

Samenvatting

Achtergrond

Met de Geschilbeslechtsingsdelta 2003 kwam een kwantitatief totaaloverzicht beschikbaar van het zogenoemde 'landscape of disputes' vanuit het gezichtspunt van de Nederlandse burgers. Hiermee ontstond inzicht in hoeverre burgers te maken hebben met (potentieel) juridische problemen en welke wegen zij bewandelen om die problemen op te lossen.

Inmiddels zijn we zes jaar verder. Maatschappelijke ontwikkelingen en wijzigingen in het rechtsbestel hebben in die tijd mogelijk geleid tot veranderingen in het patroon van het ontstaan en de afdoening van (potentieel) juridische problemen van burgers. Daarnaast bestond er behoefte om de bevindingen op onderdelen verder uit te diepen en te verfijnen. Zo is naar voren gebracht dat niet-westerse allochtonen en andere, kwetsbare maatschappelijke groepen in de Geschilbeslechtsingsdelta 2003 ondervertegenwoordigd waren.

Om een zo getrouw mogelijk beeld te krijgen van de ontwikkelingen in het ontstaan en de afdoening van (potentieel) juridische problemen van burgers is in het kader van het onderhavige rapport allereerst het onderzoek van 2003 herhaald, met opnieuw gebruik van een internetpanel en met minimale wijzigingen in de vragenlijsten. In de tweede plaats is aanvullend face-to-face onderzoek uitgevoerd, met als oogmerk het 'landscape of disputes' van (a) niet-westerse allochtonen en (b) sociaal kwetsbare burgers te verkennen. Om de beide delen van het onderzoek onderling te kunnen vergelijken, is het face-to-face onderzoek ook afgenomen onder een controlegroep: een groep respondenten die op achtergrondkenmerken vergelijkbaar is met de deelnemers aan het internetonderzoek.

Vraagstelling

Uit oogpunt van vergelijkbaarheid zijn de vier hoofdvragen van de Geschilbeslechtsingsdelta 2003 intact gelaten, en zijn twee vergelijkende onderzoeksvragen toegevoegd. Daarvan betreft de ene een vergelijking in de tijd en de andere een vergelijking tussen bevolkingsgroepen. De onderzoeksvragen zijn:

- 1 In welke mate komen (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen voor onder de bevolking?
- 2 In welke mate worden bepaalde gerechtelijke dan wel buitengerechtelijke oplossingsstrategieën aangewend en welke omstandigheden beïnvloeden deze keuze?
- 3 Wat zijn de resultaten van de gevolgde oplossingsrichtingen en hoe verhouden deze zich tot de doelen van de rechtzoekende?
- 4 In hoeverre hebben burgers vertrouwen in het functioneren van juridische voorzieningen?

- 5 In hoeverre zijn er ten aanzien van het optreden en de afhandeling van (potentieel) juridische problemen veranderingen opgetreden in vergelijking met de meting in 2003?
- 6 Welke verschillen bestaan er ten aanzien van het optreden en de afhandeling van (potentieel) juridische problemen tussen enerzijds de gemiddelde Nederlandse burger met internetaansluiting en anderzijds niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren?

Theoretisch perspectief

De theoretische basis van de Geschilbeslechtingdelta 2009 is niet anders dan die van de vorige editie. Die theoretische basis bestaat uit twee componenten. Ten eerste, wat is bepalend voor de mate waarin een burger te maken krijgt met (potentieel) juridische problemen? Ten tweede, wat is bepalend voor de keuze van het oplossingstraject?

De kans op (potentieel) juridische problemen wordt niet voor iedereen gelijk geacht. Deze is afhankelijk van de mate van maatschappelijke participatie en daarmee van verschillende achtergrondkenmerken van burgers, zoals opleiding en inkomen. Ook de 'baseline', de sociale relaties waarin bepaalde typen problemen kunnen voorkomen, speelt in dit verband een rol (zoals het hebben van werk, van kinderen of van een koopwoning). Wanneer een burger met een probleem te maken krijgt, staat hij voor de opgave een oplossingstraject te kiezen (actie ondernemen of niet, deskundige hulp inschakelen of zelf doen, een officiële procedure starten, overeenstemming proberen te bereiken met de wederpartij).

Welke keuzealternatieven er in een concreet geval beschikbaar zijn, is sterk afhankelijk van het type probleem. Dat bepaalt welke officiële procedures openstaan en welke niet. Dat bepaalt ook in hoge mate in hoeverre een oplossing 'in the shadow of the law' mogelijk is. Verder speelt de beschikbaarheid van rechtshulp een rol. Heeft de betrokkene bijvoorbeeld een rechtsbijstandverzekering? Welke van de beschikbare oplossingsstrategieën door de rechtzoekende wordt gekozen, is vervolgens een kwestie van het afwegen van verwachte baten en kosten. De verwachte baten worden bepaald door het belang van de zaak, materieel en immaterieel, en door de geschatte kans van slagen. De verwachte kosten hangen af van de tarieven en de toegankelijkheid van rechtshulp en officiële procedures. Een en ander hangt op zijn beurt weer samen met de economische en sociaalpsychologische hulpbronnen waarover de burger kan beschikken. Mensen met een hoger inkomen kunnen bijvoorbeeld geen beroep doen op een toegevoegd advocaat. Maar daar staat tegenover dat hoger opgeleiden waarschijnlijk sneller doorgronden welke keuzemogelijkheden er zijn en over betere communicatieve en onderhandelingsvaardigheden beschikken wanneer ze hun gelijk proberen te halen.

Aanpak

Het onderzoek bestaat uit twee delen: (1) een internetonderzoek onder een representatieve groep van Nederlanders, en (2) een aanvullend face-to-face onderzoek onder drie groepen: een met de internetgroep vergelijkbare controlegroep, een groep niet-westerse allochtonen en een groep sociaal kwetsbaren, waarvoor we het oog hebben laten vallen op de niet-internetgebruikers woonachtig in een van de 40 'Vogelaarwijken'.

Internetonderzoek

Het internetonderzoek bestaat uit twee enquêtes, een screeningsenquête en een probleemoplossingsenquête. De structuur van de twee vragenlijsten is uit oogpunt van vergelijkbaarheid ongewijzigd gelaten ten opzichte van 2003; slechts op onderdelen zijn wijzigingen aangebracht. Net als in 2003 is voor het afnemen van de screeningsenquête een steekproef getrokken uit het internetpanel Capi@home van TNS NIPO.

De screeningsenquête is door 5.166 van de 6.969 aangeschreven respondenten (respons 74,1%) teruggestuurd. Met de screeningsenquête is onderzocht in welke mate burgers van 18 jaar en ouder van januari 2004 tot en met december 2008 te maken hebben gehad met (potentiële) civiel- en bestuursrechtelijke problemen. Voor zover mensen problemen hebben ervaren, is nagegaan van welk type en in welke mate. Voorts is gevraagd of de betrokkenen enige actie ter zake hebben ondernomen, en zo nee, waarom niet. Ten slotte zijn aan de respondenten enkele vragen voorgelegd met betrekking tot de mate van vertrouwen in de werking van het recht.

Van de 2.940 respondenten die volgens de screeningsenquête in de onderzoeksperiode één of meer problemen hebben ervaren en zich daarmee kwalificeerden voor de probleemoplossingsenquête, hebben er 2.268 (respons 77,1%) deze tweede gestructureerde vragenlijst ingevuld. Daarin is over één probleem (het eerste ontstaan na 1 januari 2004) in detail nagevraagd welke stappen men heeft genomen om tot een oplossing van het probleem te komen.

Face-to-face onderzoek

Om – binnen de financiële randvoorwaarden – serieus te kunnen toetsen op verschillen in het optreden van juridische problemen en in de gevolgde oplossingsstrategieën is voor het face-to-face onderzoek aangestuurd op een minimumaantal van 114 respondenten per groep. Het bleek niet eenvoudig om de groepen niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren met inachtneming van de gewenste representativiteit te vullen. Uiteindelijk zijn 419 interviews gerealiseerd: 116 in de controlegroep, 192 in de groep niet-westerse allochtonen en 111 in de groep sociaal kwetsbaren. Aan de respondenten uit de drie face-to-face groepen zijn zoveel mogelijk dezelfde vragen voorgelegd als aan de deelnemers aan het internetonderzoek. De vragenlijst van de probleemoplossingsenquête is echter ingekort

omdat het aantal antwoorden per antwoordcategorie op sommige onderdelen zo gering zou worden dat er toch geen conclusies aan verbonden zouden kunnen worden. Dit had als voordeel dat de screenings- en de probleemoplossingsenquête in één enkel interview konden worden afgenomen.

Resultaten

Omvang en aard van de problemen

Over een periode van vijf jaar heeft 60,5% van de burgers met een of meer (potentieel) juridisch probleem te maken gehad. Gemiddeld hebben degenen met problemen tussen 2004 en 2009 met 3,1 problemen per persoon te maken gehad. Voor de bevolking als geheel komt de frequentie van (potentieel) juridische problemen uit op gemiddeld 1,9 problemen per persoon. De grootste bijdrage aan het totaal leveren de problemen met de aanschaf van producten en diensten (26,0%) en de problemen op of met het werk (22,5%). Op behoorlijke afstand volgen de problemen met betrekking tot geld en het bezit van onroerend goed (elk 13,2%). Het aandeel van de overige probleemttypen ligt onder de 10%.

Verreweg de meeste problemen (82,4%) zijn civielrechtelijk van aard, het aandeel van de bestuursrechtelijke problemen komt uit op 13,2% (de rest was niet in te delen).

De kans om problemen te krijgen, is niet voor iedereen gelijk. Binnen de bevolking zijn aan de hand van demografische en sociaaleconomische achtergrondkenmerken groepen te onderscheiden die significant verschillen in de mate waarin ze met (potentieel) juridische problemen worden geconfronteerd. Behalve leeftijd, burgerlijke staat, opleiding en sociale groep blijken de mate van stedelijkheid en de hoogte van het huishoudensinkomen invloed te hebben op de probleemfrequentie. Rekening houdend met alle andere factoren heeft opleiding het sterkste effect. Naarmate het opleidingsniveau stijgt, neemt het aantal problemen per persoon toe. Het verband met het inkomen is U-vormig. Mensen in de laagste en hoogste inkomensgroepen ondervinden meer problemen dan mensen met middeninkomens.

Passieven, doe-het-zelvers en rechtshulpgebruikers

Een burger met een probleem kan vele verschillende trajecten voor het oplossen van geschillen bewandelen. In de meeste gevallen komen mensen die een probleem hebben in actie om een oplossing te zoeken. Een groep van 52,0% roept advies of hulp in van een of meer deskundige personen of organisaties. Deze burgers zijn aangeduid als 'rechtshulpgebruikers'. Een iets kleinere groep van 42,0% neemt het probleem zelf ter hand, de 'doe-

het-zelvers'. De resterende 6,0% blijft passief, zoekt geen contact met de wederpartij en schakelt ook geen hulp in.

De helft van de rechtshulpgebruikers raadpleegt één instantie, de overigen gaan bij twee of meer deskundigen te rade. Gemiddeld hadden rechtshulpgebruikers in de onderzoeksperiode 2,14 contacten met deskundigen. De advocatuur (11,3%) en de rechtsbijstandverzekering (10,9%) worden het meest geraadpleegd, gevolgd door de vakbond (8,6%), de Bureaus voor Rechtshulp/het Juridisch Loket (samen 8,6%) en de politie (6,4%). Al met al is er een grote variëteit aan instellingen waar men aanklopt. Tevens wordt bij allerlei niet-juridische instanties of deskundigen, zoals het maatschappelijk werk, om advies gevraagd.

De gevolgde oplossingsstrategie – passief blijven, doe-het-zelven of rechtshulp zoeken – blijkt sterker samen te hangen met het type probleem dan met algemene achtergrondkenmerken. Problemen met de aanschaf van producten en diensten en huurproblemen gaat men vaak zelf te lijf, bij relatie- en familie zaken en bij problemen met kinderen onder de 18 doet men al gauw een beroep op rechtshulp. Veel belangrijker nog zijn een aantal specifieke kenmerken van het probleem en de respondent: de ernst, de complexiteit en de verwachte opbrengst van het probleem, de aard van de wederpartij en het bezit van een gezinspolis van een rechtsbijstandverzekering. Dat vormt een duidelijke aanwijzing dat rechtzoekenden, al was het maar tot op zekere hoogte, de baten en de kosten van de verschillende oplossingsstrategieën tegen elkaar afwegen.

Procedures

Slechts bij een kleine minderheid van de afgesloten problemen (12,7%) wordt een begin gemaakt met een officiële procedure (via een bezwaarschrift, bij een gerechtelijke instantie, huurcommissie, geschillencommissie e.d.). Bij 4,9% van de problemen wordt een gerechtelijke procedure gestart, bij 7,8% gaat het om een buitengerechtelijke procedure. Omdat in de loop van een procedure partijen kunnen afhaken of alsnog overeenstemming kunnen bereiken en omdat partijen na een beslissing door een derde tot nadere overeenstemming kunnen komen, vormt de beslissing van een derde uiteindelijk slechts in 6,5% van de problemen het eindpunt.

Officiële procedures komen significant meer dan gemiddeld voor bij problemen met het bezit van onroerend goed en bij problemen in de familiesfeer en minder bij de aanschaf van producten en diensten. Zo ook leiden bestuursrechtelijke problemen significant vaker tot een officiële procedure dan problemen van civielrechtelijke aard.

Het oordeel over het verloop van de procedures is over het algemeen gunstig. Wanneer de belangen ter zitting zijn gerepresenteerd door anderen, zijn betrokkenen daarover zeer tevreden; degenen die zelf het woord voerden, voelden zich daardoor niet in het nadeel. Bij een herhaling zou 87% de zaak (waarschijnlijk) opnieuw voorleggen aan de instantie in kwestie.

Beslissing of overeenstemming

Kijken we naar de afloop van het geschiloplossingstraject, dan blijkt in 53,0% van de gevallen een vorm van overeenstemming te zijn bereikt, terwijl bij 6,5% een beslissing door een derde tijdens een officiële procedure het eindpunt vormt. In de overige 40,5% komt geen resultaat tot stand, ofwel omdat betrokkene geen enkele actie heeft ondernomen, ofwel omdat betrokkene zijn actie op enig moment heeft gestaakt.

Overeenstemming kan op tal van manieren worden bereikt en in verschillende stadia van het geschiloplossingstraject. Vanwege deze diversiteit en het vaak informele karakter van het overleg is het niet mogelijk om het schikkingsproces in enig detail te beschrijven. Dat ligt anders bij mediation, een meer gestructureerde vorm van overleg onder (bege)leiding van een geschoolde derde. In het totaal van de geschiloplossing is het aandeel van mediation buitengewoon beperkt. In nog geen 3% van de gevallen waarin een vorm van overeenstemming wordt bereikt, gebeurt dat via mediation (en dat aandeel is dan nog vertekend, doordat de respondenten ook andere vormen van bemiddeling onder mediation gerangschikt lijken te hebben). De onbekendheid onder het grote publiek is hieraan niet vreemd.

Zowel doe-het-zelvers als rechtshulpgebruikers boeken bij (ruim) 60% van de problemen resultaat. De wijze waarop verschilt echter aanzienlijk. Rechtshulpgebruikers laten het duidelijk vaker op een beslissing door een derde aankomen en regelen de zaak relatief minder vaak direct met de wederpartij.

Het verschil wordt echter een stuk kleiner wanneer wordt gecontroleerd voor de kenmerken van de problemen en de betrokken partijen. Voor zover rechtshulpverleners hun cliënten al in een andere richting sturen dan op grond van het probleem in kwestie aangewezen lijkt, gebeurt dat slechts in betrekkelijk geringe mate.

In de afloop van problemen zijn er duidelijke verschillen naar opleidings- en inkomensklasse. Dat is opmerkelijk omdat het rechtshulpgebruik juist afneemt wanneer inkomen en opleiding hoger zijn. Al met al ontstaat de indruk dat eventuele lacunes in de juridische infrastructuur niet zozeer in de capaciteit en de breedte van de rechtshulp zitten of in de toegang tot de gerechtelijke instanties, maar in de aard van de dienstverlening. Die sluit wellicht minder aan op de capaciteiten van bepaalde bevolkingsgroepen om – op zich bruikbare – adviezen en procedures ten eigen voordele te benutten.

Rechtsbijstandverzekeringen

Een bijzonder punt van aandacht in het onderhavige onderzoek betreft de rechtsbijstandverzekering. Het bezit van een gezinspolis heeft een duidelijke invloed op de keuze van de oplossingsstrategie: verzekerden doen

significanter vaker en intensiever beroep op rechtshulp dan onverzekerden. Bij uitsplitsing naar inkomensniveaus komen er opmerkelijke verschillen naar voren. Bij de hoge inkomens is er sprake van een aanzuigende werking. Door de rechtsbijstandverzekering wordt het bij problemen een stuk goedkoper om een advocaat in te schakelen. Bij de lage inkomensniveaus treedt er vooral substitutie op. Voor deze inkomensgroep verandert de prijs van de advocatuur niet fundamenteel, doordat men ook een toevoeging kan krijgen. Wat de rechtsbijstandverzekering wel doet, is het openen van een extra loket voor advies en hulp. Bij de lage inkomens komen contacten met de rechtsbijstandverzekering dan ook voornamelijk in de plaats van contacten met de advocatuur. Een en ander heeft tot gevolg dat er onder verzekerden, anders dan onder onverzekerden, nagenoeg geen verschil is tussen de inkomensgroepen wat betreft het beroep op de advocatuur.

Doelen en resultaten

Doelstellingen van financiële en materiële aard blijken belangrijk voor rechtzoekenden, maar zijn bij lange na niet de enige. Ook het bekrachtigen van de eigen rechten en het veranderen van het gedrag van de wederpartij scoren hoog.

In het bereiken van de hoofddoelstelling blijkt de wijze van aanpak van het probleem, als doe-het-zelver dan wel rechtshulpgebruiker, niet tot een verschil van betekenis te leiden. De afloop daarentegen maakt wel een flink verschil. Bij overeenstemming blijkt liefst 89,1% van de respondenten de uiteindelijke hoofddoelstelling te hebben bereikt, tegen slechts 65,9% bij een beslissing in een officiële procedure als eindpunt. Overigens bereikt ook van de rechtzoekenden die op enig moment hun actie stoppen, nog altijd 56,5% het gestelde doel.

Wanneer de inhoud van de overeenstemming of beslissing niet overeenkomt met de oorspronkelijke doelstellingen, wil dat nog niet zeggen dat de betrokkene zwaar teleurgesteld is. In de loop van het geschiloplossings-traject kunnen verwachtingen immers worden bijgesteld. In geval van overeenstemming blijkt 83,3% van de betrokkenen het resultaat rechtvaardig te vinden, tegen slechts 58,4% wanneer een beslissing in een officiële procedure het eindpunt vormt.

Bij de rechtvaardigheidsbeleving van officiële procedures blijkt de uitkomst aanzienlijk meer gewicht in de schaal te leggen dan procedurele aspecten. Er zijn geen aanwijzingen dat burgers die vooraf beter geïnformeerd zijn, die het verloop van de zitting beter konden volgen en die meer gelegenheid hadden hun zegje te doen, bij verlies gunstiger oordelen over de rechtvaardigheid van de uitkomst. Omgekeerd oordelen respondenten die hun zaak verloren, minder gunstig over de gang van zaken tijdens de procedure dan respondenten die hebben gewonnen.

Vertrouwen in en waardering van juridische voorzieningen

Wanneer het gaat om het afdwingen van de eigen rechten, blijken de respondenten gemiddeld genomen een behoorlijk belang toe te kennen aan de rechtspraak, en daarbij hebben ze een behoorlijk vertrouwen in een eerlijke behandeling. Op een vijfpuntsschaal komt de gemiddelde score uit op 3,5 tot 3,8, dat wil zeggen: een ruime voldoende. Wanneer echter in algemene zin gevraagd wordt of het rechtssysteem voor iedereen gelijk werkt, ongeacht of men arm of rijk is, zakt de gemiddelde score tot 2,9. En op de vraag of de gang naar de rechter tot een oplossing van het probleem leidt, blijft de score steken op een magere 3,1. Verder zijn de burgers niet echt enthousiast over de advocatuur. De eerlijkheid en betrouwbaarheid wordt gewaardeerd met niet meer dan een 3,0, terwijl de stelling dat advocaten te veel geld vragen voor het werk dat ze doen, breed wordt onderschreven. Splitsen we deze algemene opvattingen over de werking van het Nederlandse rechtssysteem wat verder uit, dan moeten we vaststellen dat juist die respondenten het minst positief zijn, die te kampen hadden met juridische problemen en daadwerkelijk met gerechtelijke instanties van doen hadden. Ook naar achtergrondkenmerken van de respondenten zijn er verschillen te noteren. Belangrijkste is wellicht dat het vertrouwen in een eerlijke behandeling en de betrouwbaarheid van de rechter afneemt, naarmate de opleiding en het inkomen lager zijn.

De periode 1998-2002 vergeleken met de periode 2004-2008

De probleemfrequentie volgens het onderhavige onderzoek is ruim 20% lager dan volgens de Geschilbeslechtingdelta 2003: over de hele populatie is het gemiddelde aantal problemen afgenomen van 2,5 naar 1,9. Anno nu krijgen minder mensen met problemen te maken (van 67,2% naar 60,5%) en de mensen die met problemen te maken krijgen, ondervinden er minder per persoon (van 3,7 naar 3,1). De daling in de probleemfrequentie blijkt zich bij alle typen problemen voor te doen, maar niet steeds in dezelfde mate. De daling is met name gering bij problemen rond de aanschaf van producten en diensten, waarbij het grote aantal problemen rond een gebrekkige dienstverlening door telefoon-, internet- en kabelproviders opvalt.

Wanneer we naar een verklaring voor de afname van de probleemfrequentie zoeken, blijkt het verloop van de economische conjunctuur een serieuze kandidaat te zijn. Maar er zijn ook tal van andere maatschappelijke ontwikkelingen (zoals een beginnende vergrijzing, een stijgend opleidingsniveau, een toenemend eigenwoningbezit, een stijgende arbeidsparticipatie enz.) die een rol kunnen hebben gespeeld. Voorts kan niet worden uitgesloten dat er – deels – sprake is van een meetfout.

Vooralsnog hebben we met twee waarnemingen van de probleemfrequentie in de loop van de tijd te weinig houvast om causale relaties te kunnen leggen.

Als het gaat om de aanpak van problemen zijn er meer rechtshulpgebruikers en minder passieven en doe-het-zelvers dan zes jaar geleden. Het aantal contacten met deskundigen per rechtshulpgebruiker is gestegen van 1,73 naar 2,14. Binnen het rechtshulpgebruik heeft de advocatuur met een marktaandeel van 11% de koppositie overgenomen van de vakbond, die het marktaandeel heeft zien dalen van 11% naar iets minder dan 9%. Grote groeier is de rechtsbijstandverzekering (van 6% naar 11%). De Bureaus voor Rechtshulp en het Juridisch Loket (dat in 2005/6 de Bureaus heeft vervangen) komen samen tot bijna 9%.

Een van de verklaringen voor het gestegen rechtshulpgebruik zou het ruimere en mogelijk meer toegankelijke aanbod van rechtshulpverlenende instanties kunnen zijn. Maar ook de mondigheid en actiebereidheid van burgers kan zijn gestegen. Daarbij hebben internet en de rechtsbijstandverzekering mogelijk bevorderend gewerkt.

Anno nu weten respondenten vaker overeenstemming met de wederpartij te bereiken dan zes jaar geleden. Een beslissing in een officiële procedure dient even vaak als eindpunt van het geschiloplossingstraject. Het percentage problemen waarin de respondenten geen resultaat weten te behalen, is gedaald. Mogelijk hebben de initiatieven van overheid en justitie om de betrokken partijen meer eigen verantwoordelijkheid te geven bij het oplossen van hun geschillen, effect.

Niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren

De niet-westerse allochtonen blijken iets meer problemen (2,1) te onderkennen dan de gemiddelde Nederlander (1,9), en de samenstelling van die problemen wijkt op onderdelen enigszins af. De verschillen zijn echter tamelijk bescheiden. Dat ligt anders bij de sociaal kwetsbaren, waar betrokkenen aanzienlijk minder (potentieel) juridische problemen noemen (0,9) dan de gemiddelde Nederlander, met name in de categorieën werk en aanschaf van producten en diensten. Alleen bij de subcategorie 'onheuse bejegening door ambtenaar of overheidsdienst' is de probleemfrequentie duidelijk hoger dan elders.

De niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren maken in ongeveer dezelfde mate gebruik van rechtshulp als de gemiddelde Nederlander, en hun gemiddelde oordeel over de verstrekte adviezen en hulp is zeker zo positief. Populairste instantie bij de niet-westerse allochtonen is de advocatuur, gevolgd door de politie en het maatschappelijk werk. Voor de groep van sociaal kwetsbaren lijkt de politie het belangrijkste adres, op enige afstand gevolgd door de vakbond. Wat betreft mogelijke barrières in de toegang tot rechtshulp laat het face-to-face onderzoek geen andere resultaten zien dan het internetonderzoek.

Niet-westerse allochtonen en de sociaal kwetsbaren maken minder gebruik van officiële procedures en weten bij problemen duidelijk minder

resultaat te boeken (in de vorm van overeenstemming of beslissing door een derde) dan de gemiddelde Nederlander.

Al met al lijken de gevonden patronen, met name bij de groep sociaal kwetsbaren, tamelijk sterk op die voor de laagst opgeleiden in het internetonderzoek. Mits de laagst opgeleiden voldoende vertegenwoordigd zijn in het internetonderzoek, wordt het in het vervolg niet nodig geoordeeld om opnieuw apart onderzoek te doen onder niet-westerse allochtonen en sociaal kwetsbaren.