

RECHT DER WERKELIJKHEID
Tijdschrift voor de Sociaal-Wetenschappelijke Bestudering van het Recht

Redactie:

prof.dr. F. Bruinsma
drs. N. Doornbos
dr. B.R. Dorbeck-Jung
prof.mr. N.J.H. Huls
mr.dr. A. Jettinghoff
prof.mr. H.O. Kerkmeester
mr.dr. M. Malsch
mr.dr. W. van Rossum
dr. H.A.M. Weyers

Redactiesecretariaat:

e-mail: n.doornbos@law.uu.nl

Redactie-assistentie en lay-out:

mw. M. van Bon
e-mail: M.vanBon@law.uu.nl

Recht der Werkelijkheid is een interdisciplinair platform voor reflectie op het gebied van rechtssociologie, rechtsantropologie, bestuurskunde, rechtseconomie, rechtspsychologie en rechtsgeschiedenis. Het richt zich in het bijzonder op vernieuwende empirisch-theoretische bijdragen over de maatschappelijke ontwikkelingen en de huidige betekenis van het recht.

Recht der Werkelijkheid maakt bij de beoordeling van de aangeboden artikelen gebruik van referenten van buiten de redactie. Auteurs wordt verzocht om in een vroegtijdig stadium contact op te nemen met het Redactiesecretariaat (zie boven) en kennis te nemen van de 'Aanwijzingen voor auteurs', zoals weergegeven op de website: www.kun.nl/vsr. Publicaties die ter bespreking worden aangeboden aan *Recht der Werkelijkheid* dienen te worden verzonden aan mr.dr. A. Jettinghoff (e-mail: a.jettinghoff@jur.ru.nl).

Recht der Werkelijkheid is het orgaan van de Vereniging voor de Sociaal-Wetenschappelijke Bestudering van het Recht (VSR). De leden van de VSR ontvangen *Recht der Werkelijkheid* gratis. U kunt lid worden door u aan te melden bij het secretariaat van de VSR, p/a dr. Roel Pieterman, Faculteit Rechtsgeleerdheid EUR, Postbus 1738, 3000 DR Rotterdam, tel. 010 4081620, e-mail pieterman@frg.eur.nl.

Het lidmaatschap kost € 59 per jaar. Een gereduceerd tarief van € 44 per jaar wordt gehanteerd voor aio's, oio's, onderzoeksassistenten of zij die op andere aannemelijke gronden daarop aanspraak kunnen maken. Niet-leden van de VSR, kunnen zich abonneren op *Recht der Werkelijkheid* door zich aan te melden bij de uitgever. Alle correspondentie dient men te richten aan:

H. Köhler
Reed Business Information
Postbus 16500
2500 BM 's-Gravenhage tel. 070-4415155

© 2006 Reed Business Information, 's-Gravenhage

Behoudens de door de wet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veeelvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van de uitgever die daartoe door de auteur(s) met uitsluiting van ieder ander onherroepelijk is gemachtigd.

ISBN
ISSN

Inhoudsopgave

Van de redactie <i>Alex Jettinghoff</i>	1
--	---

ARTIKELLEN

The Road to Justice Revisited: Current trends in Professional Legal Ethics <i>Kim Economides</i>	3
Over meten en samenloop van juridische problemen in de delta <i>Berber Krop, Ben van Velthoven, Marijke ter Voert</i>	19
Bij het verscheiden van Govaert van den Bergh (1926-2005) <i>Agnes Schreiner</i>	47

FORUM

Waarborg van rechtszekerheid vanuit economisch perspectief niet optimaal <i>Barbara Baarsma en Flóra Felső</i>	57
Goedkoop is duurkoop, ook in de rechtshulp <i>Freek Bruinsma</i>	63
Nawoord <i>Barbara Baarsma en Flóra Felső</i>	69

RECENSIES & SIGNALEMENTEN

Ambtenarij doorgelicht. Een blik achter de schermen van Good Governance in Malawi <i>Els Baerends</i>	73
Rechters in de periferie. Blootshoofds door de laan van Meerdervoort <i>Albert KLijn</i>	81
Twee gezichten van Nederlandse overheidscriminaliteit <i>Grat van den Heuvel</i>	89
De (na)rekenende rechter <i>Heico Kerkmeester</i>	97
Over de auteurs	103

Over meten en samenloop van juridische problemen in de delta

Berber Krop
Ben van Velthoven en
Marijke ter Voert*

Inleiding

In hun rapportage over de ‘geschilbeslechtingdelta’ proberen Van Velthoven en Ter Voert (2004a) een actueel beeld te geven van de (potentieel) juridische conflicten die leven onder de Nederlandse bevolking en van de verschillende wijzen waarop men daarmee omgaat. Bedoeling is om met het in kaart brengen van het geheel aan problemen en oplossingsstrategieën van burgers meer inzicht te krijgen in de plaats van rechtshulp en rechtspraak in het beslechten van geschillen in de samenleving. Daarnaast geeft het de mogelijkheid om kwetsbare groepen te identificeren en om belemmeringen op te sporen die burgers ondervinden bij het inschakelen van juridische instanties.

In de genoemde rapportage en in een vervolgartikel (Van Velthoven en Ter Voert, 2004b) wordt veel aandacht besteed aan de keuze van het oplossingsstraject, aan de bereikte resultaten, en aan de waardering van de juridische voorzieningen. De data over omvang, aard en ernst van de juridische problemen onder de bevolking worden daarbij vooral als (belangrijke) achtergrondgegevens gebruikt.

In dit artikel zetten we die (potentieel) juridische problemen centraal.⁴⁴ Daar zijn verschillende redenen voor. In de eerste plaats past het deltaonderzoek in een lange traditie van zogenoemde ‘legal needs’ studies. In die literatuur is er een steeds terugkerende vraag naar de methodologie. Wat zijn dat eigenlijk, juridische problemen van burgers, en hoe meten we ze? In dit artikel willen we nagaan hoe de delta-aanpak aansluit op dat eerdere onderzoek. Meer in het bijzonder proberen we onder ogen te zien op welke punten de delta-aanpak onvolkomenheden kent of verdere uitwerking verdient. Daarmee kunnen we de gevonden resultaten beter in perspectief zetten, en wellicht nuttige suggesties ontwikkelen voor de aangekondigde herhaling van het deltaonderzoek.

* Wij danken Nicolette Dijkhoff voor ondersteuning bij het rekenwerk.

⁴⁴ Wanneer we in dit artikel spreken over juridische problemen, bedoelen we steeds problemen van civiel- of bestuursrechtelijke aard. Het strafrecht blijft buiten beschouwing. Verder beperkt het perspectief van dit artikel zich tot particuliere personen. Anders gezegd: juridische problemen tussen rechtspersonen onderling blijven buiten beeld.

In de tweede plaats willen we de beschikbare data op een aantal punten wat diepgaander analyseren. In Van Velthoven en Ter Voert (2004a) is vastgesteld dat er een zekere clustering lijkt op te treden bij het optreden van juridische problemen. Voorts werden geheugeneffecten gesignaleerd. Die bevindingen zijn inmiddels bevestigd in vergelijkbaar onderzoek voor Engeland en Canada en op onderdelen verder uitgewerkt (Pleasence et al., 2004a,b, Currie, 2005). Dat vormt voor ons de aanleiding om te bezien of zo'n nadere analyse voor Nederland tot vergelijkbare resultaten leidt.

De traditie van het 'legal needs' onderzoek

Een uitvoerige beschrijving van de ontwikkeling van het 'legal needs' onderzoek wordt gegeven door Pleasence et al. (2001). Zij stellen vast dat het onderzoek naar 'legal needs' zijn oorsprong vindt in de Verenigde Staten, waar Clark en Corstvet (1938) de eerste enquête organiseerden. Respondenten kregen in hun onderzoek een lijst met 38 potentieel juridische problemen voorgelegd. Bij elk probleem dat de respondent meldde, werd gevraagd of een advocaat of andere adviseur was ingeschakeld, waarom al dan niet een advocaat was ingeschakeld, welke hulp men had gekregen, hoe tevreden men daarover was, of men naar de rechter was gestapt, en hoe tevreden men over de uitkomst was.

Deze basismethode van Clark en Corstvet wordt in essentie ook in volgende studies toegepast, zij het met tal van variaties in aantallen en soorten van voorgelegde juridische problemen en vervolgvragen. De grootste verschuiving in de loop van de tijd treffen we in de interpretatie van de gegevens.

Tot in het begin van de jaren zeventig van de vorige eeuw lag de focus vooral op het in kaart brengen van de behoeften aan rechtshulp. Als respondenten meldden dat ze een probleem hadden, maar daarvoor geen advocaat inschakelden, werd er per definitie van uitgegaan dat er sprake was van een 'unmet legal need'. Daarbij kan het perspectief overigens van twee kanten komen. Ging het bij Clark en Corstvet vooral om zorg over de werkgelegenheid van advocaten in de crisistijd van de jaren dertig, later verschuift het accent naar de rechtzoekenden en vraagt men zich af of de minder draagkrachtigen wel voldoende aan hun trekken komen als het gaat om rechtshulp.

In het vervolg van de jaren zeventig en tachtig wordt de term 'behoefte' voorzichtiger gebruikt. Men maakt onderscheid tussen verschillende soorten behoeften, of men gebruikt de termen 'use' en 'opportunities for access'. Een potentieel juridisch probleem vereist niet altijd de inschakeling van een professionele rechtshulpverlener; de betrokkene kan meer baat hebben bij een niet-juridische oplossing. In dat verband mag het bekende citaat van Lewis (1973: 79) niet ontbreken: 'A tenant with a leaking roof may be regarded as having a legal problem. However, he may choose to get a ladder and not a lawyer'. Tevens treedt er in de loop van de tijd een verandering op in het politieke klimaat, onder druk van de toenemende uitgaven voor rechtshulp. Er wordt niet langer verondersteld dat alle diensten 'nodig' zijn. Economen komen met de term 'supplier-induced demand'. Advocaten worden geportretteerd als rationele

wezens die er, net als andere leden van de samenleving, op uit zijn hun eigen positie en welbevinden te verbeteren. Ze zouden de bestaande informatie-asymmetrie tussen advocaten en burgers exploiteren, door diensten te leveren die burgers niet zouden kiezen als deze over dezelfde kennis zouden beschikken als advocaten. Cliënten van hun kant vinden het niet erg om ‘oversupplied’ te worden, zolang anderen (een deel van) de rekening betalen.

In de jaren negentig vindt er een opleving plaats van het onderzoek. De studies spreken niet meer van het bepalen van de behoefte aan rechtshulp. Ze maken een inventarisatie van het aantal en de aard van de potentieel juridische problemen waarmee burgers te maken krijgen, en richten zich vervolgens vooral op de verschillende wegen die worden bewandeld om die problemen aan te pakken. Daarbij wordt de weg van rechtshulp en rechtspraak gezien als een van de manieren om tot een oplossing te komen. Maar er is evenzeer aandacht voor buitengerechtelijke geschilbeslechting, voor niet-juridische vormen van hulpverlening, en voor het schikken of slikken in eigen regie. Mensen hebben geen behoefte aan juridische diensten op zich; zij hebben behoefte aan het bereiken van bepaalde doelen waaraan juridische diensten kunnen bijdragen.

De recente onderzoeken vinden plaats vanuit de gedachte dat voor een adequate inrichting van het juridische systeem inzicht nodig is in waarom en hoe mensen gebruik maken van juridische diensten, of juist niet. In landen als het Verenigd Koninkrijk, Australië en Nieuw Zeeland heeft dit in de eerste plaats geleid tot het ontwikkelen van ‘small area predictive need models’. In deze modellen probeert men aan de hand van behoefte-indicatoren schattingen te maken van de vraag naar juridisch advies per regio. Die schattingen kunnen dan worden gebruikt voor de regionale verdeling van de publieke middelen voor rechtshulp. Behoefte-indicatoren zijn bijvoorbeeld demografische kenmerken (jonge mannen hebben meer behoefte aan rechtsbijstand op gebied van strafrecht), sociaal-economische kenmerken (lagere inkomens; eenoudergezinnen) en kostenverhogende factoren (locaties in de steden zijn duurder, aantal niet-Engelstaligen).

In de tweede plaats heeft het in diverse landen geleid tot zogenoemd *Paths to Justice* onderzoek op nationale schaal. Voor deze lijn van onderzoek heeft Genn (1999) een enquête ontwikkeld, waarin wordt gevraagd of men de afgelopen jaren problemen heeft ervaren ‘which were difficult to resolve’. Daartoe krijgen de respondenten een vooraf samengestelde lijst voorgelegd van ruim zestig (sub)categorieën van problemen op alle terreinen van het dagelijkse leven, zoals werk, huren, eigenwoningbezit, aankoop van goederen en diensten, geld, gezondheid, kinderen en relaties. Die lijst is zodanig vastgesteld dat deze een (in beginsel uitputtende) reeks van problematische situaties geeft waarvoor een juridische oplossing denkbaar zou zijn. In de vraagstelling wordt de term juridisch echter uitdrukkelijk vermeden. In de empirische analyse wordt vervolgens nagegaan hoe burgers in verschillende sociaal-economische posities te maken krijgen met verschillende typen juridische problemen. Verder wordt gekeken of en hoe ze die problemen op een al dan niet bevredigende wijze

weten op te lossen. Vgl. Genn en Paterson (2001), Pleasence et al. (2004b), Currie (2005), Noone en Curran (2005).

Wat deze laatste studies duidelijk maken, is dat (potentieel) juridische problemen met behoorlijk grote regelmaat voorkomen. De laagste schatting is afkomstig uit Schotland, waar 23 procent van de respondenten in een periode van vijf jaar ten minste één keer met een juridisch probleem te maken heeft (Genn en Paterson, 2001: 34), de hoogste komt uit op 48 procent in drie jaar in Canada (Currie, 2005: 5). Verder blijkt een belangrijk deel van de respondenten te maken te hebben met meervoudige problematiek.

Helaas moet worden vastgesteld dat het ondanks de gemeenschappelijke basismethodologie problematisch blijft om de omvang van (potentieel) juridische problemen tussen de verschillende landen en onderzoeken te vergelijken. De verschillen in onderzoeksmethoden, zoals onder andere in steekproeftrekking (populatie- of doelgroeponderzoek; huishoudniveau of individu), dataverzameling (schriftelijk, telefonisch, face-to-face, internet) en de details van de vragenlijst (aantal probleemcategorieën, referentieperiode), maken het niet mogelijk de gegevens betrouwbaar met elkaar te vergelijken.

Nederland

De start van het onderzoek naar de 'behoefte aan rechtshulp' bij burgers in Nederland ligt bij het klassieke werk *De weg naar het recht* van Schuyt, Groenendijk en Sloot (1976). Deze auteurs zijn vooral geïnteresseerd in de samenhang tussen maatschappelijke ongelijkheid en juridische hulpverlening. In dat verband concluderen ze dat er belangrijke leemten in de rechtshulp bestaan.

Voor dit artikel is van belang dat Schuyt et al. het optreden van rechtsproblemen in face-to-face interviews proberen te inventariseren en daarbij gebruik maken van drie verschillende ingangen. Allereerst wordt respondenten de open vraag voorgelegd of men in voorgaande jaren problemen heeft gehad met het recht. Vervolgens wordt een checklist van rechtsbetrekkingen nagelopen, waarbij steeds de vraag aan de orde komt of men dit type rechtsbetrekkingen heeft aangeknoopt en of men er problemen mee heeft ondervonden. Ten slotte worden tien hypothetische probleemsituaties doorgenomen, waarin de respondenten soms –onbedoeld– aanleiding zien om alsnog zelf ervaren problemen te melden. Het zijn uiteindelijk de interviewers die beoordelen of de door de respondenten aangedragen gevallen ook werkelijk onder de noemer 'rechtsproblemen' worden gerekend.

Daartoe ontwikkelen Schuyt et al. een operationele definitie. Om juridische problemen en conflicten van probleemloze gebeurtenissen te onderscheiden wordt een onderverdeling gemaakt in vier situaties:

- *het probleemloos verrichten van rechtshandelingen*: verzoeken die automatisch worden ingewilligd; soepel verlopende juridische interactie. Bijvoorbeeld het kopen van een huis.
- *probleemgeladen situaties*: incidenten, voorvallen, botsingen die echter vrijwel vanzelf worden opgelost; informatiekorten over een bepaalde

- rechtspositie. Bijvoorbeeld een defect artikel dat na aankoop zonder problemen wordt vergoed.
- *probleemsituaties*: situaties, waarin incidenten, voorvallen en probleemgeladen situaties enige last bezorgen, hinder of irritatie geven; situaties waarin klachten worden geuit over de loop of de afloop van de situatie; een geuite behoefte aan informatie.
 - *conflictsituaties*: situaties waarin twee partijen niet met elkaar verenigbare doeleinden nastreven en elkaar met bepaalde middelen bestrijden.

In de eerste twee situaties is nog geen sprake van een probleem of conflict met een andere partij. Een in principe probleemloze rechtshandeling kan echter overgaan in een probleemgeladen situatie en eventueel verder escaleren tot een probleemsituatie en een conflictsituatie. Veel hangt daarbij af van de manier waarop in de situatie wordt gehandeld of gereageerd en van de mate van zelfredzaamheid. Uiteindelijk rekenen Schuyt et al. alle probleem- en conflictsituaties, en de probleemgeladen situaties voor zover in die situaties – al of niet wettelijk verplicht – de hulp wordt ingeroepen van een rechtshulpverlener, tot de ‘rechtsproblemen’. Buiten hun definitie blijven het probleemloos verrichten van rechtshandelingen en de probleemgeladen situaties die vrijwel vanzelf worden opgelost.

Kijken we naar de resultaten van Schuyt et al., dan blijken slechts 66 van de 456 geënquêteerden in de voorgaande jaren geen enkel rechtsprobleem te hebben ondervonden. De overige 390 respondenten melden in totaal 1203 rechtsproblemen. Daarbij moet dan wel worden bedacht dat 7 procent van deze problemen van strafrechtelijke aard is, en dat een deel van de problemen (zeer) ver terug gaat in de tijd. Omgerekend lopen volwassenen een kans van 37 à 45 procent per jaar om met een probleem van civiel- of bestuursrechtelijke aard te maken te krijgen.

Het moge duidelijk zijn dat de door Schuyt et al. gehanteerde definitie van het begrip ‘rechtsproblemen’ aansluit op hun centrale probleemstelling: hoe zit het met de sociale verschillen in het beroep op de advocatuur? En daarmee aansluit op de internationale traditie. Die begripsbepaling heeft –ook– in Nederland tot discussie geleid. Zo merkt Griffiths (1977) in een bespreking onder andere op dat de zogenoemde ‘rechtsproblemen’ niet meer zijn dan problematische situaties waarvan de weg naar juridische instanties slechts een van de mogelijke oplossingen is.

Verder hoeft niet elke problematische situatie uit te monden in een conflict. Geïnspireerd door de trits *naming-blaming-claiming* (Felstiner et al., 1981) kan worden geprobeerd de veranderingsprocessen die problemen doormaken van begin tot eind in kaart te brengen. Over de vraag waar de studie van conflicten moet beginnen en, daarmee samenhangend, wat het onderwerp van onderzoek moet zijn, wordt echter verschillend gedacht. Waar Felstiner et al. (1981) de oorsprong van een conflict leggen bij het moment dat iemand wordt geschaad, benadrukt Griffiths (1983) dat, wil er van een juridisch probleem sprake zijn, de schade dan wel het gevolg moet zijn van een normovertreding. Verkruisen

(1993) legt het startpunt van de analyse een stap eerder, bij de 'onplezierige ervaring', vanuit de gedachte dat niet ieder geschil hoeft voort te komen uit schade en dat niet elk geval van schade hoeft te leiden tot een claim.

De bevolkingsonderzoeken in de jaren na Schuyt et al. zijn er niet op (in)gericht om de omvang van de potentieel juridische problematiek in de samenleving te schatten.⁴⁵ Ze houden zich vooral bezig met de juridische dienstverlening en zijn ruwweg te verdelen in twee categorieën. De eerste categorie wordt gevormd door een reeks studies die primair de omvang van de toeloop op de rechtshulpverlening en de patronen daarbinnen in kaart probeert te brengen. Voor zover respondenten wordt gevraagd naar juridische problemen, gebeurt dat aan de hand van een lijst met een beperkt aantal categorieën van omstandigheden en problemen, waarvan men alleen kan aangeven of men er in een bepaalde periode wel of niet mee te maken heeft gehad. Deze vragen dienen als 'trigger' voor vervolgvragen over het inschakelen van rechtshulp. Doordat het aantal categorieën beperkt is en meervoudige problematiek binnen dezelfde categorie buiten beeld blijft, is er sprake van meer of minder ernstige onderschatting van het aantal juridische problemen. De schattingen van de algemene probleemkans in deze literatuur liggen tussen 7 en 16 procent per jaar.⁴⁶ De tweede categorie onderzoeken richt zich op de verklaring van de omvang en variatie in het beroep op juridische dienstverlening. Daarbij wordt vooral bekeken in hoeverre de prijs van invloed is op het beroep dat burgers doen op de advocatuur en de rechter.⁴⁷

De geschilbeslechtingdelta in het licht van de traditie

Zoals opgemerkt, richtte het Nederlandse onderzoek zich na de studie van Schuyt et al. vooral op de rechtshulpverlening. Een recente inventarisatie van potentieel juridische problemen in de samenleving en van de verschillende wijzen van aanpak daarvan –ook buiten het juridische circuit– ontbrak. Geïnspireerd door het werk van Genn (1999) is in 2003 vanuit het WODC onderzoek gedaan naar de Nederlandse geschilbeslechtingdelta. De term delta verwijst naar de veelheid aan wegen waarlangs een probleem tot een einde kan komen. Met een screeningsenquête is onderzocht in welke mate burgers van 18 jaar en ouder in de jaren 1998 tot en met 2002 te maken hadden met (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen. In januari en februari 2003 hebben 3.516 Nederlanders (respons 83 procent) via internet een gestructureerde vragenlijst beantwoord over 69 problematische situaties met betrekking tot het werk, het huren en verhuren van woonruimte, het bezit van onroerend goed, de aanschaf van producten en diensten, geld, relatie- en familie zaken, kinderen onder de 18 jaar, gezondheid vanwege het werk of een ongeluk, en zaken als

45 Zie voor een overzicht Van Velthoven en Ter Voert (2004a: 22-25).

46 Het laatste cijfer volgt uit de AVO'03 van het SCP. Vgl Van der Torre (2005: 37).

47 Zie voor een recente loot aan deze stam: Van der Torre (2005).

discriminatie, laster en onheuse bejegening door ambtenaren. Van de respondenten die volgens de screeningsenquête problemen hadden ervaren, hebben er 1.911 (respons 83 procent) een tweede gestructureerde vragenlijst ingevuld. In die probleemoplossingsenquête is over één probleem (het eerste probleem ontstaan na 1 januari 1998) in detail nagevraagd, of en welke stappen men had ondernomen om tot een oplossing van het probleem te komen.

Hoofdbevinding⁴⁸ van de screeningsenquête is dat 67,2 procent van de respondenten in de referentieperiode van 5 jaar ten minste één juridisch probleem had. Gemiddeld had deze groep 3,7 problemen per persoon, waaruit blijkt dat meervoudige problematiek een vaak voorkomend verschijnsel is.

Belangrijke verschillen met betrekking tot het meten van juridische problemen in vergelijking met de Britse *Paths to Justice* studies zijn de volgende:

- In plaats van face-to-face interviews is gebruik gemaakt van vragenlijsten die zijn verspreid onder een aselechte steekproef uit een internetpanel van ruim 75 duizend personen (TNS-NIPO Capi@Home). Behalve vanwege de snelle wijze van dataverzameling is voor deze methode gekozen omdat de respons voor face-to-face interviews in Nederland erg laag is.
- De steekproef is getrokken op individueel niveau en niet op huishoudniveau, waardoor een controle op gedeelde problemen binnen een huishouden achterwege kon blijven.
- In de screeningsenquête is gevraagd naar 'lastige problemen', in plaats van naar 'problemen die moeilijk op te lossen zijn'. De gedachte daarachter was dat de formulering van Genn weliswaar de term juridisch uitdrukkelijk vermijdt, maar mogelijk toch nog te veel de aandacht richt op het oplossingstraject. Daardoor kan wellicht onderrapportage optreden van problemen waarbij de betrokkenen van elke vorm van actie afzien.

In hoeverre geeft het deltaonderzoek nu, mede in het licht van de traditie, een betrouwbaar beeld van het totaal aan (potentieel) juridische problemen in de samenleving?

Laten we daartoe vaststellen dat in het onderzoek het aantal rechtsproblemen is gemeten uitgaande van het oordeel van de respondenten zelf. In de screeningsenquête werd een vooraf samengestelde en als uitputtend bedoelde lijst voorgelegd met mogelijke problemen en geschillen die via rechtsregels opgelost of aangepakt zouden kunnen worden. Wanneer de respondenten zich in deze lijst herkenden en er in hun beleving sprake was van een 'lastig' probleem of conflict, is het probleem in beginsel als een rechtsprobleem meegeteeld. In beginsel, omdat in de enquête een kleine toets op niet-trivialiteit was verwerkt. Die problemen waarbij de respondent aangaf niets te hebben gedaan, met als reden (a) dat hij het niet erg belangrijk vond of (b) dat hij geen meningsverschil had met de andere partij dan wel vond dat de andere partij gelijk

48 Voor meer details verwijzen we naar Van Velthoven en Ter Voert (2004a), hoofdstuk 3.

had, zijn als triviaal terzijde gelegd. Het is verder van belang dat de respondenten per categorie méér problemen konden melden. Wel was er om technische redenen bij de vervolgvragen een maximum van zes problemen per hoofdcategorie. Dat maximum is in de verdere uitwerking van de enquête aangehouden.

Of de uitkomsten bruikbaar zijn, hangt dus direct samen met (1) de vraagstelling, (2) de trivialiteitstoets, (3) de opzet van de lijst en (4) het gehanteerde maximum aantal problemen per hoofdcategorie.

1. Het lijkt erop dat de enquête inderdaad de potentieel juridische problemen in de samenleving vangt. Enerzijds is de lijst met voorgelegde problemen zodanig samengesteld dat ze alle via een juridisch oplossingstraject (rechtshulp, rechtspraak) kunnen worden aangepakt. Anderzijds is in de vraagstelling nadrukkelijk elke verwijzing naar het gebruik van juridische oplossingsmethoden vermeden.
2. Daarmee samenhangend zorgt de trivialiteitstoets ervoor dat eventuele onbeduidende gevallen worden uitgesloten.⁴⁹ Daardoor blijven, in termen van de indeling van Schuyt et al. probleemloze rechtshandelingen buiten beschouwing, evenals de probleemgeladen situaties die niet als lastig worden ervaren. De relatie met de trits van Felstiner et al. is minder eenduidig. Er is bij de meting in ieder geval sprake van ‘naming’; de respondent moet immers eerst een probleem onderkennen, voordat hij het kan rapporteren. Gegeven de samenstelling van de lijst die aan de respondent wordt voorgelegd, en gegeven het feit dat de respondent het probleem ten minste als lastig moet ervaren, zal veelal ook sprake zijn van ‘blaming’ en van ‘claiming’. Noodzakelijk is het echter niet. Als iemand er op zijn werk een potje van maakt en op staande voet wordt ontslagen, kan dat buitengewoon lastig zijn. Hij zal dat ontslag waarschijnlijk ook, al was het maar pro forma, aanvechten. Maar veel te ‘blamen’ of te ‘claimen’ in de richting van de wederpartij is er niet.
3. De lijst lijkt inderdaad een uitputtend beeld te geven. Voor de zekerheid waren in de screeningsenquête drie vangnetvragen opgenomen. Over een deel van de door de respondenten onder deze vangnetvragen genoemde problemen was in de probleemoplossingsenquête meer inhoudelijke informatie beschikbaar. Daaruit bleek dat ze eigenlijk allemaal alsnog in de vooraf samengestelde lijst konden worden ondergebracht. De respondenten hebben de lijst alleen soms wat restrictiever opgevat dan bedoeld.
4. Het gehanteerde maximum van zes problemen per hoofdcategorie in de analyse heeft nauwelijks restrictief gewerkt. Op zich waren de respondenten vrij om een aantal te noemen. Zeer weinig respondenten hebben per probleemtype een aantal groter dan zes genoemd, en als ze dat deden ging het meestal om een groot en rond aantal: tien, vijftien, twintig, vermoedelijk om aan te geven dat het een doorlopend probleem betrof.

⁴⁹ De ervaring leert dat bij toepassing van de trivialiteitstoets nauwelijks problemen uitgesloten hoeven te worden. De respondenten blijken de vraagstelling (waarin immers wordt gevraagd naar ‘lastige’ problemen en conflicten) goed op te pakken.

Opgemerkt zij dat bij het samentellen van de problemen van de verschillende typen het totale aantal wel degelijk (ruim) boven de zes kon uitkomen. Eén respondente spande de kroon met in totaal 29 problemen in vijf jaar, ofwel gemiddeld één probleem elke twee maanden.

Is daarmee elke vorm van kritiek ondervangen? Geenszins.

De delta-enquête richt zich op individuen. Dat heeft onderzoektechnisch belangrijke voordelen, maar betekent wel dat gedeelde problemen binnen een huishouden meervoudig gerapporteerd kunnen worden. Een zekere dubbel telling is dus onvermijdelijk. De beschikbare gegevens (Schuyt et al., 1976: 134; Genn, 1999: 271; Genn en Paterson, 2001: 275) suggereren dat 12 tot 14 procent van de gerapporteerde problemen gedeeld zijn en in hoofdzaak bij een ander familielid thuishoren.

Bij het inventariseren van de lastige problemen en conflicten waarmee een respondent te maken heeft gehad, komt de schuld kwestie niet aan de orde. Dat betekent dat hetzelfde probleem niet alleen kan worden gemeld door de partij die slachtoffer of eiser is, maar ook door de dader of gedaagde. Ook dat levert dubbel tellingen op.

Deze dubbel tellingen hoeven geen punt te zijn wanneer we het wel en wee van de burgers in hun sociale context willen bestuderen. Maar ze zijn wel van belang, wanneer ons perspectief een ander is en we inzicht willen in het totale aantal juridische problemen in de samenleving.

De gekozen opzet kan ook in ander opzicht tot vertekening leiden. Uitgegaan wordt van het subjectieve oordeel en het eenzijdige antwoord van de respondent. Dat betekent dat het oordeel of een kwestie 'lastig' is en meegeteld wordt als juridisch probleem, aan de respondent is. Natuurlijk kan de ene respondent daarbij andere normen aanhouden dan de andere. Het alternatief van wegen (wie? hoe? bij deze aantallen?) is echter nauwelijks uitvoerbaar.

Tegenover overrapportage staat een gevaar van onderrapportage, omdat mensen mogelijk aarzelen om de échte, emotioneel geladen problemen naar voren te brengen (Schuyt et al., 1976: 132). Het enige dat we daarover kunnen zeggen, is dat bij de gevolgde methode (anonieme beantwoording, thuis achter de eigen pc, op een zelfgekozen tijdstip) de drempel lager is dan bij andere methoden.

Ten slotte moeten we ons rekenschap geven van de selectieve werking van het geheugen (zie ook Schuyt et al. 1976: 134-135). Het is te verwachten dat problemen na verloop van tijd weer in vergetelheid raken, zeker wanneer de ernst minder hoog was en ze inmiddels min of meer naar tevredenheid zijn afgesloten. En als ervaringen onaangenaam zijn geweest, kan er een proces van verdringing optreden. Wanneer de referentieperiode verder reikt dan zeg de laatste 12 maanden, verdient deze vorm van onderrapportage dan ook nadrukkelijk aandacht.

Drie thema's voor nadere uitwerking

Na deze algemene plaatsbepaling van het deltaonderzoek naar de juridische problemen in de samenleving, willen we van het vervolg van dit artikel gebruikmaken om drie thema's verder uit te werken. Deze thema's zijn weliswaar zeer ongelijksoortig van aard, maar tegelijk alle drie van groot belang voor de interpretatie van de uitkomsten van het onderzoek. Het gaat om de volgende vragen:

1. In hoeverre is de steekproef representatief? Meer in het bijzonder: in hoeverre is er vertekening van omvang en aard van de juridische problemen door ondervertegenwoordiging van allochtonen?
2. Wat kunnen we zeggen over de samenloop van problemen? Komen bepaalde typen problemen vooral alleen voor of juist in combinatie met andere typen, en kunnen we in het laatste geval een volgorde aanwijzen?
3. Hoe groot zijn de geheugeneffecten? En welke betekenis moeten we eraan toekennen bij de interpretatie van de uitkomsten?

Representativiteit steekproef

De steekproef van het deltaonderzoek is zodanig opgezet dat deze representatief was voor de Nederlandse bevolking wat betreft geslacht, leeftijd en opleidingsniveau (Van Velthoven en Ter Voert, 2004a: 39). Dat neemt niet weg dat de keuze voor een internetpanel wel in andere opzichten tot een –mogelijk– gebrek aan representativiteit heeft geleid. Zo zijn burgers die de Nederlandse taal niet voldoende beheersen of analfabeet zijn, uiteraard niet in het onderzoek vertegenwoordigd.⁵⁰ Verder kan niet worden uitgesloten dat pc- en internetgebruikers bepaalde persoonlijke kenmerken hebben, die van invloed zijn op het onderwerp van studie. Ze zijn waarschijnlijk meer dan gemiddeld maatschappelijk actief en in staat om de eigen boontjes te doppen. De vraag in hoeverre een en ander –bij overigens gelijke achtergrondkenmerken– tot vertekening van de uitkomsten heeft geleid, kunnen we wel stellen, maar niet beantwoorden.

Dat ligt anders bij een andere bron van niet-representativiteit. Bij de opzet van het deltaonderzoek is direct vastgesteld dat voor het benaderen van (met name niet-westerse) allochtonen een geheel andere methode aangewezen zou zijn. Daarvoor ontbrak op dat moment de tijd en het geld. Met als gevolg dat allochtonen inderdaad slechts mondjesmaat in de uiteindelijke steekproef vertegenwoordigd waren. Intussen is een onderzoek verschenen dat enig licht kan

⁵⁰ Zie in dit verband ook Huls (2005), die erop wijst dat circa 10 procent van de bevolking functioneel analfabeet is. Huls vergist zich overigens als hij meent dat de respondenten wel bijzonder vaardig en gemotiveerd moeten zijn geweest om zich door een vragenlijst van 45 pagina's heen te worstelen. De enquête is immers afgenomen via de pc. De respondenten hebben de vragen een voor een op hun beeldscherm zien verschijnen; en met een zodanige door de computer bewaakte routing, dat ze slechts die vragen voorgelegd hebben gekregen die aansloten op hun omstandigheden en op hun eerdere antwoorden.

werpen op de vraag in hoeverre deze ondervertegenwoordiging de resultaten heeft vertekend. Het betreft de jongste *Monitor gesubsidieerde rechtsbijstand* van de Raden voor Rechtsbijstand (Jungmann en Combrink-Kuiters, 2005). In een deelonderzoek zijn 726 niet-westerse allochtonen en 815 autochtonen ondervraagd over hun ervaringen met een tiental juridische problemen en met het inschakelen van rechtshulp. Tabel 1 vat de voor ons doel relevante data samen.⁵¹ Weergegeven is het aantal juridische problemen waarmee de respondenten in de voorafgaande twee jaar te maken hebben gehad. Verder geeft de tabel inzicht in de aard van het laatste probleem. Om te kunnen controleren voor verschillen in sociaal-economische positie is een uitsplitsing gemaakt tussen degenen die qua inkomen en vermogen wél en niet onder het bereik van de Wet op de rechtsbijstand (Wrb) vallen.

	Allochtonen			Autochtonen		
	Wel-Wrb	Niet-Wrb	Totaal	Wel-Wrb	Niet-Wrb	Totaal
N =	580	146	726	295	520	815
Frequentie problemen:						
0	416	103	519	229	403	632
1	127	33	160	47	74	121
2	20	5	25	12	28	40
anders	17	5	22	7	15	22
Gemiddeld aantal p.p.	0,43	0,44	0,43	0,33	0,35	0,34
N =	164	43	207	66	117	183
Aard laatste probleem:	%	%	%	%	%	%
werk	16,5	23,3	17,9	19,7	27,4	24,6
ontevreden product/dienst	1,8	9,3	3,4	4,5	6,0	5,5
geld	14,6	18,6	15,5	10,6	14,5	13,1
wonen	6,1	7,0	6,3	3,0	11,1	8,2
letsel/medisch	4,3	4,7	4,3	16,7	4,3	8,7
relatie/familie	18,3	11,6	16,9	10,6	9,4	9,8
overheidsinstantie	7,3	4,7	6,8	9,1	1,7	4,4
vreemdelingenrecht	6,1	2,3	5,3	3,0	0,0	1,1
anders/weet niet	25,0	18,6	23,7	22,7	25,6	24,6

De tabel laat zien dat er significante verschillen zijn. Allochtonen hebben wat vaker met juridische problemen te maken dan autochtone Nederlanders. Ook

51 Wij bedanken de onderzoekers van de Raad voor Rechtsbijstand Amsterdam voor het beschikbaar stellen van de data. Voor ons doel hebben we enkele kleine bewerkingen toegepast. Met name hebben we vanwege twee ‘outliers’ het aantal problemen per persoon gemaximeerd op tien. Verder hebben we ter wille van de overzichtelijkheid enkele probleemcategorïën samengevoegd.

zijn er verschillen in de aard van die problemen. Waar autochtonen relatief vaak problemen hebben rondom het werk, hebben allochtonen vaker problemen in de sfeer van familie en relaties en met het vreemdelingenrecht.

Tegelijk blijken de verschillen niet dramatisch te zijn. Gegeven dat niet-westerse allochtonen slechts zo'n 10 procent van de bevolking uitmaken, zou een in dat opzicht meer representatief deltaonderzoek dan ook geen substantieel ander beeld hebben laten zien van het totaal van de juridische problemen.⁵²

Samenloop in problemen

Meervoudige problematiek komt, zoals we al hebben vastgesteld, regelmatig voor. Beleidsmatig is het zeer relevant om er wat preciezer naar te kijken. Het kan immers zijn dat bepaalde typen problemen fungeren als 'trigger' voor volgende problemen. Bij tijdig signaleren en gericht ingrijpen kan wellicht het beslag op juridische voorzieningen worden ingeperkt. Tegelijk kan door adequaat hulp te bieden het risico van sociale uitsluiting van de betrokkenen worden verminderd.

Pleasence et al. (2004a,b) stellen vast dat er weinig onderzoek is verricht om de kwetsbare groepen te identificeren, en om na te gaan in hoeverre (potentieel) juridische problemen met elkaar samenhangen. In hun studie doen zij een eerste aanzet om de 'clustering' en 'triggering' van problemen nader uit te diepen. Het is aardig om te zien hoe daarbij de echo van de oude 'legal needs' traditie doorklinkt. Met kennelijke instemming citeren Pleasence et al. (2004b: 2) een overheidspublicatie die meldt dat 'lack of access to reliable legal advice can be a contributing factor in creating and maintaining social exclusion', omdat 'poor access to advice has meant that many people have suffered because they have been unable to enforce their legal rights effectively, or have been unaware of their rights and responsibilities in the first place'.

Het is, hoe dan ook, interessant om te bezien hoe het met de samenloop van problemen in Nederland is gesteld. Het deltarapport geeft een eerste indruk (Van Velthoven en Ter Voert 2004a: 75). Wanneer een correlatiematrix wordt opgesteld voor de aantallen problemen van verschillende typen, blijken alle correlatiecoëfficiënten op één na positief te zijn. Bovendien zijn vrijwel alle positieve correlaties ook statistisch significant. Daarentegen is de ene negatieve correlatie heel klein en niet statistisch significant. Naarmate iemand een of meer problemen van de ene soort heeft ondervonden, neemt de kans dus toe dat hij ook met problemen van de andere soort is geconfronteerd. Tegelijk kan worden vastgesteld dat de hoogste waarde niet verder komt dan 0,32. Dit maakt duidelijk dat er weliswaar soms een niet onaanzienlijke samenhang is in de mate waarin problemen op mensen afkomen, maar dat deze samenhang tussen de verschillende problemen bij lange na niet allesbepalend is.

⁵² Wat betreft het gebruik van oplossingsstrategieën lijken de verschillen groter te zijn. Zie verder Jungmann en Combrink-Kuiters (2005), hoofdstuk 4.

Om wat diepgaander inzicht in de samenloop te verkrijgen, hebben we de dataset opnieuw onder de loep genomen. Ter wille van een gerichte analyse, hebben we de gegevens enigszins anders ingericht.

Ten eerste hebben we alleen die problemen meegenomen, die zijn ontstaan in de jaren 1998-2002. De problemen die de respondenten in die periode nog bezighielden maar reeds voordien waren begonnen, zijn weggelaten. Die geven slechts een onvolledig beeld van het totaal van de problemen dat voor 1 januari 1998 is ontstaan.

Ten tweede zijn de problemen die onder de vangnetvragen zijn genoemd (zijn er gerechtelijke stappen tegen de respondent geweest, heeft de respondent zelf gerechtelijke stappen ondernomen, of heeft de respondent ermee bedreigd), weggelaten. Van de inhoud van deze problemen weten we (te) weinig.

Ten derde hebben we de subcategorieën problemen gedeeltelijk anders ingedeeld, in een streven om inhoudelijk gelijksoortige problemen zoveel mogelijk samen te brengen dan wel te onderscheiden. Zo hebben we de problemen met burens, die zowel onder de hoofdcategorie huren als onder bezit van eigen onroerend goed voorkwamen, samengevoegd. Aan de andere kant hebben we de problemen met belastingen en uitkeringen apart gezet, evenals de relatie- en de familieproblemen.⁵³

Al met al hebben we voor de analyse in totaal 7.168 problemen, verdeeld over 17 probleemttypen, ervaren door 2.234 respondenten met ten minste één probleem (zie tabel 2).

53 Om precies te zijn (vgl. Van Velthoven en Ter Voert 2004a: 206-208):

- de burensproblemen zijn afgesplitst uit Bezit onroerend goed (subcat. 4) en Huren woonruimte (subcat. 8)
- de problemen met de overheid i.v.m. wonen zijn afgesplitst uit Bezit onroerend goed (subcat. 3, 8 en 9) en Huren woonruimte (subcat. 7 en 10)
- problemen rondom uitkeringen en belastingen zijn afgesplitst uit Geld (subcat. 5 resp. 4)
- familieproblemen zijn afgesplitst uit Relatie- en familieproblemen (subcat. 8)
- mishandeling is afgesplitst uit Relatie- en familieproblemen (subcat. 7), Kinderen onder 18 (subcat. 5) en Overige (subcat. 3)
- onder kinderen zijn samengevoegd Kinderen onder 18 (subcat. 1 t/m 4) en Relatie- en familieproblemen (subcat. 1, 2 en 6)
- immigratie en bejegening zijn afgesplitst uit Overige (subcat. 4 resp. 1, 2 en 5).

Type problemen	Aantal problemen	%
1. Op/met werk	1633	22,8
2. Bezit van onroerend goed	396	5,5
3. Verhuren van onroerend goed	162	2,3
4. Huren van woonruimte e.d.	330	4,6
5. Buren	483	6,7
6. Met overheid i.v.m. wonen	249	3,5
7. Aanschaf van producten/diensten	1781	24,8
8. Geld	803	11,2
9. Uitkeringen	152	2,1
10. Belastingen	133	1,9
11. Familie	103	1,4
12. Relatie	208	2,9
13. Kinderen	107	1,5
14. Mishandeling	182	2,5
15. Gezondheid door werk of ongeluk	278	3,9
16. Immigratie	16	0,2
17. Bejegening	152	2,1
Totaal aantal problemen	7168	100,0

We kunnen de data aan de hand van verschillende vragen analyseren, om te zien of er bepaalde patronen voorkomen bij degenen die meerdere problemen ervaren.

1. Neemt de kans op problemen toe, naarmate men meer problemen ervaart?
2. Komen bepaalde typen problemen vaker voor, naarmate het aantal problemen toeneemt?
3. Komen bepaalde typen problemen vaker in combinatie voor?
4. Is er een bepaalde volgorde, wanneer problemen samen voorkomen?

Leiden problemen tot problemen?

Volgens Pleasence et al. (2004b: 31) neemt elke keer als iemand een probleem ervaart, de kans op nieuwe problemen toe. Het ervaren van problemen kan op zichzelf de kwetsbaarheid voor andere problemen vergroten. Zij constateren dat in Engeland en Wales 37 procent van de respondenten in 3½ jaar een of meer problemen ervaart. Van die respondenten die (ten minste) één probleem rapporteren, heeft 46 procent twee of meer problemen. Van de respondenten die (ten minste) twee problemen hebben, heeft 47 procent drie of meer problemen. Dit patroon zet zich voort, naarmate het aantal problemen groter is. Van de respondenten met (ten minste) acht problemen blijkt zelfs 88 procent meer dan acht problemen te hebben.

De delatadata voor Nederland laten andere resultaten zien. Hier variëren de percentages tussen de 63,5 procent en 70,5 procent, zonder dat er een stijgende

lijn te zien is naarmate het aantal problemen toeneemt. Dit lijkt te weerspreken dat men meer problemen krijgt naarmate het aantal problemen stijgt.

Die interpretatie is echter niet juist, wanneer we rekening houden met het verloop van de tijd. Neem de feitelijke waarneming dat 63,5 procent van de respondenten in vijf jaar ten minste één probleem ondervinden. Stel dat er inderdaad geen samenhang is in het optreden van problemen, in de zin dat een individu elk jaar een zekere kans loopt op een probleem, en dat die kans van jaar op jaar gelijk en onafhankelijk is. Er kan dan eenvoudig worden berekend dat een kans van 63,5 procent op ten minste één probleem in vijf jaar correspondeert met een jaarlijkse probleemkans van 18,3 procent.⁵⁴ Uitgaande van die jaarlijkse probleemkans kan verder worden becijferd wat de kans is op precies een, twee, drie, vier of vijf problemen in vijf jaar. Aldus blijkt een patroon te ontstaan, waarbij de frequentie waarmee een eerste probleem gevolgd wordt door een tweede slechts 36 procent bedraagt. En de frequentie waarmee een tweede probleem gevolgd wordt door een derde zou niet hoger zijn dan 20 procent.⁵⁵ Dat patroon wijkt sterk af van wat we feitelijk waarnemen in Nederland, zodat we moeten constateren dat er wel degelijk samenhang is in het optreden van problemen.

Komen bepaalde typen problemen vaker voor bij meervoudige problematiek?

De volgende vraag is of sommige typen problemen vaker voorkomen, naarmate het aantal problemen toeneemt. Pleasence et al. (2004b: 33-34) stellen dat in Engeland en Wales relatieproblemen en huiselijk geweld relatief weinig alleen voorkomen, maar vaak gepaard gaan met andere problemen. Problemen met betrekking tot werk, uitkeringen, burens, gezondheid en immigratie komen daarentegen relatief minder vaak voor, naarmate het aantal problemen toeneemt.

Om te bekijken of in Nederland mensen met meer problemen andersoortige problemen tegenkomen dan mensen met een enkel probleem, hebben we in tabel 3 een uitsplitsing gemaakt van de aantallen problemen uit tabel 2. De eerste kolom verwijst naar de respondenten die in de referentieperiode één enkel probleem hebben ondervonden, de tweede kolom heeft betrekking op de respondenten die met twee of meer problemen te maken hebben gehad. Ter

54 De kans om in vijf jaar gevrijwaard te blijven van problemen is blijkbaar 36,5 procent. Laat α de probleemkans zijn per jaar. Als die kans van jaar op jaar gelijk en onafhankelijk zou zijn, is de kans om over een periode van vijf jaar geheel gevrijwaard te blijven van problemen gelijk aan $(1-\alpha)^5$. Uit $(1-\alpha)^5 = 0,365$ volgt: $\alpha = 18,3$ procent.

55 Uitgaande van de binomiale verdeling kan eenvoudig worden berekend dat bij een jaarlijkse probleemkans van 18,3 procent de kans op precies één probleem in vijf jaar gelijk is aan 40,7 procent, de kans op twee problemen is 18,2 procent, op drie problemen 4,1 procent, op vier problemen 0,5 procent en op vijf problemen 0,0 procent. Bij optelling blijkt de kans op ten minste één probleem in vijf jaar dan (inderdaad) gelijk te zijn aan 63,5 procent. Die 63,5 procent kan in verband worden gebracht met de kans van 22,8 procent op ten minste twee problemen, die weer met de kans van 4,6 procent op ten minste drie problemen, enz.

wille van de vergelijking geven de kolommen 3 en 4 de procentuele verdeling binnen het totaal van de problemen, de kolommen 5 en 6 geven de verdeling binnen het totaal van elk type.

De tabel maakt duidelijk dat eigenlijk alle typen problemen frequent in combinatie voorkomen, en dat er –met uitzondering van familiezaken (testament, erfenis) en belastingkwesities– geen typen problemen zijn die er wat betreft het voorkomen in isolement uitspringen. Interessant is ook dat de patronen, voor zover herkenbaar, weinig gemeen hebben met die voor Engeland en Wales. Bij meervoudige problematiek is juist relatief vaak sprake van problemen rondom werk, gezondheid en uitkeringen, evenals trouwens met betrekking tot huren en verhuren, kinderen en bejegening.

Tabel 3. Frequentie van problemen, uitgesplitst naar respondenten met één probleem (N=659) en met twee of meer problemen (N=1.575)

Van type probleem	Aantal problemen		% binnen totaal		% binnen type	
	Resp. met één probleem	Resp. met meer problemen	Resp. met één probleem	Resp. met meer problemen	Resp. met één probleem	Resp. met meer problemen
1. Op/met werk	140	1493	21,2	22,9	8,6	91,4
2. Bezit van onroerend goed	46	350	7,0	5,4	11,6	88,4
3. Verhuren van onroerend goed	4	158	0,6	2,4	2,5	97,5
4. Huren van woonruimte e.d.	21	309	3,2	4,7	6,4	93,6
5. Buren	50	433	7,6	6,7	10,4	89,6
6. Met overheid i.v.m. wonen	28	221	4,2	3,4	11,2	88,8
7. Aanschaf producten/diensten	172	1609	26,1	24,7	9,7	90,3
8. Geld	82	721	12,4	11,1	10,2	89,8
9. Uitkeringen	9	143	1,4	2,2	5,9	94,1
10. Belastingen	18	115	2,7	1,8	13,5	86,5
11. Familie	18	85	2,7	1,3	17,5	82,5
12. Relatie	21	187	3,2	2,9	10,1	89,9
13. Kinderen	8	99	1,2	1,5	7,5	92,5
14. Mishandeling	16	166	2,4	2,6	8,8	91,2
15. Gezondheid door werk of ongeluk	16	262	2,4	4,0	5,8	94,2
16. Immigratie	2	14	0,3	0,2	12,5	87,5
17. Bejegening	8	144	1,2	2,2	5,3	94,7
Totaal aantal problemen	659	6509	100,0	100,0	9,2	90,8

Clustering van problemen

We hebben gezien dat respondenten vaak met meer problemen binnen de referentieperiode worden geconfronteerd, en dat sommige typen problemen daarbij relatief vaker voorkomen dan andere. Dat roept de vraag op of er combinaties van problemen zijn, die zich vaker voordoen dan andere.

Typen problemen kunnen enerzijds samengaan, wanneer ze voortkomen uit dezelfde leefomstandigheden. Zo kunnen problemen rond het eigenwoningbezit en consumentenproblemen een samenhang vertonen, omdat ze beide meer voorkomen bij de hogere inkomensgroepen. Anderzijds kunnen typen problemen met elkaar samengaan, wanneer het ene probleem aanleiding geeft tot een volgend. Een bekend voorbeeld in dat verband zijn echtscheidingen als uitkomst van relatieproblemen, die nogal eens gepaard gaan met andere typen problemen. Denk aan de gedwongen verkoop van een huis, problemen op het werk, geld- en uitkeringsproblemen, en gedrag- en opvoedingsproblemen van kinderen. Omgekeerd kunnen gedragsproblemen van kinderen of stress op het werk vanwege een dreigend ontslag een relatie fors onder druk zetten. En zo zijn er meer combinaties denkbaar.

Om na te gaan of er een clustering optreedt in de probleemttypen is een hiërarchische clusteranalyse uitgevoerd. De resultaten zijn weergegeven in figuur 1. De verbindingslijnen in de figuur brengen tot uitdrukking in welke mate probleemttypen samengaan. Hoe verder de verbindingslijnen in de figuur verwijderd zijn van '0', dus hoe meer naar rechts ze liggen, des te zwakker is de samenhang.⁵⁶

In de figuur is te zien dat er een min of meer 'economisch' cluster wordt gevormd door de problemen met de aanschaf van producten en diensten en werk- en geldproblemen. Andere vormen van clustering zijn heel zwak. Er is iets van een cluster herkenbaar rondom relatieproblemen, mishandeling en problemen met kinderen. Daarnaast blijken problemen rondom huren en eigenwoningbezit tot op zekere hoogte samen te gaan met problemen met burens en met de overheid in verband met wonen.

Vergelijken we deze resultaten met die voor Engeland en Wales in Pleasence et al. (2004b, 38), dan zien we daar een sterker relatiecluster en een wat zwakker economisch cluster.

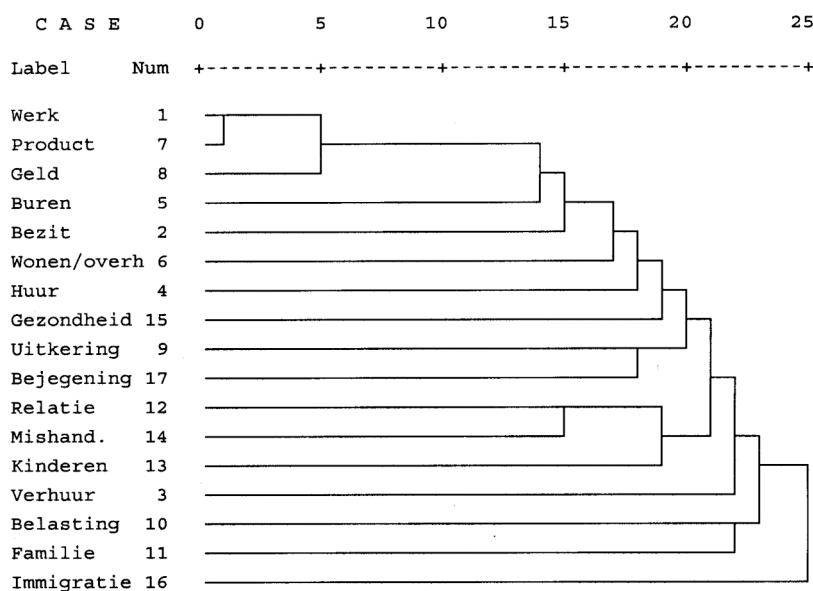
Triggerproblemen

Gegeven het bestaan van clusters is ten slotte interessant of we een volgorde kunnen traceren. Fungeren bepaalde typen problemen als 'triggers' voor anderen?

Om dat te kunnen onderzoeken, dienen we de problemen per respondent te rangschikken aan de hand van de ontstaansdata. Dat kan, omdat in het deltaonderzoek steeds, zowel ten aanzien van het ontstaan van problemen als wat betreft de beslissingsmomenten in het oplossingstraject, is gevraagd naar de relevante tijdstippen. Wel dienen we te beseffen dat we slechts beschikken over gegevens binnen de referentieperiode van 1 januari 1998 tot 31 december 2002.

56 Zie voor meer details Meerling (1988: 109-114).

Figuur 1. Dendrogram, hiërarchische clusteranalyse



Dat betekent dat we van mogelijk eerder gestarte en later geëindigde probleemreeksen een deel missen. Om te corrigeren voor eventuele vertekeningen als gevolg van deze onvolledigheid in de data, hebben we saldo's berekend. Zoals we al uit tabel 3 weten, zijn er 1.575 respondenten met meervoudige problematiek, die gezamenlijk in de referentieperiode met 6.509 nieuwe problemen zijn geconfronteerd. Van elk van die 6.509 problemen hebben we geteld hoeveel problemen de betrokken respondent ervoor had en hoeveel erna, en om welke typen het ging. Tabel 4 geeft de resultaten in de vorm van gemiddelden. Elke rij geeft steeds voor een probleem van een bepaald type weer (1) hoeveel problemen er gemiddeld in de referentieperiode aan voorafgingen, (2) hoeveel problemen erop volgden, (3) de som van het aantal problemen ervoor en erna, en (4) het saldo van de problemen na en voor.⁵⁷

⁵⁷ Met een zekere regelmaat noemden respondenten voor twee verschillende problemen dezelfde maand als ontstaanstijdstip. We hebben deze gelijktijdige problemen meegenomen in de telprocedure, door ze zowel voor als na te tellen. De derde kolom in de tabel kent daardoor een zekere mate van dubbeltelling; bij het salderen in de vierde kolom vallen de gelijktijdige problemen weg.

De derde kolom is in zoverre interessant dat deze een aanvulling biedt op tabel 3. Ook binnen het domein van de meervoudige problematiek blijken bepaalde typen problemen vaker samen te gaan met andere problemen dan andere typen. Dat geldt met name voor problemen in verband met bejegening, mishandeling, gezondheid en kinderen.

Om de vierde kolom is het ons hier echt te doen. Is de score in deze kolom negatief, dan wordt een probleem van het desbetreffende type relatief vaak *voorafgegaan* door andere problemen. Dit is het geval bij geld, belastingen, uitkeringen en de aanschaf van goederen en diensten. Is de score positief, dan wordt een probleem van het desbetreffende type juist relatief vaak *gevolgd* door andere problemen. Dat zien we sterk bij relatieproblemen, en in wat mindere mate bij huren, gezondheid, mishandeling, werk en het bezit van onroerend goed. We zouden dat de ‘triggerproblemen’ kunnen noemen.

In dat verband zijn we ook nagegaan of er wat te melden valt over de speci-

Tabel 4. Over de relatieve plaats van problemen bij meervoudige problematiek

Per probleem van type	Gemiddeld aantal problemen			
	Voor	Na	Som	Saldo na en voor
1. Op/met werk	1,8	2,3	4,1	0,5
2. Bezit van onroerend goed	1,6	2,1	3,6	0,5
3. Verhuren van onroerend goed	2,2	2,3	4,5	0,1
4. Huren van woonruimte e.d.	1,9	2,6	4,4	0,7
5. Buren	1,7	1,9	3,6	0,1
6. Met overheid i.v.m. wonen	1,6	1,9	3,5	0,3
7. Aanschaf van producten/diensten	2,2	1,6	3,7	-0,6
8. Geld	2,5	1,7	4,1	-0,8
9. Uitkeringen	2,6	1,9	4,5	-0,7
10. Belastingen	2,2	1,4	3,6	-0,7
11. Familie	2,1	2,1	4,2	0,0
12. Relatie	1,7	2,8	4,5	1,1
13. Kinderen	2,2	2,5	4,7	0,3
14. Mishandeling	2,2	2,8	5,0	0,6
15. Gezondheid door werk of ongeluk	2,1	2,7	4,9	0,6
16. Immigratie	2,3	2,2	4,5	-0,1
17. Bejegening	2,7	2,7	5,4	0,0
Totaal	2,2	2,2	4,5	0

fieke typen problemen die ‘getriggerd’ worden. Relatieproblemen blijken per saldo relatief vaak gevolgd te worden door problemen met de aanschaf van producten en diensten (gemiddeld 0,3), geld (0,2), mishandeling (0,1), werk (0,1) en huur (0,1). Mishandeling wordt vaak voorafgegaan door problemen in de sfeer van relatie (-0,2) en werk (-0,1), en gevolgd door problemen met de aanschaf van producten en diensten (0,3), geld (0,2), bezit onroerend goed (0,1)

en bejegening (0,1). Huur- en gezondheidsproblemen worden per saldo gevolgd door problemen met de aanschaf van producten en diensten (0,3), geld (0,1) en werk (0,1). En problemen rondom werk en het bezit van onroerend goed worden gevolgd door problemen met de aanschaf van producten en diensten (0,3) en geld (0,1). In deze resultaten zien we het economische en het relatiecluster terug, voorzien van pijltjes. Er lopen herkenbaar pijltjes van relatieproblemen naar economische perikelen en naar mishandeling. En binnen het economische cluster lopen de pijltjes herkenbaar van werkproblemen naar de aanschaf van producten en diensten en geld.

Laten we een en ander nog wat verder op ons inwerken, dan moeten we vaststellen dat de gevonden patronen (vooralsnog) niet zodanig sterk zijn, dat beleidsmakers er veel mee kunnen.⁵⁸ Om het bij de bekende categorie van relatieproblemen te houden: deze fungeren herkenbaar als ‘trigger’ voor andere problemen. Maar dat neemt niet weg dat relatieproblemen tegelijk ook meer dan gemiddeld als geïsoleerd probleem voorkomen (vgl. tabel 3), en dat bij meervoudige problematiek het triggereffect slechts in een relatief beperkt aantal gevallen optreedt.

Geheugeneffecten

Zoals in het voorgaande al aan de orde is geweest, is in het deltaonderzoek steeds gevraagd naar het tijdstip van ontstaan van problemen. Op basis daarvan kon worden vastgesteld (Van Velthoven en Ter Voert, 2004a: 79) dat er in de rapportage van juridische problemen duidelijke tijdseffecten optreden. Respondenten blijken minder problemen te melden, naarmate het beginmoment verder terug ligt in de tijd.

Daar kunnen verschillende redenen voor zijn. In de eerste plaats is denkbaar dat men wel alle ondervonden problemen heeft gerapporteerd, maar zich stelselmatig heeft vergist in de datering door gebeurtenissen dichterbij te plaatsen dan ze feitelijk hebben plaatsgevonden. Dat lijkt echter geen verklaring te kunnen geven voor het waargenomen, regelmatig aflopende patroon naarmate het beginmoment verder terug ligt. In de tweede plaats zou er in de onderzoeksperiode een dynamiek in de sociale en economische ontwikkelingen geweest kunnen zijn, die verantwoordelijk is voor het waargenomen patroon. Ook dat is weinig aannemelijk, omdat de gehele referentieperiode wordt gekenmerkt door aanhoudend lage werkloosheidscijfers en een gunstige inkomensontwikkeling. De economische neergang die zich in 2002 aandient, wordt op het niveau van de gezinshuishoudingen pas echt voelbaar in 2003. Daarmee lijkt de derde verklaring het meest aannemelijk, namelijk dat problemen in vergetelheid raken wanneer de tijd voortschrijdt, en dat des te sterker naarmate

58 Ons oordeel over de status van de onderzoeksresultaten is dan ook anders dan dat van Pleasence et al. (2004a: 326), die afsluiten met ‘Our findings have clear implications for public policy development’.

de contacten met de wederpartij onpersoonlijker en minder structureel van aard waren.

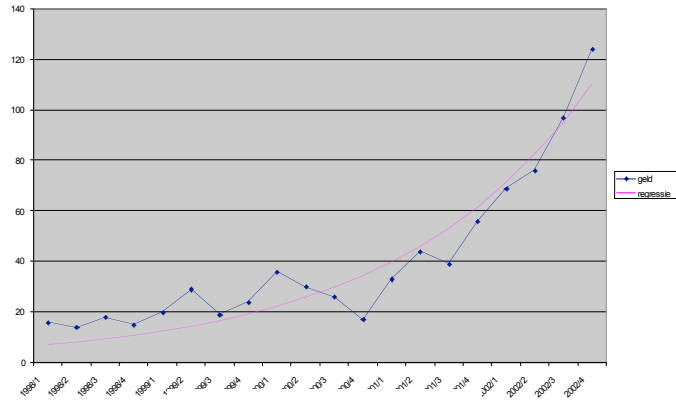
De vraag is in hoeverre een en ander de schattingen van het optreden van problemen beïnvloedt. Mede geïnspireerd door Pleasence et al. (2004b: 174-180), hebben we een analyse uitgevoerd, waarbij we de data met betrekking tot het aantal problemen hebben gegroepeerd naar het kwartaal van ontstaan. Dat geeft per type probleem twintig waarnemingen tussen 1998/1 en 2002/4. Die hebben we vervolgens met behulp van niet-lineaire regressie zo goed mogelijk benaderd met een vloeiende curve.⁵⁹ Zie figuur 2 voor het idee en tabel 5 voor de resultaten. In de tabel is A een schaalfactor die voor het ‘normale’ aantal problemen per kwartaal staat, terwijl b de snelheid aangeeft waarmee het geheugen problemen vergeet naarmate deze verder terugliggen in de tijd.

De resultaten maken duidelijk dat er aanzienlijke verschillen zijn tussen de probleemttypen wat betreft de werking van geheugeneffecten. Bij problemen met geld, de aanschaf van goederen en diensten, belastingen en uitkeringen is het geheugeneffect het sterkst (vgl. figuur 2a). Na twintig kwartalen herinnert men zich nog maar een kwart of minder van de problemen waarmee men te maken heeft gehad. Bij werk- en gezondheidsproblemen is het geheugeneffect wel aanwezig, maar aanzienlijk minder sterk (vgl. figuur 2b). Na twintig kwartalen herinnert men zich nog zo’n 60 procent van de problemen. En bij problemen met burens of in de relatie- en familiesfeer is van geheugeneffecten niet of nauwelijks sprake (vgl. figuur 2c).

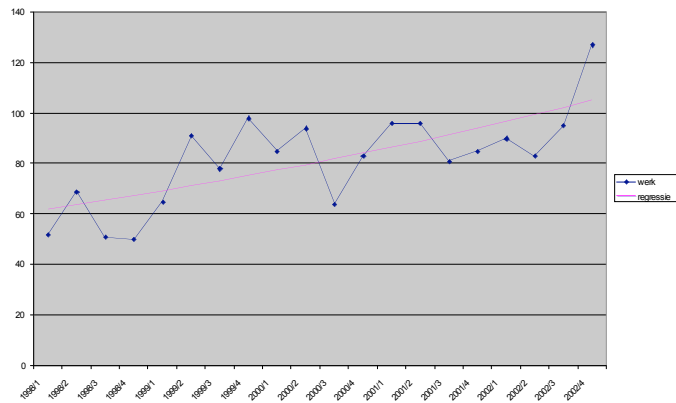
Afsluiten en vergeten is relatief eenvoudig, wanneer het contact met de wederpartij eenmalig en/of onpersoonlijk van aard is. Anders ligt dat wanneer sprake is van langduriger verbanden met een meer persoonlijke en emotionele betrokkenheid. Dan kunnen problematische verhoudingen langer blijven doorzien en blijven afgesloten conflicten –al was het maar door hernieuwde contacten met de andere partij– langer in het geheugen.

59 In navolging van Pleasence et al. (2004b) hebben we voor de curve een exponentiële functie aangehouden volgens het Sudman-Bradburn-model, maar dan direct toegepast op het absolute aantal problemen per kwartaal N , volgens de specificatie $N_t = A \cdot e^{-b(t-1)}$, waarbij t de tijdsfactor is die vanaf het tijdstip van enquêteren het aantal kwartalen terugtelt, $t = 1$ t/m 20.

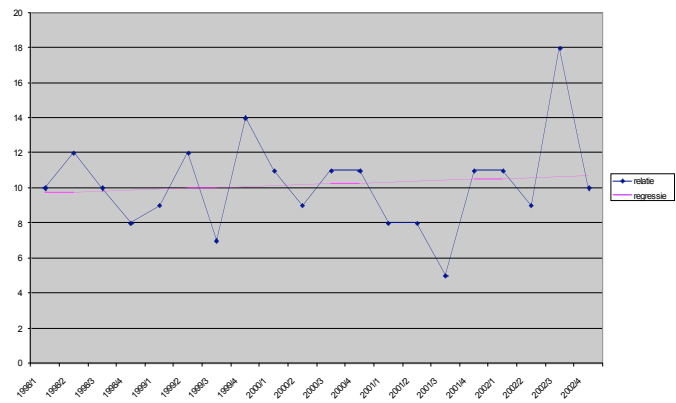
Figuur 2. Geheugeneffecten, aantal problemen naar kwartaal van ontstaan



a. Geldproblemen



b. Werkproblemen



c. Relatieproblemen

Tabel 5. Schatting geheugeneffecten, 1998-2002

	A	B
1. Problemen op/met werk	105	0,03*
2. Bezit van onroerend goed	31	0,05*
3. Verhuren van onroerend goed	10	0,02
4. Huren van woonruimte e.d.	20	0,02
5. Buren	29	0,02
6. Problemen met overheid i.v.m. wonen	16	0,03
7. Aanschaf van producten/diensten	218	0,12*
8. Geldproblemen	110	0,15*
9. Uitkeringen	14	0,07*
10. Belastingen	16	0,12*
11. Familiezaken	7	0,03
12. Relatieproblemen	11	0,01
13. Problemen vanwege kinderen	7	0,03
14. Mishandeling	11	0,02
15. Gezondheidsproblemen door werk of ongeluk	18	0,03*
16. Immigratie	1	0,04
17. Bejegening	12	0,05*
* Significant bij toetsing op 0,05-niveau.		

De betekenis van de resultaten mag niet worden onderschat.

Respondenten zullen, zeker bij een langere referentieperiode, lang niet alle problemen en conflicten melden waarmee ze te maken hebben gehad. Daardoor ontstaat een belangrijke mate van onderrapportage. Met de resultaten kunnen we een schatting maken van de mate van onderrapportage. De regressies zijn uitgevoerd op in totaal 7.168 gerapporteerde problemen. Daarentegen suggereert de optelsom van de A's in tabel 5 dat de groep van respondenten feitelijk per kwartaal met 636 nieuwe problemen wordt geconfronteerd, dus met $20 \times 636 = 12.720$ over de referentieperiode als geheel. Dat zou betekenen dat de geheugeneffecten verantwoordelijk zijn voor een onderrapportage van ruim 40 procent.

Niet alleen het niveau van de onderrapportage is van belang, ook de verdeling. Waar we erop mogen rekenen dat (min of meer) alle relatieproblemen worden gerapporteerd,⁶⁰ geldt dat duidelijk niet voor problemen met geld of de aanschaf van goederen en diensten. Afgaande op de rapportage van de respondenten vormen de relatieproblemen zo'n 3 procent van het totaal aantal juridische problemen en de problemen met de aanschaf van goederen en diensten 25 procent. Volgens de uitkomsten van tabel 5 liggen de werkelijke percentages op

60 De afwezigheid van een geheugeneffect laat onverlet dat er een onderrapportage kan optreden doordat mensen op grond van emotionele en privacy overwegingen problemen voor zich houden. Zie onze eerdere opmerkingen terzake.

(minder dan) 2 en (ruim) 34 procent. Dat is een interessant gegeven, voor wie moet nadenken over de inrichting van de justitiële voorzieningen.

Ten slotte is de asymmetrie in de geheugeneffecten ook van belang voor het onderzoek naar de samenloop van problemen. Als het inderdaad zo is dat bepaalde typen problemen systematisch vaker vergeten worden dan andere, moeten de gevonden verbanden met betrekking tot ‘clustering’ en ‘triggering’ van problemen met een flinke korrel zout worden genomen. Dat geldt in ieder geval voor de met het nodige aplomb door Pleasence et al. (2004a,b) gepresenteerde bevindingen. Het geldt ook voor onze eigen resultaten, die met terugwerkende kracht nog zwakker zijn dan we hierboven al hebben geschetst. Zo is de bevinding dat consumentenproblemen vaak volgen op andere problemen, waarschijnlijk louter het gevolg van het feit dat eerdere problemen met de aanschaf van goederen en diensten simpelweg niet zijn gerapporteerd.

Afsluiting

In dit artikel hebben we het meten van juridische problemen van burgers via het deltaonderzoek geplaatst in de lange traditie van ‘legal needs’ studies. We hebben vastgesteld dat de door Genn (1999) ontworpen en op enkele punten aangepaste methode een goed bruikbaar stramien biedt om het totaal van potentieel juridische problemen in de samenleving in kaart te brengen. Het feit dat het deltaonderzoek minder ideologisch bevlogen is dan –althans een deel van– de traditie, zal in sommige kringen wellicht als een verlies worden beschouwd. Maar in wetenschappelijk opzicht is er sprake van winst. Naarmate de meting van het totaal aan potentieel juridische problemen betrouwbaarder is, kan de functie van rechtshulp en rechtspraak in de samenleving beter zichtbaar worden gemaakt. Zonder een dergelijke meting kunnen we geen adequaat antwoord geven op cruciale vragen als: In welke mate worden rechtsproblemen eigenlijk opgelost? Welke selectie treedt daarbij op, naar belang, naar type probleem, naar achtergrondkenmerken van betrokkenen? En kan een en ander wellicht beter worden georganiseerd?

Daarmee is niet gezegd dat de methode van het deltaonderzoek vrij is van kritiek. Enkele punten van kritiek lijken welhaast onvermijdelijk, op andere punten is zeker nog verbetering mogelijk. Zo hebben we laten zien dat de ondervertegenwoordiging van niet-westerse allochtonen in de steekproef tot een –zij het bescheiden– onderrapportage van juridische problemen leidt. Een substantiële onderschatting dreigt als onvoldoende rekening wordt gehouden met geheugeneffecten bij een langere referentieperiode.

Het is wellicht verhelderend om de verschillende elementen van over- en onderrapportage die in het artikel aan de orde zijn geweest, nog even naast elkaar te zetten. We hebben geconstateerd dat er een overschatting is vanwege binnen het huishouden gedeelde problemen (12-14 procent) en een overschatting vanwege het feit dat hetzelfde probleem door beide betrokken partijen,

‘eiser’ en ‘gedaagde’, kan worden genoemd (30 procent?).⁶¹ Daartegenover staat een onderschatting wanneer respondenten emotioneel geladen problemen liever voor zich houden (orde van grootte onbekend), een onderschatting vanwege de gebrekkige vertegenwoordiging van allochtonen (zeg 2 procent), en een onderschatting vanwege geheugeneffecten (ruim 40 procent). Al met al lijken de elementen van over- en van onderrapportage elkaar behoorlijk te compenseren, zodat de totale schatting van het deltaonderzoek zo gek nog niet is. De verdeling over de probleemttypen verdient echter absoluut nadere aandacht, omdat in ieder geval de geheugeneffecten niet voor alle probleemttypen gelijk uitwerken.

In het artikel hebben we verder gekeken naar mogelijke patronen in de samenloop van problemen. In ieder geval kon worden vastgesteld dat het ondervinden van problemen de kans op andere problemen doet toenemen. Ook zijn er aanwijzingen gevonden voor een zekere mate van clustering van probleemttypen bij meervoudige problematiek. Meer in het bijzonder werd een economisch cluster zichtbaar en in mindere mate een relatiecluster. En bij het analyseren van de volgorde van problemen kwamen enkele probleemttypen naar voren die vaker dan andere als ‘trigger’ fungeren. Bij de laatste bevindingen tekenen we echter onmiddellijk aan dat ze niet vreselijk sterk en eenduidig zijn, en dat de onderrapportage vanwege geheugeneffecten voor een niet onbelangrijke vertekening zorg lijkt te dragen. De vraag doet zich op of voor een meer gedetailleerd inzicht in ‘clustering’ en ‘triggering’ van problemen een bevolkingsonderzoek het meest aangewezen instrument is; wellicht kan daarvoor beter worden ingezoomd op kwetsbare groepen.

Ten slotte willen we onderstrepen dat de kans op problemen geen natuurconstante is. Onder invloed van maatschappelijke ontwikkelingen van sociaal-economische, juridische en culturele aard kan de probleemkans in de loop van de tijd veranderen. Zo kan een recessie bijvoorbeeld leiden tot meer arbeids- en financiële problemen. Processen als juridificatie (het vastleggen van de relatie tussen burgers en overheidslichamen in juridische regels) en jurisdisering (toename van wet- en regelgeving, toename van denken en handelen in juridische termen) laten de wijze waarop problemen in de samenleving worden ervaren, niet onverlet. Om de betekenis van deze processen te kunnen bepalen (en te kunnen scheiden van geheugeneffecten), is een periodieke herhaling van het deltaonderzoek zeer gewenst.

61 Omdat het deltaonderzoek zich (vooralsnog) beperkt tot de juridische problemen van burgers, doet de laatste dubbeltelling zich alleen voor wanneer er bij geschillen twee particuliere personen tegenover elkaar staan, en niet als het gaat om geschillen tussen een particulier en een rechtspersoon.

Literatuur

- CLARK, Charles & CORSTVET, Emma (1938) 'The lawyer and the public: an AALS survey'. 47 *Yale Law Journal*, 1972-1993.
- CURRIE, Ab (2005) 'A national survey of the civil justice problems of low and moderate income Canadians: incidence and patterns'. Paper Research and Statistics Division, Department of Justice, Canada.
- FELSTINER, W.L.F., ABEL, R.L. & SARAT, A. (1981) 'The emergence and transformation of disputes: naming, blaming, claiming'. 15 *Law and Society Review*, 631-654.
- GENN, Hazel (1999) *Paths to justice: what people do and think about going to law*. Oxford/Portland Oregon: Hart.
- GENN, Hazel & PATERSON, Allan (2001) *Paths to Justice Scotland. What people in Scotland do and think about going to law*. Oxford/Portland Oregon: Hart.
- GRIFFITHS, John (1977) 'The distribution of legal services in the Netherlands'. 20 *British Journal of Law and Society*, 260-286.
- GRIFFITHS, John (1983) 'The general theory of litigation: a first step'. 4 *Zeitschrift für Rechtssoziologie*, 145-202.
- HULS, N.J.H. (2005), 'Over rechtshulpgolven en juridische probleemstromen', 80 *Nederlands Juristenblad*, 2-8.
- JUNGMANN, N. & COMBRINK-KUITERS, L., m.m.v. M. van Gammeren-Zoetewij (2005) *Monitor gesubsidieerde rechtsbijstand 2005*. Den Haag: Boom.
- LEWIS, Philip (1973) 'Unmet legal needs'. In: Pauline Morris, Richard White and Philip Lewis, *Social needs and legal action*, London: Martin Robertson.
- MEERLING (1988) *Methoden en technieken van psychologisch onderzoek. Deel 2 Data-analyse en psychometrie*. Meppel: Boom.
- NOONE, Mary Ann & CURRAN, Liz (2005) 'Access to justice research in Australia'. Paper presented to the ILAG Conference, Killarney, Ireland.
- PLEASENCE, Pascoe, BUCK, Alexy, GORIELY, Tamara, TAYLOR, Jenny, PERKINS, Helen & QUIRK, Hannah (2001) *Local legal need*. London: Legal Services Research Centre.
- PLEASENCE, Pascoe, BALMER, Nigel J., BUCK, Alexy, O'GRADY, Aoife & GENN, Hazel (2004a) 'Multiple justiciable problems: common clusters and their social and demographic indicators'. 1 *Journal of Empirical Legal Studies*, 301-329.
- PLEASENCE, Pascoe, BUCK, Alexy, BALMER, Nigel, O'GRADY, Aoife, GENN, Hazel & SMITH, Marisol (2004b) *Causes of action: civil law and social justice*. London: The Stationary Office.
- SCHUYT, Kees, GROENENDIJK, Kees & SLOOT, Ben (1976) *De weg naar het recht. Een rechtssociologisch onderzoek naar de samenhangen tussen maatschappelijke ongelijkheid en juridische hulpverlening*. Deventer: Kluwer.

- TORRE, Ab van der, m.m.v. Evert Pommer (2005) *Advocaat met korting. Een analyse van de prijsgevoeligheid van de rechtsbijstand*. Werkdocument 118, Den Haag: SCP.
- VELTHOVEN, B.C.J. van & VOERT, M.J. ter, m.m.v. M. van Gammeren-Zoetewij (2004a) *Geschilbeslechtingsdelta 2003. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*. Onderzoek en beleid 219, Den Haag: WODC.
- VELTHOVEN, B.C.J. van & VOERT, M.J. ter (2004b) 'Rechtters in de delta: Over de rol van de rechtspraak in de beslechting van geschillen van Nederlandse burgers'. 1 (4) *Rechtstreeks*, 6-47.
- VERKRUISEN, W.G. (1993) *Dissatisfied patients. Their experiences, interpretations and actions*. Dissertatie, Rijksuniversiteit Groningen.

