

Nr. 19 Brief van de staatssecretaris van Justitie en Veiligheid

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 19 maart 2026

Met deze brief bied ik u het rapport van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum (WODC) getiteld “Geschilbeslechtingsdelta 2024” aan. Het rapport beschrijft het verloop en de afloop van (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen die burgers in Nederland ervaren. Ik spreek daarbij graag mijn waardering uit voor de onderzoekers en het werk dat zij hebben verzet. De Geschilbeslechtingsdelta verschijnt vijfjaarlijks; de eerste editie verscheen in 2003. Het voorliggende rapport betreft de vijfde editie en bestrijkt 2020–2024. Mogelijke veranderingen in de tijd tussen de vijf metingen worden in het rapport eveneens beschreven.

Geschilbeslechtingsdelta 2024: het onderzoeksrapport

Het WODC heeft onderzoek gedaan naar de ervaringen van meerderjarige burgers in Nederland met het rechtssysteem. Er is gevraagd naar de (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen die zij in de periode 2020–2024 ervaren, de verschillende wegen die zij bewandelen om deze problemen aan te pakken, de door hen behaalde resultaten en hun evaluatie van adviseurs, instanties en procedures. Daarmee geeft het onderzoek een beeld van de toegang tot het recht en het functioneren van juridische instanties en procedures vanuit het perspectief van burgers. Het onderzoek biedt een rijk kwantitatief overzicht dat wordt betrokken bij de verdere beleidsontwikkeling binnen ons rechtsbestel, waaronder het gebruik van juridische diensten en de waardering daarvan.

Toegang tot het recht is een essentiële kernwaarde van de rechtsstaat. Voor het nieuwe kabinet is het waarborgen van de toegang tot het recht voor iedere Nederlander prioriteit.¹ Daarvoor is niet alleen toegang tot rechtshulp en tot de rechter nodig, maar moeten burgers ook in staat zijn hun formele rechten te effectueren en een effectieve en duurzame oplossing voor hun probleem te bereiken. Op basis van de bevindingen uit de Geschilbeslechtingsdelta's kunnen de toegankelijkheid en het functioneren van het rechtsbestel worden gemonitord en kunnen,

¹ Zie [‘Aan de slag - Coalitieakkoord 2026-2030’](#) blz. 12.

waar nodig, maatregelen worden genomen wanneer zich knelpunten voordoen. Dit bevordert tijdige en effectieve geschiloplossing en versterkt het vertrouwen van burgers in de rechtsstaat.

Belangrijkste uitkomsten

Het aandeel respondenten dat ten minste één (potentieel) juridisch probleem van civiel- of bestuursrechtelijke aard rapporteert, is licht gestegen ten opzichte van de vorige meting (van 57% naar 61%), waarbij de invloed van de coronapandemie beperkt is. Hoewel sprake is van een trendbreuk ten opzichte van eerdere metingen, gaat het in absolute zin om een beperkte stijging. De stijging hangt samen met een toename van werkproblemen (27% van de respondenten; +3 procentpunt), huurproblemen (10%; +4 pp), problemen met het bezit van onroerend goed (10%; +3 pp) en gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden (7%; +4 pp). Ook is het aandeel respondenten dat geen actie onderneemt toegenomen (van 11% naar 13%). Wanneer burgers een juridisch probleem ervaren, neemt de meerderheid contact op met de andere partij (63%). Bij ongeveer de helft van de problemen (53%) wordt daarnaast advies of hulp gevraagd bij familie, een vriend of kennis, een expert of organisatie, of wordt informatie of hulp via internet gezocht. Een kleiner deel verandert van omgeving, bijvoorbeeld door een baanwissel of verhuizing (10%), start een procedure (7%) of onderneemt een andere actie (10%). Bij problemen waarbij geen actie is ondernomen, geven respondenten vooral aan dat zij dachten dat er niets aan het probleem kon worden gedaan (42%). In hoeverre deze inschatting terecht is, is op basis van dit onderzoek niet te zeggen. Ook was actie ondernemen niet altijd nodig, omdat het probleem zichzelf heeft opgelost (13%) of de andere partij al actie ondernam (11%). Bij 16% van de problemen ondernamen respondenten geen actie omdat zij bang waren de relatie met de andere partij te beschadigen. Geen actie hoeft niet altijd problematisch te zijn: in sommige gevallen is het probleem (al) opgelost of wordt het door de andere partij aangepakt.

De meest voorkomende problemen hebben te maken met de aanschaf van producten of diensten (31%) en met werk (27%). Daarna volgen problemen in de woonomgeving (15%), geldproblemen (12%), problemen van huurders en eigenaren met hun woning of ander onroerend goed (beide 10%).

Met name baanverlies, huisuitzetting, het beëindigen van een relatie, lastiggevallen worden, mishandeling of misbruik, verkeerde of onvoldoende zorgverlening voor minderjarige kinderen, gezondheidsproblemen veroorzaakt door derden en slechte behandeling door de overheid worden als ernstig ervaren.

Ongeveer de helft (46%) van de respondenten zoekt online naar informatie over hun probleem. Niet-overheidsbronnen (zoals algemene websites en sites van bedrijven en organisaties) worden beduidend vaker geraadpleegd dan overheidsplatforms. Van de overheidsplatforms wordt het Juridisch Loket het meest geraadpleegd. Respondenten zoeken online vooral informatie over rechten en plichten, manieren om het probleem op te lossen en ervaringen van anderen.

Het gebruik van juridische hulp, mediation en (buiten)gerechtelijke procedures blijft stabiel en er zijn geen aanwijzingen dat corona tot substantiële barrières in de toegang tot het recht heeft geleid. Wanneer wel actie wordt ondernomen, wordt vaker overeenstemming bereikt (van 34% naar 39%), vooral informeel. Deze groep is positiever over de uitkomst, bereikt vaker haar doelen en ervaart afspraken vaker als rechtvaardig dan bij een (buiten)gerechtelijke beslissing, terwijl rechtvaardigheidsbeleving en naleving stabiel hoog blijven.

Vervolg

De bevindingen uit het onderzoek worden betrokken bij de individuele trajecten ter versterking van de toegang tot het recht. Ik verwacht uw Kamer in ieder geval over de ontwikkelingen te kunnen informeren in het vierde kwartaal van 2026 door middel van de reguliere voortgangsbrief toegang tot het recht.

Daarnaast voert het WODC momenteel kwalitatief vervolgonderzoek uit naar de groep die wel een (soms ernstig) probleem heeft, maar geen actie onderneemt. Het is aannemelijk dat een deel van deze groep problemen in de toegang tot het recht ervaart. Op basis van het huidige onderzoek is het echter lastig te bepalen bij welk deel dit speelt, en hoe de toegang kan worden verbeterd. Met dit vervolgonderzoek wil het WODC daarin meer inzicht krijgen. De resultaten worden op zijn vroegst eind 2026 meegenomen in de reguliere voortgangsbrief over de versterking van de toegang tot het recht.

De staatssecretaris van Justitie en Veiligheid,
K.T. van Bruggen