Samenvatting

Het midden- en kleinbedrijf wordt ook wel de motor van de Nederlandse economie genoemd. Voor het creëren van gunstige omstandigheden waarbinnen deze bedrijven goed kunnen gedijen, spelen de kwaliteit en toegankelijkheid van het rechtssysteem een belangrijke rol. De Minister voor Rechtsbescherming is stelselverantwoordelijk voor een goed en toegankelijk rechtsbestel (Artikel 32 rijksbegroting 2019). Tevens heeft de minister een financierende rol en is hij verantwoordelijk voor het wettelijke kader waarbinnen zelfstandige professionals in het justitiële domein, zoals deurwaarders en advocaten, moeten opereren. In het kader hiervan is inzicht gewenst in de conflicten die bedrijven ervaren, hoe ze deze aanpakken en hoe ze aankijken tegen de bestaande juridische voorzieningen.

Deze rapportage gaat in op conflicten van MKB-bedrijven tot tien werkzame personen. Dit vanuit de veronderstelling dat als een conflict zich voordoet, ze kwetsbaarder zijn dan grotere MKB-bedrijven omdat ze vaak minder beschikking zullen hebben over economische en juridische hulpbronnen en minder ervaring met het oplossen van potentieel juridische problemen. MKB-bedrijven met 10 t/m 250 werkzame personen blijven dus buiten beeld. Desalniettemin geeft het onderhavige onderzoek zicht op het leeuwendeel van de bedrijven in de zakelijke economie: 96% van alle MKB-bedrijven telt één tot tien werkzame personen. De onderzoeksvragen zijn:

1 Hoeveel bedrijven hebben in het afgelopen jaar civiel- en bestuursrechtelijke conflicten ervaren? Wat is de aard van deze conflicten?
2 Hoeveel bedrijven hebben het afgelopen jaar een beroep op juridische dienstverleners en (buiten)gerechtelijke procedures gedaan? Welke waren dit? En om welke redenen zien ze af van het inschakelen van dienstverleners en procedures?
3 Hoe zijn de belangrijkste conflicten afgelopen en wat zijn de resultaten van de gevolgde aanpak?
4 Hoe beoordelen bedrijven de dienstverlening van dienstverleners en beslissende instanties?
5 Hoe beoordelen bedrijven de toegang tot recht en hoe is hun vertrouwen in het rechtssysteem in het algemeen?

Het onderzoek betreft alleen conflicten tussen bedrijven onderling, en tussen bedrijven enerzijds en anderzijds personeel, burgers of de overheid. Voor het burgerperspectief wordt verwezen naar de *Geschilbeslechtingsdelta Burgers* (Ter Voert & Klein-Haarhuis, 2015).

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen is een enquête uitgezet onder bedrijven. De steekproef is samengesteld door gebruikmaking van het Algemeen Bedrijvenregister (ABR) van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Uit de bedrijvenpopulatie van 778 duizend MKB-bedrijven tot tien werkzame personen werd een aselecte steekproef getrokken van 4.130 bedrijven. Aan de enquête hebben 1.697 bedrijven meegedaan, een respons van 41%. De gegevens zijn –in opdracht van het WODC- in de periode september-november 2018 verzameld door het CBS en vervolgens verwerkt door het WODC. De bedrijven zijn gevraagd naar hun conflicten in het jaar voorafgaand aan deze enquête (het najaar 2017- najaar 2018).

Rapportage over het verrichte onderzoek geschiedt in deze samenvatting aan de hand van twee thema's: 1) de conflicten van bedrijven en het halen van recht en 2) de aanpak van het *belangrijkste* conflict, inclusief de afloop ervan en de tevredenheid met eventueel gebruikte juridische dienstverlening.

Conflicten van bedrijven en het halen van recht

Aantal en aard van de conflicten
Ongeveer 274 duizend van de 778 duizend bedrijven tot tien werkzame personen (35%) heeft in het jaar voorafgaand aan de enquête één of meer conflicten gehad. Ongeveer 135 duizend bedrijven (17%) kreeg te maken met conflicten omtrent de inkoop en 105 duizend (13%) met verkoopconflicten. Deze in- en verkoopconflicten gingen meestal over het product zelf en de betaling ervan (of de hoogte van de factuur). Andersoortige conflicten kwamen minder vaak voor, zoals conflicten omtrent personeel (51 duizend bedrijven; 7%) en conflicten over milieu- en omgevingsoverlast (ongeveer 11 duizend bedrijven; 1%). Personeelsconflicten gaan meestal over het functioneren (46%) en/of ontslag (34%), maar conflicten over ziekte of verlof (30%) en het loon (19%) zijn ook niet ongewoon.
De kans dat een bedrijf met een conflict te maken krijgt, varieert naar bepaalde achtergrondkenmerken van het bedrijf. Dit is groter dan het gemiddelde van 35% als het bedrijf een familiebedrijf is, één of meerdere nevenvestigingen heeft, meerdere online activiteiten ontplooit, interne en externe juridische hulpbronnen heeft, en/of vooral te maken heeft met één leverancier.

Meningen over het halen van recht
Wat betreft het halen van recht komt naar voren dat veel bedrijven zich hier geen beeld bij kunnen vormen of ervaring mee hebben. Op de enquêtevragen over hoe bedrijven aankijken tegen het halen van hun recht, heeft 21% tot 41% van de bedrijven 'weet ik niet' ingevuld. Het zijn vooral de ondernemers die het afgelopen jaar geen conflict hebben gehad die dit antwoord hebben gegeven (26% tot 51%). Slechts weinig ondernemers (6%) zijn van mening dat het makkelijk is om je recht te halen. Belangrijke factoren die daarin meespelen zijn de gepercipieerde hoge kosten en de verwachting dat gerechtelijke procedures tijdrovend en niet eenvoudig zijn. Dit neemt niet weg dat ongeveer de helft van de ondernemers het wel de moeite waard vindt om bij een ernstig conflict juridische stappen te ondernemen. Ongeveer een kwart van de bedrijven vindt het lastig een goede juridische dienstverlener te vinden, en ongeveer een vijfde is van mening dat er onvoldoende voorzieningen zijn voor advies of hulp. Rond de 10% heeft geen vertrouwen in een eerlijke beslissing door de rechter of in het vakmanschap van een advocaat. Bedrijven die het afgelopen jaar een conflict hebben gehad, oordelen negatiever over de toegang tot of het vertrouwen in het rechtssysteem dan bedrijven zonder conflict.

Inschakelen van juridische dienstverleners
Van de ongeveer 274 duizend bedrijven met één of meer conflicten heeft 62% ter aanpak van een conflict, één of meerdere juridische professionals ingeschakeld. Meestal ging dit om een advocaat (24%) of accountant (24%), maar ook incassobureaus (14%), rechtsbijstandsverzekeraars (10%), belastingadviseurs (9%), financieel adviseurs (7%) en gerechtsdeurwaarders (6%) worden door bedrijven ingeschakeld.
Incassobureaus en gerechtsdeurwaarders worden door bedrijven respectievelijk gemiddeld 1,7 en 1,6 keer per jaar ingeschakeld, belastingadviseurs 1,5 keer en advocaten 1,4 keer per jaar. Financieel adviseurs worden minder frequent ingeschakeld (gemiddeld 1,3 keer per jaar), net als de politie, brancheverenigingen/

organisaties, rechtbijstandsverzekeraars en accountants (gemiddeld 1,2 keer). Indien mediators worden ingeschakeld, is dit vrijwel zonder uitzondering één keer per jaar (en het gemiddelde is 1,1 keer).

Aan de hand van de informatie uit de enquête is een inschatting gemaakt van het aantal zaken dat vanuit MKB-bedrijven tot tien werkzame personen bij verschillende juridische dienstverleners instroomt. Het instroombeeld is vrij divers. Bij de 'traditionele' juridische beroepsgroepen van advocaat en gerechtsdeurwaarder stroomde de meeste zaken in: gezamenlijk werden ze voor bijna een kwart van alle conflicten die jaarlijks onder deze MKB-bedrijven spelen, ingeschakeld. De instroom van zaken bij de advocatuur betreft naar schatting 95 duizend zaken per jaar en bij de gerechtsdeurwaarderij 27 duizend zaken per jaar. Bij andere dienstverleners stromen ook regelmatig zaken in. Meestal ging dit dan om accountants, incassobureaus, financieel- en belastingadviseurs en rechtsbijstandsverzekeraars.

Inschakelen van beslissende instanties
Ongeveer 16% van de bedrijven met één of meerdere conflicten heeft een instantie ingeschakeld voor het krijgen van een beslissing van een neutrale derde partij. Het vaakst wordt de rechter ingeschakeld (12%). Enkele bedrijven hebben een beslissing van een bezwaar- of geschillencommissie gevraagd (beiden 2%). Andere beslissende instanties worden maar zelden gebruikt. Bedrijven die voor het aanpakken van hun conflict een rechtbank inschakelen, doen dit gemiddeld 1,4 keer per jaar.

In de rapportage is tevens een inschatting gemaakt van het aantal zaken dat bij de verschillende beslissende instanties instroomt. Hieruit kwam naar voren dat ruim twee derde van de zaken bij de rechtbank terecht kwam. Andere instanties waar zaken instromen zijn bezwaarcommissies (13%) en geschillencommissies (6%). Een klein deel van de zaken waarvoor een beslissing gewenst is, stroomt in bij online geschiloplossing via een bedrijf zoals Paypal (7%), arbitrage (2%) of een andere, niet in de antwoordcategorieën opgenomen instantie (4%).

Online hulpmiddelen
Voor het aanpakken van één of meerdere conflicten is ongeveer de helft van de bedrijven het internet opgegaan. Meestal gaat dit om het vinden van informatie, maar het internet wordt ook wel ingezet voor het vinden van een dienstverlener, om advies te krijgen van een dienstverlener of om een online hulpmiddel in te zetten.

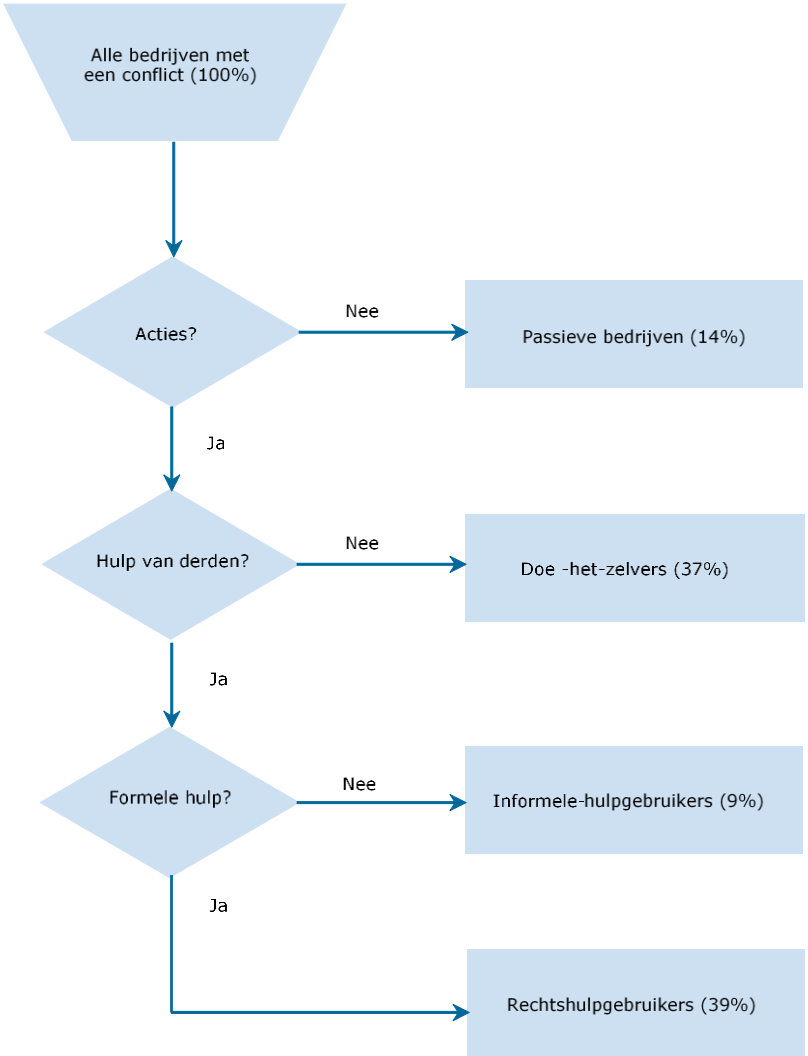
Het belangrijkste conflict en het halen van recht

Wat zijn de belangrijkste conflicten?
De belangrijke conflicten zijn divers. Deze conflicten gaan vaak over de handel (17% inkoop of 29% verkoop) en arbeidsrelaties (10%), maar een fors deel van de conflicten (44%) gaat over diverse andere onderwerpen zoals schade, contracten, vergunningen, belastingen, vandalisme, intellectueel eigendom, overlast, etc. De meeste belangrijke conflicten (64%) vormen geen of een zeer beperkte bedreiging voor het bedrijf. Ongeveer 22% vormt een matig tot behoorlijke bedreiging en 13% vormt zelfs een (zeer) sterke bedreiging. De twee vaakst genoemde gevolgen van het conflict waren de extra kosten (158 duizend bedrijven) en het verlies van klanten/inkomsten (89 duizend bedrijven). In meer dan de helft van de conflicten is de wederpartij een ander bedrijf (56%), in een kwart van de conflicten een particulier (inclusief eigen personeel ; 25%), in een klein deel van de zaken de overheid (13%) of andere wederpartijen (5%). Ongeveer de helft de bedrijven voor wie het belangrijkste conflict in het jaar voorafgaand aan de enquête was afgerond,

heeft dit conflict langer dan één maand maar korter dan één jaar geduurd (52%). Ongeveer 17% van de belangrijkste afgeronde conflicten heeft lager dan twee jaar geduurd, en 31% duurde minder dan één maand.

Aanpak van het belangrijkste conflict: inschakelen van rechtshulp
Van alle bedrijven kan 14% als inactief worden getypeerd omdat ze geen actie hebben ondernomen om het probleem aan te pakken (zie figuur S1). Bedrijven die wel iets hebben ondernomen, kunnen worden onderverdeeld in bedrijven die alleen zelf iets doen (37% van alle bedrijven met een conflict), bedrijven die gebruik hebben

Figuur S1 De door bedrijven gevolgde aanpak van het belangrijkste conflict (N = 274 duizend bedrijven met een of meer conflicten)[a, b]



a Een zeer klein aantal bedrijven heeft een andersoortige actie ondernomen (1%) of is een procedure gestart onder hulp van een derde in te schakelen (1%). Deze bedrijven staan in bovenstaand schema niet opgenomen.

b Door afronding tellen de percentages niet op tot 100%.

Noot: Zie tabel b8.3 in bijlage 8 voor achterliggende cijfers.

gemaakt van informele hulp uit eigen netwerk (familie, zakenpartner etc., 9%) en bedrijven die een juridische deskundige hebben ingeschakeld (39%). Ter aanpak van het probleem hebben veel van deze actieve bedrijven contact gehad met de andere partij. Dit geldt voor 96% van de bedrijven die het conflict zelf aanpakken, 66% van de informele hulpgebruikers en 66% van de rechtshulpgebruikers. Ingeschakelde professionals bij het belangrijkste conflict betreffen het vaakst advocaten (35%), rechtsbijstandsverzekeraars (14%), accountants (14%), incassobureaus (7%) en gerechtsdeurwaarders (7%). Bij handelsconflicten kiezen bedrijven er vaker voor om het conflict zelf op te lossen en bij arbeidsconflicten wordt vaker hulp van een professional ingeschakeld.

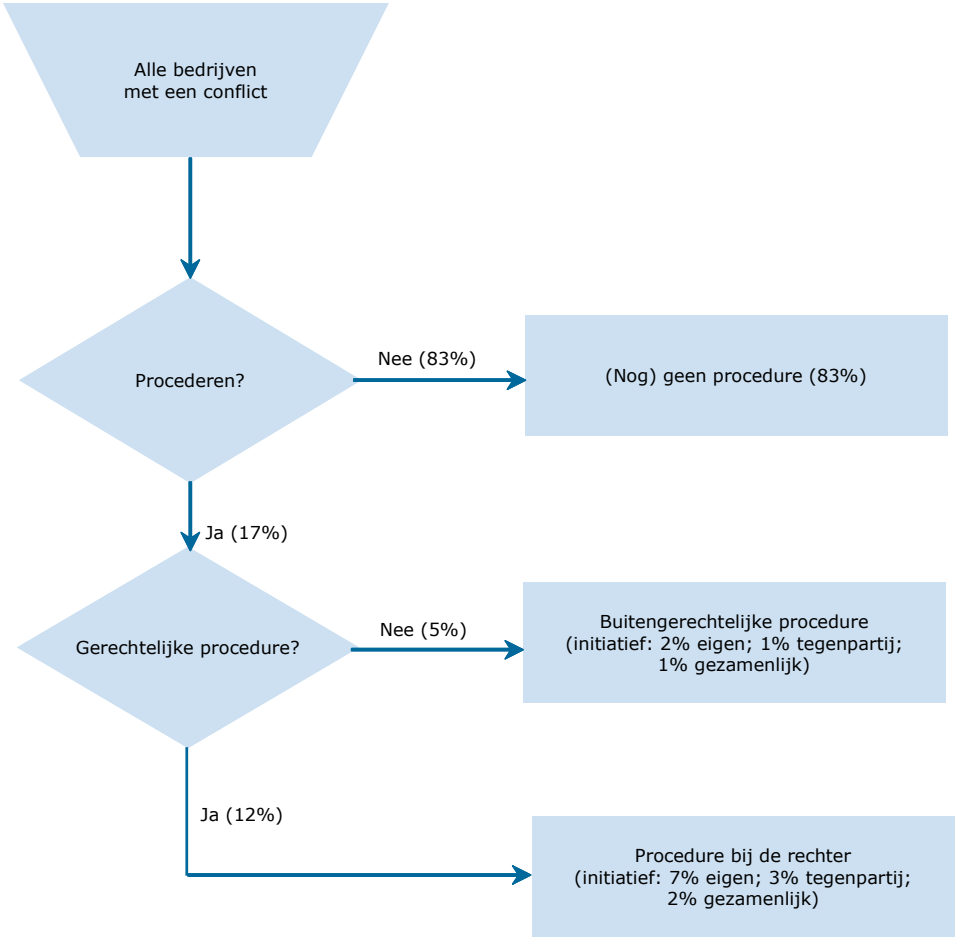
Niet altijd zal een overwogen dienstverlener daadwerkelijk worden ingeschakeld. Een kwart van de bedrijven heeft, na te hebben overwogen om een bepaalde dienstverlener in te schakelen, hier later toch van afgezien. Meestal is afgezien van rechtshulp van advocaten (42%), maar ook van andere juridische dienstverleners wordt regelmatig afgezien zoals van incassobureaus (19%), branche- of beroepsverenigingen (16%), rechtsbijstandsverzekeraars (15%), mediators (13%), etc. Bedrijven zagen onder andere van het inschakelen van rechtshulp af omdat ze het te duur vonden (31%), het teveel tijd of moeite zou kosten (25%) of het de situatie niet zou verbeteren (22%). Dit wil overigens niet zeggen dat ze uiteindelijk geen rechtshulp hebben ontvangen. Ongeveer 40% heeft alsnog rechtshulp ingeschakeld. De bedrijven die geen rechtshulp hebben gehad maar het wel hebben overwogen, hebben besloten om het zelf te doen (33%), helemaal niks te doen (10%) of een kennis/vriend om advies of hulp te vragen (15%).

Het al dan niet inschakelen van rechtshulp wordt statistisch significant voorspeld door: het onderwerp en de ernst van conflict, de duur en het aantal gevolgen van het conflict, het startjaar van het bedrijf en het al dan niet hebben van een contract met een juridische dienstverlener. Het inschakelen van rechtshulp is waarschijnlijker naarmate het conflict meer gevolgen heeft, het conflict als ernstiger wordt ervaren, langer duurt en er een contract is met een dienstverlener. Bedrijven zullen minder snel rechtshulp inschakelen als het conflict over de inkoop gaat of als het bedrijf jonger dan vier jaar is.

Aanpak van het belangrijkste conflict: doorlopen van een procedure
Ongeveer 17% van de bedrijven heeft, al dan niet op eigen verzoek, te maken gehad met een beslissende instantie. Ongeveer 12% heeft een gerechtelijke en 5% een buitengerechtelijke procedure doorlopen (zie figuur S2). Ongeveer 6% van alle bedrijven met een conflict heeft zelf een procedure bij de rechter aanhangig gemaakt. Bij 3% was dit op initiatief van de wederpartij en bij 2% betrof dit een gezamenlijk besluit. Niet zelden komt het voor dat een bedrijf heeft overwogen om een procedure te starten, maar hiervan heeft afgezien. Dit gaat om 9% van alle bedrijven met een conflict (in totaal 23 duizend bedrijven), waarbij meestal is afgezien van een rechtbank (11 duizend bedrijven; 4%) en een geschillencommissie (9 duizend bedrijven; 3%). In mindere mate werd na overweging afgezien van de volgende instanties: een bezwaarcommissie, een arbitragecommissie, een buitenlands geschillenorgaan, of online geschilbeslechting bij een bedrijf zoals PayPal (in totaal 3%). De meest genoemde redenen zijn dat het te duur is (13 duizend bedrijven), teveel tijd vraagt (12 duizend bedrijven) en teveel moeite kost (8 duizend bedrijven).

Het inschakelen van een instantie wordt statistisch significant voorspeld door vier kenmerken: de conflictduur, de wederpartij, internationale handel en lidmaatschap

Figuur S2 De door bedrijven ingeschakelde beslissende instantie ter aanpak van het belangrijkste conflict[a]



a Door afronding tellen de percentages niet op tot 100%.

Noot: Zie tabel b8.8 en b8.9 in bijlage 8 voor achterliggende cijfers.

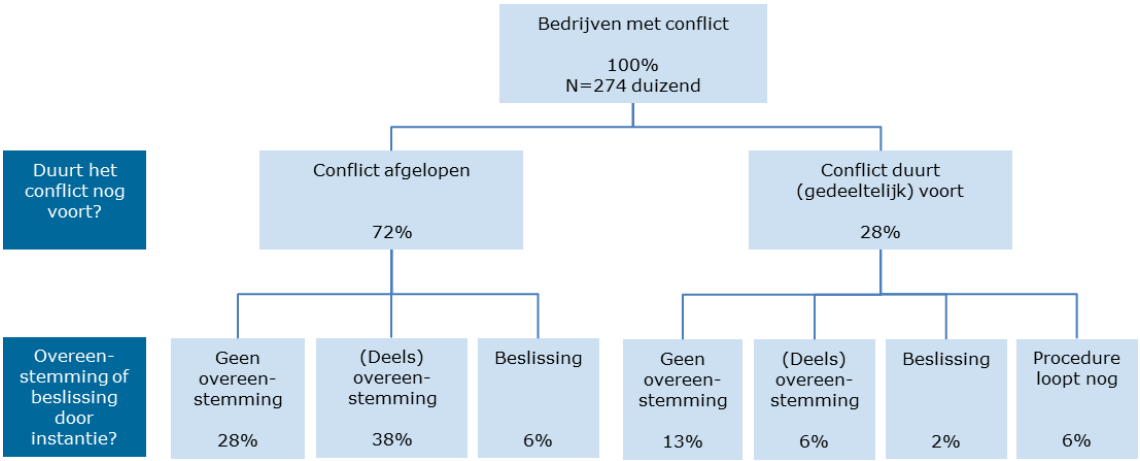
van een geschillencommissie. Naarmate het conflict langer duurt is de kans op het inschakelen van een beslissende instantie groter. De is kans is bijvoorbeeld 45% bij conflicten die twee jaar of langer duren tegenover 6% bij conflicten die minder dan een maand duren. Ten opzichte van particuliere wederpartijen (inclusief eigen personeel) hebben conflicten waarbij de wederpartij 'anders of onbekend' was een kleinere kans op het doorlopen van een procedure bij een beslissende instantie (15 procentpunten). Bedrijven die naar het buitenland exporteren hebben ten opzichte van bedrijven die niet im- of exporteren een kleinere kans dat een beslissende instantie is ingeschakeld (16 procentpunten). Indien het bedrijf lid is van een geschillencommissie is de kans groter op het doorlopen van een procedure bij een beslissende instantie dan bedrijven die hier niet lid van zijn (9 procentpunten verschil).

Afloop van het belangrijkste conflict

Ten tijde van de enquête is nog niet van alle conflicten duidelijk hoe ze aflopen. Ongeveer 72% van de bedrijven geeft aan dat het conflict is beëindigd, met als afloop: 28% geen overeenstemming, 38% (gedeeltelijke) overeenstemming en 6% een beslissende uitspraak. Bij de overige 28% duurt het conflict nog (gedeel-

telijk) voort en worden er mogelijk nog stappen ondernomen: 13% heeft (nog) geen overeenstemming bereikt, bij 6% loopt de procedure nog en bij een deel is al wel (gedeeltelijke) overeenstemming met de andere partij bereikt (6%) of ligt er een beslissing van een instantie (2%) maar duurt het conflict nog voort en is het mogelijk dat er nog (juridische) stappen worden gezet.

Figuur S3 Afloop van het conflict (in % bedrijven)[a]



a Gewogen statistieken, alle percentages zijn ten opzichte van de 100% bedrijven met conflicten. Door afronding tellen de percentages niet op tot 100%.

Noot: Zie tabel b9.1 in bijlage 9 voor achterliggende cijfers

Beoordeling van de afloop

Voor de resultaten die ondernemers hebben bereikt zijn verschillende indicatoren gebruikt. Er is gevraagd a) in hoeverre ze vinden dat het conflict is opgelost; b) of de beslissende uitspraak in hun voordeel of nadeel was; en c) hoe tevreden ze zijn met de bereikte overeenstemming, beslissing en afloop in het algemeen.

Bij ongeveer een derde van de ondernemers is het conflict (nog) niet opgelost. Niet verwonderlijk, komt dit het meest vaak voor bij ondernemers die (nog) geen overeenstemming hebben bereikt met de andere partij en komt het bijna niet voor bij ondernemers waarvoor dat wel het geval is. Ongeveer 20% van de ondernemers die een uitspraak van een beslissende instantie heeft gekregen, vindt dat hiermee het conflict niet is opgelost.

Is er een beslissing genomen door een instantie dan melden ongeveer evenveel ondernemers (ongeveer een derde) dat die uitspraak in hun voordeel dan wel in hun nadeel is. Een derde is (zeer) ontevreden over de beslissing.

Ongeveer 20% van de ondernemers die (gedeeltelijke) overeenstemming heeft bereikt, is over die afspraken (zeer) ontevreden. Van alle ondernemers waarvan het conflict is afgelopen, is ongeveer 29% (zeer) ontevreden over die afloop.

Waardering van de dienstverlener en beslissende instantie

Over het geheel genomen zijn de meeste ondernemers (zeer) tevreden (67%) over de dienstverlener die ze hebben ingeschakeld; ongeveer 11% is (zeer) ontevreden. Het meest tevreden zijn ze over aspecten als luisteren naar het probleem, bereikbaarheid, nakomen van afspraken en uitleg over juridische aspecten en juridische stappen. Het minst tevreden zijn ondernemers over kostenaspecten, zoals de hoogte van de factuur of de onduidelijkheid vooraf over de kosten. Over de kostenaspecten beoordelen ze advocaten negatiever dan de andere dienstverleners, terwijl ze advocaten weer positiever beoordelen wat betreft uitleg over juridische aspecten.

Van de ondernemers die een beslissende instantie hebben ingeschakeld is ongeveer een kwart ontevreden over verschillende aspecten van procedurele rechtvaardigheid, zoals voldoende geïnformeerd worden, gelijke behandeling en voldoende gehoord voelen.

Waardering van de toegang tot recht en vertrouwen
Al met al zijn er onder de bedrijven die een conflict hebben gehad, relatief veel bedrijven die negatief oordelen over de toegang tot recht en vertrouwen in het rechtssysteem. Het meest negatief zijn ondernemers die een conflict hebben gehad over de kosten van rechtshulp of gerechtelijke procedures in het algemeen. Ongeveer drie kwart vindt juridisch advies en het voeren van een gerechtelijke procedure erg duur. Meer dan de helft van de ondernemers met een conflict vindt het bovendien moeilijk om zijn recht te halen (59%) en vindt het voeren van een gerechtelijke procedure tijdrovend (73%) en niet eenvoudig (55%). Ondernemers zijn wat minder negatief over het vinden van een juridische dienstverlener: ongeveer een derde vindt dat er onvoldoende voorzieningen zijn voor advies of hulp of vindt het lastig om een goede juridische dienstverlener te vinden. Ongeveer een kwart van de ondernemers met een conflict heeft geen vertrouwen in een eerlijke beslissing van een rechter, 13% heeft geen vertrouwen in het vakmanschap van een advocaat en 30% verwacht weinig van juridische stappen.

Afloop en waardering naar achtergrondkenmerken
Het algemene beeld is dat verschillen in bedrijfskenmerken weinig uitmaken voor de resultaten die bedrijven bereiken of de oordelen die ze hebben over de gebruikte diensten en het rechtssysteem in het algemeen. Mogelijk is deze groep bedrijven al zo specifiek dat de variatie in kenmerken binnen deze groep te klein is om tot wezenlijke verschillen in uitkomsten of oordelen te leiden.

Slotconclusie
De meeste bedrijven kunnen erop rekenen dat ze op een gegeven moment met juridificeerbare conflicten te maken krijgen. Alleen al over de periode van één jaar tijd, heeft ongeveer een derde van de bedrijven één of zelfs meerdere conflicten gehad. Achtergrondkenmerken van bedrijven, zoals de economische sector, aantal werkzame personen, omzet en rechtspersoonlijkheid, hebben geen of een gematigde invloed op deze kans. Meestal zijn de conflicten niet zo ernstig. Het is dan ook niet zo verwonderlijk dat een substantieel deel van de bedrijven met een conflict geen actie onderneemt of geen hulp van derden nodig acht.
Hoe ernstiger het conflict, hoe groter de kans dat professionele rechtshulp wordt ingeschakeld. Deze rechtshulp wordt over het algemeen positief gewaardeerd. Bedrijven die uiteindelijk in een(buiten)gerechtelijke procedure belanden, zijn gemiddeld genomen noch tevreden, noch ontevreden over het verloop van die procedure.
Al met al ontstaat het beeld van bedrijven die over de tijd heen een substantieel risico op een conflict lopen, vaak behoefte hebben aan rechtshulp, en met regelmaat te maken krijgen met een beslissende instantie. Dit maakt het opmerkelijk dat veel bedrijven geen mening hebben over het halen van hun recht. Hebben ze dat wel, dan vinden ze het niet makkelijk om hun recht te halen. Vooral investeringen in kosten en tijd worden als negatief ervaren. Tegelijkertijd komt naar voren dat in het geval van een ernstig conflict, ondernemers het wel vaak de moeite waard vinden om juridische stappen te ondernemen.