

Invloed van het Nederlandse  
rechtssysteem en de juridische  
dienstverlening in de rechtsbescherming  
van niet-westerse allochtonen met  
letselschade

Manon Arens  
juni 2011

# Onderzoeksrapport

Een onderzoek naar de invloed van het Nederlandse rechtssysteem  
en de juridische dienstverlening in de rechtsbescherming van  
niet-westerse allochtonen met letselschade

Manon Arens  
515665  
HBO- Rechten  
Lelystad

Hogeschool van Amsterdam  
Maatschappij en Recht  
James Wattstraat 79  
1097 DL Amsterdam

Mevr. M. Culbard  
Docentbegeleider  
Mevr. B. Dijksterhuis  
Secondant

Elfi Letselschade & Advies  
World Trade Center, Beursplein 37  
3011 AA Rotterdam

Dhr. E. Emre  
Sponsor

## Voorwoord

---

Dit onderzoeksrapport is het eindresultaat van twintig weken onderzoek naar de invloed van het Nederlandse rechtssysteem en de juridische dienstverlening voor niet-westerse allochtonen met letselschade. Het rapport is een afsluiting van vier jaar HBO Rechten aan de Hogeschool van Amsterdam, en is uitgevoerd voor Elfi Letselschade & Advies.

Het afgelopen jaar heb ik mij verdiept in de rechtshulp en de kwaliteit van deze rechtshulp, de mogelijkheden in de Nederlandse maatschappij en de rol van de overheid. De weinige wet- en regelgeving op het gebied van letselschade en de diverse misstanden in het letselschadeproces. Allemaal onderwerpen die de afgelopen twintig weken de revue zijn gepasseerd. Weken waarin het onderzoek letterlijk met grote sprongen vooruit ging, maar ook weken waarin het onderzoek niet zo vlotte. De afgelopen twintig weken zijn behoorlijk intensief geweest. Het rapport is een juridisch kwaliteitsrapport met veel sociale aspecten erin verwerkt. Het is de basis voor het beroepsproduct dat is gemaakt ten behoeve van de kwaliteitsverbetering van de juridische dienstverlening voor niet-westerse allochtonen met letselschade.

Ik wil graag een aantal mensen bedanken die een grote rol hebben gespeeld in de afgelopen twintig weken. Allereerst wil ik mijn docentbegeleider mevr. Culbard bedanken voor de begeleiding van de afgelopen twintig weken en haar feedback op mijn producten. Feedback waar ik veel van heb geleerd, voor nu en later. Tevens wil ik mijn sponsor dhr. Emre bedanken. Door het onderzoek is mijn interesse in mensen met een andere culturele achtergrond toegenomen. Tot slot wil ik mijn ouders bedanken en in het bijzonder mijn vader. Het doorlezen van mijn rapportage en het aanhoren van mijn enthousiasme voor al die verhalen heeft hun behoorlijk bezig gehouden de afgelopen twintig weken. Maar in al die tijd waren ze mijn steun en toeverlaat.

Manon Arens

juni 2011

# Inhoudsopgave

---

<b>Definities en afkortingen</b>	6
<b>Samenvatting</b>	9
<b>Inleiding</b>	11
1. Aanleiding	11
2. Doelstelling	11
3. Centrale vraagstelling	12
4. Hoofdstukindeling & Deelvragen	12
5. Onderzoeksafbakening	13
6. Onderzoeksmethode	14
7. Onderzoeksverantwoording	14
8. Leeswijzer	16
<b>Hoofdstuk 1: Welke rol speelt rechtshulp in Nederland?</b>	16
1.1. Rechtshulp in Nederland	16
1.2. Rechtshulp in de Nederlandse wetgeving	17
1.3. Mogelijkheden van rechtshulp in Nederland	18
1.4. Ontwikkelingen van rechtshulp in Nederland	19
1.5. Deelconclusie	21
<b>Hoofdstuk 2: Hoe is letselschade geregeld in Nederland?</b>	22
2.1. Het rechtsgebied letselschade	22
2.2. Ontwikkelingen op het gebied van letselschade	24
2.3. De maatschappij versus letselschade	29
2.4. Knelpunten in de letselschade anno 2011	30
2.5. Deelconclusie	33
<b>Hoofdstuk 3: Welke verschillen zijn er tussen autochtonen en allochtonen?</b>	34
3.1. Het begrip autochtoon versus allochtoon	34
3.2. Ontwikkelingen van de niet-westerse allochtonen in Nederland	35
3.3. Autochtonen en Allochtonen in de Nederlandse samenleving	37
3.4. Autochtonen en Allochtonen in het gebruik van rechtshulp	40
3.5. Deelconclusie	43
<b>Hoofdstuk 4: Welke rol speelt rechtshulp voor niet-westerse allochtonen?</b>	44
4.1. Het gebruik van rechtshulp door niet-westerse allochtonen	44
4.2. De toegang tot het recht bij niet-westerse allochtonen	45
4.3. Mismatch tussen vraag en aanbod in dienstverlening	51
4.4. Deelconclusie	53

<b>Hoofdstuk 5: Welke behoefte bestaat er voor specifieke rechtshulp?</b>	54
5.1. Specifieke rechtshulp in Nederland	54
5.2. Behoefte bij niet-westerse allochtonen	55
5.3. Behoefte bij dienstverlenende organisaties	56
5.4. Mogelijkheden van specifieke rechtshulp	58
5.5. Deelconclusie	60
<b>Conclusie</b>	61
<b>Aanbevelingen</b>	62
<b>Literatuurlijst</b>	64

## Definities en Afkortingen

---

### Afkortingen

<b>GBL:</b>	Gedragcode Behandeling Letselschade
<b>HJL:</b>	Het Juridisch Loket
<b>Vivalt:</b>	Verklaring omtrent inkomen en vermogen
<b>Wrb:</b>	Wet op de Rechtsbijstand
<b>WROM:</b>	Wet rechtsbijstand aan on- en minvermogenden

### Definities

#### *Allochtoon*

Een allochtoon is iemand die in Nederland woonachtig is en:

1. zelf in het buitenland is geboren met minstens één in het buitenland geboren ouder (eerste generatie allochtoon);
2. zelf in Nederland is geboren met eveneens minstens één in het buitenland geboren ouder (tweede generatie allochtoon).

#### *Assimilatie*

Aanpassing in de Nederlandse cultuur, zonder behoud van de eigen cultuur.

#### *Autochtonen*

Een autochtoon is iemand die in Nederland woonachtig is en:

1. zelf in Nederland is geboren met ouders die ook in Nederland zijn geboren;
2. zelf in het buitenland is geboren, maar de beide ouders in Nederland zijn geboren.

Onder 'in Nederland woonachtige personen' moet in de regel worden verstaan: personen die legaal in Nederland verblijven en zijn opgenomen in de Gemeentelijke Basisadministratie persoonsgegevens.

#### *Besteedbaar inkomen*

Het besteedbaar inkomen is het bruto-inkomen verminderd met de premies sociale zekerheid en andere betaalde overdrachten en de loon-, inkomsten- en vermogensbelasting.

#### *Claimcultuur*

Een cultuur waarin burgers elkaar veelvuldig, voor hoge bedragen, aansprakelijk stellen voor geleden schade.

#### *Cultuur*

Samenhangend geheel van betekenissen dat de mens oriënteert op de werkelijkheid waarin hij leeft, hem inzicht geeft in de dingen waar het in het leven omgaat en welke normen en waarden zijn leven richting dienen te geven.

#### *Gesubsidieerde Rechtsbijstand*

Rechtsbijstand die (deels) wordt vergoed door de overheid middels een subsidie.

#### *Herkomstgroepering*

Indeling van allochtonen geschiedt op basis van het geboorteland van henzelf en van hun ouders. Er wordt onderscheidt gemaakt tussen westerse allochtonen en niet-westerse allochtonen.

#### *Immateriële schade*

Immateriële schade wordt tegenwoordig in de volksmond ook wel smartengeld genoemd. Het is het leed dat iemand is aangedaan die schade heeft geleden.

#### *Integratie*

Integratie verwijst in zijn algemene vorm naar de mate waarin en de wijze waarop etnische minderheden deel worden van de ontvangende samenleving. Integratie houdt in dat bepaalde kenmerken van een cultuur in meerdere of mindere mate behouden kunnen blijven.

#### *Integratiebeleid*

Een persoon of groep is geïntegreerd in de Nederlandse samenleving wanneer sprake is van een gelijke juridische positie, gelijkwaardige deelname op sociaal economisch terrein, kennis van de Nederlandse taal en wanneer gangbare waarden, normen en gedragspatronen worden gerespecteerd.

#### *Letselschadezaak*

Juridische zaak tussen de rechtszoekende en een wederpartij ter vaststelling van aansprakelijkheid en het verkrijgen van schadevergoeding verband houdende met een ongeval, arbeidsomstandigheid, medisch onzorgvuldig handelen of geweldsdelict.

#### *Lichte adviestoevoeging*

Een lichte adviestoevoeging die is ingesteld ter vervanging van het verlengd spreekuur van de bureaus rechtshulp waarop kortdurende rechtsbijstand verstrekt kan worden.

#### *Materiële schade*

Kosten die daadwerkelijk door degene die schade lijdt, worden gemaakt.

#### *Mediation*

Een vorm van bemiddeling in conflicten, waarbij een neutrale bemiddelingsdeskundige, de mediator, de onderhandelingen tussen partijen begeleidt teneinde vanuit hun werkelijke belangen tot gezamenlijke gedragen en voor iedereen optimale resultaten te komen.

#### *Medisch deskundigenbericht*

Schriftelijk rapport van een onafhankelijk medisch specialist die is ingeschreven in een register als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg, waarin de medische uitgangspunten voor de letselschadeafwikkeling worden vastgesteld.

#### *Medisch haalbaarheidsonderzoek*

Onderzoek naar de medische haalbaarheid van een letselschadezaak door een medicus die is ingeschreven in een register als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg, resulterend in een schriftelijke conclusie.

*Medisch stabiele situatie*

De situatie waarin het letsel en de omgang van het slachtoffer met dat letsel in de toekomst niet meer aanmerkelijk zal verbeteren of verslechteren.

*Niet-westerse allochtonen*

In dit onderzoek wordt onder niet-westerse allochtonen verstaan; Turken, Marokkanen, Antillianen en Surinamers.

*Rechtsbijstand*

Rechtskundige bijstand aan een rechtzoekende ter zake van een rechtsbelang dat hem rechtstreeks en individueel aangaat.

*Rechtsbijstand verlener*

Hieronder wordt verstaan een advocaat, een mediator of een deurwaarder.

*Rechtsbijstand verzekeraar:*

Degene die zijn bedrijf maakt van het sluiten van schadeverzekeringen voor eigen rekening en het afwikkelen van die schadeverzekeringen in de branche rechtsbijstand. De branche rechtsbijstand betreft verleende diensten en gemaakte kosten in het bijzonder met het oog op verhaal door een klant geleden schade en diens verdediging of vertegenwoordiging, zowel in als buiten rechte.

*Rechtshulp*

Het verlenen van rechtsbijstand bestaande uit het geven van eenvoudige juridische adviezen waarbij geen sprake is van vertegenwoordiging van de rechtzoekende alsmede met het oog op het verlenen van deze rechtsbijstand verstrekken van informatie, analyseren en verduidelijken van een probleem en het verwijzen naar terzake doende instanties en rechtsbijstandverleners.

*Rechtszoekende*

Degene die op grond van onvoldoende financiële draagkracht aanspraak kan maken op rechtsbijstand of mediation, voor zover in de Wet op de rechtsbijstand en de daarop berustende bepalingen geregeld, alsmede degene die zijn schade wil vorderen als slachtoffer van een misdrijf tegen de zeden of een geweldsmisdrijf.

*Schade:*

Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen materiële schade en immateriële schade (zie de begrippen materiële schade en immateriële schade).

*Sociaal culturele integratie*

De mate waarin de etnische minderheden een aantal gangbare waarden en normen van de Nederlandse samenleving delen en voor de mate van contact die zij met autochtonen onderhouden.

*Toevoeging*

Een verklaring op grond waarvan een rechtzoekende aanspraak kan maken op gesubsidieerde rechtsbijstand (zie begrip: gesubsidieerde rechtsbijstand).

## Samenvatting

---

Iedere burger in Nederland heeft de mogelijkheid om zijn recht te behalen. Hiervoor biedt de juridische dienstverlening diverse mogelijkheden aan. Ook zonder hulpverlening kan men zijn of haar recht behalen. De overheid verwacht namelijk van haar burgers dat zij zelfredzaam zijn en beschikken over een grote mate van vertrouwen. De toepassing van deze kenmerken maken dat een burger in staat is zijn eigen juridische positie te bepalen.

Voor degene die niet zelf actie onderneemt, maar door middel van hulp actie wil ondernemen, biedt de Wet op de Rechtsbijstand een uitstekende mogelijkheid. Met het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand is het mogelijk voor de rechtzoekende om gebruik te maken van een tegemoetkoming, mits aan bepaalde vereisten is voldaan. De afgelopen jaren wordt er steeds meer een beroep gedaan op het stelsel. Om dit stelsel beheersbaar te houden, zijn er diverse wijzigingen doorgevoerd in de afgelopen jaren.

De overheid speelt vooral een grote rol in het waarborgen van de toegang tot het recht. De markt waar de overheid nauwelijks een rol speelt is letselschade. De afhandeling van letselschade door belangenbehartigers bevindt zich in een vrije markt. Letselschade is hierdoor vrij toegankelijk, des te meer omdat het geen beschermd beroep is. Dat maakt dat dienstverlening met betrekking tot letselschade misschien in sommige opzichten wel te toegankelijk is en dat men geen keuze meer kan maken in het aanbod. Wat betreft de vraagzijde kennen we ook hier de nodige misstanden. Vooral mensen met een hoge opleiding beschikken over meer middelen en zullen sneller de toegang tot het recht waarmaken. Mensen met een lage opleiding daarentegen beschikken over beduidend minder middelen. Als een burger nauwelijks middelen tot zijn beschikking heeft en daarnaast een drempel ervaart om gebruik te maken van het bestaande aanbod, zal de rechtstoegang voor deze persoon worden bemoeilijkt.

Drempels kunnen er in allerlei soorten en maten zijn, en meestal is het een combinatie van factoren waardoor er drempels kunnen ontstaan of zelfs de toegang tot het recht wordt belemmerd. Vooral voor bepaalde groepen zijn deze drempels groter dan bij andere groepen. Zo kennen de niet-westerse allochtonen een groot aantal drempels om gebruik te maken van de huidige dienstverlening en bestaande voorzieningen. Een belangrijke drempel die bij niet-

westerse allochtonen kan worden ervaren wordt vooral verweten aan de culturele achtergrond van deze mensen. Mensen met een culturele achtergrond zijn vaak afkomstig uit een premoderne samenleving en komen dan terecht in een moderne samenleving. Hierdoor kan er een botsing ontstaan tussen deze samenlevingen, met gevolgen voor de communicatie, het gedrag en de omgang met elkaar. Niet alleen bij de vraagzijde kan er sprake zijn van een drempel. Het is namelijk ook mogelijk dat bij de dienstverlening wat betreft het aanbieden van rechtshulp met betrekking tot letselschade, drempels kunnen worden ervaren, bijvoorbeeld in de communicatie, de mate van behoefte in dienstverlening en de verwachtingen en ervaringen met betrekking tot de hulpverleners.

Het is echter belangrijk om op te merken dat de drempels niet voor iedere doelgroep hetzelfde zijn. Eerste generatie allochtonen kunnen meer drempels ervaren door een gebrekkige beheersing van de Nederlandse taal, terwijl deze drempel bijvoorbeeld niet aanwezig hoeft te zijn bij tweede en/of derde generatie allochtonen. Verschillen tussen allochtonen onderling zijn in dit verband dan ook veel groter, dan bij autochtonen onderling. Kenmerken van mensen worden niet alleen door de groep bepaald, maar des te meer door het individu zelf.

Drempels kunnen vooral te maken hebben met een gebrekkige beheersing van de Nederlandse taal, onvoldoende kennis van Nederland, onvoldoende middelen en de mate van informatie. Daarnaast kunnen er bepaalde drempels worden ervaren specifiek met betrekking tot letselschade. Letselschade heeft zowel raakvlakken met de emotionele als de financiële kant van een zaak. Niet-westerse allochtonen kunnen wat betreft hun emoties andere gevoelens uiten dan autochtonen. Daarnaast kan er sprake zijn van een verschil in bepaalde ziektebeelden tussen autochtonen en allochtonen. Dat maakt dat de Nederlandse hulpverlening niet bekend is met deze wijze van hulpverlening en er daardoor een drempel ontstaat.

Om te onderzoeken of er een bepaalde behoefte is voor specifieke rechtshulp zijn enquêtes afgenomen met niet-westerse allochtonen. Daarnaast zijn er interviews afgenomen met dienstverlenende organisaties wat betreft letselschade en/of gezondheidszorg. Op basis van deze gegevens kan niet worden geconcludeerd of er inderdaad sprake is van een behoefte, omdat hiervoor landelijk onderzoek zou moeten worden verricht. Wel kunnen de resultaten inzicht geven in bepaalde meningen en ervaringen.

Voor de verbetering van de dienstverlening bestaan geen goed of fout oplossingen. Elke oplossing zou kunnen bijdragen aan een kwaliteitsverbetering van de dienstverlening. Dat betekent dat er verschillende mogelijkheden zijn om niet-westerse allochtonen te kunnen bereiken. Maar om vooral de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren is het van belang om te gaan samenwerken met andere organisaties die zich hier al op richten, om zo een optimaal effect te creëren en er veel meer profijt uit te halen.

Wil iets een succes zijn, dan zullen er meerdere factoren een rol spelen.

## Inleiding

---

*'Een maatschappij zonder politie, rechter of een andere neutrale instantie. Hoe zou het zijn om in deze maatschappij dan te leven?. Het voorkomen van huiselijk geweld, het beschermen van je eigendommen, van je lichaam, het voortbestaan van de arbeidsrelatie. Allemaal voorbeelden van situaties die in een dergelijke maatschappij niet opgelost worden door een instantie.'*

In een samenleving zal altijd sprake zijn van conflicten. Conflicten zullen altijd bestaan, en zolang er conflicten bestaan zullen er ook regels moeten bestaan om deze conflicten in goede banen te leiden. Hiervoor bestaat wet- en regelgeving en zijn er neutrale instanties om te zorgen voor handhaving. Letselschade daarentegen is een vrij toegankelijk rechtsgebied, kent weinig wet- en regelgeving en er bestaat een groot aantal misstanden over dit rechtsgebied.

Ik zal in deze inleiding ingaan op de aanleiding, de doelstelling en de probleemstelling (centrale vraagstelling) van het onderwerp. Daarna komen de hoofdstukken met de daarin geformuleerde deelvragen aan bod. Vervolgens wordt ingegaan op de onderzoekafbakening, de onderzoeksmethode en de onderzoeksverantwoording. Tot slot volgt de leeswijzer van deze onderzoeksrapportage.

### **1. Aanleiding**

In Nederland bestaan er diverse juridische organisaties die zich inzetten voor rechtsbescherming. Ook wat betreft letselschade kent Nederland een verscheidenheid aan organisaties: specifieke organisaties voor slachtoffers, advocaten, letselschadebureaus, verzekeringsmaatschappijen, rechtsbureaus en de overheid. In het aanbod ontbreekt dus niets,

zou men in eerste instantie zeggen. In de Nederlandse dienstverlening richt echter maar 5% van de organisaties zich op de niet-westerse allochtonen, en/of allochtonen. Dit terwijl allochtonen een steeds grotere rol gaan spelen in de Nederlandse maatschappij.

Vroeg of laat komt iedereen in aanraking met een persoon die een andere culturele achtergrond heeft. Ook zij hebben wat dat betreft dezelfde rechten, en ook indien zij te maken krijgen met letselschade hebben ze het recht om een beroep te doen op de dienstverlening. Veelal blijkt dat zij niet op de hoogte zijn van de bestaande dienstverlening, of hiervan wel op de hoogte zijn maar hier vervolgens geen gebruik van maken. Daarnaast bieden de juridische diensten en de gevestigde organisaties geen aansluitende diensten voor allochtonen, en dan heb ik het hier specifiek over niet-westerse allochtonen. Deze doelgroep valt dus in principe tussen wal en schip en verliest hiermee de rechtsbescherming waar ze wel recht op hebben.

## **2. Doelstelling**

Het doel van het onderzoek is te onderzoeken welke rol het Nederlandse rechtssysteem en de juridische dienstverlening heeft gespeeld in de rechtsbescherming van niet-westerse allochtonen. Het gaat dan specifiek om juridische dienstverlening die haar diensten aanbiedt op het gebied van letselschade. Vervolgens worden er resultaten gepubliceerd en dan wordt verder beoordeeld of er inderdaad sprake is van een drempel en hoe deze via juridische mogelijkheden kan worden opgelost.

## **3. Centrale vraagstelling**

Aan de hand van de achtergrond, de aanleiding en de doelstelling van het onderzoek wordt de volgende probleemstelling geformuleerd: In hoeverre heeft het Nederlandse rechtssysteem en de juridische dienstverlening, de afgelopen vijf jaar een rol gespeeld in de rechtsbescherming voor niet-westerse allochtonen op het gebied van letselschade. Ten behoeve van de probleemstelling zijn een aantal deelvragen geformuleerd om zodoende te komen tot een conclusie en eventuele aanbevelingen naar aanleiding van het onderzoek.

## **4. Hoofdstukindeling & Deelvragen**

Voor de beantwoording van de centrale vraagstelling zijn voor het onderzoek een aantal deelvragen geformuleerd opgesplitst naar hoofdstuk. Elk hoofdstuk beantwoord één deelvraag door middel van verschillende onderwerpen. Ieder hoofdstuk sluit af met een deelconclusie waarin door middel van deze onderwerpen antwoord wordt gegeven op de deelvraag.

### **4.1. Hoofdstuk 1: Welke rol speelt rechtshulp in Nederland?**

Dit hoofdstuk legt de basis van de adviesnotitie. Om uiteindelijk antwoord te kunnen geven op de centrale vraagstelling zal moeten worden ingegaan op de basis van rechtshulp in Nederland, en vooral welk belang het heeft in de Nederlandse samenleving. De eerste paragraaf zal ingaan op het algemene gedeelte van rechtshulp in Nederland om een basis te leggen voor de rest van het hoofdstuk. Daarna zal worden ingegaan op rechtshulp in de Nederlandse wetgeving, omdat

Nederland veel wetgeving kent op het gebied van rechtshulp. Paragraaf drie zal ingaan op de mogelijkheden van rechtshulp in Nederland en de waarde van deze rechtshulp. Vervolgens worden de ontwikkelingen van rechtshulp in Nederland besproken, omdat rechtshulp een aantal belangrijke ontwikkelingen heeft ondergaan die weer van belang kunnen zijn voor de rest van de rapportage. Tot slot volgt een deelconclusie waarin antwoord wordt gegeven op de vraag welke rol rechtshulp speelt in Nederland.

#### **4.2. Hoofdstuk 2: Hoe is letselschade geregeld in Nederland?**

Hoofdstuk twee zal ingaan op letselschade in Nederland. Als eerst zal ik ingaan op het rechtsgebied letselschade in Nederland. Vervolgens beschrijf ik de ontwikkelingen op het gebied van letselschade, omdat letselschade een groot aantal ontwikkelingen heeft meegemaakt die van invloed zijn voor letselschadeslachtoffers. Vervolgens zal worden ingegaan op de maatschappij versus letselschade. Daarna zal worden ingegaan op de knelpunten van letselschade anno 2011, juist omdat de laatste jaren letselschade sterk is bekritiseerd. Tot slot volgt een deelconclusie waarin antwoord wordt gegeven op de vraag hoe letselschade is geregeld in Nederland.

#### **4.3. Hoofdstuk 3: Welke verschillen zijn er tussen autochtonen en allochtonen?**

Hoofdstuk drie zal specifiek ingaan op de verschillen tussen allochtonen en autochtonen. Waarom in een onderzoek opnieuw de verschillen benadrukken tussen beide doelgroepen? Indien er geen verschillen bestaan tussen beide doelgroepen zal er ook geen onderzoek hoeven te worden uitgevoerd voor specifieke rechtshulp. Allereerst zal het ingaan op de begrippen autochtoon en allochtonen om een beeld te krijgen van beide groepen. Daarna zal het ingaan op de ontwikkelingen die allochtonen hebben doorgemaakt in Nederland.

Vervolgens zal in de daarop volgende paragrafen worden ingegaan op de verschillen in de Nederlandse samenleving en de verschillen in het gebruik van rechtshulp. Niet alleen de verschillen zullen worden beschreven, ook de overeenkomsten komen aan bod. Tot slot zal het hoofdstuk worden afgesloten met de beantwoording van de vraag welke verschillen er zijn tussen autochtonen en allochtonen.

#### **4.4. Hoofdstuk 4: Welke rol speelt rechtshulp voor niet-westerse allochtonen?**

De rol die rechtshulp speelt voor niet-westerse allochtonen zal worden behandeld in hoofdstuk vier. Er zal worden ingegaan op het gebruik van rechtshulp door niet-westerse allochtonen. Vervolgens zullen de ontwikkelingen in het gebruik van deze rechtshulp worden beschreven. Daarna wordt ingegaan op een belangrijk onderwerp namelijk of er überhaupt een drempel bestaat in de vraag naar rechtshulp door niet-westerse allochtonen. Vervolgens wordt er ingegaan op de mismatch tussen vraag en aanbod en tot slot volgt een deelconclusie met beantwoording van de vraag welke rol rechtshulp speelt in het leven van niet-westerse allochtonen in Nederland.

#### **4.5. Hoofdstuk 5: Welke behoefte bestaat er voor specifieke rechtshulp?**

Om te onderzoeken of überhaupt te kunnen concluderen of er sprake is van een behoefte voor specifieke rechtshulp zijn er interviews en enquêtes uitgevoerd, onder respectievelijk de dienstverlenende organisaties en het klantenbestand van Elfi Letselschade & Advies. Er zal dus worden ingegaan op zowel de behoefte bij niet-westerse allochtonen als de behoefte bij dienstverlenende organisaties voor specifieke rechtshulp. Ook zal worden beschreven wat specifieke rechtshulp dan in zou moeten houden en welke mogelijkheden er bestaan om deze

behoefte te realiseren. Tot slot volgt een conclusie met antwoord op de vraag welke behoefte er bestaat voor specifieke rechtshulp.

#### **4.6. Juridisch handleiding**

De juridische handleiding is een vervolg op het onderzoeksrapport, maar zal specifiek ingaan op de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening. Deze verbetering kan bijvoorbeeld worden gerealiseerd door de oprichting van een organisatie en/of instanties. De mogelijkheden hiervoor worden besproken. Er worden handvatten geboden voor de sponsor. En tot slot komen de voor- en nadelen uitgebreid aan bod.

### **5. Onderzoeksafbakening**

Bij het maken van het afstudeerplan is al rekening gehouden met het feit dat er sprake is van een aantal afbakeningsgrenzen. Deze grenzen moeten worden gesteld omdat het onderzoek anders niet binnen twintig weken kan worden afgerond, maar ook omdat niet alles relevant is binnen het onderwerp waar de rapportage betrekking op heeft. De allereerste belangrijke afgrenzing is de keuze om alleen gegevens uit Nederland te beschrijven. Het onderzoek zal dus alleen ingaan op feiten en cijfers uit Nederland, maar ook alleen de bevolkingsgroepen in Nederland. Andere landen zullen niet worden besproken, omdat er meestal sprake is van een andersoortig beleid, van een ander rechtssysteem en andere wetgeving.

Een andere belangrijke afgrenzing is vanuit de organisatie aangegeven. Zo heeft het onderzoek alleen betrekking op niet-westerse allochtonen. Deze groep kan vervolgens worden opgedeeld in de vier grootste groepen van Nederland: Turken, Marokkanen, Antillianen en Surinamers.

In het onderzoek wordt rekening gehouden met feiten en gegevens van vijf jaar geleden. Er zal dan ook niet worden ingegaan, of zo weinig mogelijk worden ingegaan, op feiten en gegevens van voor 2005/2006. Deze keuze is gemaakt omdat er zoveel onderzoeken zijn gedaan naar rechtshulp vanuit bepaalde organisaties, maar ook omdat gegevens verouderen en de kans op betrouwbaarheid afneemt naarmate gegevens ouder worden.

Een andere belangrijke afbakening die ik heb geprobeerd te maken is de keuze tussen dienstverlening in het algemeen en dienstverlening op het gebied van letselschade. Ik heb hierin geprobeerd om zoveel mogelijk rekening te houden met dienstverlening over letselschade, omdat dienstverlening in het algemeen te uitgebreid zal zijn.

Ik heb er specifiek voor gekozen om de juridische handleiding apart te doen van het onderzoeksrapport. De juridische handleiding gaat alleen in de op de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening. Het onderzoeksrapport legt voor de juridische handleiding de basis.

### **6. Onderzoeksmethode**

Voor het onderzoek wordt gebruik gemaakt van een aantal methoden. Er wordt in ieder geval gebruik gemaakt van literatuuronderzoek. Hiermee doel ik op boeken, artikelen, wetgeving en jurisprudentie. Daarnaast zal ik gebruik maken van eerder gepubliceerde onderzoeken die zijn uitgevoerd waarin onder andere rechtsbescherming en niet-westerse allochtonen aan bod komen. Naast eerdere onderzoeken zal ik tevens gebruik maken van de cijfers die CBS bekend

heeft gemaakt en de verslagen die hiervan zijn gepubliceerd. Tot slot ga ik zelf gegevens verzamelen door middel van enquêtes in het klantenbestand van Elfi en interviews bij organisaties die dienstverlenende activiteiten uitvoeren waarbij zij niet-westerse allochtonen in hun klantenbestand hebben of diensten aanbieden op het gebied van letselschade.

Naar aanleiding van de hierboven beschreven methoden komen dus de volgende onderzoeksstrategieën aan bod:

- Casestudy (interviews, selectieve enquêtes)
- Gefundeerde theoriebenadering (vergelijking van gegevens, onder andere van cijfers, feiten en eerder gedane onderzoeken die kenmerken hebben van niet-westerse allochtonen en de geboden rechtsbescherming en of rechtshulp)
- Bureauonderzoek (literatuur en secundaire data)

In hoofdstuk één, twee en drie komt vooral bureauonderzoek aan bod, maar ook de gefundeerde theoriebenadering. In alle drie de hoofdstukken is gebruik gemaakt van voornamelijk literatuur, en gegevens uit andere onderzoeken. Daarnaast is er veel gebruik gemaakt van cijfers gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek en het Sociaal en Cultureel Planbureau. Ook onderzoeken die zijn gedaan door het Wetenschappelijk Onderzoek en Documentatie Centrum zijn veelvuldig aan bod gekomen. In hoofdstuk vier en vijf is vooral gebruik gemaakt van een casestudy, namelijk door middel van interviews en enquêtes. De gegevens die hieruit beschikbaar zijn gekomen zijn weer onderbouwd door middel van andere onderzoeken die zijn gepubliceerd. De gegevens uit de enquêtes en de interviews heb ik willen gebruiken om zo een beeld te schetsen van zowel allochtonen als de dienstverlening voor de beantwoording van de centrale vraagstelling.

## **7. Onderzoeksverantwoording**

Gedurende het onderzoek heb ik een groot aantal wijzigingen aangebracht in vergelijking met de start van het onderzoek. Bij de start van het onderzoek had ik bij ieder hoofdstuk bijvoorbeeld een stuk of vier deelvragen. Nu heb ik dat veranderd in één deelvraag per hoofdstuk waarin antwoord wordt gegeven aan de hand van verschillende onderwerpen met betrekking tot dit hoofdstuk en deze deelvraag. Dit is toch wel de meest belangrijke wijziging die ik heb aangebracht, en de reden hiervoor is dat ik besepte dat een veelheid aan deelvragen niet de kwaliteit van het onderzoek bepaalt. Uiteindelijk bepaalt de inhoud de kwaliteit van het onderzoek.

Ik heb gekozen voor een duidelijke afbakening van tijd. Zo behandel ik zo weinig mogelijk van voor 2005/2006. Dit is een keuze die ik heb gemaakt, omdat ik gedurende het bronnenonderzoek, maar ook bij het schrijven van het onderzoek erachter kwam dat er zoveel gegevens waren gepubliceerd en naarmate de gegevens ouder zijn, ook minder betrouwbaar. Om het onderzoek te kunnen afronden binnen een tijdsbestek van twintig weken, kun je niet alles onderzoeken en publiceren.

Gedurende mijn onderzoek heb ik het één en ander aan hoofdstukken veranderd. Zo heb ik een hoofdstuk toegevoegd met daarin alleen de behandeling van letselschade in Nederland. Ook deze vormt een belangrijke basis voor de rest van de behandeling van de hoofdstukken. Uiteindelijk heb ik ook besloten om een hoofdstuk te schrappen en deze op te nemen in het handboek. Bij de start van het onderzoek was het de bedoeling om de adviesnotitie als beroepsproduct te laten gelden, maar omdat de sponsor aangaf handvatten te willen ontvangen voor de oprichting van

een rechtswinkel of een slachtofferhulp, heb ik besloten er twee producten van te maken. Daarmee legt de rapportage de basis voor het handboek.

Tot slot heb ik een belangrijke wijziging aangebracht in het handboek. Het handboek is niet nog eens een beschrijving van informatie of beantwoording van deelvragen. In het handboek geef ik alleen handvatten aan, waarmee ik probeer te laten zien welke kwaliteitsverbetering er mogelijk is voor de dienstverlening wat betreft de niet-westerse allochtonen met letselschade. Kwaliteitsverbetering is daarmee los komen te staan van het onderzoeksrapport waarin ik eigenlijk alleen de invloeden bespreek en een deel van de juridische dienstverlening.

## **8. Leeswijzer**

Om een duidelijk beeld te krijgen van de onderzoeksrapportage volgt hier een korte beschrijving van de opbouw van de notitie. Het eerste hoofdstuk wat is opgenomen gaat in op de rol van rechtshulp in Nederland. Vervolgens zal hoofdstuk twee ingaan op letselschade in de Nederlandse samenleving. Het daaropvolgende hoofdstuk, hoofdstuk drie, zal ingaan op autochtonen en allochtonen in Nederland. Daarna volgt hoofdstuk vier die zal ingaan op de rechtshulp voor niet-westerse allochtonen in Nederland. Het laatste hoofdstuk, hoofdstuk vijf, zal ingaan op de behoefte voor specifieke rechtshulp zowel bij allochtonen als bij de dienstverlenende organisaties. De interviews en enquêtes zijn verwerkt in de verschillende hoofdstukken, maar voornamelijk in hoofdstuk vier en vijf. Tot slot volgt een conclusie met de beantwoording van de centrale vraagstelling. Na de conclusie volgen de aanbevelingen. Uiteraard is een literatuurlijst opgenomen, en een bijlagenlijst. Alleen de bijlagen zijn toegevoegd die een belangrijke waarde kunnen geven aan het onderzoek. Het onderzoek is echter niet afhankelijk van deze bijlagen.

### **Hoofdstuk 1: Welke rol speelt rechtshulp in Nederland?**

---

Het bieden van rechtshulp is een algemeen bekende dienstverlening van diverse organisaties in de Nederlandse samenleving. Toch is rechtshulp zoals wij deze nu kennen pas de laatste jaren in populariteit toegenomen. Sinds de jaren tachtig heeft rechtshulp een enorme sprong gemaakt in de Nederlandse dienstverlening, waardoor veel organisaties en instanties zich zijn gaan toeleggen op deze dienstverlening. Maar niet alleen in dienstverlening is er een toename te zien, ook in het aantal onderzoeken dat is uitgevoerd naar de toegang tot het recht, de mogelijkheden en voorzieningen van de huidige dienstverlening en de gebruikers van rechtshulp in Nederland is een toename te zien. Dit hoofdstuk zal ingaan op de rechtshulp in Nederland, de Nederlandse

wetgeving en de mogelijkheden en de ontwikkelingen in rechtshulp. Tot slot volgt een conclusie waarin antwoord wordt gegeven op de deelvraag welke rol rechtshulp speelt in Nederland.

### **1.1. Rechtshulp in Nederland**

Het Nederlandse rechtssysteem wordt gekenmerkt als een systeem van schikken en plooiën. Nederland kent een relatief laag aantal rechtszaken, maar de wet- en regelgeving is echter des te groter. Dat een geschil niet snel voor de rechter wordt gebracht wordt toegeschreven aan het bestaan van filterende handelswijzen en instituties in het systeem.<sup>1</sup> Voordat men überhaupt bij de rechter komt met het geschil, bestaat er nog een veelheid aan organisaties en instanties die rechtshulp bieden bij een geschil. In veel van deze gevallen wordt een geschil dan al opgelost voordat het überhaupt bij de rechter terecht komt.

De toegang tot het recht wordt als een belangrijk recht beschouwd voor iedere burger in Nederland, zowel jong als oud, arm of rijk, man of vrouw, allochtoon of autochtoon. De toegankelijkheid van het recht is de afgelopen jaren sterk bekritiseerd. Niet iedereen zou bijvoorbeeld de mogelijkheid hebben om een advocaat in te schakelen, waarmee advocaten alleen beschikbaar worden voor de bovenste laag van de bevolking. Ondanks dat de toegang tot het recht als een belangrijk recht wordt gezien, is de overheid van mening dat de burger een eigen verantwoordelijkheid draagt wat betreft dit recht. Zo is zij van mening dat de toegang tot het recht kan worden verkregen door onder andere rechtsbijstand van een advocaat, maar ook door zelfredzaamheid. En juist deze zelfredzaamheid van de burger heeft de afgelopen jaren steeds meer aandacht gekregen. Burgers worden geacht zelf verantwoordelijkheid te dragen voor de oplossing van hun conflicten en geschillen, en ook in de keuze van een hulpverleningsinstantie. De overheid zal in de toekomst een steeds kleinere rol gaan spelen in het oplossen van geschillen van burgers.

Rechtshulp draagt niet alleen een individuele waarde, zoals we hierboven zien, maar ook een maatschappelijke waarde. De maatschappelijke waarde houdt in dat de toegang tot de rechter het vertrouwen in de rechtsstaat vergroot. Iedereen in de samenleving heeft recht op alle vormen van rechtskundige bijstand en dat houdt in dat voor een goed functionerende rechtstaat, burgers met een juridisch probleem toegang hebben tot een betaalbare rechtsbijstand van goede kwaliteit.<sup>2</sup>

De kans om als Nederlandse burger om een probleem te krijgen is niet voor iedereen gelijk, omdat er verschillen zijn naar leeftijd, werk, de sociale groep, opleiding en burgerlijke staat. De helft van de mensen die actie onderneemt doet ook daadwerkelijk een beroep op rechtshulp.<sup>3</sup> Deze behoefte is afhankelijk van het type probleem en neemt toe met de complexiteit en het financiële belang van het probleem.<sup>4</sup>

### **1.2. Rechtshulp in de Nederlandse wetgeving**

---

<sup>1</sup> Ministerie van Justitie: Directie Rechtsbestel, Beleidsdoorlichting: Toegang tot het recht, juni 2008, <[www.rijksbegroting.nl/binaries/pdfs/beleidsdoorlichtingen/just-toegang-tot-het-recht.pdf](http://www.rijksbegroting.nl/binaries/pdfs/beleidsdoorlichtingen/just-toegang-tot-het-recht.pdf)>.

<sup>2</sup> idem

<sup>3</sup> B.C.J. van Velthoven & C.M. Klein Haarhuis, *Geschilbeslechtingdelta 2009: over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*, *Den Haag: Boom Juridische Uitgevers* 2010, <[www.wodc.nl/images/ob283\\_volledige\\_tekst\\_tcm44-261681.pdf](http://www.wodc.nl/images/ob283_volledige_tekst_tcm44-261681.pdf)>.

<sup>4</sup> idem

De overheid moet de toegang tot het recht kunnen waarborgen. De toegang tot het recht kan niet worden gewaarborgd in de particuliere sector omdat er weinig markt is voor de verlening van een vorm van gesubsidieerde rechtsbijstand aan minder draagkrachtigen.<sup>5</sup> Regels voor deze verlening van rechtshulp zijn neergelegd in de Wet op de Rechtsbijstand (hierna de Wrb). De wet bestaat pas sinds 1994 en is de vervanging van de Wet rechtsbijstand aan on- en minvermogenden (hierna: WROM). De Wrb heeft vier doelstellingen ten grondslag, namelijk:

- het voorzien in de verlening van gesubsidieerde rechtsbijstand aan degenen die over onvoldoende financiële middelen beschikken om deze bijstand zelf te bekostigen;
- het voorzien in voldoende aanbod van door de overheid gesubsidieerde rechtsbijstand;
- budgettaire beheersing van het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand;
- modernisering van de bestuurlijke organisaties.

De Wrb voorziet in een subsidiestelsel zodat niemand kan worden belemmerd om een beroep te doen op rechtshulp. Met de vervanging van de WROM zijn een aantal belangrijke wijzigingen opgetreden, mede met als reden om het stelsel van rechtsbijstand beheersbaar te houden. Zo kwam er een nieuwe organisatiestructuur van de gefinancierde rechtsbijstand. Tevens traden er wijzigingen op in het toevoegingbeleid en de inkomensgrenzen en de eigen bijdrage werden gewijzigd. De basis voor de toegang tot het recht is echter niet te vinden in de Wrb, maar in de internationale verdragen en de Grondwet. Zo bepaalt artikel 6 lid 1 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens en de fundamentele vrijheden: 'bij het vaststellen van zijn burgerlijke rechten en verplichtingen of bij het bepalen van de gegrondheid van een tegen hem ingestelde vervolging heeft een ieder recht op een eerlijke en openbare behandeling van zijn zaak, binnen een redelijke termijn, door een onafhankelijke en onpartijdig gerecht dat bij de wet is ingesteld'.

Naast de bovengenoemde regel is artikel 18 van de Grondwet van belang. Deze bepaalt in lid 1 dat ieder zich in rechte en in administratief beroep kan doen bijstaan. Lid 2 van hetzelfde artikel bepaalt dat de wet regels stelt omtrent het verlenen van rechtsbijstand aan minder draagkrachtigen. Naast de Wrb kent de Nederlandse wetgeving nog een groot aantal regels en besluiten die een toevoeging zijn op de basisregels in de Wrb.

Zo bestaat er het Besluit eigen bijdrage rechtsbijstand. Dit besluit is toentertijd in de plaats gekomen van het Besluit draagkrachtcriteria rechtsbijstand. Hierin staan de vereisten om te beoordelen of iemand in aanmerking komt voor een Lichte Adviestoevoeging (hierna: LAT). De eigen bijdrage is ervoor bedoeld dat de rechtszoekende afweegt of hij rechtsbijstand opportuun acht.<sup>6</sup> De hoogte van de eigen bijdrage is afhankelijk van de hoogte van het fiscale inkomen van de rechtszoekende. De reden voor het heffen van een eigen bijdrage is ervoor bedoeld om het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand enigszins te ontlasten, maar er ook voor te zorgen dat mensen niet zomaar een claim indienen en beseffen dat er gemeenschapsgeld mee is gemoeid.

Artikel 2 van het Besluit eigen bijdrage rechtsbijstand bepaalt de bedragen. Lid 1 bepaalt de eigen bijdrage die een natuurlijk persoon verschuldigd is voor de verlening van rechtsbijstand op basis van een toevoeging, waarin uitsluitend zijn inkomen of vermogen in aanmerking wordt genomen. Lid 2 van hetzelfde artikel bepaalt de eigen bijdrage die een natuurlijk persoon verschuldigd is voor de verlening van rechtsbijstand op basis van een toevoeging. Lid 3 van hetzelfde artikel voegt daar nog de eigen bijdrage aan toe, die een natuurlijk persoon verschuldigd is voor de verlening van rechtsbijstand bestaande uit het geven van eenvoudig

---

<sup>5</sup> Ministerie van Justitie: Directie Rechtsbestel, Beleidsdoorlichting: Toegang tot het recht, juni 2008, <[www.rijksbegroting.nl/binaries/pdfs/beleidsdoorlichtingen/just-toegang-tot-het-recht.pdf](http://www.rijksbegroting.nl/binaries/pdfs/beleidsdoorlichtingen/just-toegang-tot-het-recht.pdf)>.

<sup>6</sup> idem

rechtkundig advies, in gevallen waarin uitsluitend zijn inkomen of vermogen in aanmerking wordt genomen.

Er zijn een aantal besluiten die voorzien in het afgeven van een toevoeging. Een toevoeging kan op twee manieren worden afgegeven: ambtshalve en op schriftelijk verzoek. Een toevoeging die ambtshalve wordt afgegeven geldt voor personen van wie de vrijheid is ontnomen. De persoon in kwestie krijgt dan gesubsidieerde rechtsbijstand ongeacht zijn inkomens- en vermogenspositie, en hij hoeft geen eigen bijdrage te betalen.<sup>7</sup> Indien er geen sprake is van vrijheidsontneming, dan dient de rechtzoekende via zijn rechtsbijstandverlener een toevoeging aan te vragen.

Het Besluit rechtsbijstand- en toevoegcriteria bepaalt de criteria waaraan rechtsbijstand moet voldoen. Rechtsbijstand kan bijvoorbeeld alleen maar worden verleend indien de aanvraag daartoe voldoet aan de in de wet gestelde criteria en rechtsbijstand op grond van dat besluit niet is uitgesloten. In het Besluit vergoedingen rechtsbijstand wordt bepaald dat rechtsbijstandverleners een vergoeding ontvangen voor de verlening van rechtsbijstand op basis van een toevoeging. Het Besluit toevoeging mediatoren legt een aantal criteria neer waaraan moet zijn voldoen wil er een toevoeging worden verleend voor mediation.

### **1.3. Mogelijkheden van rechtshulp in Nederland**

Een belangrijke organisatie die Nederland kent voor het verlenen van rechtshulp is het Juridisch Loket. Een landelijke organisatie met vestigingen verspreid over heel Nederland. Zij biedt eerstelijns rechtshulp aan op verscheidene rechtsgebieden. Indien de hulp niet voldoende is dan worden rechtzoekenden doorverwezen naar andere organisaties, bijvoorbeeld advocaten. Naast de advocaten, zijn er nog de notarissen en de mediator die een bepaalde vorm van rechtshulp aanbieden aan de rechtzoekenden. Ook de bestaande rechtswinkels verspreid over Nederland spelen nog een belangrijke rol bij de advisering van rechtshulpgebruikers. Zo is er in Amsterdam een rechtswinkel gevestigd voor Migranten, maar bestaat er ook een rechtswinkel speciaal voor belastingen. Daarnaast kennen vele Hogescholen een juridisch spreekuur voor hun studenten. De rechtswinkels zijn hun bestaan echter niet meer zeker sinds de overheid heeft besloten te korten in de subsidies. Zij is namelijk van mening dat het Juridisch loket voldoende rechtshulp aanbiedt.

Ook de overheid speelt een belangrijke rol in het aanbieden van rechtshulp, enerzijds door het maken van reclame, het geven van informatie en het bieden van bepaalde wetgeving, anderzijds door het stelsel voor gesubsidieerde rechtsbijstand te waarborgen en betaalbaar te houden. De overheid is van mening dat naast de bestaande mogelijkheden voor hulpverlening, bij de burger een eigen verantwoordelijkheid heerst bij de invulling van de juridische positie. Voor de invulling van de juridische positie dienen burgers in ieder geval te beschikken over goede informatie, goede rechtsbijstand en een neutrale, officiële procedure voor een bindende uitspraak of voor het bereiken van overeenstemming met de wederpartij.<sup>8</sup>

Een van de voorwaarden voor een goed functionerende rechtsstaat is dat burgers met een juridisch probleem toegang hebben tot betaalbare rechtsbijstand van goede kwaliteit.<sup>9</sup> De Wrb

---

<sup>7</sup> Raad voor de Rechtsbijstand, Jaarverslag 2005, Nieuwe wegen in de delta, <[www.rvr.org/binaries/over-rvr/jaarverslag\\_rvr\\_2005.pdf](http://www.rvr.org/binaries/over-rvr/jaarverslag_rvr_2005.pdf)>.

<sup>8</sup> Ministerie van Justitie: Directie Rechtsbestel, Beleidsdoorlichting: Toegang tot het recht, juni 2008, <[www.rijksbegroting.nl/binaries/pdfs/beleidsdoorlichtingen/just-toegang-tot-het-recht.pdf](http://www.rijksbegroting.nl/binaries/pdfs/beleidsdoorlichtingen/just-toegang-tot-het-recht.pdf)>.

voorziet in een subsidiestelsel om te voorkomen dat iemand met een juridisch probleem vanwege de kosten afziet van het inschakelen van rechtsbijstand. Om de kwaliteit van dit stelsel te waarborgen is de Raad voor Rechtsbijstand opgericht. Zij voert onder andere controle uit op het gebruik van de wet en dient daarmee verantwoording af te leggen aan het Ministerie van Justitie. Tevens besluit de Raad voor Rechtsbijstand over de aanvragen om rechtsbijstand en de verlening van toevoegingen, de hoogte en het uitbetalen van de vergoedingen. Tot slot draagt zij zorg voor de organisatie van de verlening van gesubsidieerde rechtsbijstand door het Juridisch Loket, advocaten en mediators.

De overheid heeft daarnaast nog een aantal andere organisaties die zich in dit verband voornamelijk inzetten voor de belangenbehartiging van letselschadeslachtoffers. De meest bekende in Nederland zijn Slachtofferhulp Nederland en het Schadefonds Geweldsmisdrijven. Slachtofferhulp richt zich met haar dienstverlening vooral op het emotionele vlak, terwijl het Schadefonds vooral is gericht op een financiële tegemoetkoming.

#### **1.4. Ontwikkelingen van rechtshulp in Nederland**

Vanwege de welvaartstoename en een verschuiving in rechtsrelaties is het initiatief tot geschiloplossing door de overheid steeds meer bij de burger neergelegd. Het stimuleren van zelfredzaamheid van de burger heeft gezorgd dat de toegang tot het recht voor de één verhoudingsgewijs moeilijker werd, terwijl de ander zich juist gemakkelijker kon beroepen op de bestaande rechtsregels. Er kunnen een aantal factoren worden aangewezen voor de toename op het recht en het belang van rechtshulp in Nederland:<sup>10</sup>

1. culturele veranderingen: individualisering van de burgers en een toenemende juridisering van de moderne samenleving;
2. structurele veranderingen; de toename van wet- en regelgeving.

In de jaren voor de stelselwijziging werd de juridische hulp steeds meer gericht op de betalende praktijk, waardoor uiteindelijk de eerstelijns rechtshulp in gevaar kwam. Door een toegenomen juridisering en regulering in de samenleving werd er steeds meer een beroep gedaan op het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand, waardoor de kosten uiteindelijk te hoog werden. Om het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand in toom te houden, is er voor gekozen om in 2004/2005 een stelselwijziging uit te voeren. Aanleiding hiervoor was het volgende:<sup>11</sup>

- accentverschuiving van de publieksfunctie van de stichtingen rechtsbijstand naar de toevoegepraktijk en zelfs een opbouw van een betalende praktijk;
- de belangstelling van de advocaat om deel te nemen aan het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand als gevolg van ontevredenheid over de honorering van het werk en de administratieve belasting van de toevoegepraktijk, nam af.

De stelselwijziging heeft ook een belangrijke wijziging teweeg gebracht bij de organisaties en instanties in Nederland. Er is toentertijd besloten tot een scheiding in de publieke en private functies van het stelsel. De oplossing hiervoor was toen de oprichting van het inmiddels algemeen bekende Juridische Loket. Zij is ter vervanging gekomen van de toen bestaande Bureaus Rechtshulp.

---

<sup>9</sup> De Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, Toegang tot het recht, *Den Haag* 2004, <[www.adviesorgaan-rmo.nl/publicaties/adviezen/2004/354/810/](http://www.adviesorgaan-rmo.nl/publicaties/adviezen/2004/354/810/)>.

<sup>10</sup> Idem

<sup>11</sup> Raad voor de Rechtsbijstand, Jaarverslag 2005, Nieuwe wegen in de delta, <[www.rvr.org/binaries/over-rvr/jaarverslag\\_rvr\\_2005.pdf](http://www.rvr.org/binaries/over-rvr/jaarverslag_rvr_2005.pdf)>.

Het Juridisch Loket functioneert als een onafhankelijke organisatie en richt zich op vraagverheldering, informatie en adviesverstrekking en verwijzing, ook wel eerstelijnsrechtshulp genoemd. Deze loketten mogen niet meer dan één uur rechtshulp verlenen. Het Juridisch Loket zal naar aanleiding van een probleemanalyse de betrokkene aan moeten informeren hoe hij het probleem zelf kan aanpakken, of moeten doorverwijzen naar een juridische hulpverlener of een niet juridische instantie. Het doel van het verwijssysteem is om het voor rechtzoekenden goed en transparant te laten verlopen. Het Juridisch Loket kan onder andere doorverwijzen naar advocaten en mediators.

Ook in de Wrb zijn een aantal wijzigingen doorgevoerd. Zo geldt in plaats van het nettohuishoudinkomen het belastbaar loon of het verzamelinkomen om te bepalen of iemand in aanmerking komt voor een toevoeging. De eigen bijdrage is teruggebracht van twaalf categorieën naar vijf categorieën. Tevens is de anticumulatie regeling versoerd in zoverre dat de rechtzoekende een korting van 50% krijgt op de eigen bijdrage bij een tweede, derde en vierde toevoeging binnen een periode van zes maanden. Daarna worden geen toevoegingen meer gegeven. Dit was voor de stelselwijziging wel mogelijk.

In 2006 is VIValt<sup>12</sup> in werking getreden. Voorheen moest een rechtzoekende, wilde deze in aanmerking komen voor een toevoeging, op het gemeentehuis een verklaring omtrent inkomen en vermogen laten opmaken. De advocaat stuurde deze verklaring vervolgens naar een Raad voor Rechtsbijstand tezamen met het verzoek om een toevoeging. Deze aanvraagprocedure voor een toevoeging is inmiddels vereenvoudigd, in zoverre dat de advocaat van de rechtzoekende de aanvraag kan indienen.

Ook is er een wijziging opgetreden in het Wetboek van Strafvordering. Er zijn een aantal regels gewijzigd ter versterking van de positie van het slachtoffer in het strafproces.<sup>13</sup> De eerste wijziging betreft dat slachtoffers van zeden- en geweldsmisdrijven in de toekomst van de overheid een voorschot kunnen ontvangen op de schadevergoeding. Deze schadevergoeding moet de dader uiteindelijk betalen, maar hierdoor hoeft het slachtoffer minder lang te wachten op de vergoeding. Een andere belangrijke wijziging is dat slachtoffers in de toekomst tijdens een strafproces bijstand kunnen krijgen van een advocaat en/of tolk. De laatste belangrijke wijziging is dat er slachtofferloketten komen waar slachtoffers voor informatie en advies terecht kunnen.

Mediation is de laatste paar jaren meer onder de aandacht gekomen. Zo hebben rechters nu de plicht om tijdens een rechtszaak mediation onder de aandacht te brengen van partijen, ondanks dat mediation maar geschikt is voor een aantal gevallen. Ook hiervoor bestaat de mogelijkheid van een toevoeging voor minder draagkrachtigen. De overheid neemt bij deze vorm vier uur mediation voor haar rekening en de burger betaalt zelf een kleine eigen bijdrage.

## 1.5. Deelconclusie

---

<sup>12</sup> Alternatief voor de verklaring omtrent inkomen en vermogen (VIV)

<sup>13</sup> P. Louwerse, 'Meer aandacht voor het slachtoffer: verbetering of verloedering', *MR. Nr.1 2011*.

Rechtshulp is een belangrijke dienstverlening in Nederland, die tegenwoordig niet meer weg te denken is uit de maatschappij. De toegang tot het recht wordt dan ook als een belangrijk recht beschouwd voor iedere burger in Nederland. Om deze toegang te kunnen verkrijgen staat de burger een groot aantal mogelijkheden open. Maar wat wel belangrijk is, is dat de burger beschikt over vertrouwen en zelfredzaamheid om zijn eigen juridische positie in te vullen.

Omdat rechtshulp als een belangrijk recht wordt ervaren, en de toegang tot het recht voor iedereen toegankelijk moet blijven heeft het rechtstelsel een groot aantal wijzigingen ondergaan de afgelopen jaren. Niet alleen de Wrb is ingrijpend gewijzigd, maar ook vele instanties zijn opgericht of opgeheven. Ondanks deze wijzigingen zijn er nog steeds diverse juridische organisaties en instanties die zich richten op het aanbieden van rechtshulp.

Rechtshulp speelt een belangrijke rol in de Nederlandse samenleving en voor de burgers in Nederland. Ondanks dat misschien niet iedereen ervoor kiest om zijn recht te behalen, zijn er nog genoeg mensen die ervoor kiezen om een bepaalde vorm van rechtshulp te aanvaarden. En hiertoe worden hen genoeg mogelijkheden aangereikt. Ik denk dan ook dat rechtshulp als één van de belangrijkste dienstverleningen in Nederland kan worden gezien, omdat vroeg of laat iedereen in aanraking komt met de wet.

## **Hoofdstuk 2: Hoe is letselschade geregeld in Nederland?**

---

Nederland telt jaarlijks 1,2 miljoen mensen die het slachtoffer worden van een verkeersongeval, een arbeidsongeval, een medische fout of een geweldsmisdrijf. Van deze 1,2 miljoen mensen onderneemt 10 á 15 procent juridische stappen. Letselschade kan ervoor zorgen dat je leven van de één op andere dag totaal is veranderd. Wat letselschade nu eigenlijk precies is en welke soorten schade er onder vallen, wordt beantwoord in dit hoofdstuk. Er wordt ingegaan op de ontwikkelingen en mogelijkheden van letselschade in de Nederlandse samenleving. Daarna zullen de knelpunten van letselschade worden behandeld. Tot slot volgt een conclusie waarin antwoord wordt gegeven op de vraag hoe letselschade is geregeld in Nederland.

### **2.1. Het rechtsgebied letselschade**

Letselschade is de schade, lichamelijk of geestelijk, die iemand heeft ondervonden naar aanleiding van een ongeluk. Het kan hier gaan om verkeersongelukken, maar ook bedrijfsongevallen, huis-, tuin- en keukenongelukken of zelfs ongelukken door een medische fout. Ook naar aanleiding van een mishandeling kan er sprake zijn van letselschade.

Het aangaan van een letselschadetraject staat erom bekend dat het lang kan duren voordat deze helemaal is afgerond. Een gemiddelde letselschadezaak wordt binnen een termijn van twee a drie jaar afgerond. De belangrijkste reden waarom de afhandeling van letselschadezaken over het algemeen lang duurt, is dat de schade pas kan worden vastgesteld als de medische situatie van het slachtoffer stabiel is. Het traject van de afwikkeling van letselschade kan in beginsel worden opgesplitst in vier fasen. De eerste fase betreft het aansprakelijkheidsonderzoek. Daarna komt de schadevergoeding en de voorschotbetaling aan bod. De vierde en laatste fase betreft de definitieve regeling of ook wel de vaststellingsovereenkomst genoemd.

Het aansprakelijkheidsonderzoek houdt in dat er wordt onderzocht of de tegenpartij aansprakelijk is voor het ongeval. Vervolgens wordt onderzocht of deze partij verzekerd is. Als de tegenpartij niet verzekerd is houdt dit in dat de schade die is ontstaan, vergoedt dient te worden door de tegenpartij zelf. Is de tegenpartij wel verzekerd dan zullen de kosten voor rekening komen van de verzekeraar van de tegenpartij. Het aansprakelijk stellen van de tegenpartij naar aanleiding van schade is aan een termijn gebonden. Art 3:310 lid 1 BW bepaalt de absolute verjaringstermijn van 20 jaren bij letselschade. De relatieve verjaringstermijn is vijf jaren na het bekend worden met de schade en de daarvoor aansprakelijke partij. Lid 2 van hetzelfde artikel bepaalt vervolgens dat vorderingen uit letsel- en overlijdensschade pas verjaren na 30 jaren.

De schuldaansprakelijkheid houdt in dat een ander slechts dan aansprakelijk is, indien deze door diens handelen of nalaten schuld heeft aan de schadeoorzaak. Dit is iets anders dan risicoaansprakelijkheid waarin de aansprakelijkheid voortvloeit uit de specifieke hoedanigheid van de aansprakelijke partij. Cruciaal voor het kunnen vaststellen van de schuldaansprakelijkheid is niet zozeer of er verwijtbaar is gehandeld, maar wie de bewijslast hiervan draagt.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Stichting de Ombudsman, De Gedragscode Behandeling Letselschade: een goed bewaard geheim, Stichting de Ombudsman februari 2011,

Tussen de schadeveroorzakende gebeurtenis en de letselschade zal sprake moeten zijn van een medische causaliteit, ofwel een oorzakelijk verband. Zonder ongeval zou er geen sprake van schade moeten zijn, ook wel de *conditio sine qua non* regel genoemd. Er bestaan twee soorten schade: materiële schade en immateriële schade. Bij materiële schadevergoeding wordt ernaar gestreefd het slachtoffer in dezelfde vermogenspositie te brengen waarin hij zou hebben verkeerd als de schadeveroorzakende gebeurtenis zich niet had voorgedaan.<sup>15</sup>

Voorbeelden van materiële schade zijn verlies aan verdienvermogen, kosten van huishoudelijke hulp en ziektekosten. Immateriële schade valt in zoverre niet in geld uit te drukken. Een financiële vergoeding kan er nooit in slagen het slachtoffer te brengen in de toestand waarin hij zou zijn geweest als de schadeveroorzakende gebeurtenis zich niet had voorgedaan.<sup>16</sup> Een voorbeeld van immateriële schade is affectieschade. Affectieschade is het nadeel dat niet in vermogensschade is uit te drukken en dat men lijdt doordat een persoon waarmee men een affectieve relatie heeft, ernstig gewond raakt of overlijdt als gevolg van een gebeurtenis waarvoor een ander aansprakelijk is.<sup>17</sup>

Zodra de aansprakelijkheid is erkend, eventueel af te dwingen door een gerechtelijke procedure, kan de belangenbehartiger van het slachtoffer om voorschotten op de schadevergoeding vragen bij de aansprakelijke tegenpartij. De voorschotbetaling is niet de definitieve schadevergoeding. Naast de kosten die hiervoor worden gemaakt zal de aansprakelijke partij tevens de wettelijke rente moeten gaan betalen als de afhandeling van de letselschadezaak vertraging oploopt.

De laatste fase is de definitieve regeling, ook wel de vaststellingsovereenkomst genoemd. In de vaststellingsovereenkomst wordt onder andere het bedrag vermeld dat het slachtoffer van de aansprakelijke partij c.q. verzekeraar heeft ontvangen en voor welke schadecomponenten dit bedrag is bestemd.

In diverse letselschadezaken spelen medische aspecten een rol. Zowel voor de beoordeling van het causaal verband tussen de schadeveroorzakende gebeurtenis en het letsel, als voor de bepaling van de omvang van de door een benadeelde als gevolg van een ongeval geleden schade, is vaak medische informatie nodig.<sup>18</sup> Er is sprake van twee medische beoordelingstrajecten, namelijk een traject ter beoordeling van de aansprakelijkheid en een traject ter beoordeling van de omvang van de schade als gevolg van een ongeval. In een medisch traject wordt in principe inzicht verkregen in de medische toestand van benadeelde van voor en na het ongeval.

De afhandeling van een letselschadetraject door een medische fout, is in principe hetzelfde traject als de afhandeling van een letselschade bij een verkeersongeluk. Medische fouten kunnen

---

<[www.deombudsman.nl/sites/default/files/docs/publicaties/Stichting\\_De\\_Ombudsman\\_Rapport\\_Verbetering\\_afhandeling\\_letselschade.pdf](http://www.deombudsman.nl/sites/default/files/docs/publicaties/Stichting_De_Ombudsman_Rapport_Verbetering_afhandeling_letselschade.pdf)>.

<sup>15</sup> R.M.E. Huver, K.A.P.C. van Wees, A.J. Akkermans & N.A. Elbers, Slachtoffers en aansprakelijkheid: Een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht, Den Haag: *Wetenschappelijk Onderzoek en Documentatiecentrum* 2007, <[www.wodc.nl/images/1345\\_vollledige\\_tekst\\_tcm44-79806.pdf](http://www.wodc.nl/images/1345_vollledige_tekst_tcm44-79806.pdf)>.

<sup>16</sup> Idem

<sup>17</sup> idem

<sup>18</sup> A Wilken, A.J. Akkermans en J. Legemaate, Medisch beoordelingstraject bij letselschade. Inventarisatie bestaande normering knelpunten en mogelijke oplossingsrichtingen, De Letselschade raad 2010.

echter ingewikkelder zijn dan bijvoorbeeld een verkeersongeval. Een hulpverlener moet verwijtbaar onvoldoende inspanning hebben geleverd, waarna de patiënt dientengevolge schade heeft geleden. Hulpverleners en instellingen zijn verzekerd tegen het maken van fouten en daarom zal het slachtoffer in een dergelijk geval altijd te maken krijgen met de verzekeringsmaatschappij van de tegenpartij.

Bij verkeersongevallen is de aansprakelijke partij in de regel een anonieme wederpartij waarmee voordien geen relatie bestond. Bij arbeidsongevallen is de wederpartij in de meeste gevallen de werkgever. Bij de medische fout bestond er voorheen al een vertrouwensrelatie tussen de hulpverlener en de patiënt. Letselschade kan ook ontstaan door een geweldsmisdrijf. Bij dergelijke misdrijven wordt aan het slachtoffer moedwillig schade berokkend. Dit kan voor het slachtoffer, maar ook voor de nabestaande, psychologische, emotionele en sociale gevolgen hebben. De afgelopen jaren heeft onderzoek alleen plaatsgevonden onder slachtoffers van geweldsmisdrijven. Ten eerste omdat slachtoffers ook daadwerkelijk als zodanig zijn erkend door de maatschappij, en ten tweede omdat het onderscheid tussen dader en slachtoffer niet altijd scherp is.<sup>19</sup>

## 2.2. Ontwikkelingen op het gebied van letselschade

Rechtshulp voor letselschadeslachtoffers is de afgelopen jaren sterk aan verandering onderhevig geweest. Sinds de jaren tachtig zijn veel rechtshulpverleners zich gaan specialiseren in letselschade en aansprakelijkheidsrecht. Tot voorheen waren buitengerechtelijke kosten niet of nauwelijks verhaalbaar op de schuldige partij. In de jaren tachtig kwam hier verandering in. Maar niet alleen het aantal hulpverleners dat zich in letselschade is gaan specialiseren is toegenomen, ook het aantal letselschadezaken heeft de afgelopen jaren een enorme groei doorgemaakt. De toename van het aantal letselschadezaken is te wijten aan de claimbewustheid van rechtzoekenden. Men is meer gaan beseffen dat schade kan worden verhaald en op welke manieren dit kan worden verhaald.

Een belangrijke ontwikkeling in letselschade is de verbetering van de positie van letselschadeslachtoffers. Zo zijn de afgelopen jaren de begrippen smartengeld, shockschade en affectieschade belangrijke termen geworden in het huidige rechtssysteem. Affectieschade zou verandering brengen in de positie van nabestaanden van slachtoffers. Het wetsvoorstel vergoeding affectieschade is echter niet door de eerste kamer gekomen. Het wetsvoorstel had als doel<sup>20</sup>: enerzijds de erkenning van de naasten en anderzijds de genoegdoening voor de naasten. In de wet is een hardheidclausule opgenomen die inhoudt dat naast de uitdrukkelijk in de wet genoemde personen ook een recht op vergoeding toekomt aan een ander persoon die in een zodanig nauwe persoonlijke relatie tot het slachtoffer staat, dat uit de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeit dat hij als naaste kan worden aangemerkt.

Omdat er een toename plaatsvond in het aantal letselschadezaken is er onderzoek uitgevoerd naar de oorzaken en gevolgen van een claimcultuur. De conclusies en aanbevelingen zijn gepubliceerd in de nota 'Naar een Claimcultuur in Nederland'. Mogelijke oorzaken van een toenemende claimbewustheid zijn:<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> J.J.M. van Dijk en F. van Mierlo, Leemten in de slachtofferhulpverlening: Resultaten van een verkennend kwalitatief onderzoek onder verschillende categorieën gedupeerden van ingrijpende gebeurtenissen, *Tilburg: Intervict* 2009, <<http://www.stichtingpiv.nl/Docs/PIVdocs/2009/09-12-03%20Leemten%20slachtofferhulp%20uvt.pdf>>.

<sup>20</sup> Stichting de Ombudsman, Letselschaderegeling: onderhandelen met het mes op tafel een zoektocht naar de redelijkheid, <[www.letselschadehaaglanden.nl/sites/default/files/ombudsman.pdf](http://www.letselschadehaaglanden.nl/sites/default/files/ombudsman.pdf)>.

<sup>21</sup> Idem

- juridisering van de samenleving;
- de rechtshulpverlening is laagdrempeliger;
- een afbrokkelend systeem van de sociale voorzieningen door bezuinigingsmaatregelen;
- een toename van het aantal verzekeringsproducten;
- een afname van de sociale cohesie in de samenleving.

Een belangrijke organisatie die zich inzet voor de letselschadeslachtoffers is Stichting de Ombudsman. Zij houdt zich veelvuldig bezig met het onderzoek van letselschadeslachtoffers die zijn vastgelopen in hun letselschadezaak. Haar doel is opkomen voor de burger die verstrikt is geraakt in wetten en regels die hij niet meer op eigen kracht kan ontwarren en die bij de betreffende instelling van overheid of bedrijfsleven geen gehoor meer vindt voor zijn probleem of klacht.<sup>22</sup>

De Stichting heeft in de afgelopen jaren tweemaal een onderzoek gepubliceerd met ernstige kritiek op het proces van letselschade en de afwikkeling van een letselschadezaak. Het eerste onderzoek waarmee Stichting de Ombudsman stevige kritiek uitte op het letselschadeproces in de Nederlandse samenleving is het rapport 'Met het mes op tafel een zoektocht naar de redelijkheid'. Naar aanleiding van dit onderzoek is de Gedragscode Behandeling Letselschade opgesteld, ook wel de Code van Tilburg genoemd. De gedragscode moest ervoor zorgen dat letselschadeslachtoffers weer als partij werden betrokken bij hun eigen letselschadezaak. De gedragscode bevat een twintigtal regels, onder andere ter verbetering van het contact tussen de belangenbehartiger, de verzekeraars en het slachtoffer. De volledige Gedragscode geldt als volgt:

- Beginsel 1:** De kernwaarden voor de schadebehandeling zijn: slachtoffer centraal, respectvol met elkaar omgaan, inzichtelijkheid, vertrouwen creëren en versterken, overleg in harmonie, een goed tempo, problemen samen oplossen en elkaar op het goede spoor houden.
- Beginsel 2:** Alle betrokken personen zijn zich bewust van het belang van een positief verlopend contact en zetten zich daarvoor in. Het contact biedt het slachtoffer waarborgen.
- Beginsel 3:** Partijen voeren constructief overleg. Een goed bruikbare werkwijze is (een vorm van) probleemoplossend onderhandelen.
- Beginsel 4:** De schadebehandeling is mede gericht op de toekomst. Voorop staan passende oplossingen voor het slachtoffer in zijn persoonlijke- en werkomgeving.
- Beginsel 5:** Ieder onderdeel in de schadebehandeling wordt voortvarend afgerond en iedere stap wordt vlot gezet. Partijen streven naar afronding van de schadebehandeling binnen twee jaar na het ongeval. Halen zij deze termijn niet, dan evalueren zij jaarlijks en nemen zij passende maatregelen.

---

<sup>22</sup> R.M.E. Huver, K.A.P.C. van Wees, A.J. Akkermans & N.A. Elbers, Slachtoffers en aansprakelijkheid: Een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht, Den Haag: *Wetenschappelijk Onderzoek en Documentatiecentrum 2007*, <[www.wodc.nl/images/1345\\_volledige\\_tekst\\_tcm44-79806.pdf](http://www.wodc.nl/images/1345_volledige_tekst_tcm44-79806.pdf)>.

- Beginsel 6:** Tijdens het eerste contact met het slachtoffer draait het om erkenning, luisteren en zorg. Er worden geen afspraken gemaakt die het slachtoffer binden.
- Beginsel 7:** De schadebehandeling gebeurt gepland en onderling afgestemd. Een behandelplan letselschade is daarbij een hulpmiddel.
- Beginsel 8:** Partijen beoordelen kritisch welke informatie echt nodig is. Zij verdelen de taken bij het verzamelen van informatie. Informatie-uitwisseling blijft gescheiden van overleg over de gevolgen daarvan.
- Beginsel 9:** De verzekeraar is terughoudend bij het vragen van gegevens over de gezondheid en persoonlijke situatie van het slachtoffer. Hij is voorzichtig en respectvol bij de interpretatie van die gegevens.
- Beginsel 10:** Partijen zorgen dat snel duidelijkheid komt over de aansprakelijkheid. Bij afwijzing krijgt het slachtoffer een respectvolle en begrijpelijke motivering.
- Beginsel 11:** Als de verzekeraar aansprakelijkheid aanvaardt, geeft hij voorschotten en keert hij de onbetwiste delen van vergoedingen uit.
- Beginsel 12:** Als een medisch traject nodig is, beperken partijen de belasting daarvan voor het slachtoffer. Zij streven naar tempo, objectiviteit en dialoog.
- Beginsel 13:** Nadat voldoende informatie is uitgewisseld en het letsel stabiel is, overleggen partijen in persoon en streven zij naar een eindresultaat op hoofdlijnen.
- Beginsel 14:** Als omstandigheden moeilijk objectief vaststelbaar zijn, bespreken partijen wat zou kunnen gebeuren. Zij kijken hoe waarschijnlijk ieder scenario is. Naar rato daarvan bepalen zij de vergoeding.
- Beginsel 15:** Als het overleg vastloopt, bespreken partijen wat er aan de hand is en zoeken zij een basis om hun overleg te hervatten. Zij vermijden escalatie.
- Beginsel 16:** Leidt het overleg niet tot resultaat, dan schakelen partijen aan de hand van een conflictdiagnose een geschikte neutrale persoon in. Zij doen dat zoveel mogelijk in overleg.
- Beginsel 17:** Geschiloplossing gebeurt constructief, op basis van het behandelplan, gericht op de gerezen impasse, binnen een korte termijn en tegen voorspelbare kosten.
- Beginsel 18:** Partijen beheersen de financiële en de emotionele lasten. Discussies over vergoeding van buitengerechtelijke kosten hebben geen invloed op de schadebehandeling en worden snel en efficiënt beslecht.
- Beginsel 19:** Partijen beschouwen deze gedragscode als een handleiding. Zij stimuleren elkaar en andere betrokkenen om volgens de kernwaarden, beginsel en goede praktijken te werken. Zij doen suggesties voor verbeteringen en aanvullingen aan de Permanente Organisatie.
- Beginsel 20:** Een Permanente Organisatie ziet toe op een goede schadebehandeling. De werking van deze gedragscode wordt regelmatig geëvalueerd. De code wordt

steeds aangevuld. Slachtofferorganisaties en de branche worden daarbij betrokken.

Stichting de Ombudsman heeft onderzoek uitgevoerd onder slachtoffers na een medisch incident. Naar aanleiding van dit onderzoek is de Stichting gekomen met de Gedragscode Openheid medische incidenten: betere afwikkeling Medische aansprakelijkheid (hierna de: GOMA). Het betreffen aanbevelingen over het handelen van degenen die betrokken zijn bij de afwikkeling van de gevolgen voor een patiënt van een incident in de gezondheidszorg. Tevens betreft het hier ook aanbevelingen voor een adequate afwikkeling van verzoeken om schadevergoeding. Een verschil met de Gedragscode Behandeling Letselschade is dat de GOMA nog niet officieel is geïntroduceerd bij de beroepsgroepen.

De GOMA is er voor individuele patiënten die van mening zijn dat zij schade hebben opgelopen door onjuist handelen door een hulpverlener of zorginstelling. Met incident wordt hier bedoeld; een onbedoelde gebeurtenis die tot schade aan de patiënt heeft geleid of nog kan leiden. De GOMA geldt als volgt:

- Beginsel 1:** De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de patiënt op zorgvuldige en duidelijke wijze wordt geïnformeerd over de onderzoeken en behandelingen die hij ondergaat, zodanig dat de patiënt een weloverwogen besluit kan nemen over het voorgestelde onderzoek of de voorgestelde behandeling.
- Beginsel 2:** De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de dossiers van de patiënt op adequate wijze en tijdig worden bijgehouden. In het geval van een incident met (mogelijke) gevolgen voor de patiënt wordt informatie in het dossier opgenomen over de aard en toedracht van het incident, en over de (mogelijke) gevolgen van het incident voor de patiënt.
- Beginsel 3:** Als zich een incident heeft voorgedaan met (mogelijke) gevolgen voor de patiënt, neemt de zorgaanbieder daarover zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 24 uur na het ontdekken van het incident, contact op met de patiënt.
- Beginsel 4:** De zorgaanbieder onderneemt wat nodig is om eventuele negatieve gevolgen van een incident voor de gezondheidssituatie van de patiënt weg te nemen of te beperken.
- Beginsel 5:** De zorgaanbieder onderzoekt hoe het incident heeft kunnen ontstaan en onderneemt de activiteiten die nodig zijn om te voorkomen dat het incident zich nog eens voordoet (of op zijn minst om de kans daarop te verkleinen).
- Beginsel 6:** Zodra de toedracht van een incident bekend is, wordt de patiënt daarover duidelijk geïnformeerd. In het kader van deze communicatie wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de wensen en behoeften van de patiënt.
- Beginsel 7:** In geval van een incident waardoor de patiënt schade oploopt, spant de zorgaanbieder zich, in aanvulling op het ter beschikking stellen van een volledig dossier, in voor het verzamelen van andere gegevens en verklaringen die behulpzaam kunnen zijn bij de vaststelling van de feiten.

- Beginsel 8:** Indien uit het onderzoek naar de toedracht van het incident blijkt dat er sprake is geweest van een fout, dan erkent de zorgaanbieder deze fout en biedt hij de patiënt verontschuldiging aan.
- Beginsel 9:** Als de patiënt naar aanleiding van een incident een klacht of claim wil indienen, informeert de zorgaanbieder hem schriftelijk over de verschillende mogelijkheden daartoe en over de daarvoor geldende criteria en procedures.
- Beginsel 10:** Als de patiënt een juridische belangenbehartiger in de arm heeft genomen, informeert deze de patiënt over de bijzondere aard van medische aansprakelijkheidszaken en de daarmee gepaard gaande duur en de kosten van het traject.
- Beginsel 11:** Wanneer de patiënt zelf rechtstreeks de zorgaanbieder aansprakelijk stelt, informeert de zorgaanbieder de patiënt in grote lijnen over het verdere verloop en de te verwachten procedure. Tevens meldt de zorgaanbieder of hij de behandeling van de schadeclaim overdraagt aan zijn verzekeraar.
- Beginsel 12:** De belangenbehartiger draagt zorg voor een goede gemotiveerde en onderbouwde aansprakelijkstelling en omschrijft zo mogelijk de medische en feitelijke gevolgen van de fout.
- Beginsel 13:** De aansprakelijkheidsverzekeraar maakt zich per omgaande, maar uiterlijk binnen twee weken nadat hij de aansprakelijkstelling van de zorgaanbieder heeft ontvangen, als betrokken partij bekend aan de afzender van de aansprakelijkstelling. Om transparantie over het traject te bevorderen stuurt hij met dat bericht een brochure daarover mee.
- Beginsel 14:** Partijen stellen elkaar over en weer, met het oog op de beoordeling van de aansprakelijkheid en de gevolgen van het gestelde feit, de relevante medische en feitelijke gegevens ter beschikking.
- Beginsel 15:** De aansprakelijkheidsverzekeraar neemt in beginsel binnen drie maanden nadat hij de aansprakelijkstelling heeft ontvangen een onderbouwd standpunt in over de aansprakelijkheid. Mocht deze termijn niet haalbaar blijken, dan meldt hij dit onder opgave van redenen en geeft hij aan wanneer de patiënt alsnog een reactie kan verwachten.
- Beginsel 16:** De verzekeraar geeft schriftelijk en gemotiveerd aan wat hij erkent, wat hij afwijst en wat naar zijn mening nog nader onderzoek verdient. Hij laat, indien aan de orde, ook zijn standpunt weten over vergoeding van de gemaakte en te maken kosten van buitengerechtelijke rechtsbijstand en eventueel deskundigenonderzoek.
- Beginsel 17:** Als de aansprakelijkheidsverzekeraar niet in staat mocht zijn om op een onderbouwde aansprakelijkstelling een gemotiveerd standpunt in te nemen over de aansprakelijkheid en het nodig vindt om een medisch deskundige in onderling overleg aan te zoeken, draagt hij daarvan de kosten.
- Beginsel 18:** Als bij een goed onderbouwde aansprakelijkstelling en een goed gemotiveerde afwijzing daarvan een verschil van inzicht op het medische gebied blijft bestaan,

zal in gezamenlijk overleg een deskundigenonderzoek worden gevraagd om in medisch opzicht de duidelijkheid te verschaffen die nodig is voor een juridisch oordeel over de bestreden behandeling. De kosten van dit deskundigenonderzoek komen in beginsel voor rekening van beide partijen.

**Beginsel 19:** Partijen communiceren open en voortvarend over de totstandkoming van een medisch deskundigenonderzoek in gezamenlijk overleg.

Het proces met betrekking tot letselschade heeft de afgelopen jaren veel ontwikkelingen meegemaakt. Er zijn diverse gedragscodes opgesteld ten behoeve van de verbetering van de positie van het slachtoffers. Uiteindelijk hebben alle wijzigingen en veranderingen daarom gedraaid. Het is de bedoeling dat het slachtoffer uiteindelijk weer als partij wordt betrokken in zijn of haar eigen letselschadezaak.

### 2.3. De maatschappij versus letselschade

*'In de schaderegeling ligt een buitengewoon grote verantwoordelijkheid bij zowel het slachtoffer als de professionele partijen. Het slachtoffer heeft recht op volledige schadevergoeding, maar die volledige schadevergoeding is per definitie niet nauwkeurig vast te stellen. Van alle partijen wordt gevergd dat zij een redelijke inschatting van de letselschade maken. Daarbij moeten zij rekening houden met de goede en de kwade kansen in de toekomst'.<sup>23</sup>*

In de jaren tachtig heeft zich een ontwikkeling voorgedaan waardoor veel organisaties en instanties zich zijn gaan richten op rechtshulp als dienstverlening. Het rechtsgebied is toentertijd sterk in populariteit toegenomen. Bij de afwikkeling van een letselschadezaak zijn vaak veel partijen betrokken. De belangrijkste partij is uiteraard het slachtoffer. Een andere belangrijke partij is de belangenbehartiger, meestal aan de kant van het slachtoffer. In een letselschadezaak heb je daarnaast bijna altijd te maken met een verzekeringsmaatschappij. De verzekeringsmaatschappij maakt op haar beurt vaak weer gebruik van de diensten van een medisch adviseur. En tot slot zijn er nog andere belangrijke partijen betrokken bij een letselschadezaak afhankelijk van het incident.

Één van de taken van de Raad voor Rechtsbijstand is om te voorzien in een voldoende aanbod van rechtsbijstandverleners van goede kwaliteit.<sup>24</sup> Gesubsidieerde rechtsbijstand wordt hoofdzakelijk aangeboden door advocaten. Maar wanneer wordt je gezien als een goede rechtshulpverlener? Er zijn geen standaard eisen waar een letselschadespecialist aan moet voldoen, wil er sprake zijn van een goede rechtshulpverlener.

---

<sup>23</sup> Stichting de Ombudsman, De Gedragscode Behandeling Letselschade: een goed bewaard geheim, Stichting de Ombudsman februari 2011, <[www.deombudsman.nl/sites/default/files/docs/publicaties/Stichting\\_De\\_Ombudsman\\_Rapport\\_Verbetering\\_afhandeling\\_letselschade.pdf](http://www.deombudsman.nl/sites/default/files/docs/publicaties/Stichting_De_Ombudsman_Rapport_Verbetering_afhandeling_letselschade.pdf)>.

<sup>24</sup> S.L. Peters, L. Combrink-Kuiters & M. van Gammeren-Zoetewij, Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2009, Den Haag: Boom Juridische Uitgevers 2010, <[www.rvr.org/binaries/rbv-library/onderzoeken/mgr/monitor-2009\\_interactief.pdf](http://www.rvr.org/binaries/rbv-library/onderzoeken/mgr/monitor-2009_interactief.pdf)>.

***‘Een goede rechtshulpverlener is onafhankelijk, deskundig,  
duidelijk, transparant en integer’***

Belangenbehartigers zijn in de meeste gevallen onder te verdelen in drie groepen: advocaten, een rechtsbijstandverzekeraar en een letselschadekantoor. Nederland kent veel advocaten op het gebied van Letselschade. Veel van deze advocaten hebben zich aangesloten bij de Vereniging van Letselschade Advocaten (LSA). Haar doel is om de deskundige beroepsuitoefening door advocaten op het gebied van letselschade te bevorderen. Naast deze vereniging bestaat de Vereniging van Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade. Zij behartigen alleen de belangen van slachtoffers van personenschade. Het Personenschade Instituut van Verzekeraars voert vooral research uit naar letselschadezaken.

De rol van een medisch deskundige is in de meeste letselschadetrajecten van groot belang. Een medisch deskundige kan in de meeste gevallen vaak bepalen wanneer er sprake is van een medisch stabiele situatie. Het medisch deskundigenrapport, mits goed opgesteld en aan de voorwaarden voldaan, heeft een sterke bewijswaarde. Voor het verkrijgen van een medisch haalbaarheidsonderzoek is er de Regeling subsidiering medische haalbaarheidsonderzoeken in letselschade. Een medisch haalbaarheidsonderzoek wordt in deze wet gedefinieerd als een onderzoek naar de medische haalbaarheid van een letselschadezaak door een medicus die is ingeschreven in een register als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg.

Naast de bovengenoemde partijen zijn in een letselschadetraject vaak ook nog andere partijen betrokken bij de afwikkeling. Zo speelt bij verkeersongelukken en geweldsmisdrijven de politie een belangrijke rol. Als blijkt dat het letsel ernstig is en daardoor het slachtoffer zijn werk niet meer naar behoren kan uitvoeren dan spelen keuringartsen, arbeidsdeskundigen, arbeidsinspectie en de uitvoeringsinstellingen een belangrijke rol.

Tot slot is er nog de rechter die een beslissende rol kan spelen in een letselschadezaak. Indien een letselschadezaak door de rechter wordt behandeld, is de rechter degene die de schade begroot op de wijze die het meest met de aard ervan in overeenstemming is.<sup>25</sup> De rechter wordt in principe alleen betrokken in een letselschadezaak indien partijen er onderling niet meer uit kunnen komen. Letselschadezaken die uiteindelijk terecht komen bij de rechter, zullen veel vaker worden gaan behandeld door drie rechters in plaats van één rechter. Het gaat hier veelal om complexe zaken in een letselschadeproces. Doordat er meerdere rechters zijn, die een gedegen voorbereiding hebben van de zaak, kan een letselschadezaak vaak sneller worden afgewikkeld dan wanneer er sprake is van één rechter. Dit is een nieuwe ontwikkeling in de behandeling van letselschadezaken bij de rechter en zal in de toekomst veel vaker worden toegepast.

Voor slachtoffers van letselschade bestaan er nog twee organisaties die zich richten op de belangenbehartiging. Zo kennen we Slachtofferhulp Nederland als belangrijke organisatie bij begeleiding in verschillende incidenten. Naast Slachtofferhulp kennen we ook het Schadefonds Geweldsmisdrijven, specifiek voor financiële vergoeding bij geweldsmisdrijven. Dit is één van de rechten van het slachtoffer bij een misdrijf, namelijk om in aanmerking te komen voor een financiële tegemoetkoming van de schade.

---

<sup>25</sup> Stichting de Ombudsman, De Gedragscode Behandeling Letselschade: een goed bewaard geheim, Stichting de Ombudsman februari 2011, <[www.deombudsman.nl/sites/default/files/docs/publicaties/Stichting\\_De\\_Ombudsman\\_Rapport\\_Verbetering\\_afhandeling\\_letselschade.pdf](http://www.deombudsman.nl/sites/default/files/docs/publicaties/Stichting_De_Ombudsman_Rapport_Verbetering_afhandeling_letselschade.pdf)>.

## 2.4. Knelpunten in de letselschade anno 2011

*'De Letselschaderegeling is ingewikkeld en voor een leek zelfs dermate gecompliceerd, dat een goede voorlichting en begeleiding onontbeerlijk is. Als een slachtoffer van letselschade niet bij de hand wordt genomen, raakt hij vroeg of laat de draad kwijt en verliest hij de regie'.<sup>26</sup>*

Stichting de Ombudsman heeft in 2003 een kritisch rapport gepubliceerd, naar aanleiding van een uitvoerig onderzoek. Het rapport 'Met het mes op tafel of een zoektocht naar de redelijkheid' veroorzaakte veel opschudding. Dit rapport is aanleiding geweest voor de Gedragscode Behandeling Letselschade. De Gedragscode Behandeling Letselschade is in 2006 tot stand gekomen en bestaat uit een aantal gedragsregels die de snelheid en de oplossingsgerichtheid in het overleg tussen de betrokken partijen moet bevorderen.<sup>27</sup>

Het Keurmerk Letselschade is in 2007 tot stand gekomen. Het keurmerk omvat een aantal belangrijke waarborgen zoals transparantie en communicatie. De handhaving en de ontwikkeling van het keurmerk gebeurt door Stichting Keurmerk Letselschade. Het keurmerk moet eraan bijdragen dat het voor een rechtszoekende eenvoudiger wordt om een keuze te maken voor een bepaalde rechtshulpverlener.

De regels van Stichting Keurmerk Letselschade zijn als volgt:

- Beginsel 1:** Uw belang staat centraal.
- Beginsel 2:** Uw belangenbehartiger is deskundig.
- Beginsel 3:** Uw belangenbehartiger is onafhankelijk.
- Beginsel 4:** Uw belangenbehartiger werkt grotendeels in letselschadezaken en treedt alleen voor slachtoffers op.
- Beginsel 5:** Bij langere afwezigheid van uw belangenbehartiger is deskundige en gelijkwaardige waarneming geregeld.
- Beginsel 6:** Ook de artsen die uw belangenbehartiger informeren staan alleen slachtoffers bij. Medische informatie wordt na uw goedkeuring aan de wederpartij verstrekt.
- Beginsel 7:** In het eerste schriftelijke contact legt uw belangenbehartiger alle gemaakte afspraken en wijze van werken vast.
- Beginsel 8:** Het intakegesprek vindt bij u thuis plaats, tenzij u naar het kantoor van uw belangenbehartiger wilt komen. Geen persoonlijke intakegesprek vindt plaats als uw letselschade (exclusief voertuigschade) minder dan €1500 euro bedraagt of uw arbeidsongeschiktheid minder dan een maand heeft geduurd.

---

<sup>26</sup> Stichting de Ombudsman, Letselschaderegeling: onderhandelen met het mes op tafel een zoektocht naar de redelijkheid, <[www.letselschadehaaglanden.nl/sites/default/files/ombudsman.pdf](http://www.letselschadehaaglanden.nl/sites/default/files/ombudsman.pdf)>.

<sup>27</sup> Idem

- Beginsel 9:** Als de verzekeraar met uw wil praten, is uw belangenbehartiger bij het gesprek aanwezig.
- Beginsel 10:** Als een externe deskundige met u gaat praten, zal uw belangenbehartiger in ieder geval bij het eerste gesprek aanwezig zijn. Dit geldt niet voor een gesprek met een arts.
- Beginsel 11:** Uw belangenbehartiger heeft eens per jaar een persoonlijk gesprek met u.
- Beginsel 12:** Uw belangenbehartiger gebruikt taal die u begrijpt.
- Beginsel 13:** U wordt eens in de twee maanden op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen van uw dossier. Als u langer niets hoort, krijgt u te horen waarom niet.
- Beginsel 14:** U ontvangt een kopie van alle belangrijke brieven en stukken. Als u dit niet wilt, kunt u dit aangeven.
- Beginsel 15:** Goede communicatie: post wordt uiterlijk binnen twee weken behandeld (in geval van vakantie kan deze termijn met twee weken worden verlengd). U wordt in principe binnen 3 werkdagen teruggebeld.
- Beginsel 16:** Uw belangenbehartiger maakt duidelijke en redelijke financiële afspraken met u die passen bij uw zaak.
- Beginsel 17:** Als uw belangenbehartiger geld voor u ontvangt, maakt hij dit zo spoedig mogelijk over naar u.
- Beginsel 18:** De belangenbehartiger zal u op aanvraag een overzicht van zijn bestede uren aan uw zaak geven.
- Beginsel 19:** Als uw belangenbehartiger een nota opmaakt, blijken daaruit: honorarium, verschotten, kantoorkosten en BTW.
- Beginsel 20:** Een eindregeling van uw zaak wordt pas getroffen als u het daar mee eens bent en als u daarover schriftelijk geïnformeerd bent.
- Beginsel 21:** Als u een second-opinion vraagt bij een kantoor met het keurmerk, berekent de belangenbehartiger niet meer dan €1250 euro (inclusief BTW en kantoorkosten).
- Beginsel 22:** Uw belangenbehartiger heeft een interne klachtenregeling.
- Beginsel 23:** Als uw klacht niet opgelost wordt via de interne klachtenregeling, kunt u gebruik maken van de externe klachtenregeling.

Uit onderzoek door Stichting de Ombudsman blijkt dat de Gedragscode Behandeling Letselschade nauwelijks voor verbetering heeft gezorgd in de positie van letselschadeslachtoffers. De Stichting wil er nu voor zorgen dat organisaties die zich hebben aangesloten bij de GBL ook daadwerkelijk de Gedragscode toepassen en dat er sanctiemogelijkheden moeten komen indien een organisatie zich niet houdt aan de regels. Sinds de totstandkoming van de GBL is er op het terrein van het medisch beoordelingstraject het nodige gebeurd, maar op een enkele uitzondering na heeft dit niet tot merkbare verbeteringen

geleid.<sup>28</sup> Dit terwijl bij diverse letselschadezaken medische aspecten nagenoeg altijd een belangrijke rol spelen.

Niet alleen Stichting de Ombudsman laat de praktijk van de letselschade zien. In 2007 werd al tijdens een uitzending van Zembla 'List en letselschade' uitvoerig gewezen op de praktijken van advocaten en letselschadebureaus in Nederland. Slachtoffers zouden letterlijk een poot worden uitgedraaid door advocaten die een persoonlijk financieel belang hebben in een letselschadezaak. Naast het feit dat diverse letselschadetrajecten langer dan twee jaar duren, blijkt ook dat kosten voor specifieke zaken zoals letselschadezaken hoog kunnen oplopen. Het gaat hier dan vooral om zaken waarin de kosten van de advocaat, medische deskundigen, arbeidsdeskundigen en eventuele proceskosten hoog kunnen oplopen.

Zo werd in dit programma aandacht besteed aan het no cure no pay principe. Dit principe biedt alleen voordeel als onduidelijk is wie aansprakelijk is. In veel gevallen bij bijvoorbeeld een verkeersongeluk is direct of vrijwel direct duidelijk wie er aansprakelijk is, waardoor niet op basis van het no cure no pay principe hoeft te worden gewerkt. Het principe van no cure no pay houdt in dat het slachtoffer niet hoeft te betalen als er geen financieel resultaat wordt behaald door de advocaat. Voor het slachtoffer lijkt dit in eerste instantie een prima vorm van honorering. Inmiddels mogen advocaten niet meer op basis van dit principe werken, maar schaderegelingkantoren hanteren dit principe nog maar al te vaak.

De afhandeling van letselschade is regelmatig onderwerp van discussie. De meeste letselschadezaken worden echter binnen twee jaar afgerond. De overige zaken die problemen met zich meebrengen, daar dient verandering in te worden aangebracht. Juist voor letselschadeslachtoffers is het belangrijk om inzicht te krijgen in de eigen letselschadezaak en om zo met de belangenbehartiger te komen tot een optimale afwikkeling.

## **2.5. Deelconclusie**

Letselschade staat bekend als één van de ingewikkeldste rechtsgebieden die Nederland kent: de afwikkeling van een letselschadezaak duurt eindeloos, hulpverleners draaien slachtoffers een poot uit, slachtoffers zijn niet bekend met de inhoud van hun eigen dossier, conclusies uit onderzoeken zijn verontrustend, maar de praktijk wijst uit dat er nog niets is veranderd.

Letselschade anno 2011 is een rechtsgebied waar diverse veranderingen hebben plaatsgevonden de afgelopen jaren. Hulpverleners en advocaten die er louter hun slag uit willen slaan komen steeds meer in de publiciteit. Men zet de televisie aan en valt middenin een uitzending over letselschade. Vooral in het afgelopen jaar is er veel tijd besteed aan het onder de aandacht brengen van de problematiek van letselschadeslachtoffers. Letselschade is nauwelijks geregeld in de wet en vindt vooral zijn aanvulling in vele gedragsregels. Maar deze zijn volledig vrijwillig en kunnen niet worden opgelegd aan organisaties en instanties. Steeds en steeds meer komen er onderzoeken naar de verbetering van letselschade. Want dat er verbetering moet komen is wel zeker. Niet alleen verbetering in de afwikkeling van een letselschadezaak maar ook verbetering in de behandeling van medische fouten en erkenning van bepaalde soorten schade, zoals affectieschade.

---

<sup>28</sup> A Wilken, A.J. Akkermans en J. Legemaate, Medisch beoordelingstraject bij letselschade. Inventarisatie bestaande normering knelpunten en mogelijke oplossingsrichtingen, De Letselschade raad 2010.

In theorie is de toegang tot het recht wat betreft letselschade voor iedereen toegankelijk, alleen de praktijk laat vaak anders zien. Slachtoffers van letselschade, mensen die in aanraking komen met letselschade en nabestaanden weten vaak niet eens wat hun mogelijkheden zijn binnen het recht, laat staan dat ze zelfredzaam genoeg zijn om hun recht te kunnen behalen.

### **Hoofdstuk 3: Welke verschillen zijn er tussen autochtonen en allochtonen?**

---

Nederland wordt gekenmerkt als een multiculturele samenleving. De bevolkingssamenstelling telt diverse culturen, afkomstig uit bijna alle landen van de wereld. De multiculturele samenleving houdt in dat het niet alleen gaat om mensen van een verschillende afkomst die met elkaar samenleven, maar die ook hun eigen geschiedenis, gewoonten, cultuur, religie, normen en waarden hebben. De crisis van de afgelopen jaren heeft duidelijk gemaakt dat mensen uit een andere cultuur een kwetsbare positie innemen in de samenleving. Het gaat hier vooral om de niet-westerse bevolkingsgroep, de Turken, Marokkanen, Surinamers en Antillianen.

Dit hoofdstuk zal ingaan op de verschillen tussen autochtonen en allochtonen. Allereerst zal het begrip autochtoon en allochtoon aan bod komen. Daarna zal worden ingegaan op de ontwikkelingen van de niet-westerse allochtonen in Nederland. Vervolgens worden de verschillen tussen niet-westerse allochtonen en autochtonen besproken, waarbij specifiek zal

worden ingegaan op de verschillen in het gebruik van rechtshulp. Tot slot volgt een deelconclusie met de beantwoording van de deelvraag.

### **3.1. Het begrip autochtoon versus allochtoon**

Nederland kent vele definities voor het aanduiden van Turken, Marokkanen, Surinamers & Antillianen. De meest gebruikte terminologie is inmiddels 'allochtoon'. Deze term bestaat pas sinds 1971 en dook voor het eerst op in een onderzoek van het Centraal Bureau voor de Statistiek. Toentertijd werd ook de term autochtoon, de tegenhanger van allochtoon geïntroduceerd. Het CBS hanteert de definitie: een allochtoon is iemand die in Nederland woonachtig is en:

1. zelf in het buitenland is geboren met minstens één in het buitenland geboren ouder;
2. zelf in Nederland is geboren met eveneens minstens één in het buitenland geboren ouder

Wat betreft de toekenning van etnische herkomst is de geboorteplaats van de moeder bepalend. Als de moeder als geboorteplaats Nederland heeft, dan geldt de geboorteplaats van de vader. Het CBS maakt daarnaast een onderscheid in westerse en niet-westerse allochtonen. De westerse allochtonen zijn mensen afkomstig uit Europa (exclusief Turkije), Noord-Amerika, Japan, Oceanië en Indonesië en hun nakomelingen. De niet-westerse allochtonen zijn afkomstig uit de andere landen. Het onderscheid wordt gemaakt omdat niet-westerse allochtonen vaak te maken hebben met een minder sociaal economische positie dan westerse allochtonen. Niet-westerse allochtonen behoren in de meeste gevallen tot de etnische minderheden in Nederland.<sup>29</sup>

Naast de terminologie bestaan er verschillende termen: minderheden, vreemdelingen, buitenlanders, medelanders, Nederlanders met een buitenlandse afkomst. Het zijn allemaal termen die weinig weerklank hebben gevonden in de samenleving. Het zijn echter wel allemaal benamingen die met elkaar gemeen hebben dat zij in het algemeen die bevolkingsgroepen omvatten, die door hun komst naar en verblijf in Nederland de samenleving multicultureel hebben gemaakt.<sup>30</sup> De afgelopen jaren zijn er echter steeds meer vraagtekens geplaatst bij het gebruik van beide termen, vooral de term allochtoon zou steeds meer worden geassocieerd met niet-westerse allochtonen. Minister Hirsch Ballin (toenmalig minister van Justitie) pleitte voor de afschaffing van de termen allochtoon en autochtoon. Er is echter nog steeds geen eenduidigheid over het wel of niet afschaffen van de term.

### **3.2. Ontwikkelingen van de niet-westerse allochtonen in Nederland**

Jaarlijks wordt er onderzoek uitgevoerd naar de bevolking in Nederland, zowel voor allochtonen als autochtonen. Hierbij komen diverse kenmerken aan bod: bevolkingsgroei, bevolkingsafname, kindersterfte, opleiding, regiospreiding, werk, geloof etc. Het Centraal Bureau voor de Statistiek en het Sociaal en Cultureel Planbureau voeren eens per jaar een aantal onderzoeken uit naar de hierboven genoemde kenmerken. De ontwikkeling van beide groepen is veel gedetailleerder dan hier zal worden omschreven. Vooral de belangrijkste kenmerken worden beschreven, waarbij wat dieper wordt ingegaan op de niet-westerse allochtonen.

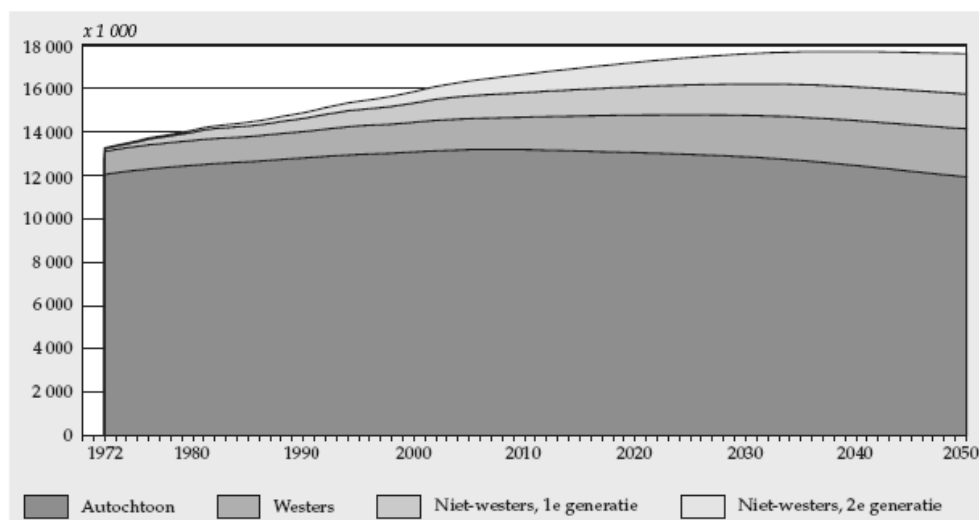
Nederland telde in 2010 ongeveer 16,6 miljoen inwoners. Van deze 16,6 miljoen inwoners is 3,3 miljoen allochtoon. Deze 3,3 miljoen is nog op te splitsen in westerse allochtonen en niet-westerse allochtonen. De niet-westerse allochtonen telde in 2010 1,9 miljoen inwoners. De vier grootste groepen niet-westerse allochtonen zijn in Nederland de Turken, de Marokkanen, de Surinamers en de Antillianen. Het aantal allochtonen zal in de loop der jaren alleen maar gaan

---

<sup>29</sup> C.A. Tazelaar, *'Multicultureel Nederland in 70 vragen'*, Houten/Diegem: Bohn Stafleu Van Loghum 2002.

<sup>30</sup> Idem

toenemen. De autochtone bevolkingsgroep zal daarentegen alleen maar gaan afnemen. Een belangrijke oorzaak voor deze afname is de vergrijzing die plaatsvindt in Nederland. De grafiek hieronder laat zien dat zowel de westerse allochtonen als de niet-westerse allochtonen een groei gaan meemaken.<sup>31</sup>



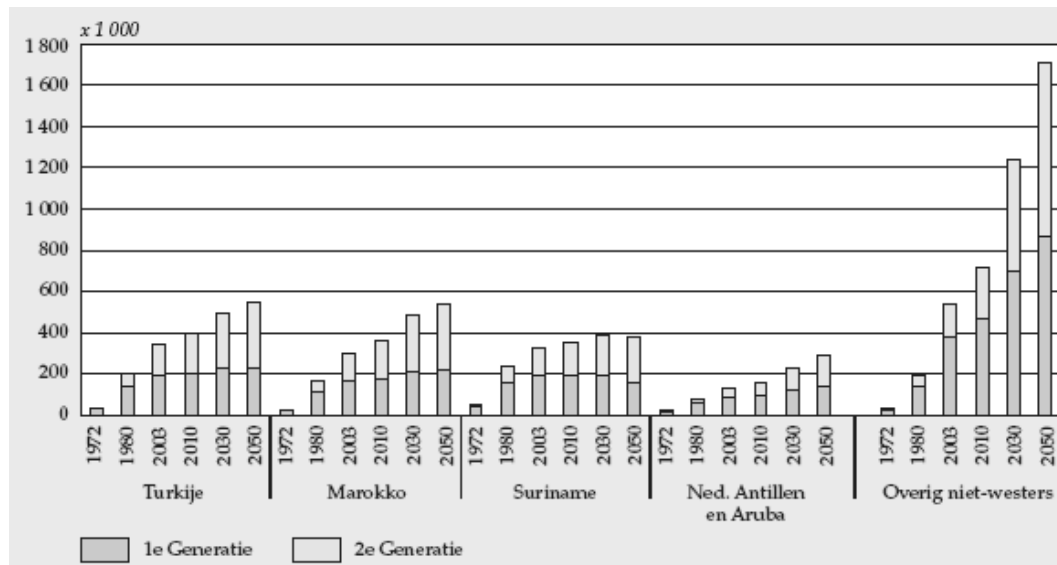
(Bron CBS)

De bevolkingsgroei van allochtonen hangt samen met de ontwikkelingen in de buitenlandse migratie en de vruchtbaarheid van allochtone vrouwen. Doordat de eerste generatie niet-westerse allochtonen snel groeit, zal de tweede generatie ook snel toenemen. De tweede generatie zal op den duur sneller toenemen dan de eerste generatie maar zal op een gegeven moment ook stagneren. Naast de eerste en tweede generatie kent Nederland ook een derde generatie. Nederland telde in 2010 70 duizend derde generatie allochtonen. De groei van de derde generatie is afhankelijk van de groei van de tweede generatie. Al uit de grafieken bleek dat de tweede generatie de komende jaren gaat groeien. De derde generatie zal als gevolg hiervan ook gaan groeien. Tot de derde generatie worden in principe de kinderen gerekend van wie beide ouders in Nederland zijn geboren, en ten minste één grootouder in een niet-westerse land is geboren.

Onderstaande grafiek laat hetzelfde beeld zien als de grafiek hierboven. In deze grafiek zien we vooral duidelijk de groei van de tweede generatie niet-westerse allochtonen. Deze zal in de loop der jaren alleen maar gaan toenemen, behalve bij de Surinamers waar een kleine afname is te zien. De eerste generatie niet-westerse allochtonen zal niet een hele sterke groei doormaken. Een opmerkelijk beeld is de enorme groei bij de overige- niet westerse allochtonen. Onder deze groep vallen onder andere de Aziaten. Nederland telde in 2003 nog 500 duizend overige niet-westerse allochtonen, in 2050 zal dit zijn opgelopen tot 1,7 miljoen. Toekomstige migratiestromen zullen afhankelijk zijn van asielmigratie, arbeidsmigratie, gezinshervorming en gezinshereniging. Asielmigranten komen vooral uit Afrika en Azië, arbeidsmigranten vooral uit Europa en Noord-Amerika.<sup>32</sup>

<sup>31</sup> Centraal Bureau voor de Statistiek, Allochtonen in Nederland 2003, *Den Haag/Heerlen* 2003, <[www.cbs.nl/NR/rdonlyres/0829A30D-FBEE-4B0D-846C-062F06E085D1/0/allochtonennederland03.pdf](http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/0829A30D-FBEE-4B0D-846C-062F06E085D1/0/allochtonennederland03.pdf)>.

<sup>32</sup> Centraal Bureau voor de Statistiek, Allochtonen in Nederland 2003, *Den Haag/Heerlen* 2003, <[www.cbs.nl/NR/rdonlyres/0829A30D-FBEE-4B0D-846C-062F06E085D1/0/allochtonennederland03.pdf](http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/0829A30D-FBEE-4B0D-846C-062F06E085D1/0/allochtonennederland03.pdf)>.



(Bron CBS)

De groei van allochtonen kan ook mede te maken hebben met de immigratie naar Nederland. Nederland kent namelijk sinds 2008 weer een stijgende lijn in de immigratie. Er komen meer mensen naar Nederland dan er emigreren. De migratiestromen in Nederland zijn verschillend per bevolkingsgroep. De immigratie uit Suriname had bijvoorbeeld te maken met de politieke ontwikkelingen in Suriname. Zowel de onafhankelijkheid van Suriname als het automatisch verkrijgen van de Nederlandse nationaliteit, hebben toentertijd gezorgd voor twee grote migratiestromen richting Nederland.<sup>33</sup> De Antillianen hebben wat dat betreft een andere ontwikkeling meegemaakt. De immigratie van Antillianen hield namelijk vooral verband met de economische ontwikkelingen in Nederland.

De immigratie van Turken en Marokkanen verschilt niet veel van elkaar. Nederland kende in de jaren zestig een schaarste aan lager opgeleid personeel. Turken en Marokkanen kwamen toen in Nederland werken, vooral met het idee dat ze na een aantal jaren weer terug zouden gaan naar het land van herkomst. Dat was één van de belangrijkste redenen dat er geen verplichting bestond ten opzichte van het leren van de Nederlandse taal. Toen eenmaal bleek dat deze groepen niet terug zouden keren, begon het beleid zich meer te richten op integratie. Het belangrijkste verschil tussen Turken en Marokkanen onderling is dat bij Turken de emigratie hoger ligt dan Marokkanen.

### 3.3. Autochtonen en allochtonen in de Nederlandse samenleving

Iedere burger, autochtoon of allochtoon, kent zijn eigen waarden, normen, gewoontes en cultuur. Dit kan nogal eens zorgen voor een botsing, vooral omdat Nederland een moderne samenleving is, terwijl veel bevolkingsgroepen afkomstig zijn uit landen die een premoderne samenleving kennen. De moderne samenleving is aan de ene kant een risicosamenleving, ze biedt tal van processen en gedragingen die een bedreiging vormen voor het traditionele geloofsleven, en is aan de andere kant een maatschappij met veel mogelijkheden voor bevolkingsgroepen uit andere samenlevingen.<sup>34</sup>

<sup>33</sup> Idem

<sup>34</sup> G. van den Brink, *'Culturele contrasten. Het verhaal van de migranten in Rotterdam'*, Amsterdam: Bert Bakker 2006.

De multiculturele samenleving bestaat al sinds de zeventiende eeuw. De groep migranten die toentertijd in Nederland verbleef, zorgden nauwelijks voor problemen. De tegenstellingen tussen beide samenlevingen was veel minder groot dan tegenwoordig het geval is.<sup>35</sup> Tegenwoordig wordt er veelal gesproken over verschillen per groep, terwijl de verschillen tussen individuen in beginsel altijd groter is. Naast het feit dat er geen twee mensen hetzelfde zijn, zijn er verschillen die zowel door grote als door kleine groepen worden gedeeld.<sup>36</sup> Het benoemen van verschillen tussen deze doelgroepen is geen onbekend verschijnsel. Er zijn verscheidene onderzoeken, groot en klein, uitgevoerd naar de verschillen tussen bepaalde bevolkingsgroepen. Voor het benoemen van bepaalde verschillen is in beginsel echter geen onderzoek nodig. Neem een kijkje in een willekeurige Rotterdamse straat en men treft daar voornamelijk allochtonen aan. Hoe anders zag dat er een aantal jaren geleden uit. Niet alleen de verschillen op basis van feiten en cijfers zijn van belang, maar ook het groot aantal verschillen op basis van een mening kunnen een rol spelen in het benoemen van de verschillen.

Het benoemen, benadrukken en weergeven van verschillen gebeurde al in het politiek beleid van de jaren zeventig. Het beleid richtte zich steeds meer op problemen die voortvloeiden uit de aanwezigheid van grote groepen migranten. In het debat ontstond een tweedeling tussen autochtone Nederlanders en allochtone nieuwkomers. Maatschappelijke problemen werden steeds meer aan de kaak gesteld en tot slot aangeduid in termen van allochtonen versus autochtonen. Problemen met allochtonen worden toegeschreven aan het migrant zijn, aan de slechte beheersing van de Nederlandse taal, aan de strenge opvoeding volgens de Islam, aan de dubbele identiteit en aan de botsing tussen twee culturen.<sup>37</sup> Problemen worden hiermee steeds vaker toegeschreven aan het feit dat iemand een andere cultuur heeft, andere waarden en normen en andere gedragsopvattingen. Ieder mens heeft een eigen manier van denken wat wordt aangeleerd door bijvoorbeeld het land waarin men is opgegroeid, de stad waarin men heeft geleefd, de opleiding, de opvoeding maar ook de vrienden waar je mee omgaat.

#### *Autochtonen en Allochtonen over het familieleven*

In vergelijking met de autochtone bevolkingsgroep speelt de familie een grote rol bij Turken, Marokkanen, Surinamers en Antillianen. Zo speelt de familie een rol bij de keuze voor een huwelijkspartner, maar ook bij de opvoeding van de kinderen en de opvang van ouderen binnen het gezin. Zo trekken de ouderen regelmatig bij de kinderen in, terwijl bij de autochtone bevolkingsgroep men toch vooral kiest voor een opvanghuis voor de ouderen. Bij de autochtone bevolkingsgroep speelt vooral de verzorgingsstaat een belangrijke rol: je hebt geen familie meer nodig om een dak boven je hoofd te hebben of om te voorzien in een ouderdagvoorziening.

Ook wat betreft verplichtingen tegenover familieleden zijn er verschillen te zien. Zo hebben Turken en Marokkanen sterkere gevoelens van verplichtingen tegenover hun familieleden dan bijvoorbeeld autochtonen en Surinamers en Antillianen. Turken en Marokkanen vinden dat kinderen ook bepaalde verplichtingen hebben tegenover hun ouders, zoals in de eerste alinea al naar voren kwam wat betreft de opvang van ouderen. Een ander belangrijk verschil zijn de verhoudingen binnen de familie. Bij Turken en Marokkanen heeft de man een belangrijke positie binnen de familie en het gezin. Bij Surinamers en Antillianen heeft vooral de vrouw een belangrijke positie: zij maakt de keuzes voor het huishouden en de opvoeding van de kinderen. Wat betreft de autochtone bevolkingsgroep zien we niet een duidelijk verschil in de positie van man en vrouw.

---

<sup>35</sup> Idem

<sup>36</sup> D. Pinto, 'Interculturele communicatie: Een stap verder', Houten: Bohn Stafleu van Loghum 2007.

<sup>37</sup> N. Sonmez, 'De migrantenpanels van Mikado: Kritische kijk op voorgenomen beleid', Mikado, Contact april 2010.

### *Autochtonen en Allochtonen over werk en opleiding*

De positie van etnische minderheden in de Nederlandse samenleving wordt in belangrijke mate bepaald door het opleidingsniveau en taalbeheersing.<sup>38</sup> Beide componenten zorgen er namelijk voor dat de positie in de samenleving wordt versterkt. Zowel autochtonen als allochtonen erkennen het belang van een goede opleiding en het behalen van een diploma. Ook wat betreft de eerste generatie en de tweede generatie is hier geen verschil in op te merken. Het opleidingsniveau van allochtonen is de laatste jaren sterk gestegen, in ieder geval sterker dan bij autochtonen het geval is. Dat houdt in dat allochtonen veel meer gaan deelnemen aan het hoger onderwijs, dan tot voort kort het geval was.

Wat betreft werk zijn er ook een aantal verschillen op te merken. Zo worden er bij bepaalde banen eisen gesteld aan de functies die ervoor zorgen dat alleen autochtonen dit werk kunnen doen. Hierdoor komen allochtonen voor bepaalde functies niet in aanmerking. Surinaamse vrouwen werken net zo vaak als autochtone vrouwen. De keuze om van werkgever te veranderen is bij zowel allochtonen als autochtonen vrijwel gelijk. De keuze is vooral onvrede met de huidige baan, de inhoud van het werk, geringe promotiemogelijkheden of de betaling van het salaris.

### *Autochtonen en Allochtonen over de taal*

Het spreken van de taal is een belangrijke hulpbron om de economische kansen in de samenleving te vergroten. Alle bevolkingsgroepen erkennen het dan ook dat het spreken van de Nederlandse taal een vereiste is. Tussen de verschillende groepen allochtonen bestaan echter aanzienlijke verschillen in het spreken van de taal. Zo hebben Turken en Marokkanen meer moeite met het spreken van de taal dan Surinamers en Antillianen. Hierdoor wordt de Nederlandse taal ook nauwelijks gebruikt in gesprekken met de partner en de kinderen. Een ander belangrijk verschil tussen allochtonen onderling, is dat bij vooral de tweede generatie Turken en Marokkanen de Nederlandse taal op hetzelfde niveau ligt als Surinamers en Antillianen. Daarnaast heeft de tweede generatie allochtoon veel minder moeite met de beheersing van de Nederlandse taal dan de eerste generatie allochtoon.

### *Autochtonen en Allochtonen over integratie*

Integratie wordt vaak in verband gebracht met het spreken van de Nederlandse taal. Hierdoor worden allochtonen vaak over één kam gescheerd waarbij wordt geconcludeerd dat er sprake is van een geringe mate van integratie in de Nederlandse samenleving. Hier is echter een belangrijk verschil te benoemen. Autochtonen leven in een samenleving die individualistisch is en zijn gewend om expliciet te communiceren. Allochtonen daarentegen zijn afkomstig uit een collectivistisch cultuur en zijn gewend om op een indirecte manier met elkaar te communiceren. Autochtonen spreken vaak over assimilatie: het volledig aanpassen zonder behoud van de culturele kenmerken. Allochtonen hebben het echter vaak over integratie, dus wel het aanpassen maar met behoud van de eigen culturele kenmerken. Naast deze twee termen kan er ook nog worden gesproken over sociaal-culturele integratie. Het gaat hier om de mate waarin de etnische minderheden een aantal gangbare waarden en normen van de Nederlandse samenleving delen en voor de mate van contact die zij met autochtonen onderhouden.<sup>39</sup> De waarden en normen die in Nederland gelden zijn vooral de individuele menselijke ontplooiing,

---

<sup>38</sup> J. Dagevos, M. Gijsberts & C. van Praag, Rapportage minderheden 2003: Onderwijs, arbeid en sociaal-culturele integratie, Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau 2003, <[www.scp.nl/dsresource?objectid=20980&type=org](http://www.scp.nl/dsresource?objectid=20980&type=org)>.

<sup>39</sup> J. Dagevos, M. Gijsberts & C. van Praag, Rapportage minderheden 2003: Onderwijs, arbeid en sociaal-culturele integratie, Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau 2003, <[www.scp.nl/dsresource?objectid=20980&type=org](http://www.scp.nl/dsresource?objectid=20980&type=org)>.

sociale gelijkheid, secularisme en een democratische machtsregulering.<sup>40</sup> In grote delen van de wereld bevindt men zich niet op een dergelijk normen en waarden niveau. Men heeft andere opvattingen over het geloof, over de rol van de vrouw, maar ook over het belang van de groep in plaats van het individu.

#### *Autochtonen en Allochtonen over het geloof*

Anno 2011 wordt het geloof, de religie, veelal als oorzaak genoemd voor de integratieproblemen waar Nederland mee te maken heeft. Een religie bepaalt echter niet iemands gedrag of communicatie: de kloof die in de huidige samenleving bestaat tussen allochtonen en autochtonen is vooral de omgang met bepaalde factoren in de omgeving en gedragscodes.<sup>41</sup>

Nederland kent een groot aantal atheïsten. Autochtonen die na 1970 zijn geboren zijn niet of nauwelijks opgegroeid met het geloof. Vandaar ook het feit dat zij niet of nauwelijks gelovig zijn. Dit in vergelijking met Turken en Marokkanen, bij wie eigenlijk iedereen gelovig is. Wel is er een belangrijk verschil te benoemen tussen de eerste generatie allochtonen en de tweede generatie allochtonen. Zo ziet de eerste generatie de moskee als een religieuze instelling, niets meer en niets minder. De tweede generatie daarentegen ziet de moskee ook als een sociaal culturele voorziening die meer voorzieningen biedt dan alleen het religieuze aspect. Een verschil tussen Turken en Marokkanen is te zien in het beeld hoe zij naar buiten treden. Vooral Marokkanen hebben een meer gesloten instelling in vergelijking met Turken die vaker naar buiten toe treden.

Surinamers en Antillianen zijn minder gelovig dan Turken en Marokkanen, maar geloven wel weer meer dan autochtonen. Zij hechten meer waarde aan een persoonlijke interpretatie van het geloof dan bijvoorbeeld Turken en Marokkanen waarbij de Islam vooral sociaal en religieuze verplichtingen oplegt.

#### *Autochtonen en Allochtonen en regiospreiding*

De afgelopen jaren heeft er een sterke regiospreiding plaatsgevonden. Vooral in het westen wonen relatief veel allochtonen in vergelijking met de overige delen van Nederland. Allochtonen trekken daarnaast veel meer naar de grote steden zoals Amsterdam en Rotterdam waar overwegend veel meer wijken zijn met alleen maar allochtonen. Omdat deze bevolkingsgroep zich voornamelijk heeft gesegregeerd, is het contact met autochtonen verminderd in de afgelopen jaren. Naarmate er meer mensen van deze cultuur bij elkaar komen, worden de ontmoetingskansen met andere mensen steeds kleiner. Contact tussen allochtonen en autochtonen wordt alleen maar minder, waardoor allochtonen vooral met hun eigen groep zullen optrekken.

#### *Autochtonen en Allochtonen over participatie*

Tussen autochtonen en allochtonen bestaat er geen verschil in de mate van participatie, wel in de zichtbaarheid van de participatie. Autochtonen burgers participeren veel meer in het openbaar, deze vorm is dan ook veel zichtbaarder. Dit in tegenstelling tot allochtonen burgers die vooral binnen hun eigen gemeenschap participeren, waardoor het naar de buitenwereld toe lijkt alsof er geen sprake is van participatie.

---

<sup>40</sup> Idem

<sup>41</sup> D. Pinto, 'Interculturele communicatie: Een stap verder', Houten: Bohn Stafleu van Loghum 2007.

### 3.4. Autochtonen en allochtonen in het gebruik van rechtshulp

In de vorige paragraaf is ingegaan op vooral de sociale verschillen en overeenkomsten tussen autochtonen en allochtonen. Ook op het gebied van recht, rechtshulp en juridische problemen zijn er een aantal verschillen en overeenkomsten te benoemen tussen deze twee groepen. Tot voor kort was er nog nauwelijks onderzoek gedaan op het gebied van rechtshulp en juridische problemen in verhouding met niet-westerse allochtonen. Een overeenkomst die vrijwel uit alle onderzoeken kan worden geconcludeerd, is dat allochtonen worden gezien als een kwetsbare groep wanneer het gaat om toegang tot het recht. Vanuit hun sociaal, economische en culturele positie kunnen zij moeilijkheden ondervinden bij het vinden van goede rechtshulp. Dit terwijl juridische problemen dagelijks in het leven aanwezig zijn.

Uit de Geschilbeslechtingdelta 2003 concluderen de onderzoekers het volgende:

*'Er lijkt hier niet zozeer een financiële drempel in het geding te zijn, als wel een gebrek aan sociale en communicatie vaardigheden die het (succesvol) opkomen voor eigen rechten belemmert. Wellicht kan een gerichte versterking van de rechtshulpverlening aan deze kwetsbare groepen, in combinatie met een accentverschuiving in de aard van de dienstverlening (meer directe en actieve hulp bij het aanpakken van problemen) uitkomst bieden.'*<sup>42</sup>

In 2006 is er door het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatie Centrum onderzoek gedaan naar geschilbeslechting bij niet-westerse allochtonen. De taal, de cultuur en de ontvangende samenleving kunnen een probleem vormen en zorgen voor meer juridische problemen bij allochtonen. Uit het benoemen van de verschillen en overeenkomsten in de vorige paragraaf kwam al naar voren dat alle bevolkingsgroepen het van belang vinden om de taal te spreken. Naarmate mensen slechter Nederlands spreken, wordt de kans groter op juridische problemen. Veel problemen beginnen bij misverstanden in communicatie en bijna alle conflicten hebben te maken met communicatieproblemen.<sup>43</sup> De verschillen tussen allochtone groepen onderling wat betreft de beheersing van de Nederlandse taal is groter, dan de verschillen tussen autochtonen en allochtonen wat betreft de beheersing van de Nederlandse taal.

Uit de Geschilbeslechting 2006 concluderen de onderzoekers het volgende:

*'We verwachten dat allochtonen meer (potentieel) juridische problemen hebben door misverstanden als gevolg van culturele verschillen in communicatie. Door een beperkte taalbeheersing en culturele misverstanden kunnen mensen boodschappen van anderen verkeerd begrijpen. Dit kan vooral voorkomen wanneer mensen met verschillende culturele achtergronden proberen te communiceren. Zelfs als twee mensen dezelfde taal spreken, kunnen dezelfde woorden vanuit verschillende culturele achtergronden verschillend worden geïnterpreteerd.'*<sup>44</sup>

Wat betreft religieuze en culturele groepen kunnen grote en tegenstrijdige ideeën bestaan over wat goed of fout is. Culturele conflicten ontstaan door verschillen in normen en waarden tussen groepen mensen met verschillende culturele achtergronden en zijn vaak gebaseerd op culturele

---

<sup>42</sup> Van Velthoven, Ter Voert en N.J.H. Huls, 'Geschillenbeslechtingdelta 2003: Actie en reactie, Wetenschappelijk Onderzoek en Documentatie Centrum 2003.

<sup>43</sup> S.L. Peters & M. ter Voert, Geschilbeslechting (niet-westerse) allochtonen en autochtonen vergeleken: een theoretisch-empirische verkenning, *Den Haag: Wetenschappelijk Onderzoek en Documentatie Centrum 2006*, <[www.wodc.nl/images/ca06-4\\_volledige\\_tekst\\_tcm44-59203.pdf](http://www.wodc.nl/images/ca06-4_volledige_tekst_tcm44-59203.pdf)>.

<sup>44</sup> Idem

tradities en daardoor moeilijk te veranderen en weinig flexibel.<sup>45</sup> Vooral als allochtonen de Nederlandse taal onvoldoende beheersen, verkeren zij bij voorbaat al in een achterstandspositie. Het probleem ligt niet zozeer in het aanbod van informatie, begeleiding en interventie. Het probleem ligt eerder in de lasten of barrières om van dat aanbod gebruik te kunnen maken, zoals een gebrek aan kennis, vaardigheden of aan te hoge lasten qua tijd, geld en emotie voor het inschakelen van een neutrale instantie.

Voor het ontstaan van problemen is het van belang hoe de ontvangende samenleving omgaat met allochtonen. Worden allochtonen behandeld en gezien als Nederlanders of als allochtonen? Het feit dat allochtonen een minderheid vormen in de Nederlandse samenleving maakt hen tot potentieel doel van discriminatie of racisme. Discriminatie in Nederland was lange tijd de term waarmee zwakke mensen zich tegen sterke mensen verdedigden en waarmee de goeden de fouten beschuldigden. Nu is het veelal een term van ongelijke machtsverhoudingen, iets onvermijdelijks en een verschijnsel dat voortkomt uit de vele onderlinge en zelfs toenemende verschillen in de moderne samenleving.<sup>46</sup>

Het hebben van rechtsproblemen houdt verband met de aard en de omvang van iemands maatschappelijke activiteiten. In de Geschillenbeslechtingdelta werd aangetoond dat uitkeringsgerechtigden en gescheiden personen meer juridische problemen ervaren dan gemiddeld. Specifiek sociaal-culturele kenmerken kunnen ertoe leiden dat de aard en omvang van juridische problemen van groepen allochtonen verschillen van die van autochtonen. Op basis van onderstaande grafiek zien we dat autochtonen op het gebied van werk meer problemen ervaren dan allochtonen. Wat relatie en familie betreft is dat meer het geval bij allochtonen. Tussen autochtonen en allochtonen bestaat er in het geval van letselschade niet een groot verschil, namelijk 5% tegenover respectievelijk 9%.

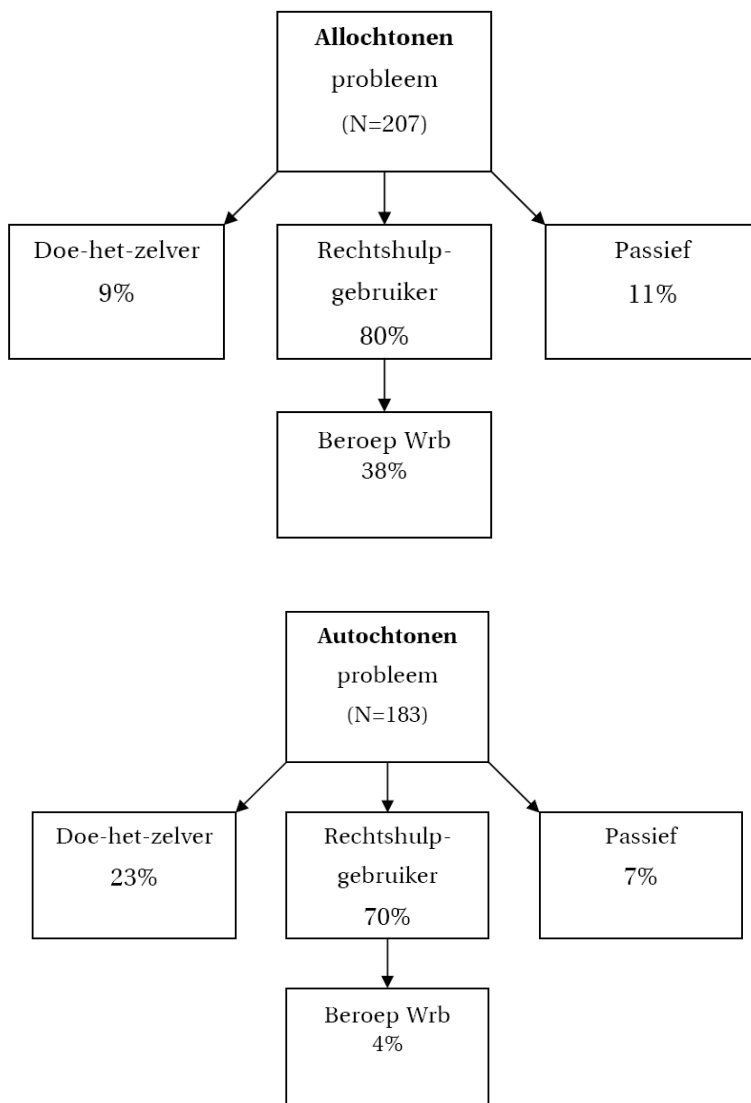
	Autochtonen	Allochtonen
Werk	27	19
Relatie/familie	10	17
Claim/vordering/betaling	11	9
Letsel/medisch	9	5
Uitkering/probleem met overheidsinstantie	5	9
Ontevreden over product of dienst	6	3
Schade/verzekering	5	8
Wonen: onroerend goed	5	1
Wonen: huur	3	5
Wonen: burelen	2	3
Vreemdelingen-/vluchtelingenrecht	<1	7

Allochtonen hebben vaker problemen in de relatie- en familiesfeer, en vaker met vreemdelingenrechten en vluchtelingenrechten. Daarnaast hebben ze vaker problemen met overheidsinstanties. Autochtonen hebben vaker problemen op het gebied van werk en met het bezit van een eigen huis.

<sup>45</sup> S.L. Peters & M. ter Voert, Geschilbeslechting (niet-westerse) allochtonen en autochtonen vergeleken: een theoretisch-empirische verkenning, *Den Haag: Wetenschappelijk Onderzoek en Documentatie Centrum 2006*, <[www.wodc.nl/images/ca06-4\\_volledige\\_tekst\\_tcm44-59203.pdf](http://www.wodc.nl/images/ca06-4_volledige_tekst_tcm44-59203.pdf)>

<sup>46</sup> G. van den Brink, *Culturele contrasten. Het verhaal van de migranten in Rotterdam*, Amsterdam: Bert Bakker 2006.

Onderstaande grafieken laten zien, naar aanleiding van een onderzoek, welke weg wordt bewandeld door autochtonen en allochtonen bij een potentieel juridisch probleem. Een rechtszoekende heeft de keuze tussen zelf actief zijn, passief zijn of gebruik maken van de rechtshulp die er wordt aangeboden. Een rechtszoekende die rechtshulp inschakelt, hoeft niet per definitie een beroep te doen op de Wet op de Rechtsbijstand.



Allochtonen zijn relatief veel rechtshulp gebruiker, maar dit verschil is niet extreem groot in verhouding met autochtonen. Er zit echter wel een groot verschil in het aantal dat een beroep doet op de Wet op de Rechtsbijstand. Bij allochtonen is dat 38% en bij autochtonen is dat slechts 4%. Autochtonen kiezen er daarentegen vaker voor om zelf actie te ondernemen, terwijl dit bij allochtonen minder vaak voorkomt.

### 3.5. Deelconclusie

Welke verschillen er zijn tussen allochtonen en autochtonen kan niet in één regel worden samengevat. Uit het behandelen van de verschillen en de overeenkomsten tussen beide groepen bleek al dat er veel verschillen zijn te constateren. Een belangrijke reden hiervoor is dat allochtonen uit een andere samenleving komen met andere waarden en normen en gedragsregels. Daarnaast hebben ze een andere cultuur waarmee ze zijn opgevoed dan autochtonen in Nederland. Nederland is wat dat betreft een moderne samenleving waar veel mogelijk is zonder dat iedereen het altijd beseft. Aan de ene kant is het overzichtelijk om verschillen tussen autochtonen en allochtonen te publiceren, aan de andere kant benadruk je hiermee opnieuw dat er verschillen zijn tussen beide doelgroepen. Er zijn inmiddels al zoveel onderzoeken gepubliceerd waarin iedere keer weer de verschillen tussen groepen wordt benadrukt. Er is zelfs al voor bepleit om de begrippen allochtoon en autochtoon af te schaffen om niet iedere keer te spreken over een verschil. Een belangrijke opmerking hierbij te maken valt is dat er ook verschillen zijn tussen autochtonen onderling, en ook verschillen tussen Surinamers en Antillianen, en Turken en Marokkanen. Want ook deze groepen kennen onderling verschillende subgroepen die veel van elkaar kunnen verschillen.

Zoals eerder gezegd worden kenmerken van mensen niet alleen door de groep bepaald maar vooral door het individu zelf. Mensen hebben individuele kenmerken waar cultuur maar een klein onderdeel van uitmaakt.<sup>47</sup> Dat maakt ook dat mensen onderling veel meer van elkaar verschillen dan groepen. Dat houdt in dat voor welke doelgroep dan ook, de Aziaat, de Europeaan, de Middellandse of de Allochtoon, geen handleiding bestaat.<sup>48</sup>

Een groot aantal verschillen zijn van culturele aard, vooral vanwege het feit dat er een groot verschil bestaat in samenlevingen waar men is opgegroeid en waar men bepaalde gedragsregels heeft. Omdat we hier te maken hebben met totaal twee verschillende samenlevingen, een premoderne en een moderne samenleving ontstaat er een botsing tussen de samenlevingen. Deze botsing kan zich voordoen in de communicatie, maar ook in het gedrag en de omgang met elkaar. Ondanks dat verschillen in veel gevallen van culturele aard zijn, wil het niet zeggen dat problemen ook altijd aan cultuur zijn te wijten.

---

<sup>47</sup> D. Pinto, *'Interculturele communicatie: Een stap verder'*, Houten: Bohn Stafleu van Loghum 2007.

<sup>48</sup> Idem

## Hoofdstuk 4: Welke rol speelt rechtshulp voor niet-westerse allochtonen?

---

De multiculturele samenleving die Nederland is, wordt steeds meer beheerst door heftige debatten over het dragen van hoofddoekjes, het weren van vrouwen uit bestuurlijke functies in een politieke partij en het recht om een moskee te bouwen. Een kleine greep uit de diverse voorbeelden die er kunnen worden genoemd. Te midden van deze maatschappelijke onrust dient de rechtstaat als bindend en verbindend principe. De rechtstaat is gebaseerd op gedeelde normen en waarborgt en beschermt daarmee de diversiteit van een bevolking met een sterk uiteenlopende levensovertuiging.<sup>49</sup> Maar wat als het verschil in levensovertuiging een rol gaat spelen in de juridische positie van burgers en wat als daarmee de rechtstoegang van bepaalde groepen kan worden geschaad?

Dit hoofdstuk zal ingaan op de juridische positie van de niet-westerse allochtonen in Nederland, waarbij specifiek het onderwerp rechtshulp aan bod komt. Allereerst zal het gebruik van rechtshulp door niet-westerse allochtonen worden beschreven. Vervolgens wordt ingegaan op de toegang tot het recht. Daarna zal worden ingegaan op de vraag- en aanbodzijde en tot slot volgt een conclusie waarin antwoord wordt gegeven op de vraag welke rol rechtshulp speelt voor niet-westerse allochtonen.

### 4.1. Het gebruik van rechtshulp door niet-westerse allochtonen

Iedereen, man of vrouw, jong of oud, autochtoon of allochtoon kan gebruik maken van rechtshulp indien er een 'juridisch probleem' is ontstaan. Er is sprake van een 'juridisch probleem' wanneer deze in beginsel via rechtsregels opgelost of aangepakt kan worden, waarbij het van verschillende factoren afhangt hoe hierin wordt gehandeld of gereageerd. Ook de mate van zelfredzaamheid kan een rol spelen in de aanpak van een probleem. Men kan zelf actie ondernemen, kan hulp inschakelen of zelfs passief blijven bij het oplossen van een probleem. Drie factoren spelen mee bij de keuze om actie te ondernemen, passief te blijven of rechtshulp in te schakelen. De eerste factor heeft vooral te maken met de keuzemogelijkheden die iemand ter beschikking staan. De tweede factor heeft te maken met de kosten-baten verwachtingen. De laatste factor heeft betrekking op de culturele achtergrond.

Allochtonen hebben gemiddeld iets vaker een probleem dan autochtonen. Dit verschil is echter minimaal te noemen. De aanpak bij een probleem is echter wel verschillend. Allochtonen zijn namelijk iets vaker passief dan autochtonen. Indien zij een probleem hebben zullen zij nauwelijks zelf actie ondernemen, in tegenstelling tot autochtonen. Allochtonen zijn vaker rechtshulpgebruiker en zullen dus vaker deskundige hulp inschakelen. Wat een rol meespeelt in deze keuze is de beschikking over economische en sociaal-psychologische hulpbronnen. Het gaat hier dan vooral om de beheersing van de Nederlandse taal, kennis van middelen en mogelijkheden om voor de eigen belangen op te komen, communicatieve vaardigheden en

---

<sup>49</sup> Felix Meritis, 'De Nacht van de Rechtsstaat', samenwerking met Forum 2010.

sociale netwerken.<sup>50</sup> Een gebrek aan hulpbronnen maakt de kans groter dat er deskundige hulp wordt ingeschakeld, maar ook dat iemand passief blijft.

Als allochtonen te maken hebben met een juridisch probleem, maakt niet om wat voor probleem het in dit geval gaat, schakelen ze meestal als eerste het Juridisch Loket in. Ongeveer 40% van de allochtonen is een klant bij het Juridisch Loket, waarvan ruim twee derde van niet-westerse afkomst. Turken en Marokkanen maken bijvoorbeeld meer gebruik van de dienstverlening dan Surinamers en Antillianen. Antillianen maken daarnaast weer meer gebruik van de dienstverlening per e-mail. Een voordeel van het Juridisch Loket is het afgeven van een verklaring waarmee de rechtzoekende aanspraak kan maken op gesubsidieerde rechtsbijstand. Een toevoeging wordt getoetst op zowel financieel als inhoudelijk belang.<sup>51</sup>

Van alle potentieel juridische problemen resulteert 45% niet in een onderlinge oplossing of een beslissing bij een neutrale instantie.<sup>52</sup> Bij problemen met gezondheid, huur van een woonruimte, kinderen en werk is de kans meer dan 50% dat er geen bevredigende oplossing wordt bereikt in de vorm van overeenstemming of een beslissing.<sup>53</sup> Dit percentage is behoorlijk groot te noemen en bevordert daarmee niet de toegang tot het recht: als men niet tot een beslissing of oplossing komt, denkt men wel twee keer na voordat men überhaupt weer opnieuw een beroep doet op het recht.

#### **4.2. De toegang tot het recht bij niet-westerse allochtonen**

Voor zowel autochtonen als allochtonen kunnen er bepaalde redenen zijn waarom men wel of geen gebruik maakt van bepaalde diensten. Ontwikkelingen in het beleid van de overheid, de aanpassingen van de Wet op de Rechtsbijstand maar ook de veranderingen in de Nederlandse samenleving kunnen een rol spelen bij deze redenen. Wat betreft de toegang tot het recht worden allochtonen vaak als kwetsbare groepen gekenmerkt. Andere kwetsbare groepen zijn personen met een lage opleiding, ouderen en analfabeten. Ondanks dat er weinig cijfers bekend zijn over de toegang tot het recht onder allochtonen, lijkt het echter voorstelbaar dat burgers met een andere culturele achtergrond zich lastiger staande weten te houden als het erom gaat problemen onderling op te lossen of succesvol een beroep te doen op organisaties.<sup>54</sup> Deze groep maakt beduidend meer gebruik van rechtshulpverleners, maar zijn vervolgens minder in staat deze hulp om te zetten in een uiteindelijke oplossing.<sup>55</sup>

Qua dienstverlening kent Nederland een verscheidenheid aan organisaties. Al helemaal als we kijken naar organisaties die zich specialiseren in letselschade. Letselschade bevindt zich in een vrije markt en is geen beschermd beroep. Iedereen, wel of niet gespecialiseerd in letselschade, kan daarmee opereren op de markt. Hiermee is letselschade wat dat betreft misschien wel te

---

<sup>50</sup> S. Peters en M. ter Voert, 'Juridische problemen van migrantengroepen en de vraag naar rechtshulp', *Migrantenstudies: driemaandelijks tijdschrift voor onderzoek naar etnische minderheden en de Nederlandse samenleving* Vol. 23. No. 1 (2007). P. 24-35).

<sup>51</sup> S.L. Peters, L. Combrink-Kuiters & M. van Gammeren-Zoetewij, Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2009, *Den Haag: Boom Juridische Uitgevers 2010*, <[www.rvr.org/binaries/rbv-library/onderzoeken/mgr/monitor-2009\\_interactief.pdf](http://www.rvr.org/binaries/rbv-library/onderzoeken/mgr/monitor-2009_interactief.pdf)>.

<sup>52</sup> De Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, Toegang tot het recht, *Den Haag 2004*, <[www.adviesorgaan-rmo.nl/publicaties/adviezen/2004/354/810/](http://www.adviesorgaan-rmo.nl/publicaties/adviezen/2004/354/810/)>.

<sup>53</sup> Idem

<sup>54</sup> Idem

<sup>55</sup> Idem

toegankelijk. Maar letselschade kent naast deze toegankelijkheid ook een groot aantal misstanden. Zo zou de afwikkeling van letselschade te lang duren, zou het contact tussen client en belangenbehartiger onvoldoende zijn en speelt het slachtoffer geen eigen rol in de letselschadezaak.

Voor een rechtzoekende kunnen er verschillende redenen zijn om wel of geen gebruik te maken van de bestaande hulpverlening. De rechtzoekende kan een drempel ervaren om gebruik te maken van de bestaande hulpverlening. Drempels zijn er in drie soorten: drempels met betrekking tot de voorzieningen, tot de hulpvragen en tot de relationele sfeer.

Wat betreft drempels met betrekking tot de voorzieningen, gaat het vooral om bestuurlijk organisatorische drempels, intern organisatorische drempels en drempels inzake wet- en regelgeving. Drempels met betrekking tot de hulpvragers kunnen vooral liggen in de voorkeur voor hulpverlening, discriminatie, vooroordelen, wantrouwen, machteloosheid, overlevingscultuur, gemis van bepaalde vaardigheden en situationele drempels. Relationele drempels, dus vooral drempels in de relatie tussen de hulpverlener en de cliënt, kunnen gaan over sociale culturele drempels bijvoorbeeld discriminatie, verwachtingen en professionaliteit, maar ook psychologische drempels, dus bijvoorbeeld schaamte, onmacht, stigmatisering, wantrouwen, financiële machtsbalans en een verschillende beeldvorming.

Iedereen zou wel een reden kunnen aanvoeren waarom hij of zij geen gebruik zou maken van de bestaande hulp die wordt aangeboden. Soms liggen deze redenen in de achtergrond, of in de middelen die iemand beschikt. Andere redenen liggen veel dieper. Daarnaast kan een combinatie van redenen er vaak voor zorgen dat er geen gebruik wordt gemaakt van de dienstverlening. Voordat ik de drempels toelicht, zal ik eerst een aantal fragmenten uit de interviews aan bod laten komen om inzicht te geven hoe de dienstverlenende organisaties er tegenaan kijken.

‘De taal is niet de enige belemmering om hulp te vragen, omdat ook andere factoren een rol spelen, zoals kennis van cultuur, normen en waarden. Vaak wordt deze doelgroep niet genoeg geïnformeerd en zijn ze vaak niet op de hoogte waar ze de juiste hulp kunnen krijgen’.  
(I-psy: Dhr. C. Cengel)

‘Migranten weten niet wat hun juridische mogelijkheden zijn in Nederland. Er zal meer informatie vanuit de overheid moeten worden gegeven, maar migranten zullen zich daarnaast ook beter moeten informeren omtrent bepaalde zaken. Daarnaast is het belangrijk dat men de taal spreekt’.  
(Bonded Labour in Nederland: Mevr. E. Willemsen)

‘Bij sommige allochtonen bestaat er zeker een drempel om hulp te vragen: dit hangt van je culturele achtergrond af, maar ook of je de taal beheerst’.  
(Mevr. L. Suarez-Tripp)

‘Bij migranten heerst er vaak onwetendheid: ze weten niet wat hun mogelijkheden zijn en wat hun positie is in de samenleving. De onwetendheid kan ontstaan uit het niet spreken van de Nederlandse taal, maar ook door een bepaald gevoel van schaamte om hulp te vragen van buitenaf’.  
(Nederlands Migratie Instituut: Marokkaanse Consulente)

‘Bij de eerste generatie zal het vooral liggen aan het gebrek in de beheersing

van de Nederlandse taal. Bij de tweede en derde generatie, die de Nederlandse taal beter beheerst, zal de drempel minder hoog liggen'.  
(Turks Islamitische Culturele Federatie: Dhr. A. Yakisir)

Nederlandse hulpverlening is veelal gebaseerd op westerse waarden en normen, waarin hulp sterk is geconcentreerd op het individu. De hulpverlening is daarmee geen afspiegeling van de multiculturele samenleving. Invloeden van andere culturen zijn in veel gevallen gericht op de groep en kennen andersoortige waarden en normen. Binnen een cultuur kunnen daarnaast andere problemen voorkomen dan waarmee Nederlandse hulpverleners bekend zijn. Hierdoor weten hulpverleners niet hoe ze hiermee om moeten gaan.

Omdat de cultuur van Nederland is gericht op het individu, wordt Nederland ook wel gekenmerkt als een individualistische cultuur, waarin de nadruk ligt op de doelen van iemand zelf. Familie, vrienden en omgeving spelen niet of nauwelijks een rol in het maken van keuzes. De cultuur van allochtonen is daarentegen juist gericht op familie en de directe omgeving. Hun keuzes zullen dan ook veelal afhangen van de mening van anderen. Deze cultuur wordt ook wel een collectivistische cultuur genoemd. Individualistische en collectivistische eigenschappen van een cultuur worden gereflecteerd in de manier van leven en in de normen, waarden en opvattingen die bepaalde culturen gebruiken, waardoor deze eigenschappen ook invloed kunnen hebben op de manier waarop mensen hun juridische problemen oplossen.<sup>56</sup> Een belangrijk verschil in het bieden van hulp zit dan ook in het verschil tussen een individuele cultuur en een collectivistische cultuur.

'Een verschil in het bieden van hulp is dat autochtonen als individu moeten worden benaderd, terwijl mensen uit andere landen moeten worden benaderd in een wijkcultuur'.  
(Allekleur: Dhr. C. Steinmetz)

'Allochtonen leven meer in een groepsverband en hechten veel meer waarde aan familieverbanden. Dit in tegenstelling tot autochtonen die heel individualistisch leven'.  
(Dhr. J. Terpstra)

Vooraf uit het feit dat we hier te maken hebben met twee totaal verschillende culturen kunnen er verschillen optreden. Omdat er in een collectivistische cultuur veel meer rekening wordt gehouden met de familie en de omgeving zal er sneller een gevoel van schaamte en schade ontstaan indien er hulp van buitenaf wordt ingeschakeld. De sociale controle en de kwetsbaarheid voor roddel is namelijk bij deze cultuur groter. Daarnaast is schaamte overdraagbaar wat inhoudt dat bepaald gedrag niet alleen kan zorgen voor schaamte bij die persoon zelf maar ook bij de familie. Daarnaast speelt de Nederlandse hulpverlening ook een belangrijke rol in dit verschil. De veronderstelling is namelijk dat allochtonen veelal terecht kunnen bij de familie of de omgeving indien er sprake is van een potentieel juridisch probleem.

'Bij mensen met een allochtone afkomst is er vaak sprake van veel familie

---

<sup>56</sup> S.L. Peters & M. ter Voert, Geschiedbeslechting (niet-westerse) allochtonen en autochtonen vergeleken: een theoretisch-empirische verkenning, *Den Haag: Wetenschappelijk Onderzoek en Documentatie Centrum 2006*, <[www.wodc.nl/images/ca06-4\\_volledige\\_tekst\\_tcm44-59203.pdf](http://www.wodc.nl/images/ca06-4_volledige_tekst_tcm44-59203.pdf)>.

die zich betreft bij het proces en zich richt op verzorging'.  
(Centraal Beheer Achmea: Dhr. H. van Rossum)

'Het verschil kan ook in het feit liggen dat allochtonen vooral de problemen binnen de eigen groep oplossen en dat hiermee niet de objectiviteit van de schade kan worden bepaald'.  
(Schadefonds Geweldsmisdrijven: Mevr. A van Dijk)

Familie en omgeving beschikken echter niet altijd over de capaciteit om te helpen. Ook binnen de gemeenschap waar allochtonen participeren, wil het niet zeggen dat de instelling de capaciteit heeft om een gemeenschapslid te helpen bij een potentieel juridisch probleem. Veelal richten religieuze instellingen en allochtone zelforganisaties zich wel op de zelfredzaamheid van hun gemeenschapsleden, maar veelal bezitten zij niet de kennis en de informatie om door te verwijzen of om hulp te bieden.

De professionele hulpverlening heeft in dat geval wel de capaciteit en de mensen om hulp te bieden. In welke hulpverlening dan ook, indien een hulpverlener in contact komt met een cliënt van allochtone afkomst, zal het belangrijk zijn om kennis te nemen van elkaars waarden, normen en/of referentiekader. Culturele achtergronden kunnen een rol spelen in de communicatie, het gedrag, waarden en normen en bepaalde denk- en leefpatronen en de wijze waarop cliënten hun omstandigheden benoemen, beleven en ermee omgaan.

'Het is mogelijk dat er verschillen zijn omdat allochtonen niet altijd goed de Nederlandse taal beheersen en daarnaast ook niet altijd goed op de hoogte zijn van de ontwikkelingen in de samenleving'.  
(Turks Islamitische Culturele Federatie: Dhr. A. Yakisir)

'Bij het contact met allochtonen zijn er meer specifieke handelingen vereist, zoals het communiceren in face-to-face gesprekken waarin meer uitleg kan worden gegeven, begrip kan worden getoond en een vertrouwensband kan worden opgebouwd'.  
(Van Koutrik C.S.: Dhr. J.S. Top)

'Het opbouwen van een vertrouwensband zit niet alleen in het spreken van de taal, omdat een gesprek ook kan worden gevoerd met handen en voeten. Maar je zult wel moeten weten hoe je dit moet aanpakken'.  
(Allekleur: Dhr. C. Steinmetz)

'Het verschil in het geven van rechtshulp is dat de communicatie vaak een probleem vormt. Regelmatig moet er een tolk of een ander goed Nederlands sprekende kennis mee om het gesprek te voeren'.  
(Dommerholt Advocaten: Mevr. M. Veldhuysen)

'Allochtonen ervaren letsel als anders en hebben een andere beleving van pijn. Letselschade wordt vaak gezien als een schending van de integriteit van het lichaam'.  
(Van Koutrik C.S.: Dhr. J.S. Top)

Niet altijd hoeft cultuur een rol te spelen of tot een probleem te leiden. Ook binnen letselschade in het specifieke geval wil het niet altijd zeggen dat er problemen hoeven te ontstaan. Veelal worden letselschadezaken binnen twee jaar afgerond. Er zijn inderdaad letselschadezaken die langer duren en waarbij slachtoffers dubbel slachtoffer kunnen worden. Veelal kan dit komen door de communicatie tussen cliënt en belangenbehartiger.

De aanpak tot het resultaat, de weg naar een schadevergoeding of de werkwijze kunnen allemaal dezelfde wegen zijn waarlangs zowel autochtonen als allochtonen hun weg naar het recht waar kunnen maken. Het zou pas verbazing wekken indien er voor autochtonen een andere aanpak wordt gebruikt en zodoende het resultaat anders zou zijn dan bij allochtonen. Om uiteindelijk te komen tot een resultaat is het wel van belang dat zowel hulpverlener als cliënt elkaar ook begrijpen. Hierbij hoeven culturele achtergronden niet per definitie een rol te spelen. Op het eerste gezicht kunnen de verschillen tussen hulpverleningsinstanties en cliënten groot lijken, maar bij nadere beschouwing en doordenking blijken vreemde praktijken minder ver af te staan van bekende praktijken en zijn verschillen tussen mensen niet per se terug te voeren op de specifieke cultuur waartoe ze behoren.<sup>57</sup>

Communicatie tussen hulpverlener en cliënt is dusdanig van belang dat indien dit niet in orde is, dit direct kan leiden tot miscommunicatie en een breuk in de vertrouwensband. Het is niet direct van belang dat hulpverlener en cliënt dezelfde taal spreken. Wel is het van belang dat er geen vakjargon wordt gebruikt, omdat men daar veelal niet mee bekend is. Daarnaast geldt vaak dat allochtonen niet vertrouwd zijn met de Nederlandse hulpverleners en de uitleg die wordt gegeven. Hierdoor weten ze vaak niet wat de behandelingsmogelijkheden zijn. Allochtonen hebben vaak hoge verwachtingen aan het adres van de hulpverlener of de instantie die hulp verleent. Een hulpverlener die dan vooral werkt op basis van het individu, zal bij een allochtone cliënt vooral de doelen en methoden zorgvuldiger moeten formuleren.

'In beginsel is er geen verschil in het geven van rechtshulp aan autochtonen of aan allochtonen, omdat de aanpak tot het resultaat, een schadevergoeding, hetzelfde is'.  
(Van Koutrik C.S.: J.S. Top)

'Iedere individuele cliënt heeft zijn bijzonderheden. Het juridische probleem blijft hetzelfde en begrijpelijke uitleg geven doen we aan iedereen. De oplossing van het probleem kan wel anders uitpakken, mede door de achtergrond en de gewoonten'.  
(Rechtswinkel Tilburg: Mevr. E. Griffin)

'Wat betreft verschillen zien wij weinig in wat slachtoffers nodig hebben in Nederland. Misschien doen allochtone mensen minder aangifte bij de politie. Wellicht is er veel meer onbekendheid met wat we te bieden hebben. Met onze traditionele communicatie bereiken we ze niet'.  
(Slachtofferhulp Nederland: Dhr. H. Crielaars)

'Het verschilt echter per cultuur en de normen en waarden die men heeft, maar ook bepaalde verwachtingen die men heeft bij de hulp die wordt aangeboden. Er zal goed inzicht en kennis moeten worden geboden om de therapie goed te laten verlopen, vanaf de wachtkamer tot aan de eindtherapie'.  
(I-psy Den Haag; Dhr. C. Cengel)

Het gemis van bepaalde vaardigheden kan een belangrijke drempel zijn bij hulpvragers. Zo kan een gebrek aan de beheersing van de Nederlandse taal een drempel vormen voor mensen die hulp zouden kunnen gebruiken. Vooral de eerste generatie niet-westerse allochtonen beheerst

---

<sup>57</sup> A Struijs en F. Brinkman, 'Botsende waarden: Ethische en etnische kwesties in de hulpverlening', Utrecht: NIZW 1996.

de Nederlandse taal nog onvoldoende en kunnen zich alleen verstaanbaar maken in de eigen taal. Naast de onvoldoende beheersing van de Nederlandse taal speelt ook vaak een gebrek aan kennis van de inrichting van de Nederlandse maatschappij een rol.<sup>58</sup> Wanneer mensen zichzelf niet in staat achten om hun probleem voldoende helder over te brengen aan een rechtshulpverlener, en er dus geen baten van deze strategie zijn te verwachten, zullen zij er ook niet voor kiezen om het probleem aan te pakken en op te lossen.

Ook een gebrek aan sociale hulpbronnen kunnen zorgen voor drempels in het gebruik van rechtshulp. Onder sociaal psychologische hulpbronnen kunnen naast de beheersing van de Nederlandse taal, ook de kennis van middelen en mogelijkheden om voor de eigen belangen op te komen en de sociale netwerken worden geschaard.<sup>59</sup> Allochtonen hebben minder sociaal psychologische hulpbronnen tot hun beschikking vooral vanwege het gemiddeld lagere opleidingsniveau en de mogelijke taalproblemen.

Een gebrek aan kennis heeft vaak te maken met de onwetendheid bij allochtonen. Vaak zijn ze niet op de hoogte van bepaalde voorzieningen, weten niet wat hun mogelijkheden zijn en weten weinig af van hun juridische positie in de Nederlandse samenleving. Dan kan men zich afvragen of de informatie wel beschikbaar is, en indien deze informatie beschikbaar is, of deze dan wel toegankelijk is voor de allochtonen.

‘Allochtonen zullen beter moeten worden geïnformeerd. Men zal moeten weten waar men de informatie zal moeten kunnen verkrijgen’.  
(organisatie I-psy: Dhr. C. Cengel)

‘Als de informatievoorziening er niet is, weet men vaak het juiste adres niet te vinden. Dit geldt voor alle informatie naar alle mensen toe’.  
(organisatie Kinderen- en Jongerenrechtswinkel Amsterdam)

‘Mensen zijn goed op de hoogte van de bestaande voorzieningen. Maar het is belangrijk dat men wel de Nederlandse taal beheerst. Anders heb jij niets aan Nederland en heeft Nederland ook niets aan jou’.  
(Mevr. L. Suarez-Tripp)

‘Migranten weten vaak weinig en zijn onwetend op dat gebied qua juridische mogelijkheden en hun positie in de samenleving. In veel gevallen begrijpen ze de mogelijkheden ook vaak niet’.  
(Nederlands Migratie Instituut: Surinaamse Consulente)

‘Ik denk inderdaad dat allochtonen qua informatievoorziening beter moeten worden geïnformeerd. We zullen andere kanalen moeten opnemen, waarbij persoonlijk contact en erop af gaan van essentieel belang zijn’.  
(Slachtofferhulp Nederland: Dhr. H. Crielaars)

‘Hoe het komt dat mensen niet weten wat hun juridische mogelijkheden zijn of niet weten welke voorzieningen er zijn, kan komen omdat ze verkeerd ingelicht worden waardoor ze de verkeerde informatie hebben. Daarnaast is er vaak ook nog een bepaalde angst om hulp te vragen’.

---

<sup>58</sup> A Struijs en F. Brinkman, ‘Botsende waarden: Ethische en etnische kwesties in de hulpverlening’, Utrecht: NIZW 1996.

<sup>59</sup> S. Peters en M. ter Voert, ‘Juridische problemen van migrantengroepen en de vraag naar rechtshulp’, *Migrantenstudies: driemaandelijkse tijdschrift voor onderzoek naar etnische minderheden en de Nederlandse samenleving* Vol. 23. No. 1 (2007. P. 24-35).

(Nederlands Migratie Instituut: Marokkaanse Consulente)

De informatievoorziening is de afgelopen jaren sterk verbeterd en verveelvoudigd. Er zijn verschillende media kanalen beschikbaar om informatie in te winnen. Daarnaast zijn mensen in veel gevallen beter op de hoogte van hun mogelijkheden en hun juridische positie in de Nederlandse samenleving. Organisaties bieden hun informatie vaak in meerdere talen aan waardoor de informatie ook voor meerdere groepen beschikbaar wordt gesteld.

‘Het zal niet gaan helpen om allochtonen beter te gaan informeren omdat de informatie er is, deze is ook van kwalitatief goede inhoud. Alleen de doelgroep snapt de informatie niet. Omdat ze beschikken over een ander begrippenapparaat zal het niet helpen als de informatie anders wordt geformuleerd’.

(Allekleur: Dhr. Steinmetz)

‘Het is niet altijd nodig dat allochtonen beter moeten worden geïnformeerd omtrent hun positie en hun juridische mogelijkheden. Als mensen hulp of informatie willen dan zullen ze hier via via wel aan komen. Het idee dat door onvoldoende informatievoorziening de drempel voor allochtonen om rechtshulp te vragen wordt vergroot is hiermee van de baan’.

(Turks Islamitische Culturele Federatie: Dhr. A. Yakisir)

De mate van informatievoorziening en het gebruik hiervan kan in verband worden gebracht met het sociaal kapitaal. Turken en Marokkanen hebben veel sociaal kapitaal binnen de eigen groep, terwijl Antillianen en Surinamers vooral sociaal kapitaal buiten de eigen groep hebben. De mate van sociaal kapitaal kan de beslissende factor zijn of men wel of geen actie onderneemt om zijn of haar recht te behalen. Hoe meer sociaal kapitaal, hoe groter de kans is dat problemen binnen het eigen netwerk worden opgelost en hoe kleiner de kans is dat ze op een formele manier worden opgelost.

#### **4.3. Mismatch tussen vraag en aanbod in dienstverlening**

In Nederland wordt de toegang tot het recht als een belangrijk recht voor iedere burger beschouwd. Om deze toegang tot het recht mogelijk te maken bestaan er diverse organisaties en instanties die zich toeleggen op deze dienstverlening. Aan de aanbodzijde zal het dus niet liggen. De kans om te maken te krijgen met problemen is voor allochtonen iets groter dan voor autochtonen. Dit verschil is echter maar miniem. Vroeg of laat komt iedereen toch wel een keer in aanraking met het recht. Dus ook aan de vraagzijde zou het niet liggen. Maar wat als aanbod en vraag niet op elkaar afstemmen en dus de toegang tot het recht in gevaar komt, juist voor groepen die al behoren tot een etnische minderheid en zo worden gerekend tot een sociaal kwetsbare groep?

Er zijn verschillende redenen zowel aan de vraagzijde als de aanbodzijde die ervoor kunnen zorgen dat aanbod en vraag niet op elkaar afstemmen, en dat er zodoende sprake is van een mismatch. Als belangrijkste reden kan worden aangevoerd dat het spreken van de Nederlandse taal een vereiste is om deel te kunnen nemen aan de maatschappij en dat het voor allochtonen belangrijk is voor de sociale en culturele integratie. Ook de kennis van de culturele waarden, normen en achtergrond is voor zowel dienstverlener als client van belang.

Om echter deel te kunnen nemen aan de maatschappij met behulp van de Nederlandse taal, kan er ook gebruik worden gemaakt van een tolken- en vertaaldienst. Het inschakelen van een tolk kan de effectiviteit van de te verlenen zorg bevorderen en bijdragen aan een doelmatige

aanwending van middelen. Het inschakelen van een tolk kan ook nadelen hebben, waaronder de kosten voor het inschakelen maar ook het kwaliteitsverlies dat kan op treden bij de inschakeling van een tolk. Voor het inschakelen van tolken in de gezondheidszorg zijn een aantal veldnormen gepubliceerd. Deze veldnormen komen op het volgende neer:

- er wordt gebruik gemaakt van een tolk wanneer er wordt gecommuniceerd in een niet voor de client begrijpelijke taal;
- er wordt gebruik gemaakt van een professionele tolk. Dat betekent dat vrienden, kennissen, familieleden of kinderen er niet voor zijn bedoeld om te tolken;
- een telefonische tolk is in principe de beste oplossing. Een telefonische tolk hoeft niet te worden gereserveerd, tenzij het om een weinig gesproken taal gaat;
- een persoonlijk aanwezige tolk kan handig zijn wanneer er bijvoorbeeld sprake is van meerdere talen, meerdere mensen of een zeer moeilijk gesprek.

Indien er hulp wordt aangeboden en/of verleend, is het van belang dat tussen hulpverlener en hulpvrager een duidelijke communicatie plaatsvindt omdat een gebrek of een miscommunicatie verdergaande gevolgen kan hebben. Ook binnen een letselschadezaak is het van belang dat communicatie goed verloopt. Indien er sprake is van een miscommunicatie kan een slachtoffer zich dubbel slachtoffer voelen, geen vertrouwen meer hebben in de hulpverlening en zich vervolgens gaan distantieren van de maatschappij.

De gezondheidszorg is de enige dienstverlening waar de laatste jaren meer gebruik is gemaakt van transculturele hulpverlening.<sup>60</sup> Ook dienstverlening zonder behulp van transculturele hulpverlening is populair bij allochtonen. Vooral het ziekenhuis en de huisarts zijn veelbezochte instanties voor hulp en informatie. Vooral de huisarts kan hierin een belangrijke rol spelen omdat deze kan doorverwijzen naar andere instanties die hulp kunnen bieden. Daarnaast is een huisarts vaak ook iemand die wordt gezien als een vertrouwenspersoon en die dichter bij de mensen staat en dus makkelijker is te bereiken.

Ook binnen de gezondheidszorg en de transculturele hulpverlening sluiten aanbod en vraag niet altijd op elkaar aan. Het aantal organisaties dat zich richt op allochtonen is slechts 5%. Slechts 33% van de organisaties richt zich voor een deel op allochtonen. Is er dan wel genoeg aanbod zoals de inleiding van deze paragraaf beweerde? In de vorige paragraaf zagen we al dat er voor allochtonen diverse drempels kunnen zijn om gebruik te maken van de Nederlandse hulpverlening. Één van die drempels was taal. Zo kan een miscommunicatie in de taal ervoor zorgen dat er een verkeerde diagnose wordt gesteld of dat verkeerde medicijnen worden voorschreven. Daarnaast kan taal ook meebrengen dat er verschillende termen zijn voor een bepaalde ziekte of een bepaalde oorzaak, en dat zowel hulpvrager als hulpverlener niet van elkaars termen op de hoogte zijn.

Bij hulpverlening is het van belang om niet de focus te leggen op iemands cultuur, maar ook iemands persoon te blijven zien, en in dat geval verschilt de hulpverlening dan niet van de hulpverlening bij een autochtoon persoon.<sup>61</sup> Cultuur kan echter wel met zich meebrengen dat er

---

<sup>60</sup> Transculturele hulpverlening is een cultuurgerichte vorm van hulpverlening in de gezondheidszorg met het doel allochtonen en autochtone zorgvragers gelijkwaardige kwaliteit en gelijke toegang tot de zorg te verschaffen. De klachtenpresentatie en de ziektebeleving van de allochtone hulpvrager wordt in eerste instantie beschreven in termen van de hulpvrager zelf.

<sup>61</sup> L. van de Ven, M. Post, A. Krumeich en L. de Witte, 'Beter omgaan met verschillende perspectieven op revalidatie: Een brochure voor professionals in de revalidatie' Hoensbroek: IRv, Kenniscentrum voor Revalidatie en Handicap 2006.

problemen ontstaan in de hulpverlening, zowel in vraag- als aanbodzijde. Zo kennen allochtonen meer dan autochtonen het gevoel van schaamte, taboes en schuldgevoelens. Over bepaalde zaken wordt in deze gemeenschappen niet of nauwelijks gesproken terwijl dat bij autochtonen meer het geval is. Daarnaast kan cultuur met zich meebrengen dat een autochtone hulpverlener geen weet heeft van de culturele en religieuze gebruiken van bijvoorbeeld een Surinamer. Andersom weet de Surinamer bijvoorbeeld niet hoe de hulpverlening in elkaar steekt. Vraag en aanbod gaan hierdoor volledig langs elkaar heen werken. Een gevolg hiervan kan zijn dat allochtonen meer vertrouwen hebben in de eigen hulpverlening dan in de Nederlandse hulpverlening. Zij zullen daarom dan ook sneller hulp vragen binnen hun eigen gemeenschap waarbij de allochtoon zichzelf kan zijn, gebruik kan maken van zijn eigen gewoontes, zijn eigen taal en zijn eigen cultuur.

Om ervoor te zorgen dat allochtonen toch vertrouwen krijgen in de Nederlandse hulpverlening, maar ook meer omgaan met autochtonen, wordt gepleit voor een nauwere samenwerking tussen overheid en zelforganisaties waarin burgers met een culturele achtergrond participeren. Activiteiten waar zelforganisaties zich op richten zijn bijvoorbeeld zelfredzaamheid, emancipatie van de eigen achterban en participatie en integratie in de Nederlandse samenleving. Vooral integratie speelt een grote rol in onder andere het vertrouwen van allochtonen naar de overheid en de mate van dienstverlening door de overheid. Een burger die geen zelfvertrouwen bezit en niet zelfredzaam genoeg is, zal ook niet kunnen voldoen aan de eisen van inburgering en integratie. Daarmee biedt de samenleving geen kansen voor participatie van deze groepen.

Niet iedereen is voorstander van een nauwere samenwerking tussen de Nederlandse overheid en zelforganisaties. Zij vinden namelijk dat de overheid door middel van samenwerken aantoont dat zij een voorkeur heeft voor een bepaalde religie, en dat strookt niet met het feit dat Nederland een scheiding heeft tussen kerk en staat. Daarnaast zou samenwerking, maar ook de oprichting van dergelijke zelforganisaties de integratie alleen maar belemmeren. Er is geen eenduidig antwoord te vinden op de vraag of zelforganisaties inderdaad de integratie zullen belemmeren. Daarnaast is integratie een begrip dat geen vaststaande betekenis heeft. Integratie komt er in principe op neer dat iemand zich in de Nederlandse samenleving weet aan te passen, maar met behoud van de eigen cultuur. Integratie wordt in dat geval veelal verward met assimilatie, waarbij sprake is van volledige aanpassing zonder behoud van de eigen cultuur.

Een burger die geen vertrouwen heeft in haar overheid, daarnaast ook nog eens een culturele achtergrond heeft en niet of niet voldoende is geïntegreerd in de samenleving zal dan ook niet snel gebruik gaan maken van door de overheid verleende diensten en voorzieningen. Uit de internationale slachtofferenquête blijkt dat Slachtofferhulp Nederland slechts een minderheid van de potentiële cliënten bereikt.<sup>62</sup> Volgens deze enquête bestaat bij ongeveer 40% van de Nederlandse slachtoffers behoefte aan gespecialiseerde hulp, terwijl bij slechts een derde van de slachtoffers deze hulp ook is ontvangen. Slachtoffers met letselschade veroorzaakt door een medische fout, worden helemaal niet bereikt door de hulpverlening, omdat er van een medische fout zelden of nooit aangifte wordt gedaan bij de politie.<sup>63</sup>

#### **4.4. Deelconclusie**

---

<sup>62</sup> J.J.M. van Dijk en F. van Mierlo, Leemten in de slachtofferhulpverlening: Resultaten van een verkennend kwalitatief onderzoek onder verschillende categorieën gedupeerden van ingrijpende gebeurtenissen, *Tilburg: Intervict 2009*, <<http://www.stichtingpiv.nl/Docs/PIVdocs/2009/09-12-03%20Leemten%20slachtofferhulp%20uvt.pdf>>.

<sup>63</sup> idem

Dat rechtshulp een belangrijke rol speelt voor allochtonen is niet meer dan logisch te noemen. Vroeg of laat komen wij allemaal in aanraking met het recht, en in sommige gevallen zal dat te maken hebben met letselschade. De toegang tot het recht kan echter een belemmering vormen voor allochtonen om de rechtstoegang waar te maken, omdat er bepaalde drempels bestaan om ook daadwerkelijk gebruik te maken van het recht. Deze drempels kunnen gelegen zijn in de vraagzijde, dus bij allochtonen zelf, maar ook aan de aanbodzijde, dus bij de organisaties.

Belangrijke drempels kunnen een gebrekkige beheersing zijn van de Nederlandse taal, onvoldoende kennis van Nederland, onvoldoende middelen en informatie. Wel is het van belang om hierbij in acht te nemen dat voor iedereen een drempel kan bestaan om van de dienstverlening van een organisatie gebruik te maken. Daarnaast wil het niet zeggen dat bepaalde drempels voor iedereen gelden. Ook aan de aanbodzijde kunnen drempels bestaan. Zo is de hulpverlening vaak nog niet bekend met culturele achtergronden, weten zij niet hoe ze in bepaalde situaties moeten functioneren en zijn zij niet bekend met specifieke problemen binnen een cultuur. Rechtshulp valt niet meer uit het leven van allochtonen te denken. Ondanks het feit dat allochtonen misschien vaker te maken hebben met problemen; de toegang tot het recht is voor allochtonen net zo belangrijks als voor autochtonen.

## **Hoofdstuk 5:**

### **Welke behoefte bestaat er voor specifieke rechtshulp?**

---

Iedere samenleving ontwikkelt een heel scala aan geschilbeslechtingvormen, waarvan sommige informeel zijn en geworteld in plaatselijke instituties als verwantschapsgroep, stam, religieuze gemeenschap of familie en andere meer formeel zijn, afdwingbare uitspraken kunnen doen en deel uitmaken van de overheidsorganisatie.<sup>64</sup> Partijen wenden zich meer en meer tot formele in plaats van informele geschilbeslechtigingsinstanties. Anno 2011 maakt men zich steeds meer zorgen over de toegang tot het recht, over de afwikkeling van juridische procedures en het aantal zaken bij juridische instanties.

Welke behoefte er bestaat voor specifieke rechtshulp is de vraag die als laatste zal worden beantwoord in dit hoofdstuk. Allereerst ga ik in op de specifieke rechtshulp in Nederland. Vervolgens bespreek ik de behoeften van zowel niet-westerse allochtonen als dienstverlenende organisaties in Nederland voor specifieke rechtshulp. Daarna zal ik ingaan op de mogelijkheden van specifieke rechtshulp in Nederland en tot slot volgt een conclusie.

#### **5.1. Specifieke rechtshulp in Nederland**

---

<sup>64</sup> J. Griffiths & H. Weyers, *'De sociale werking van recht. Een kennismaking met de Rechtsociologie en Rechtsantropologie'*, Nijmegen: Ars Aequi Libri 2005.

Dienstverlenende organisaties komen bij de aanbieding van hun dienstverlening steeds vaker in contact met allochtonen. De ene organisatie zal met haar dienstverlening eerder contact krijgen met allochtonen dan een andere organisatie, maar vroeg of laat komen ze allemaal in aanraking met mensen met een andere culturele achtergrond. Zowel autochtonen als allochtonen met letselschade worden geconfronteerd met een veelheid aan wet- en regelgeving, en juist daar kan je je als slachtoffer niet op voorbereiden.

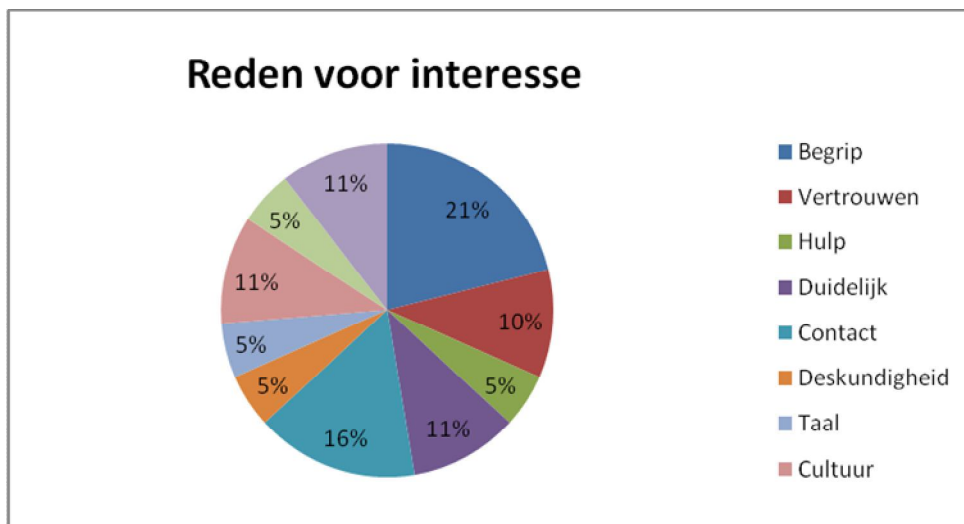
De afwikkeling van een letselschadezaak wordt in 80% van de gevallen binnen twee jaar afgerond. Maar het kan ook voorkomen dat een letselschadeslachtoffer dubbel slachtoffer wordt, omdat zijn eigen letselschadezaak problemen veroorzaakt. Inmiddels bestaan er diverse organisaties in Nederland die verbeteringen aanbrengen in de positie van het letselschadeslachtoffer. Maar ondanks deze verbeteringen blijven er nog steeds knelpunten in de afhandeling van letselschadezaken, ook wat betreft de rechtshulp die wordt aangeboden door belangenbehartigers.

In de aanbieding van rechtshulp bestaat er geen transculturele rechtshulp zoals de dat kennen met transculturele hulpverlening op het gebied van gezondheidszorg. Transculturele rechtshulp zou in principe niets meer en niets minder wezen als transculturele hulpverlening, alleen dan gericht op de dienstverlening rechtshulp en het bieden van juridische informatie. Binnen transculturele rechtshulp zou ook geen sprake meer zijn van verschillen en iedere behandeling is gericht op de uitkomst, ongeacht de culturele achtergrond.

## **5.2. Behoeft bij niet-westerse allochtonen**

De behoefte bij niet-westerse allochtonen voor specifieke rechtshulp kan niet alleen op basis van een enquête worden geconcludeerd. Er zal landelijk onderzoek moeten worden verricht of specifieke rechtshulp inderdaad en oplossing biedt, maar ook of hier behoefte toe is. Niet alleen bij niet-westerse allochtonen, maar bij alle allochtonen in Nederland. Dan nog wil het niet zeggen dat indien er behoefte is aan specifieke rechtshulp, er alleen verandering wordt aangebracht in de aanbodzijde. Ook in de vraagzijde kunnen belemmeringen liggen waar eerst verandering in moeten worden aangebracht, voordat specifieke rechtshulp tot stand kan komen.

Wat betreft niet-westerse allochtonen kwam uit de enquête naar voren dat men inderdaad interesse heeft in specifieke rechtshulp. Het zou hierbij gaan om rechtshulp waarbij men wordt geholpen door een hulpverlener die de taal spreekt en daarnaast kennis heeft van de culturele achtergrond en waarden en normen, maar ook kennis heeft van de juridische kant van het verhaal. Ook de mate van interesse is gevraagd in de interviews. Een aantal redenen voor specifieke rechtshulp zijn de volgende:



Opvallend is dat iedereen niet één en dezelfde reden heeft als interesse voor specifieke rechtshulp. Men heeft uiteenlopende redenen voor de mate van interesse. Daarnaast heeft ook niet iedereen ingevuld waarom die geïnteresseerd is in specifieke rechtshulp. Er is ook gevraagd waarom men dan geen interesse zou hebben in specifieke rechtshulp. Vooral het spreken van de Nederlandse taal en het zelf regelen van de problemen worden hier aangevoerd. Dit betrof echter maar drie cliënten die hier iets hebben ingevuld.

Rechtshulp die voldoet aan alle redenen zoals hierboven ingevoerd, zal niet mogelijk zijn. Het zijn vooral de eisen die worden gesteld door niet-westerse allochtonen zelf. Het wil namelijk niet zeggen dat autochtonen bijvoorbeeld altijd tevreden zijn over de hulpverlening in Nederland. Iedereen stelt als persoon andere eisen aan de hulp die wordt aangeboden: de ene zal daar wel tevreden mee zijn, terwijl de ander daar veel hogere eisen aan stelt. Zowel binnen aanbod als vraagzijde zullen er altijd verbeteringen wensbaar zijn om te komen tot een optimale dienstverlening. Aan de andere kant kan er ook aannemelijk worden gemaakt dat de Nederlandse hulpverlening ook begrip, ook hulp en ook deskundigheid bezit om haar dienstverlening aan te bieden. Maar hier zit dan toch een valkuil, omdat allochtone andere verwachtingen hebben wat betreft de dienstverlening dan autochtonen. Het gaat dus niet alleen om de eisen die men stelt aan de hulpverlening, maar ook de verwachtingen die men heeft bij de hulpverlening.

In de enquête is gevraagd of men gebruik zou hebben gemaakt van specifieke rechtshulp, als deze rechtshulp op dat moment aanwezig was. Deze vraag wordt als volgt beantwoord:



Deze vraag wordt voor een groot deel met 'ja' beantwoord. Een klein deel zou geen gebruik maken van deze specifieke rechtshulp. Dat is verbazingwekkend omdat in de enquête alleen is aangegeven dat specifieke rechtshulp inhoudt dat de hulpverlener de taal spreekt en kennis heeft van de culturele achtergrond van de rechtzoekende. Dat wil niet zeggen dat iemand van dezelfde afkomst hoeft te zijn om rechtshulp aan te bieden. In principe zou een tolk die de taal dus spreekt en kan vertalen, en daarnaast kennis heeft van de culturele achtergrond maar ook van letselschade, dus binnen het plaatje passen van specifieke rechtshulp. Op deze manier kan specifieke rechtshulp voor niet-westerse allochtonen op verschillende manieren worden ingekleed. Dat er sprake is van een behoefte aan specifieke rechtshulp blijkt wel uit de enquête waarin iedereen aanvult dat er een behoefte zou bestaan voor specifieke rechtshulp.

Op basis van de enquête kan ik echter geen volledig beeld voor de gehele allochtone bevolking geven. Gewoonweg omdat voor iedere vorm van hulpverlening andere vereisten gelden. De ene hulpvrager stelt veel minder eisen aan de hulpverlening en is veel sneller tevreden, terwijl de andere hulpvrager hoge verwachtingen heeft en minder snel tevreden kan worden gesteld. Buiten het feit dat we hier te maken hebben met verwachtingen kan pas op basis van een landelijke enquête worden besloten tot specifieke rechtshulp. In ieder geval zou er binnen dienstverlening, om wat voor dienstverlening het dan ook gaat, altijd redenen kunnen worden aangevoerd waarom men wel of niet tevreden is over deze dienstverlening. Naar mijn inziens kan er namelijk ook altijd sprake zijn van een misverstand of een miscommunicatie, voor zowel allochtonen als autochtonen.

### 5.3. Behoeft bij dienstverlenende organisaties

Veel organisaties die rechtshulp als dienstverlening aanbieden komen in contact met allochtonen. Er zijn maar weinig tot geen organisaties die zich specifiek richten met hun dienstverlening op allochtonen. In het contact met allochtonen wordt in veel gevallen gebruik gemaakt van tolken en/of vertalers. Het wil niet direct zeggen dat een autochtone hulpverlener en een allochtone cliënt kunnen zorgen voor miscommunicatie in de dienstverlening. Ook tussen autochtonen onderling en allochtonen onderling in de dienstverlening kunnen misverstanden ontstaan op basis van verschillende redenen.

Om inzicht te krijgen in de hulpverlening die wordt geboden in Nederland heb ik een aantal interviews uitgevoerd. Dit betreffen zowel hulpverlenende organisaties op het gebied van transculturele gezondheidszorg, als organisaties die zich richten op de belangenbehartiging van letselschadeslachtoffers. Er kan op basis van de interviews alleen niet een op feiten gebaseerd onderzoek plaatsvinden, omdat we hier te maken hebben met meningen en ervaringen. Om deze zo goed mogelijk in beeld te brengen geef ik af en toe een aantal fragmenten weer uit deze interviews. Conclusies die worden getrokken, kunnen niet voor de gehele dienstverlening als eenzelfde conclusie worden geconcludeerd. Ook binnen de dienstverleningen zullen er verschillen kunnen worden genoemd.

In de interviews is gevraagd of er behoefte bestaat aan specifieke rechtshulp. Dat wil niet zeggen dat er direct een organisatie moet worden opgericht die specifieke rechtshulp aanbiedt, maar dat wil gewoonweg zeggen of men behoefte heeft aan specifieke rechtshulp waarin men de taal spreekt en kennis heeft van de culturele achtergrond. De rechtshulp lijkt in dat gevel sterk op de transculturele hulpverlening op het gebied van gezondheidszorg. Hieronder een aantal fragmenten uit de interviews:

'Men zal op zoek moeten gaan naar organisaties die zich inzetten voor mensen met een culturele achtergrond, waardoor men moet leren omgaan met letsel en schade in cultuurspecifieke gevallen'.  
(Allekleur: Dhr. C. Steinmetz)

'Rechtsbijstandverleners zouden meer kennis en vaardigheden moeten hebben voor het verlenen van hulp'.  
(Van Koutrik C.S.: Dhr. J.S. Top)

'Mensen moeten leren om zelf uit te zoeken waar bepaalde zaken te vinden zijn en hoe ze moeten worden geregeld'.  
(Lydia Suarez-Tripp)

'In veel gevallen zal het helpen als de hulp in de eigen taal wordt aangeboden'.  
(Nederlands Migratie Instituut: Marokkaanse Consulente)

'De doelgroep migranten zal zeer zeker beter worden bereikt als de hulpverlening in de eigen taal wordt aangeboden'.  
(Nederlands Migratie Instituut: Surinaamse Consulente)

In de interviews wordt aangegeven dat het belangrijk is dat het contact tussen hulpverlener en cliënt goed verloopt, omdat het contact en de communicatie van groot belang zijn voor het aanbieden van hulp. Hulpverlening zou in dat geval niet altijd door middel van dezelfde taal aangeboden hoeven te worden. Bij het aangaan van contact, gaat het vooral om het opbouwen van een vertrouwensband. Dat betekent dat hulpverlening voor allochtonen niet als 'anders' kan worden gezien, omdat ook hulpverlening aan autochtonen zal moeten bestaan uit het opbouwen van een vertrouwensband. Indien er tussen een hulpverlener en een autochtoon geen vertrouwen is, zal ook hier sprake zijn van miscommunicatie.

'Naast het feit dat wij nauwelijks merken dat hier geen behoefte aan is, zal het ook niet haalbaar zijn om te specialiseren in alle talen en culturen'.  
(Kinderen- en Jongerenrechtswinkel)

Het is natuurlijk makkelijker communiceren wanneer mensen dezelfde taal spreken, maar belangrijker is echter dat de cliënt en de hulpverlener elkaar vertrouwen. Om vertrouwen te winnen is het goed om de cultuur beter te leren begrijpen en respect te hebben voor elkaars verschillen.

De verschillen met allochtonen en de brug die daarbij geslagen moet worden is misschien groter, maar in principe komt het op hetzelfde neer als bij autochtone cliënten. Openstaan voor de ander, respect, luisterend oor, inlevingsvermogen...dat vraagt uiteindelijk iedere cliënt'.

(Rechtswinkel Tilburg: Mevr. E. Griffin)

'Er bestaan diverse organisaties in de markt. Ik denk dat er vooral behoefte bestaat aan goede tolken die gespecialiseerd zijn in letselschade en daarnaast iets af weten van de culturele achtergrond'.

(Stichting de Letselschaderaad: Mevr. C. Blom)

Specifieke rechtshulp heeft misschien wel zijn voordelen voor de samenleving, maar ook door middel van het kennen van elkaars culturele achtergrond, op de hoogte zijn van elkaars waarden en normen en gedrag- en leefpatronen kan men heel ver komen in het aanbieden van hulp. Dat men dan elkaars taal niet spreekt is een bijkomend verschil maar hoeft niet direct te zorgen voor problemen. De verschillen tussen Marokkaanse patiënten onderling of tussen autochtone Nederlandse patiënten onderling zijn vele malen groter dan de verschillen tussen groepen met verschillende culturele achtergronden. Elke therapievorm is net zo goed toepasbaar bij Nederlandse patiënten als bij niet-Nederlandse patiënten.<sup>65</sup> Allochtonen denken over hun klachten anders en presenteren die anders, en elke allochtoon is daarin weer anders dan een andere allochtoon.<sup>66</sup>

Als het aan de overheid ligt is het afgelopen met het uitvoeren van een specifiek beleid. Het is de verantwoordelijkheid van reguliere instellingen, organisaties en overheden om met generiek beleid, in plaats van specifiek beleid, alle burgers van Nederland effectief en in gelijke mate te bereiken.<sup>67</sup> Het idee is dat specifiek beleid juist de tegenstellingen vergroot en dus ongelijkheid in de hand werkt.

#### **5.4. Mogelijkheden van specifieke rechtshulp**

Het is niet mogelijk om een voorziening in het leven te roepen waarbij zorg op maat voor iedere individuele cliënt kan worden geboden. Cliënten verschillen hiervoor te veel van elkaar en daarvoor wordt er teveel vereist van een organisatie. Op dit moment weerspiegelen de voorzieningen die er nu zijn, te weinig de culturele samenleving en personen. In principe zou hulpverlening geschikt moeten zijn voor alle cliënten, ongeacht hun achtergrond en/of geloof.

### **'Veel wegen leiden naar Rome'**

Er is niet één oplossing die goed of fout is bij het bieden van rechtshulp. Het is belangrijk dat hulpverlening zich ook zal moeten richten op andere doelgroepen en dat er in sommige gevallen

---

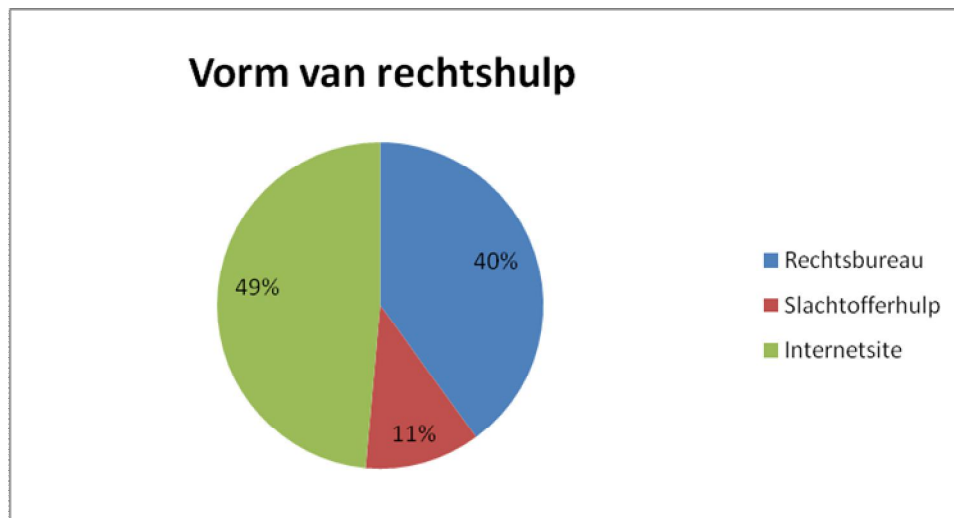
<sup>65</sup> G. Baba Ali, 'Hulpverlening vanuit intercultureel perspectief: goed of slecht?', Contract nr 3.4

<sup>66</sup> Idem

<sup>67</sup> R. van der Putte, 'Het is over met integratie: 2011 wordt het jaar van mainstreaming' 4 februari 2011.

een aanpassing moet worden gedaan in de werkwijze. Een organisatie die wordt opgericht in Roosendaal zal niet makkelijk bereikbaar zijn voor een Turk uit Groningen of een Surinamer uit Maastricht. Daar zal ook rekening mee moeten worden gehouden. Men moet een keuze kunnen hebben in dienstverlening en daarbij een afweging maken in bepaalde diensten.

Zoals al eerder aan bod kwam, kent Nederland diverse organisaties die zich toeleggen op het bieden van rechtshulp. Het aantal mogelijkheden om specifieke rechtshulp aan te bieden is dan ook enorm. Dat houdt in dat er niet een bepaalde rechtsvorm of mogelijkheid is die het probleem meteen kan verhelpen. In deze paragraaf geef ik een aantal mogelijkheden van specifieke rechtshulp voor niet-westerse allochtonen. In de enquête is gevraagd wat voor soort vorm rechtshulp zou moeten krijgen indien er specifieke rechtshulp zal worden aangeboden. Hieruit volgt de volgende grafiek:



Het was mogelijk om een enkele vorm aan te geven, maar ook een combinatie van vormen. Vooral de internetsite heeft bijna 50% van de voorkeursstemmen. Ook een rechtsbureau is vrij populair als vorm, maar in wat voor vorm een rechtsbureau dan zou moeten worden opgericht kan niet worden beantwoord. Net zoals we niet weten of men ook daadwerkelijk gebruik zou gaan maken van deze rechtshulp.

Mogelijkheden van specifieke rechtshulp kunnen de volgende vormen zijn:

- het oprichten van een rechtsbureau/rechtswinkel voor migranten
- het oprichten van een slachtofferhulp voor migranten
- het opzetten van een internetsite
- samenwerken met andere organisaties

Er bestaan geen goede of slechte vormen voor de oprichting van specifieke rechtshulp voor niet-westerse allochtonen. Wel zou echter goed moeten worden bedacht of deze vorm ook daadwerkelijk niet-westerse allochtonen gaat aantrekken. Hierbij zal niet alleen moeten worden gekeken naar de populariteit van bepaalde organisaties, of een bepaalde behoefte bij zowel de aanbod- als de vraagzijde. Behoeft bepaald namelijk niet het gebruik van deze dienstverlening. Er kan nog zo een grote behoefte bestaan aan specifieke rechtshulp, het wil niet zeggen dat men er gebruik van zal gaan maken. Ook aan specifieke rechtshulp zullen bepaalde eisen worden gesteld vanuit de maatschappij maar ook vanuit de hulpvrager.

## 5.5. Deelconclusie

De deelvraag aan het begin van dit hoofdstuk ging in op de behoefte voor specifieke rechtshulp bij zowel niet-westerse allochtonen als de dienstverlenende organisaties. Allereerst wil ik opmerken dat de behoefte niet in beeld kan worden gebracht door uit het voeren van een aantal enquêtes en het afnemen van een aantal interviews. Alleen door middel van landelijk onderzoek kan de behoefte in beeld worden gebracht bij beide groepen. En dan nog zal het nog maar de vraag zijn of gebruik zal worden gemaakt van deze specifieke rechtshulp.

Uit de enquêtes blijkt dat er een behoefte bestaat aan specifieke rechtshulp. Hoe deze rechtshulp eruit zou moeten komen te zien, daar is geen eenduidig beeld over te geven. Een internetsite is populair, maar ook een rechtswinkel is populair. Specifieke rechtshulp zou vooral in moeten gaan op de taal en op de culturele achtergrond, maar degene hoeft niet van dezelfde afkomst te zijn om hieraan te kunnen voldoen. De dienstverlenende organisaties geven aan dat er inderdaad behoefte kan bestaan aan specifieke rechtshulp, maar of dit zal moeten gebeuren in de eigen taal is nog maar de vraag. Het opbouwen van een vertrouwensband kan namelijk ook door op de hoogte te zijn van elkaars waarden en normen en elkaars gedrag- en leefpatronen. Aannemelijk kan dan worden gemaakt dat rechtshulp dan niet verschilt tussen autochtonen en allochtonen, want ook met autochtonen zal een bepaalde vertrouwensband op moeten worden gebouwd.

Er bestaan geen kant- en klare oplossingen voor het bieden van rechtshulp aan niet-westerse allochtonen. Net zoals er ook geen standaard oplossingen zijn om problemen direct op te lossen. Iedere individuele burger, autochtoon of allochtoon, stelt eisen en heeft verwachtingen van hulpverlening. Als hieraan niet kan worden voldaan omdat men niet op de hoogte is van elkaars achtergrond of omdat de hulpverlening anders is dan men had verwacht in eerste instantie dan ontstaat er een misverstand of gebrek in communicatie. Taal zal hierin niet de enige factor zijn wil er sprake zijn van een misverstand.

Wil iets een succes zijn, dan zullen er meerdere factoren een rol spelen. Goede rechtshulp kan alleen worden geboden indien is voldaan aan de vier kernwaarden die maken dat rechtshulp kwalitatief goed is: het gaat hierbij om volledig geïntegreerde, continue, goed aanspreekbare en toegankelijke dienstverlening. Het is haast onmogelijk om dergelijke rechtshulp aan te bieden omdat deze vier succesfactoren elkaar in de weg kunnen staan.

## Conclusie

---

In de inleiding werd de volgende centrale vraagstelling gesteld: In hoeverre heeft het Nederlandse rechtssysteem en de juridische dienstverlening wat betreft letselschade, de afgelopen vijf jaar een rol gespeeld in de rechtsbescherming voor niet-westerse allochtonen met letselschade?. Aan het begin van het onderzoek kwam ik al vrij snel tot de conclusie dat er voldoende aanbod is in Nederland en dat er vanuit de vraagzijde ook weinig mis is. Al snel moet je deze conclusie bijstellen: er is inderdaad een verscheidenheid aan dienstverlening, organisaties, instanties die zich richten op rechtshulp, en specifiek op rechtshulp met betrekking tot letselschade. Niet of nauwelijks richt een organisatie zich specifiek op niet-westerse allochtonen en letselschade. Als ik dan kijk naar de vraagzijde, bestaan er voor deze mensen diverse drempels om ook daadwerkelijk gebruik te maken van de dienstverlening. Meestal gaat het om een combinatie van factoren die ervoor zorgen dat men geen match vindt bij de dienstverlening die wordt aangeboden. Niet alleen vanuit de vraagzijde bestaan er drempels, maar ook binnen de hulpverlening zijn er bepaalde kenmerken die ervoor zorgen dat er geen match is tussen niet-westerse allochtonen en hulpverleners.

Er kan meteen een organisatie worden opgericht die zich richt op dienstverlening voor niet-westerse allochtonen met letselschade. Want ook binnen de gezondheidszorg bestaat er specifieke dienstverlening, namelijk transculturele hulpverlening, voor mensen met een culturele achtergrond. In principe is dat ook mogelijk binnen de rechtshulp: transculturele rechtshulp: rechtshulp waarbij het niet belangrijk is welke waarden en normen men heeft, waarbij het er hulp wordt aangeboden in dezelfde taal en men kennis heeft van elkaars verwachtingen.

***'Is de huidige samenleving te veel op westerse leest geschoeid en te weinig een afspiegeling van de multiculturele samenleving, of doen cultuur en moraalverschillen er helemaal niet toe en moeten alle cliënten, allochtoon of autochtoon ongeacht hun achtergrond, op gelijke wijze begeleidt worden'***

De enige conclusie die ik op dit moment kan trekken is dat er inderdaad, zowel aan de aanbodzijde als aan de vraagzijde drempels bestaan en dat hiermee in het ergste geval zelfs de rechtstoegang van bepaalde burgers kan worden geschaad. Een overheid die dan niet optreedt en geen veranderingen aanbrengt in het beleid, zorgt ervoor dat burgers minder vertrouwen hebben en helemaal geen gebruik meer maken van de dienstverlening. Dat is een ernstig gevolg, omdat iedereen wel in aanraking kan komen met het recht en/of letselschade.

De toegang tot het recht is in principe voor iedereen mogelijk, en bij letselschade al helemaal. Letselschade is echter een gecompliceerd rechtsgebied met weinig wet- en regelgeving voor de

behandeling, en weinig bescherming vanuit de overheid. Met dit onderzoek kan ik de overheid niet verplichten om veranderingen aan te brengen in letselschade: ervoor te zorgen dat het een beschermd vakgebied wordt, meer wet- en regelgeving en aanpassingen in het beleid. Met die aanpassingen wil het echter niet zeggen dat de niet-westerse allochtonen worden bereikt.

Voor het bereiken van de niet-westerse allochtonen is veel meer nodig. Kennis, informatie, culturele achtergrondinformatie, maar ook beleid en regelgeving. Daarnaast kan je iemand, autochtoon of allochtoon, niet dwingen gebruik te maken van het recht. Iemand die letselschade heeft, hoeft niet per definitie een claim in te dienen. Het is altijd nog afhankelijk van iemands keuze of hij of zij gebruik maakt van het recht.

## Aanbevelingen

---

Het doel van het onderzoek was om te onderzoeken welke rol het Nederlandse rechtssysteem en de juridische dienstverlening heeft gespeeld in de rechtsbescherming van niet-westerse allochtonen. Uit de conclusie bleek dat er inderdaad bepaalde drempels bestaan en dat het Nederlandse rechtssysteem hierin een grote rol heeft gespeeld. Aanbod en vraag sluiten totaal niet op elkaar aan, en zelfs in de gezondheidszorg waar al gebruik wordt gemaakt van transculturele hulpverlening, is er sprake van een grote mismatch. Dit is een ernstige zaak, vooral om allochtonen een groot deel uit maken van de Nederlandse bevolking en dat alleen maar zal toenemen in de komende jaren. Vroeg of laat komt iedereen in aanraking met iemand die een culturele achtergrond heeft.

Ik kan met het onderzoek geen oplossingen geven, omdat ik niet weet of het daadwerkelijk een probleem oplost. Het enige wat ik kan doen is aanbevelingen geven, en deze aanbevelingen uitwerken. Naar aanleiding van het onderzoek en de conclusie presenteer ik de volgende aanbevelingen om de kwaliteit van rechtshulp voor niet-westerse allochtonen met letselschade te verbeteren. De aanbevelingen zijn in willekeurige volgorde geplaatst.

### 1. Het oprichten van een rechtswinkel

Het oprichten van een rechtswinkel is mogelijk waarbij specifieke rechtshulp wordt aangeboden door middel van taal, cultuur en achtergrond. De vorm van een rechtswinkel kan het beste in een stichting worden gegoten, omdat dit de meeste voordelen biedt. Om de kosten laag te houden is het mogelijk om met vrijwilligers te werken.

### 2. Het oprichten van een slachtofferhulpbalie

Uit de enquêtes bleek al dat een slachtofferhulpbalie (organisatie) niet als populair wordt gezien. Toch biedt het mijn inziens een mogelijkheid om in de leemte te voorzien, juist omdat bijvoorbeeld de huidige slachtofferhulporganisaties niet alle doelgroepen bereiken. De oprichting zal in de vorm van een stichting kunnen geschieden. Ook hier bestaan er mogelijkheden voor subsidies. Om de kosten laag te houden kan er worden gewerkt met vrijwilligers.

### 3. Het aangaan van een samenwerkingsverband

Veel organisaties in Nederland bieden hun dienstverlening aan zonder samen te werken met andere organisaties op dit gebied. Hierdoor vindt iedereen keer op keer weer het wiel uit. Het

kan tijd- en kostenbesparend zijn als je gaat samenwerken. Elfi Letselschade & Advies kan gaan samenwerken met organisaties zoals Slachtofferhulp en GGZ. Iedere organisatie biedt zijn knowhow en klantenbestand ter beschikking, en samen komen ze tot resultaten en oplossingen. Hierdoor is de kans groot op een betere bereikbaarheid van niet-westerse allochtonen en misschien zelfs kwaliteitsverbetering van de dienstverlening aan niet-westerse allochtonen.

#### 4. Het oprichten van een juridisch spreekuur

Het oprichten van een juridisch spreekuur is een dienstverlening die laagdrempelig is. Net zoals als een rechtswinkel, alleen dan maar beperkt bijvoorbeeld alleen telefonisch. Maar ook bij Elfi Letselschade & Advies kan een juridisch spreekuur worden gestart waar mensen langs kunnen komen zonder afspraak. Hiermee biedt je een eenvoudige dienstverlening aan die veel resultaat kan bereiken.

#### 5. Het opzetten van een website

Het opzetten van een website kan uitstekend al ondersteunend middel bij een al bestaande organisatie. Indien er bijvoorbeeld een rechtswinkel of een slachtofferhulporganisatie wordt opgericht, kan de dienstverlening ook via de website worden aangeboden. Een website biedt uitermate veel voordelen, waaronder 24-uurs dienstverlening en informatie.

#### 6. Het opzetten van een cursusaanbod

Elfi Letselschade & Advies beschikt over veel knowhow, een klantenbestand en informatie. Zij kan door middel van een cursus andere organisaties leren hoe om te gaan met bijvoorbeeld allochtonen. Welke veranderingen zouden er bijvoorbeeld moeten plaatsvinden in de aanpak van hulp en de resultaten. Doordat Elfi veel contacten heeft met diverse organisaties denk ik dat het mogelijk is om deze informatie te delen met elkaar.

#### 7. Combinatie van elkaar

Als laatste aanbeveling wil ik een combinatie van meerdere mogelijkheden aanbevelen. Door middel van een samenwerkingsverband, het opzetten van een website en het opzetten van een cursusaanbod met behulp van meerdere organisaties, ben ik van mening dat niet-westerse allochtonen veel beter kunnen worden bereikt dan door het opzetten van alleen een rechtswinkel, of een slachtofferhulp. Laatst genoemde mogelijkheden zijn alleen bereikbaar voor mensen in die locatie, terwijl bijvoorbeeld een website algemeen bereikbaar is. Door middel van samenwerking houdt je de kosten laag, maak je gebruik van elkaars kennis en klanten, maar heb je daarnaast veel eerder een daadwerkelijke kwaliteitsverbetering van de dienstverlening.

Er zijn naar aanleiding van het onderzoek geen juridische bezwaren gevonden om 'meer' aandacht te besteden aan letselschadehulp voor allochtonen. Dit kan inderdaad door middel van het oprichten van een rechtswinkel, maar ook door een combinatie van mogelijkheden. Een combinatie van mogelijkheden kan er juist voor zorgen dat er veel meer allochtonen worden bereikt met de dienstverlening en dat specifieke rechtshulp dienstverlening ook aanslaat.

## Literatuurlijst

---

### 1. Boeken

#### **Brink 2006**

G. van den Brink, *'Culturele contrasten. Het verhaal van de migranten in Rotterdam'*, Amsterdam: Bert Bakker 2006.

#### **Coolsma & Schuiling 1995**

J.C. Coolsma en K.F. Schuiling, *De Kleine scriptiegids: stappenplan met schrijftip voor juristen en bestuurswetenschappers*, Bussum: Dick Coutinho 1995.

#### **van Delft 2002**

D. van Delft, *Studeren: van het ordenen van informatie tot het schrijven van een leesbare scriptie*, Amsterdam: Uitgeverij Balans BV 2002.

#### **Duyvendak & Veldboer 2001**

J.W. Duyvendak & L. Veldboer, *'Meeting Point Nederland: over samenlevingsopbouw, multiculturaliteit en sociale cohesie'*, Amsterdam: Boom 2001.

#### **Gowricharn 2006**

R.S. Gowricharn, *'Falende instituties: negen heikele kwesties in de multiculturele samenleving'*, Utrecht: Forum 2006.

#### **Griffiths & Weyers 2005**

J. Griffiths & H. Weyers, *'De sociale werking van recht. Een kennismaking met de Rechtssociologie en Rechtsantropologie'*, Nijmegen: Ars Aequi Libri 2005.

#### **van Keken & Haster**

H. van Keken en D. Haster, *Voor het juridisch onderzoek: het formuleren van de probleemstelling*, Boom Onderwijs 2008.

**Kempen & Keizer 2006**

P. Kempen en J. Keizer, *Competent afstuderen en stagelopen: een advieskundige benadering*, Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers 2006.

**Lempens e.a. 1998**

A Lempens e.a., *'Slachtofferhulp aan allochtonen: een onderzoek naar de mate waarin politie en Buro's Slachtofferhulp allochtone slachtoffers bereiken'*, In opdracht van de Directie Preventie, Jeugd en Sanctiebeleid van het Ministerie van Justitie 1998.

**Moolenaar, van Kemenade & Overmeijer 2010**

P. Moolenaar, R. van Kemenade & H. Overmeijer, *Werken aan je portfolio: Gids voor Pabostudenten*, Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers 2010.

**Nickolson 2008**

L. Nickolson, *'Met recht geloven'*, Amsterdam: Aksant 2008

**Pinto 2007**

D. Pinto, *'Interculturele communicatie: Een stap verder'*, Houten: Bohn Stafleu van Loghum 2007.

**Struijs en Brinkman 1996**

A Struijs en F. Brinkman, *'Botsende waarden: Ethische en etnische kwesties in de hulpverlening'*, Utrecht: NIZW 1996.

**Tazelaar 2002**

C.A. Tazelaar, *'Multicultureel Nederland in 70 vragen'*, Houten/Diemen en Lelystad: Bohn Stafleu Van Loghum en Koninklijke Vermande 2002.

**Verschuren & Doorewaard 2007**

P. Verschuren & H. Doorewaard, *Het ontwerpen van een onderzoek*, Den Haag; Uitgeverij Lemma 2007.

**Westerveld 2008**

M. Westerveld, *'Is sociale rechtshulp van gisteren: artikel 18 GW en de rechtshulpparadox'*, Amsterdam: Universiteit van Amsterdam 2008.

**Westerveld 2010**

M. Westerveld, *'35 jaar sociale advocatuur'*, Den Haag: Sdu Uitgevers 2010.

**2. Artikelen**

**Bannier 2008**

F.A.W. Bannier, *'Sociale rechtshulp: een zorg van de gehele balie'*, *Ars Aequi* 2008, vol 57.

**Combrink-Kuiters & Peters 2009**

L. Combrink- Kuiters & S.L. Peters, *'Reactie – Reactie op Sociale rechtshulp: een zorg van de hele balie van prof. Mr. F.A.W. Bannier. *Ars Aequi* vol. 58. No. 1 (2009).*

### **Hsia 2010**

L. Hsia, 'Cultuurbrug in de schaderegeling voor niet-westerse allochtonen', *Eindhoven* 24 juni 2010.

### **Peters en Ter Voert 2007**

S. Peters en M. ter Voert, 'Juridische problemen van migrantengroepen en de vraag naar rechtshulp', *Migrantenstudies: driemaandelijks tijdschrift voor onderzoek naar etnische minderheden en de Nederlandse samenleving* Vol. 23. No. 1 (2007. P, 24-35).

### **Westerveld 2010**

M. Westerveld, '40 jaar zwarte nummer, 40 jaar sociale rechtshulp. Oude kwesties in een modern jasje', *Ars Aequi* vol. 59, No. 6 (2010).

## **3. Wetgeving & Kamerstukken**

Besluit eigen bijdrage Rechtsbijstand

Besluit vergoedingen Rechtsbijstand

Besluit rechtsbijstand- en toevoegcriteria

Besluit toevoeging mediation

Subsidiebesluit raad voor rechtsbijstand  
Subsidieregeling Stichting het Juridisch Loket 2005

Subsidieregeling stichtingen rechtsbijstand 2002

Wet beëdigde tolken en vertalers

Wet op de Rechtsbijstand

## **4. Internet**

### **Aalders 2005**

M. Aalders, Allochtonenprognose 2004-2050: belangrijkste uitkomsten, *Centraal Bureau voor de Statistiek* 2005, [www.cbs.nl/NR/rdonlyres/186056D8-A165-4202-B30A-6D7DA2B1603E/0/2005k1b15p032art.pdf](http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/186056D8-A165-4202-B30A-6D7DA2B1603E/0/2005k1b15p032art.pdf).

### **ACB Kenniscentrum 2009**

ACB Kenniscentrum: voor emancipatie en participatie, Moeilijk bereikbaar? Welnee! Over het werven van mensen uit zogenaamd moeilijk bereikbare groepen, *ACB Kenniscentrum* 2009, <[www.acbkenniscentrum.nl/public/Publicatie/4/download1/Moeilijk%20bereikbaar%20welnee.pdf](http://www.acbkenniscentrum.nl/public/Publicatie/4/download1/Moeilijk%20bereikbaar%20welnee.pdf)>.

### **ACB Kenniscentrum 2009**

ACB Kenniscentrum: voor emancipatie en participatie, Allochtonen, burgerinitiatieven en participatie: Onderzoeksverslag van ACB Kenniscentrum 2009, *ACB Kenniscentrum* 2009, <[www.media4me.org/9353225/d/allochtonen\\_burgerinitiatieven\\_participatie.pdf](http://www.media4me.org/9353225/d/allochtonen_burgerinitiatieven_participatie.pdf)>.

#### **Akkermans, Legemaate en Wilken 2010**

A.J. Akkermans, J. Legemaate en A. Wilken, Het medisch beoordelingstraject bij letselschade: inventarisatie bestaande normering, knelpunten en mogelijke oplossingsrichtingen, *Amsterdam: VU Medisch Centrum en Vrije Universiteit* 2010, <[http://www.deletselschaderaad.nl/library/repository/2009-05-14%20Rapport%20medisch%20beoordelings%20traject%20-%20concept%200%203%20\\_consultatie%20versie\\_.pdf](http://www.deletselschaderaad.nl/library/repository/2009-05-14%20Rapport%20medisch%20beoordelings%20traject%20-%20concept%200%203%20_consultatie%20versie_.pdf)>.

#### **Bakker e.a. 2010**

L.G.H. Bakker e.a., Sharia in Nederland: een studie naar islamitische advisering en geschilbeslechting bij moslims in Nederland, *Nijmegen: Radboud Universiteit Nijmegen, Instituut voor Culturele Antropologie en Ontwikkelingsstudies, Radboud Universiteit Nijmegen, Instituut voor Rechtsociologie en Wetenschappelijk Onderzoek en Documentatie Centrum* 2010, <[www.wodc.nl/images/1900\\_Volledige\\_Tekst\\_tcm44-266260.pdf](http://www.wodc.nl/images/1900_Volledige_Tekst_tcm44-266260.pdf)>.

#### **Balsem 2010**

R. Balsem, De Amsterdamse rechtswinkels in beeld: 40 jaar sociale rechtshulp 1970-2010, september 2010, <[www.rechtswinkelbijlmermeer.nl/attachments/File/De\\_Amsterdamse\\_rechtswinkels\\_in\\_beeld.pdf](http://www.rechtswinkelbijlmermeer.nl/attachments/File/De_Amsterdamse_rechtswinkels_in_beeld.pdf)>.

#### **Barendrecht, Sluijter en Zeeland**

M. Barendrecht, P. Sluijter en C. van Zeeland, Duurzame rechtsbijstand, Legal empowerment en microrecht, <[arno.uvt.nl/show.cgi?fid=93218](http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=93218)>.

#### **Barendrecht e.a. 2004**

J.M. Barendrecht e.a., Schadeclaims: kan het goedkoper en minder belastend? Opties om de transactiekosten van het aansprakelijkheidsrecht te verlagen, *Schoordijk Instituut: Centrum voor Aansprakelijkheidsrecht* 2004, <[www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/reductie-transactiekosten-aansprakelijkheidsrecht.aspx](http://www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/reductie-transactiekosten-aansprakelijkheidsrecht.aspx)>.

#### **Bessems 2003**

K. Bessems, 'Slachtofferhulp ontoegankelijk, Utrecht: Trouw 2003, <<http://www.trouw.nl/tr/nl/4324/nieuws/archief/article/detail/1778139/2003/05/03/Slachtofferhulp-ontoegankelijk.dhtml>>.

#### **Brink, Tromp & Odé 2003**

M. Brink, E. Tromp & A. Odé, De participatie en integratieactiviteiten van stedelijke allochtone zelforganisaties in Amsterdam, *Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek* 2003, <[www.regioplan.nl/publicaties/slug/type/rapporten/slug/de\\_participatie\\_en\\_integratieactiviteiten\\_van\\_stedelijke\\_allochtone\\_zelforganisaties\\_in\\_amsterdam](http://www.regioplan.nl/publicaties/slug/type/rapporten/slug/de_participatie_en_integratieactiviteiten_van_stedelijke_allochtone_zelforganisaties_in_amsterdam)>.

#### **Van den Broek & Keuzenkamp 2008**

A van den Broek & S. Keuzenkamp, Het dagelijks leven van allochtone stedelingen, *Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau* 2008,

<[www.scp.nl/dsresource?objectid=19632&type=org](http://www.scp.nl/dsresource?objectid=19632&type=org)>.

**Bronneman-Helmers, Van den Broek & Veldheer 2010.**

R. Bronneman-Helmers, A. van den Broek en V. Veldheer, *Wisseling van de wacht: generaties in Nederland. Sociaal en Cultureel Rapport 2010*, Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau 2010, <[www.scp.nl/dsresource?objectid=27175&type=org](http://www.scp.nl/dsresource?objectid=27175&type=org)>.

**Canatan, Oudijk & Ljamai 2003**

K. Canatan, C.H. Oudijk & A. Ljamai, *De maatschappelijke rol van de Rotterdamse moskeeën, Rotterdam: Centrum voor Onderzoek en Statistiek 2003*, <[www.alnisa.nl/3Bladen/PDF%20files/2005/Mei%202005%20Rol%20Moskee.pdf](http://www.alnisa.nl/3Bladen/PDF%20files/2005/Mei%202005%20Rol%20Moskee.pdf)>.

**Centraal Bureau voor de Statistiek 2003**

Centraal Bureau voor de Statistiek, *Allochtonen in Nederland 2003*, Den Haag/Heerlen 2003, <[www.cbs.nl/NR/rdonlyres/0829A30D-FBEE-4B0D-846C-062F06E085D1/0/allochtonennederland03.pdf](http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/0829A30D-FBEE-4B0D-846C-062F06E085D1/0/allochtonennederland03.pdf)>.

**Centraal Bureau voor de Statistiek 2010**

Centraal Bureau voor de Statistiek, *Jaarrapport Integratie 2010*, Den Haag/Heerlen 2010,

- <[www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/dossiers/allochtonen/publicaties/publicaties/archief/2010/2010-b61-pub.htm](http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/dossiers/allochtonen/publicaties/publicaties/archief/2010/2010-b61-pub.htm)>
- <[www.cbs.nl/NR/rdonlyres/69A4737F-C700-4AD8-A122-29EAA4FF9957/0/2010b61pub.pdf](http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/69A4737F-C700-4AD8-A122-29EAA4FF9957/0/2010b61pub.pdf)>.

**Centraal Bureau voor de Statistiek 2010**

Centraal Bureau voor de Statistiek, *Jaarrapport Integratie 2010 Bijlagen*, Den Haag/Heerlen 2010, <[www.cbs.nl/NR/rdonlyres/64E79741-F436-428C-A9DD-9EF0C83D5475/0/2010b61bijlagenpub.pdf](http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/64E79741-F436-428C-A9DD-9EF0C83D5475/0/2010b61bijlagenpub.pdf)>.

**Combrink-Kuiters e.a. 2007**

L. Combrink-Kuiters, N. Jungmann, S.L. Peters & J. Groeneveld, *Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2006*, Den Haag: Boom Juridische Uitgevers 2007, <[www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2007/09/12/monitor-gesubsidieerde-rechtsbijstand-2006-doc-8722.html](http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2007/09/12/monitor-gesubsidieerde-rechtsbijstand-2006-doc-8722.html)>.

**Combrink-Kuiters, Peters & Gammeren-Zoetewij 2008**

L. Combrink-Kuiters, S.L. Peters & M. van Gammeren-Zoetewij, *Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2008*, Den Haag: Boom Juridische Uitgevers 2009, <[conseo.co.uk/kindindeknel/2009/09/2008-rechtsbijstand-monitor.pdf](http://conseo.co.uk/kindindeknel/2009/09/2008-rechtsbijstand-monitor.pdf)>.

**Dagebos, Gijsberts en van Praag 2003**

J. Dagebos, M. Gijsberts & C. van Praag, *Rapportage minderheden 2003: Onderwijs, arbeid en sociaal-culturele integratie*, Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau 2003, <[www.scp.nl/dsresource?objectid=20980&type=org](http://www.scp.nl/dsresource?objectid=20980&type=org)>.

**Dijk & Mierlo 2009**

J.J.M. van Dijk en F. van Mierlo, *Leemten in de slachtofferhulpverlening: Resultaten van een verkennend kwalitatief onderzoek onder verschillende categorieën gedupeerden van ingrijpende gebeurtenissen*, Tilburg: Intervict 2009, <<http://www.stichtingpiv.nl/Docs/PIVdocs/2009/09-12-03%20Leemten%20slachtofferhulp%20uvt.pdf>>.

**Driessen, Van der Werf & Boulal 2004**

D. Driessen, M. van der Werf & A Boulal, Laat het van twee kanten komen. Eindrapportage van verkenning (quick scan) van de maatschappelijke rol van moskeeën in Amsterdam, *Amsterdam: Gemeente Amsterdam*, <[www.vng.nl/Praktijkvoorbeelden/SZI/2005/Houten\\_Oudkomersprojecten\\_2005.pdf](http://www.vng.nl/Praktijkvoorbeelden/SZI/2005/Houten_Oudkomersprojecten_2005.pdf)>.

**Engbersen e.a. 2003**

G. Engbersen e.a, Voorbij landsgrenzen, transnationale betrokkenheid als belemmering voor integratie?, *Rotterdam: Erasmus Universiteit 2003*, <[repub.eur.nl/res/pub/1859/](http://repub.eur.nl/res/pub/1859/)>.

**Ghorashi 2006**

H. Ghorashi, Paradoxen van culturele erkenning: management van diversiteit in Nieuw Nederland, Oratie, *Amsterdam: Vrije Universiteit Amsterdam*, <[dare.uvu.vu.nl/bitstream/1871/10344/1/oratie%20Halleh%20Ghorashi%2013%20okt%2006.pdf](http://dare.uvu.vu.nl/bitstream/1871/10344/1/oratie%20Halleh%20Ghorashi%2013%20okt%2006.pdf)>.

**Da Graca 2010**

A Da Graca, Etnische zelforganisaties in het integratieproces: een case study in de kaapverdische gemeenschap in Rotterdam, Rotterdam 2010, <[arno.uvt.nl/show.cgi?fid=112847](http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=112847)>.

**Felso e.a. 2007**

F. Felso, B. Baarsma, M. Gerritsen & J. Mulder, Tolken in het publiek domein: over de vraag, aanbod en de bemiddeling van tolken, *Amsterdam: Wetenschappelijk Onderzoek-Documentatiecentrum 2007*, <[www.wodc.nl/images/1291\\_volledige\\_tekst\\_tcm44-102056.pdf](http://www.wodc.nl/images/1291_volledige_tekst_tcm44-102056.pdf)>.

**Gijsberts & Dagevos 2005**

M. Gijsberts & J. Dagevos, Uit elkaars buurt: de invloed van etnische concentratie op integratie en beeldvorming, *Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau juni 2005*, <[www.scp.nl/dsresource?objectid=20818&type=org](http://www.scp.nl/dsresource?objectid=20818&type=org)>.

**Gijsberts & Dagevos 2009**

M. Gijsberts en J. Dagevos, Jaarrapport Integratie 2009, *Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau 2009*, <[www.scp.nl/dsresource?objectid=23768&type=org](http://www.scp.nl/dsresource?objectid=23768&type=org)>.

**Heelsum 2004**

A van Heelsum, 'Migrantenorganisaties in Nederland', Utrecht: Forum, Instituut voor Multiculturele ontwikkeling 2004, <[www.forum.nl/pdf/migrantenorganisaties.pdf](http://www.forum.nl/pdf/migrantenorganisaties.pdf)>.

**Hees 2010**

S. van Hees, Pijlers voor bruggenbouwers update, *ACB Kenniscentrum 2010*, <[www.acbkenniscentrum.nl/public/Publicatie/36/download1/2010-09-01%20Pijlers%20voor%20bruggenbouwers%20update.pdf](http://www.acbkenniscentrum.nl/public/Publicatie/36/download1/2010-09-01%20Pijlers%20voor%20bruggenbouwers%20update.pdf)>.

**Hees 2010**

S. van Hees, De maatschappelijke waarde van allochtone vrijwilligersorganisaties, *ACB Kenniscentrum 2010*, <[www.acb.2see.nl/public/Publicatie/37/download1/2010-09-](http://www.acb.2see.nl/public/Publicatie/37/download1/2010-09-)

01%20De%20maatschappelijke%20waarde%20van%20allochtone%20vrijwilligersorganisatie s.pdf>.

**Huver e.a. 2007**

R.M.E. Huver, K.A.P.C. van Wees, A.J. Akkermans & N.A. Elbers, Slachtoffers en aansprakelijkheid: Een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht, *Den Haag: Wetenschappelijk Onderzoek en Documentatiecentrum* 2007, <[www.wodc.nl/images/1345\\_volledige\\_tekst\\_tcm44-79806.pdf](http://www.wodc.nl/images/1345_volledige_tekst_tcm44-79806.pdf)>.

**Jennissen & Oudhof 2007**

R.P.W. Jennissen en J. Oudhof, Ontwikkelingen in de maatschappelijke participatie van allochtonen. Een theoretische verdieping en een thematische verbreding van de Integratiekaart 2006, *Den Haag: Wetenschappelijk Onderzoeken Documentatiecentrum, Meppel: Boom Juridische Uitgevers* 2007, <[www.os.amsterdam.nl/pdf/2007\\_ob\\_participatie\\_3.pdf](http://www.os.amsterdam.nl/pdf/2007_ob_participatie_3.pdf)>.

**Hart, de e.a, 2002**

J. de Hart e.a, Zekere banden. Sociale cohesie, leefbaarheid en veiligheid, *Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau* 2002, <[www.scp.nl/dsresource?objectid=21104&type=org](http://www.scp.nl/dsresource?objectid=21104&type=org)>.

**Maas & Niemeijer 2007**

G.C. Maas & E. Niemeijer, Gebruikers van gesubsidieerde rechtsbijstand, *Den Haag: Wetenschappelijk Onderzoek en Documentatiecentrum*, <[www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2007/09/25/gesubsidieerde-rechtsbijstand-doc-8712.html](http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2007/09/25/gesubsidieerde-rechtsbijstand-doc-8712.html)>.

**Mierlo, Pemberton en van Tol 2009**

F. van Mierlo, A. Pemberton en R. van Tol, Van tevredenheid naar kwaliteit: een meetinstrument voor de slachtofferzorg, juli 2009, <[http://www.wodc.nl/images/1597\\_Volledige\\_Tekst\\_tcm44-218518.PDF](http://www.wodc.nl/images/1597_Volledige_Tekst_tcm44-218518.PDF)>.

**Migratieweb 2010**

Migratieweb: Online kennisdatabank migratierecht, Voorgenomen wijzigingen met betrekking tot gesubsidieerde rechtsbijstand, 18 november 2010, <[www.migratieweb.nl/UPD/UPD\\_nieuws.cfm?nr=79](http://www.migratieweb.nl/UPD/UPD_nieuws.cfm?nr=79)>.

**Ministerie van Justitie 2008**

Ministerie van Justitie: Directie Rechtsbestel, Beleidsdoorlichting: Toegang tot het recht, juni 2008, <[www.rijksbegroting.nl/binaries/pdfs/beleidsdoorlichtingen/just-toegang-tot-het-recht.pdf](http://www.rijksbegroting.nl/binaries/pdfs/beleidsdoorlichtingen/just-toegang-tot-het-recht.pdf)>.

**Nicolaas, Wobma & Ooijevaar 2010**

H. Nicolaas, E. Wobma & J. Ooijevaar, Demografie van (niet-westerse) allochtonen in Nederland, *Centraal Bureau voor de Statistiek* 4<sup>de</sup> kwartaal 2010, <[www.cbs.nl/NR/rdonlyres/240E5858-D04D-47EA-9C22-AB8E9297E2D2/0/2010k4b15p22art.pdf](http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/240E5858-D04D-47EA-9C22-AB8E9297E2D2/0/2010k4b15p22art.pdf)>.

**Peters & Combrink-Kuiters 2007**

S.L. Peters & L. Combrink-Kuiters, Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2007, *Den Haag: Boom Juridische Uitgevers* 2007, <[www.rijksoverheid.nl/documenten-en](http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en)>

publicaties/kamerstukken/2008/10/10/monitor-gesubsidieerde-rechtsbijstand-2007-11838.html>.

#### **Peters, Combrink-Kuiters & Van Gammeren-Zoetewij**

S.L. Peters, L. Combrink-Kuiters & M. van Gammeren-Zoetewij, Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2009, *Den Haag: Boom Juridische Uitgevers 2010*, <[www.rvr.org/binaries/rbv-library/onderzoeken/mgr/monitor-2009\\_interactief.pdf](http://www.rvr.org/binaries/rbv-library/onderzoeken/mgr/monitor-2009_interactief.pdf)>.

#### **Peters & Ter Voert 2006**

S.L. Peters & M. ter Voert, Geschilbeslechting (niet-westerse) allochtonen en autochtonen vergeleken: een theoretisch-empirische verkenning, *Den Haag: Wetenschappelijk Onderzoek en Documentatie Centrum 2006*, <[www.wodc.nl/images/ca06-4\\_volledige\\_tekst\\_tcm44-59203.pdf](http://www.wodc.nl/images/ca06-4_volledige_tekst_tcm44-59203.pdf)>.

#### **Raad voor de Rechtsbijstand 2005**

Raad voor de Rechtsbijstand, Jaarverslag 2005, Nieuwe wegen in de delta, <[www.rvr.org/binaries/over-rvr/jaarverslag\\_rvr\\_2005.pdf](http://www.rvr.org/binaries/over-rvr/jaarverslag_rvr_2005.pdf)>.

#### **Raad voor de Rechtsbijstand 2009**

Raad voor de Rechtsbijstand, Jaarverslag 2009: Samen werken aan een betere raad', <[rvr.turnpages.nl/jaarverslag/2009/pdf/compleet.pdf](http://rvr.turnpages.nl/jaarverslag/2009/pdf/compleet.pdf)>.

#### **Raad voor de Rechtsbijstand 2010**

Raad voor de Rechtsbijstand, Jaarverslag 2010: De burger centraal, <[http://www.rvr.org/nl/over\\_rvr/organisatie/jaarverslag/index.html](http://www.rvr.org/nl/over_rvr/organisatie/jaarverslag/index.html)>.

#### **De Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling 2004**

De Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, Toegang tot het recht, *Den Haag 2004*, <[www.adviesorgaan-rmo.nl/publicaties/adviezen/2004/354/810/](http://www.adviesorgaan-rmo.nl/publicaties/adviezen/2004/354/810/)>.

#### **Roex, Stiphout & Tillie 2010**

I. Roex, S. van Stiphout & J. Tillie, Salafisme in Nederland: aard, omvang en dreiging, *Den Haag: Wetenschappelijk Onderzoek en Documentatiecentrum 2010*, <[www.wodc.nl/images/1539\\_Volledige\\_Tekst\\_tcm44-305082.pdf](http://www.wodc.nl/images/1539_Volledige_Tekst_tcm44-305082.pdf)>.

#### **Sevincer e.a., 2011**

T. Sevincer e.a., Manifest Turks-Nederlandse professionals: Problematiek jongeren zeer verontrustend, *Volkscrant* 10 januari 2011, <[www.volkscrant.nl/vk/nl/2686/Binnenland/article/detail/1790349/2011/01/10/Manifest-Turks-Nederlandse-professionals-Problematiek-jongeren-zeer-verontrustend.dhtml](http://www.volkscrant.nl/vk/nl/2686/Binnenland/article/detail/1790349/2011/01/10/Manifest-Turks-Nederlandse-professionals-Problematiek-jongeren-zeer-verontrustend.dhtml)>.

#### **Scheirlinck 2005**

M. Scheirlinck, Allochtone burgers in nood: is hulpverlening aan allochtonen iets apart? De noodzaak van (professionele) interculturele communicatie, <<http://www.flw.ugent.be/cie/CIE/scheirlinck2.htm#noot>>.

#### **Schellingerhout 2004**

R. Schellingerhout, Gezondheid en Welzijn van allochtone ouderen, Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau 2004, <<http://www.scp.nl/dsresource?objectid=20867&type=org>>.

#### **Slachtofferhulp Nederland 2011**

Slachtofferhulp Nederland, Positioneren en Excelleren: Meerjarenheidsplan 2008-2011, *Utrecht* Januari 2008, <[www.slachtofferhulp.nl/](http://www.slachtofferhulp.nl/)>.

### **Stichting de Ombudsman**

Stichting de Ombudsman, Letselschaderegeling: onderhandelen met het mes op tafel een zoektocht naar de redelijkheid, <[www.letselschadehaaglanden.nl/sites/default/files/ombudsman.pdf](http://www.letselschadehaaglanden.nl/sites/default/files/ombudsman.pdf)>.

### **Stichting de Ombudsman 2011**

Stichting de Ombudsman, De Gedragscode Behandeling Letselschade: een goed bewaard geheim, *Stichting de Ombudsman* februari 2011, <[www.deombudsman.nl/sites/default/files/docs/publicaties/Stichting\\_De\\_Ombudsman\\_Rapport\\_Verbetering\\_afhandeling\\_letselschade.pdf](http://www.deombudsman.nl/sites/default/files/docs/publicaties/Stichting_De_Ombudsman_Rapport_Verbetering_afhandeling_letselschade.pdf)>.

### **Vree, de, 2003**

M. de Vree, Drie van de tien mensen doen beroep op rechtshulp, *Centraal Bureau voor de Statistiek* 21 juli 2003, <[www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/veiligheid-recht/publicaties/artikelen/archief/2003/2003-1230-wm.htm](http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/veiligheid-recht/publicaties/artikelen/archief/2003/2003-1230-wm.htm)>.

### **Velthoven & Klein Haarhuis 2010**

B.C.J. van Velthoven & C.M. Klein Haarhuis, Geschilbeslechtingsdelta 2009: over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers, *Den Haag: Boom Juridische Uitgevers* 2010, <[www.wodc.nl/images/ob283\\_volledige\\_tekst\\_tcm44-261681.pdf](http://www.wodc.nl/images/ob283_volledige_tekst_tcm44-261681.pdf)>.

### **Website voor Juristen 2011**

mr. Website voor juristen, kabinet stimuleert gebruik juridisch loket, maandag 21 februari 2011, <[www.mr-online.nl/nieuws/juridisch-nieuws/kabinet-stimuleert-gebruik-juridisch-loket.html](http://www.mr-online.nl/nieuws/juridisch-nieuws/kabinet-stimuleert-gebruik-juridisch-loket.html)>.

### **Wilten, Akkermans en Legemaate 2010**

A Wilken, A.J. Akkermans en J. Legemaate, Medisch beoordelingstraject bij letselschade. Inventarisatie bestaande normering knelpunten en mogelijke oplossingsrichtingen, De Letselschade raad 2010.