

# Onderzoeksrapport ‘Juridische problemen van Rotterdammers in een kwetsbare positie’

## Bijlage Methodologische verantwoording

### Inhoudsopgave

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | Onderzoeksmethoden.....                                 | 2  |
| 1.1 | Vragenlijstonderzoek.....                               | 2  |
|     | De vragenlijst.....                                     | 2  |
|     | Veldwerkstrategie.....                                  | 3  |
|     | Respons.....  | 4  |
|     | Analyse.....  | 5  |
| 1.2 | Diepte-interviews.....                                  | 6  |
|     | Selectie respondenten.....                              | 6  |
|     | De interviews.....                                      | 6  |
|     | Analyse.....  | 7  |
|     | Kenmerken respondenten.....                             | 7  |
| 2   | Vragenlijstonderzoek.....                               | 8  |
| 2.1 | Steekproef - overzicht achtergrondkenmerken.....        | 8  |
| 2.2 | Soorten problemen per domein en met welke partijen..... | 10 |
| 2.3 | Codering open vragen.....                               | 13 |
| 3   | Gebruikte vragenlijsten.....                            | 17 |
| 3.1 | Vragenlijstonderzoek.....                               | 17 |
| 3.2 | Diepte-interviews.....                                  | 17 |
|     | Topiclijst.....   | 17 |
| 4   | Onderzoeksbependingen.....                              | 20 |
| 5   | Verdere resultaten kwantitatieve deel.....              | 22 |
| 5.1 | Omvang en aard van de juridische problemen.....         | 22 |
| 5.2 | Aanpak van juridische problemen.....                    | 24 |
| 5.3 | Advies of hulp van expert of organisatie.....           | 24 |
| 5.4 | Afloop van het juridische probleem.....                 | 25 |
| 5.5 | Bekendheid met instanties.....                          | 27 |

# 1 Onderzoeksmethoden

Dit onderzoek is uitgevoerd tussen juli 2023 en juni 2025 en richt zich op juridische problematiek die speelde in de jaren 2022 en 2024. Het onderzoek bestaat uit twee delen, namelijk een kwantitatief (een online en deur-tot-deur vragenlijst) en kwalitatief (diepte-interviews) onderdeel. Het kwantitatieve deel richtte zich op het in kaart brengen van de omvang en aard van juridische problemen van kwetsbare bewoners van Tarwewijk en de acties die deze bewoners ondernemen. Het kwalitatieve deel bouwde hierop voort en had als doel meer inzicht te krijgen in de ervaren knelpunten en verbeterbehoeften ten aanzien van het zoeken, vinden en verkrijgen van rechtshulp.

## 1.1 Vragenlijstonderzoek

### De vragenlijst

De enquête van de Geschilbeslechtingdelta van het WODC (Kieruj, 2020) vormde het uitgangspunt bij de ontwikkeling van de vragenlijst. De Geschilbeslechtingdelta beschrijft de potentieel civiel- en bestuursrechtelijke problemen van Nederlandse burgers, de stappen die zij zetten om deze problemen aan te pakken, en de door hen behaalde resultaten. Potentieel juridische problemen zijn problemen en geschillen waar mogelijk juridische hulp bij nodig is (Ter Voert & Hoekstra 2019: 4). Er hoeft nog geen juridisch traject te zijn gestart. De reden voor deze brede scope is dat hulpvragers en niet-juridische hulpverleners het probleem vaak zelf niet duiden als 'juridisch'.

Om de toegankelijkheid van de vragenlijst te verhogen zijn de vragen allemaal getoetst op A2-niveau en zijn moeilijke termen, zoals 'rechtsbijstandsverzekering' en 'procedure', voorzien van pop-ups met A2-uitleg. Bij de opmaak is een groot lettertype gebruikt en zijn termen vet gedrukt. Daarnaast zijn, waar relevant, smileys gebruikt als antwoordcategorieën. Tot slot is de vragenlijst vertaald naar het Engels en Turks om taalbarrières te verlagen en deelname te vergemakkelijken. Veel bewoners in de Tarwewijk hebben Turkse wortels<sup>1</sup> en ook veel Bulgaren, een andere groep bewoners van de wijk, spreken Turks.

Een expertgroep, bestaande uit klanten van Je Goed Recht (JGR) en bewoners, heeft de onderzoekers in twee sessies geadviseerd over de vragenlijst. Tijdens een eerste bijeenkomst is de begrijpelijkheid van de eerste opzet van de vragenlijst met de groep besproken. Aan de hand van de feedback is de vragenlijst verder ingekort en vereenvoudigd, en zijn er open vragen opgenomen. Bij het invullen van de vragenlijst bleek dat respondenten soms levensverhalen en emoties wilden delen, daarom is bij de interviewerstraining extra aandacht besteed hoe op een empathische manier om te gaan met heel persoonlijke vragen, antwoorden en emoties. In de tweede sessie met de expertgroep is de geprogrammeerde concept-vragenlijst getest. Tot slot is de vertaalde vragenlijst getest met een paar leden van de expertgroep. Hierna is de definitieve versie van de vragenlijst vastgesteld.

---

<sup>1</sup> <https://wijkprofiel.rotterdam.nl/nl/2024/rotterdam/charlois/tarwewijk> (geraadpleegd 10 april 2025).

De uiteindelijke vragenlijst (zie 3.1) bevat verschillende secties voor het in kaart brengen van juridische problemen in de afgelopen twee jaar. Om te bepalen in welke mate deze problemen voorkomen, met wie en wat de aard van de problemen is, is respondenten gevraagd naar problemen binnen verschillende domeinen, namelijk: werk, huren, geld, familie, service en producten, woningbezit, en overige problemen. Voor elk domein is gevraagd naar het *belangrijkste* probleem. Wanneer een respondent aangeeft een probleem te hebben, worden hierover vervolgvragen gesteld. Dit resulteert in verschillende steekproefgroottes per domein waarin problemen worden ervaren. Vervolgens zijn per domein vragen gesteld die relevant zijn voor de overige onderzoeksvragen (zie Tabel 1). Daarnaast zijn verschillende achtergrondkenmerken verzameld, namelijk leeftijd, geslacht, huishoudensvorm, taalvaardigheid, gezamenlijk inkomen, onderwijsniveau en gezondheid.

**Tabel 1: Vraagstelling per onderzoeksvraag**

| Onderzoeksvraag | Onderwerp  | Vraagstelling  |
|-----------------|--|--|
| 1               | Omvang en aard van juridische problemen.                     | Aan respondenten is gevraagd of zij de afgelopen twee jaar (sinds 2022) last hebben gehad van één of meerdere problemen binnen een specifiek domein, zoals werk, huren en geld. Zij konden daar 'ja' of 'nee' op antwoorden. De vervolgvragen zijn beantwoord over het <i>belangrijkste</i> probleem. Het kan dus zijn dat een respondent meerdere problemen ervaart op één domein. Vervolgens is een open vraag gesteld waar dit probleem over ging en met wie ze het probleem hadden. De antwoorden op de open vraag zijn thematisch gecodeerd in overzichtelijke categorieën. |
| 2               | Aard van de acties; redenen om wel/geen actie te ondernemen. | Respondenten is gevraagd welke acties ze hebben ondernomen om het probleem op te lossen. Wanneer er geen actie is ondernomen, is gevraagd waarom dit zo was.   |
| 3               | Advies bij experts   | Door middel van een open vraag is gevraagd met welke experts respondenten contact hebben gezocht. De antwoorden op de open vraag zijn thematisch gecodeerd in overzichtelijke categorieën. Vervolgens is gevraagd hoe ze daar terecht zijn gekomen en hoe goed zij zich geholpen voelden.  |
| 4               | Afloop van de problemen                                      | Respondenten is gevraagd of het probleem nog steeds bestaat, en zo nee, hoe het probleem is afgelopen en hoe tevreden zij waren over de afloop.  |
| 5               | Bekendheid juridische dienstverlening                        | Als laatste hebben alle respondenten een lijst organisaties voorgelegd gekregen met de vraag of ze daar bekend mee waren.  |

## Veldwerkstrategie

Voor het onderzoek zijn op twee manieren woonadressen geselecteerd. Ten eerste heeft woningcorporatie Woonstad de adressen van hun huurders aangeleverd. Dit betrof 1.831 adressen in de Tarwewijk. Deze adressen zijn aangevuld met een ruimtelijke steekproef uit de

overige adressen, verkregen via allecijfers.nl. Dit betrof 1.170 adressen om zo tot een totale steekproefomvang van 3.001 adressen te komen.

De huishoudens van deze adressen zijn allemaal via een introductiebrief uitgenodigd om de online vragenlijst in te vullen. Na een eerste fase van CAWI-veldwerk (Computer-Assisted Web Interview) is gestart met deur-tot-deur interviews waarbij de vragenlijst samen met de bewoner is ingevuld (CAPI: Computer-Assisted Personal Interview). De vragenlijst ging op 23 april 2024 live op [www.onderzoekrechtshulp.nl](http://www.onderzoekrechtshulp.nl) en was beschikbaar van 23 april tot 17 juli 2024, toegankelijk op laptop, tablet en mobiel (CAWI). Twee weken na de introductie werd een herinneringsbrief gestuurd naar 2.812 adressen die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld. Van 20 juni tot 17 juli 2024 hebben acht interviewers 1.765 adressen één of meerdere keren fysiek bezocht, op verschillende dagen in de week en op verschillende tijdstippen, om de vragenlijst mondeling af te nemen (CAPI). De interviewers kregen een sociale kaart mee, zodat ze bewoners waar nodig konden doorverwijzen naar de juiste hulp. Respondenten die de vragenlijst hadden voltooid, ontvingen een bedankbrief met een VVV-bon van €20. Gedurende de veldwerkperiode was er een helpdesk van Labyrinth beschikbaar voor vragen en ondersteuning.

## Respons

De online vragenlijst (CAWI) is ingevuld door 332 respondenten en de mondelinge vragenlijst (CAPI) is afgenomen bij 130 respondenten. In totaal zijn tien volledig ingevulde vragenlijsten om verschillende redenen afgekeurd. Uiteindelijk zijn daarom data beschikbaar van 452 respondenten. Het totale responspercentage binnen de steekproef van 3.001 adressen komt hiermee op 15%. Het responspercentage van CAPI lag met 19% iets hoger.

**Tabel 2: Overzicht van het veldwerk**

|   |            |
|---|------------|
| Contactpogingen CAPI (N.B. bij sommige adressen zijn meerdere pogingen ondernomen)  | 1765       |
| Aantal adressen met minimaal één contactpoging  | 695        |
| Nonrespons vanwege taalproblemen: talen die de onderzoekers niet geprogrammeerd hadden en die de interviewers niet spraken (m.n. Spaans, Oost-Europese talen zoals Pools en Roemeens) | 22         |
| Mensen die aangaven het zelf online te willen invullen  | 12         |
| Weigeringen, tijdelijk niet in staat mee te doen met het onderzoek of adres onbewoond   | 530        |
| Aantal CAPI afgenomen   | 130        |
| <b>Aantal CAPI goedgekeurd</b>  | <b>125</b> |
| Aantal CAWI ingevuld  | 332        |
| <b>Aantal CAWI goedgekeurd</b>  | <b>327</b> |

## Analyse

Data zijn beschikbaar van 452 respondenten. Dit zijn echter niet allemaal kwetsbare bewoners. Zoals gezegd zijn er vervolgens een vijftal dimensies van kwetsbaarheid geïdentificeerd: inkomen, opleidingsniveau, taal, gezondheid en huishoudenstype. Voor de analyses hebben we de respondenten geselecteerd die op tenminste één van deze dimensies als kwetsbaar konden worden getypeerd, zie Tabel 3 welke antwoordopties we als indicatie van een kwetsbare positie hebben gebruikt. Deze omvatte ook de opties “zeg ik liever niet” en de *missings*, omdat we die respondenten niet op voorhand wilden excluderen.

Deze selectie levert een steekproef op van 350 respondenten (n=350). Omdat de onderzoekers niet weten hoeveel kwetsbare bewoners er in de Tarwewijk wonen op basis van de door hen gehanteerde indeling, kunnen we niet met stelligheid zeggen dat dit aantal groot genoeg is om betrouwbare uitspraken te doen.<sup>2</sup>

**Tabel 3: Variabelen die duiden op kwetsbaarheid**

| Inkomen                   | Opleidingsniveau                                | Taal                            | Gezondheid    | Huishoudenstype                         |
|---------------------------|---|---------------------------------|---------------|---|
| Minimum inkomen           | Geen of lager onderwijs                         | Moeite Nederlands met lezen     | Slecht        | Alleenstaande met thuiswonende kinderen |
| Beneden gemiddeld inkomen | VMBO, LBO, LTS, ambachtsschool / bedrijfsschool | Moeite met Nederlands schrijven | Matig         | Zeg ik liever niet                      |
| Zeg ik liever niet        | Mavo (mulo / ulo)                               | Moeite met Nederlands spreken   | Niet ingevuld |   |
|                           | Anders  |                                 |               |   |
|                           | Zeg ik liever niet                              |                                 |               |   |

Na het opschonen van de data zijn analyses uitgevoerd met SPSS. De analyses omvatten vooral beschrijvende en, waar mogelijk, toetsende statistiek. De basis vormen de frequentietabellen en gemiddelden met standaarddeviatie. Afhankelijk van het meetniveau van de variabelen zijn kruistabellen gemaakt om verbanden in beeld te brengen. Deze zijn getoetst met de Chikwadraattoets<sup>3</sup>. Middels de Cramer's V is gekeken naar de sterkte van het verband<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> Ter vergelijking: voor een representatief beeld van huishoudens met een laag inkomen (2.000 huishoudens) zouden we 341 adressen moeten bereiken, uitgaande van een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutenmarge van 5%.

<sup>3</sup> De chi-kwadraattoets is een statistische toets die wordt gebruikt om te bepalen of er een verband bestaat tussen twee categorische variabelen in een kruistabel. Met andere woorden: het kijkt of de waargenomen verschillen in de verdeling van categorieën tussen groepen mogelijk het gevolg zijn van toeval, of dat er een statistisch significant patroon is.

<sup>4</sup> Cramer's V is een associatiemaat voor variabelen die op nominale of ordinale schaal zijn gemeten en twee of meer categorieën hebben. Voor variabelen met meer dan drie categorieën geldt dat  $V > 0,29$  een sterke samenhang aanduidt,  $V > 0,17$  een medium sterke samenhang en  $V < 0,17$  een zwakke samenhang. Voor variabelen met twee of drie categorieën geldt dat V hoger moet zijn om van een sterke of medium sterke samenhang te kunnen spreken.

Daarnaast zijn ANOVA's uitgevoerd om verschillen tussen de gemiddelden van groepen vast te stellen, waarbij de F-waarde<sup>5</sup> wordt gebruikt om te zien hoe groot de variatie is. Voor de toetsende statistiek is een significantieniveau van  $p < 0,05$  gehanteerd. Verder is een minimum van 25 waarnemingen per cel gehanteerd. Is de  $n$  lager dan 25, dan wordt dat aangegeven met een <sup>a</sup>. Dit betekent dat niet voor elk domein afzonderlijk antwoord kan worden gegeven op de onderzoeksvragen, zoals bezit van een woning.

De open vragen uit de vragenlijst zijn gecodeerd in categorieën en kwantitatief geanalyseerd (zie 3.4). Het Lectoraat Toegankelijkheid van het Recht van de Hogeschool Inholland voerde het eerste deel van de codering uit, op basis van een instructie van Labyrinth. Het tweede deel is door Labyrinth zelf gecodeerd.

## 1.2 Diepte-interviews

De een-na-laatste vraag van de vragenlijst betrof de vraag of respondenten benaderd mochten worden voor eventueel vervolgonderzoek. 168 respondenten gaf aan dat zij benaderd mochten worden voor interview. In overleg met de opdrachtgever zouden hieruit 12 mensen worden geselecteerd voor een diepte-interview.

### Selectie respondenten

De selectie voor de interviews is als volgt tot stand gekomen. In eerste instantie is er gekeken naar respondenten die 'tenminste één juridisch probleem' hadden gerapporteerd in de vragenlijst ( $n=101$ ). Vervolgens zijn de respondenten geselecteerd die 'geen actie' hadden ondernomen ( $n=50$ ). Binnen deze groep is vervolgens gekozen voor respondenten met 'een substantieel probleem'. Ter illustratie, onder een substantieel probleem wordt in ieder geval niet verstaan 'levering pakketje ging niet goed'. Hierna bleven er 13 respondenten over. In samenspraak met de opdrachtgever zijn nog eens 6 respondenten geselecteerd die ook voldeden aan de criteria: i) zij hadden 'tenminste één juridisch probleem', ii) er was sprake van 'een substantieel probleem', m<sup>á</sup>ár zij hadden iii) 'wél actie' ondernomen, maar waren iv) 'ontevreden over de geboden hulp'. Daarnaast zijn er nog 4 respondenten geselecteerd voor de reservelijst. In de selectie van respondenten is zoveel mogelijk rekening gehouden met een evenwichtige verdeling op basis van geslacht, leeftijd en type probleem.

### De interviews

In januari-februari 2025 zijn de 19 geselecteerde respondenten benaderd via telefoon of e-mail. Een deel van deze respondenten had foutieve contactgegevens doorgegeven of reageerde niet op berichten van de onderzoekers, wat maakte dat er nog een respondent van de reservelijst is benaderd. Uiteindelijk zijn 12 respondenten bereikt en uitgenodigd voor een fysiek interview, waarvan er 11 interviews in februari 2025 daadwerkelijk hebben plaatsgevonden.

Tijdens de interviews bleken alle respondenten actie te hebben ondernomen ten aanzien van hun juridische probleem, dus ook degenen die in het vragenlijstonderzoek hadden aangegeven 'geen actie' te hebben ondernomen. De acties die werden genoemd in de interviews liepen uiteen van zelf informatie opzoeken op het internet tot het probleem aankaarten bij de instantie of persoon

---

<sup>5</sup> Een hoge F-waarde betekent dat de verschillen tussen de groepsgemiddelden relatief groot zijn wat wijst op een significant effect van de onafhankelijke variabele.

die volgens de respondent verantwoordelijk is voor het probleem, zoals de werkgever of de huurbaas.

De interviews vonden plaats aan de hand van een semigestructureerde vragenlijst (zie 3.2). De interviews duurden ongeveer 60 minuten en vonden plaats op de Cultuurwerkplaats Tarwewijk of, in een enkel geval, bij iemand thuis. Respondenten gaven vooraf hun goedkeuring (*informed consent*) voor deelname aan en geluidsopname van het interview. Respondenten ontvingen als dank voor hun deelname een VVV-cadeaubon ter waarde van 50 euro.

De interviews zijn afgenomen door drie onderzoekers. De interviewers gaven elkaar telkens telefonisch een korte terugkoppeling na een afgenomen interview. Hierin belichtten zij kort wat volgens hen de belangrijkste punten, opvallende voorbeelden of opmerkingen waren die in de loop van het interview naar voren zijn gekomen. Daarbij werden overkoepelende of terugkerende thema's benoemd en eventuele kwesties uit het interview die opvielen in vergelijking met reeds uitgevoerde interviews. Voor een deel van de interviews zijn deze eigen observaties en interpretaties genoteerd.

## Analyse

Alle interviews (n=11) zijn getranscribeerd. De data zijn samenvattend geanalyseerd middels een gestuurde inhoudsanalyse (directed content analysis; Hsieh & Shannon, 2005). Deze gestuurde inhoudsanalyse wordt in het Nederlands samenvattend analyseren genoemd.<sup>6</sup> De analyse van de data wordt hierbij gestuurd door het theoretisch kader (de topiclijst). Alle relevante uitspraken van de geïnterviewden zijn per respondent en per topic samengevat. Voor alle respondenten staan deze samenvattingen per topic overzichtelijk weergegeven in een kruistabel (Excel). Deze kruistabel vormt de basis van de analyse. De inhoudsanalyse resulteert vervolgens in thematische samenvattingen per topic over alle geïnterviewden heen (een 'across cases' analyse). Alle transcripties en samenvattingen (per respondent) zijn door twee onderzoekers gelezen en indien nodig aangepast of aangevuld. De thematische samenvattingen per topic zijn gezamenlijk door de onderzoekers opgesteld.

## Kenmerken respondenten

De onderzoekers interviewden mensen met zowel Nederlandse als niet-Nederlandse achtergronden, met verschillende opleidingsniveaus, verschillende gezondheidsniveaus, verschillende inkomens en uit verschillende huishoudtypen. De meeste respondenten hadden een beneden gemiddeld inkomen. Vanuit het vragenlijstonderzoek was bekend dat de respondenten juridische problemen hadden op verschillende levensgebieden. De meeste problemen zijn werk- of woning-gerelateerd. Daarnaast rapporteren de geïnterviewden problemen rond uitkeringen en (financiële) regelingen. Werkgevers/leidinggevenden, huisbazen, VVE-beheerders, de Belastingdienst, hypotheekverstrekkers en verzekeraars worden genoemd als partijen waarmee respondenten een juridisch probleem mee hadden.

---

<sup>6</sup> Wester, F.P.J. & Peters, V.A.M. (2004). *Kwalitatieve analyse: Uitgangspunten en procedures*. Bussum: Coutinho.

## 2 Vragenlijstonderzoek

### 2.1 Steekproef - overzicht achtergrondkenmerken

| <b>Leeftijdscategorie</b> | <b>N</b>   | <b>%</b>   |
|---------------------------|------------|------------|
| 18 - 24 jaar              | 28         | 8          |
| 25 - 34 jaar              | 76         | 22         |
| 35 - 44 jaar              | 82         | 23         |
| 45 - 54 jaar              | 51         | 15         |
| 55 - 66 jaar              | 64         | 18         |
| 67 jaar of ouder          | 49         | 14         |
| <b>Totaal</b>             | <b>350</b> | <b>100</b> |

| <b>Geslacht</b> | <b>N</b>   | <b>%</b>   |
|-----------------|------------|------------|
| Man             | 125        | 36         |
| Vrouw           | 224        | 64         |
| Anders          | 1          | 0          |
| <b>Totaal</b>   | <b>350</b> | <b>100</b> |

| <b>Huishouden</b>                                 | <b>N</b>   | <b>%</b>   |
|---|------------|------------|
| Alleenstaande zonder thuiswonende kinderen        | 114        | 33         |
| Gehuwd / samenwonend zonder thuiswonende kinderen | 43         | 12         |
| Alleenstaande met thuiswonende kinderen           | 82         | 23         |
| Gehuwd / samenwonend met thuiswonende kinderen    | 65         | 19         |
| Thuiswonend bij (1 van de) ouders                 | 10         | 3          |
| Andere samenstelling                              | 19         | 5          |
| Zeg ik liever niet                                | 17         | 5          |
| <b>Totaal</b>                                     | <b>350</b> | <b>100</b> |

| <b>Aantal kinderen</b> | <b>N</b>   | <b>%</b>   |
|------------------------|------------|------------|
| 1 kind                 | 56         | 39         |
| 2 kinderen             | 50         | 34         |
| 3 of meer kinderen     | 41         | 27         |
| <b>Totaal</b>          | <b>350</b> | <b>100</b> |

| <b>Moeite met Nederlandse taal</b>  |               |            |
|-------------------------------------|---------------|------------|
| <i>meerdere antwoorden mogelijk</i> | <b>Aantal</b> | <b>%</b>   |
| Ja, bij het lezen                   | 51            | 12         |
| Ja, bij het schrijven               | 75            | 17         |
| Ja, bij het spreken                 | 64            | 15         |
| Nee                                 | 240           | 56         |
| <b>Totaal</b>                       | <b>430</b>    | <b>100</b> |
| <b>N=350</b>                        |               |            |

| <b>Rechtsbijstandsverzekering</b> | <b>N</b>   | <b>%</b>   |
|-----------------------------------|------------|------------|
| Ja                                | 86         | 25         |
| Nee                               | 202        | 58         |
| Weet ik niet                      | 15         | 4          |
| <b>Totaal</b>                     | <b>350</b> | <b>100</b> |

| <b>Gezamenlijk inkomen</b> | <b>N</b>   | <b>%</b>   |
|----------------------------|------------|------------|
| Minimum                    | 150        | 43         |
| Beneden gemiddeld          | 52         | 15         |
| Gemiddeld                  | 72         | 21         |
| Boven gemiddeld            | 17         | 5          |
| Zeg ik liever niet         | 59         | 17         |
| <b>Totaal</b>              | <b>350</b> | <b>100</b> |

| <b>Opleiding</b>                                       | <b>N</b>   | <b>%</b>   |
|--|------------|------------|
| Geen of lager onderwijs                                | 36         | 10         |
| VMBO, LBO, LTS, ambachtsschool / bedrijfsschool        | 42         | 12         |
| Mavo (mulo / ulo)                                      | 29         | 8          |
| MBO (MTS, MEAO)  | 93         | 27         |
| Havo / VWO / HBS / MMS / Gymnasium / Lyceum / Atheneum | 19         | 5          |
| HBO (HTS, HEAO, Post-hbo) / WO (universitair)          | 88         | 25         |
| Anders   | 21         | 6          |
| Zeg ik liever niet                                     | 22         | 6          |
| <b>Totaal</b>  | <b>350</b> | <b>100</b> |

| <b>Gezondheid</b>          | <b>N</b>   | <b>%</b>  |
|----------------------------|------------|-----------|
| 1 (slechte gezondheid)     | 22         | 8         |
| 2                          | 56         | 19        |
| 3                          | 49         | 17        |
| 4                          | 111        | 39        |
| 5 (uitstekende gezondheid) | 50         | 17        |
| <b>Totaal</b>              | <b>288</b> | <b>82</b> |

## 2.2 Soorten problemen per domein en met welke partijen

### Blok 1 Werk: soorten problemen

Gecodeerde open antwoorden

Meerdere antwoorden mogelijk

|  | Aantal    | %          |
|--|-----------|------------|
| Interactie met werkgever                       | 30        | 38         |
| Interactie met collega's                       | 6         | 8          |
| Salaris  | 15        | 19         |
| Beëindiging dienstverband                      | 14        | 18         |
| Ongezonder en/of onveilig werk(omstandigheden) | 10        | 13         |
| Geen helder antwoord                           | 5         | 6          |
| <b>Totaal</b>                                  | <b>80</b> | <b>100</b> |
| <b>N=61</b>                                    |           |            |

### Blok 1 Werk: met welke partij

|                               | N         | %          |
|-------------------------------|-----------|------------|
| Werkgever / personeelszaken   | 31        | 51         |
| Directe leidinggevende        | 16        | 26         |
| Collega's                     | 8         | 13         |
| Andere persoon of organisatie | 6         | 10         |
| <b>Totaal</b>                 | <b>61</b> | <b>100</b> |

### Blok 2 Huren: soorten problemen

Gecodeerde open antwoorden

Meerdere antwoorden mogelijk

|                                    | Aantal     | %          |
|------------------------------------|------------|------------|
| Leefbaarheid woning en/of omgeving | 52         | 42         |
| Interactie met verhuurder          | 27         | 22         |
| Woonstress                         | 19         | 15         |
| Burenoverlast                      | 26         | 21         |
| <b>Totaal</b>                      | <b>124</b> | <b>100</b> |
| <b>N=91</b>                        |            |            |

### Blok 2 Huren: met welke partij

|   | N         | %          |
|---|-----------|------------|
| Verhuurder (woningcorporatie, huisbaas, beheerder)                | 63        | 69         |
| (Directe) burens  | 14        | 15         |
| Medebewoner(s)  | 3         | 3          |
| Overheid (gemeente, Belastingdienst, andere overheidsorganisatie) | 3         | 3          |
| Andere persoon of organisatie                                     | 8         | 9          |
| <b>Totaal</b>   | <b>91</b> | <b>100</b> |

### Blok 3 Geld: soorten problemen

Gecodeerde open antwoorden

Meerdere antwoorden mogelijk

|                          | Aantal | %  |
|--------------------------|--------|----|
| Financiële kwetsbaarheid | 58     | 69 |

|  |           |            |
|--|-----------|------------|
| (Maatregel op) uitkering                     | 3         | 4          |
| Problemen rondom belasting en verzekeringen  | 10        | 12         |
| Geen aanspraak kunnen maken op voorzieningen | 5         | 6          |
| Geen helder antwoord                         | 8         | 10         |
| <b>Totaal</b>                                | <b>84</b> | <b>100</b> |
| <b>N=78</b>                                  |           |            |

| <b>Blok 3 Geld: met welke partij</b>   | <b>N</b>  | <b>%</b>   |
|--|-----------|------------|
| Verzekeringsmaatschappij / pensioenfonds   | 5         | 6          |
| Bank / kredietverstrekker  | 2         | 3          |
| Telefoonmaatschappij / internetbedrijf / nutsbedrijf (gas, water, elektriciteit)                 | 4         | 5          |
| Overheid (belastingdienst, sociale dienst, UWV, SVB, DUO, gemeente, andere overheidsorganisatie) | 44        | 56         |
| Winkel / webshop / postorderbedrijf  | 1         | 1          |
| Andere persoon of organisatie  | 22        | 28         |
| <b>Total</b>   | <b>78</b> | <b>100</b> |

#### **Blok 4 Familie & kinderen: soorten problemen**

*Gecodeerde open antwoorden*

*Meerdere antwoorden mogelijk*

|                                | <b>Aantal</b> | <b>%</b>   |
|--------------------------------|---------------|------------|
| Interactie met familie/partner | 16            | 44         |
| Verlies familie/partner        | 11            | 31         |
| Gedrag van kinderen            | 9             | 25         |
| <b>Totaal</b>                  | <b>36</b>     | <b>100</b> |
| <b>N=32</b>                    |               |            |

| <b>Blok 4 Familie &amp; kinderen: met welke partij</b>  | <b>N</b>  | <b>%</b>   |
|---|-----------|------------|
| (Ex) partner  | 13        | 41         |
| Ander familielid of -leden  | 10        | 31         |
| Bureau Jeugdzorg / kinderbescherming / organisatie die zich bezighoudt met adoptie of pleegkinderen | 1         | 3          |
| Overheid (gemeente, onderwijsinspectie, andere overheidsorganisatie)                                | 2         | 6          |
| School, leerkracht  | 4         | 13         |
| Andere persoon of organisatie   | 2         | 6          |
| <b>Totaal</b>   | <b>32</b> | <b>100</b> |

---

**Blok 5 Service & producten: soorten problemen***Gecodeerde open antwoorden**Meerdere antwoorden mogelijk*

|                                      | <b>Aantal</b> | <b>%</b>   |
|--------------------------------------|---------------|------------|
| Slechte service of hulp              | 29            | 48         |
| Slechte of verkeerde goederen        | 12            | 20         |
| Problemen met webshop/online aankoop | 9             | 15         |
| Geen helder antwoord                 | 11            | 18         |
| <b>Totaal</b>                        | <b>61</b>     | <b>100</b> |
| <b>N=55</b>                          |               |            |

---

---

**Blok 5 Service & producten: met welke partij**

|  | <b>N</b>  | <b>%</b>   |
|--|-----------|------------|
| Winkel / webshop / postorderbedrijf  | 27        | 49         |
| Een particuliere aanbieder of koper  | 1         | 2          |
| Onderhoudsbedrijf / vakman / klusjesman / aannemer<br>(bijvoorbeeld stomerij, automonteur, loodgieter)       | 5         | 9          |
| Hulp- of zorgverlener of medische dienst (bijvoorbeeld<br>ziekenhuis, huisarts, Centrum voor Jeugd en Gezin) | 8         | 15         |
| Dienstverlener (bijvoorbeeld telefoonmaatschappij of<br>energieleverancier)                                  | 5         | 9          |
| Andere persoon of organisatie  | 9         | 16         |
| <b>Totaal</b>  | <b>55</b> | <b>100</b> |

---

---

**Blok 6 Bezit woning: soorten problemen***Gecodeerde open antwoorden**Meerdere antwoorden mogelijk*

|                      | <b>Aantal</b> | <b>%</b>   |
|----------------------|---------------|------------|
| Interactie met VvE   | 1             | 8          |
| Overlast             | 2             | 17         |
| Hoge lasten          | 5             | 42         |
| Leefbaarheid woning  | 1             | 8          |
| Geen helder antwoord | 3             | 25         |
| <b>Totaal</b>        | <b>12</b>     | <b>100</b> |
| <b>N=12</b>          |               |            |

---

---

**Blok 6 Bezit woning: met welke partij**

|  | <b>N</b>  | <b>%</b>   |
|--|-----------|------------|
| Bank / hypotheekverschaffer                        | 1         | 8          |
| Overheid (gemeente of andere overheidsorganisatie) | 6         | 50         |
| (Directe) burens                                   | 1         | 8          |
| Andere persoon of organisatie                      | 4         | 33         |
| <b>Totaal</b>                                      | <b>12</b> | <b>100</b> |

---

**Blok 7 Overige soorten problemen***Gecodeerde open antwoorden**Meerdere antwoorden mogelijk*

|                                    | <b>Aantal</b> | <b>%</b>   |
|------------------------------------|---------------|------------|
| Interactie met overheid            | 15            | 41         |
| Discriminatie                      | 8             | 22         |
| Ongeluk veroorzaakt door een ander | 8             | 22         |
| Interactie met verhuurder          | 3             | 8          |
| Interactie op straat met anderen   | 1             | 3          |
| Geen helder antwoord               | 2             | 5          |
| <b>Totaal</b>                      | <b>37</b>     | <b>100</b> |
| <b>N=37</b>                        |               |            |

**Blok 7 Overige soorten problemen: met welke partij**

|  | <b>N</b>  | <b>%</b>   |
|--|-----------|------------|
| IND (Immigratie- en Naturalisatiedienst)                           | 3         | 8          |
| Politie  | 6         | 16         |
| Overheid (gemeente, andere overheidsorganisatie)                   | 10        | 27         |
| Particulier (bijvoorbeeld kennis, buur, onbekende)                 | 7         | 18,9       |
| Een bedrijf (bijvoorbeeld winkel, uitgaansgelegenheid, enzovoorts) | 4         | 11         |
| Andere persoon of organisatie                                      | 7         | 19         |
| <b>Totaal</b>  | <b>37</b> | <b>100</b> |

## 2.3 Codering open vragen

*Blok 1: Problemen op werk***Waar gaat uw probleem over? Beschrijf uw probleem zo goed mogelijk.**

| <b>Code</b>                                  | <b>Specificatie o.b.v. antwoorden</b>   |
|--|---|
| Interactie met werkgever                     | Conflict met werkgever, grensoverschrijdend gedrag werkgever, slechte communicatie met werkgever, taal, discriminatie (vanwege geloofsovertuiging of afkomst)   |
| Interactie met collega's                     | Slechte onderlinge werksfeer (onvriendelijke collega's, pesterijen, moeizame samenwerking met collega's)  |
| Salaris                                      | Salaris niet of onvolledig uitbetaald (geen vakantiegeld ontvangen, overuren niet uitbetaald, salaris ingehouden als sanctie, onenigheid bij salarisonderhandeling, ongespecificeerde loonstrook, niet uitbetaald bij ziekte, afgeschreven verlofuren), (gedeeltelijk) werk- of urenverlies (niet ingepland worden), inschaling (loonsverhoging, verkeerde inschaling, discrepantie tussen lonen na overname) |
| Beëindiging dienstverband                    | Werkgever beëindigd (vast) contract, werkgever verlengd contract niet, vaststellingsovereenkomst afgesloten, ontslag ingediend  |
| Ongezond en/of onveilig werk(omstandigheden) | Hoge werkdruk, gevaarlijke werksituatie, zwaar werk, overspannen, onderbetaald, drugsgebruik op de werkvloer  |

**Met welke expert(s) of organisatie(s) heeft u contact gezocht voor hulp of advies?**

| <b>Code</b> | <b>Specificatie o.b.v. antwoorden</b> |
|-------------|---------------------------------------|
|-------------|---------------------------------------|

|                   |   |
|-------------------|---|
| Werkgever         | Vertrouwenspersoon, personeelszaken/HR-afdeling, teamleider, hoofdkantoor, ondernemingsraad, re-integratiecoach, bedrijfsarts |
| Rechtshulp        | Rechtsbijstand, advocaat (DAS), jurist, Centraal Beheer, Juridisch Loket, Jongeren Loket                                      |
| Vakbond           | CNV, FNV  |
| Informeel netwerk | Moeder, vrienden, school (docent, begeleider)   |

### Blok 2: Huren

#### Waar gaat dit probleem over?

| Code                            | Specificatie o.b.v. antwoorden   |
|---------------------------------|--|
| Leefbaarheid woning en omgeving | Onderhoudsgebreken in en rondom de woning (vocht- en schimmelproblemen, lekkage, achterstallig onderhoud, verwarmingsproblemen, defecte lift, defecte voordeurbel, defecte elektrische deur), ongedierte en insecten (muizen, ratten, stofluizen), vervuilde en onveilige buurt, geluidsoverlast in de buurt |
| Interactie met verhuurder       | Conflict met verhuurder (waarborgsom niet (geheel) terugbetaald, onenigheid over servicekosten, niet verkrijgen van en huurcontact), nalatigheid van de verhuurder (probleem wordt niet aangepakt, probleem is niet verholpen na reparatie, geen respons op mails en telefoons), huisuitzetting              |
| Woonstress                      | Te hoge huur, huurverhoging, discriminatie, woning te klein voor het huishouden, krappe woningmarkt  |
| Burenoverlast                   | Langdurige verbouwing, woonfraude, bedreiging, mishandeling, geluidsoverlast, gehorige woning, discriminatie, overlast van vuilnis, grensoverschrijdend gedrag van huisgenoot  |

#### Met welke expert(s) of organisatie(s) heeft u contact gezocht voor hulp of advies?

| Code              | Specificatie o.b.v. antwoorden  |
|-------------------|---|
| Overheid          | Gemeente (vraagwijzer, wijkteam, wijkmanager, huuradvies,), politie, belastingdienst  |
| Verhuurder        | Woningcorporatie (Woonstad), klachtencommissie woningbouw, Bevico   |
| Rechtshulp        | Rechtsbijstand, advocaat (Sociaal advocaten Rotterdam, DAS, Lexys), Juridisch Loket, verzekering, Ombudsman, Consumentenbond, sociale raadslieden, Stichting Je Goed Recht. |
| Stichting/expert  | Stichting Ontmoeting, Stichting House of Hope, Wmo radar, maatschappelijk werker, Strooming, huurcommissie, huurteam, buurtbemiddeling                                      |
| Informeel netwerk | Ouders, familie, burens, kennis   |

### Blok 3: Geld

#### Waar gaat dit probleem over?

| Code   | Specificatie o.b.v. antwoorden  |
|--|---|
| Financiële kwetsbaarheid                     | Niet kunnen rondkomen (geen of te laag inkomen, hoge lasten schuldsanering, bewindvoering, budgetbeheer), schulden, geen geld voor advocaat, openstaande boetes |
| (Maatregel op) uitkering                     | Gekort op uitkering, uitkering opgeschort, sollicitatieplicht   |
| Problemen rondom belasting en verzekeringen  | Belastingdienst, beëindiging kleine ondernemersregeling, misstanden terugbetaling belasting, gedupeerde van toeslagenaffaire                                    |
| Geen aanspraak kunnen maken op voorzieningen | Kindgebondenbudget, spoedbijstand, persoonsgebondenbudget, huurtoeslag, zorgtoeslag, studiefinanciering, voedselbank  |

**Met welke expert(s) of organisatie(s) heeft u contact gezocht voor hulp of advies?**

| Code              | Specificatie o.b.v. antwoorden                               |
|-------------------|--|
| Overheid          | Gemeente, belastingdienst, Kredietbank, Sociale Dienst, SVHW |
| Rechtshulp        | Juridisch Loket, Ombudsman                                   |
| Stichting/expert  | CVD, Middin, bewindvoerder, Stichting House of Hope          |
| Informeel netwerk | Kennissen, boekhouder  |

*Blok 4: Familie en kinderen***Waar gaat dit probleem over?**

| Code                           | Specificatie o.b.v. antwoorden   |
|--------------------------------|--|
| Interactie met familie/partner | Conflict met familie (verstoting, slecht contact, erfeniskwestie, uit huis gezet door familie), relatieproblemen |
| Verlies familie/partner        | Scheiding, relatiebreuk, overlijden familie, overlijden ex-partner   |
| Gedrag van kinderen            | Kinderen met gedragsproblemen/stoornis/depressie, schoolachterstand  |

**Met welke expert(s) of organisatie(s) heeft u contact gezocht voor hulp of advies?**

| Code                          | Specificatie o.b.v. antwoorden                                  |
|-------------------------------|---|
| Overheid                      | Gemeente (wijkteam), leerplicht, politie                        |
| School                        | School maatschappelijk werker, onderwijsspecialist              |
| Stichting/expert              | Stichting ArosA, buurtzorg, jeugdwerker, maatschappelijk werker |
| (Geestelijke) gezondheidszorg | RIOzorg, huisarts, psycholoog, therapeut                        |
| Rechtshulp                    | Juridisch Loket, advocaat                                       |

*Blok 5: Service en producten***Waar gaat dit probleem over?**

| Code                                 | Specificatie o.b.v. antwoorden  |
|--------------------------------------|---|
| Slechte service of hulp              | Slechte service of hulp van gemeente, verkoper (product niet kunnen ruilen, geen geld terug) of verhuurder/VvE (nalatigheid bij onderhoudsgebreken), ontevredenheden rondom pakketbezorging, onvoldoende medische behandeling |
| Slechte of verkeerde goederen        | Ondeugdelijke, defecte of onjuiste goederen   |
| Problemen met webshop/online aankoop | Webshop verdwenen, producten niet ontvangen   |

**Met welke expert(s) of organisatie(s) heeft u contact gezocht voor hulp of advies?**

| Code             | Specificatie o.b.v. antwoorden             |
|------------------|--|
| Overheid         | Politie, gemeente (vraagwijzer)            |
| Verhuurder       | Woningcorporatie (Woonstad), VvE, bokhorst |
| Stichting/expert | Wmo radar, huurcommissie, huurteam         |
| Rechtshulp       | Raadsman                                   |
| (Web)winkel      | Webwinkel, postbedrijf, Lidl               |

*Blok 6: Bezit van een woning***Waar gaat dit probleem over?**

| Code               | Specificatie o.b.v. antwoorden  |
|--------------------|---|
| Interactie met VvE | Conflict met VvE (onenigheid over verdeling reparatiekosten), nalatigheid VvE bij achterstallig onderhoud |
| Overlast           | Geluidsoverlast, wateroverlast, overlast van burens   |
| Hoge lasten        | Te hoge WOZ-waarde, hoge kosten onderhoud, verduurzaming van woning                                       |

**Met welke expert(s) of organisatie(s) heeft u contact gezocht voor hulp of advies?**

| Code     | Specificatie o.b.v. antwoorden |
|----------|--------------------------------|
| Overheid | Gemeente                       |
| VvE      | Voorzitter                     |
| Expert   | DCMR Milieudienst              |

*Blok 7: Overig*

**Waar gaat dit probleem over?**

| Code                               | Specificatie o.b.v. antwoorden  |
|------------------------------------|---|
| Interactie met overheid            | Slecht behandeld door de gemeente, boetes, niet toegekende uitkering, corruptie, onbekwame politie                        |
| Discriminatie                      | Slecht behandeld door Nederlanders, zich niet welkom voelen in Nederland, stagediscriminatie, discriminatie op werk       |
| Ongeluk veroorzaakt door een ander | Scooter-, auto- of fietsongeluk, fysiek geweld (ex-)partner, immateriële schade door grensoverschrijdend gedrag werkgever |
| Interactie met verhuurder          | Conflict met verhuurder (woningcorporatie, VvE)   |

**V78: Met welke expert(s) of organisatie(s) heeft u contact gezocht voor hulp of advies?**

| Code             | Specificatie o.b.v. antwoorden  |
|------------------|---|
| Overheid         | Politie, gemeente (wijkmanager)   |
| Rechtshulp       | Raad voor Rechtsbijstand, Juridisch Loket, advocaat, letselschadebureau |
| Stichting/expert | Stichting ArosA, slachtofferhulp, schade expert                         |

## 3 Gebruikte vragenlijsten

### 3.1 Vragenlijstonderzoek

De volledige vragenlijst is beschikbaar op aanvraag ([onderzoek@sdvb.com](mailto:onderzoek@sdvb.com)).

### 3.2 Diepte-interviews

#### Topiclijst

##### **INTRODUCTIE**

Bedankt voor uw deelname aan dit interview over de toegang tot rechtshulp. Mijn naam is XXX en ik werk voor Labyrinth Onderzoek. Het onderzoek gaat over hoe mensen oplossingen zoeken voor problemen met bijvoorbeeld hun huurbaas, werkgever, familie of telefoonaanbieder. We willen weten of ze juridische hulp zoeken, en waarom niet. U heeft hierover al een vragenlijst ingevuld. We willen nu graag wat langer met u praten over uw situatie.

Het onderzoek wordt gedaan in opdracht van Stichting De Verre Bergen. Het is belangrijk om te weten dat wij het onderzoek onafhankelijk uitvoeren.

Het interview duurt ongeveer een uur tot maximaal anderhalf uur. U krijgt een toestemmingsformulier waarin staat hoe wij omgaan met uw antwoorden. We willen het gesprek graag opnemen met een audiorecorder. Dit helpt ons om later een anoniem verslag te maken. In het toestemmingsformulier leest u hier meer over.

Tot slot: er zijn geen goede of foute antwoorden op de vragen. Het gaat om uw mening en ervaring. Zijn er nog vragen? Zo nee, dan kunnen we beginnen.

##### **KENNISMAKING (5-10 min)**

Kunt u zichzelf kort voorstellen?

*Ter aanvulling op info die we al hebben (leeftijd, opleiding, huishouden, wel of geen moeite met Nederlands): werk/beroep (hier naar vragen, overige zaken als het aan bod komt zoals migratieachtergrond, andere belangrijke informatie).*

*Indien respondent heeft aangegeven niet in goede gezondheid te verkeren, vraag dan of ze daar iets meer over kunnen vertellen.*

##### **JURIDISCHE PROBLEMEN (15-20 min)**

In de vragenlijst heeft u aangegeven dat u [noem problemen] heeft/had met [noem met wie].

*Ga naar of de respondent zich hierin herkent en vraag door op deze en andere aangedragen problemen (gesprek is leidend, niet de enquête).*

Kunt u daar nog iets meer over vertellen? Hoe ontstond het probleem? Wanneer beseftte u dat u een mogelijk juridische probleem had? Waren er nog andere problemen? (*alert zijn op verwevenheid met gezondheidsproblemen*)

Welke invloed had of heeft het probleem / de problemen op uw leven? (*doorvragen diverse aspecten zoals financiële gevolgen, somberheid. Indien deze vraag te veel emotie oproept, overslaan en door naar andere vragen.*)

*Indien niet helemaal duidelijk is wat behoefte van respondent is binnen het probleem: Wanneer zou het probleem voor u zijn opgelost?*

## **WEL OF NIET IETS GEDAAN AAN PROBLEEM/PROBLEMEN**

Heeft u iets gedaan aan het probleem/de problemen?

Zo ja, kunt hier meer over vertellen? → Ga verder naar GEBODEN ADVIES/HULP

Zo nee? → Ga verder naar WAAROM GEEN HULP GEZOCHT

*Let op, beide routes zijn mogelijk!! (bijvoorbeeld: wél hulp gezocht bij Vereniging Eigen Huis, maar níet bij rechtsbijstand vanwege drempels/obstakels)*

*Doorvragen: wellicht toch iets gedaan maar niet bewust van de actie.*

## **WAAROM GEEN HULP GEZOCHT (15 min)**

Wat waren/zijn voor u redenen om geen hulp te zoeken?

*Doorvragen op antwoorden enquête: begin bij de belangrijkste en doorvragen. Check evt ook andere redenen: wist niet dat ik hulp/advies kon krijgen, waar ik terecht kon, niet weten wat de stappen zijn, taboe op het vragen van hulp, angst voor kosten, geen tijd, weinig digitale/ communicatieve vaardigheden, taal, angst voor consequenties. Alert zijn op verwevenheid met gezondheidsproblemen.*

*Indien geantwoord 'het heeft geen/weinig zin om iets te doen' --> Kunt u daar meer over vertellen?*

## **GEBODEN ADVIES/HULP (15 min)**

Kunt u meer vertellen over de hulp die u heeft gekregen?

Hoe kwam u daar terecht? (via welke kanalen)

Voelde u zich goed geholpen door de organisatie/persoon? (ontvangst, communicatie, begeleiding etc.)  
Indien niet: Waarom voelde u zich (niet) geholpen? Wat waren de grootste irritaties/frustraties?

Hoe tevreden was u over de uitkomst van de hulp/advies? Waarom?

Hoe zou de hulp volgens u beter kunnen? Als u een toverstafje had en u mag de perfecte hulp voor uzelf toveren, hoe ziet dat er dan uit? Wat doen mensen/organisaties dan precies om u goed te helpen?

## **DE WEG NAAR RECHTSHULP (15 min)**

Weet u waar u in het algemeen terecht kunt als u vragen heeft over regels, uw rechten, etc.?

Waar zou u als eerste hulp / advies zoeken? (eigen netwerk - wijkorganisatie zoals House of Hope - formele partij)

*Doorvragen op sociale basis van de wijk: kerk, moskee, speeltuinvereniging, cultuurwerkplaats (buurtloket!), house of hope.*

*Doorvragen naar formele partijen zoals het juridisch loket, rechtswinkel, maar ook welzijns partij (wmo radar, millinparkhuis), gemeente (wijkhub Wolphaertsbocht, vraagwijzer, wijkteam, sociale raadsleden).*

Als u in de toekomst tegen een nieuw probleem aanloopt, wat zou er dan voor zorgen dat u contact zou zoeken met een instantie of organisatie?

**De kernvraag voor dit verdiepend onderzoek is welke obstakels / belemmeringen er zijn om juridische hulp/advies te vinden.**

**Check tot slot of dit voldoende aan bod is gekomen en of respondent hier nog een aanvulling op heeft.**

## **AFSLUITING**

Zijn er nog onderwerpen niet aan bod gekomen die u wel belangrijk vindt om met ons te delen?

*Bedanken & cadeaubon*

Vragen of behoefte aan meer informatie? Bel xxxx of mail naar [info@labyrinthonderzoek.nl](mailto:info@labyrinthonderzoek.nl)

*Flyer achterlaten SJGR en andere info.*

## 4 Onderzoeksbependingen

De onderzoekers benoemen verschillende onderzoeksbependingen. Ten aanzien van het vragenlijstonderzoek worden de volgende bependingen benoemd:

- Generaliseerbaarheid: De resultaten zijn beperkt tot kwetsbare bewoners van de Tarwewijk en kunnen niet zonder meer worden gegeneraliseerd naar andere wijken of contexten.
- Diversiteit van juridische problemen: Door grote diversiteit in problemen in verschillende domeinen is beperkt zicht verkregen op de specifieke aard en aanpak van problemen.
- Steekproefgrootte: Voor sommige domeinen waren de aantallen respondenten te laag om betrouwbare uitspraken te doen over specifieke problemen of acties, en multiproblematiek.
- Taal- en interpretatieverschillen: Taalbarrières en culturele verschillen kunnen hebben geleid tot misverstanden bij het invullen van de vragenlijst, met mogelijk onder- of over rapportage als gevolg.
- Selectiecriteria: De selectie van kwetsbare bewoners is gebaseerd op een beperkt aantal dimensies zoals inkomen, opleidingsniveau en gezondheid. Hierdoor zijn sommige kwetsbare groepen mogelijk niet volledig vertegenwoordigd. Intersectionele factoren, zoals de samenloop van meerdere kwetsbaarheden, zijn niet diepgaand onderzocht.
- Vergelijkbaarheid met andere onderzoeken: Het vergelijken van deze resultaten met andere nationale en internationale studies is lastig door verschillen in methodologie en context. Het onderzoek blijft daardoor een specifieke casus.
- Kwetsbare doelgroepen: Het bereiken van kwetsbare groepen is altijd een uitdaging, en het is mogelijk dat bepaalde subgroepen minder goed zijn bereikt, ondanks de inspanningen in de steekproef.

De onderzoekers benoemen verschillende bependingen die de generaliseerbaarheid en interpretatie van de resultaten van de diepte-interviews beïnvloeden, namelijk:

- De steekproef is beperkt tot elf respondenten, wat de representativiteit voor de bredere populatie van kwetsbare bewoners in Tarwewijk beperkt. Desalniettemin is er -volgens de onderzoekers- een acceptabel niveau van data-saturatie bereikt, wat onder andere blijkt uit de herkenbare thema's die bij meerdere interviews naar voren kwamen .
- De selectie van respondenten is gebaseerd op vooraf bepaalde kwetsbaarheidscriteria, waardoor bepaalde perspectieven mogelijk ondervertegenwoordigd blijven. Zoals in het vragenlijstonderzoek aangegeven, gaat het hierbij om een kwantitatieve proxy voor het risico op juridische problemen en toegang tot recht, terwijl er in werkelijkheid verschillende lagen van kwetsbaarheid bestaan, die ook nog eens op elkaar inspelen.
- De respondenten zijn geworven uit het eerdere vragenlijstonderzoek en moesten expliciet aangeven benaderd te willen worden. Hierdoor kunnen mensen met sterkere meningen of meer uitgesproken ervaringen oververtegenwoordigd zijn. Het is bijvoorbeeld opvallend dat alle respondenten actie hebben ondernomen om hun probleem op te lossen, terwijl zij hadden aangegeven dat zij geen actie hadden ondernomen. Mensen die daadwerkelijk geen enkele actie hebben ondernomen zijn met deze aanpak dus niet bereikt.

- De analyse is gestuurd door een vooraf bepaalde topiclijst. Hoewel wij in de analyse aandacht hebben gehad voor zogenoemde ‘bijvangst’ en het vier-ogen principe is toegepast, kan deze aanpak betekenen dat onverwachte of afwijkende inzichten minder aan bod zijn komen.

## 5 Verdere resultaten kwantitatieve deel

Hieronder worden verdere, meer gedetailleerde resultaten weergegeven die antwoord geven op de verschillende onderzoeksvragen. Deze resultaten zijn niet of gedeeltelijk opgenomen in de verkorte versie onderzoeksrapport.

### 5.1 Omvang en aard van de juridische problemen

➤ *Wie hebben er juridische problemen?*

Onderstaande tabel (tabel 4) laat zien dat binnen de selectie van kwetsbare bewoners (n=350) de achtergrondkenmerken leeftijd, opleiding en gezondheid significant zijn gerelateerd aan het hebben van juridische problemen. De factoren geslacht, huishoudtype, inkomen of problemen met de Nederlandse taal daarentegen spelen geen significante rol in het ervaren van juridische problemen.

**Tabel 4: Wel/geen juridische problemen naar achtergrondkenmerken (n=350)**

|                                       | Geen probleem    | Probleem in ten minste één domein | Chi-kwadraat | Cramer's V |
|---------------------------------------|------------------|-----------------------------------|--------------|------------|
| <b>Leeftijd***</b>                    |                  |                                   | 19,803       | 0,238      |
| 18 t/m 34 jaar                        | 33%              | 67%                               |              |            |
| 35 - 54 jaar                          | 42%              | 58%                               |              |            |
| > 55 jaar                             | 62%              | 38%                               |              |            |
| <b>Geslacht</b>                       |                  |                                   | 2,249        | 0,134      |
| Man                                   | 51%              | 49%                               |              |            |
| Vrouw                                 | 43%              | 57%                               |              |            |
| <b>Huishouden</b>                     |                  |                                   | 7,248        | 0,123      |
| Alleen zk                             | 41%              | 59%                               |              |            |
| Samen zk                              | 56% <sup>a</sup> | 44% <sup>a</sup>                  |              |            |
| Alleen mk                             | 38%              | 62%                               |              |            |
| Samen mk                              | 49%              | 51%                               |              |            |
| Anders                                | 57%              | 44% <sup>a</sup>                  |              |            |
| <b>Inkomen</b>                        |                  |                                   | ,033         | 0,011      |
| Beneden gemiddeld                     | 42%              | 58%                               |              |            |
| (Boven) gemiddeld                     | 40%              | 60%                               |              |            |
| <b>Problemen met Nederlandse taal</b> |                  |                                   | 0,981        | 0,053      |
| Nee                                   | 48%              | 53%                               |              |            |
| Ja                                    | 42%              | 58%                               |              |            |
| <b>Opleiding***</b>                   |                  |                                   | 30,635       | 0,296      |
| Laag                                  | 57%              | 43%                               |              |            |
| Middel                                | 36%              | 64%                               |              |            |
| Hoog                                  | 32%              | 68%                               |              |            |
| Anders                                | 62% <sup>a</sup> | 38% <sup>a</sup>                  |              |            |
| Zeg ik liever niet                    | 82% <sup>a</sup> | 18% <sup>a</sup>                  |              |            |
| <b>Gezondheid***</b>                  |                  |                                   | 17,079       | 0,221      |
| Niet gezond                           | 28%              | 72%                               |              |            |
| Gezond                                | 54%              | 46%                               |              |            |

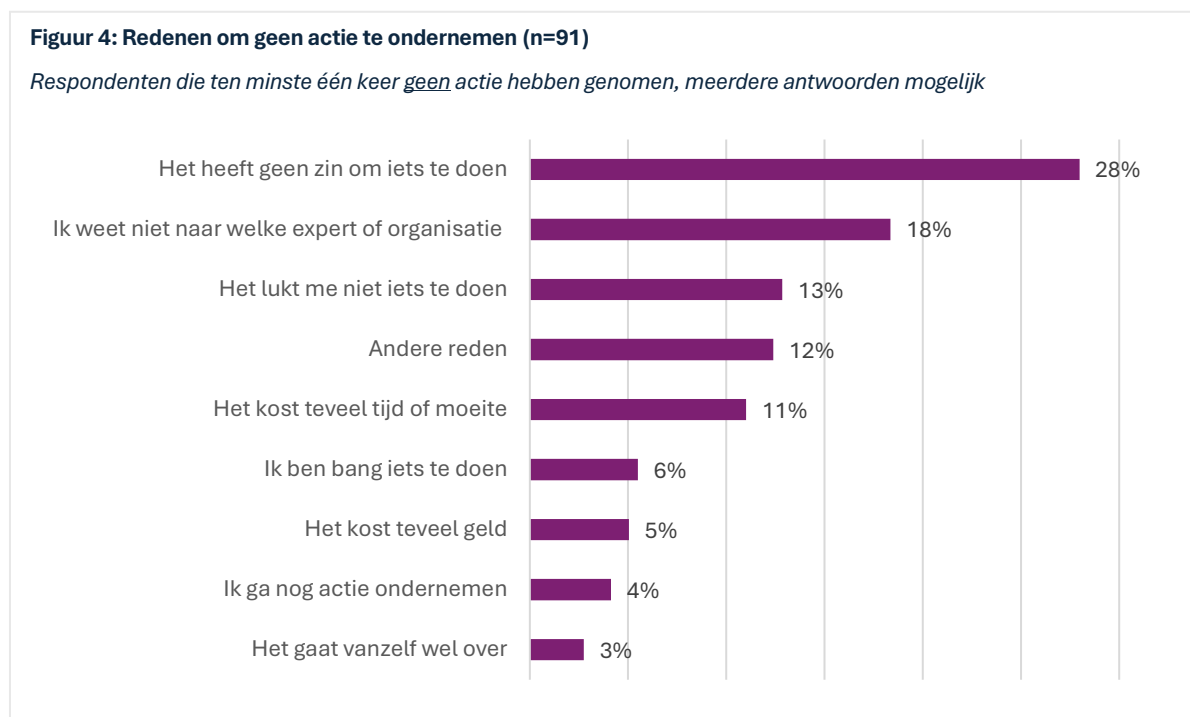
\*  $p < .050$ , \*\*  $p < .010$ , \*\*\*  $p < .001$ ; zk = zonder kinderen, mk = met kinderen; <sup>a</sup> =  $n < 25$

Het aantal respondenten die problemen op verschillende domeinen (multiproblematiek) ervaren was te klein (48 respondenten hebben drie of meer problemen) om daarover uitspraken te kunnen doen.

## 5.2 Aanpak van juridische problemen

### ➤ Wat zijn redenen om geen actie te ondernemen?

De respondenten die op ten minste één domein (nog) niets hebben gedaan aan hun probleem of problemen geven hier verschillende redenen voor, zie hieronder in figuur 4. De vaakst genoemde reden is het idee dat het geen zin heeft om iets te doen (28%). Een andere belangrijke belemmering is dat mensen niet weten naar welke expert of organisatie zij kunnen gaan voor hulp (18%). Deze belemmeringen worden ook het vaakst genoemd bij een nadere uitsplitsing naar juridische domeinen, te weten de domeinen werk, huren en geld. Voor de andere domeinen waren de aantallen te klein ( $n < 25$ ) om onderscheid te kunnen maken tussen typen belemmeringen.



## 5.3 Advies of hulp van expert of organisatie

### ➤ Hoe zijn mensen bij deze partij terecht gekomen?

Aan mensen die aangaven hulp te hebben gezocht bij een expert of organisatie, is de vraag gesteld hoe zij bij deze partij terecht zijn gekomen (meerdere antwoorden waren mogelijk). Het overgrote deel gaf aan 'op een andere manier' bij een expert of organisatie terecht te zijn gekomen (83%); via de vragenlijst is dit niet verder uitgevraagd. De helft van de respondenten (53%) komt terecht bij een bepaalde expert of organisatie via informatie op internet of sociale media. In Tabel 5 is dit waar mogelijk per domein uitgesplitst. Ook binnen de domeinen huren en geld komen mensen

veelal bij een expert of organisatie terecht door informatie op internet of sociale media. Het valt op dat binnen het domein geld ‘via via’ vaker wordt genoemd dan bij huren.

**Tabel 5: Hoe komen mensen terecht bij een expert of organisatie**

*Domeinen met n=<25 worden niet getoond*

| <i>Meerdere antwoorden mogelijk</i>                          | <b>Huren</b> | <b>Geld</b> |
|--|--------------|-------------|
| Via via, bijvoorbeeld een kennis, een familielid of bureu    | 13%          | 36%         |
| Via hulpverlener (welzijnsorganisatie) of vertrouwenspersoon | 26%          | 29%         |
| Door informatie op internet of social media                  | 39%          | 40%         |
| Door reclame / advertenties in de media                      | 0%           | 10%         |
| Op advies van een andere expert of organisatie               | 22%          | 19%         |
| Anders   | 74%          | 79%         |
| Weet ik niet   | 9%           | 12%         |
| <i>N</i>   | 42           | 33          |

## 5.4 Afloop van het juridische probleem

Van alle respondenten met tenminste één probleem (n=190) geeft 72% aan dat tenminste één van deze problemen nog bestaat. Binnen de domeinen **huren** (78%) en **geld** (72%) geven respondenten het vaakst aan dat het probleem nog bestaat (Tabel 6). Binnen het domein **werk** ligt het percentage respondenten dat zegt dat het probleem nog bestaat met 26% het laagst.

**Tabel 6: Bestaat het probleem nog steeds?***Domeinen met een totale n lager dan 25 worden niet getoond*

| Bestaat het probleem nog steeds? | Aantal | %  |      |
|----------------------------------|--------|----|------|
| Werk                             | Ja     | 16 | 26%  |
|                                  | Nee    | 46 | 74%  |
|                                  | N      | 62 | 100% |
| Huren                            | Ja     | 71 | 78%  |
|                                  | Nee    | 20 | 22%  |
|                                  | N      | 91 | 100% |
| Geld                             | Ja     | 56 | 72%  |
|                                  | Nee    | 22 | 28%  |
|                                  | N      | 78 | 100% |
| Familie & kinderen               | Ja     | 21 | 66%  |
|                                  | Nee    | 11 | 34%  |
|                                  | N      | 32 | 100% |
| Service & producten              | Ja     | 29 | 53%  |
|                                  | Nee    | 26 | 47%  |
|                                  | N      | 55 | 100% |
| Overig                           | Ja     | 24 | 65%  |
|                                  | Nee    | 13 | 35%  |
|                                  | N      | 37 | 100% |

De meeste problemen bestaan niet meer omdat het probleem is verdwenen (18%), bijvoorbeeld door verhuizing of een andere baan, doordat de respondent het laat rusten (17%), of de respondent en de andere partij er samen uit zijn gekomen (17%). Slechts 7% geeft aan dat het probleem is opgelost door een beslissing van bijvoorbeeld een rechter (Tabel 7).

**Tabel 7: Oplossingen (n=100)**

| Hoe is het probleem afgelopen?      | %   | Aantal |
|-------------------------------------|-----|--------|
| <i>Meerdere antwoorden mogelijk</i> |     |        |
| Ik laat het rusten                  | 17% | 24     |

|   |             |            |
|---|-------------|------------|
| Ik heb gedaan wat de andere partij wilde  | 13%         | 18         |
| De andere partij heeft gedaan wat ik wilde  | 15%         | 21         |
| De andere partij en ik zijn er samen uitgekomen, we hebben afspraken gemaakt                                    | 17%         | 23         |
| Het is opgelost door een beslissing van de rechter, bezwaarcommissie, geschillencommissie of andere organisatie | 7%          | 9          |
| Het probleem is verdwenen (bijvoorbeeld door verhuizing of andere baan)   | 18%         | 25         |
| Anders  | 14%         | 19         |
| <b>Totaal</b>   | <b>100%</b> | <b>139</b> |

## 5.5 Bekendheid met instanties

Aan respondenten is gevraagd of zij bekend zijn met een aantal instanties in Rotterdam, waaronder Je Goed Recht; de resultaten zijn hieronder weergegeven (figuur 8).

