

## PDF hosted at the Radboud Repository of the Radboud University Nijmegen

The following full text is a publisher's version.

For additional information about this publication click this link.

<https://hdl.handle.net/2066/230946>

Please be advised that this information was generated on 2021-06-19 and may be subject to change.

# Toegang tot recht in beweging

## Over burgers en hun oplossingsstrategieën

*M. ter Voert\**

De vraag of de burger wel toegang tot het recht houdt, is actueel. Door bezuinigingen op de gesubsidieerde rechtsbijstand en verhoging van griffierechten rijst de vraag of het recht toegankelijk blijft. Voor het behoud van de rechtsstaat is het van wezenlijk belang dat burgers toegang tot recht hebben. Die toegang is echter geen statisch gegeven. Zowel in overheidsbeleid als in wetenschappelijk onderzoek is dit begrip aan verandering onderhevig. Zo werd in de jaren zeventig die toegang vooral opgevat als toegang tot de advocaat en rechter en werd het perspectief in de jaren negentig verbreed naar alternatieve vormen van geschilbeslechting en kwamen dejuridisering en zelfredzaamheid centraal te staan.

Het onderhavige artikel behandelt vooral de toegang tot recht voor burgers die in hun dagelijkse leven met civiel- en bestuursrechtelijke problemen te maken hebben. Voor de beslechting van civiele en bestuursrechtelijke geschillen is er een brede variëteit aan deskundigen en instanties waar burgers te rade kunnen gaan. De toegang tot recht voor het oplossen van problemen kan betrekking hebben op toegang tot:

- *informatie en advies*, bijvoorbeeld via het Juridisch Loket of internet;
- *rechtsbijstand* in de vorm van begeleiding, bemiddeling of (proces)vertegenwoordiging; bepaalde vormen van dienstverlening worden onder andere verstrekt door de advocatuur, vakbonden, rechtsbijstandverzekeraars en sociaal raadslieden;
- een *neutrale procedure* voor een bindende uitspraak; daarbij gaat het niet alleen om gerechtelijke instanties, maar ook om buitengerechtelijke procedures zoals geschillencommissies.

\* Dr. Marijke ter Voert is als senior onderzoeker verbonden aan het WODC.

Eerst beschrijf ik hoe vanuit het overheidsbeleid de afgelopen jaren wordt aangekeken tegen het beslechten van geschillen en de toegang tot recht. Vervolgens wordt belicht hoe ook in empirisch onderzoek de visie op toegang tot recht over de jaren heen verschuift, met aandacht voor de vraag hoe in rechtssociologisch onderzoek naar problemen van burgers wordt gekeken en wat burgers doen om deze problemen aan te pakken.

### **Beleidsvisie op toegang tot recht**

Toegang tot recht betekende in de jaren zeventig van de vorige eeuw vooral toegang tot een advocaat en/of rechter. Speciale aandacht ging uit naar de positie van mensen met weinig financiële middelen en er werden *Buro's voor Rechtshulp* opgericht. De stijging van het gebruik van gesubsidieerde rechtsbijstand en de toename van rechtszaken in de jaren daarna, de daaraan verbonden kosten en druk op de rechtspraak leidden vervolgens tot de focus op het bevorderen van alternatieve vormen van geschilbeslechting (ook wel: Alternative Dispute Resolution, afgekort ADR). In de Beleidsbrief ADR 2000-2002, 'Meer wegen naar het recht',<sup>1</sup> werden de volgende doelstellingen aan het bevorderen van alternatieve geschilbeslechting gekoppeld:

- dejuridisering van geschillen;
- het op de kwalitatief beste respectievelijk meest effectieve wijze afdoen van geschillen;
- het tegemoetkomen aan de maatschappelijke behoefte aan een meer pluriforme toegang tot het recht, waarbij partijen in de eerste plaats zelf de verantwoordelijkheid dragen voor de oplossing van geschillen; en
- het verminderen van de druk op de rechtspraak.

Dejuridisering van geschilafdoening moest vooral gestalte krijgen door het bevorderen van mediation. Bij mediation gaat het erom achterliggende behoeften en belangen van partijen expliciet te maken en op basis daarvan een oplossing te bereiken. Niet de formeel-juridische standpunten van partijen die hen verdeeld houden, maar juist hun gemeenschappelijk belang vormt de basis voor de afdoening van het geschil.

1 *Kamerstukken II 1999-2000, 26352, 197.*

In de tweede plaats werd bij geschilafdoening het bereiken van de kwalitatief beste en meest effectieve oplossing benadrukt. Dat betekende ook dat beslechting van een geschil door middel van een rechterlijke uitspraak niet altijd als de beste oplossing voor partijen werd gezien. Andere mogelijkheden om geschillen te beslechten zouden bijvoorbeeld goedkoper en sneller kunnen zijn dan de gang naar de rechter, en bovendien tot een meer bevredigende en toekomstbestendige uitkomst voor partijen kunnen leiden.

Ten derde werd beklemtoond dat een toenemend beroep op recht niet noodzakelijkerwijs hoefde te betekenen dat het beroep op rechtspraak moest toenemen. Een aanvullende infrastructuur die het mogelijk maakte geschillen op een andere wijze af te doen, zou voorzien in de maatschappelijke behoefte aan een meer pluriforme toegang tot het recht, waarbij partijen in de eerste plaats zelf de verantwoordelijkheid dragen voor de afdoening van hun onderlinge geschillen. Dit alles zou de druk op de rechtspraak moeten verminderen.

Deze uitgangspunten zijn in de jaren daarna niet veel gewijzigd. De nadruk ligt tegenwoordig nog steeds op de eigen verantwoordelijkheid van de burger, het informeren van de burger over verschillende oplossingsmogelijkheden, het bevorderen van zelfredzaamheid, het stimuleren van alternatieven voor de rechtspraak en tevens op een toegankelijke en kwalitatief goede rechtspraak.<sup>2</sup>

In de afgelopen jaren zijn in dit kader diverse maatregelen genomen. Zo is het aanbod verbreed. Vanaf eind jaren negentig is mediation gestimuleerd. In het eerste decennium van 2000 zijn er verwijzingsvoorzieningen voor mediation bij de gerechten en de Bureaus Rechtspraak/Juridisch Loketten gekomen en in 2005 is mediation opgenomen in het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand. Tevens is de uitbreiding van het aantal geschillencommissies voor consumentenzaken gestimuleerd. Verder zijn internettools ontwikkeld, zoals Rechtwijzer.nl (in 2007) en Echtscheidingsplan.nl (in 2010), om de informatievoorziening voor en zelfredzaamheid van burgers te bevorderen. Daar komt bij dat het domeinmonopolie van advocaten in 1999 en 2011 is ingeperkt door de competentiegrens van de kantonrechter voor handelszaken en consumentengeschillen te verbreden. Voor deze zaken hebben burgers dus geen advocaat meer nodig, waardoor een goedkoper alternatief mogelijk is.

2 Brief Eerste Kamer van 13 december 2013, motie-Kox c.s. over het garanderen van de toegang tot rechter en rechtshulp.

Onder druk van bezuinigingen zijn ook diverse maatregelen genomen die de financiële drempel tot advocaten en de rechtspraak verhogen. Het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand heeft verschillende bezuinigingsmaatregelen achter de rug en voor de boeg. In dat kader is onder andere de eigen bijdrage die burgers moeten betalen, verhoogd. Ook ten aanzien van de hoogte van griffierechten zijn diverse maatregelen genomen<sup>3</sup> en aangekondigd, waardoor de kosten voor burgers om te gaan procederen zijn toegenomen en verder kunnen toenemen.

Bovendien probeert de overheid de laatste jaren ook zelf zelfredzaam te zijn. Bij veel bezwaar- en beroepsprocedures is de overheid zelf partij. Daarom zijn de afgelopen jaren diverse projecten opgestart om geschillen te voorkomen. De formele, juridische en hoofdzakelijk schriftelijke wijze waarop de overheid klacht-, bezwaar- en beroepsprocedures behandelt, sluit niet aan bij de behoefte van de burger en wordt al jaren zeer slecht gewaardeerd (Van der Velden e.a. 2010). Bij diverse bestuursorganen zijn projecten gestart waarbij men de burger bij een klacht-, bezwaar- of beroepsschrift mondeling in plaats van schriftelijk benadert. Bij deze zogenoemde 'informele aanpak' neemt de ambtenaar snel en persoonlijk (telefonisch) contact op met de betrokken burger(s) en bespreekt met hem de behandeling van zijn klacht of bezwaar. Daarbij past de ambtenaar mediationvaardigheden toe, die bestaan uit communicatieve vaardigheden (zoals actief luisteren, samenvatten en doorvragen) en het kunnen omgaan met conflictmatige relaties vanuit een open en oplossingsgerichte houding (zie ook het artikel van Marseille in dit nummer). Onderzoek heeft uitgewezen dat hierdoor het aantal procedures afneemt (Van der Velden e.a. 2010).

### Onderzoek naar geschilbeslechting

Empirisch onderzoek naar de toegankelijkheid van het recht voor de Nederlandse burger stond in de jaren zeventig vooral in het teken van het vaststellen van de 'behoefte aan rechtshulp'. Het klassieke werk *De weg naar het recht* van Schuyt e.a. (1976) richtte zich vooral op de

3 In 1983 zijn de griffierechten verhoogd (*Kamerstukken II* 1982/83, MvT, dossier 17838). In 2010 is het stelsel gewijzigd. Sommige tarieven voor civiele zaken liggen daardoor hoger, andere lager (*Kamerstukken II* 2008/09, MvT, dossier 31758).

ongelijke toegang tot juridische dienstverlening in de samenleving, en specifiek op de toegang tot een advocaat. Het onderzoek kende twee leidende vragen: (1) is er sprake van een ongelijkheid in de toegang tot rechtshulp, en zo ja, (2) valt die dan te verklaren door de maatschappelijke ongelijkheid? Vier invalshoeken werden gebruikt om verschillen in het gebruik van advocaten te verklaren:

- toegang tot economische hulpbronnen (hoe lager het inkomen, hoe moeilijker men de prijs van juridische dienstverlening kan betalen);
- toegang tot sociaalpsychologische hulpbronnen (naarmate men meer vaardigheden en kennis heeft en een groter sociaal netwerk is men beter in staat contact te leggen met een juridisch dienstverlener);
- ongelijke participatie in de samenleving, waardoor de kans op problemen verschilt;
- het aanbod van adequate juridische diensten.

Een opvallende uitkomst was dat het niet de laagste inkomensgroepen waren die het minst gebruik maakten van een advocaat, maar de middeninkomens: de verhouding tussen inkomen en het gebruik van een advocaat was U-vormig. De kosten voor de laagste inkomens werden gecompenseerd door de gesubsidieerde rechtsbijstand. Bovendien werd 'een leemte in de rechtshulp' geconstateerd, maar van een andere orde dan eerder werd aangenomen. Ten eerste was er geen wijdverspreide en acute behoefte aan procesvertegenwoordiging in juridische procedures, maar was er vooral behoefte aan advies en eenvoudige begeleiding bij het oplossen van problemen en conflicten. Ten tweede was er een gebrek aan juridische diensten voor specifieke problemen, bijvoorbeeld met betrekking tot de sociale zekerheid, huur en belastingen.

In latere studies van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) (Aanvullend Voorzieningengebruik Onderzoek) staat vooral het gebruik van juridische voorzieningen door burgers centraal (o.a. Huls & Klijn 1988; Beukenhorst & Rooduijn 1994; Van der Wulp & Klijn 1997; SCP 1998). De onderzoeken zijn beperkt, in die zin dat ze slechts enkele problemen in kaart brengen en het hulpaanbod beperken tot een advocaat en enkele andere instanties. Bovendien wordt daarin weinig of geen aandacht besteed aan het eventuele vervolgtraject naar een rechter of andere geschilbeslechter, of het zelf oplossen van problemen.

Met het verschijnen in 2004 van de Geschilbeslechtingdelta (Van Velthoven & Ter Voert 2004) verschuift het accent naar de grote variëteit aan wegen die burgers bewandelen om problemen op te lossen. In dit onderzoek wordt een brede inventarisatie gemaakt van problemen waarmee burgers in een periode van vijf jaar zijn geconfronteerd en welke deskundigen en instanties ze hebben ingeschakeld. Ook de oplossingen die burgers zelf bereiken zonder juridische dienstverleners te raadplegen, worden in kaart gebracht. De achterliggende gedachte daarbij is dat burgers niet per definitie behoefte hebben aan juridische diensten. Een probleem vereist niet altijd de inschakeling van een professionele rechtshulpverlener; de betrokkene kan ook baat hebben bij een niet-juridische oplossing. Het oplossen van problemen staat centraal in deze studie en de juridische weg is een van de middelen die een bijdrage daaraan kan geven.

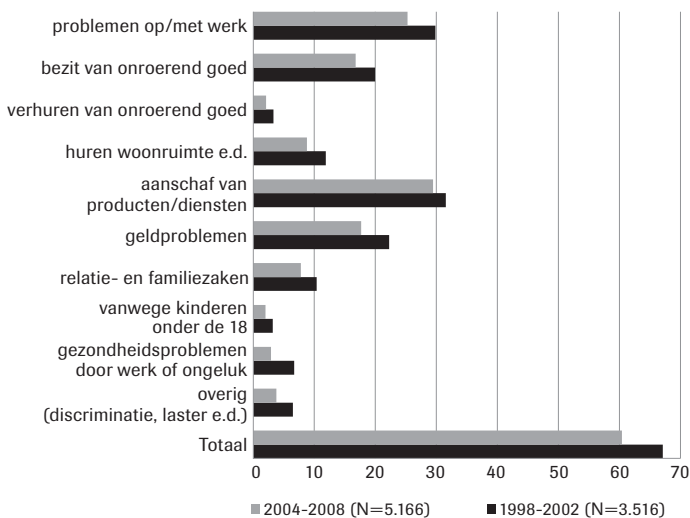
De term delta verwijst naar de veelheid aan 'stromen' die 'bevaren' kunnen worden om een probleem aan te pakken. Dit is aanvulling op de klassieke metafoor van een piramide, waarin vooral de nadruk ligt op één specifieke wijze van geschilbeslechting: het inschakelen van een advocaat en het starten van een gerechtelijke procedure. Het deltaonderzoek geeft een beeld van de verschillende routes die burgers nemen om hun problemen op te lossen: ondernemen ze wel of geen actie? Richten ze zich wel of niet tot een deskundige voor advies en hulp, en als ze hulp inschakelen, waar gaan ze dan naartoe? Beginnen ze wel of niet aan een gerechtelijke of buitengerechtelijke procedure? Tijdens hun route kunnen ze op allerlei momenten overeenstemming bereiken, afhaken of uiteindelijk een derde laten beslissen.

In het deltaonderzoek wordt voor het bepalen van (juridische) problemen uitgegaan van het oordeel van burgers zelf. Via een enquête krijgen burgers een lijst voorgelegd van ruim 60 'lastige problemen'. Deze problemen kunnen via rechtsregels worden opgelost of aangepakt, maar bij het vaststellen van de problemen wordt hier bewust niet naar verwezen. De beschreven problemen hebben betrekking op verschillende levenssterreinen, zoals wonen, werk, familieleven, geldzaken en de aanschaf van goederen en diensten.

Het onderzoek is in 2003 en 2009 uitgevoerd en zal in 2014 wederom worden herhaald.

De studie laat de resultaten zien van de gekozen oplossingsstrategieën en de tevredenheid over de ingeschakelde dienstverleners. Door het onderzoek regelmatig uit te voeren kan inzicht worden verkregen of de

**Figuur 1**      **Percentage personen\* dat een probleem heeft gehad naar probleemgebied**



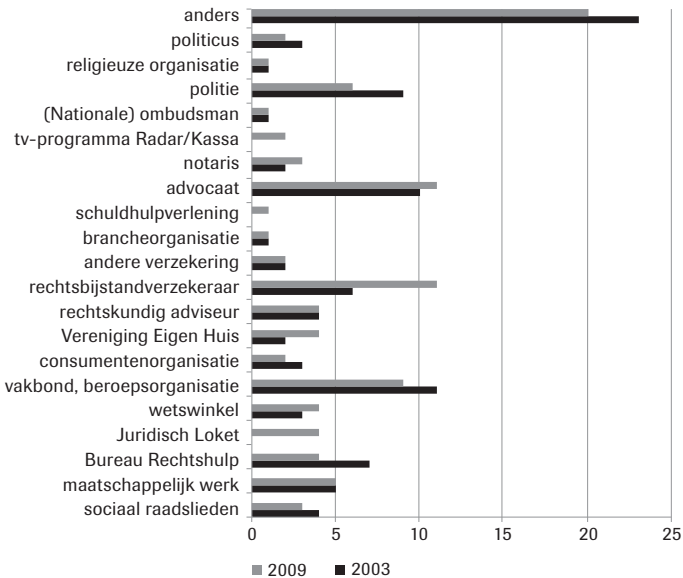
\* Personen van 18 jaar en ouder met één of meer problemen in een periode van 5 jaar.  
Bron: Van Velthoven & Ter Voert 2004; Van Velthoven & Klein Haarhuis 2010

toegang tot het recht vanuit het perspectief van de burger over de tijd verandert. Het onderzoek laat zien dat ruim 60% van de Nederlandse burgers in een periode van vijf jaar met minstens één probleem te maken krijgt. De meeste problemen ervaren burgers op het gebied van arbeid, de aankoop van goederen en diensten, geld en het bezit van onroerend goed (zie figuur 1).

Ongeveer de helft van de mensen gaat voor de aanpak van hun probleem te rade bij een deskundige of instantie (zie figuur 3). Wat opvalt is het brede palet aan dienstverleners van wie hulp wordt gevraagd. De advocaat is weliswaar een van de meest geraadpleegde dienstverleners, maar wordt toch slechts door rond 10% van de burgers ingeschakeld (zie figuur 2). Andere deskundigen die ongeveer even vaak worden genoemd, zijn de rechtsbijstandverzekering, de vakbond en het



**Figuur 2** Deskundige personen en organisaties die zijn benaderd voor advies of hulp



Bron: Van Velthoven & Ter Voert 2004; Van Velthoven & Klein Haarhuis 2010

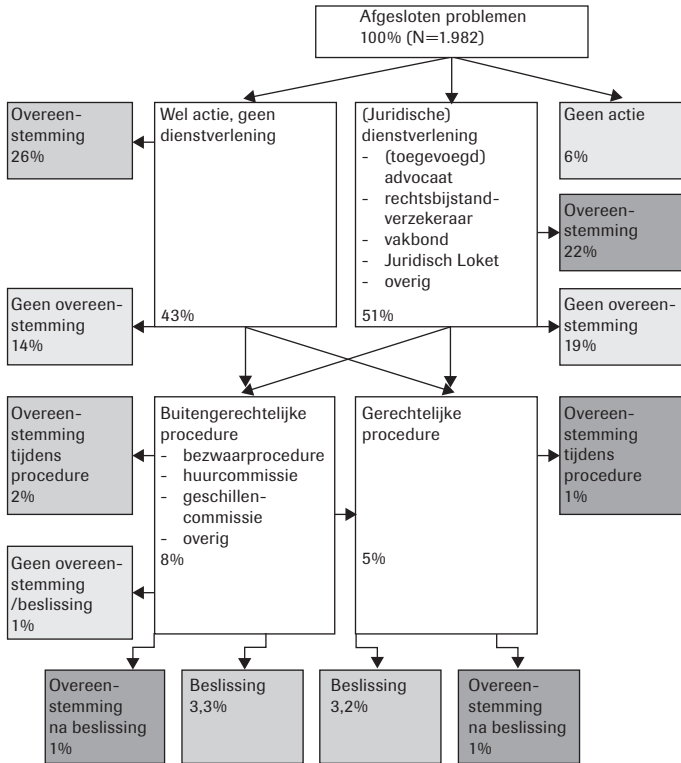
Bureau Rechtshulp/Juridisch Loket.<sup>4</sup> Een belangrijke 'stijger' tussen het onderzoek uit 2003 en 2009 is de rechtsbijstandverzekering. Ook opvallend is de grote categorie 'anders'. Hier worden psycholoog, huisarts, arboarts/-dienst, specialist en woningbouwvereniging vaak genoemd. Vaak kloppen burgers bij meer dan één adres aan.

Naast burgers die hulp inschakelen, zijn er ook burgers die het probleem zelf ter hand nemen (43%) of die geen actie (6%) ondernemen (in de zin dat ze de wederpartij niet benaderen, geen hulp inschakelen en geen procedure starten). Vervolgens wordt bij 8% van de problemen uiteindelijk een buitengerechtelijke procedure gestart en bij 5% een gerechtelijke procedure (zie figuur 3).

Voor de toegang tot het recht is niet alleen de toegang tot rechtshulp en een beslissende instantie van belang, maar ook of de acties van

4 In 2006 zijn de Bureaus Rechtshulp overgegaan in het Juridisch Loket.

**Figuur 3 Gebruik van dienstverlening en procedures door burgers met civiel- en bestuursrechtelijke problemen\* in 2009**



\* Alle percentages verwijzen naar het aandeel van het totaal aantal afgesloten problemen. De grijze blokken geven de afsluiting van het probleem weer.  
Bron: Van Velthoven & Klein Haarhuis (2010) (bewerking MfV)

burgers tot enig resultaat hebben geleid. In figuur 3 is te zien dat burgers in verschillende stadia stoppen omdat ze overeenstemming weten te bereiken: 26% door eigen acties zonder hulp van deskundigen, 22% na hulp van deskundigen, 3% tijdens een (buiten)gerechtelijke procedure en 2% na een beslissing in een procedure. Bij ongeveer 7% wordt het probleem afgesloten met een beslissing. De overige problemen eindigen niet met een beslissing of overeenstemming,

**Tabel 1**      **Percentage burgers dat aangeeft dat doel is bereikt, uitkomst rechtvaardig is, probleem voortduurt en afspraak is nagekomen, naar wijze van afronding van het probleem**

	<b>Doel bereikt</b>	<b>Uitkomst rechtvaardig</b>	<b>Probleem duurt voort</b>	<b>Afspraak nagekomen</b>
Afronding				
Overeenstemming	90%	83%	10%	88%
Beslissing	66%	58%	21%	83%
Gestopt	52%	n.v.t.	15%	n.v.t.

Bron: Geschilbeslechtingdelta 2009

ofwel omdat de betrokken burger geen enkele actie heeft ondernomen (6%), ofwel omdat deze zijn actie op enig moment heeft gestaakt (34%).

De definitie van toegang tot recht kan ook worden verbreed naar toegang tot een effectieve, rechtvaardige uitkomst. Wat betekenen deze gegevens dan? Als het traject eindigt met een beslissing of overeenstemming wil dat niet altijd zeggen dat partijen hun doel hebben bereikt, de uitkomst rechtvaardig vinden en het probleem is opgelost. Ook is het niet zo dat degenen die op enig moment hun acties staken per definitie hun doel niet bereiken. De mate waarin burgers hun doel bereiken, verschilt naar de wijze waarop het probleem is afgerond (zie tabel 1).

Binnen de sociale wetenschappen wordt er vaak van uitgegaan dat partijen die samen overeenstemming bereiken beter af zijn dan partijen die het op een beslissing door een derde laten aankomen. De gedachte daarachter is dat bij overeenstemming de partijen de afspraken zelf kunnen bepalen. Ze kunnen daarbij ook rekening houden met niet-juridische aspecten en eventueel het onderliggende conflict oplossen. Bij uitspraken door een derde is er een verliezer en een winnaar, de rechter beslist op basis van juridische maatstaven en de kans is groter dat het onderliggende conflict – dat vaak niet juridisch van aard is – niet uit de weg wordt geholpen. In een juridische procedure zijn tot vordering en verweer verpakte standpunten de ingang voor conflictbeslechting en kunnen niet alle belangen behartigd worden.

De wet geeft kaders en beperkingen aan de vorderingen die gesteld kunnen worden en daarmee aan de belangen die in een juridische procedure gediend kunnen worden (Pel, 2007).

Uit tabel 1 blijkt inderdaad dat degenen die overeenstemming met de andere partij hebben bereikt, vaker hun doel bereiken dan wanneer een beslissing door een derde is genomen. Degenen die overeenstemming hebben bereikt, vinden tevens de uitkomst rechtvaardiger, het probleem is vaker opgelost en de afspraken worden iets vaker nagekomen. Hierbij moet wel worden bedacht dat de problemen die met een beslissing zijn geëindigd, lastige conflicten kunnen zijn, waarbij mogelijk al in een voortraject vruchteloze pogingen zijn gedaan om tot overeenstemming te komen. Bovendien is bij de (rechtvaardigheids)beleving van procedures de uitkomst – heeft men gelijk gekregen of niet – erg belangrijk. De ‘verliezers’ zijn duidelijk ontevredener dan de ‘winnaars’ (Eshuis 2009; Klapwijk & Ter Voert 2009; Van Velthoven & Klein Haarhuis 2010). In die zin is het eerder opmerkelijk dat degenen die overeenstemming bereiken, en dus zelf de afspraken bepalen, deze afspraken niet altijd rechtvaardig vinden. Degenen die de overeenstemming niet rechtvaardig vonden, maar toch akkoord zijn gegaan, geven vaak als reden dat ze het conflict wilden beëindigen, niet nog meer tijd erin wilden investeren en nieuwe problemen wilden vermijden. Ook gevoelens van machteloosheid spelen een rol (Van Velthoven & Ter Voert 2004; Van Velthoven & Klein Haarhuis 2010). Ook bij gerechtelijke procedures kiezen burgers in sommige gevallen het zekere voor het onzekere (oplopende advocaatkosten, lange duur, onzekere gerechtelijke uitspraak) en accepteren een schikkingsafpraak waar ze niet geheel tevreden mee zijn (Eshuis 2009).

Een ander opmerkelijk gegeven is dat de helft van de burgers die geen overeenstemming of een beslissing heeft bereikt (‘gestopt’), aangeeft dat hun doel is bereikt. En slechts 15% geeft aan dat het probleem nog voortduurt (zie tabel 1). Bij een groot deel is het probleem op een andere wijze opgelost (door verhuizing, ander werk, andere collega’s). Dat bij 34% van de problemen burgers zijn gestopt met acties wil dus niet automatisch zeggen dat ze verstoken zijn gebleven van toegang tot recht. Het was in veel gevallen eenvoudigweg niet nodig om via het recht een oplossing te vinden.

### *Ongelijke toegang tot recht*

In hoeverre zijn er aanwijzingen gevonden dat een ongelijke verdeling van geld, kennis en vaardigheden in de samenleving leidt tot een ongelijke toegang tot recht?

Ten eerste is het opmerkelijk dat burgers als reden om geen actie te ondernemen of om af te haken zelden 'te hoge kosten' noemen. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de financiële drempel voor de lagere inkomensgroepen (grotendeels) wordt weggenomen door de gesubsidieerde rechtsbijstand, terwijl de midden- en hogere inkomens terecht kunnen bij een rechtsbijstandverzekering. De meest genoemde reden die burgers geven om geen actie te ondernemen, is dat het probleem vanzelf is opgelost (zie Van Velthoven & Ter Voert 2004; Van Velthoven & Klein Haarhuis 2010). De luidruchtige burens zijn bijvoorbeeld verhuisd of de lastige collega heeft een andere baan.

Ten tweede lijkt niet zozeer een financiële drempel in het geding te zijn, als wel een gebrek aan sociale en communicatieve vaardigheden dat het (succesvol) opkomen voor eigen rechten kan belemmeren. In de deltapstudie van 2009 is aanvullend onderzoek gedaan onder niet-westerse allochtonen en bewoners van Vogelaarwijken. Deze burgers maken in ongeveer dezelfde mate gebruik van rechtshulp als de gemiddelde Nederlander, en hun gemiddelde oordeel over de verstrekte adviezen en hulp is even positief. Wel is het zo dat ze minder weten te bereiken, in die zin dat ze vaker hun acties staken en hun geschil minder vaak eindigt met overeenstemming of een beslissing door een derde dan bij de gemiddelde Nederlander (Van Velthoven & Klein Haarhuis 2010). Tevens blijkt dat de laagstopgeleiden en de laagste inkomensgroepen bij de geschiloplossing minder vaak resultaat weten te boeken. Verder is in dit verband vermeldenswaard dat het vertrouwen in de rechter en in een eerlijke behandeling tijdens een rechtszaak afneemt naarmate het opleidingsniveau en inkomen dalen (Van Velthoven & Klein Haarhuis 2010).

### **Tot slot**

Zowel in overheidsbeleid als in wetenschappelijk onderzoek is het begrip toegang tot recht in beweging. Van toegang tot een advocaat en rechter is het perspectief verbreed naar een breder spectrum aan

hulpverleners, alternatieve vormen van geschilbeslechting en het vermogen van de burger om zelf problemen op te lossen. In wetenschappelijk onderzoek wordt daarbij ook steeds meer gekeken naar de uitkomst van het geschil. Is het doel bereikt, is het probleem opgelost en wordt de uitkomst rechtvaardig gevonden?

In de toekomst zal de toegang tot recht verder verschuiven door nieuwe (technologische) ontwikkelingen. In 2014 zal een nieuw onderzoek naar de geschilbeslechtingsdelta starten. Hierbij zal ook aandacht worden besteed aan de rol die digitalisering inmiddels speelt bij het ontstaan en oplossen van geschillen. De afgelopen jaren kopen steeds meer mensen producten via internet, wat tot geschillen kan leiden. Webbedrijven als eBay en Marktplaats hebben inmiddels een eigen digitale wijze van afhandeling van geschillen ontwikkeld.<sup>5</sup> Een andere private partij, die in 2009 is opgericht, is e-Court, waarbij geschillen digitaal via arbitrage worden afgehandeld.<sup>6</sup> Ook de rechtspraak zal de komende jaren steeds meer zaken digitaal gaan behandelen. In 2013 is gestart met de e-kantonprocedure. Verder is voor burgers steeds meer informatie op internet te vinden, waardoor ze wellicht in toenemende mate in staat zijn zelf hun geschillen op te lossen of weten waar ze terecht kunnen met hun klacht. Er zijn websites met voorbeeldbrieven, modelovereenkomsten en modelouderschapsplannen.<sup>7</sup> Of websites die partners stap voor stap helpen een echtscheidingsconvenant op te stellen en die mediation online aanbieden. De digitale vaardigheden van burgers worden dus in toenemende mate van belang. Ook hier zal in het onderzoek aandacht aan worden besteed.

5 <http://pages.ebay.nl/help/buy/resolving-problems.html>.

6 [www.e-court.nl](http://www.e-court.nl).

7 Zie o.a. [www.rechtwijzer.nl](http://www.rechtwijzer.nl) en [www.echtscheidingsplan.nl](http://www.echtscheidingsplan.nl).

## Literatuur

### **Beukenhorst & Rooduijn 1994**

D.J. Beukenhorst & J. Rooduijn, 'Het civiel en administratief recht in de Enquête Rechtsbescherming en Veiligheid 1992-1993', *Kwartaalbericht rechtsbescherming en veiligheid* 1994, afl. 3, p. 49-65.

### **Eshuis 2009**

R. Eshuis, *De daad bij het woord. Het naleven van rechterlijke uitspraken en schikkingsafspraken* (Research Memorandum, jrg. 5, nr. 1), Den Haag: Raad voor de rechtspraak 2009.

### **Huls & Klijn 1988**

F.W.M. Huls & A. Klijn, *De vraag naar rechtshulp 1984-1986* (Serie recht en statistiek nr. 3), Voorburg/Heerlen: CBS, 1988.

### **Klapwijk & Ter Voert 2009**

A. Klapwijk & M. ter Voert, *Evaluatie De Geschillencommissie 2009* (Onderzoek en beleid nr. 278), Den Haag: WODC/Boom Juridische uitgevers 2009.

### **Pel 2007**

M. Pel, M., 'Belangen in de strijd en in de tijd: belangenhantering in de dagelijkse praktijk', in: M. Pel & J.H. Emaus (red.), *Het belang van belangen*, Den Haag: Sdu Uitgevers 2007, p. 95-128.

### **Schuyt e.a. 1976**

C.J.M. Schuyt, C.A. Groenendijk, B. Sloot, *De weg naar het recht; een rechtssociologisch onderzoek naar de samenhangen tussen maatschappelijke ongelijkheid en juridische hulpverlening*, Deventer: Kluwer, 1976.

### **SCP 1998**

SCP, *Sociaal en cultureel rapport 1998*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, 1998.

### **Van der Velden e.a. 2010**

L. van der Velden, C. Koetsenruiter & M. Euwema, *Prettig contact met de overheid. Eindrapportage pioniertraject mediationvaardigheden: resultaten, analyses & aanbevelingen*, Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties 2010.

### **Van Velthoven & Klein Haarhuis 2010**

B.C.J. van Velthoven & C.M. Klein Haarhuis, *Geschilbeslechtingdelta 2009. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers* (Onderzoek en beleid nr. 283), Den Haag: WODC/Boom Juridische uitgevers 2010.

**Van Velthoven & Ter Voert 2004**

B.C.J. van Velthoven & M. ter Voert, *Geschilbeslechtingdelta 2003. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers* (Onderzoek en beleid nr. 219), Den Haag: WODC/ Boom Juridische uitgevers 2004.