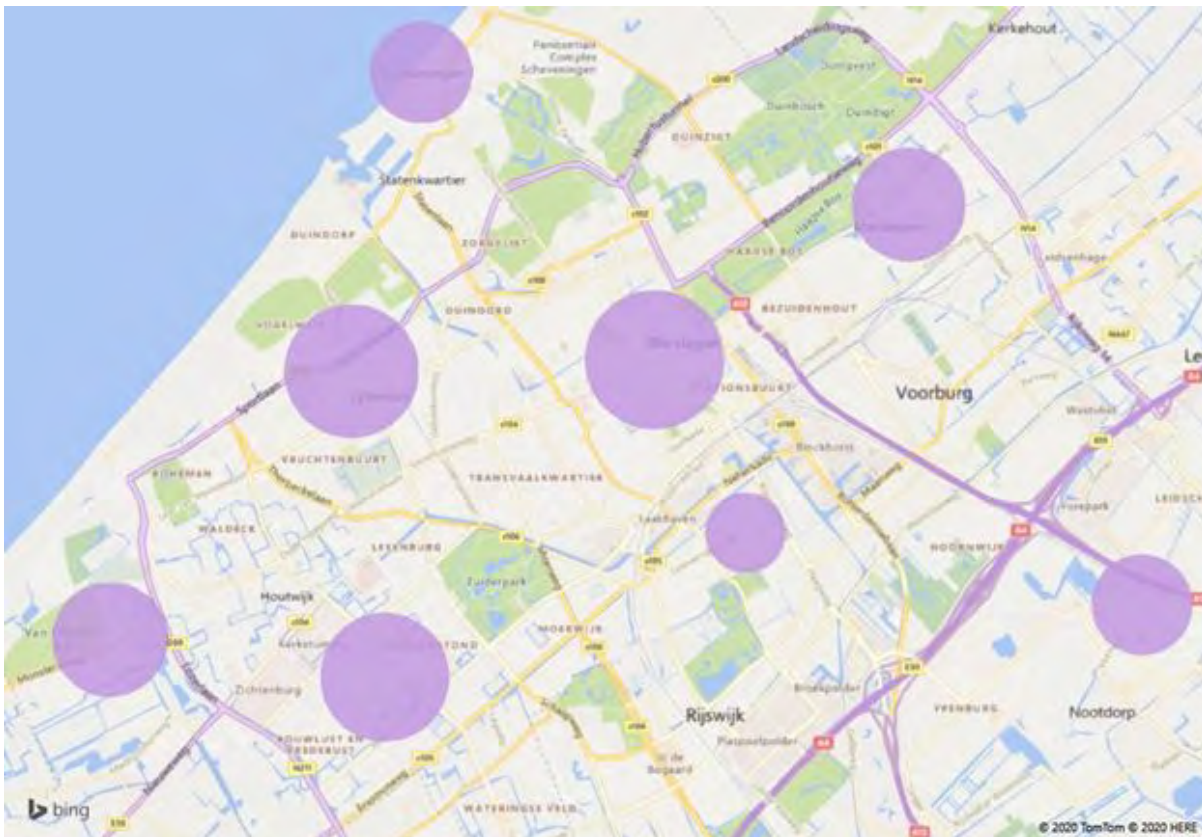
49% van respondenten was man, 49% vrouw, en 2% identificeerde zichzelf anderszins of waren niet bereid hun gender bekend te maken. De steekproef is alleen afgenomen onder volwassenen. 7% van de respondenten waren jongeren van 18-24 jaar, 23% jongvolwassenen van 25-39 jaar, 46% volwassenen van 40-64 jaar, en 24% ouderen van 65+. Onder respondenten gaf 22% aan een eenpersoonshuishouden te hebben, 39% een tweepersoonshuishouden, en 39% een meerpersoonshuishouden. Het verzamelinkomen van respondenten en hun huishouden was in 55% van de gevallen

€21.840 of minder bruto per jaar, 8% gaf aan modaal tussen €21.840 en €35.000 bruto per jaar te verdienen, 22% twee keer modaal tot €70.000 bruto per jaar, en 15% hoger dan twee keer modaal.

Survey respondenten kwamen uit alle stadsdelen van Den Haag, in de proporties zoals weergegeven in tabel 1, en het daarbij behorende kaartje in figuur 1.

Stadsdeel	Respondenten	Percentage
Centrum	69	17%
Escamp	59	15%
Haagse Hout	46	12%
Laak	23	6%
Leidschenveen/Ypenburg	36	9%
Loosduinen	47	12%
Scheveningen	37	9%
Segbroek	64	16%
Geen antwoord	14	4%
<b>Totaal</b>	<b>395</b>	<b>100%</b>

Tabel 1: Survey respondenten per stadsdeel



Figuur 1: respondenten per stadsdeel

Geïnterviewde kwetsbare groepen kwamen uit de wijken Schilderswijk, Transvaal, en Centrum. In totaal hebben we met 15 cliënten van de wijkcentra gesproken, en met 12 van de dienstdoende maatschappelijk werkers. Deze kwalitatieve gesprekken zijn niet representatief voor alle kwetsbare groepen binnen de gemeente Den Haag. Zij zijn echter wel een waardevolle aanvulling op de survey, omdat ze een beeld schetsen van rechtsproblemen en -behoeften van bepaalde kwetsbare stadsgenoten, welke niet wordt gegeven door de survey. De persoonlijke verhalen van respondenten geven soms nieuwe en verrassende inzichten in obstakels en uitdagingen die zij ervaren. In gesprekken met maatschappelijk werkers werd duidelijk of deze ervaringen breder worden gedeeld onder hun cliënten. Wanneer dat het geval is, dienen zij ter aanvulling op de survey resultaten in hoofdstuk 2.

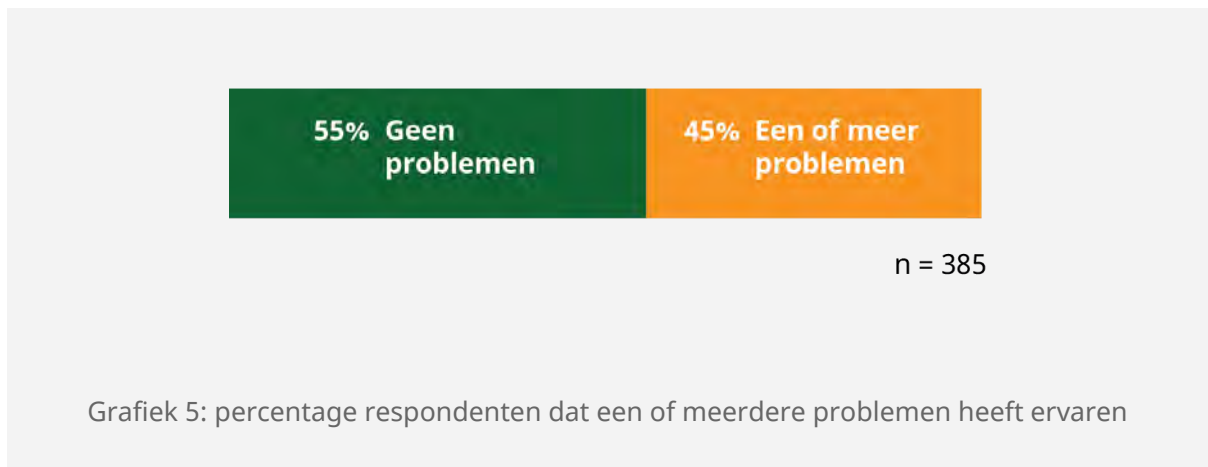
# 2

## Rechtsproblemen en oplossingsstrategieën van inwoners in Den Haag



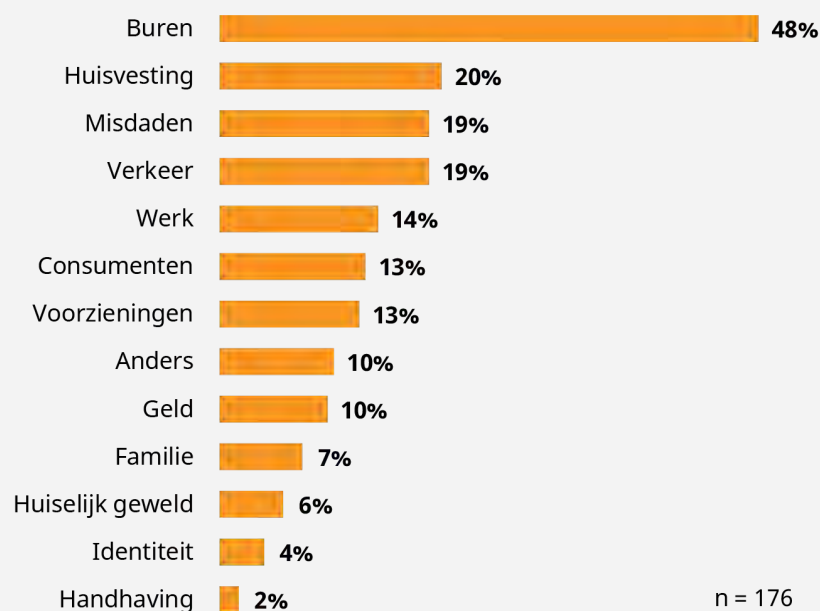
## 2.1. De rechtsproblemen die men ervaart

Hoeveel mensen in Den Haag hebben een of meerdere rechtsproblemen ervaren in de afgelopen vier jaar? Hoeveel verschillende problemen hebben zij ervaren en wat waren dit voor problemen? En wat was de impact van deze problemen en in hoeverre waren mensen in staat om ze op te lossen?



45% van de mensen gaf aan een of meerdere problemen te hebben ondervonden in de afgelopen vier jaar. Er zijn geen significante verschillen tussen mannen en vrouwen. Dit is iets minder dan het percentage in eerdere studies in Nederland. In 2015 vond HiiL dat 55% van de Nederlanders in de afgelopen vier jaar een probleem had ervaren, terwijl het World Justice Project in 2018 concludeerde dat 51% van de Nederlanders in de laatste twee jaar een probleem ervaarde, en de Geschilbeslechtingdelta op 57% in de laatste vijf jaar uitkwam.

De meeste personen met een probleem ervaren meer dan één probleem. In totaal gaven 176 mensen aan 395 verschillende problemen te hebben ervaren. Dit komt neer op gemiddeld 2.2 problemen per persoon.



Grafiek 6: Meest voorkomende problemen per categorie

Grafiek 6 toont hoeveel mensen een bepaald type probleem hebben ervaren. De percentages geven aan welk percentage van de mensen met minimaal één probleem aangaf dit type probleem te hebben ervaren. Hierdoor tellen ze bij elkaar op tot meer dan honderd.

Burenproblemen komen het vaakst voor: bijna de helft van de mensen met een of meer problemen heeft met een burencnflict te maken gehad. Mogelijk is hier sprake van een 'COVID-effect'. Al eerder werd duidelijk dat de invoering van de coronamaatregelen leidde tot een sterke toename in het aantal meldingen van overlast en ruzies tussen burens.<sup>6</sup> Naast problemen met de burens komen ook problemen gerelateerd aan huisvesting, misdaden, en verkeer relatief vaak voor.

<sup>6</sup> Zie: <https://nos.nl/artikel/2333572-meer-coronageweld-tegen-politie-ook-meer-meldingen-van-burenruzies.html>



Hoewel er behoorlijk veel overlap is met eerdere studies, valt in vergelijkingen het hoge aantal burenp Problemen ook op. De JNS survey vond in 2015 dat in Nederland criminaliteit het meest serieuze probleem was (21%), gevolgd door consumentenproblemen (14%), werkgerelateerde problemen (13%) en dan pas burenp Problemen (13%). Het World Justice Project hanteert een iets andere categorisering en refereert naar 'common problems'.<sup>7</sup> In dat overzicht kwamen huisvestingsproblemen het meest voor (26%), maar dit omvat ook burenp Problemen. Dit wordt gevolgd door consumentenproblemen (20%), geldproblemen (18%), en problemen met publieke voorzieningen (16%). De meest voorkomende problemen in de geschilbeslechtingdelta waren consumentenproblemen (24%), werkgerelateerde problemen (24%), en geldproblemen (15%). Hierna kwamen verschillende problemen die vallen binnen de categorie 'wonen en woonomgeving' en 'persoonlijke relaties'.

---

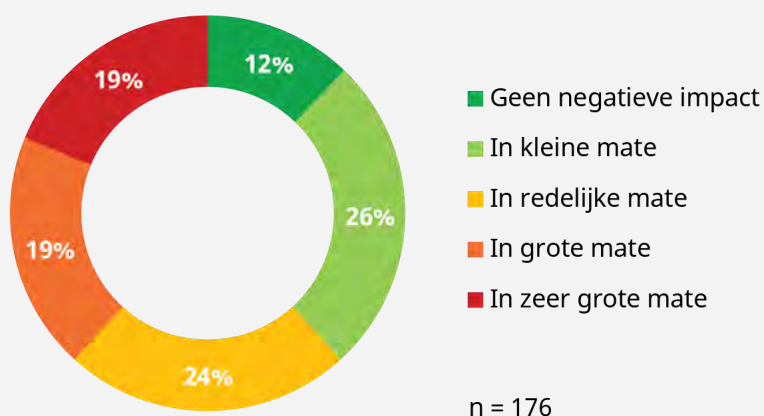
<sup>7</sup> World Justice Project, Measuring the Justice Gap: A People-Centered Assessment of Unmet Justice Needs Around the World, 2019, zie: [https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/WJP\\_Measuring%20the%20Justice%20Gap\\_final\\_20Jun2019\\_0.pdf](https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/WJP_Measuring%20the%20Justice%20Gap_final_20Jun2019_0.pdf)



n = 176

Grafiek 7: Meest voorkomende specifieke problemen

Grafiek 7 toont de meest voorkomende specifieke problemen, op dezelfde wijze als grafiek 6. Gezamenlijk tellen deze twaalf specifieke problemen op tot 53% van het totaal aantal problemen. De grafiek laat zien dat veel van de problemen zich afspelen in en rond het huis. Regelmatig en overmatig geluidsoverlast is het meest voorkomende specifieke burenprobleem, maar relatief veel mensen krijgen ook te maken met bedreigingen, intimidatie of geweld. Daarnaast komt het relatief vaak voor dat een verhuurder weigert reparaties uit te voeren. De meest voorkomende vorm van misdaad is overval, inbraak of materiële schade.



Grafiek 8: In hoeverre had het probleem een negatieve impact op uw leven?

Voor elk probleem dat men rapporteerde vroegen we in hoeverre het probleem een negatieve impact op hun leven heeft gehad, hoe serieus het probleem was, en of het probleem is opgelost. Grafiek 8 laat zien wat de impact was op het leven van de 395 verschillende problemen die mensen aangaven. Slechts 12% van de problemen heeft geen negatieve impact op het leven van mensen gehad. In de JNS Nederland geven minder mensen aan dat het probleem in grote (13%) of zeer grote mate (9%) een negatieve impact heeft gehad, terwijl aanzienlijk meer mensen (31%) aangaf dat het probleem geen negatieve impact had of in kleine mate (28%).

Consumenten- en verkeersproblemen hebben relatief gezien het vaakst geen negatieve impact. 38% van de problemen heeft in grote of zelfs zeer grote mate een negatieve impact. Problemen gerelateerd aan geld (67%), huiselijk geweld (62%), werk (60%), en familie (54%) hebben het vaakst een grote tot zeer grote impact op het leven van mensen.

We vroegen mensen ook hoe serieus het probleem was op een schaal van één (helemaal niet serieus) tot tien (zeer serieus).

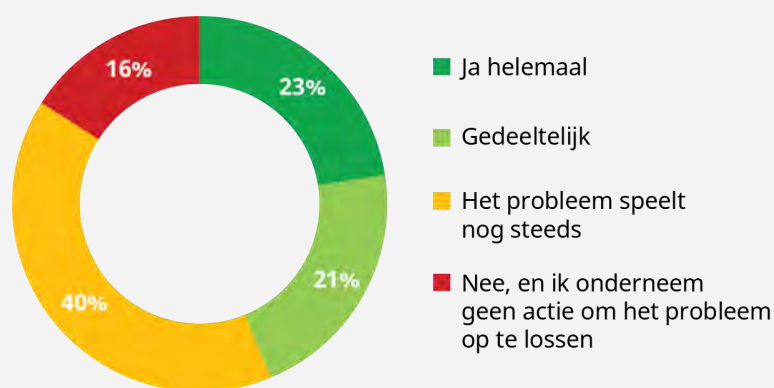


N = 395

Grafiek 9: hoe serieus was het probleem op een schaal van één (helemaal niet serieus) tot tien (zeer serieus)

Gemiddeld genomen gaven mensen aan hun probleem met een 7.32 te beoordelen. Grafiek 9 laat zien dat relatief veel problemen met een acht of hoger worden beoordeeld.

Naast de impact vragen we mensen ook of het probleem is opgelost, met vier mogelijke antwoordcategorieën.



n = 176

Grafiek 10: Is het probleem opgelost?

Grafiek 10 laat zien dat 23% van de 395 problemen helemaal was opgelost en 21% gedeeltelijk opgelost; in totaal is dus 44% van de problemen (gedeeltelijk) opgelost. Dit betekent dat meer dan de helft van de problemen ten tijde van de survey nog niet was opgelost: 40% speelde nog steeds en voor 16% van de problemen ondernamen mensen zelfs helemaal geen actie meer om het op te lossen.

Dit oplossingspercentage wijkt niet veel af van eerdere studies. Uit de JNS Nederland kwam naar voren dat 40% van de meest serieuze problemen volledig was opgelost en 18% gedeeltelijk, terwijl 21% nog steeds speelde en nogmaals 21% volledig opgegeven was. Het World Justice Project hanteert drie mogelijkheden. Daar was de verdeling 41% volledig opgelost, 38% nog steeds gaande en 21% opgegeven. In de geschilbeslechtingsdelta bleek (naast de 6% die geen actie ondernam) 45% opgelost, 13% speelde nog steeds, en in 37% van de gevallen waren verdere acties gestopt zonder een oplossing te bereiken.

Van de meest voorkomende problemen worden consumenten (58%)- en verkeersproblemen (49%) het vaakst gedeeltelijk of volledig opgelost. Zoals hierboven aangetoond zijn dit tevens de problemen die een relatief lage impact op mensen hebben. Misdaden (39%) en burenp Problemen (39%) worden daarentegen relatief weinig opgelost, waarbij burenp Problemen vaker nog steeds spelen (48%), terwijl bij misdaden vaker geen enkele actie meer wordt ondernomen om het probleem op te lossen (31%).

De gesprekken met kwetsbare groepen bij de verschillende wijkcentra suggereren dat statushouders en niet-Westerse migranten veelal rechtsproblemen ervaren die relateren aan familie, huisvesting, schulden, en werk. Niet geheel onverwacht vertellen deze mensen met een niet-Nederlandse achtergrond dat ze problemen ervaren met betrekking tot IND-documentatie ten behoeve van gezinshereniging of vaststelling van voogdij. Rechtsproblemen omtrent huisvesting lijken met name ingegeven door gebrek aan financiële middelen om huurverplichtingen en woonlasten te voldoen, en de verwarring die vaak dreigt te ontstaan met betrekking tot papierwerk zoals huurcontracten, urgentie aanvragen, en aanmaningen of zelfs dagvaarding bij achterstallige betaalverplichtingen.

Veelal volgt vanuit lopende problemen een risico op rechtsproblemen met betrekking tot financiën, zoals schulden of problemen met overheidstoelagen of eigen bijdragen aan sociale voorzieningen. Verschillende respondenten spraken ook over oplichting in geldzaken, zoals onterechte kosten van bijvoorbeeld advocaten of leningverstrekkers.

***'Ik schat in dat zo'n tachtig procent van de problemen waarmee cliënten naar onze wijkcentra komen gaat over huisvesting en financiën.'***

– Maatschappelijk werker, Wijkcentrum Julianakerk

Ook ontstaat uit de gesprekken het beeld dat statushouders en niet-Westerse migranten kwetsbaarder zijn voor rechtsproblemen met betrekking tot werk. Het is niet ongebruikelijk dat mensen bijvoorbeeld met zeer korte contracten uitzendwerk doen, waarin zij naar eigen zeggen weinig rechtsbescherming tegen oneerlijke of onveilige behandeling genieten. Een Roemeense arbeidsmigrant vertelde bijvoorbeeld dat hij afhankelijk is van opeenvolgende uitzendcontracten die soms niet langer dan een paar weken duren, waarin vakantiedagen of sociale zekerheid niet worden uitbetaald, en hij geen mogelijkheid ziet om een arbeidsconflict met de werkgever op te lossen.

***'Ik krijg soms iedere week een ander contract van het uitzendbureau, om bijvoorbeeld in kippenhouderijen of tuinderijen te werken. Iedereen op de werkvloer daar is gestresst omdat ze niet genoeg verdienen en geen zekerheid hebben, waardoor er agressieve en onveilige situaties ontstaan. Maar ik kan daar niks aan doen, de week erop ben ik weer ergens anders.'***

– Man, ±45, Roemeense migrant in Nederland

Ook in meer langdurige contracten kan oneerlijke behandeling op de loer liggen. Een wat oudere respondent met Koerdische achtergrond vertelde over een arbeidsongeval wat tot arbeidsongeschiktheid heeft geleid. Hij wist op dat moment niet dat hij recht had op een ziektewet uitkering, en heeft daarin op geen enkel moment ondersteuning ontvangen van zijn werkgever, wat het begin van een vicieuze cirkel aan opeenvolgende problemen was, met onder andere dakloosheid tot gevolg.

Dergelijke opeenvolging van problemen lijkt kenmerkend voor kwetsbare mensen onder statushouders en niet-Westerse migranten. Er is vaak sprake van mutliproblematiek, waarbij het ene rechtsprobleem het andere veroorzaakt en/of verergert. Ten grondslag aan multiproblematiek bij deze doelgroep lijkt keer op keer een gebrek aan Nederlandse taalvaardigheden te liggen. Daarop volgt onbekendheid met regelgeving, rechten, en plichten, alsmede onkunde om adequaat te reageren op correspondentie van overheidsinstanties, hulpverleners, of schuldeisers.

De impact van rechtsproblemen lijkt bovengemiddeld voor kwetsbare mensen. Wanneer weinig zelfredzaamheid door taalachterstand, laaggeletterdheid, en armoede ten grondslag ligt aan het ontstaan van een probleem, hebben rechtsproblemen ook vaak meer serieuze gevolgen. Stress, angst, en depressie zijn vaak genoemde directe consequenties van problemen, in het bijzonder voor mensen die met armoede te maken hebben. Andere problemen liggen vervolgens op de loer.

***'Mensen met financiële problemen worden eerder depressief. Dreiging tot inbeslagname en bedreiging van levensonderhoud leidt tot mentale problemen, wat niet geheel uitzonderlijk leidt tot verslavingen.'***

– Maatschappelijk werker, Wijkcentrum Parada

Uit verschillende gesprekken ontstaat het beeld dat een specifiek gevolg van multiproblematiek onder kwetsbare mensen een toename van kwetsbaarheid en een afname van actiebereidheid is. Er is vaak zoveel onzekerheid en onwetendheid onder de statushouders en niet-Westerse migranten op de armoedegrens, dat ze terughoudend zijn in het ondernemen van actie om problemen op te lossen, bang om problemen te verergeren of zekerheden te verspelen.

***'Onze cliënten zijn vaak bang om actie te ondernemen vanwege het idee dat ze misschien fouten maken omdat ze dingen niet begrijpen, en dat dit negatieve gevolgen heeft voor bijvoorbeeld hun uitkering,***

***verblijfsvergunning, of kans op gezinshereniging. Dat is ook een reden waarom we vaak zien dat belangrijke brieven zich opstapelen, waardoor er juist nog meer problemen ontstaan, met vertraging van aanvragen of schulden.'***

– Maatschappelijk werker, Wijkcentrum De Burcht

Een Syrische vrouw, sinds drie jaar statushouder in Nederland, gaf met enige schroom een voorbeeld van deze dynamiek.

***'Ik hoor van mensen in mijn omgeving dat het uitzendbureau een slechte naam heeft. Zij geeft slechte arbeidscontracten, die mensen niet snappen, en dan worden ze oneerlijk behandeld op werk. Mensen moeten onbetaald overuren maken, moeten werk doen waar ze niet voor zijn aangenomen, krijgen geen vakantiedagen, of worden zomaar ontslagen. Daarom voelt het als een risico om werk te zoeken, want ik ben eerlijk gezegd dan bang dat ik mijn uitkering kwijt raak maar ook geen goed werk heb.'***

– Vrouw, ±45, Syrisch statushouder

In het uiterste geval dreigen stress, angst, en in het bijzonder financiële problemen mensen ook meer kwetsbaar te maken voor oplichting of uitbuiting. Een migrant uit Iran vertelde met behulp van zijn maatschappelijk werker emotioneel dat hij door de coronacrisis geen inkomen meer had, en toen is opgelicht door een frauduleuze leningverstrekker.



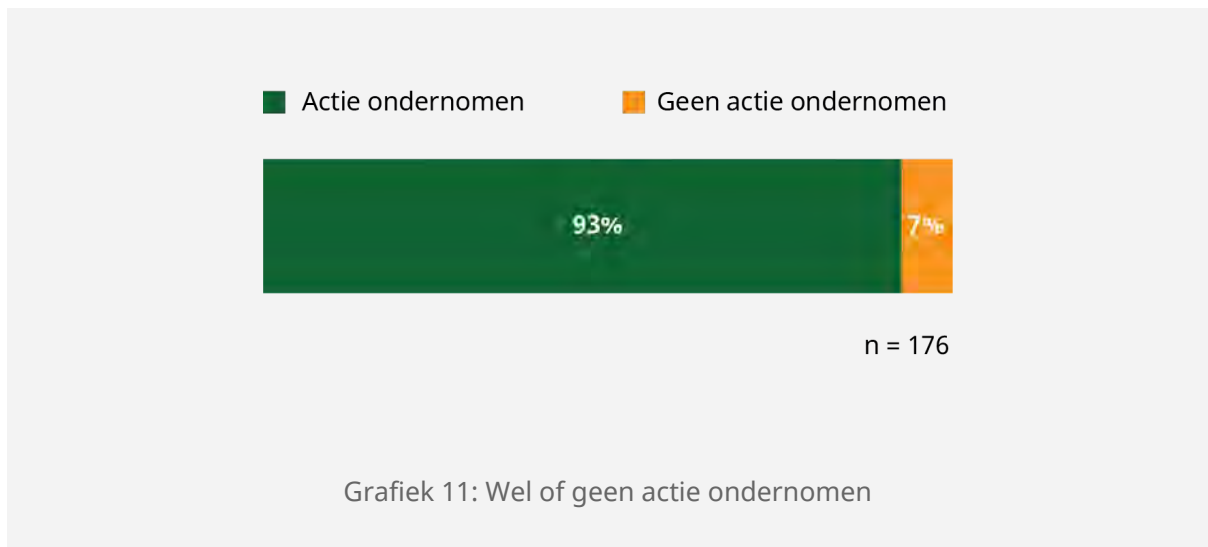
***'Ik had een asbestverwijderingsbedrijf, maar door corona had ik geen opdrachten meer, maar ik moest wel rekeningen doorbetalen. Ik ben naar de gemeente en naar de bank geweest voor een lening, maar die kreeg ik niet. Ik wist toen nog niet dat ik TOZO (Tijdelijke Overbruggingsregeling Zelfstandig Ondernemers) kon aanvragen, omdat ik niet goed Nederlands spreek. Ik was helemaal in paniek, want ik moet ook voor mijn vrouw zorgen. Ik kwam toen iemand tegen die zei dat ik een lening kon krijgen van de bank, als ik financiële transacties op mijn bankrekening kon laten zien. Hij wilde me daarbij helpen, als ik daarna het geld weer terug zou storten aan hem. Maar hij heeft toen tienduizenden euros witgewassen via mijn zakelijke rekening. De bank heeft toen mijn rekening bevroren, en toen kon ik helemaal niks meer. Ik heb geprobeerd zelfmoord te plegen. Dat is mislukt, en de politie heeft me toen bij het Wijkcentrum aangemeld. Zij zijn gaan helpen met TOZO, en daarna een advocaat om me te helpen mijn onschuld te bewijzen.'***

- Man en vrouw, ±55, Iraans en Roemeens migrant

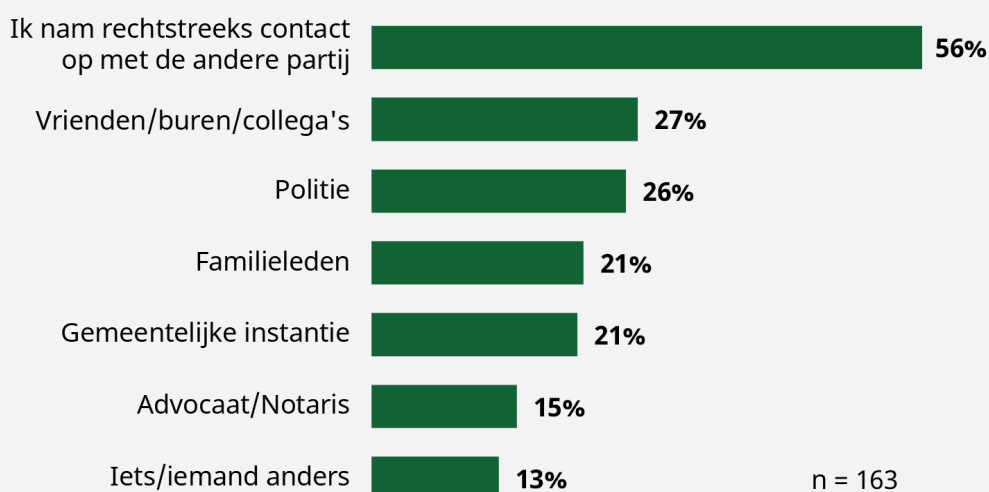
Dit voorbeeld is een extreem geval van vermoedelijke oplichting. De maatschappelijk werker van de man geeft echter aan dat het voorbeeld laat zien dat mensen die al minder zelfredzaam zijn, extra kwetsbaar zijn voor dergelijk misbruik. Zij zegt vaker te zien dat mensen uit angst en onwetendheid de betrouwbaarheid van hulpaanbieders niet kunnen inschatten, waardoor ze bijvoorbeeld veel te hoge rekeningen betalen aan misleidende advocaten en kredietverleners.

## 2.2. De rechtso oplossingen die men zoekt

In dit hoofdstuk kijken we naar de oplossingsstrategieën van mensen. Hoeveel mensen die één of meerdere problemen hebben ervaren ondernamen actie om die problemen op te lossen? En wat voor actie ondernamen ze?



De mensen in Den Haag met een of meerdere rechtsproblemen tonen een zeer hoge actiebereidheid. Van de 176 mensen ondernamen maar liefst 163 mensen (93%) actie om tot een oplossing te komen. Hiervan gaven 28 mensen aan enkel zelf rechtstreeks contact te hebben opgenomen met de andere partij; dit betekent dat 135 mensen (77%) een derde partij hebben benaderd om tot een oplossing te komen. Die hoge actiebereidheid is consistent met landelijke bevindingen. Uit de JNS Nederland bleek dat 85% van de mensen met problemen actie ondernamen om het probleem op te lossen. De geschilbeslechtingdelta toonde een actiebereidheid van 92%.



Grafiek 12: Oplossingsstrategieën

De 163 mensen die actie ondernamen hanteerden vaak meer dan één oplossingsstrategie om hun probleem of problemen op te lossen: gemiddeld genomen ondernamen ze 2.2 acties (352 in totaal). Grafiek 12 laat zien welke oplossingsstrategieën het meest werden ingezet. De percentages geven aan welk percentage van de mensen dat actie ondernam een bepaalde oplossingsstrategie koos (meerdere antwoorden mogelijk).

Meer dan de helft van de mensen die actie ondernamen (56%) nam rechtstreeks contact op met de andere partij. Dit is echter nog iets minder dan in de geschilbeslechtingsdelta werd gevonden: 77% nam daar eerst contact op met de andere partij. Mogelijk ligt dit percentage in die studie iets hoger omdat criminaliteit geen onderdeel uitmaakte van de probleemcategorieën.

Naast zelf contact opnemen met de andere partij benaderen veel mensen een derde partij uit hun persoonlijke omgeving, zoals vrienden/buren/collega's (27%) of familieleden (21%). De formele derde partijen die door de meeste mensen worden benaderd zijn de politie (26%) en gemeentelijke instanties (21%). Het World Justice Project vond eveneens dat de meeste mensen vrienden of familie benaderden voor hulp (44%), gevolgd door een advocaat of professioneel advies (36%). Een andere categorisering maakt vergelijking met de geschilbeslechtingsdelta onbetrouwbaar.



Grafiek 13: Interventies geboden door derde partijen

De derde partijen die mensen benaderden boden in totaal 317 verschillende interventies. Verreweg de meest voorkomende interventie was het geven van advies (37% van alle interventies). Daarnaast valt op dat in 18% van alle gevallen de derde partij niets deed. Pas daarna komt 'bemiddelde op een actieve manier' als optie, bij 29% van de mensen.

Geïnterviewde kwetsbare inwoners van Den Haag lijken veelal voor andere oplossingsstrategieën te kiezen. Zowel cliënten als maatschappelijk werkers van de wijkcentra geven te kennen dat onder statushouders en niet-Westerse migranten die kampen met armoede, weinig of geen kennis bestaat over regelgeving en dienstverlening op het sociaal-maatschappelijke vlak in het algemeen, en op het juridische vlak in het bijzonder. De Nederlandse taal vaak onmachtig, en soms zowel analfabeet als digibeet, vallen zij noodzakelijkerwijs terug op familie, kennissen, en vrienden voor advies met betrekking tot rechtsproblemen.

In gesprekken is gevraagd of zij ook direct contact opnemen met de andere partij betrokken in een dispuut. Het lijkt dat dit geen veelvoorkomende stap is, eventueel vanwege sociaal-culturele gedragsverwachtingen en de angst dat eigen handelen problemen verergert. Vooral in het geval van problemen met overheidsdiensten en voorzieningen, rijst het beeld dat meer kwetsbare mensen bang zijn fouten te maken en hun recht op bijvoorbeeld een uitkering, verblijfsvergunning, of toeslagen te verspelen.

***'Er is veel schaamte of angst met het probleem, vooral angst om door fouten te maken verworvenheden in gevaar te brengen.'***

- Maatschappelijk werker, Wijkcentrum Parada

Ook kan het voorkomen dat mensen niet de stap maken van informatiewinning in de eigen omgeving naar een professionele instantie die tot een duurzame oplossing van het rechtsprobleem kan komen. Uit een gesprek met een Turkse man van middelbare leeftijd bleek, bijvoorbeeld, dat hij zich niet durfde te beroepen op huurdersrechten omdat zijn huurbaas bekend stond als een gewelddadige man die ontzag afdwong in de eigen sociale kring.

***'Na 9 jaar een huurcontract via een kennis ontbond de huurbaas het huurcontract en zette mij vorig jaar op straat. Ik heb nog steeds mijn eigendommen niet op mogen halen, en ben sindsdien dakloos. Hierdoor loop ik ook belangrijke post mis, waardoor ik rekeningen niet op tijd betaald heb, schulden gemaakt heb, en dagvaardingen heb gemist. Ik durf de huurbaas niet zelf te benaderen of juridische stappen te ondernemen. Ik ben bang dat hij fysiek geweld zal gebruiken, en iedereen kent hem.'***

- Man, ±65, Turks migrant

Het verhaal van deze man suggereert dat meer kwetsbare mensen niet altijd vertrouwen dat zij langs formele weg een rechtsprobleem kunnen oplossen, of zelfs bescherming tegen geweld of misbruik kunnen krijgen, terwijl direct contact met de andere partij ook minder gebruikelijk is en de eigen sociale kring misschien ook niet de kennis of de kunde heeft om tot een oplossing te komen.

Het laat zich uiteraard raden dat de kwetsbare mensen die we spraken bij de wijkcentra, zich naar wijkcentra keren voor hulp bij rechtsproblemen. Terwijl dit misschien een vertekend beeld geeft, blijft staan dat zowel cliënten als medewerkers van de wijkcentra benoemen dat de laagdrempeligheid van de wijkcentra een uitzondering is op andere maatschappelijke- en rechtshulpverleners. Voor hun doelgroep, zijn wijkcentra eerste hulp bij rechtsproblemen.

***'Ik ga liever het Wijkcentrum dan naar de gemeente, want het wijkcentrum is laagdrempeliger.'***

- Vrouw, ±55, Surinaamse achtergrond

Cliënten zijn op het eerste gezicht weinig zelfredzaam, en hebben niet de kennis en de kunde om juridische informatie en advies op eigen kracht in te winnen of op te volgen. Voor hen zijn persoonlijk advies en hulp cruciaal, vooral omdat maatschappelijk werkers de Nederlandse voertaal vaak kunnen aanvullen met de eigen taal van cliënten.

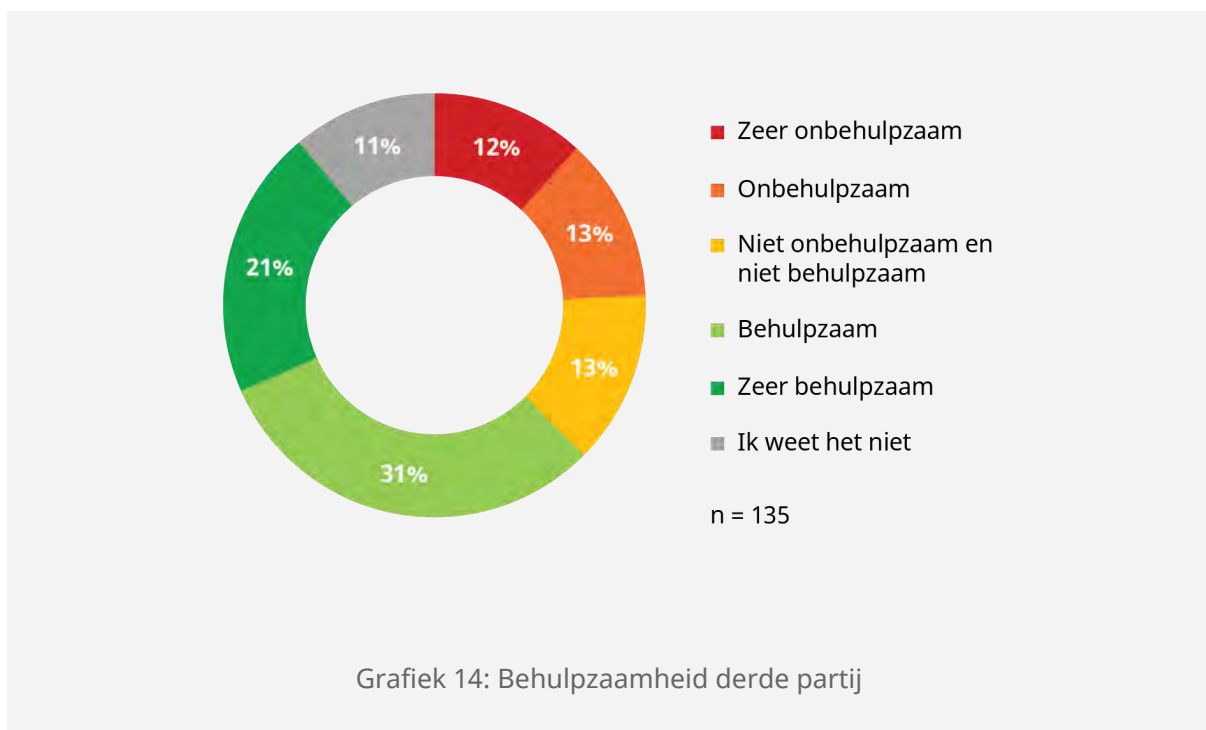
Wijkcentra staan cliënten bij in praktische zaken zoals het invullen van aanvragen en telefonisch contact met instanties, en hebben vervolgens een belangrijke doorverwijsfunctie. Wanneer een probleem meer behelst dan praktische hulp bij correspondentie, wordt in eerste instantie doorverwezen naar het Juridisch Loket. Veel cliënten komen echter terug, omdat advies van het Juridisch Loket niet begrepen werd, of omdat multiproblematiek niet door het Juridisch Loket kon worden ontwaard. Daarop kunnen wijkcentra contact met Sociaal Raadslieden faciliteren, wie advies geven en helpen met uiteenlopende juridische zaken als bijvoorbeeld bezwaarschriften, familierecht, en vreemdelingenzaken.

In enkele gesprekken komt naar voren dat het wijkcentrum soms mensen doorverwijst naar een advocaat, wanneer andere stappen cliënten niet voldoende handvatten hebben geboden om zelf tot een oplossing te komen. Maatschappelijk werkers van het wijkcentrum geven te kennen niet altijd goede ervaringen te hebben met dergelijke doorverwijzingen. Er is ervaring met advocaten die zeggen met toevoeging uit de rechtsbijstand hulp te zullen verlenen, maar vervolgens toch een volledige rekening verhalen op de cliënt. Wijkcentra lijken daarom vooral door te verwijzen naar vertrouwde advocaten uit het eigen netwerk. Het welslagen van deze strategie is

afhankelijk van het persoonlijk netwerk van maatschappelijk werkers, wat verschilt van persoon tot persoon.

### 2.3. Hoe mensen rechtso oplossingen ervaren

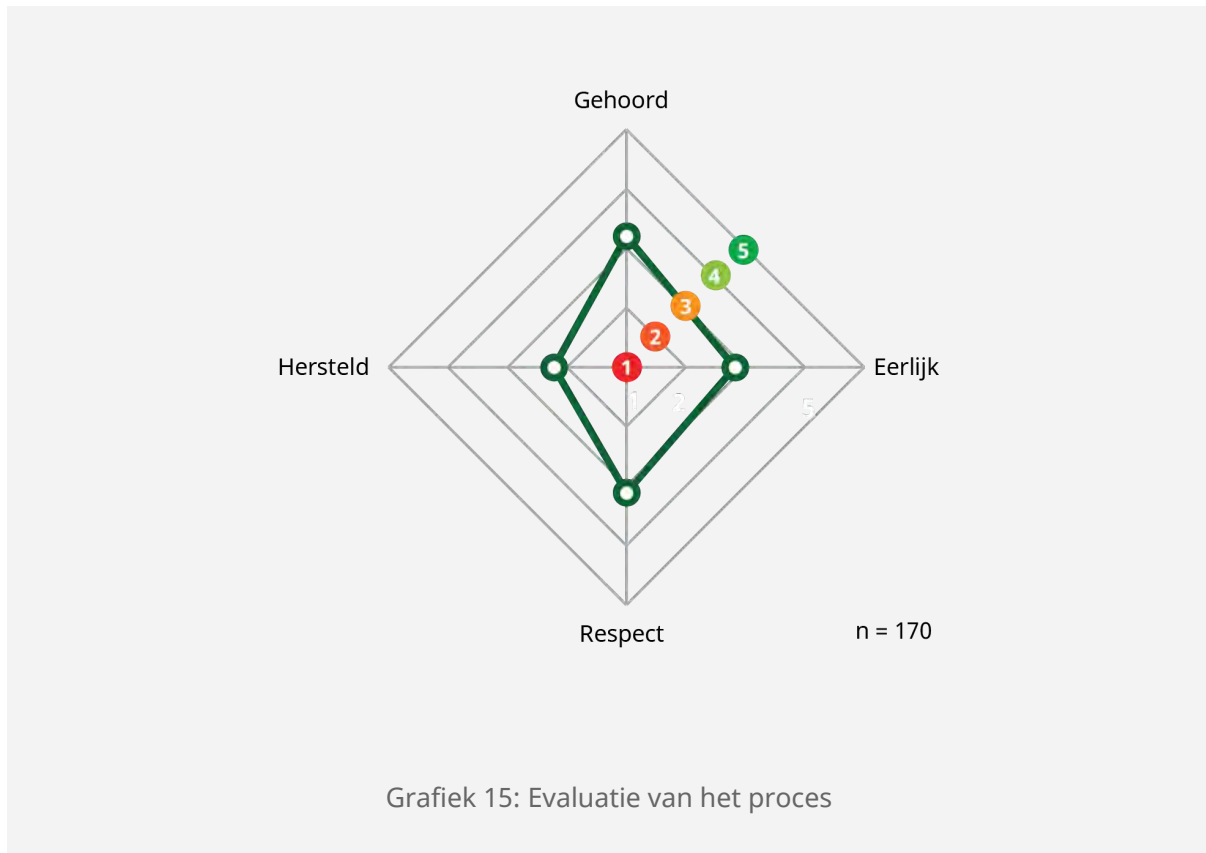
We vroegen mensen niet alleen wat hun rechtsproblemen waren en hoe ze die probeerden op te lossen, maar ook hoe ze het proces om de problemen op te lossen hebben ervaren. Het gaat daarbij om een algemeen beeld: de aantallen zijn te klein om iets te zeggen over specifieke derde partijen.



Grafiek 14 laat zien hoe behulpzaam mensen de derde partij(en) die ze benaderden vonden. Hieruit blijkt dat deze als redelijk behulpzaam worden ervaren: 52% van de mensen vond de derde partij behulpzaam of zeer behulpzaam, tegenover 25% die de derde partij onbehulpzaam of zeer onbehulpzaam vond. Het laat zien dat mensen die hun weg naar een derde partij weten te vinden dit over het algemeen als positief ervaren.

Naast de behulpzaamheid van de derde partij, vroegen we ook iedereen met een of meerdere problemen om het proces te evalueren op vier verschillende dimensies: of ze het gevoel hadden dat ze konden zeggen wat ze wilden tijdens het proces, of het proces eerlijk was, of ze met respect behandeld werden en of het resultaat de schade

heeft hersteld die was veroorzaakt door het probleem. Scores op de individuele onderdelen gaan van 1 (in zeer kleine mate) tot 5 (in zeer grote mate).



Grafiek 15 laat de gemiddelden van deze scores zien, waarbij elke lijn een toename met één punt laat zien. Hierbij geldt dat hoe meer het punt richting het midden van de grafiek staat, hoe lager de score is. Geen enkel onderdeel scoort bijzonder hoog; eerlijkheid, en vooral hersteld scoren het laagst. De scores zijn ook bijna allemaal lager dan in de JNS Nederland: alleen de score voor gehoord (3.05) is hoger in Den Haag; de scores voor eerlijk (3.47), respect (3.7), hersteld (2.82) zijn allemaal lager. Dit laat zien dat er nog een wereld te winnen is bij het herstellen van de schade die veroorzaakt is door de rechtsproblemen die mensen meemaken.

Voor geïnterviewde kwetsbare groepen heeft gehoord worden een heel letterlijke betekenis. Taalachterstand, analfabetisme, en digibetisme maakt dat mensen uit deze groepen informatie en hulpverlening vaak niet begrijpen, zichzelf niet begrepen voelen, en moeite hebben met zichzelf duidelijk maken.



***'De gemeente lijkt ervan uit te gaan dat mensen de taal goed spreken. Maar dat is vaak niet het geval, waardoor correspondentie met de gemeente of andere instanties niet wordt begrepen.'***

– Maatschappelijk werker, Wijkcentrum Parada

Het laagdrempelige persoonlijke advies van de wijkcentra lijkt voor deze mensen cruciaal te zijn. Bij een persoonlijk gesprek op een wijkcentrum wordt met geduld, diverse talen, non verbale communicatie, en bij wijze van spreken met handen en voeten duidelijkheid en vertrouwen geboden in vaak langslappende multiproblematiek. Dat vertrouwen lijken de wijkcentra ook waar te kunnen maken, door het leveren van nazorg. Vooral cliënten met meer complexe multiproblematiek hebben regelmatig een langdurige relatie met de hulpverleners van de wijkcentra.

***'Zonder het wijkcentrum was ik verloren. Na 22 jaar zonder efficiënte hulp, waarvan ik verschillende jaren dakloos op straat heb geleefd, vond ik via kennissen eindelijk iemand bij het wijkcentrum die mijn taal sprak. Hij is mij een paar jaar geleden gaan helpen met het één voor één oplossen van problemen.'***

– Man, ±60, Koerdisch migrant

De behoefte aan persoonlijk advies is groot, omdat informatie moeilijk gevonden wordt, zelfs wanneer men de Nederlandse taal redelijk spreekt en digitaal redelijk wegwijs is. Een hoogopgeleide Syrische statushouder, bijvoorbeeld, sinds drie jaar in Nederland en de taal machtig, heeft grote moeite informatie te vinden omtrent werk.

***'Mijn man en ik willen allebei graag werken. Ik ben docent en hij is grafisch ontwerper, en wij hadden in Syrië ook een eigen bedrijf. Maar hier in Nederland lukt het niet om duidelijk te krijgen wat mijn rechten en plichten zijn in een arbeidscontract of bij het starten van een eigen bedrijf. Zulke informatie was niet beschikbaar in de hulpverlening van de IND, het COA, Vluchtelingenwerk, of de inburgeringscursus.'***

- Vrouw, ±45, Syrisch statushouder

Taalachterstand, analfabetisme, en digibetisme maken het verkrijgen en begrijpen van informatie en advies uiteraard nog moeilijker. Taalbeheersing is een vereiste voor toegang tot veel van de rechtszorgaanbieders, en daarmee een grote barrière voor statushouders en niet-Westerse migranten - vooral voor nieuwe statushouders en eerste generatie niet-Westerse arbeidsmigranten. Daarbij is veel rechtszorg en juridisch advies vooral beschikbaar online. Informatie over mogelijkheden omtrent rechtsbijstand en de eigen bijdrage bij rechtshulp, bijvoorbeeld, is voornamelijk online beschikbaar. De meest kwetsbare mensen die bij de wijkcentra komen, zijn dusdanig onbekend met digitale informatievoorziening dat zij verstoken blijven van dergelijke informatie.

Verschillende respondenten geven aan dat ook een overdaad aan informatiebronnen kennisontwikkeling in de weg staat. Mensen kunnen zich overweldigd voelen door de folders, websites, en brieven die zij krijgen, en hebben moeite zaken te onderscheiden en te prioriteren. De wijkcentra bieden duidelijkheid, en fungeren als een eerste hulp bij, onder anderen, rechtsproblemen. Zij kijken of het probleem kan worden opgelost door praktische hulp met formulieren en telefonisch contact. Wanneer het probleem ingewikkelder is, wordt er doorverwezen naar andere instanties als het Juridisch Loket en de IND. Wanneer deze instanties geen uitkomst bieden, komen cliënten terug bij de Wijkcentra, die vervolgens verder helpen.

In het jaar 2020 heeft corona een extra barrière opgeworpen voor kwetsbare stadsgenoten. De afhankelijkheid van persoonlijk advies en hulp maakt dat de coronamaatregelen hen voor een bovengemiddeld sociaal-economisch risico stellen. Zonder toegang tot persoonlijke hulpverlening van mensen uit eigen kring of hulpverlening, bestaat de kans dat kwetsbaren lang niet tot oplossingen van rechts- en andere problemen komen.

***'Ik begrijp bijvoorbeeld vaak brieven of ander correspondentie van de gemeente niet. Ik moet dan iemand vragen om het voor mij te vertalen. Nu met Corona is dat lastiger, omdat ik minder makkelijk naar het wijkcentrum kan gaan. Ik ben op dit moment, vooral in tijden van Corona, niet mobiel. Ik ben mentaal en fysiek niet gezond en ik heb op dit moment ook geen sociaal leven, omdat mij wordt aangeraden binnen te blijven. Hierdoor voel ik mij uitgeput en kan ik mijn problemen niet oplossen.'***

– Man, ±55, Arabische achtergrond, weinig tot geen Nederlands

***'Kwetsbare groepen blijven achter. Corona maakt dat veel dingen digitaliseren, maar dit is nu juist niet iets waar kwetsbare groepen goed in zijn. Kwetsbare groepen zijn echt afhankelijk van face-to-face ontmoetingen. Mensen raken nog meer geïsoleerd.'***

– Maatschappelijk werker, Wijkcentrum Parada

Het spreekt misschien voor zich dat voor deze kwetsbare groepen financiële kosten van hulp bij rechtsproblemen wordt genoemd als obstakel om tot oplossingen te komen. Verschillende geïnterviewde mensen bij de wijkcentra geven aan dat zij geen rechtshulp hebben ingeroepen omdat zij dat niet kunnen betalen. Wat zoals eerder gezegd vooral opvalt, echter, is dat mensen niet bekend zijn met de daadwerkelijke kosten van rechtshulp of de rechtsbijstand die zij daarvoor kunnen aanvragen. Als gevolg van de aanname dat juridische hulpverlening te duur zal zijn, wordt het ook niet gezocht.

***'We zien bijvoorbeeld vaak dat mensen het Juridisch Loket niet kennen, of niet benaderen omdat ze ervan uitgaan dat er kosten aan zijn verbonden die zij niet betalen.'***

- Maatschappelijk werker, Wijkcentrum Julianakerk

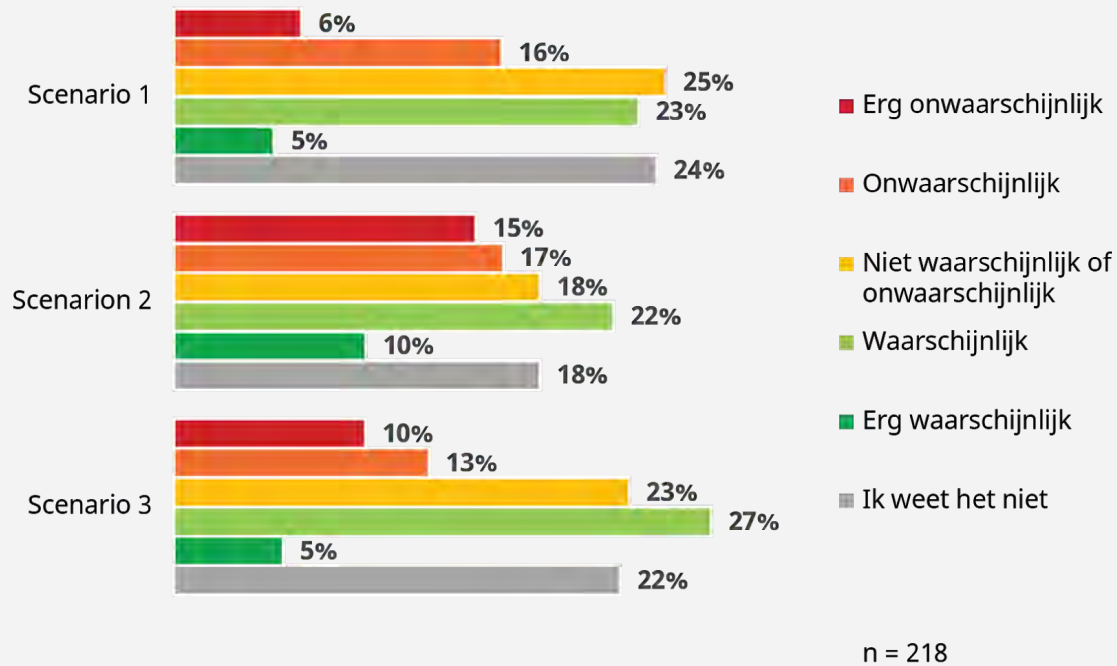
## 2.4. Vertrouwen in oplossingen

Zoals hierboven aangegeven, gaven relatief veel mensen aan geen rechtsproblemen te hebben ervaren in de afgelopen vier jaar (55%). Zij kregen daardoor ook geen vragen over de gehanteerde oplossingsstrategieën en hoe ze het proces hebben ervaren. In plaats daarvan legden we ze een aantal hypothetische rechtsproblemen en oplossingsstrategieën voor, waarbij we vroegen hoe waarschijnlijk het is dat dit tot een oplossing zal leiden.

De drie scenario's die mensen voorgelegd kregen, waren:

- 1) *Stel u voor - u hebt een klacht ingediend bij de gemeente, over geluidsoverlast van een restaurant bij u in de buurt. Hoe waarschijnlijk is het dat het probleem zal worden opgelost, denkt u?*
- 2) *Stel - u hebt een bezwaar ingediend tegen een parkeerboete die u hebt ontvangen. U bent het niet eens met de boete. Hoe waarschijnlijk is het dat het probleem zal worden opgelost?*
- 3) *Stel - u dient een klacht in over een ambtenaar bij de gemeente vanwege slechte dienstverlening. Hoe waarschijnlijk is het dat het probleem zal worden opgelost?*

### Hoe waarschijnlijk is het dat het probleem zal worden opgelost?



Grafiek 16: Verwachtingen gemeentelijke dienstverlening

Grafiek 16 laat de verschillende scores op deze scenario's. De scores tussen de verschillende scenario's lopen niet heel ver uiteen. Opvallend is dat scenario 2 (bezwaar tegen parkeerboete) van de drie scenario's het hoogst scoort op zowel 'erg onwaarschijnlijk' als 'erg waarschijnlijk'. Dit kan mogelijk verklaard worden door het realistische gehalte van dit scenario: het is aannemelijk dat veel mensen daadwerkelijk met deze situatie te maken hebben gehad.

De grootste groep mensen acht het waarschijnlijk dat hun probleem zou worden opgelost (24% gemiddeld), gevolgd door de antwoordcategorieën 'niet waarschijnlijk of onwaarschijnlijk' (22% gemiddeld) en 'ik weet het niet' (22% gemiddeld). Over het algemeen achten iets meer mensen het waarschijnlijk of erg waarschijnlijk (31%) dat hun probleem zou worden opgelost dan onwaarschijnlijk of erg onwaarschijnlijk (25%).

Het beeld onder de geïnterviewde kwetsbare stadsgenoten wijkt af. Respondenten in de gesprekken geven minder blijk van vertrouwen in een goede afloop van

rechtsproblemen. Er wordt bijvoorbeeld benoemd geen energie of financiën meer te hebben om oplossing van een probleem door te zetten.

*'Mijn vrouw en ik zijn al lang in Nederland, maar spreken de taal niet goed, en we kunnen allebei niet goed lezen en schrijven. Wij hebben een heel klein pensioen, en daarom hielp onze dochter ons met aanvragen van ontheffing of uitstel van betalingen, toeslagen, of bezwaarschriften tegen aanmaningen en dergelijke. Maar zij is een paar jaar geleden overleden. Dus nu betalen we alles maar omdat we bang zijn voor boetes en incassokosten, maar we komen daarom nog verder in de financiële problemen. We weten niet hoe we hieruit kunnen komen, daarom zijn we nu voor het eerst bij het wijkcentrum.'*

– Man en vrouw, ±65, migranten met Hindoestaanse achtergrond

Cliënten geven aan wel vertrouwen te hebben in de hulp van het wijkcentrum.

*'Ik heb de hulp van het wijkcentrum als prettig ervaren en niet frustrerend. De hulp van de gemeente is wel frustrerend voor mij geweest. Het probleem is nog niet opgelost. Ik heb vertrouwen dat mensen hier kunnen helpen het op te lossen, maar ik voel mij nog steeds erg gestresst.'*

– Man, ±35, Somalish statushouder

# 3

Hoe sluit het aanbod  
aan op de vraag?



### 3.1. Hoe ziet het aanbod van oplossingen eruit?

Om de markt waarin Haagse rechtszorgaanbieders opereren te kunnen analyseren, hebben we de gangbare stappen naar oplossingen die mensen met rechtsproblemen zetten op een versimpelde manier uiteengezet. Vervolgens hebben we het aanbod van rechtszorgaanbieders per stap in kaart gebracht. De resultaten hiervan zijn overzichtelijk gemaakt in een matrix. Onderstaande matrix in tabel 2 biedt een eerste beeld van het aanbod van rechtszorg in Den Haag, waarin de mogelijke stappen richting oplossing van een rechtsprobleem per type probleem zijn weergegeven.



Table 2: Matrix stappen probleemoplossing per type probleem, met Haagse aanbieders per stap  
*Interventies in oranje focussen op kwetsbare groepen*

Processtap → Rechtsprobleem (domein) ↓	Ondersteunende kennis en preventie	Informatie en advies	Intake en diagnose	Waarheidsvinding	Doorverwijzing / contact andere partij maken	Bemiddeling	Beslissingen maken	Monitoring / handhaving	Nazorg
<b>Algemeen</b>	IDLO: Breng internationale best practices naar Den Haag --- Centre for Innovation: Ondersteuning organisaties --- Humanity Hub: Community of Practice SDG16+ --- Justice and Peace Initiative: Samen Hier	Justice and Peace Initiative: Samen Hier		Rechtspraak	Sociale Advocatuur --- Mediators	Sociale Advocatuur --- Mediators	TU Delft: Burger participatie in besluitvorming --- Sociale Advocatuur --- Rechtspraak --- Mediators	Justice and Peace Initiative: Shelter Cities --- Asser Instituut: "Bringing critical thinking into power"	
<b>Buren</b>	IDLO: Breng internationale best practices naar Den Haag --- Resilient The Hague: Verbinden van gemeenschappen	Wijkcentra --- Juridisch Loket: Inloopuren --- Wijkrechter --- Sociale Advocatuur --- Mediators	Wijkcentra --- Juridisch Loket: Intake gebaseerd op best practices --- Wijkrechter --- B&M: Buurtbemiddeling	Rechtspraak	Wijkcentra --- Juridisch Loket: Doorverwijzing --- Wijkrechter --- Sociale Advocatuur --- Mediators --- B&M: Buurtbemiddeling	Wijkrechter --- Sociale Advocatuur --- Mediators --- B&M: Buurtbemiddeling	Wijkrechter --- Sociale Advocatuur --- Rechtspraak --- Mediators	Gemeente: Actieve participatie --- Gemeente: Passieve participatie	Wijkcentra

<b>Werk</b>	IDLO: Breng internationale best practices naar Den Haag --- Resilient The Hague: Stimuleren digitale vaardigheden --- Vluchtelingenwerk: Begeleiding richting arbeidsmarkt	Wijkcentra --- Sociaal Raadslieden: Sociaal Juridisch Advies --- Juridisch Loket: Inloopuren --- Sociale Advocatuur --- Mediators --- Vluchtelingenwerk: Begeleiding richting arbeidsmarkt	Wijkcentra --- Juridisch Loket: Intake gebaseerd op best practices	Rechtspraak	Wijkcentra --- Juridisch Loket: Doorverwijzing --- Sociaal Raadslieden --- Sociale Advocatuur --- Mediators	Sociaal Raadslieden --- Sociale Advocatuur --- Mediators	Sociale Advocatuur --- Rechtspraak --- Mediators	Sociaal Raadslieden	Wijkcentra
<b>Strafrecht</b>	IDLO: Breng internationale best practices naar Den Haag --- Karama: Internationaal platform voor delen kennis en vaardigheden	Juridisch Loket: Inloopuren --- Sociale Advocatuur --- Karama: Internationaal platform voor delen kennis en vaardigheden	IDLO: Restorative justice roadmap --- Juridisch Loket: Intake gebaseerd op best practices	Rechtspraak	Juridisch Loket: Doorverwijzing --- Sociale Advocatuur		Rechtspraak		
<b>Familie</b>	IDLO: Breng internationale best practices naar Den Haag	Wijkcentra --- Sociaal Raadslieden: Sociaal Juridisch Advies --- Juridisch Loket: Inloopuren --- Femmes for Freedom: Juridische Helpdesk --- Vluchtelingenwerk	Wijkcentra --- Juridisch Loket: Intake gebaseerd op best practices --- Uitelkaar .nl	Rechtspraak	Wijkcentra --- Juridisch Loket: Doorverwijzing --- Sociale Advocatuur --- Mediators --- Uitelkaar .nl	Sociale Advocatuur --- Mediators --- Uitelkaar .nl	Sociale Advocatuur --- Rechtspraak --- Mediators --- Uitelkaar .nl	Femmes for Freedom: Kenniscentrum --- Uitelkaar .nl	Uitelkaar .nl --- Wijkcentra

		<p>---</p> <p>Sociale Advocatuur</p> <p>---</p> <p>Mediators</p> <p>---</p> <p>Uitelkaar .nl</p>							
<b>Burger-Gemeente</b>	<p>IDLO: Breng internationale best practices naar Den Haag</p> <p>---</p> <p>Ombudsman: Signaleren knelpunten en advies</p>	<p>Wijkcentra</p> <p>---</p> <p>Jeugdbondsman: Informatievoorziening</p> <p>Jeugdwet</p> <p>---</p> <p>Juridisch Loket: Inloopuren</p> <p>---</p> <p>Sociale Advocatuur</p> <p>---</p> <p>Mediators</p> <p>---</p> <p>Ombudsman: Signaleren knelpunten en advies</p>	<p>Wijkcentra</p> <p>---</p> <p>Ombudsman: Spreekuur en doorverwijzing</p> <p>---</p> <p>Juridisch Loket: Intake gebaseerd op best practices</p>	<p>Rechtspraak</p>	<p>Wijkcentra</p> <p>---</p> <p>Juridisch Loket: Doorverwijzing</p> <p>---</p> <p>Sociale Advocatuur</p> <p>---</p> <p>Mediators</p>	<p>Ombudsman: Bemiddeling bij interventies gemeente</p> <p>---</p> <p>Sociale Advocatuur</p> <p>---</p> <p>Mediators</p>	<p>Sociale Advocatuur</p> <p>---</p> <p>Rechtspraak</p> <p>---</p> <p>Mediators</p>	<p>IDLO: Community Scorecards</p> <p>---</p> <p>Haagse Ombudsman: Klachtenbehandeling</p> <p>---</p> <p>Gemeente: Actieve participatie</p> <p>---</p> <p>Gemeente: Passieve participatie</p>	<p>Wijkcentra</p>
<b>Schulden</b>	<p>Gemeente: Helpdesk Geldzaken / CMO</p> <p>---</p> <p>Vluchtelingenwerk</p>	<p>Wijkcentra</p> <p>---</p> <p>Gemeente: Helpdesk Geldzaken / CMO</p> <p>---</p> <p>Sociale Advocatuur</p>		<p>Rechtspraak</p>	<p>Wijkcentra</p> <p>---</p> <p>Juridisch Loket</p> <p>---</p> <p>Sociaal Raadslieden</p> <p>---</p> <p>Gemeente: Helpdesk Geldzaken / CMO</p> <p>---</p> <p>Sociale Advocatuur</p>	<p>Gemeente: Helpdesk Geldzaken / CMO</p> <p>---</p> <p>Sociale Advocatuur</p> <p>---</p> <p>Mediators</p>	<p>Sociale Advocatuur</p> <p>---</p> <p>Rechtspraak</p>	<p>Sociaal Raadslieden</p>	<p>Wijkcentra</p>

We zien dat mensen met rechtsproblemen advies en informatie inwinnen, al dan niet bij vrienden, familie en/of rechtszorgaanbieders.<sup>8</sup> Voordat er optimaal kan worden gewerkt aan een oplossing, zullen intake en diagnose moeten worden gedaan. Zonder enige vorm van diagnosestelling kan het lastig zijn voor rechtszorgaanbieders om een passende behandelroute voor mensen met rechtsproblemen voor te schrijven. Vervolgens, afhankelijk van het probleem, is er behoefte aan waarheidsvinding, doorverwijzing of direct contact met de andere partij, hulp bij bemiddeling, hulp bij besluitvorming als bemiddeling (deels) niet succesvol is, handhaving van de (al dan niet opgelegde) oplossing, en nazorg (waarbij de rechtszorgaanbieder actief informeert bij de desbetreffende persoon of het probleem is opgelost).

In Den Haag zijn rechtszorgaanbieders gevestigd die direct in contact staan met inwoners met rechtsproblemen. Denk aan sociaal raadslieden, de Haagse Ombudsman, het Juridisch Loket, wijkcentra, de sociale advocatuur in Den Haag en organisaties als Femmes for Freedom. De stad van Vrede en Recht herbergt ook een aantal (internationaal opererende) organisaties, zoals IDLO en Asser Instituut, die niet direct in contact staan met inwoners van Den Haag. Deze organisaties werken op de achtergrond aan probleemoplossingen, bijvoorbeeld door het delen van best practices of het ontwerpen van processen die kunnen worden ingezet om bepaalde rechtsproblemen op te lossen.

In deze stakeholderanalyse kijken we naar drie verschillende groepen rechtszorgaanbieders:

- 1) *Gemeentelijke diensten in direct contact met mensen die een oplossing van een rechtsprobleem zoeken, ofwel gebruikers van rechtsvoorzieningen;*
- 2) *Niet-gemeentelijke diensten actief binnen de gemeente Den Haag, in direct contact met gebruikers van rechtsvoorzieningen;*
- 3) *Overige instanties uit Den Haag die geen direct contact hebben met gebruikers van rechtsvoorzieningen, maar betrokken zijn bij het evalueren en innoveren van rechtsoplossingen, zoals universiteiten of denktanks.*

Per individuele rechtszorgaanbieder in onderstaande lijst zijn kernactiviteiten en/of projecten uitgelicht die bijdragen aan oplossingen voor rechtsproblemen van Haagse inwoners. Deze informatie komt veelal uit jaarverslagen en interviews met rechtszorgaanbieders.

---

<sup>8</sup> Justice Needs and Satisfaction survey Nederland, zie: <https://dashboard.hiil.org/netherlands/>

## Het aanbod van gemeentelijke diensten

De volgende rechtszorgaanbieders van de gemeente Den Haag staan direct in contact met burgers.

### Afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten

#### **Helpdesk Geldzaken / Consulent Maatschappelijke Ondersteuning (CMO).**

Wanneer inwoners van Den Haag problemen hebben met hun inkomen en/of moeite hebben om vaste lasten te betalen, dan kunnen ze informatie en advies inwinnen (over besparingstips, loonbeslag op inkomens, schulden en toeslagen), bemiddeling met overheidsinstanties krijgen en doorverwijzingen naar andere instanties ontvangen.<sup>9</sup>

**Sociaal Raadslieden.** Er zijn ongeveer 21 sociaal raadslieden beschikbaar binnen de gemeente Den Haag, verdeeld over verschillende stadsdeelkantoren. Ze zijn onderdeel van de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten van de gemeente en werken nauw samen met schuldhulpverleners en sociaal casemanagers. De sociaal raadslieden richten zich onder andere op schuldenproblematiek, conflicten op werk en familieproblemen. Sociaal raadslieden bemiddelen, verwijzen door, controleren besluiten en rechten van burgers en geven informatie. Ze staan in direct contact met inwoners.

### Afdeling Participatie en Voorzieningen Gemeente Den Haag

**Actieve participatie.** De gemeente Den Haag organiseert regelmatig inspraakavonden en probeert inwoners van stadsdelen en wijken op een actieve, digitale manier te betrekken bij het verbeteren van dienstverlening en gemeentelijke plannen. Dit geeft Hagenaren de kans om Haags beleid enigszins te monitoren.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Zie, bijvoorbeeld:

<https://www.denhaag.nl/nl/werk-bijstand-en-uitkering/hulp-en-advies-op-het-gebied-van-inkomen-en-uitgaven.htm>

<sup>10</sup> Zie, bijvoorbeeld: <https://www.denhaag.nl/nl/in-de-stad/denk-mee/participatie-in-den-haag.htm>

**Passieve participatie.** Naast actieve participatie vanuit de gemeente, biedt Den Haag ook de ruimte voor bewonersinitiatieven. Dit is op initiatief van inwoners van Den Haag. De gemeente maakt hiervoor subsidie beschikbaar. Twee voorbeelden van lopende projecten die vanuit burgers worden georganiseerd zijn Duurzaam Den Haag en MAEX Den Haag.<sup>11</sup>

## Resilient The Hague

Den Haag maakt onderdeel uit van 100 Resilient Cities (100RC) network, opgezet door de Rockefeller Foundation. Dit initiatief helpt steden in de wereld om zich te voorbereiden voor de fysieke, sociale en economische uitdagingen van de 21ste eeuw.<sup>12</sup>

**Verbinden gemeenschappen.** Resilient The Hague probeert sociale banden binnen gemeenschappen te versterken en banden tussen gemeenschappen te verbeteren. Hierbij staan gelijke kansen voor mensen centraal en wilt de gemeente sociale weerbaarheid van mensen versterken.<sup>13</sup>

**Stimuleren digitale vaardigheden.** Resilient The Hague heeft als een van de speerpunten om de positie van jongeren en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te versterken, door ICT-vaardigheden te stimuleren.<sup>14</sup>

---

<sup>11</sup> Zie, bijvoorbeeld:

<https://www.denhaag.nl/nl/subsidies/subsidies-in-de-buurt/activiteitsubsidie-voor-stadsdeel-aanvragen.htm>

<sup>12</sup> Zie, bijvoorbeeld: <https://resilientthehague.nl/en/about-the-strong-city/>

<sup>13</sup> Gemeente Den Haag en Resilience The Hague, Den Haag, Resilience Strategie 2019, p.28, zie: <http://100resilientcities.org/wp-content/uploads/2019/05/Resilience-Strategy-The-Hague-Dutch-LR.pdf>

<sup>14</sup> Gemeente Den Haag en Resilience The Hague, Den Haag, Resilience Strategie 2019, p.29, zie: <http://100resilientcities.org/wp-content/uploads/2019/05/Resilience-Strategy-The-Hague-Dutch-LR.pdf>

## Het aanbod van niet-gemeentelijke diensten

Onderstaande rechtszorgaanbieders zijn actief binnen de gemeente Den Haag en staan direct in contact met de burger.

### Bemiddeling & Mediation Regio Haaglanden

B&M biedt burens de mogelijkheid om met behulp van neutrale bemiddelaars zelf een conflict op te lossen. Buurtbemiddelaars gaan op bezoek bij bewoners en gaan met de partijen in gesprek.<sup>15</sup> In 2019 werden bij Buurt & Bemiddeling 527 zaken afgesloten. In geval zaken niet kunnen worden afgesloten wordt er doorverwezen (bijvoorbeeld naar de wijkrechter).<sup>16</sup>

### Servicepunt XL (wijkcentra)

In verschillende stadsdelen in Den Haag zijn Servicepunt XL vestigingen actief. Hier kunnen mensen terecht voor informatie, advies, doorverwijzing, specifieke hulp en activiteiten. De Servicepunten XL worden beheerd door zorg- en welzijnsprofessionals van de Haagse welzijnsorganisaties Mooi-, Voor-, en Zebra Welzijn, en Welzijn Scheveningen, in opdracht van de gemeente Den Haag.<sup>17</sup> Uit verschillende gesprekken met maatschappelijk werkers blijkt dat veel cliënten worden geholpen met het begrijpen van brieven. Dit zijn brieven van de gemeente, deurwaarders en energieleveranciers. Een groot deel van de cliënten is de Nederlandse taal niet machtig of analfabeet. Mensen hebben te maken met meervoudige problematiek. Bezwaarschriften, belastingaangiften en problemen met mogelijk grote persoonlijke gevolgen worden doorverwezen naar de juiste instantie. Uit gesprekken blijkt ook dat maatschappelijk werkers actief informeren naar cliënten, om in kaart te brengen of hun probleem is opgelost (ook lang na geleverde hulp). Per half jaar worden ongeveer rond de 12.000 cliënten geholpen (gemeten voor de coronacrisis).<sup>18</sup>

<sup>15</sup> Buurt en Bemiddeling Regio Haaglanden Jaarverslag 2019, p.1, zie: <https://www.bemiddelingmediation.nl/wp-content/uploads/2020/04/BM-jaarverslag-2019.pdf>

<sup>16</sup> Buurt en Bemiddeling Regio Haaglanden Jaarverslag 2019, p.2 zie: <https://www.bemiddelingmediation.nl/wp-content/uploads/2020/04/BM-jaarverslag-2019.pdf>

<sup>17</sup> Zie, bijvoorbeeld: <https://servicepuntxl.nl/wie-zijn-wij/>

<sup>18</sup> Gemeente Den Haag Halfjaarrapportage 2019, Jeugd en WMO, p. 6, zie: [https://denhaag.raadsinformatie.nl/document/8137070/1/RIS303809\\_Bijlage-Halfjaarrapportage\\_2019\\_Jeugd\\_en\\_Wmo](https://denhaag.raadsinformatie.nl/document/8137070/1/RIS303809_Bijlage-Halfjaarrapportage_2019_Jeugd_en_Wmo)

## Sociale advocatuur

De meest geraadpleegde rechtshulpverleners in Nederland zijn de advocaten (12% van alle problemen komen bij de advocatuur terecht).<sup>19</sup> In Den Haag wordt bij 15% van de rechtsproblemen van mensen een advocaat ingeschakeld. Bij familieproblemen wordt relatief vaak de hulp van een advocaat ingeschakeld. Over het algemeen hebben Nederlandse burgers vertrouwen in de advocatuur, al is dit vertrouwen minder dan in de rechtspraak. Men vindt de advocaat vaak te duur.<sup>20</sup> Interessant om te zien is dat rechtshulpverleners als advocaten en mediators helpen op verschillende manieren. Volgens de data in uit de JNS helpen advocaten met:

- Het geven van advies
- Actieve bemiddeling
- Vertegenwoordiging
- Beslissingen
- Doorverwijzing
- In contact brengen met de andere partij

## Rechtspraak

Bij ongeveer 4% van de rechtsproblemen in Nederland wordt een gerechtelijke procedure gestart.<sup>21</sup> Vaak geldt, hoe ernstiger en complexer het probleem en hoe hoger de verwachte opbrengst, des te eerder men naar de rechter stapt. Bij familie-en relatieproblemen wordt vaak de rechtspraak ingeschakeld. Het vertrouwen in de rechtspraak is groot. Burgers in Nederland vertrouwen op een eerlijk en betrouwbaar proces.<sup>22</sup>

---

<sup>19</sup> WODC, Geschillenbeslechtingsdelta 2014, p. 13, zie:  
[https://www.wodc.nl/binaries/ob315-volledige-tekst-gewijzigd\\_tcm28-73369.pdf](https://www.wodc.nl/binaries/ob315-volledige-tekst-gewijzigd_tcm28-73369.pdf)

<sup>20</sup> WODC, Geschillenbeslechtingsdelta 2014, p. 16, zie:  
[https://www.wodc.nl/binaries/ob315-volledige-tekst-gewijzigd\\_tcm28-73369.pdf](https://www.wodc.nl/binaries/ob315-volledige-tekst-gewijzigd_tcm28-73369.pdf)

<sup>21</sup> WODC, Geschillenbeslechtingsdelta 2014, p. 14, zie:  
[https://www.wodc.nl/binaries/ob315-volledige-tekst-gewijzigd\\_tcm28-73369.pdf](https://www.wodc.nl/binaries/ob315-volledige-tekst-gewijzigd_tcm28-73369.pdf)

<sup>22</sup> WODC, Geschillenbeslechtingsdelta 2014, p. 15-16, zie:  
[https://www.wodc.nl/binaries/ob315-volledige-tekst-gewijzigd\\_tcm28-73369.pdf](https://www.wodc.nl/binaries/ob315-volledige-tekst-gewijzigd_tcm28-73369.pdf)



## Mediators

Bij 5% van de rechtsproblemen in Nederland heeft mediation of bemiddeling plaatsgevonden.<sup>23</sup> Een mediator is een onafhankelijke derde die partijen begeleidt om tot een oplossing te komen.<sup>24</sup> Net als bij de advocatuur helpen mediators met het geven van advies, bemiddeling, het maken van beslissingen en doorverwijzing. Het aantal mensen met rechtsproblemen in Den Haag die gebruik maakt van een mediator is relatief laag.

## Haagse Ombudsman en Jeugdbudsman

De Haagse Ombudsman probeert klachten te verhelpen door deze professioneel, onafhankelijk en vertrouwelijk te onderzoeken en vervolgens een aanbeveling te geven voor optimaal handelen van de gemeente.<sup>25</sup>

**Spreekuur.** Dit is een laagdrempelige manier voor burgers om gebruik te maken van de contacten met de diensten van de gemeente Den Haag en de deskundigheid van de medewerkers van de ombudsman. Het spreekuur heeft als doel te zorgen voor de belangen van burgers en de gemeenten, en mogelijke oplossingen.<sup>26</sup>

**Klachtbehandeling.** De ombudsman bekijkt en beoordeelt hier of de gemeentelijke dienstverlening behoorlijk is. Het gaat daarbij om klanttevredenheid en vertrouwen dat de gemeente met professioneel handelen bijdraagt aan het welzijn van de inwoners.<sup>27</sup>

<sup>23</sup> WODC, Geschillenbeslechtingdelta 2014, p. 14, zie: [https://www.wodc.nl/binaries/ob315-volledige-tekst-gewijzigd\\_tcm28-73369.pdf](https://www.wodc.nl/binaries/ob315-volledige-tekst-gewijzigd_tcm28-73369.pdf)

<sup>24</sup> WODC, Geschillenbeslechtingdelta 2014, p. 37, zie: [https://www.wodc.nl/binaries/ob315-volledige-tekst-gewijzigd\\_tcm28-73369.pdf](https://www.wodc.nl/binaries/ob315-volledige-tekst-gewijzigd_tcm28-73369.pdf)

<sup>25</sup> Zie, bijvoorbeeld: <https://www.ombudsman-denhaag.nl/over-de-ombudsman>

<sup>26</sup> Gemeentelijke Ombudsman en Jeugdbudsman Gemeente Den Haag, 2019 - Jaarverslag Den Haag "Goed geïnformeerd?", p. 19, zie: [https://assets.bettyblocks.com/5ae9072ffeed497e934ad982aa5f5b7e\\_ab38b34cb9c24b038462f4283bc57a0d/61/Gemeentelijke\\_Ombudsman\\_jaarverslag\\_jeugdbudsman\\_versie\\_Den\\_Haag.pdf](https://assets.bettyblocks.com/5ae9072ffeed497e934ad982aa5f5b7e_ab38b34cb9c24b038462f4283bc57a0d/61/Gemeentelijke_Ombudsman_jaarverslag_jeugdbudsman_versie_Den_Haag.pdf)

<sup>27</sup> Gemeentelijke Ombudsman en Jeugdbudsman Gemeente Den Haag, 2019 - Jaarverslag Den Haag "Goed geïnformeerd?", p. 9, zie: [https://assets.bettyblocks.com/5ae9072ffeed497e934ad982aa5f5b7e\\_ab38b34cb9c24b038462f4283bc57a0d/61/Gemeentelijke\\_Ombudsman\\_jaarverslag\\_jeugdbudsman\\_versie\\_Den\\_Haag.pdf](https://assets.bettyblocks.com/5ae9072ffeed497e934ad982aa5f5b7e_ab38b34cb9c24b038462f4283bc57a0d/61/Gemeentelijke_Ombudsman_jaarverslag_jeugdbudsman_versie_Den_Haag.pdf)

**Informatievoorziening Jeugdwet.** Naast behandeling van klachten over jeugdzorg geeft de Jeugdbudsmansadvies als het gaat om gesignaleerde knelpunten, informeert zij burgers over Jeugdwet en verwijst zij naar instanties die daarbij van dienst zijn.<sup>28</sup>

**Signalering knelpunten en advies.** De Jeugdbudsmansadvies doet gevraagd en ongevraagd onderzoek naar zaken die de ontwikkeling van jongeren belemmeren. Daarnaast komt de Jeugdbudsmansadvies direct in actie als dat nodig is.<sup>29</sup>

## Karama

Karama is een VN geaccrediteerd vrouwen netwerk, voornamelijk actief in Noord-Afrika en het Midden-Oosten. Het Europese hoofdkantoor is gevestigd in Den Haag. De missie van Karama is om geweld jegens vrouwen uit de Arabische regio te beëindigen.

**Internationaal platform voor het delen van kennis en vaardigheden.** De organisatie deelt informatie en advies over hoe vrouwen veilig een stem kunnen geven en over vrouwenrechten. Karama haalt lokale expertise op en brengt dit onder de aandacht in nationaal beleidsvorming, regionale dialogen en internationaal belangenbehartiging.<sup>30</sup>

---

<sup>28</sup> Gemeentelijke Ombudsman en Jeugdbudsmansadvies Gemeente Den Haag, 2019 - Jaarverslag Den Haag "Goed geïnformeerd?", p. 31, zie: [https://assets.bettyblocks.com/5ae9072ffeed497e934ad982aa5f5b7e\\_ab38b34cb9c24b038462f4283bc57a0d/61/Gemeentelijke\\_Ombudsman\\_jaarverslag\\_jeugdbudsmansadvies\\_Den\\_Haag.pdf](https://assets.bettyblocks.com/5ae9072ffeed497e934ad982aa5f5b7e_ab38b34cb9c24b038462f4283bc57a0d/61/Gemeentelijke_Ombudsman_jaarverslag_jeugdbudsmansadvies_Den_Haag.pdf)

<sup>29</sup> Gemeentelijke Ombudsman en Jeugdbudsmansadvies Gemeente Den Haag, 2019 - Jaarverslag Den Haag "Goed geïnformeerd?", p. 19, zie: [https://assets.bettyblocks.com/5ae9072ffeed497e934ad982aa5f5b7e\\_ab38b34cb9c24b038462f4283bc57a0d/61/Gemeentelijke\\_Ombudsman\\_jaarverslag\\_jeugdbudsmansadvies\\_Den\\_Haag.pdf](https://assets.bettyblocks.com/5ae9072ffeed497e934ad982aa5f5b7e_ab38b34cb9c24b038462f4283bc57a0d/61/Gemeentelijke_Ombudsman_jaarverslag_jeugdbudsmansadvies_Den_Haag.pdf)

<sup>30</sup> Zie, bijvoorbeeld: <https://www.elkara.ma/>

## Femmes for Freedom

Femmes for Freedom zet zich in voor het zelfbeschikkingsrecht en de algehele emancipatie van meisjes en vrouwen met een bi-culturele achtergrond. De organisatie is er voor vrouwen die direct in veiligheid gebracht moeten worden, vrouwen die problemen hebben in de vrouwenopvang en vrouwen die vertalers nodig hebben.<sup>31</sup>

**Juridische helpdesk.** Femmes for Freedom staat kwetsbare vrouwen bij die te maken hebben met problemen rondom huwelijkse vrijheid. Als vrouwen zich melden bij de helpdesk, voorziet Femmes for Freedom ze van gratis informatie en (juridisch) advies op het gebied van huwelijken, huwelijksdwang, huwelijkse gevangenschap, gedwongen achterlating, onwettige huwelijken, gedwongen isolement, huiselijk geweld, echtscheidingen, polygame relaties, seksueel geweld, exposen en vrouwenopvang.<sup>32</sup>

**Kenniscentrum.** In het kenniscentrum registreert Femmes for Freedom kennis van hulpzoekenden, migrantenorganisaties, advocaten, sociale rechers, maatschappelijk werkers, wetenschappers, voormalige diplomaten, politici, professionals uit de geestelijke gezondheidszorg, religieuze gezagdragers etc. Het meldpunt en het kenniscentrum maken onderdeel uit van een gerichte aanpak om een idee van de aantallen te krijgen en richt zich op het monitoren van regionale en nationale onderzoeksinstituten en welzijnsorganisaties.<sup>33</sup>

---

<sup>31</sup> Stichting Femmes for Freedom, *Defending Girls & Women's Rights: Jaarverslag 2018*, p. 3, zie: <https://www.femmesforfreedom.com/wp-content/uploads/2019/12/Jaarverslag2018-1.pdf>

<sup>32</sup> Stichting Femmes for Freedom, *Defending Girls & Women's Rights: Jaarverslag 2018*, p. 5, zie: <https://www.femmesforfreedom.com/wp-content/uploads/2019/12/Jaarverslag2018-1.pdf>

<sup>33</sup> Stichting Femmes for Freedom, *Defending Girls & Women's Rights: Jaarverslag 2018*, p. 14-15, zie: <https://www.femmesforfreedom.com/wp-content/uploads/2019/12/Jaarverslag2018-1.pdf>

## Justice and Peace Initiative

Justice and Peace richt zich op integratie van vluchtelingen en mensen in nood. De organisatie beschouwt dit proces als tweerichtingsverkeer, waarbij zowel de nieuwkomers als de ontvangende gemeenschappen betrokken zijn.<sup>34</sup> Initiatieven vanuit het Justice and Peace Initiative zijn:

**Shelter Cities.** Dit initiatief richt zich op het beschermen van- en een platform bieden aan mensenrechtenverdedigers vanuit de hele wereld. Elk van hen kreeg ondersteuning op maat en trainingen om hun werk op een veiligere manier te kunnen doen.<sup>35</sup>

**Het Samen Hier project.** Dit initiatief biedt een community-based benadering waarbij groepen van vijf Nederlanders hun netwerk, kennis en tijd een jaar lang gebruiken om een gekoppelde statushouder (of gekoppelde familie) zo snel mogelijk zo goed mogelijk te laten participeren in de Nederlandse samenleving. Op basis van kenmerken en achtergronden van alle deelnemers (Nederlanders en nieuwkomers) worden statushouders via een algoritme gekoppeld aan zogenaamde 'Welkom Groepen'.<sup>36</sup>

## Stichting Vluchtelingenwerk

In 2019 begeleidde Vluchtelingenwerk landelijk 57.000 asielzoekers bij hun asielprocedure en 81.000 vluchtelingen die al in gemeenten in Nederland wonen. De organisatie zet zich in voor gezinshereniging en organiseert sociale activiteiten.<sup>37</sup>

**Begeleiding richting de arbeidsmarkt.** Stichting Vluchtelingenwerk heeft landelijk 540 vluchtelingen richting een baan geholpen en nog eens 600 vluchtelingen voorbereid op de arbeidsmarkt.

<sup>34</sup> Justice and Peace Netherlands, Annual Report 1st of January - 31st of December 2018, p. 3, zie: <https://justiceandpeace.nl/wp-content/uploads/2020/04/20190415-Public-Annual-report-JP-2018-1.pdf>

<sup>35</sup> Justice and Peace Netherlands, Annual Report 1st of January - 31st of December 2018, p. 3, zie: <https://justiceandpeace.nl/wp-content/uploads/2020/04/20190415-Public-Annual-report-JP-2018-1.pdf>

<sup>36</sup> Zie, bijvoorbeeld: <https://justiceandpeace.nl/initiatieven/samen-hier/>

<sup>37</sup> Stichting Vluchtelingenwerk, Jaarverslag 2019, zie: <https://www.vluchtelingenwerk.nl/publicaties/jaarverslag/jaarverslag-2019>

**Juridische Helpdesk.** Voor advocaten, medewerkers en vrijwilligers is een helpdesk voor juridische vragen beschikbaar, specifiek gefocust op rechtsproblemen van vluchtelingen.<sup>38</sup>

## Juridisch Loket

Het Juridisch Loket geeft burgers gratis juridisch advies en informatie. Het doel is om juridische vragen van klanten direct op te lossen. Als dit niet mogelijk is verwijst men de klanten door naar de juiste netwerkpartner, mediator of advocaat.<sup>39</sup>

**Inloopuren: juridisch informatie en advies.** Vragen van klanten kunnen te maken hebben met een arbeidsconflict, familiekwestie, overheidsdiensten, strafzaken en burenkwesties. Het Juridisch Loket is beschikbaar voor iedereen, maar richt zich in het bijzonder op kwetsbare groepen in de samenleving, zoals allochtonen en laag geletterden.<sup>40</sup>

**Intake gebaseerd op best practices.** Het Juridisch Loket heeft een intakeproces ontwikkeld aan de hand van onderzoek over wat er nodig is om mensen zo snel en adequaat mogelijk te helpen bij het voorkomen van problemen.<sup>41</sup>

**Doorverwijzing.** Wanneer problemen van mensen niet door advies zijn opgelost, verwijst het juridisch loket door naar een van de nationale en lokale ketenpartners, waaronder: de Burenrechter, de Consumentenbond, de Fraudehelpdesk, de Spreekuurrechter, Sociaal Raadslieden en andere partners.<sup>42</sup> Deze samenwerking met ketenpartners heeft ook als doel de multiproblematiek beter in kaart te brengen en lokale toegankelijkheid te verbeteren.<sup>43</sup>

---

<sup>38</sup> Stichting Vluchtelingenwerk, Jaarverslag 2019, zie:  
<https://www.vluchtelingenwerk.nl/publicaties/jaarverslag/jaarverslag-2019>

<sup>39</sup> Het Juridisch Loket, Jaarverslag 2018, p.8, zie:  
<https://www.juridischloket.nl/media/1512/jl-jaarverslag-2018-online.pdf>

<sup>40</sup> Het Juridisch Loket, Jaarverslag 2018, p.8, zie:  
<https://www.juridischloket.nl/media/1512/jl-jaarverslag-2018-online.pdf>

<sup>41</sup> Het Juridisch Loket, Jaarverslag 2018, p.16, zie:  
<https://www.juridischloket.nl/media/1512/jl-jaarverslag-2018-online.pdf>

<sup>42</sup> Het Juridisch Loket, Jaarverslag 2018, p.12-15, zie:  
<https://www.juridischloket.nl/media/1512/jl-jaarverslag-2018-online.pdf>

<sup>43</sup> Het Juridisch Loket, Jaarverslag 2018, p.16, zie:  
<https://www.juridischloket.nl/media/1512/jl-jaarverslag-2018-online.pdf>

## Wijkrechter

De wijkrechter is een initiatief van de rechtbank Den Haag en de gemeente en dient als alternatief voor mensen die te maken hebben met burencconflicten, conflicten over woningen en andere buurt-gerelateerde conflicten. De wijkrechter komt naar de wijk en als het nodig is komt hij langs om de desbetreffende boom, schutting, of woning te bekijken. De wijkrechter en de partijen gaan in gesprek en kijken of in gezamenlijke overeenstemming een oplossing kan worden gevonden. Is dit niet of maar deels het geval, dan neemt de wijkrechter een beslissing.

## Uitelkaar.nl

Uitelkaar.nl is een online platform waar mensen zelf of met hulp van neutrale derden samen scheidingsafspraken kunnen maken. Onder begeleiding van een casemanager krijgt men een intake, hulp met bemiddeling, hulp met besluitvorming, doorverwijzing naar de rechter, en evaluatie van gemaakte afspraken achteraf.<sup>44</sup>

## Overige instanties

### TU Delft (Faculty of Technology Policy and Management)

Als onderdeel van de TU Delft wil de faculteit een significante bijdrage leveren aan het duurzaam oplossen van complexe maatschappelijke problemen door het analyseren van structuur en werking van technische multi-actor systemen en door het ontwikkelen van interventiestrategieën, handelingspraktijken en instrumenten voor het ontwerpen en verbeteren van dit soort systemen.

De faculteit Technology Policy and Management houdt zich bezig met het verbeteren van besluitvorming in beleidsprocessen. Onder leiding van Sharon Spruit is een survey-tool ontwikkeld die besluitvorming door beleidsbepalers begrijpelijker moet maken en dichterbij de mensen moet brengen.

---

<sup>44</sup> Zie, bijvoorbeeld: <https://uitelkaar.nl/hoe-werkt-het/online-scheiden>

## The Hague Humanity Hub

De The Hague Humanity Hub is een ecosysteem dat bestaat uit ngo's, de wetenschap, commerciële ondernemingen en (intra) overheidsinstanties.<sup>45</sup>

**Community of Practice SDG16+.** Dit initiatief van de Humanity Hub is een samenwerking tussen meer dan 40 experts en professionals. De focus ligt op zes onderwerpen: eigendom over rechtvaardigheid, het creëren van politieke wil voor rechtvaardigheid, de rol van de stad Den Haag als het gaat om rechtvaardigheid, activisme in Den Haag, aanjagers van rechtvaardigheid in de context van 'sustainable cities' en innovatie en rechtvaardigheid. Het doel is meer rechtvaardigheid te bewerkstelligen op een duurzame manier en nieuwe kansen te pakken om impact te vergroten.<sup>46</sup>

## Leiden University, Centre for Innovation

Het Centre for Innovation richt zich op mensen en de context waarin men leeft. Het onderzoeksinstituut ontwikkelt samen met leraren, studenten en organisaties leerervaringen, toepassingen, technologieën en methodologieën, gericht op het begrijpen, verkennen en beïnvloeden van de basisproblemen van mensen.<sup>47</sup>

**Ondersteuning organisaties.** Samen met de Universiteit Leiden en andere partners werkt het Centre for Innovation aan nieuwe technologieën die humanitaire organisaties kunnen helpen om nog meer sociale impact te genereren, zich beter te kunnen richten op gebruikers en om zich aan te passen aan een veranderende realiteit.<sup>48</sup>

---

<sup>45</sup> Zie, bijvoorbeeld: <https://www.humanityhub.net/community/>

<sup>46</sup> Zie, bijvoorbeeld: <https://www.humanityhub.net/news/community-of-practice-sdg16-launch/>

<sup>47</sup> Zie, bijvoorbeeld: <https://www.centre4innovation.org/what-we-do/>

<sup>48</sup> Zie, bijvoorbeeld: <https://www.centre4innovation.org/what-we-do-organisations/>

## Asser Instituut

Het Asser Instituut heeft als missie betrouwbare internationale organisaties en wettelijke regelingen te ontwikkelen, aan de hand van onderzoek en onderwijs. Het instituut richt zich op mensenrechten, individuele vrijheid, gelijkheid en de rechtsstaat. Het Asser Instituut richt zich op hoe de internationale rechtsorde kan worden verbonden met de belangen van de kwetsbaren en die van toekomstige generaties. Het instituut kijkt naar levensomstandigheden, duurzame ontwikkeling en de rechten en belangen van mensen.<sup>49</sup>

**“Bringing critical thinking into power”.** Het Asser Instituut bespreekt, analyseert en daagt internationaal en Europese regelgeving uit. Dit wordt gedreven door de vraag: wie wordt bediend door deze regelgeving en wie niet? Op deze manier monitort Asser recht op een individueel niveau.

## International Development Law Organization (IDLO)

IDLO draagt bij aan het creëren van stabiele en inclusieve samenlevingen waar iedereen vrij van angst en waardig kan leven in een rechtsstaat. IDLO heeft momenteel projecten lopen in Afrika, Latijns-Amerika, het Midden-Oosten, Noord-Afrika, Centraal-Azië en Oost-Europa. IDLO's programma's zijn gericht op empowerment van mensen met kennis, vertrouwen, tools en vaardigheden om zo hun rechten te realiseren.<sup>50</sup> IDLO werkt samen met lokale organisaties die over diepgaande kennis van de lokale context beschikken. Voorbeelden van innovaties en diensten waaraan IDLO bijdraagt:

**Internationale kennis en best practices samenbrengen.** IDLO is zeer ervaren in het empoweren van kwetsbare en gemarginaliseerde groepen in verschillende contexten. Het verzamelen van deze ervaring en deze toepassen in de context van Den Haag kan bijdragen aan goede oplossingen voor Haagse burgers.

**Opzetten en verbeteren van verantwoordingsmechanismen.** IDLO heeft ervaring met het (mede-) ontwikkelen van 'community scorecard tools', en heeft

<sup>49</sup> Asser Institute, Annual Report 2018, p. 4, zie: <https://www.asser.nl/media/5535/asser-annual-report-2018.pdf>

<sup>50</sup> IDLO, Annual Report 2018, p. 19, zie: <https://www.idlo.int/about-idlo/annual-reports>



deze gebruikt tijdens gefaciliteerde sessies waarin overheidsdiensten door burgers werden voorzien van feedback.<sup>51</sup>

**Opzetten van een restorative justice roadmap.** IDLO organiseerde diverse nationale bijeenkomsten om de bewustzijn binnen de juridische sector te vergroten door nieuwe perspectieven op herstelrecht te bieden. Het uiteindelijke doel van deze dialogen is het identificeren en bevorderen van best practices voor verschillende actoren die werkzaam zijn op het gebied van preventie, rehabilitatie en sociale re-integratie.<sup>52</sup>

### 3.2. Wat zijn de behoeften van rechtszorgaanbieders?

We hebben een aantal rechtszorgaanbieders bevroegd over hun behoeften in het aanbieden van de best mogelijke zorg. De vragen die hierbij centraal staan: Wat kunnen deze stakeholders doen om de best mogelijke rechtszorg te bieden en wat weerhoudt hen om de best mogelijke rechtszorg te bieden?

#### **Maak recht transparant, begrijpelijk en laagdrempelig**

Rechtszorgaanbieders merken dat er een grote behoefte vanuit burgers is om beleid- en besluitvormingsprocessen beter te begrijpen. Hoe kan je mensen dichter betrekken in beleidsvorming? Hoe maken we besluitvorming begrijpelijk en toegankelijk? Dit kunnen overkoepelende vragen zijn voor conflicten tussen burger en gemeente, maar er kan ook breder worden ingezet op andere probleemvraagstukken. Sommige rechtszorgaanbieders zoals de Ombudsman en wijkcentra hebben een belangrijke vertaalfunctie en kunnen een kader aangeven om de communicatie/relatie tussen ambtenaar en burger te verbeteren.

Het kan voorkomen dat een bepaald rechtsprobleem blijft bestaan, omdat het bestuursstelsel en de burger elkaar structureel niet begrijpen. Soms weten mensen het stelsel niet goed te benaderen. Het contact mislukt dan dus al aan de voorkant en zo blijft het probleem bestaan. Tegelijkertijd lijken sommige problemen complexer te worden, en daarom is intensievere en meer tijdrovende hulp nodig. Op die manier stapelen problemen zich op en ontstaan er achterstanden.

---

<sup>51</sup> Zie, bijvoorbeeld:

<https://www.idlo.int/what-we-do/initiatives/dreams-hiv-services-adolescent-girls-and-young-women>

<sup>52</sup> IDLO, Annual Report 2017, p. 30, zie: <https://www.idlo.int/about-idlo/annual-reports>

Als een gevolg van de huidige coronacrisis wordt veel hulp gedigitaliseerd. Helaas hebben mensen uit kwetsbare groepen vaak niet de capaciteit om met digitale oplossingen te werken. Veel mensen zijn afhankelijk van face-to-face ontmoetingen. Toegang tot hulp wordt daarom lastiger. Mensen raken nog meer geïsoleerd en ze ervaren meer stress. Hulpinstanties willen graag meer mensen helpen, maar kunnen minder mensen bereiken dan voor de pandemie.

### **Rechtszorgaanbieders willen meer holistische hulp bieden**

Juridische problemen zijn soms slechts een symptoom van diepere onderliggende problematiek. Een juridische oplossing staat in zulke gevallen niet altijd gelijk aan de oplossing voor achterliggende problemen die mensen ervaren en leidt daardoor lang niet altijd tot een duurzame uitkomst. Er is vanuit rechtszorgaanbieders behoefte om meer holistische hulp te bieden, waarmee rechtsoplossingen bijdragen aan duurzame uitkomsten.

Verschillende geïnterviewde rechtszorgaanbieders bijvoorbeeld, geven aan graag integraal te kunnen samenwerken met niet-juridische hulpverleners. Zij zouden willen doorverwijzen naar maatschappelijk werkers, gemeentelijke voorzieningen, wooncorporaties, en psychologische hulpverlening, in een duidelijke route van symptomatisch probleem naar duurzame uitkomst.

### **Vergroot toegankelijkheid van alternatieve behandelroutes**

Sommige alternatieve behandelroutes buiten advocaat en rechter om bieden veelbelovende oplossingsstrategieën die laagdrempelig zijn voor de gebruiker, en die de druk op de rechtszaal verkleint.

Mensen die buurtbemiddeling, hulp van de wijkrechter, en soortgelijke initiatieven krijgen, bijvoorbeeld, lijken over het algemeen tevreden. Het blijft echter een uitdaging om zulke alternatieve behandelroutes bekend te krijgen en als volwaardige alternatieven te laten functioneren (met een groter marktaandeel). Ook wanneer een van de twee partijen in een burenruzie de weg naar de wijkrechter heeft gevonden kan het proces daar alleen beginnen vanuit vrijwilligheid van beide partijen.

### **Verzamel en deel internationale kennis**

Organisaties die betrokken zijn bij het evalueren en innoveren van rechtsoplossingen, zoals bijvoorbeeld IDLO, hebben vaak veel ervaring met het verzamelen en delen van deze internationale kennis. Voor deze organisaties is het interessant om te begrijpen welke problemen spelen in Den Haag. Op basis daarvan kan er gekeken worden welke innovaties en best practices wereldwijd beschikbaar zijn, die inwoners van Den Haag met rechtsproblemen zouden kunnen helpen.

Het is ook interessant om te zien hoe rechtspraak en informele besluitvormingsprocessen van elkaar kunnen leren. Laat ze reflecteren op de service die ze bieden. Wat gaat goed en waar zit nog verbetering in?

# 4 Bevindingen en implicaties



## 4.1. Bevindingen

### Wat zijn de problemen?

Uit de JNS survey komt naar voren dat de bijna de helft van alle problemen over **burenconflicten** gaan (namelijk geluidsoverlast, en in ernstige gevallen bedreiging en geweld). Daarna komen problemen gerelateerd aan **huisvesting** (verhuurder repareert niet) het vaakst voor, gevolgd door **misdaden** (diefstal, inbraak en in ernstige gevallen overval) en **verkeersproblemen** (voornamelijk onterechte parkeerboetes). 10% van de ondervraagden heeft te maken met **geldproblemen**. We verwachten dat dit cijfer in werkelijkheid hoger ligt. Vergeleken met andere problemen zijn mensen waarschijnlijk minder geneigd om aan te geven in de vragenlijst met geldproblemen te kampen. Volgens het World Justice Project ligt het percentage geldproblemen iets hoger (18%). Het is lastig in te schatten hoeveel mensen precies geldproblemen ervaren. Het CBS bijvoorbeeld gebruikt de term 'problematische schulden'. 8,3 % van de huishoudens in Nederland had op 1 januari 2018 te maken met geregistreerde problematische schulden.<sup>53</sup> Volgens het NIBUD had in 2018 32% van de Nederlanders te maken met betalingsachterstanden, en 8% met ernstige betalingsachterstanden.<sup>54</sup> In de huidige coronacrisis kan dit nu hoger zijn.

In aanvulling op de JNS survey zijn 15 interviews met door de gemeente aangewezen kwetsbare groepen gehouden bij Haagse wijkcentra van Zebra Welzijn. Daar spraken we ook met 12 maatschappelijk werkers. Deze kwetsbare groepen bestaan uit zowel mannelijke als vrouwelijke statushouders en mensen met lagere inkomens, waarbij respondenten veelal in beide categorieën vallen. Voor deze meer kwetsbare stadsbewoners lijken vooral voor te komen: **familieproblemen** (gezinshereniging, voogdij, en gerelateerde documentatie), problemen met **huisvesting** (huurcontracten en uitzetting), **geldproblemen** (schulden en oplichting), en problemen met **werk** (oneerlijke en onveilige behandeling). Dat statushouders en mensen met lage inkomens specifiek deze rechtsproblemen noemen laat zich raden, aangezien statushouders vaak gezinshereniging nastreven en allerlei nieuwe officiële documenten moeten aanvragen, en omdat lage inkomens vaak het gevolg zijn van problemen met werk en resulteren in geldproblemen.

Geïnterviewde kwetsbare stadsgenoten lijken zich vooral te onderscheiden door de ervaring met **multiproblematiek**. Het ene rechtsprobleem veroorzaakt of verergert

---

<sup>53</sup> CBS, *Schuldenproblematiek in beeld: Huishoudens met geregistreerde problematische schulden 2015-2018*, p. 7, zie: <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2020/34/schuldenproblematiek-in-beeld>

<sup>54</sup> NIBUD, *Financiële problemen 2018: Geldzaken in de praktijk 2018-2019 deel 1* (17 april 2019), zie: <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-Financi%C3%ABle-problemen-2018-deel-1.pdf>

het andere, waarmee mensen in een vicieuze spiraal van problemen dreigen te komen die op meerdere gebieden samen tot grote gevolgen kan leiden.

### **Wat is de impact?**

Uit de survey blijkt dat de impact van problemen **relatief hoog** is. Hoger vergeleken met het beeld dat bekend is over heel Nederland. Problemen gerelateerd aan geld (67%), huiselijk geweld (62%), werk (60%), en familie (54%) hebben het vaakst een grote tot zeer grote impact op het leven van mensen.

Het beeld dat ontstaat uit interviews met kwetsbare groepen bij wijkcentra is dat veel mensen te maken hebben met verschillende rechtsproblemen tegelijk, wat zeer grote impact heeft op de levens van deze groep kwetsbare mensen. We zien daar dat multiproblematiek kan escaleren tot een bedreiging van **basale levensbehoefte** zoals onderdak, voeding, en zorg. Ook ligt misbruik van deze groepen op de loer. Door geldproblemen, gebrek aan kennis van regelgeving, taalachterstand, of andere problemen zijn zij kwetsbaarder voor bijvoorbeeld oplichting door malafide hulpverleners of ondernemers.

### **Wat zijn de huidige oplossingsroutes?**

Uit de survey blijkt dat **direct contact opnemen met de andere partij** de meest voorkomende oplossingsstrategie is. Daarnaast wenden mensen zich vaak tot vrienden, buren of collega's. Als een professionele derde partij werd benaderd, was dit meestal de politie of een gemeentelijke instantie. Weinig mensen gaan naar advocaten of de rechter.

Mensen die een derde partij hebben benaderd krijgen voornamelijk advies, of de derde partij nam geen actieve stappen volgens de respondenten. Bemiddeling, beslissingen, en vertegenwoordiging komen minder voor, terwijl dit soort interventies waarschijnlijk in het algemeen eerder tot oplossingen kunnen leiden. Dat ligt niet aan de houding van de derde partij. Die wordt over het algemeen als behulpzaam ervaren.

Uit de gesprekken met geïnterviewde kwetsbare groepen ontstaat een iets ander beeld. Hieruit leiden we af dat zij op een andere manier omgaan met rechtsproblemen dan de inwoners van Den Haag die we met de JNS bevroegd hebben - ondanks dat onze steekproef van het gemiddelde klein is. Door taalachterstand, geldgebrek, analfabetisme, en/of digibetisme ontberen velen uit de kwetsbare groepen basale kennis over regelgeving en lijkt men niet of nauwelijks de weg naar rechtszorgaanbieders te vinden. Voor advies bij rechtsproblemen vallen zij in eerste instantie meer terug op **mensen uit de eigen kring**.

Ook in de eigen kring bestaat vaak niet de kennis en kunde om eigenhandig tot oplossing van een rechtsprobleem te komen, en mensen zijn dan op zoek naar laagdrempelige persoonlijke hulp. Dergelijke hulp vinden zij bij het **wijkcentrum**, maar vaak pas wanneer rechtsproblemen al grote consequenties hebben gehad. In persoonlijk contact met cliënten helpen maatschappelijk werkers met praktische dienstverlening zoals aanvraagformulieren en telefonisch contact met instanties, en met doorverwijzingen naar juridische dienstverleners zoals het Juridisch Loket of sociaal raadslieden. Cliënten komen echter vaak terug en behoeven langdurige begeleiding en nazorg bij het oplossen van multiproblematiek.

### **Worden problemen opgelost en hoe tevreden is men over de hulp?**

Ondanks dat de overgrote meerderheid van mensen met problemen **actie onderneemt om hun probleem op te lossen (93%), was slechts 44% van de problemen op het moment van de survey opgelost**. Dit suggereert dat het ergens in het oplossingsproces misloopt. Met name problemen met een grote impact, waaronder slachtoffers van misdaad en burenp Problemen, lijken minder vaak opgelost te worden.

Onze survey bevat vragen over wat mensen over het algemeen belangrijk vinden qua rechtvaardigheid. Het valt op dat mensen gemiddeld weinig herstel van het onrecht ervaren (2.2 op schaal van 1 tot en met 5). Mensen voelen zich wat meer gehoord (3.2) en respectvol beantwoord (3.1). Ook de ervaren eerlijkheid van het proces is laag (namelijk maar 2.8 op een schaal van 1 tot 5). Op deze vier punten scoort Den Haag alleen niet bij gehoord worden lager dan het landelijk gemiddelde. Dit kan komen door de zelfselectie van de steekproef.

Uit interviews met kwetsbare groepen bij de wijkcentra in Den Haag komt naar voren dat praktische problemen vaak snel en naar tevredenheid worden opgelost. Maatschappelijk werkers geven echter aan niet altijd in staat te zijn alle rechtsproblemen op te lossen voor hun cliënten. Wijkcentra fungeren als eerste hulp bij rechtsproblemen en bieden doorverwijzing naar relevante instanties als problemen complex zijn. Ook na doorverwijzing volgt langdurige begeleiding en verlenen wijkcentra nazorg. Mensen waarmee wij spraken waren positief over de persoonlijke benadering, langdurige hulp, en nazorg die maatschappelijk werkers vaak bieden, wat uiteraard niet betekent dat er nooit ontevreden cliënten zullen zijn. Hun ervaringen met andere instanties waren veelal negatief en weinig productief, waar vooral het gebrek aan taalvaardigheden en financiële middelen aan ten grondslag lijken te liggen.

## Hoe ziet het aanbod van rechtszorgaanbieders eruit?

Op basis van jaarverslagen en interviews met rechtszorgaanbieders in Den Haag is een matrix gemaakt met een overzicht van het aanbod aan rechtszorg. Uit de matrix kunnen we afleiden dat **het aanbod op de markt chaotisch is**. Voor buren- werk- en familieconflicten bijvoorbeeld zien we veel aanbod in informatie en advies, terwijl het aanbod aan intake en diagnose en nazorg een stuk beperkter is.

**Interventies specifiek gericht op nazorg ontbreken nagenoeg**. Hier liggen dus nog kansen voor rechtszorgaanbieders om betere uitkomsten voor mensen te kunnen bieden. De lage scores met betrekking tot herstel, respect, gehoord worden en eerlijkheid (grafiek 15) uit de JNS survey bevestigen dat hier nog veel te winnen is.

Ook is het onduidelijk hoe rechtszorgaanbieders elkaar precies opvolgen in de door de matrix uitgezette processtappen. Door wildgroei aan rechtszorgaanbieders in het bemiddelingsaanbod, is het bijvoorbeeld onduidelijk waar mensen na intake en diagnose het beste naartoe kunnen voor bemiddeling. Dit beeld lijkt te worden bevestigd door resultaten van de JNS survey, waarin mensen aangeven weinig doorverwijzing te ontvangen van derden (4%, grafiek 13)

De matrix geeft een goede indicatie dat er weinig integrale oplossingen worden geboden. Vooral bij conflicten op het werk en bij schulden zien we in de matrix veel verschillende rechtszorgaanbieders per domein en in de verschillende stappen van het proces.

## Hebben mensen zicht op uitkomsten?

Voor mensen met rechtsproblemen is **het niet altijd duidelijk waar, wanneer en hoe men uitkomsten kan verwachten**. Zoals op de matrix te zien is, rechtszorgaanbieders die intake en diagnose aanbieden zijn andere partijen dan de rechtszorgers die bemiddelen en beslissingen maken. Het is daarom op moment van intake onduidelijk hoe en wanneer men een beslissing kan verwachten. Dit gebrek aan overzicht draagt bij aan de onzekerheid over uitkomsten.

## 4.2. Implicaties

### Welke behandelingen zijn het meest effectief of veelbelovend?

Net zoals de gezondheidssector vaccins, chirurgische vaardigheden, en pijnstillers nodig heeft, hebben rechtssystemen oplossingen nodig om problemen zoals burenruzies, contractgeschillen, misdaad en andere problemen te 'behandelen.' Welke



(combinaties van) interventies zijn het meest effectief voor scheidende ouders? Welke rechtszorgaanbieders bieden goede uitkomsten voor ruziënde burens?

Op dit moment is er een te kleine dataset om te kunnen achterhalen welke behandeling het meest veelbelovend is. Het is namelijk niet mogelijk te identificeren welke specifieke derde partijen als meest behulpzaam worden gezien. Door de kleine steekproef kunnen we niet per rechtszorgaanbieder vaststellen hoe behulpzaam of efficiënt deze was in het oplossen van een specifiek probleem. Voor een volgende fase in deze samenwerking met de Gemeente Den Haag is het goed mogelijk dat meer duidelijkheid ontstaat over goede behandelroutes, tijdens het verzamelen van kennis en best practices van rechtszorgaanbieders. Onze hypothese is dat behandelingen die mensen in gesprek brengen over een gezamenlijk gedragen oplossing effectief zijn. De meeste problemen worden namelijk opgelost door overeenkomsten tussen partijen.<sup>55</sup> Het zou kunnen zijn dat hulp van rechtszorgaanbieders zich meer moeten focussen op deze vorm van hulp.

Wel zien we uit de survey dat meer dan de helft van de respondenten de ondersteuning van een derde partij als behulpzaam hebben ervaren (grafiek 14), terwijl herstel van de schade van een rechtsprobleem gemiddeld laag scoort (grafiek 15). Hieruit kunnen we afleiden dat rechtszorgaanbieders in hun contact met cliënten over het algemeen als vrij prettig en behulpzaam worden ervaren, maar dat ze niet altijd erin slagen duurzame en bevredigende uitkomsten voor mensen te bewerkstelligen.

### **Hoe kunnen diensten effectief worden georganiseerd om de behandelingen bij mensen te brengen?**

Veruit het merendeel van ondervraagde inwoners van Den Haag die te maken hebben met een rechtsprobleem onderneemt actie om tot een oplossing te komen (93%). We zien ook dat bijna 50% van deze mensen (nog) niet tot een oplossing is gekomen. Wat zouden oorzaken kunnen zijn? Uit analyse van rechtszorgaanbieders zijn een aantal redenen te bedenken die bijdragen aan het lage oplossingscijfer.

Uit de data blijkt dat er weinig wordt doorverwezen door derde partijen maar bijvoorbeeld wel veel advies wordt gegeven. Ondanks de hoge actiebereidheid van Haagse inwoners, lijken zij vast te lopen nadat ze eerste stappen hebben ondernomen, en komen uiteindelijk niet tot oplossingen en duurzame uitkomsten. Als meer oplossingsgerichte interventies zoals bemiddeling en het maken beslissingen laag blijven scoren in aantallen, komen veel mensen met een rechtsprobleem dus kennelijk niet altijd verder dan het verkrijgen van advies. *One-stop-shop* rechtszorg kan een

---

<sup>55</sup> HiiL, *Charging for Justice, SDG 16.3 Trend Report*, p.105

remedie zijn. Op één plek worden alle stappen op de route naar rechtsoplossingen overzichtelijk en gestroomlijnd aangeboden, met zicht op uitkomsten. Bij one-stop-shop oplossingen valt te denken aan combinaties van advies, bemiddeling, kiezen van specialistische interventies, beslissingen, en monitoring en nazorg. Ieder van deze fasen vraagt een stapsgewijze aanpak die past bij het specifieke geschil. Een huisuitzetting vraagt iets anders dan een op geweld uitgelopen burenruzie of een schuldenprobleem. De behoefte aan een holistische aanpak vanuit rechtzorgaanbieders kan daarmee mogelijk beter worden vervuld.

Laten we het ook bekijken vanuit het perspectief van de rechtzorgaanbieders. Zoals aangegeven blijkt uit de data dat mensen die een derde partij hebben benaderd voornamelijk advies krijgen (en in mindere mate bemiddeling en een beslissing), maar ook dat de derde partij niets voor hen deed. Hoe kan het dat deze derde partijen voor veel mensen niets deden? Het lijkt erop dat hulpverleners met een hulpvaardige instelling en de beste bedoelingen niet altijd effectieve behandelingen aanbieden. Als we de rechtzorgaanbieders zelf daarop bevragen, dan merken we de pijn en machteloosheid. Hulpverleners willen namelijk meer doen dan ze kunnen. Ze willen meer doen dan een antwoord geven op een korte rechtsvraag; men wenst (zoals eerder aangegeven) meer holistische oplossingen te bieden die tot duurzame uitkomsten leiden.

Voor geïnterviewde kwetsbare groepen zijn wijkcentra belangrijk. Gemeente en andere publieke instellingen verwijzen daar naar toe. Wijkcentra worden gezien als een eerste hulp bij rechtsproblemen. Relatief simpele hulp kan worden gegeven op korte termijn. Bij complexere problemen wordt doorverwezen, bijvoorbeeld naar een advocaat (volgens de data gaat 15% naar een advocaat), of andere instantie zoals het juridisch loket, IND of gemeentelijke instantie (21% gaat naar een gemeentelijke instantie).

Ten slotte, Covid heeft invloed op de oplossingsroutes. Aan de ene kant kunnen de digitaal vaardigen makkelijker contact opnemen, doordat er meer video-advies en hulplijnen beschikbaar komen bij rechtzorgaanbieders. Aan de andere kant is dit voor digibeten een ander verhaal. De capaciteit om mensen persoonlijk te hulp te staan is afgenomen door Covid. Er moet meer op afspraak worden gedaan en er zijn er mensen die pas op het allerlaatste moment zonder afspraak binnenlopen. Soms is dit op uiterst kritieke momenten; wanneer het probleem een acute oplossing vergt.

### **In wijkcentra begint een systeem van uitkomsten monitoren te komen**

Het lage herstelcijfer (2.2, grafiek 15) baart zorgen. Het suggereert dat zelfs als er oplossingen voor mensen komen, schade en gevolgen van rechtsproblemen niet duurzaam worden hersteld. Het bevorderen van nazorg en het meer monitoren van herstel zouden daarom op zijn plaats zijn.

Het lijkt erop dat maatschappelijk werkers in de Haagse wijkcentra wel actief nazorg verlenen bij cliënten, en daarmee voorloopt op andere rechtzorgaanbieders. Zij vragen actief naar de uitkomsten van oplossingsstrategieën. Lang nadat cliënten zijn doorverwezen naar juridische dienstverleners, blijven maatschappelijk werkers hun cliënten zien. Hun laagdrempelige aanwezigheid in de wijken stelt de wijkcentra in staat het wel en wee van cliënten van nabij te monitoren.

Het positieve resultaat hiervan wordt onderkend door internationale experts op het gebied van toegang tot recht.<sup>56</sup> De OESO bijvoorbeeld stipt aan dat naast het verzamelen van data over de oplossingsstrategieën die mensen hebben ook meer data zouden moeten worden verzameld over de uitkomsten die mensen krijgen. Uiteindelijk is het belangrijk dat mensen duurzame uitkomsten krijgen. Rechtzorgaanbieders kunnen hiervan leren en zodoende stappen zetten om bijvoorbeeld beter herstel van opgelopen schade te bieden voor mensen in Den Haag.

### **Welke optimale omgeving voor innovatie en verbetering kunnen we creëren?**

Dit onderzoek is niet gericht op de organisatie van de oplossing van rechtsproblemen - volgende fasen van dit project kunnen zich hierop richten. We zien wel versnippering en opgeknipte producten. Dat heeft mogelijk iets met organisatie en financiering te maken. Het is goed om te kijken naar hoe innovatie tot stand kan komen, en vervolgens hoe rechtzorgaanbieders zich gezamenlijk kunnen richten op het leveren van goede uitkomsten voor mensen.

Het valt op dat rechtzorg-aanbod niet aansluit op de vraag. Zoals eerder aangegeven komt dit naar voren uit de matrix en de cijfers uit de JNS. Meer dan een derde van de rechtzorgaanbieders geeft advies (37%, grafiek 13), en bijna een vijfde hoorde de hulpvraag maar hielp de respondenten niet actief verder (18%, grafiek 13). Terwijl advies behulpzaam kan zijn, leidt dit niet in alle gevallen direct tot een oplossing. Advies kan een waardevolle eerste stap zijn naar een oplossing. Maar als meer oplossingsgerichte interventies zoals bemiddeling en het maken van beslissingen laag blijven scoren in aantallen, komen veel mensen met een rechtsprobleem dus kennelijk niet altijd verder dan het verkrijgen van advies. Het zou mogelijk zijn om bijvoorbeeld specifiek voor burenruzies integrale trajecten aan te bieden, waarin bemiddeling en beslissing meer naadloos op elkaar aansluiten.

Oplossingen voor burenp Problemen en multiproblematiek bij kwetsbare groepen zijn hard nodig en hebben prioriteit. Omdat dit veel terugkerende problemen betreffen, zou het goed zijn om te kijken of initiatieven als buurtbemiddeling en de wijkrechter

---

<sup>56</sup> OESO, *Equal Access to Justice for Inclusive Growth*, hoofdstuk 3

duurzaam zijn en goede oplossingen bieden. Zijn er verder standaard werkwijzen te ontwikkelen die hier op voortborduren? En hoe kunnen uitkomsten worden gemonitord? In de stad van recht en vrede is veel kennis aanwezig. Vooral de kennis van internationale organisaties kan beter worden gemobiliseerd. Organisaties in Den Haag staan te trappelen om internationale kennis, innovaties en best-practices over gestandaardiseerde en geschaalde werkwijzen te delen.

Over het geheel genomen kan verdere professionalisering van de markt plaatsvinden. De gemeente zou hierin een regisserende rol kunnen spelen. Geschiloplossing wordt aangeboden vanuit justitiële instellingen en sociale voorzieningen, zoals op de matrix en vanuit de JNS data te zien is. Veel mensen gaan naar de politie (zie grafiek 12), maar die hebben geen geschiloplossingstaak. Tegelijkertijd gaan relatief weinig mensen naar de rechter en advocaat. Zaken blijven dus hangen bij sociale voorzieningen die niet ingericht zijn om geschillen op te lossen.

# Appendix 1

1. Huiselijk geweld - Fysieke mishandeling
2. Huiselijk geweld - Emotionele mishandeling
3. Huiselijk geweld - Seksueel misbruik
4. Huiselijk geweld - Intimidatie
5. Huiselijk geweld - Economisch geweld / opzettelijk economische achterstelling
6. Huisvestingsprobleem - Problemen met het terugkrijgen van de borg
7. Huisvestingsprobleem - Verhuurder weigert reparaties uit te voeren of andere diensten te verlenen
8. Huisvestingsprobleem - Geschillen over de huurprijs
9. Huisvestingsprobleem - Uitzetting of dreiging van uitzetting door de verhuurder
10. Huisvestingsprobleem - Huurder betaalt geen huur
11. Huisvestingsprobleem - Huurder brengt schade toe aan onroerend goed
12. Problemen tussen burens - Regelmatig en overmatig geluidsoverlast
13. Problemen tussen burens - Bedreigingen, intimidatie of geweld tussen burens
14. Problemen tussen burens - Geschillen met betrekking tot dieren gehouden door burens
15. Problemen tussen burens - Kinderen veroorzaken onrust in de buurt
16. Problemen tussen burens - Geschillen over reparaties van gedeelde voorzieningen (afvoeren, leidingen, muren, daken etc.)
17. Problemen tussen burens - Geschillen over uitgaven voor gedeelde / gemeenschappelijke diensten (elektriciteit, water, etc.)
18. Problemen tussen burens - Geschillen over het deponeren van afval
19. Problemen tussen burens - Schade aan eigendom veroorzaakt door burens
20. Werkgerelateerde problemen - Onterechte beëindiging van het dienstverband / Onterecht ontslag
21. Werkgerelateerde problemen - Het niet uitkeren van lonen, uitkeringen of overuren
22. Werkgerelateerde problemen - Het niet uitkeren van premies, sociale verzekering of ziekteverzekering door werkgevers
23. Werkgerelateerde problemen - Geschillen over werktijden, verlof of vakantie
24. Werkgerelateerde problemen - Gevaarlijke werkomstandigheden / letsel op het werk / werkongevallen
25. Werkgerelateerde problemen - Intimidatie op het werk
26. Werkgerelateerde problemen - Discriminatie op de werkvloer

27. Werkgerelateerde problemen - Dienstverband zonder geldig contract
28. Familieproblemen - Echtscheiding, scheiding of uit elkaar gaan
29. Familieproblemen - Voogdij
30. Familieproblemen - Geschillen over alimentatie
31. Familieproblemen - Geschillen over alimentatie binnen het huwelijk
32. Familieproblemen - Geschillen over kinderalimentatie
33. Familieproblemen - Problemen met erving en testament
34. Problemen met betrekking tot voorzieningen - Geschillen over het ontvangen van sociale uitkeringen
35. Problemen met betrekking tot voorzieningen - Geschillen over toegang tot gezondheidszorg
36. Problemen met betrekking tot voorzieningen - Geschillen over afvalinzameling in uw buurt
37. Problemen met betrekking tot voorzieningen - Geschillen over groenbeheer in uw buurt
38. Problemen met betrekking tot voorzieningen - Onderwijs gerelateerde problemen (bv. Inschrijving van kinderen op kleuterspeelzaal, school, Verkrijgen van passend onderwijs, leerlingenvervoer)
39. Problemen met betrekking tot voorzieningen - Geschillen over pensioenen
40. Problemen met betrekking tot voorzieningen - Moeilijkheden met het verkrijgen van vergunningen
41. Problemen met betrekking tot voorzieningen - Geschillen over diensten voor mensen met beperkingen
42. Misdaden - Diefstal
43. Misdaden - Overval, inbraak, materiële schade
44. Misdaden - Aanranding
45. Misdaden - Gewelddadige misdaad - (Poging tot) lichamelijke verwonding
46. Misdaden - Seksueel vergrijp
47. Misdaden - Drugs gerelateerde misdaden
48. Consumentenproblemen en Patiëntproblemen - Defecte aankopen / Product voldoet niet aan de verwachtingen
49. Consumentenproblemen/ Patiëntproblemen - Gevaarlijke aankopen
50. Consumentenproblemen/ Patiëntproblemen - Slechte dienstverlening
51. Consumentenproblemen/ Patiëntproblemen - Weigering om een garantie te respecteren
52. Consumentenproblemen/ Patiëntproblemen - Incorrecte rekeningen of geschillen over rekeningen
53. Consumentenproblemen/ Patiëntproblemen - Medische fout
54. Geld-gerelateerde problemen/ schulden - Geschillen over het lenen van geld
55. Geld-gerelateerde problemen/ schulden - Geschillen over het uitlenen van geld

56. Geld-gerelateerde problemen/ schulden - Schulden, onbetaalde rekeningen/ betalingsachterstand (bv. voor water, energie, creditcard, huur, hypotheek, verzekeringen etc.)
57. Geld-gerelateerde problemen/ schulden - Weigering van de bank om een lening te verschaffen, terwijl u daarvoor in aanmerking komt
58. Geld-gerelateerde problemen/ schulden - Verzekeringsmaatschappijen wijzen claims onterecht af
59. Geld-gerelateerde problemen/ schulden - Moeilijkheden met nakomen van verplichtingen in een contract
60. Geld-gerelateerde problemen/ schulden - Problemen met Belastingen (bijvoorbeeld rondom heffingen, toeslagen, Onroerendezaakbelasting )
61. Identiteit-gerelateerde problemen - Problemen met identiteitsbewijzen (paspoort, rijbewijs etc.)
62. Identiteit-gerelateerde problemen - Problemen met huwelijksakte
63. Identiteit-gerelateerde problemen - Problemen met overlijdensakte
64. Identiteit-gerelateerde problemen - Problemen met verblijfsvergunning
65. Identiteit-gerelateerde problemen - geboorteakte
66. Problemen gerelateerd aan handhaving - Fysiek geweld door politie
67. Problemen gerelateerd aan handhaving - Psychische mishandeling door politie
68. Problemen gerelateerd aan handhaving - Arrestaties zonder rechtvaardiging
69. Problemen gerelateerd aan handhaving - Onterechte beschuldigingen
70. Verkeersgeschillen - Aanrijding
71. Verkeersgeschillen - Conflict tijdens deelname aan het verkeer (lopend, fiets, brommer, auto)
72. Verkeersgeschillen - Onterechte verkeersboete
73. Verkeersgeschillen - Onterechte parkeerboete
74. Anders
75. Nee, Ik heb geen probleem ondervonden afgelopen 4 jaar

## **Auteurs**

### **Tim Verheij**

Justice Sector Advisor, HiiL

### **Dr Jelmer Brouwer**

Data Analysis & Reporting Officer, HiiL

### **Dr Gijs Verbossen**

Senior Researcher, HiiL

### **Prof Dr Maurits Barendrecht**

Research Director, HiiL

## **Met dank aan**

### **Wim Jansen**

Director International Affairs, Gemeente Den Haag

### **Charlotte de Jong**

Policy Officer International Affairs, Gemeente Den Haag

### **Zeynep Arslan**

Maatschappelijk Werker, Participatie & Social Activering, Zebra Welzijn



**Foto's:**

Omslagfoto: © Z. Jacobs / Shutterstock.com

Pagina 2: © Natalia Balanina / Shutterstock.com

Pagina 13: © mimohe / Shutterstock.com

Pagina 13: © Mike Chappazo / Shutterstock.com

Pagina 56: © travelfoto / Shutterstock.com

**The Hague Institute for Innovation of Law**

+31 70 762 0700

info@hiil.org

www.hiil.org

