



Samen Recht Vinden in Zeeland

*Deelrapportage enquêteresultaten
vooronderzoek*

11|09|2020

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Onderzoeksverantwoording.....	3
3. Resultaten deelonderzoek ZB panel.....	5
4. Resultaten deelonderzoek Zeeuwse Meesters	14



Project team

Mr. Nienke Slump
Prof. Dr. Pieter Ippel
Dr. Krijn van Beek
Dr. Pieternel Verhoeven

Samenstelling (deel) rapport

Dr. Pieternel Verhoeven – Onderzoeksconsultant

Ovezande, 11 september 2020

1. Inleiding

Dit deelrapport bevat de resultaten van de kwantitatieve analyse die is uitgevoerd als onderdeel van het vooronderzoek voor de pilot 'Samen Recht Vinden'. Deze pilot bestaat uit een proef met een bus die door Zeeland trekt en die op gezette tijden in de steden en dorpen van Zeeland het recht naar de mensen zal toebrengen. Achtergrond hiervan is de veronderstelling dat de reikwijdte van het Juridisch Loket en de regionale inbedding van sociaaljuridische hulpverlening steeds minder worden in Zeeland. Teneinde de pilot met deze bus, ook wel SRV-bus genoemd, goed te kunnen starten, is een vooronderzoek gedaan waarbij is gekeken naar de behoefte aan (sociaal)juridische ondersteuning in Zeeland en de ervaringen met de huidige voorzieningen en procedures.

Probleemstelling

Welke behoefte aan (sociaal)juridische ondersteuning (laagdrempelige rechtshulp) bestaat er momenteel in Zeeland? Deelvragen zijn:

- Wie maakt (momenteel) gebruik van rechtshulp in Zeeland (achtergrondkenmerken, profiel) en op welke gebieden wordt rechtshulp verleend/gevraagd?
- Welke behoefte en wensen op het gebied van rechtshulp zijn er momenteel in Zeeland?

Deze deelrapportage bevat een verslag van een *deel* van het vooronderzoek, te weten de *resultaten* van twee (digitale) vragenlijstonderzoeken onder burgers van Zeeland en onder de aangeslotenen bij de Stichting Zeeuwse Meesters. Dit is het *kwantitatieve deel* van het vooronderzoek. Bij het uitkomen van deze deelrapportage is het kwalitatieve deel van het onderzoek nog niet afgerond. De resultaten daarvan worden in het eindrapport verwerkt. Ook voor de conclusies en aanbevelingen verwijzen wij u naar het eindrapport van dit onderzoek.

2. Onderzoeksverantwoording

Voor dit deel van het vooronderzoek zijn twee digitale enquêtes uitgezet, één onder de burgers van Zeeland via het ZB-panel, en één onder de aangeslotenen bij de Stichting Zeeuwse Meesters.

Procedure en operationalisatie

Deze twee enquêtes zijn digitaal afgenomen. Voor het ZB-panel is de digitale omgeving van het ZB Planbureau gebruikt. Voor de Zeeuwse Meesters is de enquête via Survey Monkey afgenomen. Allen konden deelnemen aan de enquêtes via een weblink of een QR-code.

De vragen voor het ZB-panel betroffen een inventarisatie van de juridische problemen waar men tegenaan loopt, de ervaringen met sociaaljuridische procedures, doorlooptijden van de afhandeling, financiële en sociaal-emotionele gevolgen. Ook werd gevraagd naar hun wensen ten aanzien van beschikbaarheid van sociaaljuridische dienstverlening in de Zeeuwse regio. Daarnaast konden de panelleden hun verhaal delen door zich aan te melden voor een persoonlijk gesprek.

De vragen voor de Zeeuwse Meesters betroffen hun expert-ervaring met sociaaljuridische procedures en doorlooptijden, hun mening over de uitkomsten van deze procedures (financiële en sociaal-emotionele gevolgen), evenals hun tips en suggesties voor de (organisatie van) de rechtsbedeling in Zeeland. Ook zij konden zich aanmelden voor een persoonlijk gesprek.

Voor beide groepen ondervraagd is een aantal achtergrondkenmerken gemeten.

Populatie, steekproef en respons

- 1) Het eerste deel van de enquête is uitgezet onder het ZB-panel (2.220 leden) tussen 21 april en 5 mei 2020. In totaal hebben 915 panelleden gereageerd, dat is een respons van 41,6%.

Alvorens de analyse uit te voeren is een weging uitgevoerd op geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en gemeente. Zodoende krijgen panelleden die naar verhouding te weinig voorkomen in het databestand een zwaarder gewicht (tellen zwaarder mee) dan panelleden die naar verhouding te veel in het bestand zitten.

- 2) Voor het tweede deel van de enquêtes zijn alle aangeslotenen bij de Stichting Zeeuwse Meesters benaderd. De enquêtes is 2 en 22 juli 2020 uitgezet. In totaal hebben 93 van de 680 leden gereageerd, wat uitkomt op een respons van 13,7%. Er is geen weging toegepast, omdat de hele populatie van de Zeeuwse Meesters is uitgenodigd en omdat de populatiegegevens niet bekend zijn. Derhalve zijn de gegevens niet generaliseerbaar naar alle sociaaljuridisch adviseurs in Zeeland.

Kwaliteit van onderzoek

In deze deelrapportage worden de resultaten van de kwantitatieve meting gepresenteerd. Daarnaast worden ook kwalitatieve gegevens verwerkt, onder meer uit interviews, bronnen- en archiefonderzoek, werkconferenties en pilots. In z'n totaliteit zal dit een betrouwbaar beeld opleveren van de staat van sociaaljuridische dienstverlening in Zeeland. De kwantitatieve resultaten in dit deelrapport vormen daar slechts een onderdeel van, in het kader van het vooronderzoek.

Om de resultaten van het ZB-panel te kunnen generaliseren, is weging toegepast op geslacht, leeftijd, opleidingsniveau (hoog, midden, laag) en gemeente. Panelleden die naar verhouding te weinig voorkomen in het databestand krijgen een zwaarder gewicht (tellen zwaarder mee) dan panelleden die naar verhouding te veel in het bestand zitten.

De resultaten van de analyse onder de Zeeuwse Meesters zijn niet generaliseerbaar. Er zijn geen populatieparameters bekend om dit op te kunnen toetsen, en bovendien is de respons vrij klein, wat de betrouwbaarheid enigszins onder druk zet.

De bruikbaarheid van de resultaten van dit (praktijk)onderzoek is echter groot te noemen. Dat komt omdat deze als input worden gebruikt voor werkconferenties en een pilotstudie, en omdat verdieping wordt gezocht in gesprekken met experts en betrokkenen. Dit laatste verhoogt ook weer de betrouwbaarheid van de resultaten.

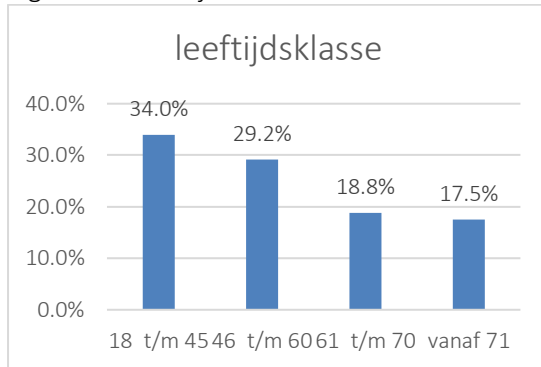
3. Resultaten deelonderzoek ZB panel

In dit hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd van het deelonderzoek onder de leden van het ZB panel.

3.1 Respons en achtergrondkenmerken

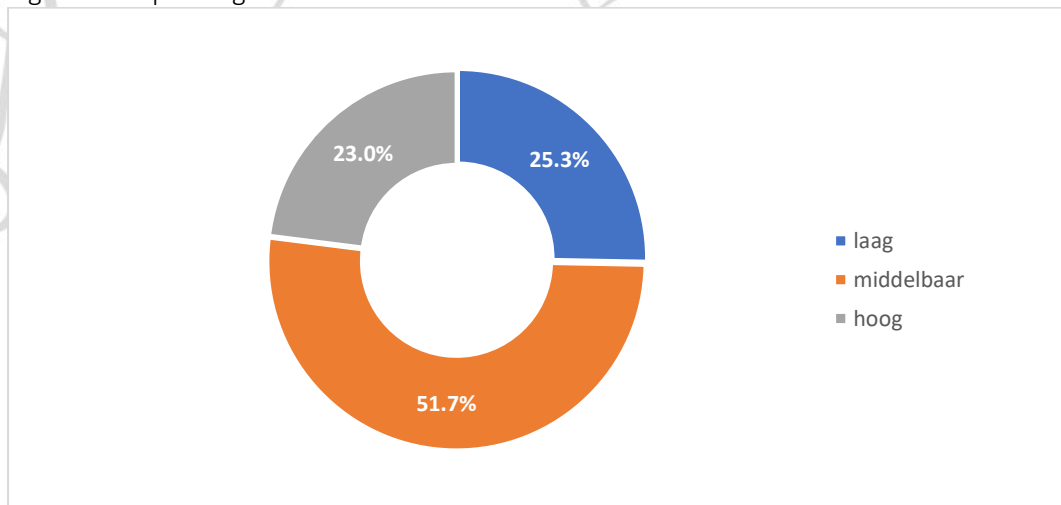
De gemiddelde leeftijd in de steekproef ($n=899$) is 53 jaar, de grootste groep (34,5%) is in de leeftijd tussen 18 en 45 jaar. Verder bestaat de steekproef voor het grootste gedeelte uit vrouwen (60,3%, $n=900$).

Figuur 3.1 Leeftijdsklasse



Figuur 3.2 laat opleidingsniveau van de respondenten ($n = 892$) zien. Daaruit blijkt dat het merendeel ervan middelbaar opgeleid is.

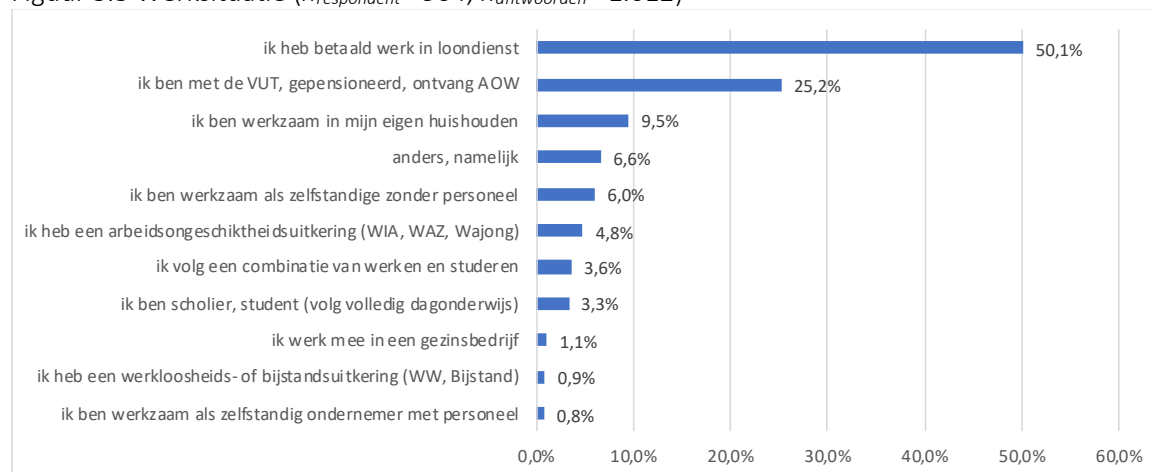
Figuur 3.2 Opleidingsniveau



Alle Zeeuwse gemeenten zijn in het ZB-panel vertegenwoordigd. Van alle respondenten is 37,5% afkomstig uit de drie Zeeuwse steden, Terneuzen (15%), Middelburg (12,4%) en Vlissingen (10,1%). Een klein deel (0,3%) is afkomstig van buiten Zeeland.

Figuur 3.3 laat de werksituatie zien. De meeste van de respondenten hebben een betaalde baan (in loondienst, 50,1%), gevolgd door mensen die met pensioen zijn (25,2%) of een eigen huishouden (9,5%). Mensen die als zelfstandige werken, studeren, meewerken in een (gezins)bedrijf zijn in de minderheid. Respondenten met een 'andere' werksituatie vullen hun tijd o.a. als vrijwilliger, mantelzorger of werken bijvoorbeeld in detachering of uitzendbranche.

Figuur 3.3 Werksituatie ($n_{\text{respondent}} = 904$; $n_{\text{antwoorden}} = 1.012$)



3.2 Sociaaljuridische problemen

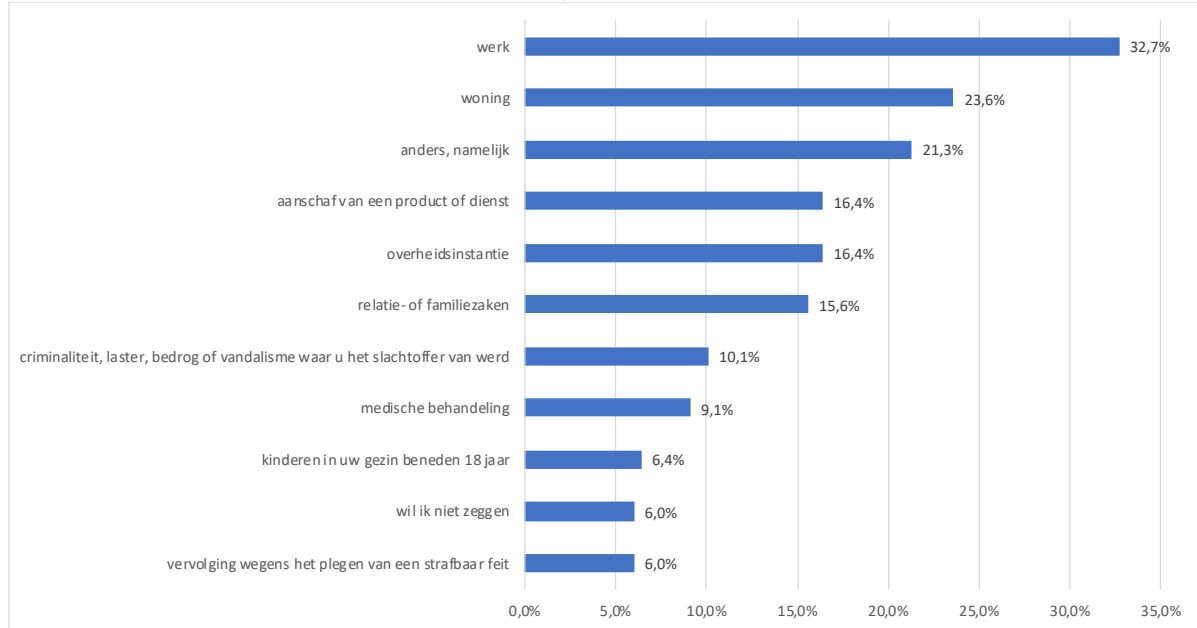
De respondenten ($n=905$) is gevraagd of ze in de afgelopen vier jaren wel eens problemen of conflicten hebben gehad die zo serieus waren dat men een jurist heeft ingeschakeld, of had moeten inschakelen. Daarop antwoord 14,6% ($n=132$) dat dit het geval is. Zij beantwoordden alle vragen die op dit onderwerp betrekking hebben.

Er is gekeken in hoeverre specifieke achtergrondkenmerken een rol spelen bij het voorkomen van conflicten. Uit deze steekproef komen daarvoor geen harde bewijzen naar voren: de conflicten zijn evenredig gerapporteerd naar geslacht en opleidingsniveau. Van alle Zeeuwse gemeenten blijft alleen Reimerswaal ondervertegenwoordigd in het aantal gerapporteerde conflicten ($X^2(3) = 10,52$; $p = 0,015$). Verder zie je dat meer conflicten worden gemeld door mensen tussen 46 en 60 jaar oud ($X^2(13) = 32,06$; $p = 0,002$).

Vervolgens is gevraagd om wat voor type conflicten/geschillen het ging. De respondenten konden hier meer dan één antwoord invullen. Figuur 3.4 geeft een overzicht van alle aangegeven conflicten. Het grootste deel van de problemen is werk-gerelateerd volgens de respondenten (32,7%), gevolgd door problemen rondom de woning (23,6%).

Er zijn ook veel respondenten (21,3%) die een ander probleem schetsen (categorie 'anders' in figuur 3.4): financieel/erfenis/verzekering (5 x), burenruzie (5 x), ongeluk (3 x), bouw/vergunning/ projectontwikkeling (3 x) evenals een aantal meer specifieke zaken zoals meststorten in het buitengebied, gegevenslek en dierenleed.

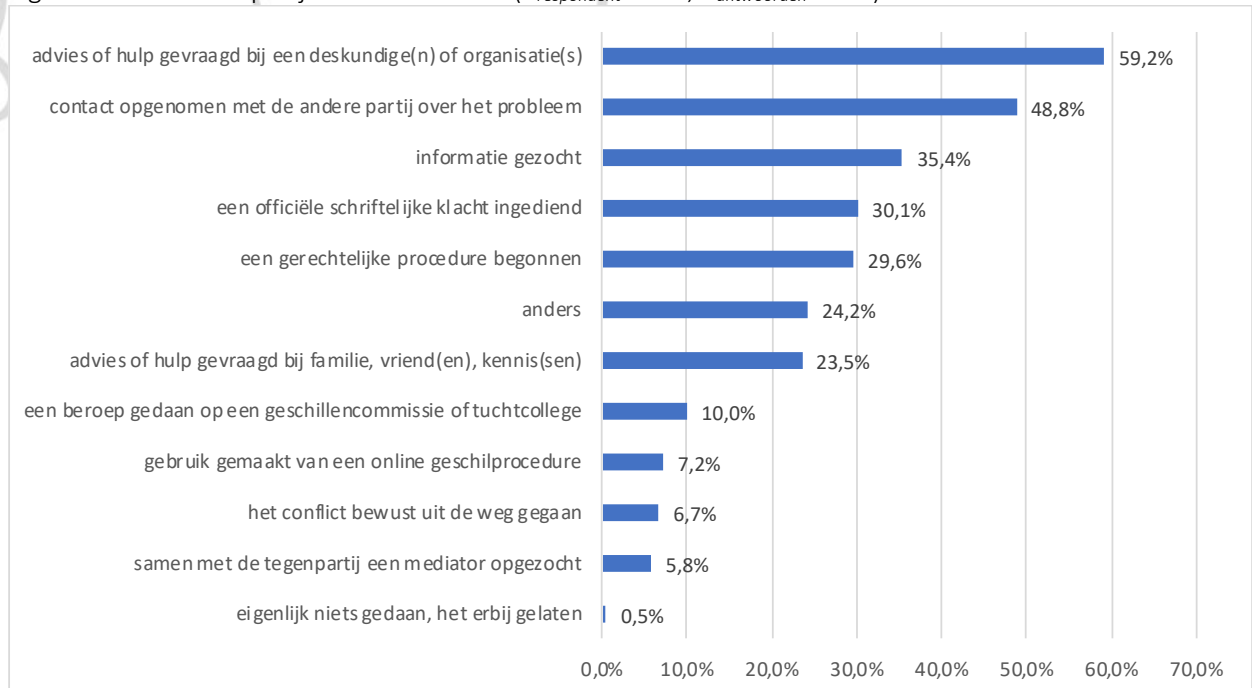
Figuur 3.4 Type sociaaljuridische probleem ($n_{\text{respondent}}=132$; $n_{\text{antwoorden}}=216$)



3.3 Aanpak sociaaljuridische problemen

De respondenten is gevraagd welke acties ze hebben ondernomen om het probleem aan te pakken. In totaal hebben de 132 respondenten met een conflict 372 antwoorden ingevuld. In figuur 3.5 is daarvan een overzicht gegeven. De meeste respondenten hebben deskundig advies gevraagd (59,2%), contact opgenomen met de andere partij (48,8%) of informatie gezocht (35,4%). Een klein deel is het conflict uit de weg gegaan (6,7%), heeft samen met de tegenpartij een mediator opgezocht (5,8%) of heeft niets gedaan (0,5%).

Figuur 3.5 acties aanpak juridische conflict ($n_{\text{respondent}}=132$; $n_{\text{antwoorden}}=372$)

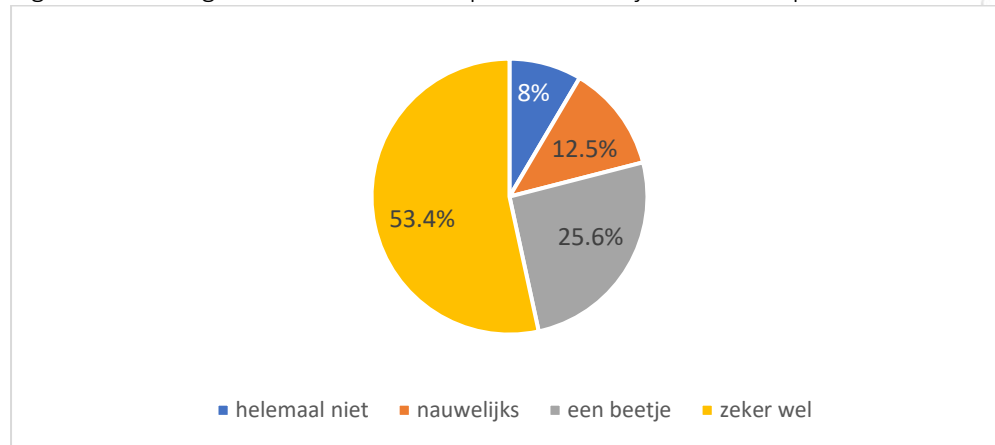


Verder heeft 24,2% van de respondenten met een conflict ($n_{\text{antwoorden}}=32$) iets anders ingevuld. Tien van deze respondenten geven aan via de rechtsbijstand een advocaat of jurist te hebben ingeschakeld, tweemaal is buurtbemiddeling gekozen. Verder is een aantal

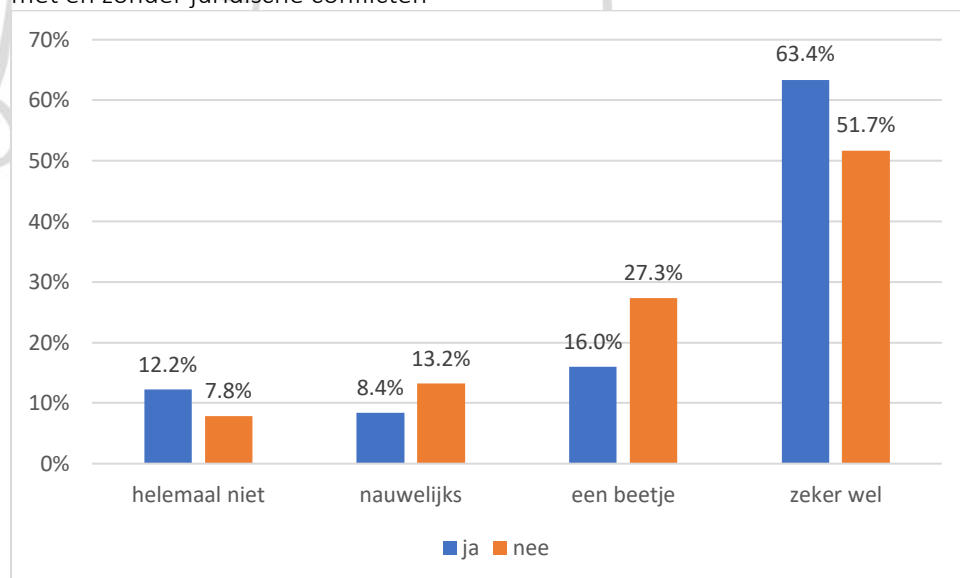
specifieke acties ondernomen, zoals het inschakelen van de huurcommissie, studentenorganisatie, politie (aangifte), online informatie, en allerlei bezwaarschriften. Tweemaal is een heel specifieke zaak beschreven.

Verder is gevraagd of het de respondenten uitmaakt of de (juridische) hulp in Zeeland beschikbaar is. Het grootste deel van *alle* respondenten (53,4%) vindt dit belangrijk. Dit belang wordt nog groter als je kijkt naar de personen die in het panel aangeven een conflict te hebben (gehad). Daarvan zegt zelfs 63,4% ($n=131$) dat het heel belangrijk is dat er in Zeeland professionele juridische hulp aanwezig is. Respondenten *met* een conflict hechten dus nog meer waarde aan de nabijheid van juridische hulp ($X^2(3) = 31,03; p = 0,004$).

Figuur 3.6 Belang van beschikbaarheid professionele juridische hulp in Zeeland



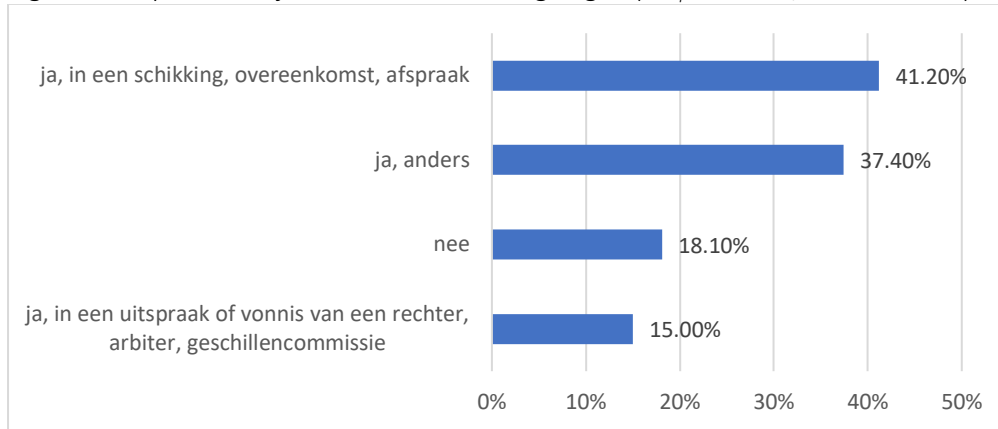
Figuur 3.7 Belang van beschikbaarheid professionele juridische hulp in Zeeland voor mensen met en zonder juridische conflicten



3.5 Duur en uitkomsten

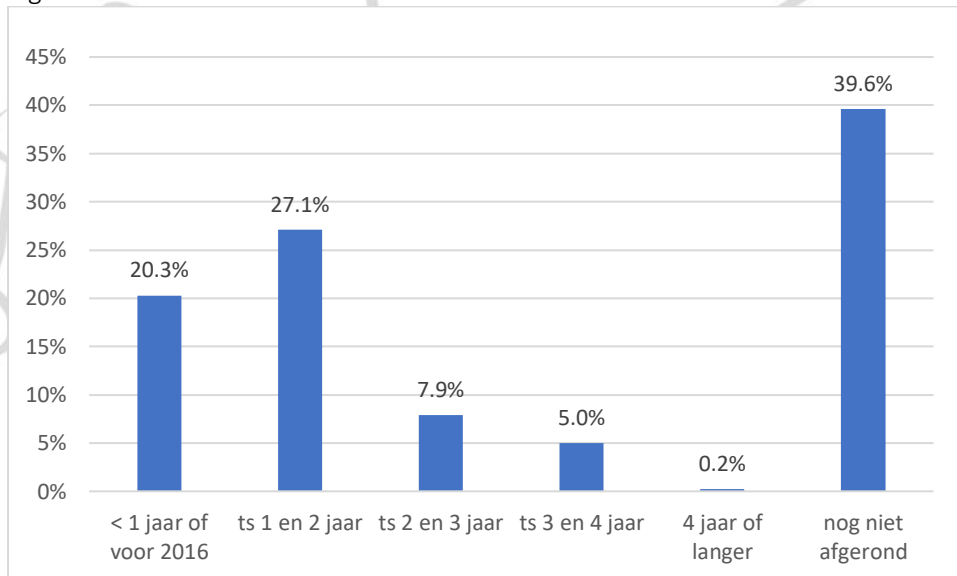
Er is aan de respondenten gevraagd op welke wijze het conflict is afgerond, als dat al het geval is. In de meeste gevallen is dat gebeurd met een schikking, overeenkomst of afspraak (41,2%) in de minste gevallen door een uitspraak of vonnis (15,0%). Een groot aantal respondenten geeft ook aan het op een andere wijze te hebben opgelost (37,4%) en in 18,1% van de gevallen is geen uitkomst vastgelegd.

Figuur 3.8 Op welke wijze is de uitkomst vastgelegd? ($n_{\text{respondent}}=75$; $n_{\text{antwoorden}}=85$)



Andere wijzen van oplossing laten zien dat het sleutelwoord 'communicatie' is: men heeft het samen met de tegenpartij (buurman, werkgever, aannemer, gemeente) opgelost, door te praten of door (schriftelijk of telefonisch) te communiceren met de tegenpartij. In drie gevallen geeft men aan dat een klacht is afgewezen, geen vergunning is verleend of men de zaak verloren heeft.

Figuur 3.9 Geschatte duur van het conflict

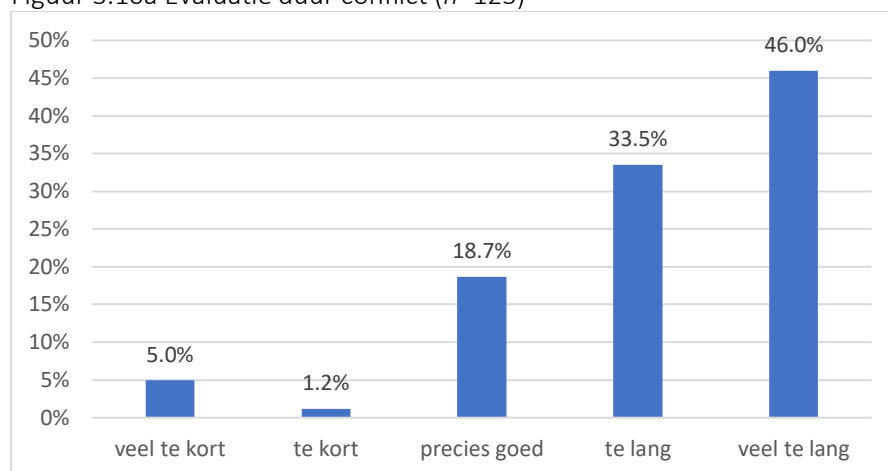


Ook is nagegaan hoe lang het conflict geduurd heeft. Figuur 3.9 toont het resultaat: voor 27,1% van de respondenten met een conflict, heeft dat tussen de een en de twee jaren geduurd. Echter, voor een groot deel van de respondenten is het conflict nog niet afgerond (39,7%) op het moment van de enquête. In een (kwalitatieve) aanvullende analyse van deze 47 respondenten is nagegaan hoe lang het conflict al voort sleept: de duur varieert bij de nog lopende zaken van 'recent gestart' tot 'vier jaar of langer', net als bij de respondenten wier conflict al is afgerond.

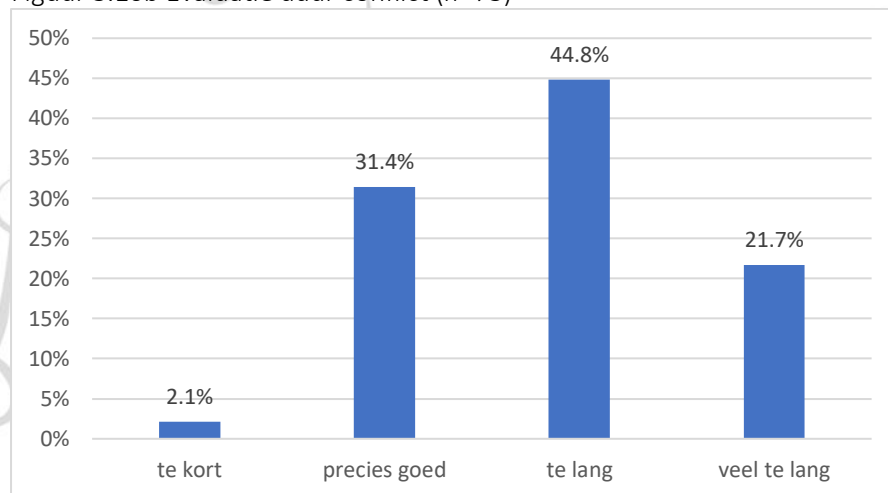
Gevraagd is wat men van de duur van het conflict vindt. Uit de resultaten (figuur 3.10a) blijkt dat 79,5% van alle respondenten met een conflict het proces veel te lang of te lang vond/vindt duren. Kijk je alleen naar afgeronde conflicten dan is het beeld iets gunstiger. Figuur 3.10b laat dan zien dat 66,5% van de respondenten met een afgerond conflict de duur

te lang of veel te lang vond, maar 31,4% vond de duur van het project precies goed. Evaluatie van de duur van het (afgeronde) project is positief gecorreleerd met de tijd die men in het conflict heeft moeten steken ($r_s = 0,34$; $p < 0,01$).

Figuur 3.10a Evaluatie duur conflict ($n=123$)



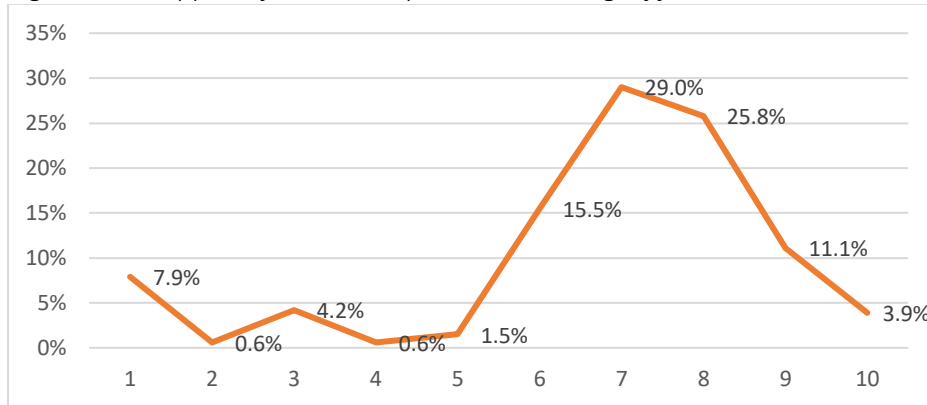
Figuur 3.10b Evaluatie duur conflict ($n=73$)



3.6 Evaluatie van en ervaringen met sociaal-juridische problemen

In dit laatste deel van de resultaten van de peiling onder ZB-panelleden is nagegaan hoe ze het conflict van de afgelopen jaren hebben ervaren, en of er samenhang is tussen de duur van het conflict, rapportcijfer en hun ervaringen.

Figuur 3.11 Rapportcijfer voor hulp / ondersteuning bij juridisch conflict



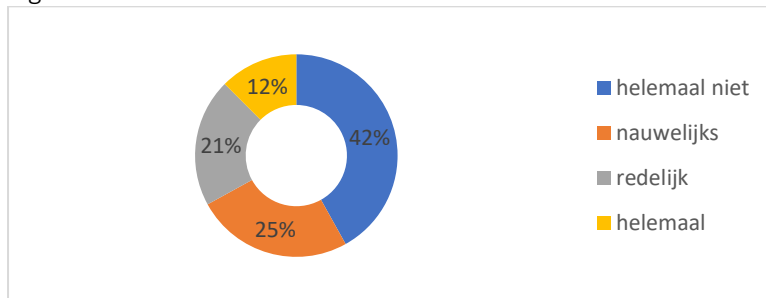
De respondenten is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de hulp of ondersteuning die ze hebben ontvangen. Figuur 3.11 laat zien dat de meeste mensen (29%) een 7 geven voor deze ondersteuning. Gemiddeld waarden de respondenten deze hulp met een 6,7 ($M_d=7$, $n=104$).

Figuur 3.12 Invloed privé leven en stress

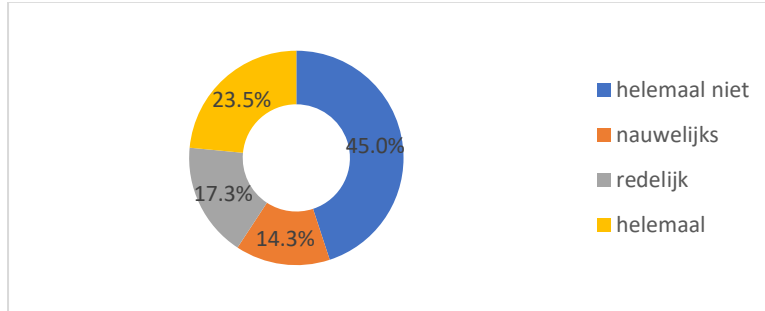


Een juridisch conflict heeft grote gevolgen voor het privé leven, zo blijkt uit het onderzoek. Figuur 3.12 laat zien dat 51,1% veel invloed ondervindt op het privé leven en 54% ervaart veel stress. Ook geven de respondenten in meerderheid aan dat de schade niet of nauwelijks is hersteld (67%), dat hun probleem helemaal niet of nauwelijks is opgelost (59,3%), of dat het proces helemaal niet of nauwelijks eerlijk is verlopen (64,4%). Over de vraag of het de investering in tijd en geld waard was, is niet iedereen het eens. Van de respondenten vindt 58,7% het de investering in geld redelijk of helemaal waard. De investering in tijd geeft een wisselend beeld: 30,7% vindt het de investering nauwelijks waard, maar 36,5% vindt het de investering helemaal waard. Figuren 3.13a tot en met 3.13e laten de verdeling zien.

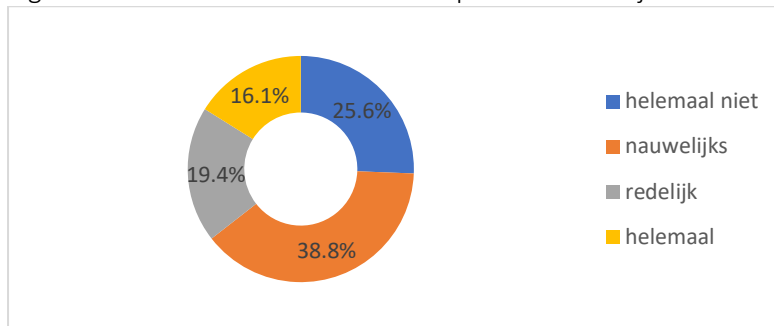
Figuur 3.13a In welke mate heeft de uitkomst uw schade hersteld?



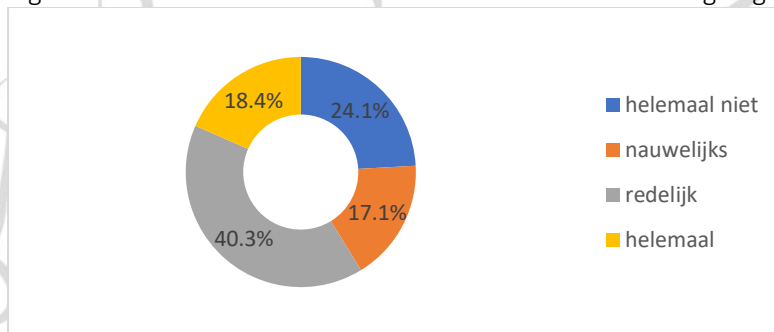
Figuur 3.13b In welke mate heeft de uitkomst uw probleem opgelost?



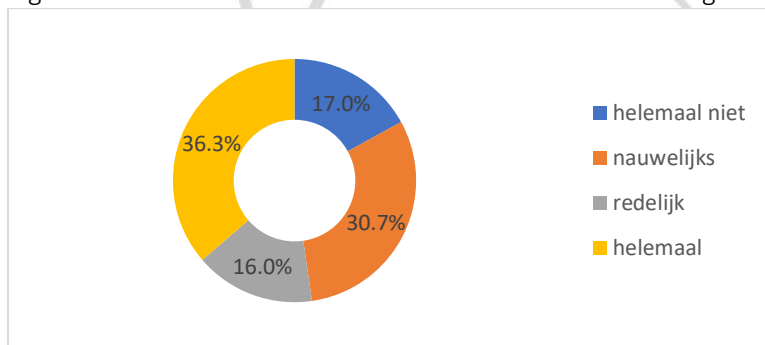
Figuur 3.13c In welke mate vond u de procedure eerlijk?



Figuur 3.13d In welke mate was het resultaat uw investering in geld waard?



Figuur 3.13e In welke mate was het resultaat uw investering in tijd waard?

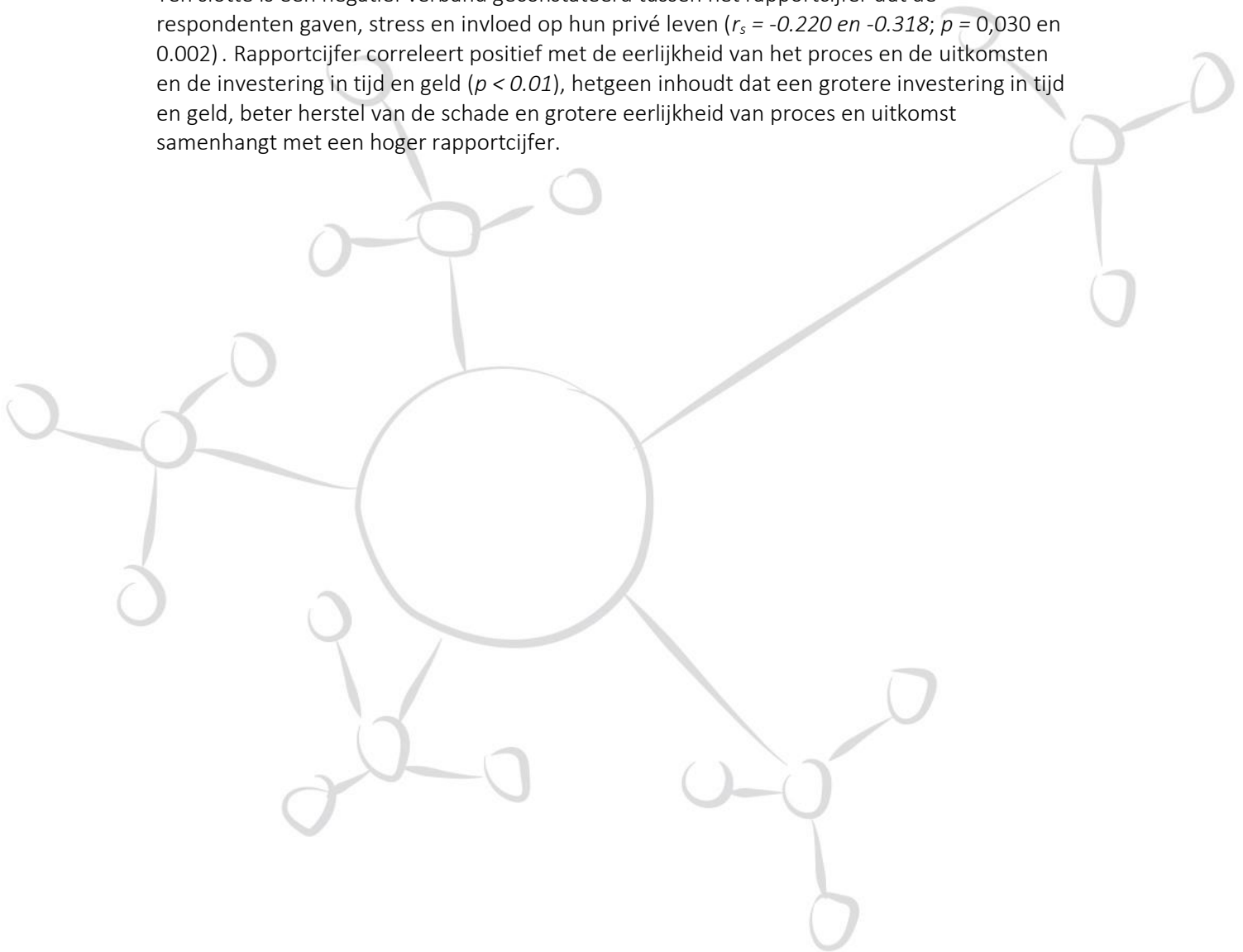


Er is negatieve samenhang geconstateerd tussen de tijdbesteding en de ervaringen met het proces, het schadeherstel en de waarde van de investering in tijd en geld: uit de analyses blijkt dat in alle gevallen een grotere tijdsbesteding leidt tot verminderde tevredenheid. De samenhang tussen tijdsbesteding en ervaren eerlijkheid van proces, herstel van de schade en waarde van de investering is significant ($p < 0,01$). Alleen bij de vraag of het probleem is opgelost, is de negatieve samenhang met tijdsbesteding niet significant ($p=0,058$).

Daarnaast is een negatieve samenhang geconstateerd tussen de mening over de duur van het conflict en ervaringen met de eerlijkheid van het proces en de uitkomst, de investering in tijd en geld en de vraag of het probleem is opgelost ($p < 0,01$). Dit betekent dat, naarmate men het proces te lang vond duren, men ook minder te spreken is over eerlijkheid, investering en oplossingsrichting.

Daarnaast hangt de mening over de duur van het conflict samen met de mate van stress ($n = 105$; $r_s = 0,315$; $p < 0,01$). Mensen die vinden dat het proces te lang duurt ondervinden vaker stress.

Ten slotte is een negatief verband geconstateerd tussen het rapportcijfer dat de respondenten gaven, stress en invloed op hun privé leven ($r_s = -0,220$ en $-0,318$; $p = 0,030$ en $0,002$). Rapportcijfer correleert positief met de eerlijkheid van het proces en de uitkomsten en de investering in tijd en geld ($p < 0,01$), hetgeen inhoudt dat een grotere investering in tijd en geld, beter herstel van de schade en grotere eerlijkheid van proces en uitkomst samenhangt met een hoger rapportcijfer.



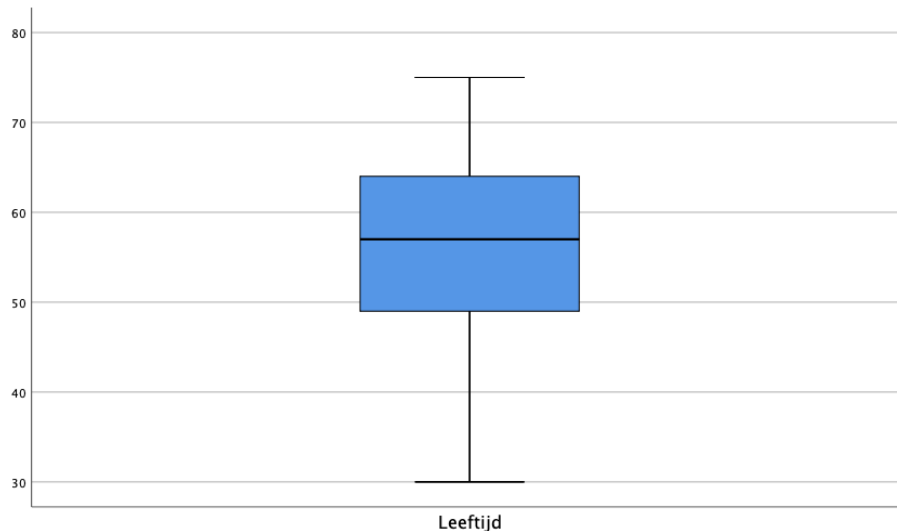
4. Resultaten deelonderzoek Zeeuwse Meesters

In dit hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd van het deelonderzoek onder de aangesloten juridische adviseurs bij de Stichting Zeeuwse Meesters.

4.1 Achtergrondkenmerken

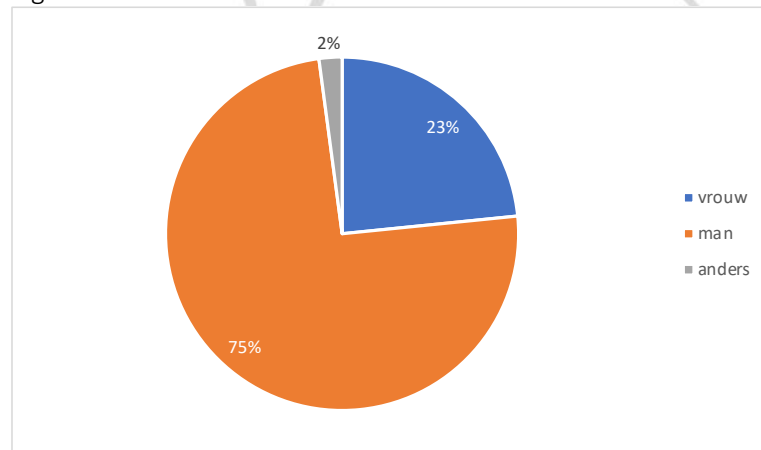
De gemiddelde leeftijd in de steekproef ($n=45$, veel ontbrekende waarden hier) is 56,2 jaar, variërend van 30 tot en met 75 jaar. De mediaan is 57 jaar (zie figuur 4.1). Ten opzichte van de leeftijd in het ZB panel (gemiddeld 53 jaar) ligt de leeftijd bij de Zeeuwse Meesters hoger, maar het verschil is niet significant ($p = 0,054$). Dit komt waarschijnlijk door de verschillen in steekproefomvang.

Figuur 4.1 Leeftijd



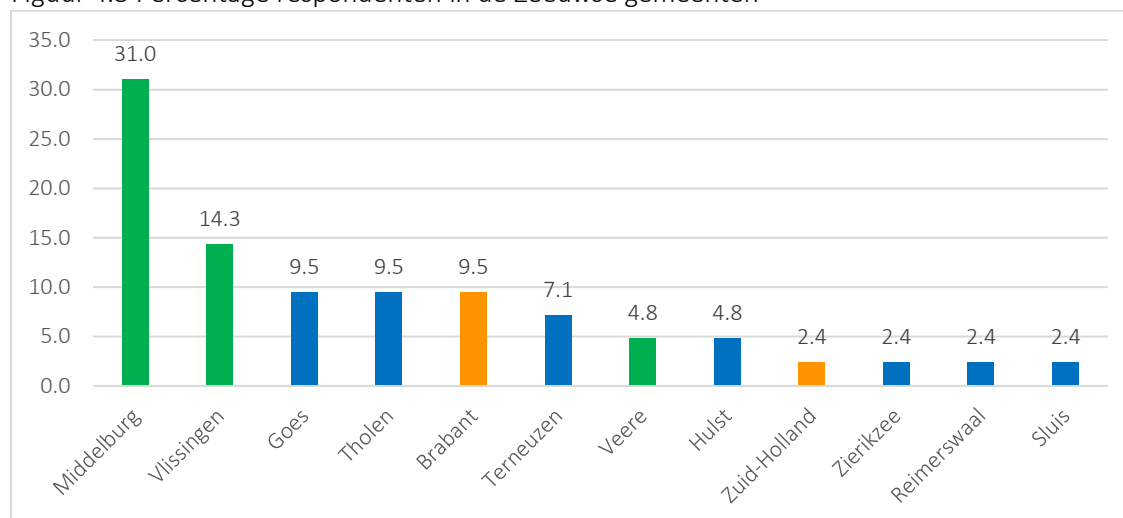
Figuur 4.2 laat gender van de respondenten ($n = 47$) zien. Daaruit blijkt dat het grootste deel van de steekproef uit mannen bestaat, namelijk 75%. Dit verschilt ten opzichte van het ZB Panel, waar het grootste deel uit vrouwen bestaat. Dit verschil is significant ($p < 0,05$).

Figuur 4.2 Gender



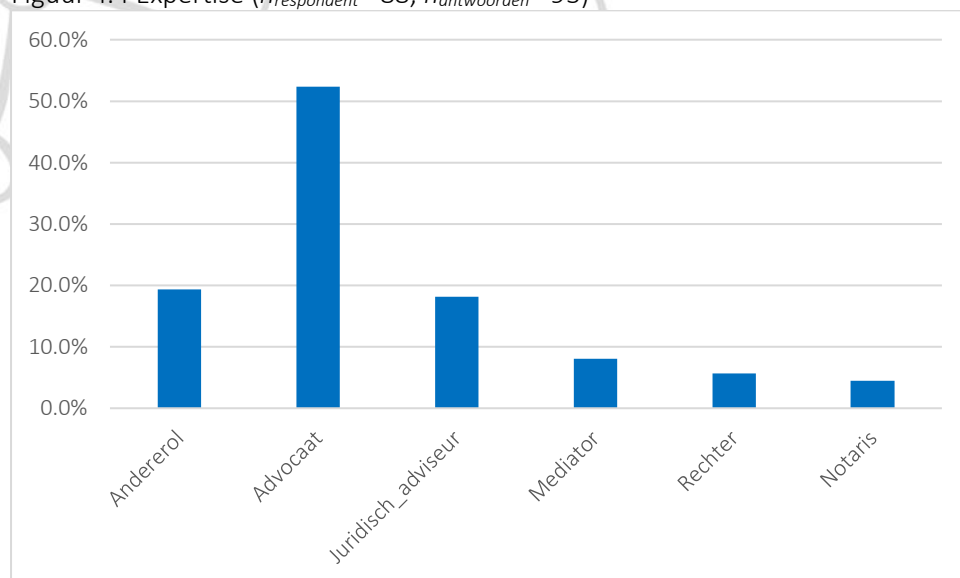
Walcheren is oververtegenwoordigd wat betreft locatie van de Zeeuwse Meesters, zoals te zien is in figuur 4.3 (in groen). Daarnaast is de enquête ook ingevuld door respondenten buiten Zeeland (een uit Zuid-Holland, vier uit Brabant, in oranje).

Figuur 4.3 Percentage respondenten in de Zeeuwse gemeenten



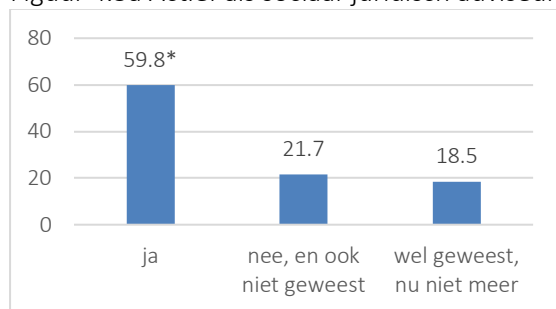
Figuur 4.4 laat de rol zien van waaruit de mensen de enquête invullen. De meeste respondenten geven aan advocaat te zijn (18,2%), gevolgd door juridisch adviseur (5,7%). Respondenten met een 'andere rol' zijn werkzaam in de wetenschap (n=3), gepensioneerd (n=3, zie verderop), lid/voorzitter van een geschillencommissie (n=2), ombudsman, bedrijfsjurist, juridisch-, fiscaal- of notarieel medewerker, werkzaam in een penitentiaire inrichting of bij de belasting, bij beleidsontwikkeling of civiele werken. Een persoon antwoordt vanuit de rol als burger.

Figuur 4.4 Expertise ($n_{\text{respondent}}= 88$; $n_{\text{antwoorden}}= 93$)

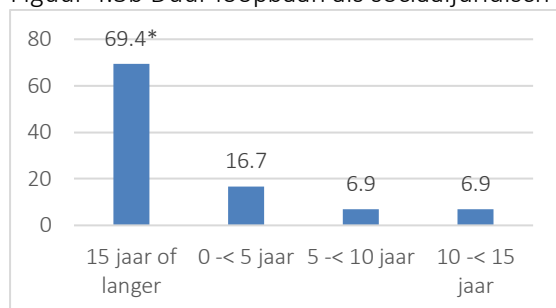


In figuren 4.5a is te zien dat bijna 60% van de respondenten (n=92) actief is in de sociaal-juridische dienstverlening, de meesten (69,4%, n=72) doen dat al 15 jaar of langer (figuur 4.5b). Dit laatste percentage betreft zowel de actieve sociaal-juridische dienstverleners, als respondenten die nu niet meer actief zijn.

Figuur 4.5a Actief als sociaal-juridisch adviseur



Figuur 4.5b Duur loopbaan als sociaaljuridisch adviseur



*percentages

4.2 Ervaringen met sociaaljuridische dienstverlening in Zeeland

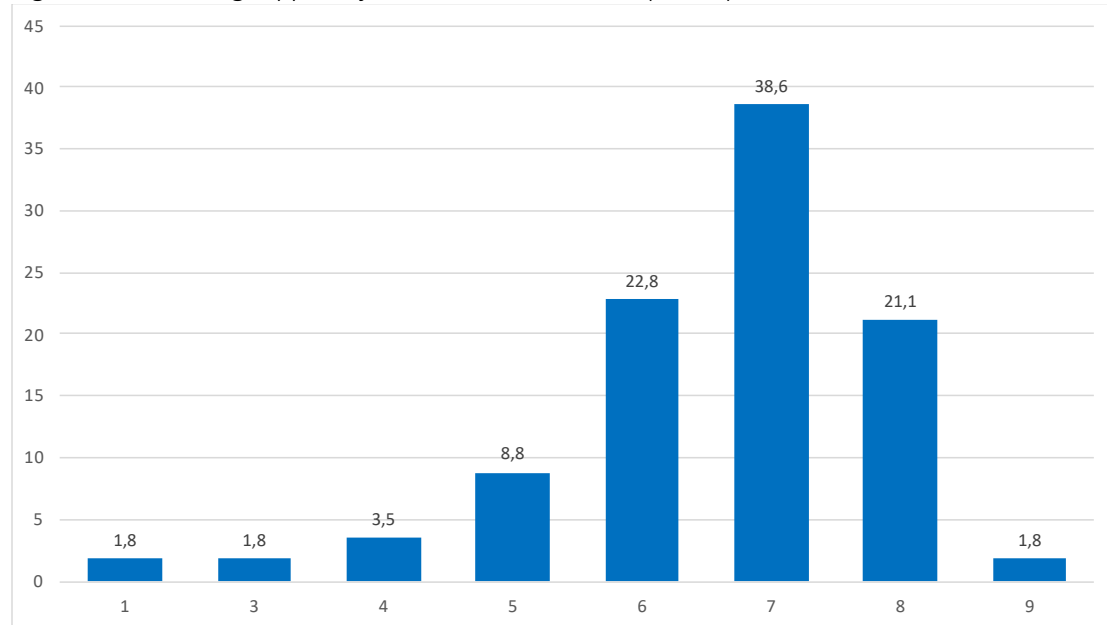
In deze paragraaf bespreken we de mening van de experts wat betreft eerlijkheid van het proces en de uitkomsten, de oplossingsgerichtheid, stressperceptie en we starten met het rapportcijfer dat de Zeeuwse Meesters voor de rechtsstaat in Zeeland geven.

Rapportcijfer

De respondenten is gevraagd welk rapportcijfer zij geven voor de rechtsstaat in Zeeland. Gemiddeld geven de respondenten een **6,6**. De meeste respondenten (modus) geven een zeven (7).

De vrouwen in deze steekproef geven ($n=11$) geven gemiddeld een lager cijfer ($Mn = 6,09$) dan de mannen ($n = 35$; $Mn = 6,83$), maar dit verschil is niet significant ($p = 0,88$; oorzaak is de kleine steekproef). Verder is het verband tussen het rapportcijfer en leeftijd positief, hetgeen betekent dat met oplopende leeftijd het rapportcijfer voor de rechtsstaat Zeeland ook oploopt. Ook dit verband is niet significant ($p = 0,076$). De kleine steekproef genereert onvoldoende onderscheidingsvermogen om de hypothese te verwerpen.

Figuur 4.6 verdeling rapportcijfer rechtsstaat Zeeland (n = 57)



*percentages

Toelichting rapportcijfer

In de toelichting die men bij het rapportcijfer kon geven kwamen de volgende opmerkingen naar voren: de lange termijnen voordat vonnis gewezen wordt, de afstand tussen burger/zwakkeren en de juridische wereld (n=4) waardoor zwakkeren minder goed in staat zijn hun recht te halen, te veel 'ons kent ons' (n=2), de vooringenomenheid van de rechtspraak (n=2), gebrek aan professionalisering en Zeeland als buitenpost van Breda.

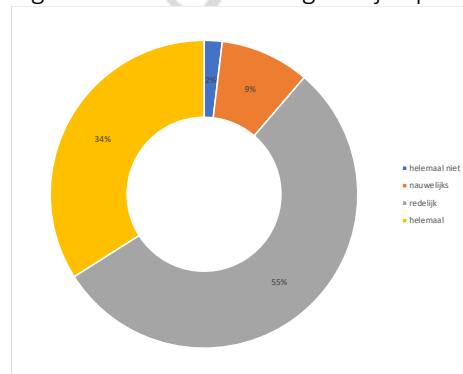
Ervaringen met proces en uitkomsten

Aan de respondenten is gevraagd aan te geven in welke mate men:

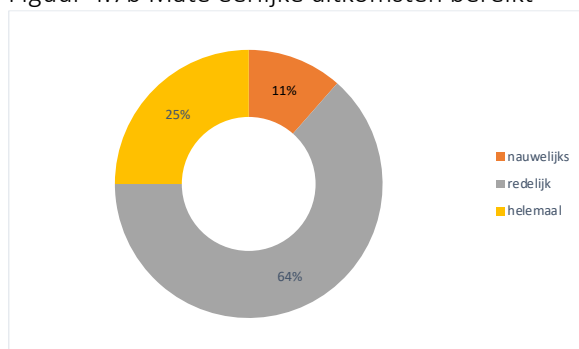
- de procedures die u doorloopt als eerlijk ervaart
- de uitkomsten die worden bereikt eerlijk vindt
- er daadwerkelijk aan kan bijdragen dat schade bij cliënten wordt hersteld
- er daadwerkelijk aan kan bijdragen dat problemen bij cliënten worden opgelost

Op deze vraag konden de respondenten antwoorden van 'helemaal niet' (1) tot en met 'helemaal' (4). Figuur 4.7a tot en met 4.7d tonen de uitkomsten ($48 \leq n \leq 53$). Daaruit komt naar voren dat de meeste respondenten proces en uitkomsten 'redelijk' vinden.

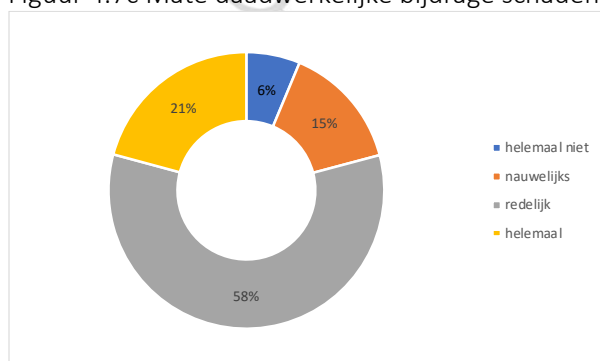
Figuur 4.7a Mate ervaring eerlijke procedure



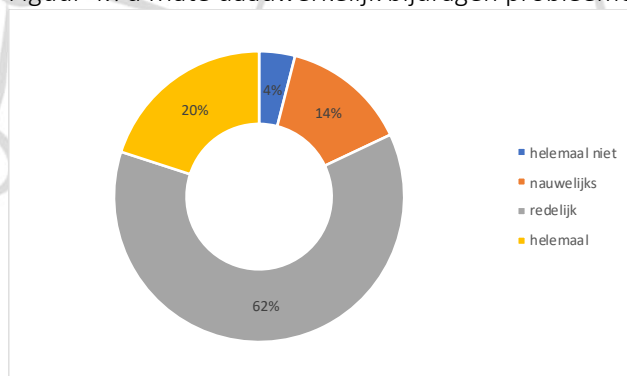
Figuur 4.7b Mate eerlijke uitkomsten bereikt



Figuur 4.7c Mate daadwerkelijke bijdrage schadeherstel



Figuur 4.7d Mate daadwerkelijk bijdragen probleemoplossing



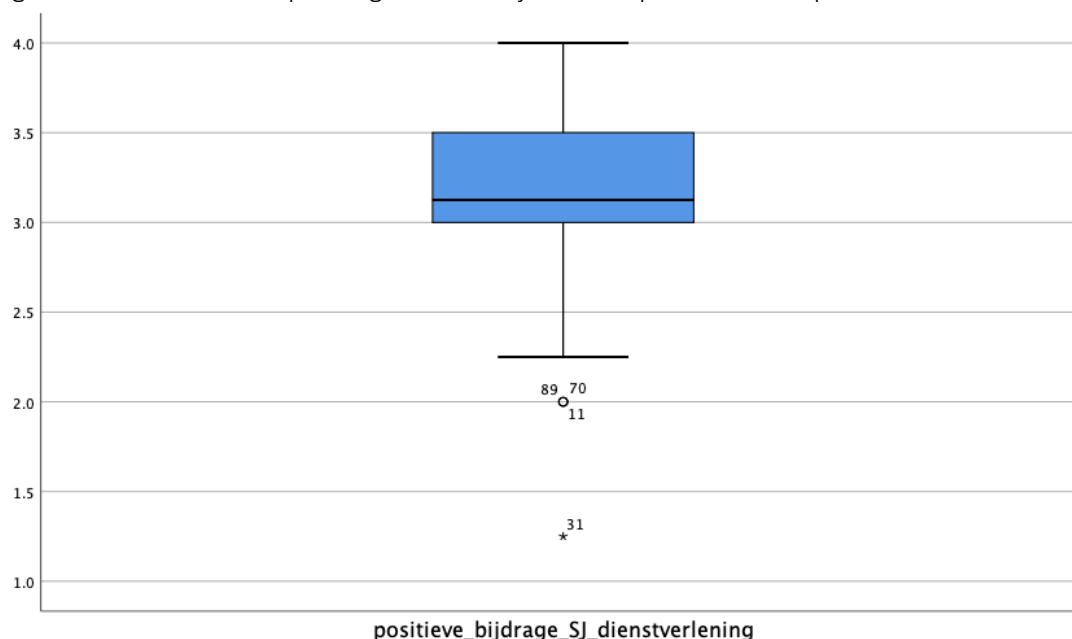
De items over procedures, uitkomsten en de bijdrage aan het oplossen van problemen zijn samengevat in de maat 'positieve_bijdrage_SJ_dienstverlening', een maat die aangeeft in hoeverre de sociaaljuridische hulpverleners denken een positieve bijdrage te leveren aan de oplossing van sociaaljuridische problemen¹. Het item over de ervaring met stress is als afzonderlijk kenmerk geanalyseerd.

In figuur 4.8 is te lezen dat de meeste respondenten van mening zijn dat zij een *redelijk* positieve bijdrage leveren (n=54) aan de oplossing van sociaaljuridische problemen. Deze mening is opmerkelijk eensluidend, er zijn nagenoeg geen verschillen tussen afzonderlijke groepen respondenten, zoals wel/geen voorstanders van verbetering van de rechtsbedeling en de mate waarin men nabijheid van juridische dienstverlening in Zeeland wenst. Wel zie je

¹ Cronbach's α 0,832.

een positievere mening met het klimmen der jaren ($r_s = 0,322$; $p = 0,037$; $n = 42$). Ook respondenten met meer ervaring (15 jaar of langer) zijn over het algemeen wat positiever (dat kan niet los worden gezien van leeftijd), maar dat verband is niet significant.

Figuur 4.8 Mate waarin oplossing van sociaaljuridische problemen als positief wordt ervaren²



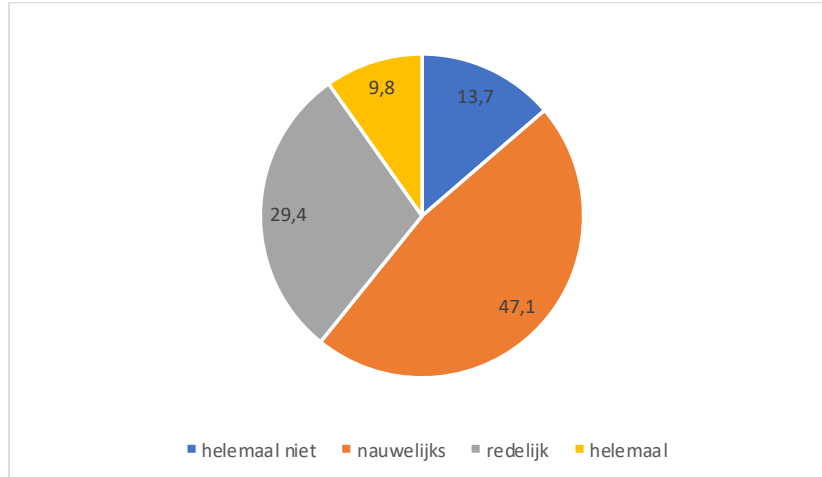
Er is een vergelijking gemaakt met de uitkomsten uit het onderzoek onder de ZB panelleden op de afzonderlijke vragen (items). Gebleken is dat de Zeeuwse Meesters in vergelijking tot de ZB panelleden een veel positievere ervaring hebben wat betreft procedures, uitkomsten en de oplossing van problemen. Daar waar de Zeeuwse meesters over het algemeen vinden dat procedure en uitkomsten redelijk eerlijk zijn, problemen in redelijke mate worden opgelost en schade in redelijke mate wordt hersteld, vinden de ZB Panelleden dat veel vaker niet. Dat gebeurt met name bij perceptie van 'eerlijkheid van het proces' (ZB panelleden vinden dat nauwelijks eerlijk) en bij schadeherstel (helemaal niet tot nauwelijks, volgens ZB panelleden). Bij de vraag naar de oplossing van het probleem geven de ZB Panelleden aan dat het probleem in hun beleving ofwel *helemaal niet* is opgelost, ofwel *helemaal*. Deze verschillen zijn in alle gevallen significant ($p < 0,05$). Vanwege de omvang en scheefheid van de steekproef moeten deze resultaten voorzichtig worden geïnterpreteerd, maar het geeft wel een indicatie over de verschillen in ervaring tussen burgers en sociaaljuridische hulpverleners.

Ervaring met stress

In figuur 4.9 is weergegeven in welke mate de respondenten stress ondervinden tijdens hun pogingen om de problemen van hun cliënten op te lossen. Bijna de helft van de respondenten (47,1%) ondervinden nauwelijks stress ($n = 51$; $Md = 3,0$). Voor 38,2% ligt dat iets anders: zij ondervinden redelijk tot veel stress (respectievelijk 29,4 en 9,8%).

² De cijfertjes onder de figuur betreffen casenummers van uitbijters.

Figuur 4.9 Mate waarin respondenten stress ondervinden



Er is een negatief verband geconstateerd tussen de mate waarin men stress ondervindt en het rapportcijfer dat men voor de 'rechtsstaat' in Zeeland geeft ($r_s = -0,322$; $p = 0,021$; $n = 51$). Dit betekent dat grotere stress gepaard gaat met een lager rapportcijfer.

Ten slotte is een vergelijking gemaakt tussen de stresservaring van de ZB panelleden en die van de Zeeuwse Meesters. Deze verschilt bijna diametraal: de Zeeuwse Meesters rapporteren nauwelijks of geen stress, terwijl de ZB panelleden juist redelijk (27%) tot veel (54%) stress ervaren. Deze verschillen zijn significant ($p < 0,05$).

4.3 Belang van rechtshulp in Zeeland en wensen voor verandering

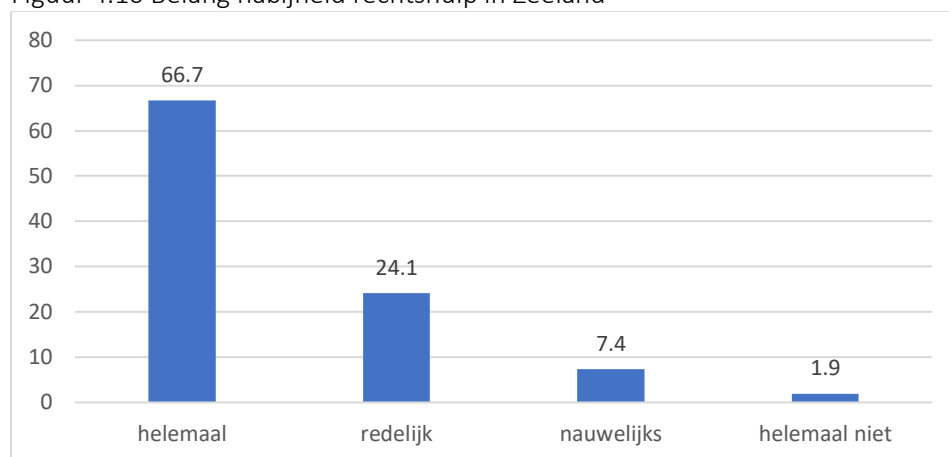
Ten slotte bespreken we de resultaten van de analyse van twee issues die in Zeeland een rol spelen: het verklaarde belang van de nabijheid van rechtshulp in Zeeland en de mening over verandering van de huidige situatie. Ook konden hier een aantal suggesties en tips worden gegeven. Kwalitatieve analyse daarvan volgt op een later moment.

Belang van juridische dienstverlening in Zeeland

We hebben de Zeeuwse Meesters gevraagd welk belang zij hechten aan nabijheid van rechtshulp in Zeeland. Dit wordt grotendeels ondersteund: in figuur 4.10 is te zien dat meer dan 90% van de respondenten ($n=54$) dit van belang vindt.

Er is een positief verband tussen het cijfer dat respondenten voor de rechtsstaat in Zeeland geven en het belang dat zij hechten aan de nabijheid van rechtshulp in Zeeland ($r_s = 0,339$; $p = 0,012$; $n = 54$).

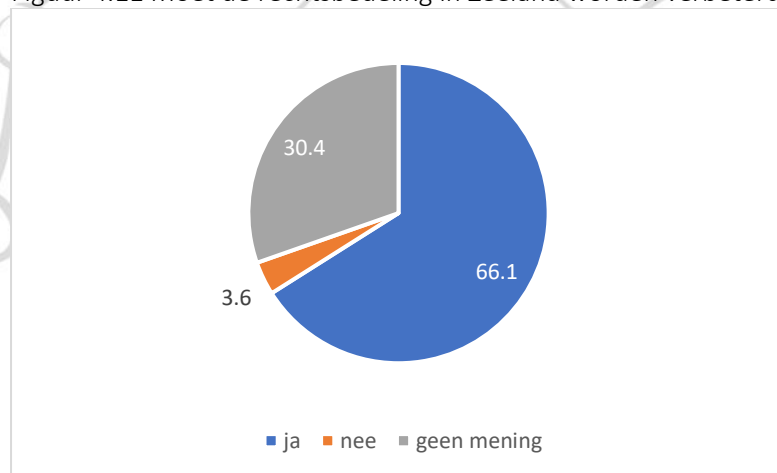
Figuur 4.10 Belang nabijheid rechtshulp in Zeeland



Suggesties voor verandering

In lijn met de vorige bevinding is de mening van de respondenten of de rechtsbedeling in Zeeland kan worden verbeterd. Het antwoord op deze vraag (n = 56) is voor 66,1% 'ja', voor 3,6% 'nee' en 30,4% heeft hierover geen mening (zie figuur 4.11). Vergeleken met de resultaten van de ZB panelleden, blijkt de mening van de laatste veel minder uitgesproken, waar 54,3% het belang van nabijheid van de rechtshulp helemaal inziet, en meer dan 20% nauwelijks of helemaal niet. Dit verschil tussen beide onderzochte groepen is significant ($p < 0,05$).

Figuur 4.11 Moet de rechtsbedeling in Zeeland worden verbeterd? (n = 56)



Er is gekeken naar een mogelijk verschil tussen de mening over verbetering van de rechtsbedeling en het cijfer dat de respondenten voor de rechtsstaat in Zeeland geven. Respondenten die vinden dat de rechtsstaat moet worden verbeterd geven gemiddeld een 6,4 (n=37), respondenten die dat niet vinden een 7,5 (n=2) en neutrale respondenten (n=17) geven een 6,9. Dit verschil is niet significant, hetgeen wordt veroorzaakt door een kleine steekproef.