

**Cahier 2009-13**

# Geschilbeslechtingdelta midden- en kleinbedrijf

Over het optreden en afhandelen van (potentieel) juridische problemen in het midden- en kleinbedrijf

M.T. Croes  
G.C. Maas

### **Bestelgegevens**

Exemplaren van deze publicatie kunnen schriftelijk worden besteld bij

Bibliotheek WODC, kamer TN-3A03  
Postbus 20301, 2500 EH Den Haag  
Fax: (070) 370 45 07  
E-mail: [wodc@minjus.nl](mailto:wodc@minjus.nl)

Cahiers worden in beperkte mate gratis verspreid zolang de voorraad strekt.  
Alle nadere informatie over WODC-publicaties is te vinden op Justweb en op [www.wodc.nl](http://www.wodc.nl)

## Voorwoord

In eerdere WODC-onderzoeken naar geschilbeslechting kwam niet alleen naar voren dat burgers vaak (potentieel) juridische problemen met bedrijven hebben, maar ook dat over de (potentieel) juridische problemen die deze ondernemingen hebben erg weinig bekend is. Dat rechtvaardigde een nieuw onderzoek waarin de aandacht volledig op Nederlandse bedrijven en hun problemen was gericht. Het onderhavige rapport doet verslag van dit onderzoek. Het onderzoek betreft de problemen die in 2006 werden ondervonden door het midden- en kleinbedrijf – bedrijven met tussen de één en honderd mensen personeel – waar meer dan 99% van de bedrijven in Nederland toe is te rekenen.

In het onderzoek is zowel ingegaan op de incidentie en frequentie van verschillende typen problemen die bedrijven ondervonden, als op de vraag met wie (andere bedrijven, particulieren, de overheid of overige organisaties) zij deze problemen hadden. Ook is aandacht besteed aan de eventuele inschakeling van juridische dienstverleners om tot oplossing of beslechting van het geschil te komen en aan de waardering van hun functioneren.

Belangrijke bevindingen zijn dat in 2006 37% van de bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf met problemen werd geconfronteerd die tot juridische procedures hadden kunnen leiden of daadwerkelijk hebben geleid. Bij één probleem bleef het niet: gemiddeld ondervonden de bedrijven die met problemen te maken kregen er in dat jaar bijna zes. In iets meer dan de helft van de gevallen ging het hierbij om problemen met andere bedrijven, met name over de betaling van geleverde goederen of diensten of de kwaliteit, kwantiteit of levertijd van die goederen of diensten. Deze twee typen zijn goed voor bijna twee derde van alle problemen die bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf in 2006 ondervonden. Anders dan wel eens wordt verondersteld, vielen de aantallen problemen met de overheid mee: in een kleine 7% van het aantal problemen die het midden- en kleinbedrijf ondervond, was de overheid de wederpartij.

Bij de oplossing van hun problemen doen bedrijven geregeld een beroep op de rechter. In 2006 deed bijna 9% van de bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf dat, oftewel 23% van de bedrijven die één of meerdere (potentieel) juridische proble(m)en hadden ondervonden. Over de rol van de juridische dienstverleners bij de beëindiging van potentieel juridische problemen zijn de meeste bedrijven tevreden: de juridische dienstverleners scoren gemiddeld een 3,6 (uit 5). Dit geldt ook voor de rechter die precies de gemiddelde score behaalt.

Het tweede deel van het rapport laat zien hoe een verdiepingsslag gemaakt kan worden binnen het onderzoek naar de geschilbeslechtingsdelta. Uit bestaande sociaal-wetenschappelijke theorieën over keuzegedrag worden daar hypothesen afgeleid die vervolgens met behulp van multivariate analyses worden getoetst om meer inzicht te krijgen in de kans op problemen die bedrijven lopen en in de oplossingsrichtingen die zij kiezen.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van data die zijn verzameld in het kader van het programmaonderzoek 'MKB en ondernemerschap', een project dat het Economisch Instituut voor het Midden en kleinbedrijf (EIM) in opdracht van het Ministerie van Economische Zaken uitvoert. Mede namens de auteurs wil ik het EIM dank zeggen voor de verleende medewerking. Veel dank is ook verschuldigd aan de begeleidingscommissie onder voorzitterschap van dr. Alex Jettinghoff (zie bijlage 3)

en de leescommissie (mw. dr. C.M. Klein Haarhuis, mw. dr. K. de Kogel en mw. dr. M. Smit) voor het commentaar op eerdere versies van het rapport.

Prof. dr. Frans L. Leeuw  
Directeur WODC

## Inhoud

### Samenvatting — 9

#### 1 Opzet van het onderzoek — 15

- 1.1 Doel en probleemstelling — 16
- 1.2 Werkwijze — 17
  - 1.2.1 Onderdelen en fasering van het onderzoek — 18
  - 1.2.2 Twee enquêtes — 19
- 1.3 Deelnemende bedrijven — 23
- 1.4 Opbouw van de rapportage — 24

#### 2 Problemen en wederpartijen — 25

- 2.1 De incidentie en frequentie van serieuze en (potentieel)juridische problemen — 25
  - 2.1.1 Incidentie van serieuze problemen (eerste enquête) — 26
  - 2.1.2 Frequentie van serieuze problemen (eerste enquête) — 27
  - 2.1.3 Incidentie van (potentieel) juridische problemen (tweede enquête) — 29
  - 2.1.4 Frequentie van (potentieel) juridische problemen (tweede enquête) — 31
  - 2.1.5 Serieuze en (potentieel) juridische problemen vergeleken — 33
  - 2.1.6 Samenloop van serieuze en van (potentieel) juridische problemen — 36
  - 2.1.7 De samenloop van serieuze problemen — 37
  - 2.1.8 De samenloop van (potentieel) juridische problemen — 39
  - 2.1.9 Samenlopen vergeleken — 41
- 2.2 De incidentie van serieuze en (potentieel) juridische problemen en de achtergrondkenmerken van bedrijven — 42
  - 2.2.1 Serieuze problemen en de achtergrondkenmerken van bedrijven — 42
  - 2.2.2 (Potentieel) juridische problemen en de achtergrondkenmerken van bedrijven — 44
  - 2.2.3 (Potentieel) juridische problemen en de achtergrondkenmerken van bedrijven nader beschouwd — 46
- 2.3 Potentieel juridische problemen en wederpartijen — 52
  - 2.3.1 Wederpartijen en (potentieel) juridische probleemincidentie — 52
  - 2.3.2 Wederpartijen en (potentieel) juridische probleemfrequentie — 54
- 2.4 Samenvatting en conclusies — 55

#### 3 Het beroep op juridische dienstverlening — 59

- 3.1 Incidentie en frequentie van het gebruik van juridische dienstverlening — 60
  - 3.1.1 Incidentie van het beroep op juridische dienstverlening — 60
  - 3.1.2 Frequentie van het beroep op de juridische dienstverlening — 62
  - 3.1.3 Reden van het beroep op de juridische dienstverlening — 64
- 3.2 De incidentie en frequentie van juridische dienstverlening bij (potentieel) juridische problemen — 66
  - 3.2.1 Incidentie van het beroep op de juridische dienstverlening — 67
  - 3.2.2 Frequentie van het beroep op de juridische dienstverlening — 68
- 3.3 Samenloop in het gebruik van juridische dienstverlening bij serieuze en (potentieel) juridische problemen — 69
  - 3.3.1 Samenloop in het gebruik van juridische dienstverleners: eerste enquête — 69
  - 3.3.2 Samenloop in het gebruik van juridische dienstverleners: tweede enquête — 71

3.3.3	Samenlopen vergeleken — 73
3.4	De incidentie van het gebruik van juridische dienstverlening bij (potentieel) juridische problemen en de achtergrondkenmerken van bedrijven — 74
3.5	(Potentieel) juridische problemen, de aard van de wederpartij en het gebruik van en de ervaringen met juridische dienstverlening — 79
3.6	Het niet inschakelen van juridische dienstverlening — 87
3.7	Het beëindigen van problemen — 91
3.8	Het zoeken van openbaarheid — 94
3.9	Samenvatting en conclusies — 100
3.9.1	Het beroep op de juridische dienstverlening in 2006 — 100
3.9.2	Juridische dienstverlening bij (potentieel) juridische problemen — 101
3.9.3	Het oordeel van de respondenten over het functioneren van de juridische dienstverleners — 102
3.9.4	Het niet inschakelen van juridische dienstverlening — 102
3.9.5	Het doorgaans beëindigen van problemen — 103
3.9.6	Openbaarmaking van problemen — 103
<b>4</b>	<b>Kansen en keuzen in de delta van geschilbeslechting — 105</b>
4.1	De delta van geschilbeslechting in theoretisch perspectief — 105
4.2	Conflicten — 108
4.3	Gedrag — 109
4.4	Theorieën en hypothesen — 110
4.4.1	Intrinsieke motivatie: Social production function theory — 111
4.4.2	Extrinsieke motivatie: sociale netwerktheorie — 114
4.4.3	Intrinsieke capaciteiten: Human capital theory — 116
4.4.4	Extrinsieke capaciteiten: Social capital theory — 117
4.4.5	Intrinsieke gelegenheid: microniveau opportunity structure theory — 118
4.4.6	Extrinsieke gelegenheid: macro-niveau opportunity structure theory — 120
4.5	Modellen — 123
4.6	Afsluitend — 126
<b>5</b>	<b>Operationalisering — 129</b>
5.1	Afhankelijke variabelen — 129
5.2	Onafhankelijke variabelen — 132
5.2.1	De wil van de bedrijfsleider — 132
5.2.2	De capaciteiten van de bedrijfsleider — 136
5.2.3	Gelegenheid van de bedrijfsleider — 138
5.3	Methode — 142
<b>6</b>	<b>Kansen en keuzen: toetsing van de hypothesen — 143</b>
6.1	De kans op (potentieel) juridische problemen — 144
6.2	De keuze voor zelf oplossen — 149
6.3	De keuze voor het inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs — 152
6.4	Conclusie: hypothesen en resultaten — 155
6.4.1	De wil van de bedrijfsleider — 155
6.4.2	De capaciteiten van de bedrijfsleider — 158
6.4.3	De gelegenheid van de bedrijfsleider — 158
<b>7</b>	<b>Conclusie en discussie — 161</b>
7.1	Incidentie en frequentie van problemen — 161
7.2	Oplossingsrichtingen — 162
7.2.1	Het beroep op de juridische dienstverlening in 2006 — 163

7.2.2	Juridische dienstverlening bij (potentieel) juridische problemen —	163
7.2.3	Het oordeel van de respondenten —	164
7.2.4	Het niet-inschakelen van juridische dienstverlening —	164
7.2.5	Openbaarmaking van problemen —	165
7.3	Kans op problemen, keuze van de oplossingsrichting —	165
7.3.1	De wil van de bedrijfsleider —	165
7.3.2	De capaciteiten van de bedrijfsleider —	166
7.3.3	De gelegenheid van de bedrijfsleider —	167
7.3.4	Discussie methode —	168
7.4	Beleidsrelevantie —	169
7.5	Richtingen voor verder onderzoek —	170

### **Summary — 175**

### **Literatuur — 181**

#### **Bijlagen**

1	Non-respons en weging in de tweede enquête —	185
2	Vergelijking van de eerste en tweede enquête —	189
3	Samenstelling begeleidingscommissie —	199





## Samenvatting

Dit rapport gaat over de Nederlandse ondernemingen uit het midden- en kleinbedrijf (MKB), de bedrijven met maximaal 99 werknemers die gezamenlijk iets meer dan 99% van de bedrijven in Nederland uitmaken. Centraal in het onderzoek staan de moeilijkheden die deze bedrijven ondervinden. De onderzoeksvragen waren:

- 1 Wat is de aard en de frequentie van de problemen die bedrijven hebben die tot het midden- en kleinbedrijf behoren? Met wie hebben die bedrijven deze problemen en hoe zijn de verschillen tussen de bedrijven in de aard en frequentie van deze problemen te verklaren?
- 2 Hoe gaan de bedrijven met problemen om en welke juridische dienstverleners worden door hen daarbij ingeschakeld? Hoe zijn de verschillen tussen bedrijven in dit verband te verklaren?
- 3 Hoe beëindigen bedrijven hun problemen en hoe beoordelen zij het optreden van de door hen ingeschakelde juridische dienstverleners in dit verband?

Voor de beantwoording van deze onderzoeksvragen is gebruik gemaakt van een tweetal enquêtes. Beide enquêtes werden aan het bedrijvenpanel van EIM voorgelegd, een panel dat de besluitnemers binnen ongeveer 2.300 MKB-bedrijven telt. De eerste enquête was gericht op het beroep dat de bedrijven in 2006 hadden gedaan op juridische dienstverleners en de serieuze problemen waarmee zij in dat jaar waren geconfronteerd. Nadat was gebleken dat op deze wijze het net breed wordt uitgeworpen en de bedrijven veel problemen melden met een vermoedelijk betrekkelijk gering gewicht, werd besloten de tweede enquête te richten op de (potentieel) juridische problemen. Deze groep problemen werd expliciet gedefinieerd als de deelverzameling van serieuze problemen die tot juridische procedures hadden kunnen leiden of daadwerkelijk hadden geleid. Ook deze tweede enquête had betrekking op problemen die waren ondervonden in 2006. Anders dan in de eerste enquête het geval was, werd nu ook gevraagd naar de aard van de wederpartij in het conflict en de hierbij ingeschakelde juridische dienstverlener.

Dit rapport kent twee delen. In het eerste deel worden in beschrijvende zin de resultaten van de enquêtes gepresenteerd. In het tweede, meer explorerende deel, wordt gezocht naar een verklaring voor de verschillen tussen bedrijven in de kans op problemen en de frequentie wanneer zij met ze te maken kregen; de keuze voor het zelf oplossen van problemen en de keuze voor de inschakeling van advocaten en/of juridische adviseurs wanneer (potentieel) juridische problemen een feit waren geworden. Deze samenvatting heeft alleen betrekking op het eerste, beschrijvende deel. Voor een samenvatting van de resultaten van de hoofdstukken 4 tot en met 6 zij de lezer verwezen naar hoofdstuk 7.

### Incidentie en frequentie van problemen

Bedrijven in het midden- en kleinbedrijf krijgen geregeld met serieuze problemen te maken, maar deze problemen zijn niet allemaal dermate ernstig dat ze tot procedures hadden kunnen leiden of hebben geleid en als (potentieel) juridisch zijn aan te merken. Terwijl 1.298 (61,9%) van de 2.097 geënquêteerde bedrijven in 2006 met serieuze problemen te maken kregen, was dat wat de (potentieel) juridische problemen betreft met maar 660 (37,0%) van de 1.784 geënquêteerde bedrijven het geval. Daarnaast werden bedrijven die in 2006 problemen hadden met aanzienlijk meer serieuze problemen dan (potentieel) juridische problemen geconfronteerd

(gemiddeld respectievelijk 12,7 en 5,7 problemen per bedrijf dat problemen onder- vond).

De meest voorkomende serieuze problemen waren problemen over de betaling van geleverde goederen of diensten (45,4% van de serieuze problemen); de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van afgenomen goederen of diensten (16,5% van de serieuze problemen); en de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde goe- deren of diensten (9,2% van de serieuze problemen). Bij de (potentieel) juridische problemen is de rangorde vergelijkbaar. De grootste groep van (potentieel) juridi- sche problemen heeft betrekking op de betaling van geleverde goederen of diensten (46,8% van de – potentieel – juridische problemen); gevolgd door problemen over de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van afgenomen goederen of diensten (17,8% van de – potentieel – juridische problemen); en problemen over serieuze vormen van criminaliteit of fraude (11,3% van de -potentieel- juridische problemen). Bij zowel de serieuze als de (potentieel) juridische problemen handelt dus ongeveer drie kwart van de problemen over de (betaling van de) levering of afname van goederen of diensten.

De bedrijven die (potentieel) juridische problemen hadden ondervonden, is ge- vraagd naar de aard van hun wederpartij. Van de door de respondenten over 2006 gemelde 3.747 (potentieel) juridische problemen bestond 54,6% uit problemen met andere bedrijven; 19,5% uit problemen met particulieren, 6,7% uit problemen met de overheid; 4,9% uit problemen met werknemers en 14,2% uit problemen met andere wederpartijen (overige organisaties en de overlappende, enkel op criminali- teit en fraude betrekking hebbende categorie 'rechtspersonen anders dan de eigen werknemers').

Bedrijven verschillen onderling aanzienlijk in de incidentie en de frequentie waar- mee zij met serieuze of (potentieel) juridische problemen te maken kregen. Tot op zekere hoogte kan dit verschil in ondervinding van problemen worden verklaard uit het feit dat de bedrijven reeds bepaalde andere problemen hadden die de nieuwe problemen uitlokten of (mede)veroorzaakten. Zo bestaat er, statistisch gezien, een significante samenhang tussen de frequentie van (potentieel) juridische problemen over de kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van afgenomen goederen of diensten en de betaling van deze goederen of diensten. Dit verband klinkt logisch: wanneer men niet tevreden is over de gedane levering, zal men minder snel geneigd zijn deze (volledig) te betalen. Een ander verband, dat qua incidentie en frequentie bij de serieuze en in mindere mate ook bij de (potentieel) juridische problemen voor- komt, is dat tussen de problemen over de kwaliteit, kwantiteit en levertijd van zowel geleverde als afgenomen goederen of diensten. Ook dit verband is voorstelbaar: een bedrijf is voor de productie van zijn goederen of diensten immers afhankelijk van de prestaties van toeleveranciers. Wanneer daaraan iets schort, heeft dat voor dat be- drijf al snel gevolgen.

Ter verklaring van verschillen tussen bedrijven is ook gekeken naar de mate van samenhang tussen de incidentie van zowel de serieuze als de (potentieel) juridische problemen en bepaalde achtergrondkenmerken van de bedrijven. Hieruit volgde dat de bedrijven die in 2006 met relatief weinig serieuze probleemsoorten werden ge- confronteerd bedrijven waren die:

- in de bedrijfssector 'overige dienstverlening' actief waren;
- één of twee werkzame personen telden;
- 10 tot 15 jaar oud waren;
- uit één vestiging bestonden;
- geheel zelfstandig waren;
- qua rechtsvorm een eenmanszaak waren.

Bedrijven die in 2006 met relatief veel serieuze probleemsoorten te maken kregen, waren bedrijven die:

- in de sector 'bouw' actief waren;
- drie of meer werkzame personen telden;
- uit twee of meer vestigingen bestonden;
- niet geheel zelfstandig waren;
- qua rechtsvorm een BV waren.

De bedrijven die met relatief weinig (potentieel) juridische probleemsoorten werden geconfronteerd, waren bedrijven die:

- in de bedrijfssectoren 'logies' of 'overige dienstverlening' actief waren;
- één of twee werkzame personen telden;
- uit één vestiging bestonden;
- geheel zelfstandig waren;
- qua rechtsvorm een eenmanszaak waren;
- geen lid waren van een brancheorganisatie.

Bedrijven die met relatief veel (potentieel) juridische probleemsoorten te maken kregen, waren bedrijven die:

- vijf of meer werkzame personen telden;
- uit meer dan drie vestigingen bestonden;
- niet geheel zelfstandig waren;
- qua rechtsvorm een BV waren;
- lid waren van een brancheorganisatie.

### **Oplossingsrichtingen**

Bedrijven die met problemen worden geconfronteerd, hebben verschillende mogelijkheden tot hun beschikking om hiermee om te gaan. Hieronder wordt met name het beroep dat bedrijven op juridische dienstverlening samengevat. Het gaat hierbij niet louter om de advocatuur: onder juridische dienstverleners worden ook accountants, adviseurs, arbiters, mediators, geschillencommissies, rechters, rechtsbijstandverzekeringen, brancheorganisaties, deurwaarders, incassobureaus en de politie verstaan. Andere onderwerpen die hier aan de orde zullen komen, hebben betrekking op het oordeel van de respondenten over deze juridische dienstverleners; op het niet inschakelen van juridische dienstverlening; op het doorgaans beëindigen van (potentieel) juridische problemen; en ter afsluiting het (dreigen met) openbaar maken van deze problemen om de wederpartij onder druk te zetten.

### **Het beroep op juridische dienstverlening in 2006**

De advocaat was in 2006 de juridische dienstverlener die door de grootste groep van bedrijven werd ingeschakeld, los van de vraag of dit voor een probleem was of niet: 534 bedrijven (25,5% van alle bedrijven) gingen in 2006 hiertoe over. De advocaat werd in dit opzicht gevolgd door de branchevereniging (ingeschakeld door 525 bedrijven oftewel 25,0% van alle bedrijven), de juridisch adviseur (ingeschakeld door 420 bedrijven, 20,0% van alle bedrijven) en de deurwaarder (ingeschakeld door 364 bedrijven, 17,3% van alle bedrijven).

Wanneer wordt gekeken naar de frequentie van het beroep op de juridische dienstverlening in geval van serieuze problemen, dan ziet de rangorde er anders uit. De

belangrijkste dienstverlener is dan de deurwaarder: hij werd in 2006 2.366 maal ingeschakeld (23,5% van alle inschakelingen). Hij werd gevolgd door de brancheorganisatie (21,9% van alle inschakelingen); de advocaat (16,9% van alle inschakelingen); en de juridisch adviseur (13,1% van alle inschakelingen).

De voornoemde cijfers hebben betrekking op alle bedrijven in de eerste enquête, ongeacht of zij serieuze problemen hadden of niet. De groep bedrijven die aangaf geen serieuze problemen te hebben ondervonden, maar desalniettemin is overgegaan tot het inschakelen van juridische hulpverlening is aanzienlijk: 37,9% van de 799 bedrijven zonder serieuze problemen deed dit. De brancheorganisatie was onder deze groep bedrijven favoriet: deze werd 341 maal ingeschakeld (31,0% van de inschakelingen door deze groep), gevolgd door de juridisch adviseur (18,2% van de inschakelingen); de politie (16,8% van de inschakelingen) en de advocaat (13,3% van de inschakelingen). De aard van het beroep op de dienstverleners is hier echter anders, aangezien de brancheorganisatie en de juridisch adviseur meestal worden ingeschakeld om inlichtingen te geven en niet voor hulp bij een concreet probleem.

### **Juridische dienstverlening bij (potentieel) juridische problemen**

De incidentie en frequentie van de inschakeling van juridische dienstverleners zien er anders uit wanneer wordt ingezoomd op de deelverzameling van (potentieel) juridische problemen. Gepercentageerd op alle bedrijven ging 12,4% over tot inschakeling van de advocaat, deed 8,9% een beroep op het incassobureau; ging 8,5% naar de rechter en schakelde 7,0% de deurwaarder in. De rechter kwam er dus geregeld aan te pas: van de bedrijven met (potentieel) juridische problemen schakelde 22,9% de rechter in.

Wat de frequentie van inschakeling bij (potentieel) juridische problemen in 2006 betreft, was het incassobureau de belangrijkste juridische dienstverlener (met 20,9% van alle inschakelingen), gevolgd door de advocaat (met 18,2% van alle inschakelingen), de deurwaarder (met 18,1% van alle inschakelingen) en de rechter (met 9,0% van alle inschakelingen).

De verschillen tussen de bedrijven in de incidentie en frequentie waarmee zij juridische dienstverleners inschakelden, zijn aanzienlijk. Tot op zekere hoogte kan het inschakelen van juridische dienstverleners worden verklaard uit het feit dat de desbetreffende bedrijven al dienstverleners hadden ingeschakeld die het beroep op een andere juridische dienstverlener uitlokten, (mede)veroorzaakten of noodzakelijk maakten: zo kan de deurwaarder zonder executoriale titel van de rechter weinig uitrichten en begint het beroep op de rechter vaak bij de deurwaarder. Dergelijke verbanden zijn terug te vinden in zowel de correlaties tussen het wel of niet inschakelen van juridische dienstverleners als die tussen de frequenties waarmee dit gebeurde.

Als onderdeel van de verklaring van de verschillen tussen de bedrijven is gekeken naar de mate van samenhang tussen de incidentie van (potentieel) juridische problemen en bepaalde achtergrondkenmerken van de bedrijven. De gevonden samenhangen tussen de incidentie van de inschakeling van juridische dienstverleners en de achtergrondkenmerken van de bedrijven hebben vooral betrekking op de advocaat, de politie en de rechter. Het achtergrondkenmerk dat de meeste samenhang met de incidentie van het beroep op de juridische dienstverleners vertoont, is de rechtsvorm van het bedrijf.

## Het oordeel van de respondenten

De respondenten is gevraagd naar hun algemene oordeel over het functioneren van de dienstverleners waarop zij een beroep hadden gedaan. De gemiddelde waardering voor het functioneren van de juridische dienstverleners in het algemeen c.q. voor de rol die zij spelen bij het beëindigen van (potentieel) juridische problemen is vrij hoog: 3,5 tot 3,6 uit 5. Dat neemt niet weg dat er in de oordelen over de juridische dienstverleners onderling, en ook in de spreiding van de oordelen per juridische dienstverlener, aanzienlijke verschillen bestaan. Bij de algemene vraag naar het functioneren scoren de brancheorganisatie en de geschillencommissie (elk met 3,9) en de juridisch adviseur (met 3,8) relatief hoog. Met name de rechter, de politie en de arbiter scoren relatief laag (elk met 3,2). Bij de vraag naar het oordeel over de rol van de juridische dienstverlener bij het beëindigen van (potentieel) juridische problemen scoren de accountant (4,2), de mediator en de brancheorganisatie relatief hoog (beide 4,0). De politie (2,9) en het incassobureau (3,4) scoren relatief laag.

## Het niet inschakelen van juridische dienstverlening

Aan het niet inschakelen van juridische dienstverlening bij (potentieel) juridische problemen is ook aandacht besteed. Bij problemen met andere bedrijven over de betaling van geleverde goederen of diensten werd het vaakst geen hulp gezocht: 61 bedrijven, een kwart van het aantal bedrijven dat met dit soort problemen werd geconfronteerd, gaven aan bij dergelijke problemen in 2006 geen juridische dienstverleners te hebben ingeschakeld. De (potentieel) juridische problemen waarbij bedrijven het vaakst geen juridische dienstverlening inschakelden, zijn de problemen met andere bedrijven over de kwaliteit, kwantiteit of levertijd van afgenomen goederen of diensten. Onder de aan het onderzoek deelnemende bedrijven waren er 59 (met 553 van dergelijke problemen) die in 2006 bij dit type probleem geen hulp zochten. Zij waren goed voor drie kwart van de bedrijven die met deze problemen te maken kregen.

De meest voorkomende reden om geen juridische dienstverlening in te schakelen, was dat de partijen het (potentieel) juridische probleem zelf al hadden opgelost: een derde van de gegeven verklaringen had hierop betrekking. Andere relatief vaak voorkomende redenen waren de kosten (tijd en geld) gemoeid met de inschakeling van de juridische dienstverleners. Dat er bij de wederpartij niets te halen zou zijn of dat er niets aan het probleem te doen was, waren minder belangrijke redenen. Het kwam tevens niet vaak voor dat de respondenten aangaven de kwestie te onbelangrijk te vinden: slechts 7,5% van de gegeven verklaring luidde als zodanig. Dit wordt onderstreept door het feit dat de respondenten aangeven slechts zelden niet aan het inschakelen van de juridische dienstverleners te hebben gedacht.

## Het doorgaans beëindigen van problemen

Gevraagd naar de wijze waarop hun bedrijven de door hen in 2006 ondervonden (potentieel) juridische problemen gewoonlijk oplosten, gaf 58,7% van de respondenten aan dit doorgaans te doen met een overeenkomst met de wederpartij. Dit betekent nog niet dat 58,7% van de (potentieel) juridische problemen in een overeenkomst met de wederpartij resulteerde, want naar het onderliggende aantal problemen is niet gekeken. Het geeft desalniettemin een indicatie van het belang van de overeenkomst als eindpunt van (potentieel) juridische problemen. De uitspraak

van de rechter lijkt de op één na belangrijkste weg te zijn om tot beëindiging van (potentieel) juridische problemen te komen.

### **Openbaarmaking van problemen**

Een oplossingsrichting waarin in het kader van dit onderzoek ook aandacht is besteed, is het zoeken van openbaarheid over het probleem om de wederpartij onder druk te zetten. Over het geheel genomen, wordt openbaarmaking niet veel toegepast. Van de 660 bedrijven met (potentieel) juridische problemen in 2006 ging 13,9% tot openbaarmaking over, in totaal 277 maal. De meeste bedrijven deden dit wanneer de wederpartij een ander bedrijf was. De vorm van openbaarmaking die het meest werd gehanteerd, was het waarschuwen van collegas en branchegeenoten. Van de 92 bedrijven die in 2006 op enigerlei wijze tot openbaarmaking overgingen, werd deze methode door 88 bedrijven gehanteerd.

De groep bedrijven die in 2006 tot openbaarmaking is overgegaan, is geringer dan op basis van de uitgesproken verwachtingen over de werkzaamheid van openbaarmaking mocht worden verwacht: afhankelijk van het type probleem meende tussen de 29,7 en 54,8% van de respondenten dat openbaarmaking de wederpartij onder druk zou zetten en tussen de 19,8 en 58,4% dat openbaarmaking tot een snellere oplossing van het probleem zou leiden. Daarbij zij opgemerkt dat de respondenten aangaven zich meer zorgen over hun eigen reputatie te maken dan zij verwachtten dat de wederpartij dat over diens reputatie zou doen. Het eventueel openbaar maken van het probleem zou ook de eigen goede naam schade kunnen berokkenen, en wellicht is dat een reden dat het betrekkelijk weinig werd toegepast.

# 1 Opzet van het onderzoek

Eén van de waarborgen van een goed functionerende rechtstaat is voldoende toegang tot het recht, ongeacht of dit voor natuurlijke personen (individuen) of rechtspersonen (bedrijven of instellingen) geldt. De mate van toegang tot rechtspleging en rechtshulp is daarom een centraal thema in diverse maatschappelijke en beleidsmatige debatten. Veel van deze debatten draaien om het vinden van de juiste balans: een ongebreidelde toegang tot het recht wordt als onwenselijk gezien omdat het beroep op de rechter niet altijd effectief en doelmatig is. Dat geldt niet alleen voor de betrokken partijen zelf, maar ook voor de samenleving die de rechtspraakvoorziening mogelijk maakt. De vraag naar de juiste balans in de toegang tot het recht en hoe deze balans te realiseren staat bijgevolg in tal van discussies centraal. Hierbij kan gedacht worden aan de discussies over de juridisering van de samenleving en de al dan niet reële dreiging van een claimcultuur; de spreiding van gerechten; het vertrouwen in de rechtspraak; en de verschillende vormen van alternatieve geschilbeslechting.

Deze discussies zijn ook voor het bedrijfsleven relevant want het recht en de rechtspraak spelen een cruciale rol in de moderne maatschappij (Schraven, 2000; Van Velthoven 2005). Dat geldt niet alleen voor de bescherming van de persoonlijke veiligheid en de eigendomsrechten, maar ook voor de ordening van het handelsverkeer. Rechterlijke uitspraken hebben in dit verband niet alleen een directe werking op de beëindiging van geschillen, maar ook een preventieve werking in vergelijkbare conflictsituaties. De dreiging van een rechterlijke uitspraak beïnvloedt het gedrag van partijen in het conflict reeds voordat het tot een gerechtelijke procedure is gekomen.

Tegen deze achtergrond ontwikkelt het ministerie van Justitie beleid om het naar behoren functioneren van de rechtspleging en de rechtshulpverlening te waarborgen. Nadat in 2002 in het Nederlandse stelsel van rechtspraak belangrijke wijzigingen waren doorgevoerd met de introductie van de Raad voor de rechtspraak, kreeg het behoud en zo mogelijk verbeteren van de slagvaardigheid, doelmatigheid en toegankelijkheid van de rechtspleging als permanent streven<sup>1</sup> meer aandacht. Dit streven werd geformuleerd tegen de achtergrond van de toenemende vraag naar rechtspraak (Raad voor de rechtspraak, 2003, 2004 en 2005) en omvatte daarmee ook de ambitie om het beroep op de rechter waar mogelijk te verminderen.<sup>2</sup> Voor een weloverwogen keuze uit de mogelijke beleidsinterventies die kunnen bijdragen aan het realiseren van de voornoemde doelen, is inzicht in de (verwachte) richting en omvang van hun effecten en neveneffecten noodzakelijk. Adequate kennis over de rechtssubjecten, de aard en omvang van hun problemen, de wijzen waarop zij daarmee omgaan en de condities die hierop van invloed zijn, is daarvoor van groot belang.

In dit kader heeft het WODC inmiddels drie onderzoeken afgerond. Het eerste onderzoek was een studie naar de (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen van Nederlandse burgers, hun oplossingsstrategieën en de uitkomsten die

---

<sup>1</sup> <http://rijksbegroting.minfin.nl/binaries/pdfs/beleidsdoorlichtingen/justitie-rechtspraak--inclusief-aanbiedingsbrief-pdf> [geraadpleegd op 14-7-2009].

<sup>2</sup> Brief Minister van Justitie aan de Tweede Kamer, 9-7-2004.

zij bereikten (Van Velthoven & Ter Voert, 2004).<sup>3</sup> Aangezien in het TNS-NIPO internetpanel waarvan gebruik werd gemaakt niet-westerse allochtonen waren ondervertegenwoordigd, is aanvullend onderzoek gedaan naar de mate waarin autochtonen en niet-westerse allochtonen verschillen in de (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen waarmee zij te maken hebben en de wijze waarop zij daarmee omgaan (Peters & Ter Voert, 2006). Aangezien bij veel gerechtelijke procedures van natuurlijke personen de wederpartij een bedrijf was, sloot het onderzoek van Van Velthoven en Ter Voert (2004) af met de aanbeveling ook onderzoek te doen naar het verloop en de afloop van (potentieel) juridische problemen van bedrijven. Klein Haarhuis (2004) zette op dit terrein een eerste stap. Zij concludeerde dat er over de aard en omvang van de (potentieel) juridische problemen van bedrijven en hun gekozen oplossingsstrategieën veel onbeantwoorde vragen bestaan. Het bestaande empirisch onderzoek bleef beperkt tot de problemen in enkele sectoren van het bedrijfsleven (de IT branche, de kunststofbranche en de bouw). Ook Klein Haarhuis (2004: 49) sloot haar rapport daarom af met de aanbeveling meer onderzoek te doen naar de (potentieel) juridische problemen van bedrijven. Met het onderhavige onderzoek wordt beoogd in een deel van de bestaande kennislacune<sup>4</sup> te voorzien. Daarbij dient opgemerkt dat het, gegeven het bestaande kennistekort, een globaal inzicht geeft.<sup>5</sup>

## 1.1 Doel en probleemstelling

Dit onderzoek behandelt de problemen die Nederlandse ondernemingen in 2006 hebben ervaren en de wijzen waarop zij daarmee zijn omgegaan. Bij de problemen waaraan dit onderzoek aandacht besteedt, kan in de eerste plaats worden gedacht aan problemen die voortkomen uit de normale economische activiteiten van bedrijven: het aan- en verkopen van goederen en diensten. Vaak gaat het hier om de betaling van de geleverde of geleverd gekregen producten, maar ook de kwaliteit, kwantiteit en levertijd van de levering kunnen voor problemen zorgen. Andere typen problemen die aan de orde zullen komen, zijn bijvoorbeeld problemen met de overheid (over vergunningen of belastingen) en het personeel. Wat de oplossingsstrategieën betreft, richt dit onderzoek zich met name op de vraag of er een beroep werd gedaan op de advocatuur, de deurwaarder, de rechtsbijstandsverzekering, de politie, de rechter en de *mediator*. Zij worden hier, met nog enkele andere, aangeduid als juridische dienstverleners. Hoe vaak werden deze dienstverleners in 2006 ingeschakeld, bij welke problemen gebeurde dat en wat waren de ervaringen met hun optreden? Dit zijn het soort vragen die in dit rapport zullen worden behandeld.

Het onderzoek beperkt zich daarbij tot ondernemingen uit het midden- en kleinbedrijf. Onder dergelijke ondernemingen worden gewoonlijk bedrijven met maximaal 99 werknemers verstaan en wij zullen dat hier ook doen.<sup>6</sup> Daarbij dient aan-

---

<sup>3</sup> Een vervolgonderzoek zal begin 2010 verschijnen.

<sup>4</sup> Het *Handbook of research on entrepreneurship policy* (Audretsch, Grilo & Thurik 2007) besteedt bijvoorbeeld geen aandacht aan de omgang van bedrijven met problemen. Ook het NWO-aandachtsgebied Conflict en Veiligheid ([www.nwo.nl/conflict](http://www.nwo.nl/conflict)) heeft maar weinig belangstelling voor de problemen van bedrijven.

<sup>5</sup> De recent voltooide studie over de problemen van het midden- en kleinbedrijf in Hong Kong ([www.doj.gov.hk/eng/public/consultancy.htm](http://www.doj.gov.hk/eng/public/consultancy.htm)) was destijds nog niet voorhanden.

<sup>6</sup> Bedrijven met minder dan 10 werknemers worden gewoonlijk tot het kleinbedrijf gerekend, bedrijven met 100 en meer werknemers tot het grootbedrijf en bedrijven met 10 tot 100 werknemers tot het middenbedrijf. Deze



getekend dat wij niet het hele midden- en kleinbedrijf hebben onderzocht. De bedrijfssectoren waarop dit onderzoek betrekking heeft, zijn: industrie; bouw-nijverheid; reparatie consumentenartikelen en handel; horeca; vervoer, opslag en communicatie; financiële instellingen; verhuur van en handel in onroerend goed, verhuur van roerende goederen en zakelijke dienstverlening; en cultuur, recreatie en overige dienstverlening. Buiten beschouwing blijven dus landbouw, jacht en bosbouw; visserij; openbare voorzieningsbedrijven; openbaar bestuur; onderwijs; en gezondheids- en welzijnszorg.

De doelstelling van dit onderzoek is meer inzicht te geven in de aard en omvang van de problemen van bedrijven behorend tot het midden- en kleinbedrijf; hun wijze van omgang met deze problemen, met name de aard en frequentie van de door deze bedrijven ingeschakelde juridische dienstverleners; het oordeel over het functioneren van deze juridische dienstverleners; en de wijzen waarop de problemen worden beëindigd.

Op basis van de voornoemde doelstelling zijn de volgende drie onderzoeksvragen geformuleerd:

- 1 Wat is de aard en de frequentie van de problemen die bedrijven hebben die tot het midden- en kleinbedrijf behoren? Met wie hebben die bedrijven deze problemen en hoe zijn de verschillen tussen de bedrijven in de aard en frequentie van deze problemen te verklaren?
- 2 Hoe gaan de bedrijven met problemen om en welke juridische dienstverleners worden door hen daarbij ingeschakeld? Hoe zijn de verschillen tussen bedrijven in dit verband te verklaren?
- 3 Hoe beëindigen bedrijven hun problemen en hoe beoordelen zij het optreden van de door hen ingeschakelde juridische dienstverleners in dit verband?

## 1.2 Werkwijze

Een belangrijke overweging om dit onderzoek te beperken tot het midden- en kleinbedrijf was de relatief geringe arbeidsdeling binnen bedrijven die niet meer dan honderd werknemers tellen. Van de bedrijfsleiders van deze ondernemingen kon worden voorondersteld dat zij voldoende zicht hadden op de problemen waarmee hun onderneming werd geconfronteerd. Bovendien was het aannemelijk dat zij de besluitvorming over de omgang met deze problemen in eigen hand hielden. Er kon daarom worden volstaan met het bevragen van de bedrijfsleider. Grotere bedrijven kennen vaak een veel verdergaande arbeidsdeling met als gevolg dat de afhandeling van de problemen van het bedrijf over verschillende afdelingen is verdeeld en er niet één persoon is met kennis van zaken.

De keuze voor de bedrijven tot en met 99 werknemers betekent overigens niet dat het onderzoek zich richtte op slechts een klein deel van het Nederlandse bedrijfsleven. Integendeel: vrijwel het gehele Nederlandse bedrijfsleven bestaat uit bedrijven met een werknemertal tot 100 personen. Uit tabel 1 blijkt dat in 2006 bij 52,6% van alle bedrijven het aantal werkzame personen (inclusief de ondernemer zelf en eventueel meewerkende familieleden) niet meer dan één bedraagt, dat bij 91,2% van de bedrijven niet meer dan tien personen werken en dat de bedrijven tot 100 werknemers 99,1% van alle bedrijven in Nederland uitmaken.

---

indeling is binnen Nederland gebruikelijk, al worden soms ook andere indelingen of aanvullende criteria gebruikt. In Europees verband ligt de grens van het midden- en kleinbedrijf bij 250 werknemers. Zie o.a. Kloek, 2002.

**Tabel 1 Bedrijven en het aantal werkzame personen in 2006**

Aantal werkzame personen	Bedrijven		
	Aantal	%	Cumulatief %
1	392.960	52,6	52,6
2	117.406	15,7	68,3
3 tot 5	110.735	14,8	83,1
5 tot 10	60.330	8,1	91,2
10 tot 20	33.475	4,5	95,7
20 tot 50	18.480	2,5	98,2
50 tot 100	6.370	0,9	99,1
100 tot 250	3.935	0,5	99,6
250 e.v.	2.680	0,4	100
<b>Totaal</b>	<b>746.365</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Bron: CBS. Stand: 1 januari 2006

Het scala van problemen waarmee deze bedrijven te maken kunnen krijgen, is uitgebreid. Eén en hetzelfde bedrijf kan in de relatie met derden immers verschillende rollen vervullen (leverancier, afnemer, crediteur, debiteur etc.) die elk tot specifieke problemen kunnen leiden. Met betrekking tot deze rollen heeft het bedrijf bovendien te maken met de regelstellende en handhavende activiteiten van verschillende instellingen, zoals de overheid; brancheorganisaties; consumentenorganisaties; vakbonden etc., die ook tot problemen kunnen leiden.

Wat geldt voor het scala aan problemen geldt ook voor de oplossingsrichtingen. Bedrijven kunnen verschillende juridische dienstverleners inschakelen om hun problemen op te lossen. Ook kunnen ze proberen zelf druk uit te oefenen op de tegenpartij, bijvoorbeeld door (te dreigen met) het geven van ruchtbaarheid aan de problemen die ze met deze wederpartij hebben.

### 1.2.1 Onderdelen en fasering van het onderzoek

Vanwege de bewerkelijkheid en de kosten die het zelf enquêteren van bedrijfsleiders op basis van een steekproef uit de registers van de Kamer van Koophand met zich mee zou brengen, is in een vroeg stadium van het in 2007 begonnen onderzoek besloten gebruik te maken van een bestaand bedrijvenpanel. De keus viel daarbij op het bedrijvenpanel van het Economisch Instituut voor het Midden- en kleinbedrijf (EIM). Het bedrijvenpanel van EIM telt zo'n 2.300 bedrijven tot honderd werknemers, verdeeld over negen bedrijfssectoren. Voor deelname aan dit bedrijvenpanel is door EIM de beslissingsnemer binnen het bedrijf (voortaan: bedrijfsleider) als respondent geselecteerd. De samenstelling van het panel is niet volledig representatief voor het midden- en kleinbedrijf, maar door de resultaten naar het aantal medewerkers en de verdeling over de negen onderscheiden bedrijfssectoren te wegen, kunnen onderzoeksresultaten wel naar deze negen sectoren worden geeneraliseerd (zie bijlage 1). De bevraging van het panel door EIM geschiedt telefonisch, gewoonlijk drie maal per jaar. De data waarop dit rapport is gebaseerd, zijn vergaard in het kader van het EIM-programma-onderzoek MKB en ondernemerschap.

Om er zeker van te zijn dat de belangrijkste groepen van problemen en de belangrijkste juridische dienstverleners van wie de bedrijfsleiders gebruik kunnen maken in het onderzoek zouden worden betrokken, werd besloten de bevraging van het bedrijvenpanel te faseren. Eerst zou een enquête worden gehouden die meer inzicht moest verschaffen in de incidentie en frequentie van het beroep op de juridische dienstverleners en de problemen waarmee de bedrijven te maken hadden, vervol-

gens zou in een tweede enquête op deze zaken meer in detail worden ingegaan. Tevens werd besloten om de periode waarover de bedrijfsleiders zouden worden bevraagd te beperken tot één jaar: het jaar 2006. Deze laatste beslissing heeft als consequentie dat de gevolgen van de huidige financiële en economische crisis in dit rapport geen weerslag vinden.<sup>7</sup>

### 1.2.2 Twee enquêtes

#### Eerste enquête

Om een eerste indruk te krijgen van de juridische dienstverleners op wie bedrijven een beroep doen en de incidentie van de problemen die hiertoe al dan niet aanleiding geven, werd de bedrijfsleiders in de eerste enquête allereerst gevraagd naar de incidentie (het al dan niet voorkomen) en de frequentie (hoe vaak het was voorgekomen) waarmee zij in 2006 op juridische dienstverleners een beroep hadden gedaan. Hierbij werd een onderscheid gemaakt tussen:

- de advocaat;
- de arbiter;
- de branchevereniging;
- de deurwaarder;
- de geschillencommissie;
- de juridisch adviseur;
- de mediator;
- de politie;
- de rechter;
- de rechtsbijstandsverzekering.

Tevens werd gevraagd of, en zo ja, welke overige vormen van juridische dienstverlening waren ingeschakeld en wat de ervaringen hiermee waren. Vervolgens was het de vraag of dit beroep op juridische dienstverleners voor informatie was, voor concrete hulp bij een serieus probleem, of voor beide. De enquêteur gaf hierbij aan wat de bedrijfsleider diende te verstaan onder een 'serieus probleem'.

'Voorbeelden van serieuze problemen zijn conflicten over arbeidsomstandigheden of het ontslag van werknemers, conflicten over geleverde producten of diensten of conflicten met de overheid over vergunningen of belastingen.'

Vervolgens werd gevraagd naar de incidentie en frequentie waarmee de responderende bedrijven uit het EIM-bedrijvenpanel in 2006 met verschillende typen serieuze problemen waren geconfronteerd. Het ging hierbij om problemen over:

- de betaling van geleverde goederen of diensten;
- de kwaliteit, de hoeveelheid of de levertijd van geleverde goederen of diensten;
- de arbeidsomstandigheden, het loon of het ontslag van personeelsleden;
- het aanvragen van vergunningen;
- belastingen, heffingen en/of invoerrechten;
- de betaling van afgenomen goederen of diensten;
- de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van afgenomen goederen of diensten;
- milieuvervuiling, stank- of geluidsoverlast.

---

<sup>7</sup> Vergelijk bijvoorbeeld het persbericht van ARAG Rechtsbijstand d.d. 4 mei 2009 volgens welke de crisis tot een sterke toename van het aantal arbeidsrechtelijke geschillen heeft geleid ([www.arag.nl/AragInternet/ShowSite?cmsMenuId=110&cmsListDocumentId=457&cmsPageId=209](http://www.arag.nl/AragInternet/ShowSite?cmsMenuId=110&cmsListDocumentId=457&cmsPageId=209), geraadpleegd op 16/6/09).

Tevens werd gevraagd of, en zo ja, met welke overige serieuze problemen de bedrijven te maken hadden gekregen.

Ten behoeve van de eerste enquête zijn door EIM in de zomer van 2007 eerst de 2.334 bedrijfsleiders van de tot het panel behorende bedrijven gebeld. In 1.867 gevallen heeft dat geresulteerd in een compleet vraaggesprek (dat wil zeggen: de vragenlijst was volledig doorlopen). Om het aantal actief aan het panel deelnemende bedrijven op peil te houden, heeft EIM daarnaast nog eens 1.586 nieuwe (nog niet tot het panel behorende) bedrijven benaderd. Daarvan hebben uiteindelijk 331 bedrijven aangegeven tot het panel te willen toetreden waarna ook zij de vragenlijst kregen voorgelegd. Met deze 331 komt het totaal van de volledige vraaggesprekken op 2.198. Hiervan vielen er echter weer 101 af omdat hun werknemertal sinds de rekrutering voor het bedrijvenpanel dusdanig was toegenomen dat zij op het moment van enquêtering niet (meer) tot het midden- en kleinbedrijf konden worden gerekend. De onderzoeksgroep telt daarmee 2.097 bedrijven.

### **Tweede enquête**

Gegeven de – vergeleken met de bestaande literatuur (Klein Haarhuis, 2004) – onverwacht hoge frequentie waarmee bedrijven in de eerste enquête ervaringen met serieuze problemen rapporteerden (zie hoofdstuk 2), rees de vraag of de gekozen omschrijving en uitleg de bedrijfsleider wel voldoende hadden gericht op de werkelijk ernstige problemen. Om er zekerder van te zijn dat dit bij de tweede enquête wel zou gebeuren, werd een formulering gekozen die de respondent moest richten op een deelverzameling van de serieuze problemen waarmee zijn bedrijf in 2006 te maken had gekregen, namelijk de serieuze problemen 'die tot juridische procedures hadden kunnen leiden of daadwerkelijk hebben geleid.' Op deze wijze werd getracht de wellicht te grote vrijheid van de respondenten bij het interpreteren van wat onder 'serieuze problemen' moest worden verstaan wat in te perken (zie bijlage 2).<sup>8</sup> Wanneer er in het vervolg van dit rapport van (potentieel) juridische problemen sprake is, worden daarmee dus de serieuze problemen bedoeld die tot procedures hadden kunnen leiden of daadwerkelijk hebben geleid.

Daarnaast kende de vragenlijst een aantal andere aanpassingen. Zo werd de volgorde van de vragen omgedraaid. In plaats van eerst een aantal vragen over het gebruik van juridische dienstverleners te stellen en dan op de incidentie en frequentie van serieuze problemen in te gaan (zoals in de eerste enquête gebeurde), werd in de tweede enquête eerst gevraagd naar de incidentie en frequentie van ervaren (potentieel) juridische problemen en vervolgens naar de incidentie en frequentie van de inschakeling van juridische dienstverleners in de omgang met deze problemen.<sup>9</sup> Daarbij werden de respondenten over maximaal drie probleemsoorten bevraagd om de lengte van de vragenlijst binnen de perken te houden. Wanneer de respondenten hadden opgegeven dat zij met meer dan drie (potentieel) juridische probleemsoorten te maken hadden gekregen, werd hen gevraagd de drie probleemsoorten te kiezen die voor hen het belangrijkste waren.<sup>10</sup> Vervolgens werden zij over deze drie probleemsoorten verder bevraagd. De vraag naar de reden voor het beroep op de

---

<sup>8</sup> In de bijlage 2 wordt nader onderzocht of de (potentieel) juridische problemen inderdaad een deelverzameling van de serieuze problemen vormen, of dat er een andere verklaring bestaat voor de verschillen in incidentie en frequentie tussen de serieuze en de (potentieel) juridische problemen.

<sup>9</sup> Verondersteld werd dat de eerder gekozen volgorde wellicht had bijgedragen aan een te brede vangst aan problemen. Misschien hadden de bedrijfsleiders meer problemen als 'serieus' bestempeld door de eraan voorafgaande vragen over de inschakeling van juridische dienstverleners. Zie de bijlage 2.

<sup>10</sup> Dit heeft betrekking op 46 bedrijven.

juridische dienstverleners (hulp of informatie) verviel, eveneens om de lengte van de vragenlijst te beperken.

Andere aanpassingen hadden betrekking op de soorten problemen en de soorten juridische dienstverleners. De in de eerste enquête weinig gerapporteerde problemen over milieuvervuiling, stank- of geluidsoverlast vervielen in de tweede enquête. De in de open vraag naar de overige (potentieel) juridische problemen vaker genoemde aansprakelijkheid voor of afwikkeling van schade en de eveneens vaak genoemde criminaliteit en fraude werden toegevoegd. De open vraag naar overige problemen verviel, wederom om de lengte van de vragenlijst te beperken. Dit resulteerde in een onderscheid tussen (potentieel) juridische problemen over:

- de betaling van geleverde goederen of diensten;
- de kwaliteit, de hoeveelheid of de levertijd van geleverde goederen of diensten;
- de arbeidsomstandigheden, het loon of het ontslag van personeelsleden;
- het aanvragen van vergunningen;
- belastingen, heffingen en/of invoerrechten;
- de betaling van door het bedrijf afgenomen goederen of diensten;
- de kwaliteit, de hoeveelheid of de levertijd van door het bedrijf afgenomen goederen of diensten;
- de aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade;
- serieuze vormen van criminaliteit of fraude.

Sommige van de hierboven genoemde problemen konden bedrijven met slechts één type wederpartij ondervinden, bijvoorbeeld de problemen met de overheid over de afgifte van vergunningen of over belastingen, heffingen en/of invoerrechten. Voor andere problemen geldt echter dat zij met verschillende soorten wederpartijen konden voorkomen. In de tweede enquête werd daarom bij de bevraging van de bedrijfsleiders rekening gehouden met de aard van de wederpartij met wie hun bedrijf de verschillende soorten problemen had. Bij de meeste (potentieel) juridische problemen werden als wederpartijen onderscheiden: andere bedrijven; particulieren; de overheid en andere organisaties. Bij de arbeidsproblemen werd een ander onderscheid gehanteerd, namelijk dat tussen individuele werknemers; de personeelsvertegenwoordiging; de vakbond en de overheid. Bij de laatst genoemde groep problemen, de serieuze vormen van criminaliteit en fraude, werden slechts twee mogelijke wederpartijen onderscheiden: de eigen medewerkers en anderen. De soorten juridische dienstverleners waaruit de respondent in de tweede enquête kon kiezen, werden ook aangepast. Het beroep op arbitrage, de geschillencommissie en de mediator was zo gering (zie hoofdstuk 2), dat dit leek te kunnen vervallen. De mediator werd echter gehandhaafd vanwege de bijzondere interesse die momenteel binnen de wetenschap en het ministerie van Justitie voor deze juridische dienstverlener bestaat. Het incassobureau en de accountant, twee laagdrempelige dienstverleners die bij problemen met een financiële component benaderd zouden kunnen worden en in de eerste enquête ook geregeld werden genoemd bij de open vraag naar overige gebruikte juridische dienstverleners, werden toegevoegd. De volledige lijst omvatte dus:

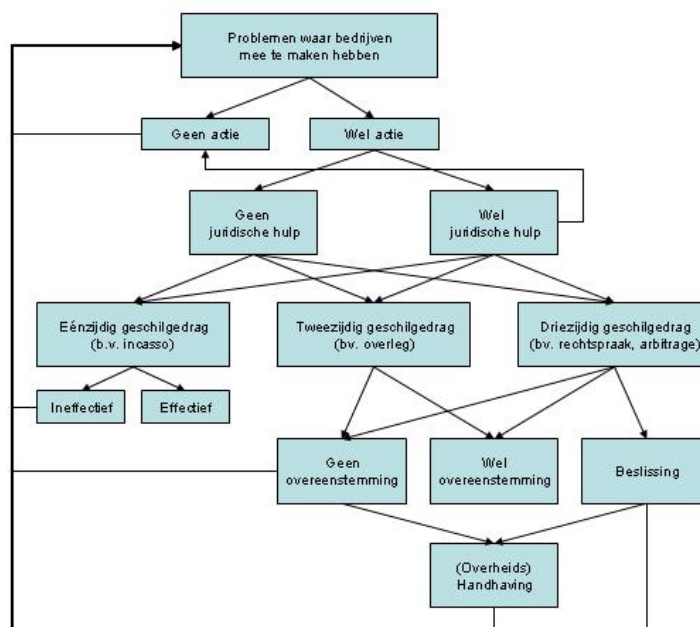
- de advocaat;
- de accountant;
- de branchevereniging;
- de deurwaarder;
- het incassobureau;
- de juridisch adviseur;
- de mediator;
- de politie;
- de rechter;

- de rechtsbijstandsverzekering;
- overige juridische dienstverlening.

Welke juridische dienstverlener bedrijven met (potentieel) juridische problemen kunnen en zullen benaderen, is mede afhankelijk van de aard van het probleem waarmee zij te maken hebben. Uit de resultaten van de eerste enquête was gebleken dat sommige juridische dienstverleners veel vaker worden ingeschakeld dan andere. In de tweede enquête werd daarom, afhankelijk van de probleemsoort waarmee bedrijven werden geconfronteerd, het aantal juridische dienstverleners beperkt (zie tabel 33 voor een overzicht). De achtergrond hiervan was, wederom, het beperken van de lengte van de vragenlijst.

Eveneens nieuw was dat in de tweede enquête nader werd ingegaan op de oplossingsrichting die door de bedrijfsleiders werd gekozen. Het onderstaande schema in figuur 1 vat *grosso modo* samen wat de mogelijkheden van bedrijfsleiders zijn wanneer zij met een (potentieel) juridisch probleem worden geconfronteerd (zie Griffiths 1983) en vormt als het ware een geschilbeslechtingsdelta: een stroomgebied waar verschillende problemen langs verschillende kanalen naar hun oplossing stromen. Het begint met de vraag of bedrijfsleiders actie ondernemen of berusten wanneer zij met een probleem worden geconfronteerd. Wanneer besloten wordt tot actie, is de volgende stap de vraag hoe deze actie eruit ziet: worden er juridische dienstverleners ingeschakeld of niet? En vervolgens: is het geschilgedrag dat wordt vertoond eenzijdig (door één partij in het conflict, bijvoorbeeld incasso), tweezijdig (met de wederpartij in het conflict, bijvoorbeeld het gezamenlijk zelf oplossen van problemen) of driezijdig (met inschakeling van een geschilbeslechter)?

**Figuur 1 Oplossingsrichtingen bij (potentieel) juridische problemen**



Het hierboven genoemde niet inschakelen van juridische dienstverleners vormde geen onderwerp van onderzoek in de eerste enquête, maar werd in de tweede enquête alsnog toegevoegd. Daarbij werd tevens naar de redenen gevraagd waarom

ervan werd afgezien. Was het probleem te onbelangrijk; kostte de inschakeling van hulp te veel tijd of te veel geld; was men er zelf met de wederpartij al uitgekomen; hadden de bedrijfsleiders niet aan een dergelijke oplossingsrichting gedacht of meenden ze er niets aan te kunnen doen?

Een ander nieuw punt van aandacht in de tweede enquête was *naming* en *shaming*, een oplossingsrichting die zich in toenemende mate in belangstelling mag verheugen (o.a. Hagen & Choe 1998; Van Erp 2008). In dit onderzoek is informatie verzameld over de eventuele toepassing en de (veronderstelde) werking van het openbaar maken van problemen om de wederpartij onder druk te zetten. Concreet gaat het om de vraag of bedrijven bij de genoemde probleemttypen de openbaarheid hadden gezocht door over het probleem te publiceren of anderen te waarschuwen; hoe vaak ze dat in 2006 hadden gedaan en op welke wijze; wat zij ermee beoogden te bereiken; of het openbaar maken bij het bewuste probleemtype naar hun indruk de (specifieke) wederpartij onder druk zette; of dit naar hun indruk bijdroeg aan het snel vinden van een oplossing van het probleem; of zij zichzelf onder druk gezet zouden voelen wanneer de wederpartij tot openbaarmaking van het probleem zou overgaan en of zij sneller naar een oplossing zouden toewerken wanneer de wederpartij met openbaarmaking zou dreigen.

Voor de tweede enquête belde EIM eind 2007 en begin 2008 de 2.471 tot het panel behorende bedrijfsleiders. Hiervan hebben er 1.845 een compleet vraaggesprek gevoerd. Hieronder bevonden zich echter 54 leiders van bedrijven die op het moment van enquêtering vanwege de omvang van het personeelsbestand niet (meer) tot het midden- en kleinbedrijf konden worden gerekend. Voor de 1.791 bedrijven die nog wél tot het MKB konden worden gerekend, zijn de antwoorden en achtergrondkenmerken als gegevensbestand aan het WODC geleverd. Van de 1.791 bedrijven zijn er vervolgens zeven uitgesloten van de analyse. Het betreft bedrijven die tijdens het uittesten van het protocol voor de telefonische enquête zijn gebeld. De enquête is in deze gevallen niet goed doorlopen zodat de voor deze bedrijven verzamelde gegevens noch compleet, noch betrouwbaar zijn. Uiteindelijk is gewerkt met een gegevenbestand van in totaal 1.784 bedrijven. Van deze bedrijven hadden er 1.663 meegedaan aan de eerste enquête.

### 1.3 Deelnemende bedrijven

De onderstaande tabel 2 maakt duidelijk hoeveel bedrijven in welke sectoren met welke aantallen medewerkers het midden- en kleinbedrijf kent. De gearceerde cijfers geven aan dat het EIM-bedrijvenpanel deze grootteklasse en bedrijfssector bevat. De verdeling over deze grootteklassen en bedrijfssectoren is echter niet representatief, vandaar dat we in de analyses gebruikmaken van weging (zie ook bijlage 1).<sup>11</sup> De gepresenteerde gegevens mogen daarom als representatief worden beschouwd voor bedrijven in het midden- en kleinbedrijf in de sectoren industrie; bouwnijverheid; reparatie consumentenartikelen en handel; horeca; vervoer, opslag

---

<sup>11</sup> Voor de weging is gebruikgemaakt van de weegfactoren van EIM. Deze kennen als nadeel dat zij bij de bepaling van de grootteklasse van het bedrijf uitgaan van de situatie in 2007 in plaats van 2006, het jaar waarop ons onderzoek is gericht. Bij de samenstelling van de weegfactor voor de tweede enquête is EIM uitgegaan van de bedrijven tot *en met* 100 werknemers, in plaats van tot 100 werknemers, zoals met de eerste enquête het geval was. Dit werd helaas pas na het voltooiën van de analyses door ons ontdekt. Aangezien het slechts om 16 bedrijven gaat die als gevolg hiervan in de analyses ten onrechte zijn opgenomen, werd besloten de analyses niet opnieuw uit te voeren.

en communicatie; financiële instellingen; verhuur van en handel in onroerend goed, verhuur van roerende goederen en zakelijke dienstverlening; en cultuur, recreatie en overige dienstverlening. Dat komt neer op 78% van alle bedrijven in Nederland.

**Tabel 2 Bedrijven naar activiteit (2-cijferig SBI 1993) en grootte in 2006**

Sector	Aantal	Met 1 tot 10	Met 10 tot 100	Met 100 of meer
		werkzame personen	werkzame personen	werkzame personen
Landbouw, jacht en bosbouw	93.365	91.600	1.735	30
Visserij	720	685	30	0
Delfstoffenwinning	215	130	70	10
Industrie	46.605	36.170	9.130	1.300
Openbare voorzieningsbedrijven	550	480	25	45
Bouwnijverheid	81.690	74.465	6.885	340
Reparatie consumenten art.; handel	164.590	149.465	14.310	810
Horeca	36.650	33.105	3.465	85
Vervoer, opslag en communicatie	27.925	23.605	3.945	370
Financiële instellingen	14.665	13.525	1.020	125
Verhuur, zakelijke dienstverlening	158.650	147.895	9.865	875
Openbaar bestuur; soc. verzekering	1.065	330	275	460
Onderwijs	20.500	18.060	1.585	850
Gezondheids- en welzijnszorg	42.870	39.320	2.525	1.030
Cultuur, recreatie; ov. dienstverlening	56.320	52.580	3.460	270
<b>Totaal</b>	<b>746.365</b>	<b>681.430</b>	<b>58.325</b>	<b>6.615</b>

Bron: CBS. Stand: 1 januari 2006.

## 1.4 Opbouw van de rapportage

Dit rapport is opgebouwd uit twee delen. Het eerste deel heeft een beschrijvend perspectief en omvat naast deze inleiding de hoofdstukken 2 en 3. Deze hoofdstukken presenteren de resultaten van de beschrijvende analyse van de verzamelde gegevens. In hoofdstuk 2 staan de serieuze en (potentieel) juridische problemen die bedrijven ondervinden centraal. Hier wordt de eerste onderzoeksvraag (grotendeels) beantwoord. In hoofdstuk 3 gaat het vooral om de inschakeling van juridische hulpverleners, al dan niet bij serieuze of (potentieel) juridische problemen, en de waardering van de respondenten voor hun optreden. De onderzoeksvragen 2 en 3 worden hier (grotendeels) beantwoord.

Het tweede deel van dit rapport heeft een theoriegestuurd verklarend perspectief en omvat de hoofdstukken 4 tot en met 6. Ter beantwoording van onderdelen van de onderzoeksvragen 1, 2 en 3 staan hier, in aansluiting op de geschilbeslechtingdelta 2003 (Van Velthoven & Ter Voert 2004), drie afhankelijke variabelen centraal:

- de kans van bedrijfsleiders op (potentieel) juridische problemen;
- de keuze van bedrijfsleiders voor het al dan niet zelf oplossen van deze problemen; en
- de keuze van bedrijfsleiders om, geconfronteerd met problemen, al dan niet advocaten en/of juridische adviseurs in te schakelen.

Ter verklaring van deze kans en keuzen zullen in hoofdstuk 4 uit sociaal-wetenschappelijke theorieën eerst een aantal hypothesen worden afgeleid. In hoofdstuk 5 worden deze hypothesen geoperationaliseerd en in hoofdstuk 6 getoetst. In het afsluitende hoofdstuk 7 worden conclusies uit de beschrijvende en verklarende analyse getrokken en worden zowel de resultaten van het onderzoek als de ervaringen met de onderzoeksmethoden geëvalueerd.



## 2 Problemen en wederpartijen

In dit hoofdstuk geven we een antwoord op de eerste onderzoeksvraag:

*Wat is de aard en de frequentie van de problemen die bedrijven hebben die tot het midden- en kleinbedrijf behoren? Met wie hebben die bedrijven deze problemen en hoe zijn de verschillen tussen de bedrijven in de aard en frequentie van deze problemen te verklaren?*

We maken hierbij gebruik van de in hoofdstuk 1 beschreven twee bevragingen van het EIM-bedrijvenpanel. In paragraaf 2.1 behandelen we de incidentie en de frequentie van de serieuze en (potentieel) juridische problemen waarmee bedrijven in het midden- en kleinbedrijf (MKB) in 2006 te maken hebben gekregen. Als onderdeel van het antwoord op de vraag wat de oorzaak is van de verschillen tussen bedrijven in de incidentie en frequentie waarmee zij in 2006 met de bedoelde problemen te maken hebben gekregen, bespreken we in paragraaf 2.2 de onderlinge samenhang van zowel de serieuze als de (potentieel) juridische problemen. Zo lijkt het op voorhand niet onwaarschijnlijk dat conflicten over de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverd gekregen goederen of diensten samenhangen met conflicten over de betaling van deze goederen of diensten: het ene probleem kan het andere probleem uitlokken of veroorzaken (vgl. Krop, Van Velthoven & Ter Voert, 2006). Een ander deel van de verklaring van verschillen tussen bedrijven in de mate waarmee zij in 2006 met de bedoelde problemen werden geconfronteerd, ligt in de kenmerken van deze bedrijven: sommige bedrijven hebben een grotere kans op problemen dan andere, bijvoorbeeld omdat zij vergeleken met andere in een bedrijfssector actief zijn waar eerder problemen ontstaan (Jettinghoff, 2001). In paragraaf 2.3 wordt daarom aandacht besteed aan het verband tussen de achtergrondkenmerken van de bedrijven en de incidentie waarmee zij in 2006 met serieuze en (potentieel) juridische problemen te maken kregen. In paragraaf 2.4 wordt vervolgens voor de (potentieel) juridische problemen ingegaan op de vraag met wie bedrijven deze problemen hadden. De afsluitende paragraaf 2.5 geeft een samenvatting van de belangrijkste resultaten en conclusies.

### 2.1 De incidentie en frequentie van serieuze en (potentieel)juridische problemen

In paragraaf 2.1 bespreken we of en in welke mate het midden- en kleinbedrijf in 2006 is geconfronteerd met verschillende typen problemen (probleemincidentie) en zo ja, hoe vaak dit gebeurde (probleemfrequentie). Hierbij onderscheiden we deze problemen naar hun ernst en hun aard. Wat de ernst betreft: de eerste enquête richtte zich op de serieuze problemen waarmee bedrijven in 2006 te maken hadden gekregen. Hiermee werd bedoeld op de problemen waarbij de respondenten juridische dienstverleners (advocaat, deurwaarder, politie, rechter, rechtsbijstandsverzekering etc.) hadden ingeschakeld. Als voorbeelden van dergelijke serieuze problemen werden conflicten genoemd over de arbeidsomstandigheden of het ontslag van werknemers; over geleverde producten of diensten; en over vergunningen of belastingen. In de tweede enquête werd vervolgens ingezoomd op de deelverzameling van (potentieel) juridische problemen. Deze problemen werden in de enquête omschreven als serieuze problemen 'die tot juridische procedures had-

den kunnen leiden of daadwerkelijk hebben geleid' en daarmee een zwaarder belang vertegenwoordigen.

Het tweede soort onderscheid dat we met betrekking tot de problemen van het midden- en kleinbedrijf maken, is gebaseerd op de aard van dit probleem. Typen problemen die worden onderscheiden, zijn: problemen over de betaling c.q. de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde of afgenomen goederen of diensten; problemen over arbeidsomstandigheden, het loon of het ontslag van personeel; problemen over de aanvraag van vergunningen; problemen over belastingen, heffingen en invoerrechten; problemen over de aansprakelijkheid voor of afwikkeling van schade; problemen als gevolg van criminaliteit of fraude en problemen over milieuvervuiling, stank- of geluidsoverlast. In het geval van de (potentieel) juridische problemen zal daarbij, voor zover van toepassing, een expliciet onderscheid worden gemaakt tussen de verschillende wederpartijen met wie de onderneming in 2006 in het bedoelde conflict was verwickeld.

### 2.1.1 Incidentie van serieuze problemen (eerste enquête)

Tabel 3 geeft een overzicht van de negen typen serieuze problemen die in de eerste enquête werden onderscheiden en geeft weer hoeveel bedrijven in 2006 met deze typen problemen werden geconfronteerd. De onderste regel van tabel 3 laat zien dat in totaal drie vijfde deel (61,9%) van de bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf in 2006 te maken had met minstens één serieus probleem. Hiervan gaf bijna de helft (47,6%) van de respondenten aan slechts één soort probleem te hebben ervaren, ruim een kwart (28,6%) twee soorten problemen en een zevende (13,9%) drie soorten problemen. De resterende 9,1% had met vier tot zeven soorten problemen te maken gekregen.

De overige rijen van tabel 3 maken duidelijk in welke mate bedrijven in 2006 met welke probleemsoort werden geconfronteerd. Relatief veel bedrijven hebben te maken gekregen met problemen over de betaling van aan klanten geleverde goederen of diensten (36,7%). Betrekkelijk weinig bedrijven ondervonden problemen over milieuvervuiling, stank- of geluidsoverlast (5,2%). De overige probleemsoorten werden niet opvallend veel of weinig genoemd: 7,5% tot 13,9% van de bedrijven had er in 2006 ervaring mee opgedaan. De antwoordcategorie 'overige, niet eerder genoemde serieuze problemen' werd door 7,5% van de respondenten benut. Op de open vraag om welke problemen het daarbij ging, werden met name criminaliteit en (de aansprakelijkheid voor) schade vaak genoemd.

**Tabel 3 Incidentie van serieuze problemen. Bedrijven met één of meer problemen in 2006 (eerste enquête, N=2.097)\***

Probleemsoort	Aantal	%
Betaling van geleverde goederen/diensten	769	36,7
Kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde goederen/diensten	174	8,3
Arbidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden	226	10,8
Aanvraag van vergunningen	249	11,9
Belastingen, heffingen en/of invoerrechten	240	11,5
Betaling van afgenomen goederen of diensten	292	13,9
Kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van afgenomen goederen/diensten	265	12,6
Milieuvervuiling, stank- of geluidsoverlast	110	5,2
Overige serieuze problemen	158	7,5
<b>Totaal aantal bedrijven dat één of meer probleemsoort(en) ervoer</b>	<b>1.298</b>	<b>61,9</b>

\* Eenmansbedrijven hebben geen personeel in dienst. Aan deze bedrijven is de vraag naar serieuze problemen over de arbeidsomstandigheden, het loon of het ontslag van het personeel niet gesteld. Van de 1.664 bedrijven uit de eerste enquête met meer dan één werkzame persoon heeft 13,6% (226 bedrijven) in 2006 dit soort serieuze problemen ervaren.

Ruim twee vijfde van de bedrijven (42,5%) gaf aan serieuze problemen te hebben ervaren rond de betaling van geleverde of afgenomen goederen of diensten. Deze serieuze betalingsproblemen hadden vaker betrekking op geleverde dan op afgenomen goederen of diensten (respectievelijk 36,7% tegen 13,9% van de bedrijven). Problemen over de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van goederen en diensten (ondervonden door 17,0% van de bedrijven) hadden daarentegen minder vaak betrekking op geleverde (8,3%) dan op afgenomen (12,6%) goederen of diensten. In totaal heeft bijna de helft van de bedrijven (47,2%) in 2006 serieuze problemen ervaren met de betaling, levering of afname van goederen of diensten: het reguliere economische verkeer vormt daarmee de grootste bron van problemen. Daarbij zijn er beduidend meer bedrijven die serieuze problemen meldden rond de (weder-) prestatie van de handelspartner (hetzij diens betaling van de geleverde goederen of diensten, hetzij de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van door hem geleverde goederen of diensten) dan rond de eigen (weder)prestatie: 38,6% tegen 22,8%. Ruim een kwart (28,6%) van de bedrijven had problemen ervaren die op enigerlei wijze de overheid betroffen (vergunningen, belastingen en dergelijke of milieuvervuiling).

#### *2.1.2 Frequentie van serieuze problemen (eerste enquête)*

Tabel 4 laat zien hoe vaak de respondenten uit de eerste enquête aangaven in 2006 met serieuze problemen te zijn geconfronteerd.<sup>12</sup> Uit de tweede tot en met de achtste kolom van de tabel kan worden afgeleid dat – afhankelijk van het soort probleem – 80,4 tot 99,8% van de bedrijven die in 2006 een bepaalde probleemsoort hebben ervaren, ten hoogste tien keer met dat probleem werd geconfronteerd. Twee derde deel van de bedrijven of meer (61,4 tot 97,4%, afhankelijk van het soort probleem) kreeg in 2006 ten hoogste vijf keer met één type serieus probleem te maken. Problemen over arbeidsomstandigheden, het loon of het ontslag van personeelsleden; problemen over milieuvervuiling, stank- of geluidsoverlast, en problemen rond het aanvragen van vergunningen kwamen het minst voor: respectievelijk 71,7%, 66,9% en 51,1% van de bedrijven die in 2006 serieuze problemen ondervonden, maakten dergelijke problemen slechts één maal mee.

---

<sup>12</sup> Dit is niet gevraagd voor de restcategorie 'overige, nog niet genoemde serieuze problemen'.

**Tabel 4 Frequentie van serieuze problemen. Bedrijven met één of meer problemen in 2006 (eerste enquête, N=1.298)\***

Probleemsoort	Aantallen problemen ondervonden door							Gem. probleem-frequentie	Aantal bedrijven
	percentages bedrijven								
	1	2	3	4	5	6-10	>10		
Betaling van geleverde goederen/ diensten	25,8	19,2	12,4	7,8	7,7	12,1	15,1	10,1	741
Kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde goederen/diensten	27,9	16,3	12,5	2,1	10,8	12,4	18,0	9,4	161
Arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden	71,7	17,8	6,4	0,8	0,7	2,4	0,1	1,6	224
Aanvraag van vergunningen	51,1	18,1	15,5	3,0	4,0	6,3	2,0	2,9	243
Belastingen, heffingen en/of invoerrechten	40,5	25,9	10,3	2,9	9,9	4,4	6,1	6,3	229
Betaling van afgenomen goederen/ diensten	31,1	25,2	9,5	7,2	13,3	8,1	5,7	5,3	273
Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van afgenomen goederen/diensten	16,9	16,2	11,0	5,1	12,2	19,0	19,6	11,1	245
Milieuvervuiling, stank- of geluidsoverlast	66,9	14,9	4,9	6,2	0,9	0,8	5,3	6,0	105

\* Zie noot tabel 3.

Per probleemsoort is een gemiddelde probleemfrequentie berekend door het aantal serieuze problemen te delen door het aantal bedrijven dat in 2006 met deze probleemsoort te maken heeft gekregen en kon aangeven hoe vaak dat het geval was.<sup>13</sup> Hieruit blijkt dat serieuze problemen over de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van door het bedrijf afgenomen goederen of diensten in 2006 het meest veelvuldig voorkwamen (gemiddeld 11,1 maal per bedrijf dat ermee te maken kreeg), ondanks het feit dat de incidentie relatief laag was. Ook serieuze problemen over de betaling c.q. de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van de door het bedrijf geleverde goederen of diensten kwamen relatief vaak voor (respectievelijk per bedrijf 10,1 en 9,4 maal). Serieuze problemen over de arbeidsomstandigheden, het loon of het ontslag van personeelsleden kwamen daarentegen vergelijkenderwijs het minst veelvuldig voor (gemiddeld 1,6 maal per bedrijf). Ook met serieuze problemen over het aanvragen van vergunningen kregen de bedrijven in het onderzoek naar verhouding betrekkelijk weinig te maken (gemiddeld 2,9 maal per bedrijf).

Tabel 5 geeft een overzicht van de aantallen ondervonden serieuze problemen, per soort probleem en in totaal.

<sup>13</sup> Een klein aantal bedrijven gaf aan een type probleem te hebben ervaren, maar kon de frequentie ervan niet noemen.

**Tabel 5 Frequentie van serieuze problemen II. Door bedrijven ondervonden in 2006 (eerste enquête, N=1.298)\***

Probleemsoort	Aantal	%
Betaling van geleverde goederen/diensten	7.477	45,4
Kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde goederen/diensten	1.516	9,2
Arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden	355	2,2
Aanvraag van vergunningen	714	4,3
Belastingen, heffingen en/of invoerrechten	1.448	8,8
Betaling van afgenomen goederen/diensten	1.453	8,8
Kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van afgenomen goederen/diensten	2.714	16,5
Milieuvervuiling, stank- of geluidsoverlast	632	3,8
Overige problemen	158	1,0
<b>Totaal aantal problemen</b>	<b>16.467</b>	<b>100</b>

\* De restcategorie 'overige' is door 158 bedrijven benut. Deze bedrijven is niet gevraagd hoe vaak deze overige serieuze problemen voorkwamen. Per bedrijf is dit echter minstens één maal geweest, wat resulteert in tenminste 158 'overige' serieuze problemen en een minimaal aantal van 16.467 problemen in totaal.

In totaal zijn door 1.298 van de 2.097 bedrijven die deelnamen aan de eerste enquête in één jaar tijd ten minste 16.467 serieuze problemen ondervonden. Bijna de helft van deze serieuze problemen (45,4%) betrof de betaling van geleverde goederen of diensten. Bij deze probleemsoort gaat een relatief hoge incidentie samen met een relatief hoge frequentie. Eén op elke zes serieuze problemen (16,5%) betrof de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van afgenomen goederen of diensten. Serieuze problemen over de arbeidsomstandigheden, het loon of ontslag van personeelsleden kwamen het minst frequent voor (355 maal). Twee andere minder frequent voorkomende typen serieuze problemen waren die over milieuvervuiling, stank- of geluidsoverlast (632 maal) en die rond het aanvragen van vergunningen (712 maal).

In totaal sproot 79,9% van de serieuze problemen van de bedrijven in het onderzoek voort uit het economische verkeer dat zij met hun omgeving onderhouden. Er blijken wat dat betreft meer serieuze problemen rond de (betaling van de) uitgaande stroom goederen en diensten (54,6% van alle serieuze problemen) te bestaan dan rond de inkomende stroom (25,3% van alle serieuze problemen). Ruim de helft van alle serieuze problemen (54,2%) betrof de betaling van geleverde of afgenomen goederen of diensten. Betalingsproblemen betroffen vaker geleverde dan afgenomen goederen of diensten (respectievelijk 45,4% tegen 8,8% van alle serieuze problemen). Problemen over de kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van geleverde goederen en diensten (25,7%) hadden daarentegen minder vaak betrekking op geleverde dan op afgenomen goederen of diensten (respectievelijk 9,2% en 16,5% van de serieuze problemen). Eén op de zes serieuze problemen (16,9%) betrof problemen met de overheid (vergunningen, belastingen en dergelijke of milieuvervuiling).

### 2.1.3 Incidentie van (potentieel) juridische problemen (tweede enquête)

De tweede enquête richtte zich op de (potentieel) juridische problemen, de serieuze problemen die tot juridische procedures hadden kunnen leiden of daadwerkelijk hebben geleid. Tabel 6 geeft een overzicht van de (potentieel) juridische problemen waar de bedrijven uit de tweede enquête in 2006 mee te maken hebben gehad. De onderste regel van tabel 6 laat zien dat ruim een derde van de bedrijven (37,0%)

in 2006 werd geconfronteerd met minstens één (potentieel) juridische probleemsoort.<sup>14</sup> Twee derde deel van de respondenten heeft dat jaar dus geen enkel (potentieel) juridisch probleem ondervonden.<sup>15</sup> Voor 58,2% van de bedrijven die in 2006 met tenminste één (potentieel) juridische probleemsoort in aanraking kwam, bleef de ervaring tot deze ene probleemsoort beperkt. Van dezelfde groep bedrijven ondervond 25,3% twee soorten problemen en 6,5% drie soorten problemen. De resterende 7,0% kwam met vier tot acht probleemsoorten in aanraking.

**Tabel 6 Incidentie van (potentieel) juridische problemen. Bedrijven met één of meer problemen in 2006 (tweede enquête, N=1.784)\***

Probleemsoort	Aantal	%
Betaling van geleverde goederen/diensten	391	21,9
Kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde goederen/diensten	87	4,9
Arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden	121	6,8
Aanvraag van vergunningen	65	3,6
Belastingen, heffingen en/of invoerrechten	63	3,5
Betaling van afgenomen goederen/diensten	64	3,6
Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van afgenomen goederen/diensten	99	5,6
Aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade	92	5,2
Serieuze vormen van criminaliteit of fraude	136	7,6
<b>Totaal</b>	<b>660</b>	<b>37,0</b>

\* Eenmansbedrijven hebben geen personeel in dienst. Aan deze bedrijven is de vraag naar (potentieel) juridische problemen over de arbeidsomstandigheden, het loon of het ontslag van het personeel niet gesteld. Van de 1.462 bedrijven uit de tweede enquête met meer dan één werkzame persoon heeft 8,3% (121 bedrijven) in 2006 deze soort (potentieel) juridische problemen ervaren.

De rijen van tabel 6 maken duidelijk dat relatief veel bedrijven in 2006 te maken hebben gehad met (potentieel) juridische problemen over de betaling van door het bedrijf geleverde goederen of diensten (21,9%). Relatief weinig bedrijven hebben te maken gehad met (potentieel) juridische problemen over de betaling van door het bedrijf afgenomen goederen of diensten (3,6%); met problemen rond het aanvragen van vergunningen (3,6%) of met problemen over belastingen, heffingen of invoerrechten (3,5%). De overige probleemsoorten vormen een middencategorie: zij werden door 4,9 tot 7,6% van de respondenten genoemd.

Ruim een kwart van de bedrijven (26,5%) geeft aan (potentieel) juridische problemen te hebben ervaren over de (betaling van) de levering of de afname van goederen of diensten. Daarbij is er beduidend vaker een probleem geweest met de (betaling van de) uitgaande dan met de inkomende stroom van goederen en diensten (23,5% tegen 7,3% van de bedrijven). Ruim een vijfde van de bedrijven

<sup>14</sup> Onder de 660 bedrijven die in 2006 tenminste één probleem van één van de negen gespecificeerde soorten (potentieel) juridische probleemsoorten hebben ervaren, zijn er 44 (6,7%) die ook 'overige problemen' hebben ervaren. Dat is 2,5% van het totaal van 1.784. Die 44 bedrijven zijn dus met minstens twee soorten problemen in aanraking gekomen, waarvan één in de categorie overige/andere problemen viel.

<sup>15</sup> Aan bedrijven die blijkens de gegeven antwoorden in 2006 geen van de genoemde negen specifieke probleemsoorten hadden ervaren, werd gevraagd of en, zo ja, met welke (potentieel) juridische problemen zij in 2004 en 2005 te maken hadden gekregen. In totaal 142 bedrijven gaven aan in deze jaren wel (potentieel) juridisch problemen te hebben ervaren. Van deze 142 bedrijven waren er 139 in staat een frequentie te noemen: in totaal hadden zij met 156 van dergelijke problemen te maken gekregen. Met name (potentieel) juridische problemen rond de betaling van geleverde goederen of diensten (54,4%), rond criminaliteit en fraude (24,0%) en rond arbeidsomstandigheden, het loon of het ontslag van personeel (11,1%) werden relatief vaak genoemd.

(23,3%) gaf aan (potentieel) juridische problemen te hebben ervaren rond de betaling van goederen of diensten. Deze problemen betroffen vaker geleverde dan afgenomen goederen of diensten (21,9% tegen 3,6% van de bedrijven). Hoewel het verschil minder uitgesproken is, hadden de (potentieel) juridische problemen over de kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van de levering van goederen en diensten (9,0%) eveneens minder vaak betrekking op de geleverde dan op de ingekochte goederen of diensten (5,6% tegen 4,9% van de bedrijven). Ook hier lijken bedrijven over het geheel genomen aan te geven vaker als leverancier 'last' van afnemers te ervaren dan dat zij zelf als afnemer 'last' voor leveranciers veroorzaken. Ongeveer één op elke zestien bedrijven (7,1%) gaf aan problemen met de overheid te hebben ervaren (vergunningen, belastingen en dergelijke).

#### 2.1.4 Frequentie van (potentieel) juridische problemen (tweede enquête)

De respondenten die aangaven dat zij in 2006 met (potentieel) juridische problemen te maken hebben gekregen, is gevraagd hoe vaak dat was gebeurd. Tabel 7 geeft een overzicht. Uit de tweede tot en met de achtste kolom van tabel 7 kan worden afgeleid dat, afhankelijk van het soort probleem, 86,6 tot 100% van de bedrijven die in 2006 één of meer (potentieel) juridische problemen van een bepaalde soort hebben ervaren dat ten hoogste tien keer hebben gedaan. Drie kwart of meer (72,5% tot 100%, afhankelijk van het soort probleem) heeft in 2006 hoogstens vijf keer met zo'n probleem te maken gekregen. Met veel (potentieel) juridische probleemsoorten kwamen de bedrijven in 2006 maar één keer in aanraking. Dit geldt voor 72,9% van de problemen over arbeidsomstandigheden, het loon of het ontslag van personeelsleden; 70,0% van de problemen over belastingen, heffingen of invoerrechten; 69,1% van de problemen rond het aanvragen van vergunningen en 69,0% van de problemen over de aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade.

**Tabel 7 Frequentie van (potentieel) juridische problemen. Bedrijven met één of meer problemen in 2006, (tweede enquête, N=660) \***

Probleemsoort	Aantallen problemen ondervonden door							Gem. probleem-frequentie	Aantal bedrijven
	percentages bedrijven								
	1	2	3	4	5	6-10	>10		
Betaling van geleverde goederen/ diensten	39,9	18,4	13,4	6,1	5,1	9,5	7,6	4,8	364
Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van geleverde goederen/diensten	45,0	11,6	10,2	3,7	2,0	27,0	0,5	4,0	63
Arbidsomstandigheden, loon of ontslag van personeel	72,9	16,0	7,8	0,6	2,7	0,1	-	1,5	114
Aanvraag van vergunningen	69,1	13,6	5,7	4,5	6,8	0,3	-	1,7	58
Belastingen, heffingen en/of invoerrechten	70,0	21,7	1,0	4,0	3,1	0,3	-	1,5	54
Betaling van afgenomen goederen/ diensten	35,1	9,9	11,9	13,1	8,2	21,8	-	3,6	34
Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd afgenomen goederen/diensten	38,4	19,5	6,1	0,6	9,9	12,1	13,4	8,3	80
Aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade	69,0	13,7	13,0	0,2	2,2	0,9	0,9	2,6	71
Serieuze vormen van criminaliteit of fraude	43,7	22,2	11,0	3,5	9,0	8,3	2,3	3,4	123

\* Zie noot tabel 6.

Per probleemsoort is voor 2006 de gemiddelde probleemfrequentie berekend door het aantal problemen te delen door het aantal bedrijven dat met deze probleemsoort te maken kreeg en kon aangeven hoe vaak dat was gebeurd. Deze gemiddelden staan vermeld in de voorlaatste kolom van tabel 7. Hoewel de incidentie van de (potentieel) juridische problemen over de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van afgenomen goederen of diensten relatief laag was, kwamen deze problemen in 2006 het frequentst voor (gemiddeld 8,3 maal per bedrijf dat met deze soort problemen te maken kreeg). Ook het gemiddeld aantal (potentieel) juridische problemen over de betaling van door het bedrijf geleverde goederen of diensten is verhoudingsgewijs hoog (gemiddeld 4,8 maal per bedrijf dat in 2006 met deze soort problemen te maken kreeg). De relatief minst veelvuldig voorkomende (potentieel) juridische problemen worden die over de arbeidsomstandigheden, het loon of het ontslag van personeelsleden; over belastingen, heffingen en/of invoerrechten; en over het aanvragen van vergunningen (gemiddeld 1,5 tot 1,7 maal per bedrijf dat in 2006 met deze soorten problemen te maken kreeg).

Tabel 8 geeft een overzicht van de aantallen ondervonden (potentieel) juridische problemen, per soort probleem en in totaal.

**Tabel 8 Frequentie van (potentieel) juridische problemen II. Door bedrijven ondervonden in 2006 (tweede enquête, N=660) \***

Probleemsoort	Aantal	%
Betaling van geleverde goederen/diensten	1.752	46,8
Kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde goederen/diensten	252	6,7
Arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden	165	4,4
Aanvraag van vergunningen	98	2,6
Belastingen, heffingen en/of invoerrechten	82	2,2
Betaling van afgenomen goederen/diensten	123	3,3
Kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van afgenomen goederen/diensten	666	17,8
Aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade	187	5,0
Serieuze vormen van criminaliteit of fraude	422	11,3
<b>Totaal</b>	<b>3.747</b>	<b>100</b>

\* Het werkelijke aantal zal iets hoger hebben gelegen dan de in tabel 8 gepresenteerde cijfers omdat het aantal bedrijven dat kon aangeven hoe vaak een type probleem zich heeft voorgedaan (640) iets kleiner is dan het aantal bedrijven dat aangaf problemen te hebben ervaren (660). Bovendien zijn de 46 bedrijven die aangaven in 2006 meer dan drie soorten (potentieel) juridische problemen te hebben ervaren alleen voor de drie door het bedrijf het belangrijkste geachte probleemsoorten gevraagd naar het aantal. In dit verband is het relevant op te merken dat bedrijven die in 2006 met meer dan drie probleemsoorten te maken kregen naar verhouding vaker de probleemsoorten belangrijk vonden waarbij zij waarschijnlijk het slachtoffer van (uitblijvend) handelen van de wederpartij zijn geweest. Dit zijn tevens de meest frequent voorkomende (potentieel) juridische problemen.

In totaal hebben de 660 bedrijven die aangaven in 2006 tenminste één soort problemen te hebben ervaren (minstens) met 3.747 (potentieel) juridische problemen te maken gekregen. Bijna de helft van die problemen (46,8%) heeft betrekking op de betaling van geleverde goederen of diensten. Eén op elke zes (17,8%) betreft de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van afgenomen goederen of diensten. Eén op elke negen problemen (11,3%) betreft criminaliteit of fraude. Bij deze drie soorten (potentieel) juridische problemen gaat een relatief hoge incidentie samen met een relatief hoge frequentie. Problemen over belastingen, heffingen en/of invoerrechten zijn daarentegen weinig frequent opgetreden, net als problemen rond het aanvragen van vergunningen en over de betaling van door het bedrijf afgenomen goederen of diensten.

Al met al heeft 74,5% van de (potentieel) juridische problemen te maken met het gebruikelijke economische verkeer: de levering of afname van goederen of diensten. Hiervan heeft een groter deel met de (betaling voor de) uitgaande stroom van goe-



deren of diensten te maken (53,5%) dan met de inkomende stroom (21,1%). Precies de helft (50,0%) van de (potentieel) juridische problemen betreft de betaling voor goederen of diensten. Daarbij gaat het vaker om geleverde dan om afgenomen goederen of diensten (respectievelijk 46,8% tegen 3,3% van alle problemen). Problemen over de kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van de levering van goederen en diensten (24,5%) hebben daarentegen minder vaak betrekking op geleverde dan afgenomen goederen of diensten (6,7% tegen 17,8% van de problemen). Tezamen betekent dit dat bedrijven naar eigen zeggen meer hinder van hun zakenpartners ondervinden dan zij voor hun zakenpartners veroorzaken.

Eén op elke twintig (potentieel) juridische problemen (5,0%) betreft de aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade, wat ongeveer even veel is als het gezamenlijke aandeel problemen dat op de overheid betrekking heeft (vergunningen en belastingen, 4,8%) en iets meer dan het aandeel problemen dat de arbeidsomstandigheden, het loon of het ontslag van personeelsleden betreft (4,4%).

#### *2.1.5 Serieuze en (potentieel) juridische problemen vergeleken*

De tabellen 9 en 10 bevatten een samenvattend overzicht van de incidentie en frequentie van zowel de serieuze problemen (eerste enquête) als van de (potentieel) juridische problemen (tweede enquête) in 2006. Uit de onderste regel van tabel 9 valt op te maken dat de bevraagde bedrijven in totaal met tenminste 16.467 serieuze problemen te maken hebben gehad. Dit komt neer op 7,9 serieuze problemen voor alle bedrijven in de eerste enquête. Deze problemen zijn echter ongelijk over de bedrijven verdeeld. Van alle bedrijven heeft 38,1% geen serieuze probleem ondervonden. De 61,9% waarbij dat wel het geval was, telden gemiddeld 12,7 serieuze problemen per bedrijf.

**Tabel 9 Incidentie en frequentie van serieuze problemen in 2006 (eerste enquête, N=2.097) \***

Probleemsoort	Aantal		Aantal	Gem.
	bedrijven met problemen	Aantal problemen	problemen per bedrijf (N=2.097)	probleem-frequentie (N=1.298)
Betaling van geleverde goederen of diensten	769 (36,7)	7.477 (45,4)	3,6	10,1
Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd geleverde goederen/diensten	174 (8,3)	1.516 (9,2)	0,7	9,4
Arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden	226 (10,8)	355 (2,2)	0,2	1,6
Aanvraag van vergunningen	249 (11,9)	714 (4,3)	0,3	2,9
Belastingen, heffingen en/of invoerrechten	240 (11,5)	1.448 (8,8)	0,7	6,3
Betaling van afgenomen goederen of diensten	292 (13,9)	1.453 (8,8)	0,7	5,3
Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd afgenomen goederen/diensten	265 (12,6)	2.714 (16,5)	1,3	11,1
Milieuvervuiling, stank- of geluidsoverlast	110 (5,2)	632 (3,8)	0,3	6,0
Overige problemen**	158 (7,5)	158 (1,0)	0,1	1,0
<b>Totaal</b>	<b>1.298</b> <b>(100)</b>	<b>16.467</b> <b>(100)</b>	<b>7,9</b>	<b>12,7</b>

\* Van 2.097 bedrijven hebben 1.298 (61,9%) aangegeven in 2006 tenminste één probleemsoort te hebben ervaren. Het aantal bedrijven dat het aantal ervaren problemen wist te noemen, is echter kleiner dan het aantal bedrijven dat aangeeft de probleemsoort te hebben ervaren. Het aantal problemen per bedrijf is hier berekend op basis van dat kleinere deel. Het gemiddelde voor de totaalregel is berekend door het aantal problemen te delen door het aantal bedrijven met problemen (1.298).

\*\* Bij de vraag naar het voorkomen van soorten problemen geven 158 bedrijven aan 'overige' serieuze problemen te hebben ervaren. Deze bedrijven is vervolgens niet gevraagd hoe vaak deze overige problemen voorkwamen, maar per bedrijf is dat minstens één maal geweest.

Uit tabel 10 blijkt dat de bevroegde bedrijven in 2006 in totaal (minstens) 3.747 (potentieel) juridische problemen hebben ervaren. Het gemiddelde voor alle bedrijven in de tweede enquête bedraagt 2,1 (potentieel) juridische problemen. Van deze bedrijven heeft 63,0% in 2006 echter geen enkel (potentieel) juridisch probleem ondervonden. De 37,0% van de bedrijven waarvoor dat wel geldt, heeft gemiddeld 5,7 (potentieel) juridische problemen per bedrijf ondervonden.<sup>16</sup>

<sup>16</sup> Hierbij blijven problemen in de restcategorie 'andere problemen' buiten beschouwing. Hoewel de bedrijven die aangaven naast problemen van de genoemde soorten nog andere problemen te hebben ervaren niet is gevraagd hoe vaak deze andere problemen voorkwamen, is dit voor elk van deze respondenten minstens één maal geweest: er zijn dus nog ten minste 44 'andere problemen' geweest.

**Tabel 10 Incidentie en frequentie van (potentieel) juridische problemen in 2006 (tweede enquête, N=1.784) \***

Probleemsoort	Aantal bedrijven		Aantal problemen per bedrijf	Gem. probleemfrequentie
	met problemen	Aantal problemen	(N=1.784)	(N=660)
Betaling van geleverde goederen/diensten	391 (21,9)	1.752 (46,8)	0,98	4,8
Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van geleverde goederen/diensten	87 (4,9)	252 (6,7)	0,14	4,0
Arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden	121 (6,8)	165 (4,4)	0,09	1,5
Aanvraag van vergunningen	65 (3,6)	98 (2,6)	0,05	1,7
Belastingen, heffingen en/of invoerrechten	63 (3,5)	82 (2,2)	0,05	1,5
Betaling van afgenomen goederen/diensten	64 (3,6)	123 (3,3)	0,07	3,6
Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van afgenomen goederen/diensten	99 (5,6)	666 (17,8)	0,37	8,3
Aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade	92 (5,2)	187 (5,0)	0,10	2,6
Serieuze vormen van criminaliteit of fraude	136 (7,6)	422 (11,3)	0,24	3,4
<b>Totaal</b>	<b>660</b> <b>(100)</b>	<b>3.747</b> <b>(100)</b>	<b>2,1</b>	<b>5,7</b>

\* Van alle bedrijven hebben er 660 (37,0%) aangegeven in 2006 tenminste één probleemsoort te hebben ervaren. Het aantal bedrijven dat het aantal ervaren problemen wist te noemen, is echter kleiner dan het aantal bedrijven dat aangeeft de probleemsoort te hebben ervaren. Het aantal problemen per bedrijf is hier berekend op basis van dat kleinere deel. Het gemiddelde voor de totaalregel is berekend door het totaal aantal problemen te delen door het aantal bedrijven (660).

Duidelijk is dat het aantal genoemde ervaren (potentieel) juridische problemen aanmerkelijk kleiner is dan het aantal serieuze problemen, zowel in absolute zin (aantal problemen) als in relatieve zin (aantal problemen per bedrijf en gemiddelde probleemfrequentie). Er is sprake van een ongelijke verdeling van de problemen over de bedrijven, ongeacht de ernst van de problemen: sommige bedrijven ondervinden geen enkel probleem terwijl andere bedrijven wel serieuze maar geen (potentieel) juridische problemen ondervinden. De (potentieel) juridische problemen zijn daarbij sterker geconcentreerd onder een subgroep van bedrijven dan de serieuze problemen: het gemiddelde probleemtal per bedrijf met problemen is voor de (potentieel) juridische problemen 2,7 maal groter dan het gemiddeld aantal (potentieel) juridische problemen berekend over alle bedrijven in de tweede enquête. Voor de bedrijven met serieuze problemen bedraagt het corresponderende verhoudingscijfer 1,6.

Wanneer we de incidentie van de zeven probleemsoorten vergelijken die in beide enquêtes voorkwamen, dan valt allereerst op dat de incidentie van zowel serieuze als (potentieel) juridische problemen over de betaling van door het bedrijf geleverde goederen en diensten relatief hoog is (respectievelijk 36,7% en 21,9%). De incidentie van dit type probleem ligt respectievelijk drie tot ruim drie maal hoger dan de incidentie van elk van de overige zes soorten serieuze problemen (rond de 11 à 12%) en de incidentie van de overige zes typen (potentieel) juridische problemen (steeds rond de 5 à 6%).

De hoogste concentratie van zowel serieuze als (potentieel) juridische problemen vinden we bij de categorie problemen die de kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van

afgenomen goederen en diensten betreffen (respectievelijk 11,1 en 8,3 problemen per bedrijf). Ook de rangordening van probleemsoorten op basis van het gemiddeld aantal serieuze c.q. (potentieel) juridische problemen stemt vrijwel geheel overeen. De enige uitzondering wordt gevormd door een relatief hoog gemiddeld aantal serieuze problemen over belastingen, heffingen en invoerrechten tegen een relatief laag gemiddeld aantal van deze problemen met een (potentieel) juridisch karakter. Tegen de achtergrond van de gedachte dat (potentieel) juridische problemen een deelverzameling uit de serieuze problemen vormen, is het verschil tussen de incidentie van serieuze problemen en (potentieel) juridische problemen en het verschil in het gemiddelde probleemtal per bedrijf met problemen interessant. Wanneer beide verschillen gering zijn, is een serieus probleem vaak tevens een (potentieel) juridisch probleem. Dit geldt bijvoorbeeld voor de problemen over arbeidsomstandigheden, het loon of het ontslag van personeel. De incidentie van deze problemen met een serieus karakter bedraagt 10,8% terwijl de incidentie met een (potentieel) juridisch karakter 6,8% bedraagt. De gemiddelde probleemfrequentie is respectievelijk 1,6 en 1,5. Het omgekeerde geldt voor problemen over belastingen, heffingen en invoerrechten. De incidentie van serieuze problemen van dit type bedraagt 11,5% terwijl het corresponderende percentage voor (potentieel) juridische problemen 3,5% bedraagt. De gemiddelde probleemfrequentie verschilt ook: 6,3 voor de serieuze problemen tegen 1,5 voor de potentieel juridische problemen. Veel van deze serieuze problemen zijn dus niet (potentieel) juridisch van aard.

#### *2.1.6 Samenloop van serieuze en van (potentieel) juridische problemen*

Het voorgaande heeft duidelijk gemaakt dat sommige bedrijven 2006 zonder problemen door zijn gekomen, terwijl andere in datzelfde jaar met meerdere (soorten) problemen te maken hebben gekregen. Als onderdeel van het antwoord op de vraag wat hiervan de oorzaak is, onderzoeken we in deze paragraaf of de incidentie en frequentie van de verschillende soorten serieuze dan wel (potentieel) juridische problemen onderling samenhang vertonen. Het lijkt namelijk niet onwaarschijnlijk dat, bijvoorbeeld, de incidentie en frequentie van problemen over de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van afgenomen goederen of diensten samenhangt met de incidentie en frequentie van problemen over de betaling van deze goederen of diensten. Het ene probleem kan het andere probleem uitlokken of veroorzaken (vgl. Krop, Van Velthoven & Ter Voert, 2006).

In deze paragraaf bespreken we eerst de samenloop in de incidentie en frequentie van serieuze problemen en vervolgens de samenloop in de incidentie en frequentie van (potentieel) juridische problemen. Als maat voor de samenloop gebruiken we Pearsons correlatiecoëfficiënt.<sup>17</sup> We kijken hieronder niet uitsluitend naar de grootte

---

<sup>17</sup> Deze correlatiecoëfficiënt drukt de mate van lineaire samenhang, of correlatie, tussen twee grootheden uit. Dit betekent dat waarden van de beide grootheden eenzelfde of juist een tegengestelde tendens vertonen. In het eerste geval is er sprake van een positief verband, in het tweede geval van een negatief verband. Deze maat (aangeduid met de letter 'r') heeft een waarde van 0 bij geen samenhang en een maximale waarde van 1 bij perfecte positieve samenhang of -1 bij perfecte negatieve samenhang. Een voorbeeld van positieve correlatie is de samenhang tussen de grootte lengte en de grootte gewicht bij (volwassen) mensen. Wanneer de lengte toeneemt, neemt gemiddeld gezien ook het gewicht toe. Een voorbeeld van negatieve samenhang is de duur van de gevangenisstraf die een onverbeterlijke crimineel door de rechter krijgt opgelegd en de aantallen slachtoffers die hij gedurende de rest van zijn leven zal maken: naarmate zijn gevangenisstraf langer is, zal zijn latere aantal slachtoffers geringer zijn. In dit geval is er sprake van een oorzakelijk verband, maar correlatie hoeft niet altijd op causaliteit te duiden.

en richting van de samenhangen, maar ook naar de statistische significantie ervan.<sup>18</sup>

### 2.1.7 De samenloop van serieuze problemen

Tabel 11 geeft de correlatiematrix voor de incidentie van verschillende soorten serieuze problemen onder de bedrijven in het onderzoek die in 2006 tenminste één probleemsoort hebben ervaren.

**Tabel 11 Correlatiematrix voor de incidentie van serieuze problemen in 2006 (eerste enquête, N=1.298)**

Probleemsoort	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
P1 Geleverde goederen/ diensten, betaling	0,14**	-0,05	-0,17**	-0,14**	-0,01	0,03	-0,10**	-0,08**
P2 Geleverde goederen/ diensten, overig	X	0,12**	-0,02	-0,05	0,07*	0,27**	-0,04	0,02
P3 Arbeidsomstandigheden, loon, ontslag		X	-0,01	-0,00	-0,04	0,04	-0,06*	0,03
P4 Aanvraag van vergunningen			X	-0,01	-0,06*	0,02	0,12**	0,02
P5 Belastingen, heffingen en/of invoerrechten				X	-0,06*	-0,05	-0,05	-0,04
P6 Afgenomen goederen/ diensten, betaling					X	0,09**	-0,06*	0,02
P7 Afgenomen goederen/ diensten, overig						X	0,00	0,07**
P8 Milieuvervuiling, stank- en geluidsoverlast							X	0,01
P9 Overig								X

\* Significant op 0,05 niveau (Pearsons r, tweezijdig getoetst).

\*\* Significant op 0,01 niveau (Pearsons r, tweezijdig getoetst).

Van de 36 correlatiecoëfficiënten zijn er 15 statistisch significant. Een statistisch significante positieve correlatie geeft aan dat over het geheel genomen de bedrijven die het ene type probleem hadden het andere type probleem vaker hadden dan mocht worden verwacht. Bij een statistisch significante negatieve correlatie geldt het omgekeerde: wanneer bedrijven de ene soort serieuze problemen ondervonden, is de mate waarin zij met de andere soort te maken kregen geringer dan mocht worden verwacht. De meeste statistisch significante correlaties zijn tamelijk klein en wijzen daarmee op een zwak verband. We bespreken hieronder alleen de twee statistisch significante correlaties met een waarde die groter of gelijk is aan 0,15 dan wel kleiner of gelijk is aan -0,15.

<sup>18</sup> De statistische significantie heeft betrekking op de kans dat de in dit onderzoek gevonden samenhang tussen de incidentie en de frequentie van problemen in werkelijkheid binnen het midden- en kleinbedrijf niet bestaat maar terug te voeren is op onregelmatigheden in de steekproef. Wanneer deze te berekenen kans kleiner dan 1 op 20 is, in tabellen meestal met een sterretje (\*) aangegeven, zijn sociaalwetenschappers geneigd het resultaat als werkelijk bestaand te accepteren en 'statistisch significant' te noemen. Vaak vermelden zij het ook wanneer deze kans kleiner dan 1 op 100 blijkt te zijn (in tabellen meestal met twee sterretjes (\*\*)) aangegeven): de resultaten zijn dan sterk significant. Wij doen dat hier voor de correlatiecoëfficiënten ook.

Een vrij sterke ( $r=0,27$ ) statistisch significante positieve correlatie vinden we tussen de incidentie van serieuze problemen over de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde goederen of diensten (P2) en de incidentie van serieuze problemen over de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van afgenomen goederen of diensten (P7). Dit verband is voorstelbaar: wellicht leidden de problemen met de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van een ontvangen levering ertoe dat de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van de eigen producten of diensten negatief werden beïnvloed, met klachten van de afnemers als gevolg.

Tussen de incidentie van serieuze problemen over de betaling van door het bedrijf geleverde goederen of diensten (P1) en de incidentie van serieuze problemen over de aanvraag van vergunningen (P4) vinden we een statistisch significante negatieve correlatie van  $r=-0,17$ . Dit verband is inhoudelijk moeilijk te duiden. Wellicht is de negatieve samenhang terug te voeren op activiteiten van het bedrijf. Productiebedrijven hebben niet alleen vaak vergunningen nodig, waardoor zij een grotere kans op problemen rond de aanvraag van deze vergunningen hebben, ook hebben zij geregeld langdurige relaties met zowel de leveranciers van grondstoffen als de afnemers van producten waarbinnen relatief weinig problemen ontstaan (Jettinghoff, 2001).

Naast de samenloop in typen problemen, die in tabel 2.9 is onderzocht, kan ook worden gekeken naar de samenloop in de frequentie van verschillende typen problemen. In feite is dit een strengere toets voor de samenloop van problemen omdat het hier niet gaat om de vraag *of* het ondervinden van de ene probleemsoort samenhangt met het ondervinden van de andere, maar om de vraag *of* de *mate* waarin een respondent met een bepaalde probleemsoort te maken kreeg, samenhangt met de *mate* waarin hij met een andere probleemsoort werd geconfronteerd. Een punt van aandacht hierbij is dat de extreem hoge aantallen problemen die sommige bedrijven ondervonden de berekening van de correlaties onevenredig zou beïnvloeden. We hebben bij de berekening van de correlaties de data daarom gereduceerd door gebruik te maken van de cijfers in tabel 4. Op deze wijze hadden we van de zogenaamde 'uitbijters' geen last meer.

**Tabel 12 Correlatiematrix voor de frequentie van serieuze problemen in 2006 (eerste enquête, N=1.263)**

Probleemsoort	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
P1 Geleverde goederen/ diensten, betaling	0,24**	0,07*	-0,09**	-0,01	0,13**	0,14**	-0,06*
P2 Geleverde goederen/ diensten, overig	X	0,21**	-0,02	0,02	0,06*	0,35**	-0,02
P3 Arbeidsomstandigheden, loon, ontslag		X	0,06*	0,05	-0,06	0,05	-0,01
P4 Aanvraag van vergunningen			X	0,00	-0,06*	0,06*	0,05
P5 Belastingen, heffingen en/of invoerrechten				X	-0,03	-0,04	-0,05
P6 Afgenomen goederen/ diensten, betaling					X	0,13*	-0,05
P7 Afgenomen goederen/ diensten, overig						X	0,01
P8 Milieuvuiling, stank- en geluidsoverlast							X

\* Significant op 0,05 niveau (Pearsons r, tweezijdig getoetst).

\*\* Significant op 0,01 niveau (Pearsons r, tweezijdig getoetst).

Tabel 12 geeft de correlatiematrix voor de frequentie van de verschillende soorten serieuze problemen waarmee de 1.298 bedrijven te maken kregen die in de eerste enquête hadden aangegeven in 2006 tenminste één soort serieuze problemen te hebben ervaren. Dertien correlaties zijn statistisch significant. De meeste van deze verbanden zijn positief en de lage correlaties wijzen op een zwak verband. We bespreken hieronder alleen de statistisch significante correlaties met een waarde die groter of gelijk is aan 0,20.

De correlatie tussen de frequentie van serieuze problemen over de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde goederen of diensten (P2) en de frequentie van de serieuze problemen over de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van afgenomen goederen of diensten (P7) bedraagt 0,35. Net als bij de incidentie is het inhoudelijk verband tussen deze twee soorten problemen mogelijk dat problemen rond de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van afgenomen halffabrikaten consequenties hebben voor de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van de producten of diensten van het bedrijf.

De op één na sterkste correlatie ( $r=0,24$ ), die tussen de frequentie van serieuze problemen over de betaling van geleverde goederen of diensten (P1) en de frequentie van serieuze problemen over de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde goederen of diensten (P2), is eveneens voorstelbaar. Wanneer er conflicten ontstaan over de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde goederen of diensten, kan dat consequenties hebben voor de betaling ervan. Zo ook de correlatie van 0,21 tussen de frequentie van serieuze problemen over de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde goederen of diensten en serieuze problemen over de arbeidsomstandigheden, het loon of het ontslag van personeel. Wanneer er problemen bestaan met het personeel, kan dit een weerslag hebben op de kwaliteit, hoeveelheid of de levertijd van door het bedrijf geproduceerde goederen of diensten.

#### *2.1.8 De samenloop van (potentieel) juridische problemen*

Tabel 13 geeft de correlatiematrix voor het voorkomen van verschillende soorten (potentieel) juridische problemen onder de 660 bedrijven die in de tweede enquête hebben aangegeven in 2006 tenminste één soort (potentieel) juridische problemen te hebben ervaren.

**Tabel 13 Correlatiematrix voor de incidentie van verschillende soorten (potentieel) juridische problemen in 2006 (tweede enquête, N=660)**

Probleemsoort	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
P1 Geleverde goederen/ diensten, betaling	0,07	-0,25**	-0,03	-0,22**	0,02	-0,04	0,05	-0,18**
P2 Geleverde goederen/ diensten, overig	X	-0,08*	-0,00	0,04	0,05	0,18**	0,10*	-0,07
P3 Arbeidsomstandigheden, loon, ontslag		X	-0,03	-0,09*	-0,06	-0,11**	-0,01	0,01
P4 Aanvraag van vergunningen			X	0,05	0,11**	0,12**	0,04	0,05
P5 Belastingen, heffingen en/of invoerrechten				X	0,05	0,05	-0,01	-0,01
P6 Afgenomen goederen/ diensten, betaling					X	0,34**	0,10*	-0,07
P7 Afgenomen goederen/ diensten, overig						X	0,06	-0,00
P8 Aansprakelijkheid voor schade							X	-0,02
P9 Criminaliteit of fraude								X

\* Significant op 0,05 niveau (Pearsons r, tweezijdig getoetst).

\*\* Significant op 0,01 niveau (Pearsons r, tweezijdig getoetst).

Eén derde van het totale aantal correlaties – 12 stuks – is statistisch significant. De helft van deze verbanden is positief. De meeste statistisch significante correlaties zijn echter klein en wijzen daarmee op een zwak verband. We bespreken hieronder alleen de statistisch significante correlaties met een waarde groter of gelijk aan 0,15 of kleiner dan of gelijk aan -0,15.

De sterkste statistisch significant positieve correlatie ( $r=0,34$ ) vinden we tussen de incidentie van de (potentieel) juridische problemen over de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van afgenomen goederen of diensten (P7) en de (potentieel) juridische problemen over de betaling van afgenomen goederen of diensten (P6). Dit verband is voorstelbaar: wanneer de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd niet naar wens zijn, kan dit consequenties hebben voor de betaling van de levering.

Tussen de incidentie van (potentieel) juridische problemen over de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van afgenomen goederen of diensten (P7) en de incidentie van (potentieel) juridische problemen over de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde goederen of diensten (P2) bestaat een significante positieve correlatie van 0,18. Zoals hierboven is gesteld is een inhoudelijk verband tussen deze twee soorten problemen voorstelbaar: wanneer de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van afgenomen halffabrikaten te wensen overlaat, zal dat consequenties kunnen hebben voor de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van de producten of diensten van het bedrijf.

Het significante negatieve verband ( $r=-0,25$ ) tussen de incidentie van (potentieel) juridische problemen over de betaling van geleverde goederen of diensten (P1) en de incidentie van personeelsgerelateerde (potentieel) juridische problemen (P3) is inhoudelijk niet gemakkelijk te duiden. Dat geldt ook voor de significante negatieve correlaties (respectievelijk  $r=-0,22$  en  $r=-0,18$ ) tussen de incidentie van (potentieel) juridische problemen over de betaling van geleverde goederen of diensten (P1) en zowel de incidentie van (potentieel) juridische problemen over belastingen, heffingen en/of invoerrechten (P5) als de incidentie van (potentieel) juridische problemen



over criminaliteit en fraude (P9). Wellicht hebben ze te maken met kenmerken van het bedrijf, of de sector waarbinnen het actief is.

Ook nu is weer gekeken naar de samenloop in de frequentie van problemen; samenhang tussen de mate waarin een respondent met een bepaalde probleemsoort werd geconfronteerd en de mate waarin hij met andere probleemsoorten te maken kreeg. En ook nu is weer gebruik gemaakt van gereduceerde data (in dit geval de cijfers in tabel 7) zodat we van extreme scores (uitbijters) geen last konden hebben.

**Tabel 14 Correlatiematrix voor de frequentie van verschillende soorten (potentieel) juridische problemen in 2006 (tweede enquête, N=660)**

Probleemsoort	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
P1 Geleverde goederen/ diensten, betaling	0,03	-0,08*	0,03	-0,11**	0,03	0,06	0,05	0,03
P2 Geleverde goederen/ diensten, overig	X	-0,06	-0,06	-0,00	-0,05	0,10*	0,02	0,02
P3 Arbeidsomstandigheden, loon, ontslag		X	0,13**	-0,09*	0,02	-0,06	-0,01	-0,02
P4 Aanvraag van vergunningen			X	0,03	0,00	-0,03	0,01	0,01
P5 Belastingen, heffingen en/of invoerrechten				X	-0,05	-0,03	0,03	0,07
P6 Afgenomen goederen/ diensten, betaling					X	0,21**	0,00	-0,07
P7 Afgenomen goederen/ diensten, overig						X	-0,02	-0,02
P8 Aansprakelijkheid voor schade							X	-0,49
P9 Criminaliteit of fraude								X

\* Significant op 0,05 niveau (Pearsons r, tweezijdig getoetst).

\*\* Significant op 0,01 niveau (Pearsons r, tweezijdig getoetst).

Tabel 14 geeft de correlatiematrix voor aantallen verschillende soorten (potentieel) juridische problemen waarmee de 660 bedrijven te maken kregen die hebben aangegeven in 2006 tenminste één soort (potentieel) juridische problemen te hebben ervaren. Zes correlaties zijn statistisch significant, waarvan drie positief. De meeste statistisch significante correlaties zijn echter klein en wijzen daarmee op een zwak verband. Slechts één statistisch significante correlatie heeft een waarde die groter of gelijk is aan 0,15: het verband tussen (potentieel) juridische problemen over de kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van afgenomen goederen of diensten (P7) en de betaling van deze goederen of diensten (P6). Inhoudelijk is dit verband voorstelbaar: wanneer men niet tevreden is over een levering zal men minder snel geneigd zijn deze te betalen.

### 2.1.9 Samenlopen vergeleken

Wanneer de verschillende hierboven behandelde samenlopen met elkaar worden vergeleken, valt op dat bij de serieuze problemen maar één samenloop zowel wat de incidentie als de frequentie betreft qua statistische significantie en sterkte van het verband van werkelijk belang is: die tussen P2 (de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde goederen of diensten) en P7 (de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van afgenomen goederen of diensten). Bij de (potentieel) juridische problemen geldt dit alleen voor de samenloop tussen P6 (de betaling van afgenomen goederen of diensten) en P7 (de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van afgenomen goederen of diensten). Dat deze samenlopen tussen de serieuze en (potentieel)

juridische problemen verschillen, is wellicht het gevolg van het verschil in ernst tussen beide typen problemen.

## 2.2 De incidentie van serieuze en (potentieel) juridische problemen en de achtergrondkenmerken van bedrijven

In paragraaf 2.1 hebben we gezien dat sommige bedrijven geen serieuze of (potentieel) juridische problemen hebben ervaren terwijl andere bedrijven met meerdere soorten van deze problemen werden geconfronteerd. Binnen deze groep is de verdeling van de problemen ongelijk. Wat verklaart deze ongelijke mate waarin bedrijven in 2006 serieuze en (potentieel) juridische problemen hebben ervaren? In deze paragraaf zullen we daarin wat de incidentie van serieuze en (potentieel) juridische problemen betreft meer inzicht geven. De reden dat we ons hier niet richten op de frequentie van de problemen waarmee de bedrijven in 2006 te maken kregen, is dat deze frequentie in flinke mate (en in hogere mate dan de incidentie) door de omvang van het bedrijf zal zijn bepaald. De verschillen tussen bedrijven in de frequentie waarmee zij problemen hebben ervaren, lenen zich beter voor onderzoek waarbij de invloeden van verschillende, tegelijkertijd werkende factoren uit elkaar kunnen worden gehouden.<sup>19</sup> Dat doen we hier niet. In deze paragraaf zullen we het verband (de correlatie) tussen de incidentie van de verschillende serieuze en (potentieel) juridische problemen en verschillende achtergrondkenmerken van het bedrijf nader onderzoeken. Daarbij richten wij ons op kenmerken die in de literatuur over bedrijven vaak aandacht genieten. In de eerste plaats is dat de *bedrijfssector* waarbinnen het bedrijf actief is. Deze sector zegt iets over zowel het product of de dienst die het bedrijf levert als over de omgeving waarbinnen het functioneert. In de tweede plaats het *aantal werkzame personen* binnen het bedrijf in 2006, een indicator voor de omvang van het bedrijf. In de derde plaats de *bedrijfsleeftijd* in 2006. Net als mensen ontwikkelen bedrijven zich in de loop der tijd en ook bedrijven kunnen van hun ervaringen leren. Het is in dat verband niet onwaarschijnlijk dat beginnende bedrijven een grotere kans hebben op bepaalde problemen dan oudere bedrijven, bijvoorbeeld problemen over de aanvraag van vergunningen. In de vierde plaats het *aantal vestigingen* van het bedrijf, in wezen een extra indicator voor de omvang van de onderneming. In de vijfde plaats de mate van *zelfstandigheid* van het bedrijf, de vraag of een bedrijf geheel zelfstandig was of deel uitmaakte van een groter concern of een franchiseketen. In het laatste geval was het bedrijf wellicht aan protocollen gebonden die tot hogere of juist lagere kansen op problemen leidden. En in de zesde plaats de *rechtsvorm*. Ook die kan relevant zijn met het oog op verschillen in zeggenschap. In de zevende en laatste plaats de vraag of het bedrijf lid is van een *brancheorganisatie*. Dat kan ertoe leiden dat bepaalde handelingen van het bedrijf door voorschriften worden geleid, wat een hogere of juist lagere kans op bepaalde problemen in de hand kan werken.

### 2.2.1 Serieuze problemen en de achtergrondkenmerken van bedrijven

In tabel 15 is voor elk van de voornoemde factoren weergegeven hoe de geënquêteerde bedrijven uit de eerste enquête waren verdeeld over de verschillende categorieën waarin de achtergrondkenmerken zijn onderscheiden. De eerste kolom

---

<sup>19</sup> Dit zal in hoofdstuk 6 worden gedaan.

met percentages geeft aan welk deel van de bedrijven in het onderzoek tot de respectievelijke categorie van het achtergrondkenmerk behoorde. De tweede kolom met percentages geeft aan welk deel van de bedrijven dat in 2006 met tenminste één soort serieus probleem werd geconfronteerd tot de respectievelijke categorie van het achtergrondkenmerk behoorde. De derde kolom met percentages geeft aan welk deel van de bedrijven in de categorie van het achtergrondkenmerk in 2006 met tenminste één soort serieus probleem werd geconfronteerd. Het sterretje (\*) geeft of de sterretjes (\*\*) geven aan voor welke categorie van het achtergrondkenmerk geldt dat het behoren tot deze categorie betekende dat het bedrijf een statistisch significant hogere of lagere kans had om, vergeleken met het niet behoren tot deze categorie, met serieuze problemen te worden geconfronteerd.

Uit tabel 15 blijkt dat de bedrijven die in 2006 statistisch significant minder vaak met serieuze problemen werden geconfronteerd bedrijven zijn die:

- in de bedrijfssector 'overige dienstverlening' actief waren;
- één of twee werkzame personen telden;
- 10 tot 15 jaar oud waren;
- uit één vestiging bestonden;
- geheel zelfstandig waren;
- qua rechtsvorm een eenmanszaak waren.

Bedrijven die in 2006 juist statistisch significant vaker met serieuze problemen te maken kregen, waren bedrijven die:

- in de sector 'bouw' actief waren;
- drie of meer werkzame personen telden;
- uit twee of meer vestigingen bestonden;
- niet geheel zelfstandig waren;
- qua rechtsvorm een BV waren.

**Tabel 15 Bedrijven, hun achtergrondkenmerken en serieuze problemen (eerste enquête, N=2.097)**

Achtergrond-kenmerken bedrijf	Categorie	Alle	Bedrijven met tenminste één soort	
		bedrijven	serieus probleem in 2006	
		%	%	Als % van de categorie
Sector	Industrie	8,2	9,0	68,0
	Bouw	14,4	16,0	68,6**
	Handel	30,1	30,0	61,6
	Logies	6,8	6,2	57,0
	Vervoer	5,0	4,5	56,2
	Financiën	2,7	2,8	64,3
	Verhuur	27,1	27,3	62,5
	Overige dienstverl.	5,7	4,1	44,2**
	<b>Totaal</b>	<b>100 (2.097)</b>	<b>100 (1.298)</b>	<b>61,9 (2.097)</b>
Aantal werkzame personen in 2006	1	20,7	16,2	48,4**
	2	21,8	18,8	53,5**
	3 tot 5	24,3	26,0	66,3*
	5 tot 10	24,9	28,1	69,7**
	10 of meer	8,3	10,9	81,0**
	<b>Totaal</b>	<b>100 (2.097)</b>	<b>100 (1.298)</b>	<b>61,9 (2.097)</b>
Bedrijfsleeftijd	Tot 5 jaar	11,1	10,8	59,6
	5 tot 10 jaar	20,2	21,5	65,1
	10 tot 15 jaar	30,6	27,8	55,6**
	15 tot 25 jaar	19,8	21,7	67,2**
	25 tot 40 jaar	8,9	9,2	63,4
	40 of meer jaar	9,1	8,9	60,3
	<b>Totaal</b>	<b>100 (1.969)</b>	<b>100 (1.298)</b>	<b>61,3 (1.969)</b>
Aantal vestigingen	1	90,1	87,9	59,8**
	2	6,6	7,6	71,3*
	3 tot 5	1,8	2,6	86,1**
	5 of meer	1,5	1,9	79,3
	<b>Totaal</b>	<b>100 (1.969)</b>	<b>100 (1.207)</b>	<b>61,3 (1.969)</b>
Mate van zelfstandigheid	Geheel zelfstandig	95,9	94,4	60,3**
	Anders	4,1	5,6	85,0**
	<b>Totaal</b>	<b>100 (1.968)</b>	<b>100 (1.207)</b>	<b>61,3 (1.968)</b>
Rechtsvorm	BV	28,3	32,7	70,8**
	VOF	34,7	33,2	58,7
	Eenmanszaak	34,9	31,6	55,6**
	Overig	2,1	2,4	70,7
	<b>Totaal</b>	<b>100 (1.969)</b>	<b>100 (1.207)</b>	<b>61,3 (1.969)</b>
Lidmaatschap brancheorganisatie	Ja	52,1	54,5	64,2
	Nee	47,9	45,5	58,2
	<b>Totaal</b>	<b>100 (1.969)</b>	<b>100 (1.207)</b>	<b>61,3 (1.969)</b>

\* Het verschil tussen deze groep en de overige groepen is statistisch significant ( $p < 0,05$ , Fischer exact toets, tweezijdig getoetst).

\*\* Het verschil tussen deze groep en de overige groepen is statistisch significant ( $p < 0,01$ , Fischer exact toets, tweezijdig getoetst).

### 2.2.2 (Potentieel) juridische problemen en de achtergrondkenmerken van bedrijven

In tabel 16 is voor elk van de voornoemde factoren weergegeven hoe de geënquêteerde bedrijven uit de tweede enquête zijn verdeeld over de verschillende cate-

gorieën waarin de achtergrondkenmerken zijn onderscheiden. De tabel 16 heeft dezelfde opmaak als tabel 15, de percentages in de kolommen betekenen bijgevolg hetzelfde. Het verschil is dat de problemen waar het hier om gaat (potentieel) juridisch van aard zijn.

**Tabel 16 Bedrijven, hun achtergrondkenmerken en (potentieel) juridische problemen (tweede enquête, N=1.784)**

Achtergrond-kenmerken bedrijf	Categorie	Alle bedrijven	Bedrijven met tenminste één soort (potentieel) juridisch probleem in 2006	
		%	%	Als % van de categorie
Sector	Industrie	8,2	8,6	39,0
	Bouw	14,4	15,8	40,5
	Handel	30,0	30,6	37,7
	Logies	6,8	3,9	21,5**
	Vervoer	5,0	5,9	43,8
	Financiën	2,6	2,4	34,0
	Verhuur	27,1	28,6	39,1
	Overige dienstverl.	5,8	4,2	26,9*
	<b>Totaal</b>	<b>100 (1.784)</b>	<b>100 (660)</b>	<b>37,0</b>
Aantal werkzame personen in 2006	1	21,0	13,7	24,2**
	2	20,2	15,5	28,5**
	3 tot 5	23,9	25,0	38,9
	5 tot 10	25,2	29,2	43,0**
	10 of meer	9,8	16,6	62,8**
	<b>Totaal</b>	<b>100 (1.756)</b>	<b>100 (660)</b>	<b>37,0</b>
Bedrijfsleeftijd	Tot 5 jaar	15,0	16,5	40,9
	5 tot 10 jaar	20,9	21,4	37,9
	10 tot 15 jaar	26,3	23,7	33,5
	15 tot 25 jaar	17,8	18,1	37,7
	25 tot 40 jaar	9,8	9,5	36,0
	40 of meer jaar	10,3	10,7	38,7
	<b>Totaal</b>	<b>100 (1.763)</b>	<b>100 (654)</b>	<b>37,0</b>
Aantal vestigingen	1	90,1	86,5	35,6**
	2	6,5	7,3	41,4
	3 tot 5	2,2	3,8	62,5**
	5 of meer	1,2	2,4	72,7**
	<b>Totaal</b>	<b>100 (1.782)</b>	<b>100 (660)</b>	<b>37,0</b>
Mate van zelfstandigheid	Geheel zelfstandig	96,0	94,1	36,3**
	Anders	4,0	5,9	54,9**
	<b>Totaal</b>	<b>100 (1.784)</b>	<b>100 (660)</b>	<b>37,0</b>
Rechtsvorm	BV	32,8	40,5	45,7**
	VOF	31,1	28,5	33,9
	Eenmanszaak	34,5	29,4	31,5**
	Overig	1,6	1,7	37,9
	<b>Totaal</b>	<b>100 (1.783)</b>	<b>100 (660)</b>	<b>37,0</b>
Lidmaatschap brancheorganisatie	Ja	53,0	58,3	40,8**
	Nee	47,0	41,7	32,9**
	<b>Totaal</b>	<b>100 (1.780)</b>	<b>100 (660)</b>	<b>37,1</b>

\* Het verschil tussen deze groep en de overige groepen is statistisch significant ( $p < 0,05$ , Fischer exact toets, tweezijdig getoetst).

\*\* Het verschil tussen deze groep en de overige groepen is statistisch significant ( $p < 0,01$ , Fischer exact toets, tweezijdig getoetst).

Uit tabel 16 blijkt dat de bedrijven die in 2006 statistisch significant minder vaak met (potentieel) juridische problemen werden geconfronteerd bedrijven zijn die:

- in de bedrijfssectoren 'logies' of 'overige dienstverlening' actief waren;
- één of twee werkzame personen telden;
- uit één vestiging bestonden;
- geheel zelfstandig waren;
- qua rechtsvorm een eenmanszaak waren;
- geen lid waren van een brancheorganisatie.

Bedrijven die in 2006 juist statistisch significant vaker met (potentieel) juridische problemen te maken kregen, waren bedrijven die:

- vijf of meer werkzame personen telden;
- uit drie of meer vestigingen bestonden;
- niet geheel zelfstandig waren;
- qua rechtsvorm een BV waren;
- lid waren van een brancheorganisatie.

Een aantal verschillen tussen de tabellen 15 en 16 zijn interessant. Terwijl bedrijven in de sector 'bouw' een statistisch significant hogere kans hebben op serieuze problemen vergeleken met bedrijven die niet in deze sector actief zijn, is hun kans op de ernstigere (potentieel) juridische problemen niet hoger. Bedrijven in de sector 'logies' hebben een gemiddelde kans om in aanraking te komen met serieuze problemen, maar hun kans op de ernstigere (potentieel) juridische problemen is statistisch significant lager. Bedrijven in de sector 'overige dienstverlening' hebben een statistisch significant lagere kans om met zowel serieuze als (potentieel) juridische problemen te worden geconfronteerd.

Van belang is ook dat de bedrijfsleeftijd geen statistisch significante invloed heeft op de kans op (potentieel) juridische problemen, maar wel op de kans op serieuze problemen. Omgekeerd gaat het lidmaatschap van een brancheorganisatie niet gepaard met een statistisch significant hogere kans op serieuze problemen, maar wel met een statistisch significant hogere kans op de ernstigere (potentieel) juridische problemen.

### *2.2.3 (Potentieel) juridische problemen en de achtergrondkenmerken van bedrijven nader beschouwd*

Werden hierboven de probleemsoorten nog gezamenlijk beschouwd, hieronder is voor de potentieel juridische problemen een opsplitsing naar probleemsoort gemaakt. Dat is alleen gedaan voor de (potentieel) juridische problemen: in de rest van dit rapport staan zij centraal omdat alleen over de omgang met hen gegevens voorhanden zijn.

Tabel 17 geeft een algemeen overzicht van de statistisch significante samenhangen tussen de verdeling over de (niet weergegeven) categorieën van de achtergrondkenmerken en de incidenties van de verschillende (potentieel) juridische problemen in 2006.

De incidentie van (potentieel) juridische problemen over belastingen, heffingen en/of invoerrechten (P5) heeft met geen van de achtergrondkenmerken een statistisch significant verband. De incidentie van de meeste (potentieel) juridische problemen vertonen echter wel een statistisch significante samenhang met de achtergrondkenmerken. De incidentie van (potentieel) juridische problemen over de arbeidsomstandigheden, het loon of het ontslag van personeelsleden (P3) houdt zelfs verband met zes van de zeven achtergrondkenmerken. Hieronder wordt nader bekeken hoe de incidenties van de verschillende (potentieel) juridische problemen

samenhangen met verschillende achtergrondkenmerken van bedrijven (tabellen 18 tot en met 24).

**Tabel 17 Samenhangen tussen de achtergrondkenmerken van bedrijven en de incidenties van soorten (potentieel) juridische problemen in 2006 (tweede enquête, N=1.784) \***

Achtergrondkenmerken bedrijf	Incidentie van (potentieel) juridische problemen								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
Sector	*	*						*	
Aantal werkzame personen	*	*	*			*		*	*
Bedrijfsleeftijd		*	*	*					
Aantal vestigingen	*		*					*	*
Mate van zelfstandigheid			*			*			*
Rechtsvorm	*	*	*					*	
Lidmaatschap brancheorganisatie	*		*				*	*	*

\* Statistisch significant op 0,05 niveau (Chi-2, tweezijdig getoetst).

P1 Betaling van geleverde goederen of diensten; P2 Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van geleverde goederen of diensten; P3 Arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden; P4 Aanvraag van vergunningen; P5 Belastingen, heffingen en/of invoerrechten; P6 Betaling van afgenomen goederen of diensten; P7 Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van afgenomen goederen of diensten; P8 Aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade; P9 Serieuze vormen van criminaliteit of fraude

**Tabel 18 Samenhangen tussen de bedrijfssector en de incidenties van soorten (potentieel) juridische problemen in 2006 (tweede enquête, N=1.784)**

Bedrijfssector	Aantal (en rijpercentage) bedrijven dat (potentieel) juridische problemen heeft ondervonden in 2006									
	P1*	P2*	P3	P4	P5	P6	P7	P8*	P9	Totaal
Industrie	35 (24,0)	10 (6,8)	12 (10,9)	7 (4,8)	3 (2,1)	4 (2,7)	10 (6,8)	9 (6,2)	10 (6,8)	57 (39,0)
Bouw	67 (26,2)	23 (8,9)	19 (9,6)	3 (1,2)	12 (4,7)	12 (4,7)	12 (4,7)	28 (10,9)	21 (8,2)	104 (40,5)
Handel	100 (18,7)	19 (3,5)	45 (9,2)	19 (3,5)	18 (3,4)	18 (3,4)	30 (5,6)	18 (3,4)	53 (9,9)	202 (37,7)
Logies	11 (9,2)	3 (2,5)	4 (3,7)	5 (4,2)	3 (2,5)	4 (3,3)	6 (5,0)	0 (0,0)	9 (7,5)	26 (21,5)
Vervoer	25 (28,1)	5 (5,6)	9 (11,4)	3 (3,4)	2 (2,2)	2 (2,2)	3 (3,4)	5 (5,6)	8 (9,1)	39 (43,8)
Financiën	9 (19,1)	4 (8,3)	5 (11,6)	1 (2,1)	2 (4,2)	0 (0,0)	1 (2,1)	2 (4,3)	4 (8,3)	16 (34,0)
Verhuur	128 (26,6)	23 (4,8)	20 (5,5)	23 (4,8)	20 (4,1)	21 (4,4)	34 (7,1)	26 (5,4)	26 (5,4)	189 (39,1)
Overige dienstverlening	15 (14,4)	1 (1,0)	6 (8,6)	3 (2,9)	3 (2,9)	3 (2,9)	3 (2,9)	3 (2,9)	5 (4,8)	28 (26,9)
<b>Totaal</b>	<b>390 (21,9)</b>	<b>88 (4,9)</b>	<b>120 (8,2)</b>	<b>64 (3,6)</b>	<b>63 (3,5)</b>	<b>64 (3,6)</b>	<b>99 (5,6)</b>	<b>91 (5,1)</b>	<b>136 (7,6)</b>	<b>660 (37,0)</b>

\* Statistisch significant op 0,05 niveau (Chi-2, tweezijdig getoetst).

P1 Betaling van geleverde goederen of diensten; P2 Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van geleverde goederen of diensten; P3 Arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden; P4 Aanvraag van vergunningen; P5 Belastingen, heffingen en/of invoerrechten; P6 Betaling van afgenomen goederen of diensten; P7 Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van afgenomen goederen of diensten; P8 Aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade; P9 Serieuze vormen van criminaliteit of fraude

Tabel 18 geeft de incidenties van soorten (potentieel) juridische problemen weer naar *bedrijfssector*. De aard van de bedrijfssector blijkt statistisch significant samen te hangen met de incidenties van drie soorten (potentieel) juridische problemen. Dit

zijn (potentieel) juridische problemen over de betaling van geleverde goederen of diensten (P1); (potentieel) juridische problemen over de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde goederen of diensten (P2); en (potentieel) juridische problemen over de aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade (P8). In de sectoren 'Industrie', 'Bouw', 'Vervoer' en 'Verhuur' is de kans op deze (potentieel) juridische probleemsoorten verhoudingsgewijs hoog, in de sectoren 'Logies' en 'Overige dienstverlening' relatief laag.

**Tabel 19 Samenhangen tussen het aantal werkzame personen binnen bedrijven en de incidenties van soorten (potentieel) juridische problemen in 2006 (tweede enquête, N=1.756)**

Aantal werkzame personen in 2006	Aantal (en rijpercentage) bedrijven dat (potentieel) juridische problemen heeft ondervonden in 2006									
	P1*	P2*	P3*	P4	P5	P6*	P7	P8*	P9*	Totaal
1	50 (13,6)	5 (1,4)	3 (3,2)	8 (2,2)	12 (3,3)	7 (1,9)	12 (3,3)	15 (4,1)	22 (6,0)	89 (13,6)
2	62 (17,6)	16 (4,5)	0 (0)	12 (3,4)	5 (1,4)	7 (2,0)	20 (5,7)	14 (4,0)	19 (5,4)	101 (15,6)
3 tot 5	99 (23,7)	25 (6,0)	20 (4,9)	18 (4,3)	22 (5,3)	26 (6,2)	26 (6,2)	19 (4,5)	32 (7,6)	163 (25,0)
5 tot 10	112 (25,4)	18 (4,1)	56 (12,8)	13 (2,9)	15 (3,4)	15 (3,4)	21 (4,8)	21 (4,8)	37 (8,4)	190 (29,3)
10 of meer	60 (34,9)	20 (11,6)	38 (22,6)	10 (5,8)	8 (4,7)	8 (4,7)	16 (9,4)	22 (12,9)	21 (12,3)	108 (16,6)
<b>Totaal</b>	<b>383</b> <b>(21,9)</b>	<b>84</b> <b>(4,8)</b>	<b>117</b> <b>(8,1)</b>	<b>61</b> <b>(3,5)</b>	<b>62</b> <b>(3,5)</b>	<b>63</b> <b>(3,6)</b>	<b>95</b> <b>(5,4)</b>	<b>91</b> <b>(5,2)</b>	<b>131</b> <b>(7,5)</b>	<b>650</b> <b>(37,0)</b>

\* Statistisch significant op 0,05 niveau (Chi-2, tweezijdig getoetst).

P1 Betaling van geleverde goederen of diensten; P2 Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van geleverde goederen of diensten; P3 Arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden; P4 Aanvraag van vergunningen; P5 Belastingen, heffingen en/of invoerrechten; P6 Betaling van afgenomen goederen of diensten; P7 Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van afgenomen goederen of diensten; P8 Aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade; P9 Serieuze vormen van criminaliteit of fraude

Tabel 19 laat zien dat het aantal in het bedrijf *werkzame personen* statistisch significant samenhangt met de incidenties van de (potentieel) juridische probleemsoorten P1 (de betaling van geleverde goederen of diensten), P2 (de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde goederen of diensten), P3 (arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden), P6 (de betaling van afgenomen goederen of diensten), P8 (aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade) en P9 (serieuze vormen van criminaliteit of fraude). Met name bedrijven met tien of meer werkzame personen hebben een relatief hoge kans met deze (potentieel) juridische problemen in aanraking te komen. Vooral voor eenmansbedrijven is deze kans verhoudingsgewijs laag.



**Tabel 20 Samenhangen tussen de bedrijfsleeftijd en de incidenties van soorten (potentieel) juridische problemen in 2006 (tweede enquête, N=1.763)**

Bedrijfsleeftijd in 2006	Aantal (en rijpercentage) bedrijven dat (potentieel) juridische problemen heeft ondervonden in 2006									
	P1	P2*	P3*	P4*	P5	P6	P7	P8	P9	Totaal
Tot 5 jaar	63 (24,0)	21 (8,0)	18 (8,1)	5 (1,9)	10 (3,8)	12 (4,6)	13 (5,0)	22 (8,4)	22 (8,4)	263 (14,9)
5 tot 10 jaar	86 (23,2)	15 (4,1)	18 (5,8)	9 (2,4)	9 (2,4)	13 (3,5)	25 (6,8)	18 (4,9)	25 (6,8)	369 (21,0)
10 tot 15 jaar	90 (19,4)	20 (4,3)	19 (5,6)	9 (1,9)	18 (3,9)	11 (2,4)	18 (3,9)	14 (3,0)	38 (8,2)	463 (26,3)
15 tot 25 jaar	68 (21,7)	11 (3,5)	28 (11,1)	17 (5,4)	10 (3,2)	14 (4,5)	21 (6,7)	15 (4,8)	24 (7,6)	314 (17,8)
25 tot 40 jaar	37 (21,6)	4 (2,3)	15 (9,8)	10 (5,8)	5 (2,9)	6 (3,5)	9 (5,2)	10 (5,8)	11 (6,4)	171 (9,7)
40 jaar of meer	43 (23,8)	13 (7,2)	23 (13,5)	11 (6,1)	11 (6,1)	7 (3,9)	13 (7,2)	11 (6,1)	14 (7,7)	181 (10,3)
<b>Totaal</b>	<b>387</b> <b>(22,0)</b>	<b>84</b> <b>(4,8)</b>	<b>121</b> <b>(8,4)</b>	<b>61</b> <b>(3,5)</b>	<b>63</b> <b>(3,6)</b>	<b>63</b> <b>(3,6)</b>	<b>99</b> <b>(5,6)</b>	<b>90</b> <b>(5,1)</b>	<b>134</b> <b>(7,6)</b>	<b>653</b> <b>(37,0)</b>

\* Statistisch significant op 0,05 niveau (Chi-2, tweezijdig getoetst).

P1 Betaling van geleverde goederen of diensten; P2 Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van geleverde goederen of diensten; P3 Arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden; P4 Aanvraag van vergunningen; P5 Belastingen, heffingen en/of invoerrechten; P6 Betaling van afgenomen goederen of diensten; P7 Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van afgenomen goederen of diensten; P8 Aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade; P9 Serieuze vormen van criminaliteit of fraude

In tabel 20 worden de incidenties van soorten (potentieel) juridische problemen gepresenteerd, verdeeld over de categorieën van de *bedrijfsleeftijd*. In tabel 16 hebben we reeds gezien dat over het geheel genomen de bedrijfsleeftijd geen samenhang vertoont met de incidentie van (potentieel) juridische problemen. Bij nadere beschouwing blijkt er toch statistisch significante samenhang te zijn met de incidenties van een drietal probleemsoorten, te weten: P2 (de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde goederen of diensten); P3 (arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden) en P4 (aanvraag van vergunningen). De kans op (potentieel) juridische problemen is verhoudingsgewijs hoger voor de jonge en de oudere bedrijven. Zo komt de (potentieel) juridische probleemsoort P2 vooral voor bij bedrijven met een leeftijd tot vijf jaar en bedrijven met een leeftijd van veertig jaar of meer en komen de probleemsoorten P3 en P4 vooral voor bij bedrijven die tenminste vijftien jaar bestaan.

**Tabel 21 Samenhangen tussen het aantal vestigingen van bedrijven en de incidenties van soorten (potentieel) juridische problemen in 2006 (tweede enquête, N=1.782)**

Aantal bedrijfs-vestigingen	Aantal (en rijpercentage) bedrijven dat (potentieel) juridische problemen heeft ondervonden in 2006									
	P1*	P2	P3*	P4	P5	P6	P7	P8*	P9*	Totaal
1	338 (21,1)	77 (4,8)	90 (6,9)	55 (3,4)	55 (3,4)	60 (3,7)	88 (5,5)	74 (4,6)	111 (6,9)	571 (35,6)
2	25 (21,6)	7 (5,0)	13 (12,1)	5 (4,3)	4 (3,4)	2 (1,7)	6 (5,2)	8 (6,9)	13 (11,2)	48 (41,4)
3 tot 5	14 (35,0)	2 (6,0)	11 (30,6)	2 (5,1)	3 (7,5)	0 (0,0)	4 (10,3)	5 (12,5)	7 (17,9)	25 (62,5)
5 of meer	14 (63,3)	1 (4,8)	6 (27,3)	2 (9,1)	1 (4,5)	2 (9,1)	1 (4,5)	5 (22,7)	4 (18,2)	16 (72,7)
<b>Totaal</b>	<b>391 (22,0)</b>	<b>87 (4,9)</b>	<b>120 (8,2)</b>	<b>64 (3,6)</b>	<b>63 (3,5)</b>	<b>64 (3,6)</b>	<b>99 (5,6)</b>	<b>92 (5,2)</b>	<b>135 (7,6)</b>	<b>660 (37,0)</b>

\* Statistisch significant op 0,05 niveau (Chi-2, tweezijdig getoetst).

P1 Betaling van geleverde goederen of diensten; P2 Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van geleverde goederen of diensten; P3 Arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden; P4 Aanvraag van vergunningen; P5 Belastingen, heffingen en/of invoerrechten; P6 Betaling van afgenomen goederen of diensten; P7 Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van afgenomen goederen of diensten; P8 Aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade; P9 Serieuze vormen van criminaliteit of fraude

Uit tabel 21 blijkt dat het *aantal vestigingen* van een bedrijf statistisch significant samenhangt met de incidenties van een viertal (potentieel) juridische probleemsoorten, te weten P1 (de betaling van geleverde goederen of diensten); P3 (arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden); P8 (aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade); en P9 (serieuze vormen van criminaliteit of fraude). De kans op (potentieel) juridische problemen is verhoudingsgewijs hoog voor bedrijven met meer dan drie vestigingen. Bedrijven met één of hooguit twee vestigingen lopen daarentegen een relatief lage kans op deze vier probleemsoorten.

**Tabel 22 Samenhangen tussen de mate van zelfstandigheid van bedrijven en de incidenties van soorten (potentieel) juridische problemen in 2006 (tweede enquête, N=1.783)**

Zelfstandigheid	Aantal (en rijpercentage) bedrijven dat (potentieel) juridische problemen heeft ondervonden in 2006									
	P1	P2	P3*	P4	P5	P6*	P7	P8	P9*	Totaal
Geheel zelfstandig	371 (21,7)	81 (4,7)	109 (7,8)	63 (3,7)	61 (3,6)	58 (3,4)	92 (5,4)	86 (5,0)	124 (7,2)	621 (36,3)
Anders	20 (28,2)	5 (7,0)	12 (17,1)	1 (1,4)	2 (2,8)	6 (8,3)	7 (9,7)	6 (8,3)	12 (16,9)	39 (54,9)
<b>Totaal</b>	<b>391 (22,0)</b>	<b>86 (4,8)</b>	<b>121 (13,3)</b>	<b>64 (3,6)</b>	<b>63 (3,5)</b>	<b>64 (3,6)</b>	<b>99 (5,6)</b>	<b>92 (5,2)</b>	<b>136 (7,6)</b>	<b>660 (37,0)</b>

\* Statistisch significant op 0,05 niveau (Chi-2, tweezijdig getoetst).

P1 Betaling van geleverde goederen of diensten; P2 Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van geleverde goederen of diensten; P3 Arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden; P4 Aanvraag van vergunningen; P5 Belastingen, heffingen en/of invoerrechten; P6 Betaling van afgenomen goederen of diensten; P7 Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van afgenomen goederen of diensten; P8 Aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade; P9 Serieuze vormen van criminaliteit of fraude

In tabel 22 is te zien dat de *mate van zelfstandigheid* statistisch significant samenhangt met de incidenties van drie soorten (potentieel) juridische problemen. Dit zijn P3 (arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden); P6 (betaling van afgenomen goederen of diensten); en P9 (serieuze vormen van criminaliteit of fraude). Bedrijven die niet volledig zelfstandig zijn, hebben verhoudingsgewijs een

hogere kans op deze soorten (potentieel) juridische problemen, de volledig zelfstandige bedrijven hebben hierop juist een lagere kans.

**Tabel 23 Samenhangen tussen de rechtsvorm van bedrijven en de incidenties van soorten (potentieel) juridische problemen in 2006 (tweede enquête, N=1.780)**

Rechtsvorm	Aantal (en rijpercentage) bedrijven dat (potentieel) juridische problemen heeft ondervonden in 2006									
	P1*	P2*	P3*	P4	P5	P6	P7	P8*	P9	Totaal
BV	183 (31,4)	53 (9,1)	70 (12,9)	30 (5,1)	26 (4,5)	20 (3,4)	39 (6,7)	42 (7,2)	46 (7,9)	267 (45,7)
VOF	101 (18,2)	9 (1,6)	32 (5,9)	17 (3,1)	13 (2,3)	22 (4,0)	30 (5,4)	21 (3,8)	41 (7,4)	188 (33,9)
Eenmanszaak	102 (16,6)	23 (3,7)	16 (4,6)	16 (2,6)	21 (3,4)	21 (3,4)	28 (4,6)	26 (4,2)	48 (7,8)	194 (31,5)
Overig	4 (14,3)	1 (3,6)	3 (10,7)	1 (3,4)	3 (10,3)	1 (3,4)	3 (10,3)	3 (10,3)	2 (6,9)	11 (37,9)
<b>Totaal</b>	<b>390</b> <b>(21,9)</b>	<b>86</b> <b>(4,8)</b>	<b>121</b> <b>(8,3)</b>	<b>64</b> <b>(3,6)</b>	<b>63</b> <b>(3,5)</b>	<b>64</b> <b>(3,6)</b>	<b>100</b> <b>(5,6)</b>	<b>92</b> <b>(5,2)</b>	<b>137</b> <b>(7,7)</b>	<b>660</b> <b>(37,1)</b>

\* Statistisch significant op 0,05 niveau (Chi-2, tweezijdig getoetst).

P1 Betaling van geleverde goederen of diensten; P2 Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van geleverde goederen of diensten; P3 Arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden; P4 Aanvraag van vergunningen; P5 Belastingen, heffingen en/of invoerrechten; P6 Betaling van afgenomen goederen of diensten; P7 Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van afgenomen goederen of diensten; P8 Aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade; P9 Serieuze vormen van criminaliteit of fraude

In tabel 23 laat zien dat de *rechtsvorm* van een bedrijf statistisch significant samenhangt met de incidenties van een viertal soorten (potentieel) juridische problemen. Dit zijn P1 (de betaling van geleverde goederen of diensten); P2 (de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde goederen of diensten); P3 (arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden) en P8 (aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade). Vergeleken met VOF's en Eenmanszaken hebben BV's een hoge kans op deze problemen. Ook bedrijven met een andere dan de reeds genoemde rechtsvormen (bijvoorbeeld NV, CV of maatschap) hebben op een aantal probleemsoorten (P3 en P8) een relatief hoge kans.

**Tabel 24 Samenhangen tussen het lidmaatschap van een brancheorganisatie en de incidenties van soorten (potentieel) juridische problemen in 2006 (tweede enquête, N=1.784)**

Lid branche-organisatie	Aantal (en rijpercentage) bedrijven dat (potentieel) juridische problemen heeft ondervonden in 2006									
	P1*	P2	P3*	P4	P5	P6	P7*	P8*	P9*	Totaal
Ja	240 (25,5)	55 (5,8)	82 (10,0)	42 (4,5)	28 (3,0)	40 (4,2)	65 (6,9)	63 (6,7)	85 (9,0)	385 (40,8)
Nee	150 (18,0)	32 (3,8)	39 (6,1)	23 (2,8)	35 (4,2)	24 (2,9)	35 (4,2)	29 (3,5)	51 (6,1)	275 (32,9)
<b>Totaal</b>	<b>390</b> <b>(22,0)</b>	<b>87</b> <b>(4,9)</b>	<b>121</b> <b>(8,3)</b>	<b>65</b> <b>(3,7)</b>	<b>63</b> <b>(3,5)</b>	<b>64</b> <b>(3,6)</b>	<b>100</b> <b>(5,6)</b>	<b>92</b> <b>(5,2)</b>	<b>136</b> <b>(7,6)</b>	<b>660</b> <b>(37,0)</b>

\* Statistisch significant op 0,05 niveau (Chi-2, tweezijdig getoetst).

P1 Betaling van geleverde goederen of diensten; P2 Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van geleverde goederen of diensten; P3 Arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden; P4 Aanvraag van vergunningen; P5 Belastingen, heffingen en/of invoerrechten; P6 Betaling van afgenomen goederen of diensten; P7 Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van afgenomen goederen of diensten; P8 Aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade; P9 Serieuze vormen van criminaliteit of fraude

In tabel 24 ten slotte is te zien dat het al dan niet lid zijn van een *brancheorganisatie* statistisch significant samenhangt met de incidenties van de (potentieel) juridische probleemsoorten P2 (de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde goederen of diensten); P3 (arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden); P7 (de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van afgenomen goederen of diensten); P8 (aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade) en P9 (serieuze vormen van criminaliteit of fraude). Bedrijven die lid zijn van een brancheorganisatie hebben een grotere kans op deze soorten problemen (of omgekeerd: bedrijven die een grotere kans op deze probleemsoorten hebben worden vaker lid van een brancheorganisatie).

## 2.3 Potentieel juridische problemen en wederpartijen

De serieuze en (potentieel) juridische problemen waarover het hierboven ging, hadden de bedrijven met een wederpartij. De aard van de wederpartij ligt in sommige gevallen in de aard van het probleem besloten: problemen over vergunningen en over belastingen, heffingen en/of invoerrechten hebben bedrijven met de overheid. Bij de meeste problemen is de aard van de wederpartij echter niet op voorhand duidelijk. In de tweede enquête is de respondenten daarom gevraagd hoe vaak zij welk type (potentieel) juridisch probleem met welke wederpartij hadden. Bij de (potentieel) juridische problemen over de betaling of de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde of afgenomen goederen en diensten en de problemen over de aansprakelijkheid voor of afwikkeling van schade, hadden de respondenten de keuze uit vier wederpartijen: particulieren, bedrijven, de overheid of andere organisaties. Bij de problemen over de arbeidsomstandigheden, het loon of ontslag van personeelsleden waren dat er eveneens vier: werknemers, de personeelsvertegenwoordiging, een vakbond en de overheid. Bij de problemen over criminaliteit en fraude werden twee wederpartijen onderscheiden: werknemers en andere rechtspersonen.

### 2.3.1 *Wederpartijen en (potentieel) juridische probleemincidentie*

Met behulp van de resultaten van de tweede enquête kan worden gezien welk type wederpartij hoe vaak in welk type probleem een rol speelde. Aan de hand van de overzichten gepresenteerd in de tabellen 25 en 26 wordt daarvan hieronder een beeld gegeven. In de vierde kolom van tabel 25 staat de incidentie van de combinaties van (potentieel) juridische problemen en wederpartijen vermeld. We wisten al dat in 2006 problemen over de betaling van door het bedrijf aan derden geleverde goederen of diensten het meest voorkwamen. Uit tabel 25 blijkt dat de bedrijven dit soort problemen vrijwel uitsluitend met andere bedrijven en/of met particulieren hadden. Ook de problemen over de kwaliteit, kwantiteit en hoeveelheid van geleverde goederen hadden de bedrijven vrijwel uitsluitend met bedrijven en particulieren. De problemen over de betaling van afgenomen goederen of diensten c.q. de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van afgenomen goederen of diensten hadden de bedrijven met name met andere bedrijven: andere wederpartijen kwamen amper voor. De problemen over de aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade hadden de bedrijven ook met name met andere bedrijven en in iets geringere mate met particulieren. In al deze (potentieel) juridische problemen spelen de overheid en andere organisaties als wederpartij nauwelijks een rol.

De (potentieel) juridische problemen over arbeidsomstandigheden, het loon of het ontslag van personeelsleden hadden bedrijven vrijwel uitsluitend met individuele werknemers. De (potentieel) juridische problemen rond criminaliteit en fraude

hadden bedrijven vooral met (natuurlijke of rechts-) personen anders dan de werknemers van het bedrijf. Over het geheel genomen had één op elke vijf bedrijven (20,1%) in 2006 minstens één (potentieel) juridisch probleem met een ander bedrijf. Eén op elke elf bedrijven (9,0%) heeft tenminste één (potentieel) juridisch probleem gehad met een particulier. Die (potentieel) juridische problemen gingen meestal over de betaling van door het bedrijf geleverde goederen of diensten. Voor problemen met werknemers en problemen met de overheid geldt dat één op elke vijftien bedrijven (respectievelijk 6,7% en 6,6%) één of meer van dergelijke problemen heeft gehad. Problemen met andere dan de genoemde wederpartijen heeft één op de veertien bedrijven (7,2%) gehad, waarbij het in het gros der gevallen ging om criminaliteit of fraude begaan door rechtspersonen anders dan de eigen werknemers van het bedrijf.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Dat is opmerkelijk omdat in de algemene berichtgeving criminaliteit en fraude door eigen personeel vaak als een probleem voor bedrijven wordt genoemd. De monitor criminaliteit bedrijfsleven (<http://wodc.minjus.nl/onderzoeksdatabase/monitor-criminaliteit-bedrijfsleven-2007.aspx>) geeft inzicht in de mate waarin bedrijven met interne criminaliteit te maken hebben. In 2007 was dat in de sector bouw met 5% van de bedrijven het geval; in de sector detailhandel met 7%; in de sector horeca met 8%; in de sector transport met 5%; en in de sector dienstverlening met 2%. Het kleine aandeel (potentieel) juridische problemen over criminaliteit en fraude met eigen personeel in ons onderzoek (0,4%) lijkt erop te wijzen dat veel van deze problemen volgens de respondenten niet het predikaat (potentieel) juridisch verdienen.

**Tabel 25** Overzicht van de incidenties en frequenties van soorten (potentieel) juridische problemen naar wederpartij (tweede enquête, N=1.784) \*/\*\*

Soort (potentieel) juridisch probleem	Wederpartij	Bedrijven met minstens één probleem in 2006		(Potentieel) juridische problemen	
		Aantal	%	Aantal	%
		Betaling van geleverde goederen/diensten	Bedrijven	252	14,1
	Particulieren	132	7,4	595	16,5
	Overheid	9	0,5	44	1,2
	Andere organisaties	6	0,3	9	0,3
Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van geleverde goederen/diensten	Bedrijven	39	2,2	160	4,4
	Particulieren	19	1,1	64	1,8
	Overheid	3	0,2	4	0,1
	Andere organisaties	2	0,1	20	0,6
Arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden	Werknemers	112	6,3	163	4,5
	Personeelsvertegenw.	0	0,0	0	0,0
	Vakbond	0	0,0	0	0,0
	Overheid	2	0,1	2	0,1
Aanvraag van vergunningen	Overheid	58	3,3	98	2,7
Belastingen, heffingen en/of invoerrechten	Overheid	54	3,0	82	2,3
Betaling van afgenomen goederen/diensten	Bedrijven	32	1,8	111	3,1
	Particulieren	2	0,1	2	0,1
	Overheid	3	0,2	10	0,3
	Andere organisaties	0	0	0	0,0
Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd afgenomen goederen/diensten	Bedrijven	79	4,4	601	16,7
	Particulieren	0	0,0	0	0,0
	Overheid	0	0,0	0	0
	Andere organisaties	1	0,1	63	1,8
Aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade	Bedrijven	35	2,0	66	1,8
	Particulieren	27	1,5	41	1,1
	Overheid	2	0,2	3	0,1
	Andere organisaties	8	0,4	12	0,3
Serieuze vormen van criminaliteit of fraude	Werknemers	12	0,7	15	0,4
	Andere (rechts)personen	111	6,0	407	11,3
<b>Totaal</b>		<b>660</b>	<b>37,0</b>	<b>3.597</b>	<b>100</b>

\* NB: bedrijven met maar één werkzame persoon hebben geen personeelsproblemen. Uitgaande van de 1.462 bedrijven met méér dan één werkzame persoon, komen de in deze tabel gegeven percentages voor de soorten wederpartijen hoger uit (7,7% voor de werknemers; 0,1% voor overheid; 0,0% voor personeelsvertegenwoordiging en de vakbond).

\*\* Van 1.784 bedrijven hebben er 660 (37,0%) in 2006 één of meer probleemsoorten ervaren. Het totaal aantal ervaren problemen was tenminste 3.747 (zie tabel 8). Doordat bij 9 bedrijven discrepanties bestaan tussen het opgegeven totaal aantal problemen en de som van het aantal problemen per hier onderscheiden wederpartijen, komt het totaal aantal problemen hier 150 problemen hoger uit. Bij P1 leiden discrepanties bij 4 van de 364 bedrijven over de wederpartij heen geteld 'netto' tot 79 problemen meer. Bij P2 gaat het om 4 van de 63 bedrijven en 5 problemen meer. Bij P8 gaat het om één van de 71 bedrijven en 66 problemen meer.

### 2.3.2 Wederpartijen en (potentieel) juridische probleemfrequentie

Uit de laatste kolom van tabel 25 komt naar voren dat bijna een derde van de (potentieel) juridische problemen die bedrijven in 2006 hebben ervaren problemen betrof over de betaling van door het bedrijf aan andere bedrijven geleverde goederen of diensten (28,5%). Nog eens 16,5% betrof problemen over de betaling van door het bedrijf aan particulieren geleverde goederen of diensten. Hoewel een verhoudingsgewijs groot deel (45,0%) van de (potentieel) juridische problemen in

2006 dus de (betaling van) de uitgaande stroom van goederen en diensten betrof, bleven de problemen daar zeker niet toe beperkt: 19,8% van alle problemen had betrekking op de (betaling) van de inkomende stroom en in het bijzonder de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van door het bedrijf bij andere bedrijven afgenomen goederen of diensten (16,7%). Daarnaast waren er met name veel problemen met criminaliteit en fraude door niet tot het bedrijf behorende rechtspersonen (11,3%). Deze vier genoemde combinaties van (potentieel) juridische probleemsoort en wederpartij bestrijken samen drie kwart van alle problemen in 2006.

Tabel 25 laat verder zien dat meer dan de helft (54,6%) van alle (potentieel) juridische problemen die de bedrijven in het onderzoek in 2006 hebben ervaren, problemen waren met andere bedrijven over hetzij (de betaling van) de levering of de afname van goederen of diensten, hetzij de aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade. Bij één vijfde van alle problemen ging het om problemen met particulieren over de levering of afname van goederen of diensten. Bij elkaar betrof drie kwart (75,3%) van alle (potentieel) juridische problemen de (betaling van de) levering of afname van goederen of diensten en bij deze groep problemen bestond in slechts 5,7% van de gevallen de wederpartij uit de overheid of andere organisaties. Tabel 26 geeft een samenvattend overzicht. Van alle (potentieel) juridische problemen die de bedrijven meldden, hadden zij er 54,6% met andere bedrijven; 19,5% met particulieren, 6,7% met de overheid; 4,9% met werknemers en 14,2% met andere wederpartijen (andere organisaties, rechtspersonen anders dan werknemers).

**Tabel 26 Overzicht van de incidentie en frequentie van (potentieel) juridische problemen naar wederpartij (tweede enquête, N=1.784)\***

Wederpartij	Bedrijven met minstens		(Potentieel) juridische	
	één probleem		problemen	
	Aantal	%	Aantal	%
Bedrijven	359	20,1	1.964	54,6
Particulieren	161	9,0	703	19,5
Overheid	141	6,7	242	6,7
Andere organisaties	17	1,0	103	2,9
Werknemers	118	6,6	178	4,9
Overige rechtspersonen	111	7,2	407	11,3
<b>Totaal</b>	<b>660</b>	<b>37,0</b>	<b>3.597</b>	<b>100</b>

\* Van 1.784 bedrijven hebben er 660 (37,0%) in 2006 één of meer probleemsoorten ervaren en tenminste 3.747 problemen (zie tabel 8) in totaal. Door discrepanties bij 9 bedrijven tussen het opgegeven totaal aantal problemen en de som van het opgegeven aantal problemen per onderscheiden wederpartij komt het totaal aantal problemen hier (net als in tabel 25) 150 hoger uit dan in tabel 8.

## 2.4 Samenvatting en conclusies

Bedrijven in het midden- en kleinbedrijf krijgen geregeld met serieuze problemen te maken, maar deze problemen zijn niet allemaal dermate ernstig dat ze tot procedures hadden kunnen leiden of hebben geleid en daarmee als (potentieel) juridisch zijn te bestempelen. Terwijl 61,9% van de 2.097 geënquêteerde bedrijven in 2006 met serieuze problemen te maken kreeg, gold dat wat de (potentieel) juridische problemen betreft voor 37,0% van de 1.784 geënquêteerde bedrijven. Bedrijven werden in 2006 ook met aanzienlijk meer serieuze dan (potentieel) juridische problemen geconfronteerd (gemiddeld respectievelijk 12,7 en 5,7 problemen per bedrijf dat problemen ondervond).

De meest voorkomende serieuze problemen betroffen problemen over de betaling van geleverde goederen of diensten (45,4% van de serieuze problemen); de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van afgenomen goederen of diensten (16,5% van de serieuze problemen); en de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde goederen of diensten (9,2% van de serieuze problemen). Bij de (potentieel) juridische problemen is die rangorde vergelijkbaar. De grootste groep van (potentieel) juridische problemen betrof die over de betaling van geleverde goederen of diensten (46,8% van de -potentieel- juridische problemen); gevolgd door de (potentieel) juridische problemen over de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van afgenomen goederen of diensten (17,8% van de -potentieel- juridische problemen); en de (potentieel) juridische problemen over serieuze vormen van criminaliteit of fraude (11,3% van de -potentieel- juridische problemen).

De respondenten bestempelden de problemen die door de wederpartij werden 'veroorzaakt' (problemen over de betaling van geleverde goederen of diensten; problemen over de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van afgenomen goederen of diensten) in iets hogere mate als (potentieel) juridisch dan de problemen die zij zelf 'veroorzaken' (problemen over de betaling van afgenomen goederen of diensten; problemen over de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde goederen of diensten). Bij zowel de serieuze als de (potentieel) juridische problemen handelt ongeveer drie kwart van de problemen over de (betaling van de) levering of afname van goederen of diensten.

Van de (potentieel) juridische problemen is bekend met wie de bedrijven in het onderzoek deze problemen hadden. Van alle (potentieel) juridische problemen die deze bedrijven meldden, betrof 54,6% problemen met andere bedrijven; 19,5% met particulieren, 6,7% met de overheid; 4,9% met werknemers en 14,2% met andere wederpartijen (andere organisaties, rechtspersonen anders dan werknemers).

De bedrijven verschillen aanzienlijk in de incidentie en frequentie waarmee zij met serieuze of (potentieel) juridische problemen werden geconfronteerd. Tot op zekere hoogte lijkt het hebben van problemen te kunnen worden verklaard uit het feit dat de desbetreffende bedrijven reeds andere problemen hadden die de nieuwe problemen uitlokten of (mede)veroorzaakten. Zo bestaat er statistisch gezien een significante samenhang tussen de frequentie van (potentieel) juridische problemen over de kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van afgenomen goederen of diensten en de betaling van deze goederen of diensten. Dit verband klinkt logisch: wanneer men niet tevreden is over de gedane levering, zal men minder snel geneigd zijn deze (volledig) te betalen.

Ter verklaring van verschillen tussen bedrijven is ook gekeken naar de mate van samenhang tussen de incidentie van serieuze en (potentieel) juridische problemen en bepaalde achtergrondkenmerken van de bedrijven.

De bedrijven die in 2006 statistisch significant relatief minder vaak dan gemiddeld met serieuze problemen werden geconfronteerd waren bedrijven die:

- in de bedrijfssector 'overige dienstverlening' actief waren;
- één of twee werkzame personen telden;
- 10 tot 15 jaar oud waren;
- uit één vestiging bestonden;
- geheel zelfstandig waren;
- qua rechtsvorm een eenmanszaak waren.

Bedrijven die in 2006 juist statistisch significant vaker dan gemiddeld met serieuze problemen te maken kregen, waren bedrijven die:

- in de sector 'bouw' actief waren;
- drie of meer werkzame personen telden;
- uit twee of meer vestigingen bestonden;



- niet geheel zelfstandig waren;
- qua rechtsvorm een BV waren.

De bedrijven die statistisch significant minder vaak dan gemiddeld met (potentieel) juridische problemen werden geconfronteerd, waren bedrijven die:

- in de bedrijfssectoren 'logies' of 'overige dienstverlening' actief waren;
- één of twee werkzame personen telden;
- uit één vestiging bestonden;
- geheel zelfstandig waren;
- officieel een eenmanszaak waren;
- geen lid waren van een brancheorganisatie.

Bedrijven die juist statistisch significant vaker dan gemiddeld met (potentieel) juridische problemen te maken kregen, waren bedrijven die

- vijf of meer werkzame personen telden;
- uit meer dan drie vestigingen bestonden;
- niet geheel zelfstandig waren;
- officieel een BV waren;
- lid waren van een brancheorganisatie.

Vermeldenswaard is in dit verband dat bedrijven in de sector 'bouw' een statistisch significant hogere kans hadden op serieuze problemen vergeleken met bedrijven die niet in deze sector actief waren. Hun kans op de ernstigere (potentieel) juridische problemen was echter niet hoger. Bedrijven in de sector 'logies' hadden een gemiddelde kans om in aanraking te komen met serieuze problemen, maar hun kans op de ernstigere (potentieel) juridische problemen was statistisch significant lager. Bedrijven in de sector 'overige dienstverlening' hadden een statistisch significant lagere kans om met zowel serieuze als (potentieel) juridische problemen te worden geconfronteerd.

Van belang is ook dat de bedrijfsleeftijd geen statistisch significante invloed had op de kans op (potentieel) juridische problemen, maar wel op de kans op serieuze problemen. Omgekeerd ging het lid zijn van een brancheorganisatie niet gepaard met een statistisch significant hogere kans op serieuze problemen, maar wel met een statistisch significant hogere kans op de ernstigere (potentieel) juridische problemen.

Wanneer preciezer naar de aard van de (potentieel) juridische problemen wordt gekeken, blijken sommige van deze problemen wel en andere niet samen te hangen met de achtergrondkenmerken van het bedrijf. Dit geldt voor zeven van de behandelde achtergrondkenmerken (bedrijfssector, aantal werkzame personen, bedrijfsleeftijd, aantal vestigingen, mate van zelfstandigheid, rechtsvorm, lidmaatschap brancheorganisatie) en de incidenties van zes van de zeven (potentieel) juridische probleemsoorten. Alleen de incidentie van (potentieel) juridische problemen over belastingen, heffingen en/of invoerrechten (P5) hield met geen van de achtergrondkenmerken statistisch significant verband. Belangrijke achtergrondkenmerken waren in dit verband het aantal werkzame personen; het lidmaatschap van de brancheorganisatie; het aantal vestigingen waaruit het bedrijf bestond en de rechtsvorm die het bedrijf had.



### 3 Het beroep op juridische dienstverlening

Dit hoofdstuk richt zich op de beantwoording van de onderzoeksvragen twee en drie:

- *Hoe gaan de bedrijven met problemen om en welke juridische dienstverleners worden door hen daarbij ingeschakeld? Hoe zijn de verschillen tussen bedrijven in dit verband te verklaren?*
- *Hoe beëindigen bedrijven hun problemen en hoe beoordelen zij het optreden van de door hen ingeschakelde juridische dienstverleners in dit verband?*

In dit hoofdstuk gaat het vooral om de inschakeling van de verschillende juridische dienstverleners door bedrijven met serieuze en (potentieel) juridische problemen; de ervaringen met deze hulpverleners; de wijzen waarop bedrijven hun (potentieel) juridische problemen doorgaans beëindigen; en het openbaar maken van het probleem om de wederpartij onder druk te zetten. Onder juridische dienstverleners worden in dit kader de volgende functionarissen en organisaties verstaan: de advocaat; de arbiter; de accountant; de brancheorganisatie; de deurwaarder; de geschillencommissie; de juridisch adviseur; het incassobureau; de mediator; de politie; de rechter; de rechtsbijstandsverzekering; en de restcategorie overige dienstverleners. Zoals in hoofdstuk 1 is behandeld, bestaan er kleine verschillen tussen de juridische dienstverleners die in de eerste en de tweede enquête aan de orde kwamen.

Paragraaf 3.1 richt zich op de incidentie en frequentie van het gebruik van juridische dienstverlening door bedrijven in 2006. Dit gebeurt op basis van de resultaten van de eerste enquête. Hierbij zal een onderscheid worden gemaakt tussen bedrijven die wel en bedrijven die geen serieuze problemen hadden. Bovendien komt aan de orde waarom de bedrijven een beroep deden op de juridische dienstverleners: ging het om informatieverstrekking of om concrete hulp? Paragraaf 3.2 behandelt vervolgens de incidentie en frequentie van het beroep op de juridische dienstverlening bij (potentieel) juridische problemen.

In paragraaf 3.3 komt de samenloop in het beroep op de juridische dienstverleners aan de orde. Dit gebeurt als onderdeel van het antwoord op de vraag wat de achtergrond is van de verschillen tussen bedrijven in de incidentie en frequentie van het gebruik van de verschillende soorten juridische dienstverleners in 2006. Een deel van deze verklaring ligt besloten in de kenmerken van de bedrijven die met de problemen werden geconfronteerd. In paragraaf 3.4 wordt daarom onderzocht in hoeverre bepaalde achtergrondkenmerken van deze bedrijven samenhangen met het beroep op de juridische dienstverleners.

Paragraaf 3.5 bevat een algeheel overzicht van de incidentie en frequentie van de (potentieel) juridische problemen die de bedrijven in 2006 hadden, de aard van de wederpartij bij deze problemen, en de incidentie en frequentie van de inschakeling van juridische dienstverleners. Tevens wordt in deze paragraaf ingegaan op het algemene oordeel van de respondenten over het functioneren van de juridische dienstverleners en hun mening over de rol van de juridische dienstverleners bij het beëindigen van (potentieel) juridische problemen.

Paragraaf 3.6 behandelt het niet inschakelen van juridische dienstverleners bij (potentieel) juridische problemen en de redenen hiervoor. Paragraaf 3.7 richt zich op de wijzen waarop de bedrijven hun (potentieel) juridische problemen doorgaans beëindigden.

Als manier om wederpartijen onder druk te zetten en tot inschikkelijkheid te bewegen, mag het zoeken van openbaarheid (*naming* en *shaming*) zich in een toenemen-

de belangstelling van beleidsmakers en wetenschappers verheugen. Dit is de reden waarom er aan deze wijze van omgaan met (potentieel) juridische problemen in paragraaf 3.8 apart aandacht wordt besteed. Deze paragraaf behandelt de incidentie en frequentie van het zoeken van openbaarheid, onderscheiden naar wederpartij; de wijze waarop de openbaarheid werd gezocht; en de verwachtingen omtrent de effectiviteit van het zoeken van openbaarheid. De afsluitende paragraaf 3.9 geeft een samenvatting van de belangrijkste resultaten en conclusies van dit hoofdstuk.

### 3.1 Incidentie en frequentie van het gebruik van juridische dienstverlening

In deze paragraaf worden op basis van de resultaten van de eerste enquête de incidentie en frequentie van het beroep op juridische dienstverlening door de bedrijven uit het EIM-panel in 2006 behandeld. Daarbij wordt zowel aandacht besteed aan de inschakeling van juridische dienstverleners door bedrijven die serieuze problemen hadden als door bedrijven die geen problemen rapporteerden.

#### 3.1.1 Incidentie van het beroep op juridische dienstverlening

Bij de incidentie van het beroep op juridische dienstverlening gaat het om de vraag hoeveel bedrijven op welke juridische dienstverlener in 2006 een beroep deden. Tabel 27 geeft hiervan een overzicht.

**Tabel 27 Incidenties van de inschakeling van juridische dienstverleners door bedrijven in 2006 (eerste enquête, N=2.097)**

Juridische dienstverlener	Aantal bedrijven	%
Advocaat	534	25,5
Arbiter	38	1,8
Brancheorganisatie	525	25,0
Deurwaarder	364	17,3
Geschillencommissie	26	1,3
Juridisch adviseur	420	20,0
Mediator	48	2,3
Politie	360	17,2
Rechter	199	9,5
Rechtsbijstandsverzekering	183	8,7
Overige	71	4,5
<b>Totaal</b>	<b>1.285</b>	<b>61,3</b>

Uit tabel 27 blijkt dat in 2006 de advocaat de juridische dienstverlener was die door de grootste groep bedrijven werd ingeschakeld: 534 bedrijven (25,5% van de 2.097 bedrijven in het onderzoek) deden in 2006 een beroep op de advocaat. Naast de advocaat werden relatief frequent benaderd: de brancheorganisatie (door 25,0% van de bedrijven); de juridisch adviseur (door 20,0% van de bedrijven); de deurwaarder (door 17,3% van de bedrijven) en de politie (door 17,2% van de bedrijven). Op de rechter deden 199 bedrijven een beroep (9,5% van de bedrijven). Dit lijkt wellicht niet veel, maar is altijd nog aanzienlijk meer dan het beroep op de alternatieve vormen van geschilbeslechting: de mediator werd door slechts 2,3% van de bedrijven ingeschakeld; de arbiter door 1,8% van hen en de geschillencommissie door maar 1,3%. Het totaal aantal bedrijven dat juridische dienstverleners inschakelde, was 1.285 oftewel 61,3% van alle bedrijven.

Wanneer louter wordt gekeken naar de 1.298 bedrijven die aangaven in 2006 serieuze problemen te hebben ervaren (zie tabel 3), blijkt dat 981 van hen, oftewel 75,6%, een beroep deed op de juridische dienstverleners. Lang niet alle bedrijven die met serieuze problemen werden geconfronteerd, zochten dus hulp. Omgekeerd zijn er bedrijven die naar eigen zeggen in 2006 geen serieuze problemen hadden ondervonden, maar desalniettemin juridische dienstverleners inschakelden. Om in dit fenomeen meer inzicht te geven, is in tabel 28 de incidentie van de inschakeling van juridische dienstverleners in 2006 opnieuw weergegeven, maar ditmaal met een onderscheid tussen de bedrijven die wel en de bedrijven die geen serieuze problemen meldden in 2006.

**Tabel 28 Incidenties van de inschakeling van juridische dienstverleners door bedrijven met en zonder serieuze problemen in 2006 (eerste enquête, N=2.097)**

Juridische dienstverlener	Percentage		Percentage	
	Aantal bedrijven met serieuze problemen	bedrijven met serieuze problemen	Aantal bedrijven zonder serieuze problemen	bedrijven zonder serieuze problemen
Advocaat	467	36,0	68	8,4
Arbiter	37	2,8	2	0,2
Brancheorganisatie	395	30,4	130	16,2
Deurwaarder	326	25,1	37	4,7
Geschillencommissie	24	1,8	3	0,3
Juridisch adviseur	354	27,3	66	8,3
Mediator	45	3,5	2	0,3
Politie	278	21,4	82	10,2
Rechter	182	14,0	17	2,1
Rechtsbijstandsverzekering	160	12,3	23	2,9
Overige	61	4,7	10	1,3
<b>Totaal</b>	<b>1.298</b>	<b>75,6</b>	<b>799</b>	<b>37,9</b>

Uit deze tabel 28 blijkt dat de bedrijven die met serieuze problemen te maken kregen het vaakst een beroep deden op een advocaat: 36,0% van de bedrijven met dergelijke problemen nam een advocaat in de arm. De rangorde wordt voortgezet met de brancheorganisatie (ingeschakeld door 30,4% van de bedrijven met serieuze problemen), de juridisch adviseur (ingeschakeld door 27,3% van de bedrijven met serieuze problemen), de deurwaarder (ingeschakeld door 25,1% van de bedrijven met serieuze problemen) en de politie (ingeschakeld door 21,4% van de bedrijven met serieuze problemen). Eén op de zeven met serieuze problemen geconfronteerde bedrijven (14,0%) doet een beroep op de rechter. De resterende juridische dienstverleners werden door minder bedrijven ingeschakeld. De mediator, arbiter en geschillencommissie waren wat dat betreft het minst populair.

Het is weinig verrassend dat de bedrijven zonder serieuze problemen in 2006 minder vaak juridische dienstverleners inschakelden dan de bedrijven met serieuze problemen, maar deze groep is toch nog aanzienlijk: van de 799 bedrijven die in 2006 niet met serieuze problemen werden geconfronteerd, waren dat er 303 (37,9%). De rangorde van de ingeschakelde juridische dienstverleners is bij bedrijven zonder serieuze problemen anders dan bij de bedrijven met. De bedrijven zonder serieuze problemen doen het vaakst een beroep op de brancheorganisatie (ingeschakeld door 16,2% van hen) gevolgd door de politie (ingeschakeld door 10,2% van hen), de advocaat (ingeschakeld door 8,4% van hen) de juridisch adviseur (ingeschakeld door 8,3% van hen) en de deurwaarder (ingeschakeld door 4,7% van hen).

### 3.1.2 Frequentie van het beroep op de juridische dienstverlening

Hierboven ging het louter om de vraag of een bedrijf een juridische dienstverlener heeft ingeschakeld. De frequentie waarmee dat in 2006 gebeurde, staat weergegeven in tabel 29. Bedrijven blijken bij serieuze problemen het vaakst een beroep te doen op de brancheorganisatie en de deurwaarder. Het gemiddeld aantal keren dat zij dit doen, berekend per bedrijf dat de desbetreffende dienstverlener inschakelde, is voor de deurwaarder opvallend hoog: 6,5 maal in 2006. Er blijkt een relatief kleine groep van 364 bedrijven (zie tabel 27) te zijn die op de deurwaarder relatief vaak een beroep doet. Van deze bedrijven deed 7,1% dat in 2006 zelfs vaker dan tien maal (zie tabel 29). Andere juridische dienstverleners waarop in 2006 herhaaldelijk een beroep werd gedaan, zijn de brancheorganisatie (4,2 maal per bedrijf dat de brancheorganisatie inschakelde), de rechter (3,3 maal per bedrijf dat de rechter inschakelde), de advocaat (3,2 maal per bedrijf dat de advocaat inschakelde) en de juridisch adviseur (3,1 maal per bedrijf dat de juridisch adviseur inschakelde). Op het totaal van de 16.467 serieuze problemen waarmee de bedrijven in het onderzoek in 2006 te maken kregen, resulteerde 4,0% in een gang naar de rechter. De enkele bedrijven die in 2006 de mediator, de arbiter of de geschillencommissie inschakelden, deden dat gemiddeld niet vaak: respectievelijk 1,7, 1,5 en 1,4 maal.

**Tabel 29** Frequenties van de inschakeling van juridische dienstverleners door bedrijven in 2006 (eerste enquête, N=2.097)

Juridische dienstverlener	Aantal malen ingeschakeld (rijpercentage)							Totaal aantal keer ingeschakeld	Gem. aantal keer ingeschakeld per bedrijf dat een beroep op de dienstverlener deed
	1	2	3	4	5	6-10	>10		
	Advocaat	40,9	22,1	12,5	8,2	4,5	10,4	1,5	1.697
Arbiter	78,6	9,1	7,5	0	0	4,8	0	58	1,5
Brancheorganisatie	25,5	26,9	12,8	8,2	11,2	9,4	6,0	2.206	4,2
Deurwaarder	35,7	18,2	8,7	8,6	9,3	12,2	7,1	2.366	6,5
Geschillencommissie	75,8	6,7	16,7	0	0,8	0	0	38	1,4
Juridisch adviseur	38,1	25,2	12,8	9,4	5,0	7,1	2,4	1.313	3,1
Mediator	61,4	15,6	17,7	4,5	0	0,8	0	82	1,7
Politie	53,6	21,9	9,9	3,9	3,9	5,6	1,2	899	2,5
Rechter	62,0	20,8	9,4	1,3	0,7	4,8	1,0	657	3,3
Rechtsbijstandsverzekering	64,2	23,4	5,7	3,4	0,2	2,8	0,3	305	1,7
Overige	15,9	18,8	12,9	16,7	11,0	14,4	10,3	435	6,1

De hier onderscheiden juridische dienstverleners werden in 2006 in totaal 10.056 maal ingeschakeld. Per bedrijf was sprake van gemiddeld 4,8 inschakelingen. Wanneer louter naar die bedrijven wordt gekeken die overgingen tot het inschakelen van juridische dienstverleners, gaat het gemiddeld om 7,8 inschakelingen per bedrijf. Dat relatief hoge aantal neemt niet weg dat voor zes van de elf soorten juridische dienstverleners geldt dat de bedrijven die hen inschakelden dat meestal niet meer dan één maal deden.

In tabel 30 is wederom de frequentie van de inschakeling van juridische dienstverleners in 2006 weergegeven, nu beperkt tot de bedrijven die aangaven in 2006 serieuze problemen te hebben ervaren.

**Tabel 30 Frequenties van de inschakeling van juridische dienstverleners door bedrijven met serieuze problemen in 2006 (eerste enquête, N=2.097)**

Juridische dienstverlener	Aantal malen ingeschakeld (rijpercentage)							Totaal aantal keer ingeschakeld	Gem. aantal keer ingeschakeld per bedrijf dat een beroep op de dienstverlener deed
	1	2	3	4	5	6-10	>10		
	Advocaat	38,1	22,5	13,2	8,9	5,1	10,6	1,7	1.552
Arbiter	77,7	9,5	7,8	0	0	5,0	0	56	1,5
Brancheorganisatie	23,0	23,8	14,9	7,7	12,8	10,2	7,6	1.864	4,7
Deurwaarder	33,0	17,4	9,7	9,3	10,4	12,2	7,9	2.283	7,0
Geschillencommissie	81,2	7,5	10,4	0	0,9	0	0	31	1,3
Juridisch adviseur	38,4	25,6	12,9	8,9	5,8	6,3	2,1	1.112	3,1
Mediator	63,9	16,4	18,5	0,4	0	0,8	0,1	74	1,7
Politie	50,6	23,6	9,6	5,1	4,6	5,6	1,0	714	2,6
Rechter	61,4	20,5	10,3	1,4	0	5,3	1,1	631	3,5
Rechtsbijstandsverzekering	61,1	24,9	6,4	3,9	0,2	3,2	0,3	278	1,7
Overige	15,3	21,9	11,9	14,8	9,5	15,1	11,4	359	5,9

Wanneer we alleen kijken naar de bedrijven die in 2006 serieuze problemen hadden, is het beeld weinig anders dan wat in tabel 29 werd gepresenteerd. Dit is terug te voeren op het feit dat de bedrijven met serieuze problemen in 2006 verantwoordelijk waren voor de overgrote meerderheid van het beroep op de juridische dienstverlening: 8.954 van de 10.056 inschakelingen (89,0%) staan voor 2006 op hun conto. Met een gemiddelde van 7,0 inschakelingen per bedrijf dat een beroep op de dienstverleners deed, is de deurwaarder – nog duidelijker dan in tabel 29 het geval was – de juridische dienstverlener waarop het meest herhaaldelijk een beroep werd gedaan, gevolgd door de brancheorganisatie (4,7 maal gemiddeld per bedrijf dat de brancheorganisatie inschakelde) en de rechter (3,5 maal gemiddeld per bedrijf dat de rechter inschakelde).

**Tabel 31 Frequenties van de inschakeling van juridische dienstverleners door bedrijven zonder serieuze problemen in 2006 (eerste enquête, N=2.097)**

Juridische dienstverlener	Aantal malen ingeschakeld (rijpercentage)							Totaal aantal keer ingeschakeld	Gem. aantal keer ingeschakeld per bedrijf dat een beroep op de dienstverlener deed
	1	2	3	4	5	6-10	>10		
	Advocaat	60,0	19,2	8,0	3,5	0,5	8,6	0,2	146
Arbiter	100	0	0	0	0	0	0	2	1,0
Brancheorganisatie	33,3	36,2	6,6	9,8	6,0	7,1	1,0	341	2,6
Deurwaarder	59,5	25,4	0	2,8	0	12,3	0	83	2,2
Geschillencommissie	30,4	0	69,6	0	0	0	0	7	2,4
Juridisch adviseur	36,3	22,5	12,2	12,3	0,8	12,1	3,8	200	3,0
Mediator	10,3	0	0	89,7	0	0	0	8	3,7
Politie	63,7	16,2	10,9	0	1,7	5,7	1,8	185	2,3
Rechter	68,8	23,5	0,2	0	7,5	0	0	26	1,5
Rechtsbijstandsverzekering	85,3	13,3	0,8	0	0,6	0	0	27	1,2
Overige	19,3	0	19,0	27,8	19,5	11,1	3,5	76	7,4

Tabel 31 geeft de frequenties van de inschakelingen van juridische dienstverleners door bedrijven die in 2006 *niet* met serieuze problemen te maken kregen. De rangorde van de juridische dienstverleners die het meest herhaaldelijk werden ingeschakeld, is duidelijk anders dan die van de bedrijven die in 2006 wel serieuze problemen ondervonden. De mediator gaat aan kop met 3,7 inschakelingen per bedrijf dat een beroep op deze juridische dienstverlener deed. De kanttekening die daarbij moet worden gemaakt, is dat er slechts drie bedrijven zonder serieuze problemen waren die in 2006 de mediator inschakelden. Bij de juridisch adviseur ligt dat anders. Met een gemiddelde van 3,0 herhaalde inschakelingen voor de 66 bedrijven die een beroep op hem deden, scoort deze juridische dienstverlener relatief hoog. Dit is mede het gevolg van het feit dat twee bedrijven de juridisch adviseur meer dan tien maal inschakelden (respectievelijk twaalf en dertig maal). De brancheorganisatie is onder de bedrijven zonder serieuze problemen in 2006 de vaakst ingeschakelde dienstverlener (341 maal) en deze inschakeling gebeurde meestal herhaaldelijk.

### 3.1.3 Reden van het beroep op de juridische dienstverlening

In tabel 32 staat voor sommige juridische dienstverleners weergegeven waarom de respondenten van de eerste enquête een beroep op hen deden. Ging het overwegend om hulp bij een serieus probleem, om een verzoek om informatie of om beide?<sup>21</sup>

<sup>21</sup> Bij de tweede enquête is deze vraag niet gesteld om de omvang van de vragenlijst te beperken, bovendien werd verondersteld dat bij problemen die tot juridische procedures hadden kunnen leiden of daadwerkelijk hebben geleid een beroep op de juridische dienstverleners een vraag om concrete hulp betekende.



**Tabel 32 Reden van het beroep op juridische dienstverleners in 2006 (eerste enquête N=2.097)**

Juridische dienstverlener	Hulp bij een	Informatie-	Hulp en	Totaal*
	serieus probleem	verstrekking	informatie bij een serieus probleem	
Advocaat	328 (60,8)	54 (10,1)	157 (29,1)	540 (100)
Brancheorganisatie	71 (13,2)	369 (68,3)	100 (18,5)	540 (100)
Deurwaarder	330 (90,0)	10 (2,9)	26 (7,1)	367 (100)
Juridisch adviseur	127 (30,1)	191 (45,1)	105 (24,8)	423 (100)
Politie	308 (85,9)	29 (7,9)	22 (6,1)	359 (100)
Rechtsbijstandsverzekering	135 (73,7)	20 (11,1)	28 (15,2)	183 (100)
Andere voorzieningen	36 (47,1)	14 (17,9)	26 (34,9)	76 (100)

\* In tien gevallen wisten de respondenten niet wat de reden was of wilden zij dit niet zeggen terwijl zij eerder wel hadden aangegeven een beroep te hebben gedaan op de betreffende juridische dienstverlener.

Bij een aantal juridische dienstverleners lag het antwoord op deze vraag voor de hand: naar de rechter, de arbiter, de geschillencommissie of de mediator gaat men voor de beslechting van een geschil, niet om informatie in te winnen. Met het oog op de lengte van de vragenlijst is daarom bij het beroep op deze juridische dienstverleners afgezien van het vragen naar de reden van hun inschakeling. Wat de juridische dienstverleners betreft die in tabel 32 staan vermeld, was op voorhand echter minder duidelijk waarom op hen een beroep was gedaan. Wanneer dat gebeurde, is de respondenten daarom naar de reden gevraagd. In totaal werd door de respondenten van de eerste enquête in 2006 2.488 keer tenminste één maal een beroep gedaan op de advocaat; de brancheorganisatie; de deurwaarder; de juridisch adviseur; de politie, de rechtsbijstandsverzekering en andere voorzieningen (met uitsluiting van de rechter, de arbiter, de geschillencommissie of de mediator). Van deze 2.488 inschakelingen vonden er 1.335 (53,7%) plaats in het kader van een vraag om hulp, ging het bij 687 (27,6%) om een vraag om informatie en bij 464 (18,6%) inschakelingen om beide. In tabel 3.6 is duidelijk te zien dat de verdeling van de vragen om hulp en/of informatie niet in gelijke mate over de hulpverleners zijn verdeeld. Het beroep op de deurwaarder werd in 2006 door 90,0% van de respondenten gedaan voor hulp bij een serieus probleem. Slechts 2,9% van de respondenten deed dit omdat zij op zoek waren naar informatie terwijl 7,1% zowel op zoek was naar hulp als naar informatie. Bij de brancheorganisatie liggen de verhoudingen andersom. Slechts 13,2% van de respondenten deed het beroep op deze organisatie om hulp te krijgen bij een serieus probleem terwijl 68,3% dat deed uit een behoefte aan informatie. De resterende 18,5% van de respondenten die in 2006 een beroep deden op de brancheorganisatie deden dit vanwege een behoefte aan zowel hulp als informatie.

### 3.2 De incidentie en frequentie van juridische dienstverlening bij (potentieel) juridische problemen

Na hierboven de incidentie en frequentie van de inschakeling van juridische dienstverlening door bedrijven die in 2006 al dan niet met serieuze problemen waren geconfronteerd te hebben behandeld, richten we nu de blik op de incidentie en frequentie van de inschakeling van juridische dienstverlening bij (potentieel) juridische problemen. De bevraging van de respondenten over de inschakeling van juridische dienstverlening verliep in de tweede enquête anders dan in de eerste enquête. In de tweede enquête werd alleen naar het beroep op juridische dienstverleners gevraagd als de respondenten hadden aangegeven (potentieel) juridische problemen te hebben ervaren. Deze juridische dienstverleners waren daarbij niet volledig dezelfde als in de eerste enquête. De ervaring had geleerd dat op de geschillencommissie, de arbiter en de mediator zelden een beroep werd gedaan terwijl andere dienstverleners die in de eerste enquête niet werden genoemd getalsmatig waarschijnlijk belangrijker waren. Er werd daarom besloten de arbiter en de geschillencommissie af te voeren en in hun plaats de accountant en het incassobureau in de vragenlijst op te nemen. Hoewel ook het beroep op de mediator gering was gebleken, bleef deze toch in de vragenlijst gehandhaafd omdat er binnen het ministerie van Justitie voor deze juridische dienstverlener bijzondere belangstelling bestaat. Met het oog op de omvang van de vragenlijst werd vervolgens besloten niet bij elk (potentieel) juridisch probleem naar de inschakeling van alle in de tweede enquête onderscheiden juridische dienstverleners te vragen. De selectie bleef beperkt tot die juridische dienstverleners die de respondenten, gegeven de aard van hun (potentieel) juridisch probleem, logischerwijs hadden kunnen inschakelen. Tabel 33 geeft een overzicht van de verschillende juridische dienstverleners in de tweede enquête en de soorten (potentieel) juridische problemen die de respondenten hadden kunnen ervaren. Wanneer de respondenten één of meerdere soorten hadden ervaren, werd hen naar de inschakeling van de juridische dienstverleners gevraagd die met een 'X' zijn gemarkeerd.

**Tabel 33 Overzicht van de juridische dienstverleners in combinatie met de (potentieel) juridische problemen in de tweede enquête (N=1.784)**

Juridische dienstverlener	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
Advocaat	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Accountant	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Brancheorganisatie	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Deurwaarder	X	X				X	X	X	X
Incassobureau	X	X				X	X	X	X
Juridisch adviseur	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Mediator	X	X	X			X	X	X	X
Politie								X	X
Rechter	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Rechtsbijstandsverzekering	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Overige juridische dienstverlening	X	X	X	X	X	X	X	X	X

P1 Betaling van geleverde goederen of diensten; P2 Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van geleverde goederen of diensten; P3 Arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden; P4 Aanvraag van vergunningen; P5 Belastingen, heffingen en/of invoerrechten; P6 Betaling van afgenomen goederen of diensten; P7 Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van afgenomen goederen of diensten; P8 Aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade; P9 Serieuze vormen van criminaliteit of fraude

### 3.2.1 Incidentie van het beroep op de juridische dienstverlening

Tabel 34 geeft de incidentie van de inschakeling van de juridische dienstverlening bij (potentieel) juridische problemen weer. Aangezien (potentieel) juridische problemen onder de bedrijven in het onderzoek aanzienlijk minder vaak voorkwamen dan serieuze problemen, is het niet verrassend dat de inschakeling van juridische dienstverleners bij (potentieel) juridische problemen over het geheel genomen minder vaak gebeurt: 'slechts' 461 bedrijven, 25,8% van alle bedrijven in het onderzoek naar de (potentieel) juridische problemen, ging in 2006 hiertoe over. Van de 660 bedrijven die met (potentieel) juridische problemen te maken kregen, was dit 69,8%. Dit is opmerkelijk te noemen, want een hoger percentage van de bedrijven die met serieuze problemen te maken kregen (75,6%), deed een beroep op juridische dienstverleners. Vanwege de ernst van de problemen zou men eerder hebben verwacht dat juridische dienstverleners in hogere mate worden ingeschakeld bij (potentieel) juridische problemen dan bij serieuze problemen. Bedacht moet echter worden dat de inschakeling van juridische dienstverleners geregeld gebeurde om informatie te krijgen en niet voor hulp bij het serieuze probleem (zie tabel 32).

**Tabel 34 Incidenties van de inschakeling van juridische dienstverleners door bedrijven met (potentieel) juridische problemen in 2006 (tweede enquête, N=1.784)**

Juridische dienstverlener	Aantal bedrijven	%
Advocaat	222	12,4
Accountant	93	5,2
Brancheorganisatie	87	4,9
Deurwaarder	124	7,0
Incassobureau	158	8,9
Juridisch adviseur	70	3,9
Mediator	28	1,6
Politie	79	4,4
Rechter	151	8,5
Rechtsbijstandsverzekering	89	5,0
Overige	34	1,9
<b>Totaal</b>	<b>461</b>	<b>25,8</b>

Net als bij de serieuze problemen het geval was, was bij de (potentieel) juridische problemen in 2006 de advocaat de meest ingeschakelde juridische dienstverlener (ingeschakeld door 12,4% van de bedrijven). Hij wordt gevolgd door het incassobureau (ingeschakeld door 8,9% van de bedrijven), de rechter (ingeschakeld door 8,5% van de bedrijven), de deurwaarder (ingeschakeld door 7,0% van de bedrijven) en de accountant (ingeschakeld door 5,2% van de bedrijven). De relatief hoge positie van de rechter in deze rangorde komt overeen met de gedachte dat (potentieel) juridische problemen een ernstiger karakter hebben dan serieuze problemen. Datzelfde geldt voor het betrekkelijk geringere beroep op de brancheorganisatie (4,9% van de bedrijven). In tabel 32 hebben we gezien dat het beroep op de brancheorganisatie bij serieuze problemen overwegend een vraag om informatie betreft. Bij (potentieel) juridische problemen zullen de bedrijven echter vaker op zoek zijn naar hulp en daarom minder vaak de brancheorganisatie inschakelen. Hiertegenover staat dat de incidentie van de inschakeling van de rechter in de eerste enquête hoger was dan in de tweede enquête: 9,5% van de bedrijven tegen 8,5% van de bedrijven. Dit lijkt opmerkelijk, maar is wellicht terug te voeren op de perceptie van de respondent die de situatie waarin hij de rechter inschakelde wel als serieus maar niet als (potentieel) juridisch zou willen bestempelen. Dit zou bijvoor-

beeld het geval kunnen zijn bij de routinematige inschakeling van de rechter, bijvoorbeeld bij incassozaken, of bij de verlening van ontslagvergunningen. Wanneer de vergelijking wordt beperkt tot de bedrijven die serieuze dan wel (potentieel) juridische problemen hadden, ziet deze er anders uit: respectievelijk 14,0 tegen 22,9% van de bedrijven met deze problemen deed een beroep op de rechter. Dat laatste stemt wel met de verwachtingen overeen.

De alternatieve wegen tot geschilbeslechting waren weinig populair: op de mediator deed slechts 1,6% van alle bedrijven in het onderzoek een beroep en op de overige juridische dienstverlening (waaronder de arbiter en de geschillencommissie) was dat slechts 1,9%.

### 3.2.2 Frequentie van het beroep op de juridische dienstverlening

Tabel 35 geeft inzicht in de frequenties waarmee bedrijven in geval van (potentieel) juridische problemen op de juridische dienstverleners een beroep deden. Deze tabel maakt duidelijk dat het incassobureau en de deurwaarder juridische dienstverleners zijn die door een relatief beperkte groep bedrijven vaak worden ingeschakeld. Het merendeel van de bedrijven dat een beroep op deze twee dienstverleners deed (respectievelijk 53,4% en 60,5% van deze bedrijven), deed dat meer dan één maal. De bedrijven die in 2006 van hun diensten gebruik maakten, schakelden het incassobureau gemiddeld 4,2 keer in en de deurwaarder 4,6 maal. Deze vergelijkenderwijs hoge gemiddelden zijn ten dele terug te voeren op de relatief grote groep bedrijven die het incassobureau en de deurwaarder in 2006 meer dan tien maal inschakelden (respectievelijk 5,6% en 6,9% van de bedrijven die deze dienstverleners inschakelden deed dat).

**Tabel 35** Frequenties van de inschakeling van juridische dienstverleners door bedrijven met (potentieel) juridische problemen in 2006 (tweede enquête, N=660)

Juridische dienstverlener	Aantal malen ingeschakeld (rijpercentage)								Totaal aantal keer ingeschakeld	Gem. aantal keer ingeschakeld per bedrijf dat een beroep op de dienstverlener deed
	1	2	3	4	5	6-10	>10			
	Advocaat	54,2	18,7	7,9	3,2	4,0	5,2	2,8		
Accountant	58,1	13,2	16,7	5,0	2,0	4,8	0,2	201	2,1	
Brancheorganisatie	51,3	28,4	8,6	6,7	1,4	2,4	1,3	171	2,0	
Deurwaarder	39,5	24,7	14,3	6,7	2,7	5,2	6,9	576	4,6	
Incassobureau	46,6	10,2	13,3	7,5	6,5	10,3	5,6	666	4,2	
Juridisch adviseur	69,9	11,1	8,2	6,8	2,8	0,1	1,1	123	1,8	
Mediator	82,6	13,4	3,5	0,6	0	0	0	35	1,2	
Politie	50,6	17,5	15,7	5,0	4,6	4,3	2,5	252	3,2	
Rechter	64,4	19,0	8,1	3,0	2,0	0,8	2,6	287	1,9	
Rechtsbijstandsverzekering	61,5	16,5	7,6	4,0	3,3	4,5	2,6	250	2,8	
Overige	79,5	2,1	12,0	6,4	0,2	0	0	49	1,5	

De resterende juridische dienstverleners werden door de bedrijven met (potentieel) juridische problemen in 2006 meestal slechts één keer ingeschakeld. Dat geldt ook voor de advocaat, de dienstverlener die op het incassobureau na het vaakst werd ingeschakeld (579 keer in 2006). Het gemiddeld aantal keer dat de advocaat in 2006 werd ingeschakeld door de bedrijven die van zijn diensten gebruik maakten, is

2,6 keer en daarmee aanzienlijk lager dan het gemiddelde voor het incassobureau en de deurwaarder. Het beroep op de rechter bleef in 2006 beperkt: de bedrijven met (potentieel) juridische problemen deden 287 maal een beroep op hem. Op het totaal van de 3.747 (potentieel) juridische problemen waarmee de bedrijven in het onderzoek in 2006 te maken kregen, is dat gering.<sup>22</sup> Opvallend is ook de geringe frequentie waarmee een beroep op de mediator en de overige juridische dienstverlening (waaronder de arbiter en de geschillencommissie) werd gedaan: respectievelijk slechts 35 en 39 keer met voor 2006 een gemiddeld aantal inschakelingen per bedrijf dat van deze dienstverleners gebruik maakte van 1,2 en 1,5 maal. Het totaal aantal keren dat juridische dienstverleners bij (potentieel) juridische problemen in 2006 werden ingeschakeld, bedroeg 3.189 maal. Per bedrijf met (potentieel) juridische problemen dat in 2006 op de juridische dienstverleners een beroep deed, komt dat neer op gemiddeld 6,9 inschakelingen.

### 3.3 Samenloop in het gebruik van juridische dienstverlening bij serieuze en (potentieel) juridische problemen

Net zoals sommige typen problemen tot andere typen problemen kunnen leiden (zie paragraaf 2.2) is het denkbaar dat het beroep op de ene juridische dienstverlener tot het beroep op de andere juridische dienstverlener kan leiden. Het kan dit beroep echter ook onwaarschijnlijker maken. Deze positieve of negatieve samenhang in het inschakelen van juridische dienstverleners geeft meer inzicht in de achtergronden van het beroep dat op hen wordt gedaan. In het onderstaande concentreren we ons eerst op de samenloop in de incidentie en frequentie van het beroep op de juridische dienstverlening in de eerste enquête, ongeacht of de respondenten al dan niet met serieuze problemen te maken hadden gekregen.<sup>23</sup>

#### 3.3.1 Samenloop in het gebruik van juridische dienstverleners: eerste enquête

Tabel 36 bevat de resultaten betreffende de samenloop in het gebruik van juridische dienstverlening onder de bedrijven die in 2006 tenminste één juridische dienstverlener inschakelden.<sup>24</sup> De meeste statistisch significante correlaties zijn tamelijk klein en wijzen daarmee op een zwak verband. We bespreken hieronder alleen de correlaties met een waarde die groter of gelijk is aan 0,20 of kleiner dan of gelijk aan -0,20. Het sterkste statistisch significant positieve verband ( $r=0,35$ ) betreft dat tussen de advocaat (JD1) en de rechter (JD9). Verrassen doet dit verband niet: de gang naar de rechter zal vaak pas na consultatie van een advocaat worden gemaakt en wanneer het daarbij gaat om een vordering met een waarde van meer dan 5.000 euro, is procesvertegenwoordiging verplicht. Drie andere statistisch significant positieve en vergelijkenderwijs sterke samenhangen (respectievelijk  $r=0,27$ ;  $r=0,26$  en  $r=0,21$ ) hebben betrekking op die tussen de arbiter (JD2) en de geschillencommissie.

---

<sup>22</sup> Wanneer de frequentie van de inschakeling van de rechter bij serieuze problemen, 631 maal, wordt vergeleken met de inschakeling van de rechter bij (potentieel) juridische problemen, 287 maal, valt op dat er een grote groep van 'serieuze' problemen is die door de respondenten blijkbaar niet als '(potentieel) juridisch' wordt aangemerkt maar desondanks leidt tot een gang naar de rechter. Dit zou het geval kunnen zijn bij de routinematige inschakeling van de rechter door de respondent, bijvoorbeeld bij incassozaken, of het beroep op de rechter in verband met de verlening van een vergunning voor ontslag van personeel.

<sup>23</sup> Meestal was dit wel het geval: zie tabel 28 tot en met 31.

<sup>24</sup> Zie paragraaf 2.2 voor de uitleg over de methoden.

sie (JD5), die tussen de arbiter (JD2) en de mediator (JD7) en die tussen de mediator (JD7) en de geschillencommissie (JD5). Deze verbanden lijken erop te wijzen dat er een groep respondenten was met een voorkeur voor het gebruik van verschillende vormen van alternatieve geschilbeslechting.

**Tabel 36 Correlatiematrix voor de incidentie van de inschakeling van juridische dienstverlening in 2006 (eerste enquête, N=1.285)**

Juridische dienstverlener	JD2	JD3	JD4	JD5	JD6	JD7	JD8	JD9	JD10	JD11
JD1 Advocaat	0,10**	-0,08*	0,01	0,02	-0,02	0,13**	-0,00	0,35**	0,14*	-0,07**
JD2 Arbitrator	X	0,05	0,04	0,27*	0,09**	0,26**	0,11**	0,16**	0,02	-0,01
JD3 Brancheorganisatie		X	-0,08**	0,03	-0,04	0,01	-0,02	-0,03	-0,01	-0,14**
JD4 Deurwaarder			X	0,05	-0,06**	-0,04	-0,09**	0,13**	-0,03	-0,02
JD5 Geschillencommissie				X	0,06**	0,21**	0,05	0,04	0,01	0,05
JD6 Juridisch adviseur					X	0,08**	-0,08**	0,02	0,02	0,12
JD7 Mediator						X	0,06*	0,10**	0,03	-0,00
JD8 Politie							X	0,07*	-0,02	-0,22
JD9 Rechter								X	0,09**	-0,03
JD10 Rechtsbijstandsverz.									X	0,02
JD11 Overige										X

\* Significant op 0,05 niveau (Pearsons r, tweezijdig getoetst).

\*\* Significant op 0,01 niveau (Pearsons r, tweezijdig getoetst).

Een alternatieve toets voor de samenloop in het gebruik van juridische dienstverlening concentreert zich op de frequentie waarmee dat gebeurt. In feite is dit een strengere toets voor de samenhang in het gebruik van de verschillende vormen van juridische dienstverlening omdat het hier niet gaat om de vraag of het beroep op de ene juridische dienstverlener samenhangt met de andere, maar om de vraag of de frequentie waarmee op een juridische dienstverlener een beroep werd gedaan samenhangt met de frequentie waarmee op een andere juridische dienstverlener een beroep werd gedaan. Een probleem hierbij is dat de hoge aantallen beroepen die sommige bedrijven op de juridische dienstverlening deden, de berekening van de samenhang onevenredig beïnvloedt. We hebben bij de berekening van de correlaties de data daarom gereduceerd door gebruik te maken van de cijfers in tabel 31. Op deze wijze hadden we van de zogenaamde uitbijters geen last meer. De meeste vervolgens berekende correlaties zijn tamelijk klein en wijzen daarmee op een zwak verband. We bespreken hieronder alleen de statistisch significante correlaties met een waarde die groter of gelijk is aan 0,20 of kleiner dan of gelijk is aan -0,20.

**Tabel 37 Correlatiematrix voor de frequentie van de inschakeling van juridische dienstverlening in 2006 (eerste enquête, N=1.285)**

Juridische dienstverlener	JD2	JD3	JD4	JD5	JD6	JD7	JD8	JD9	JD10	JD11
JD1 Advocaat	0,13**	0,10**	0,16**	0,04	0,13**	0,17**	0,11**	0,40**	0,19**	0,03
JD2 Arbitrator	X	0,06*	0,08**	0,35**	0,15**	0,19**	0,15**	0,26**	0,03	0,09**
JD3 Brancheorganisatie		X	0,04	0,03	0,08**	0,06*	0,08**	0,09**	0,08**	0,07*
JD4 Deurwaarder			X	0,07**	0,08**	0,03	0,02	0,23**	0,05	0,04
JD5 Geschillencommissie				X	0,09**	0,18**	0,03	0,08**	0,01	0,06*
JD6 Juridisch adviseur					X	0,09**	0,02	0,10**	0,02	0,05
JD7 Mediator						X	0,09**	0,09**	0,02	0,01
JD8 Politie							X	0,13**	0,01	0,04
JD9 Rechter								X	0,01	0,03
JD10 Rechtsbijstandsverz.									X	0,03
JD11 Overige										X

\* Significant op 0,05 niveau (Pearsons r, tweezijdig getoetst).

\*\* Significant op 0,01 niveau (Pearsons r, tweezijdig getoetst).

De sterkste statistisch significante positieve relatie in tabel 37 is die tussen de frequentie van de inschakeling van de advocaat (JD1) en de frequentie van de inschakeling van de rechter (JD9). Inhoudelijk is dit verband goed voorstelbaar, gegeven het feit dat de bij de gang naar de rechter veel bedrijven de hulp van een advocaat zullen inroepen en in sommige gevallen procesvertegenwoordiging ook verplicht is. Het relatief sterke verband ( $r=0,35$ ) tussen de frequenties van inschakeling van de arbiter (JD2) en de geschillencommissie (JD5) vormt een sterkere aanwijzing dat er een groep respondenten bestaat met een voorkeur voor alternatieve vormen van geschilbeslechting. Het verband ( $r=0,26$ ) tussen de frequenties van het beroep op de arbiter (JD2) en de rechter (JD9) kan worden geïnterpreteerd als een aanwijzing dat de inschakeling van de arbiter niet altijd tot de gewenste uitspraak leidt – er kan aan diens uitspraken immers geen executoriale titel worden ontleend. De gang naar de rechter kan die alsnog verschaffen. De laatste hier besproken correlatie ( $r=0,23$ ) is die tussen de frequenties van inschakeling van de deurwaarder (JD4) en de rechter (JD9). Dit verband is meer klassiek, in de zin dat de deurwaarder pas actief kan worden wanneer een executoriale titel is verleend. Bovendien dient aan de gang naar de rechter de gang naar de deurwaarder vaak vooraf te gaan.

### 3.3.2 Samenloop in het gebruik van juridische dienstverleners: tweede enquête

In het navolgende zal aandacht worden besteed aan de samenloop van het beroep op de juridische dienstverlening in de tweede enquête. In tabel 38 staan de correlaties in de incidentie van de inschakeling weergegeven. De meeste correlaties zijn tamelijk klein en wijzen daarmee op een zwak verband. We bespreken hieronder alleen de statistisch significante correlaties met een waarde die groter of gelijk is aan 0,20 of kleiner dan of gelijk is aan -0,20.

**Tabel 38 Correlatiematrix voor incidentie van inschakeling van juridische dienstverlening bij potentieel juridische problemen in 2006 (tweede enquête, N=461)**

Juridische dienstverlener	JD2	JD3	JD4	JD5	JD6	JD7	JD8	JD9	JD10	JD11
JD1 Advocaat	0,14**	0,08	-0,06	-0,27**	-0,05	0,12**	-0,21**	0,29**	0,09	-0,01
JD2 Accountant	X	0,18**	-0,09*	-0,14**	0,10*	0,06	-0,10*	-0,04	0,10*	0,02
JD3 Brancheorganisatie		X	0,05	-0,06	0,12*	0,15**	-0,06	0,01	0,12*	0,08
JD4 Deurwaarder			X	0,34**	-0,02	0,03	-0,14**	0,26**	0,12*	0,04
JD5 Incassobureau				X	-0,03	-0,03	-0,15**	0,06	-0,01	0,02
JD6 Juridisch adviseur					X	0,14**	-0,05	-0,01	0,12*	0,10*
JD7 Mediator						X	-0,02	0,11*	0,05	0,20**
JD8 Politie							X	-0,09*	-0,09	0,01
JD9 Rechter								X	0,08	0,07
JD10 Rechtsbijstandsverz.									X	0,02
JD11 Overige										X

\* Significant op 0,05 niveau (Pearsons r, tweezijdig getoetst).

\*\* Significant op 0,01 niveau (Pearsons r, tweezijdig getoetst).

Het sterkste statistisch significant positieve verband ( $r=0,34$ ) in tabel 38 betreft de samenhang tussen de incidentie van het beroep op de deurwaarder en de incidentie van het beroep op het incassobureau. Dit lijkt erop te wijzen dat de inschakeling van een incassobureau geregeld niet voldoende is om rekeningen geïnd te krijgen en dat de deurwaarder er dan alsnog aan te pas moet komen om dit te realiseren. Andere relatief sterke verbanden betreffen die tussen de incidentie van het beroep op de rechter en zowel de incidentie van het beroep op de advocaat ( $r=0,29$ ) als de incidentie van het beroep op de deurwaarder ( $r=0,26$ ). Deze verbanden verrassen niet. Het relatief sterke positieve verband ( $r=0,20$ ) tussen de incidenties van het beroep op de mediator en de overige juridische dienstverleners is wellicht terug te voeren op de eerder geconstateerde samenhang in het gebruik van alternatieve vormen van geschilbeslechting. In tabel 38 zijn de meeste van deze alternatieve vormen van geschilbeslechting in de categorie 'overige' ingedeeld.

Relatief sterke negatieve statistisch significante verbanden zijn te vinden tussen de incidenties van het beroep op het incassobureau en de advocaat ( $r=-0,27$ ) en de incidenties van het beroep op de politie en de advocaat ( $r=-0,21$ ). Het eerste negatieve verband suggereert dat de inschakeling van het incassobureau in een deel van de gevallen de inschakeling van de advocaat en de gang naar de rechter overbodig maakt, of dat het incassobureau met name wordt ingezet bij de kleinere vorderingen (waarvoor bij een eventuele aansluitende gang naar de rechter procesvertegenwoordiging niet verplicht is). Het tweede negatieve verband suggereert dat de advocaat wordt ingeschakeld bij civiele zaken en niet bij strafzaken waarvoor eerst aangifte bij de politie moet worden gedaan.

Een andere, strengere toets voor de samenloop in het gebruik van juridische dienstverlening concentreert zich op de vraag of de frequentie waarmee op een juridische dienstverlener een beroep wordt gedaan samenhangt met de frequentie waarmee op een andere juridische dienstverlener een beroep wordt gedaan. Bij de berekening van de correlaties is gebruik gemaakt van de cijfers uit tabel 35 zodat we van uitbijters geen last hadden. De meeste vervolgens berekende correlaties zijn tamelijk klein en wijzen daarmee op een zwak verband. We bespreken hieronder alleen de statistisch significante correlaties in tabel 39 met een waarde die groter of gelijk is aan 0,30 of kleiner dan of gelijk is aan -0,30.



**Tabel 39 Correlatiematrix voor de frequentie van inschakeling van juridische dienstverlening bij (potentieel) juridische problemen in 2006 (tweede enquête, N=461)**

Juridische dienstverlener	JD2	JD3	JD4	JD5	JD6	JD7	JD8	JD9	JD10	JD11
JD1 Advocaat	0,24**	0,20**	0,19**	0,03	0,01	0,12*	-0,00	0,38**	0,31**	0,03
JD2 Accountant	X	0,23**	0,06	-0,01	0,21**	-0,00	-0,01	0,13**	0,13**	0,11*
JD3 Brancheorganisatie		X	0,15**	0,16**	0,18**	0,17**	0,06	0,12*	0,27**	0,16**
JD4 Deurwaarder			X	0,41**	-0,01	0,05	-0,00	0,46**	0,28**	0,11*
JD5 Incassobureau				X	0,03	0,02	-0,04	0,23**	0,16**	0,10*
JD6 Juridisch adviseur					X	0,07	0,01	0,05	0,03	0,01
JD7 Mediator						X	-0,03	0,06	0,06	0,07
JD8 Politie							X	-0,04	0,08	-0,02
JD9 Rechter								X	0,21**	0,07
JD10 Rechtsbijstandsverz.									X	0,14**
JD11 Overige										X

\* Significant op 0,05 niveau (Pearsons r, tweezijdig getoetst).

\*\* Significant op 0,01 niveau (Pearsons r, tweezijdig getoetst).

De sterkste significant positieve relatie ( $r=0,46$ ) bestaat tussen de frequentie van de inschakeling van de deurwaarder en de frequentie van de inschakeling van de rechter. Zoals eerder is opgemerkt, verrast dit verband niet. De significante positieve samenhang ( $r=0,41$ ) tussen de frequenties van het beroep op de deurwaarder en het incassobureau is de volgende. Dit verband suggereert dat de inschakeling van het incassobureau geregeld niet voldoende is om niet betaalde rekeningen te innen waarna de deurwaarder wordt ingeschakeld. De samenhang ( $r=0,38$ ) in de frequenties van de inschakeling van de advocaat en de rechter is er weer een die niet tot verrassingen leidt. Nieuw is de samenhang ( $r=0,31$ ) in de frequenties van het beroep op de rechtsbijstandsverzekering en de advocaat. Deze samenhang lijkt erop te wijzen dat de inschakeling van de rechtsbijstandsverzekering geregeld tot verdere stappen leidt, waaronder de inschakeling van een advocaat.

### 3.3.3 Samenlopen vergeleken

Wanneer de tabellen 36 en 37 met elkaar worden vergeleken, blijkt dat er op basis van de resultaten van de eerste enquête slechts twee verbanden zijn die qua samenhang in de incidentie en frequentie betekenisvol en statistisch significant zijn. Dit zijn het verband tussen het beroep op de arbiter en de geschillencommissie en het verband tussen het beroep op de advocaat en de rechter.

De vergelijking van de tabellen 38 en 39, die beide betrekking hebben op de resultaten van de tweede enquête, geeft deels andere uitkomsten. Bij (potentieel) juridische problemen bestaat er qua incidentie en frequentie een betekenisvolle en statistisch significante samenloop tussen het beroep op de deurwaarder en de rechter; het beroep op de deurwaarder en het incassobureau; en het beroep op de advocaat en de rechter.

Dat er wel een statistisch significante en qua sterkte van het verband betekenisvolle samenloop bestaat tussen het beroep op de deurwaarder en de rechter in de tweede enquête maar niet in de eerste, wijst erop dat het bij de inschakeling van de deurwaarder in 2006 in het algemeen minder vaak om juridische procedures ging dan bij de inschakeling bij (potentieel) juridische problemen.

### 3.4 De incidentie van het gebruik van juridische dienstverlening bij (potentieel) juridische problemen en de achtergrondkenmerken van bedrijven

In hoofdstuk 2 is reeds aandacht besteed aan de samenhang tussen de achtergrondkenmerken van de bedrijven in het onderzoek en de incidentie van (potentieel) juridische problemen in 2006. In deze paragraaf wordt voor dezelfde achtergrondkenmerken de samenhang onderzocht met de incidentie van het gebruik van juridische dienstverlening bij (potentieel) juridische problemen in 2006.<sup>25</sup> Wat die achtergrondkenmerken betreft, gaat het achtereenvolgens om de bedrijfssector; het aantal werkzame personen; de bedrijfsleeftijd; het aantal vestigingen; de mate van zelfstandigheid; de rechtsvorm; en het lidmaatschap van een brancheorganisatie. Als eerste wordt in tabel 40 de mate van samenhang gepresenteerd tussen de incidentie van het gebruik van de verschillende vormen van juridische dienstverlening bij (potentieel) juridische problemen in 2006 en de *bedrijfssector* waarbinnen de bedrijven in het onderzoek werkzaam waren. In de tabel staan JD1 tot en met JD11 voor de verschillende juridische dienstverleners. Tabel 40 toont dat er geen statistisch significante relaties bestaan tussen de economische sectoren waarbinnen de bedrijven werkzaam waren en de incidenties van hun beroep op de verschillende juridische dienstverleners bij (potentieel) juridische problemen.

---

<sup>25</sup> We zien er hier van af de verbanden tussen de achtergrondkenmerken en de incidentie van het gebruik van juridische dienstverleners bij serieuze problemen te presenteren. Niet alleen omdat de ernst van de problemen betrekkelijk ongewis is, maar ook omdat het beroep op de juridische dienstverleners geregeld voor informatie en niet voor hulp bij het probleem was. Dit kan tot moeilijk te duiden verbanden leiden. Wij richten ons hier daarom op de daadwerkelijke hulp bij de omgang met problemen die tot juridische procedures hadden kunnen leiden of daadwerkelijk hebben geleid.

**Tabel 40 Samenhang tussen de bedrijfssector en de incidentie van het gebruik van juridische dienstverlening door bedrijven met (potentieel) juridische problemen in 2006 (tweede enquête, N=660)**

Sector	Juridische dienstverlening ingeschakeld: aantal (en percentage) per sector in 2006											
	JD1	JD2	JD3	JD4	JD5	JD6	JD7	JD8	JD9	JD10	JD11	Totaal
Industrie	20 (35,1)	8 (13,8)	10 (17,2)	13 (22,8)	15 (26,3)	7 (12,1)	3 (5,3)	7 (12,1)	17 (29,3)	7 (12,1)	2 (3,5)	57 (8,6)
Bouw	30 (29,1)	13 (12,5)	15 (14,4)	15 (14,4)	30 (28,8)	14 (13,6)	4 (3,9)	13 (12,5)	20 (19,2)	14 (13,5)	7 (6,8)	103 (15,6)
Handel	59 (29,2)	30 (14,9)	27 (13,4)	42 (20,8)	41 (20,3)	20 (9,9)	7 (3,5)	32 (15,8)	56 (27,7)	27 (13,4)	8 (4,0)	202 (30,6)
Logies	9 (34,6)	2 (7,7)	6 (23,1)	4 (15,4)	4 (15,4)	3 (11,5)	2 (7,7)	5 (19,2)	7 (26,9)	8 (30,8)	1 (3,8)	26 (3,9)
Vervoer	16 (41,0)	6 (15,8)	6 (15,4)	8 (20,5)	5 (12,8)	4 (10,5)	3 (7,7)	6 (15,4)	11 (28,9)	7 (18,4)	2 (5,1)	39 (5,9)
Financiën	9 (56,2)	2 (12,5)	1 (6,2)	4 (25,0)	4 (25,0)	1 (6,2)	1 (6,2)	2 (12,5)	6 (37,5)	2 (12,5)	0 (0,0)	16 (2,4)
Verhuur	75 (39,7)	31 (16,5)	20 (10,6)	34 (18,0)	50 (25,5)	21 (11,1)	6 (3,2)	11 (5,8)	34 (18,0)	20 (10,6)	14 (7,4)	189 (28,6)
Overige dienstverlening	5 (17,9)	1 (3,7)	3 (10,7)	6 (22,2)	10 (37,0)	0 (0,0)	2 (7,1)	4 (14,8)	2 (7,4)	4 (14,8)	0 (0,0)	28 (4,2)
<b>Totaal</b>	<b>222</b> <b>(33,8)</b>	<b>93</b> <b>(14,1)</b>	<b>87</b> <b>(13,2)</b>	<b>124</b> <b>(18,8)</b>	<b>158</b> <b>(23,9)</b>	<b>70</b> <b>(10,6)</b>	<b>28</b> <b>(4,2)</b>	<b>79</b> <b>(12,0)</b>	<b>151</b> <b>(22,9)</b>	<b>89</b> <b>(13,5)</b>	<b>34</b> <b>(5,2)</b>	<b>660</b> <b>(100)</b>

\* Statistisch significant op 0,05 niveau (Chi-2, tweezijdig getoetst).

JD1 Advocaat; JD2 Accountant; JD3 Brancheorganisatie; JD4 Deurwaarder; JD5 Incassobureau; JD6 Juridisch adviseur; JD7 Mediator; JD8 Politie; JD9 Rechter; JD10 Rechtsbijstandsverzekering; JD11 Overige

Tabel 41 toont het verband tussen de incidentie van het beroep op de juridische dienstverleners bij (potentieel) juridische problemen en het aantal in het bedrijf werkzame personen. Voor de inschakeling van de advocaat en de rechter bij (potentieel) juridische problemen doet de omvang van het bedrijf er, uitgedrukt in het aantal werknemers, statistisch significant toe. Met name bedrijven met tussen de tien en honderd werkzame personen schakelen relatief vaak advocaten en rechters in.

**Tabel 41 Samenhang tussen het aantal werknemers en de incidentie van het gebruik van juridische dienstverlening door bedrijven met (potentieel) juridische problemen in 2006 (tweede enquête, N=660)**

Omvang	Juridische dienstverlening ingeschakeld: aantal (en percentage) in 2006											
	JD1*	JD2	JD3	JD4	JD5	JD6	JD7	JD8	JD9*	JD10	JD11	Totaal
1 man	18 (23,7)	11 (14,5)	9 (11,8)	14 (18,4)	11 (14,5)	7 (9,2)	2 (2,6)	10 (13,2)	14 (18,4)	6 (7,9)	4 (5,3)	76 (11,5)
2 man	55 (36,4)	23 (15,1)	14 (9,3)	24 (15,8)	33 (21,9)	16 (10,5)	8 (5,3)	17 (11,2)	21 (13,9)	20 (13,2)	11 (7,3)	151 (22,9)
3-5 man	34 (28,8)	15 (12,7)	14 (11,9)	15 (12,7)	29 (24,6)	9 (7,6)	3 (2,5)	13 (10,9)	29 (24,4)	17 (14,4)	7 (5,9)	118 (17,9)
5-10 man	69 (30,3)	33 (14,5)	35 (15,4)	49 (21,6)	59 (25,9)	28 (12,3)	10 (4,4)	29 (12,7)	56 (24,7)	34 (14,9)	7 (3,1)	228 (34,6)
10-100 man	46 (53,5)	11 (12,8)	15 (17,2)	22 (25,3)	26 (29,9)	11 (12,6)	5 (5,8)	11 (12,8)	32 (36,8)	12 (13,8)	5 (5,7)	86 (13,1)
<b>Totaal</b>	<b>222</b> <b>(33,8)</b>	<b>93</b> <b>(14,1)</b>	<b>87</b> <b>(13,2)</b>	<b>124</b> <b>(18,8)</b>	<b>158</b> <b>(23,9)</b>	<b>70</b> <b>(10,6)</b>	<b>28</b> <b>(4,2)</b>	<b>79</b> <b>(12,0)</b>	<b>151</b> <b>(22,9)</b>	<b>89</b> <b>(13,5)</b>	<b>34</b> <b>(5,2)</b>	<b>660</b> <b>(100)</b>

\* Statistisch significant op 0,05 niveau (Chi-2, tweezijdig getoetst).

JD1 Advocaat; JD2 Accountant; JD3 Brancheorganisatie; JD4 Deurwaarder; JD5 Incassobureau; JD6 Juridisch adviseur; JD7 Mediator; JD8 Politie; JD9 Rechter; JD10 Rechtsbijstandsverzekering; JD11 Overige

In tabel 42 wordt het verband tussen de incidentie van het beroep op de juridische dienstverleners bij (potentieel) juridische problemen en de *leeftijd van het bedrijf* gepresenteerd. Alleen de incidentie van het beroep op de rechter en de incidentie van het beroep op de rechtsbijstandsverzekering vertonen een statistisch significant verband met de bedrijfsleeftijd. Met name bedrijven tussen de tien en vijftien jaar oud doen een relatief gering beroep op de rechter en de rechtsbijstandsverzekering. Bedrijven die ouder zijn dan vijftien jaar doen relatief vaak een beroep op de rechter.

**Tabel 42 Samenhang tussen de leeftijd van het bedrijf en de incidentie van het gebruik van juridische dienstverlening door bedrijven met (potentieel) juridische problemen in 2006 (tweede enquête, N=660)**

Bedrijfsleeftijd	Juridische dienstverlening gebruikt: aantal (en percentage) in 2006											
	JD1	JD2	JD3	JD4	JD5	JD6	JD7	JD8	JD9*	JD10*	JD11	Totaal
0-5 jaar	13 (22,0)	4 (6,8)	10 (17,2)	8 (13,8)	12 (20,7)	8 (13,8)	5 (8,5)	4 (6,9)	10 (17,2)	10 (16,9)	2 (3,4)	59 (9,0)
5-10 jaar	43 (31,9)	19 (14,1)	14 (10,4)	20 (14,7)	31 (22,8)	14 (10,4)	7 (5,2)	16 (11,9)	23 (16,9)	21 (15,6)	10 (7,4)	135 (20,6)
10-15 jaar	55 (30,7)	25 (14,0)	20 (11,1)	34 (18,9)	42 (23,3)	19 (10,6)	5 (2,8)	18 (10,0)	25 (13,9)	11 (6,1)	8 (4,4)	179 (27,4)
15-25 jaar	57 (41,0)	25 (18,0)	20 (14,4)	29 (20,9)	34 (24,5)	11 (8,0)	6 (4,3)	14 (10,1)	46 (33,3)	28 (20,3)	5 (3,6)	139 (21,3)
25-40 jaar	24 (34,8)	7 (10,0)	10 (14,5)	16 (23,2)	14 (20,0)	7 (10,0)	4 (5,8)	14 (20,3)	24 (34,8)	7 (10,1)	5 (7,1)	69 (10,6)
>40 jaar	29 (39,7)	13 (17,8)	12 (16,4)	17 (23,3)	23 (31,5)	10 (13,7)	2 (2,7)	11 (14,9)	23 (31,1)	12 (16,2)	4 (5,5)	73 (11,2)
<b>Totaal</b>	<b>222</b> <b>(33,8)</b>	<b>93</b> <b>(14,1)</b>	<b>87</b> <b>(13,2)</b>	<b>124</b> <b>(18,8)</b>	<b>158</b> <b>(23,9)</b>	<b>70</b> <b>(10,6)</b>	<b>28</b> <b>(4,2)</b>	<b>79</b> <b>(12,0)</b>	<b>151</b> <b>(22,9)</b>	<b>89</b> <b>(13,5)</b>	<b>34</b> <b>(5,2)</b>	<b>655</b> <b>(100)</b>

\* Statistisch significant op 0,05 niveau (Chi-2, tweezijdig getoetst).

JD1 Advocaat; JD2 Accountant; JD3 Brancheorganisatie; JD4 Deurwaarder; JD5 Incassobureau; JD6 Juridisch adviseur; JD7 Mediator; JD8 Politie; JD9 Rechter; JD10 Rechtsbijstandsverzekering; JD11 Overige

In tabel 43 wordt het verband tussen de incidentie van het beroep op de juridische dienstverleners bij (potentieel) juridische problemen en het *aantal vestigingen* van het bedrijf gepresenteerd. De incidenties van het beroep op het incassobureau en de politie blijken statistisch significant verband te houden met het aantal vestigingen van het bedrijf. Terwijl bedrijven met meer dan vier vestigingen een bovengemiddeld groot beroep doen op het incassobureau, doen de bedrijven met twee of met drie tot vier vestigingen een benedengemiddeld groot beroep op het incassobureau. Wat de politie betreft: de bedrijven met één vestiging doen benedengemiddeld vaak een beroep op haar en bedrijven met meer dan één vestiging bovengemiddeld vaak.

**Tabel 43 Samenhang tussen het aantal bedrijfsvestigingen en de incidentie van het gebruik van juridische dienstverlening door bedrijven met (potentieel) juridische problemen in 2006 (tweede enquête, N=660)**

Aantal vestigingen	Juridische dienstverlening gebruikt: aantal (en percentage) in 2006											Totaal
	JD1	JD2	JD3	JD4	JD5*	JD6	JD7	JD8*	JD9	JD10	JD11	
1	188 (32,9)	77 (13,5)	75 (13,1)	103 (18,1)	136 (23,8)	63 (11,1)	23 (4,0)	62 (10,9)	124 (21,8)	78 (13,7)	28 (4,9)	571 (86,5)
2	20 (41,7)	10 (20,4)	9 (18,4)	11 (22,9)	8 (16,7)	4 (8,2)	5 (10,2)	10 (20,8)	16 (33,3)	5 (10,4)	3 (6,1)	48 (7,3)
3-4	10 (40,0)	4 (16,0)	1 (4,2)	5 (20,0)	4 (16,7)	2 (8,3)	1 (4,0)	2 (8,3)	8 (32,0)	3 (12,0)	1 (4,0)	25 (3,8)
>4	4 (25,0)	3 (17,6)	2 (12,5)	5 (31,2)	9 (56,2)	1 (6,2)	0 (0,0)	5 (29,4)	3 (17,6)	3 (18,8)	2 (12,5)	16 (2,4)
<b>Totaal</b>	<b>222</b> <b>(33,8)</b>	<b>93</b> <b>(14,1)</b>	<b>87</b> <b>(13,2)</b>	<b>124</b> <b>(18,8)</b>	<b>158</b> <b>(23,9)</b>	<b>70</b> <b>(10,6)</b>	<b>28</b> <b>(4,2)</b>	<b>79</b> <b>(12,0)</b>	<b>151</b> <b>(22,9)</b>	<b>89</b> <b>(13,5)</b>	<b>34</b> <b>(5,2)</b>	<b>660</b> <b>(100)</b>

\* Statistisch significant op 0,05 niveau (Chi-2, tweezijdig getoetst).

JD1 Advocaat; JD2 Accountant; JD3 Brancheorganisatie; JD4 Deurwaarder; JD5 Incassobureau; JD6 Juridisch adviseur; JD7 Mediator; JD8 Politie; JD9 Rechter; JD10 Rechtsbijstandsverzekering; JD11 Overige

In tabel 44 wordt het verband tussen de incidentie van het beroep op de juridische dienstverleners bij (potentieel) juridische problemen en de mate van *zelfstandigheid* van het bedrijf weergegeven. Alleen de incidentie van het beroep op de politie vertoont een statistisch significante samenhang met de zelfstandigheid. Bedrijven die volledig zelfstandig zijn, doen benedengemiddeld vaak een beroep op de politie, bedrijven die niet volledig zelfstandig zijn doen dat bovengemiddeld vaak. Wellicht gaat het bij de niet volledig zelfstandige bedrijven om filialen van (winkel)ketens.

**Tabel 44 Samenhang tussen zelfstandigheid van het bedrijf en de incidentie van het gebruik van juridische dienstverlening door bedrijven met (potentieel) juridische problemen in 2006 (tweede enquête, N=660)**

Volledig zelfstandig?	Juridische dienstverlening gebruikt: aantal (en percentage) in 2006											Totaal
	JD1	JD2	JD3	JD4	JD5	JD6	JD7	JD8	JD9*	JD10	JD11	
Ja	207 (33,4)	85 (13,7)	80 (12,9)	120 (19,3)	146 (23,5)	68 (11,0)	24 (3,9)	70 (11,3)	139 (22,4)	85 (13,7)	32 (5,2)	39 (5,9)
Nee	15 (37,5)	8 (20,0)	7 (17,9)	5 (12,5)	11 (28,2)	3 (7,5)	4 (10,3)	9 (23,1)	13 (33,3)	4 (10,0)	2 (5,1)	621 (94,1)
<b>Totaal</b>	<b>222</b> <b>(33,8)</b>	<b>93</b> <b>(14,1)</b>	<b>87</b> <b>(13,2)</b>	<b>124</b> <b>(18,8)</b>	<b>158</b> <b>(23,9)</b>	<b>70</b> <b>(10,6)</b>	<b>28</b> <b>(4,2)</b>	<b>79</b> <b>(12,0)</b>	<b>151</b> <b>(22,9)</b>	<b>89</b> <b>(13,5)</b>	<b>34</b> <b>(5,2)</b>	<b>660</b> <b>(100)</b>

\* Statistisch significant op 0,05 niveau (Chi-2, tweezijdig getoetst).

JD1 Advocaat; JD2 Accountant; JD3 Brancheorganisatie; JD4 Deurwaarder; JD5 Incassobureau; JD6 Juridisch adviseur; JD7 Mediator; JD8 Politie; JD9 Rechter; JD10 Rechtsbijstandsverzekering; JD11 Overige

Tabel 45 bevat informatie over het verband tussen de incidentie van het beroep op de juridische dienstverleners bij (potentieel) juridische problemen en de *rechtsvorm* van het bedrijf. De tabel laat zien dat de rechtsvorm statistisch significant samenhangt met de incidentie van het beroep op zeven juridische dienstverleners. BV's schakelen bovengemiddeld vaak advocaten, deurwaarders, incassobureaus, juridische adviseurs, mediators, en rechters in en benedengemiddeld vaak accountants. VOF's schakelen bovengemiddeld vaak incassobureaus en accountants in en benedengemiddeld vaak advocaten en juridische adviseurs. Eenmanszaken doen een benedengemiddeld groot beroep op alle eerder genoemde zeven juridische dienstverleners.

**Tabel 45 Samenhang tussen de rechtsvorm van het bedrijf en de incidentie van het gebruik van juridische dienstverlening door bedrijven met (potentieel) juridische problemen in 2006 (tweede enquête, N=660)**

Rechtsvorm	Juridische dienstverlening gebruikt: aantal (en percentage) in 2006											Totaal
	JD1*	JD2*	JD3	JD4*	JD5*	JD6*	JD7*	JD8	JD9*	JD10	JD11	
BV	123 (45,9)	30 (11,2)	38 (14,2)	63 (23,5)	74 (27,7)	38 (14,2)	19 (7,1)	26 (9,7)	83 (31,1)	30 (11,2)	15 (5,6)	267 (40,5)
VOF	49 (26,1)	41 (21,8)	27 (14,4)	35 (18,5)	57 (30,3)	14 (7,4)	6 (3,2)	22 (11,7)	43 (22,9)	36 (19,1)	8 (4,3)	188 (28,4)
Eenmanszaak	44 (22,7)	20 (10,4)	20 (10,4)	26 (13,4)	26 (13,4)	15 (7,8)	3 (1,6)	30 (15,5)	24 (12,4)	23 (11,9)	10 (5,2)	194 (29,3)
Anders	6 (54,5)	2 (18,2)	2 (18,2)	1 (9,1)	1 (9,1)	3 (27,3)	0 (0,0)	2 (18,2)	2 (18,2)	1 (9,1)	0 (0,0)	11 (1,7)
<b>Totaal</b>	<b>222</b> <b>(33,8)</b>	<b>93</b> <b>(14,1)</b>	<b>87</b> <b>(13,2)</b>	<b>124</b> <b>(18,8)</b>	<b>158</b> <b>(23,9)</b>	<b>70</b> <b>(10,6)</b>	<b>28</b> <b>(4,2)</b>	<b>79</b> <b>(12,0)</b>	<b>151</b> <b>(22,9)</b>	<b>89</b> <b>(13,5)</b>	<b>34</b> <b>(5,2)</b>	<b>660</b> <b>(100)</b>

\* Statistisch significant op 0,05 niveau (Chi-2, tweezijdig getoetst).

JD1 Advocaat; JD2 Accountant; JD3 Brancheorganisatie; JD4 Deurwaarder; JD5 Incassobureau; JD6 Juridisch adviseur; JD7 Mediator; JD8 Politie; JD9 Rechter; JD10 Rechtsbijstandsverzekering; JD11 Overige

In tabel 46 wordt het verband tussen de incidentie van het beroep op de juridische dienstverleners bij (potentieel) juridische problemen en het *lidmaatschap van een brancheorganisatie* weergegeven. Voor de advocaat, het incassobureau, de politie en de rechtsbijstandsverzekering geldt dat, over het geheel genomen, de incidentie van het beroep op hen statistisch significant samenhangt met de vraag of het bedrijf lid was van een brancheorganisatie of niet. Bedrijven die lid zijn van een brancheorganisatie, doen bovengemiddeld vaak een beroep op advocaten, brancheorganisaties, de politie en de rechtsbijstandsverzekering.

**Tabel 46 Samenhang tussen het al dan niet lid zijn van een brancheorganisatie en de incidentie van het gebruik van juridische dienstverlening door bedrijven met (potentieel) juridische problemen in 2006 (tweede enquête, N=660)**

Lid branche-organisatie?	Juridische dienstverlening gebruikt: aantal (en percentage) in 2006											
	JD1*	JD2	JD3*	JD4	JD5	JD6	JD7	JD8*	JD9	JD10*	JD11	Totaal
Ja	144 (37,4)	62 (16,1)	84 (21,9)	78 (20,3)	92 (24,0)	41 (10,6)	17 (4,4)	57 (14,8)	94 (24,5)	63 (16,4)	20 (5,2)	385 (58,3)
Nee	78 (28,4)	31 (11,3)	3 (1,1)	46 (16,7)	65 (23,7)	30 (10,9)	11 (4,0)	22 (8,0)	57 (20,7)	26 (9,5)	14 (5,1)	275 (41,7)
<b>Totaal</b>	<b>222 (33,8)</b>	<b>93 (14,1)</b>	<b>87 (13,2)</b>	<b>124 (18,8)</b>	<b>158 (23,9)</b>	<b>70 (10,6)</b>	<b>28 (4,2)</b>	<b>79 (12,0)</b>	<b>151 (22,9)</b>	<b>89 (13,5)</b>	<b>34 (5,2)</b>	<b>660 (100)</b>

\* Statistisch significant op 0,05 niveau (Fischer Exact toets, tweezijdig getoetst).

JD1 Advocaat; JD2 Accountant; JD3 Brancheorganisatie; JD4 Deurwaarder; JD5 Incassobureau; JD6 Juridisch adviseur; JD7 Mediator; JD8 Politie; JD9 Rechter; JD10 Rechtsbijstandsverzekering; JD11 Overige

Tabel 47 geeft een samenvattend overzicht van de samenhang tussen de achtergrondkenmerken van het bedrijf en de incidentie van de inschakeling van de juridische dienstverlening bij (potentieel) juridische problemen. Wanneer naar de achtergrondkenmerken wordt gekeken, is duidelijk dat met name de rechtsvorm en in mindere mate het lidmaatschap van een brancheorganisatie samenhangt met de incidenties van het beroep op de juridische dienstverleners. Het gaat hierbij vooral om de advocaten, de politie en de rechter, en in mindere mate om het incassobureau en de rechtsbijstandsverzekering.

**Tabel 47 Overzicht van de samenhang tussen achtergrondkenmerken en de incidentie van het gebruik van juridische dienstverlening door bedrijven met (potentieel) juridische problemen in 2006 (tweede enquête, N=660)**

Achtergrondkenmerken bedrijf	Juridische dienstverleners										
	JD1	JD2	JD3	JD4	JD5	JD6	JD7	JD8	JD9	JD10	JD11
Sector											
Aantal werkzame personen		*							*		
Bedrijfsleeftijd									*	*	
Aantal vestigingen					*			*			
Mate van zelfstandigheid								*			
Rechtsvorm	*	*		*	*	*	*		*		
Lid brancheorganisatie	*		*					*		*	

\* Statistisch significant op 0,05 niveau (Chi-2 en Fischer Exact toets, tweezijdig getoetst).

JD1 Advocaat; JD2 Accountant; JD3 Brancheorganisatie; JD4 Deurwaarder; JD5 Incassobureau; JD6 Juridisch adviseur; JD7 Mediator; JD8 Politie; JD9 Rechter; JD10 Rechtsbijstandsverzekering; JD11 Overige

### 3.5 (Potentieel) juridische problemen, de aard van de wederpartij en het gebruik van en de ervaringen met juridische dienstverlening

Paragraaf 3.5 telt twee tabellen. De eerste, tabel 48, geeft van links naar rechts een overzicht van de (potentieel) juridische problemen die de bedrijven in het onderzoek in 2006 ondervonden, de wederpartij met wie zij deze problemen hadden (onderscheiden naar particulieren, werknemers, bedrijven, de overheid, andere organisaties, de vakbond, de personeelsvertegenwoordiging en andere rechtspersonen) en de incidenties en frequenties van de inschakeling van de juridische dienstverleners.

De tabel brengt daarmee in één overzicht samen wat in de voorgaande paragrafen is behandeld. Uit dit overzicht wordt duidelijk dat de bedrijven in het onderzoek de meeste van hun (potentieel) juridische problemen hadden met andere bedrijven; dat de overgrote meerderheid van deze problemen betrekking hadden op het normale economische verkeer tussen deze bedrijven (de levering en afname van goederen of diensten en de betaling daarvan); en dat incassobureaus, deurwaarders, advocaten en rechters tot de juridische dienstverleners behoren op wie in dit verband het vaakst een beroep wordt gedaan.



**Tabel 48** Overzicht van de incidenties (inc) en frequenties (freq) van het gebruik van juridische dienstverleners door bedrijven met (potentieel) juridische problemen, per soort probleem en per wederpartij (tweede enquête, N=660)

		Gebruik juridische dienstverlening: incidentie en frequentie																									
Soort problemen	Wederpartij	Advocaat		Accountant		Brancheorg.		Deurwaarder		Incassobur.		Jur. adviseur		Mediator		Politie		Rechter		Rechtsb. vz.		Overige		Totaal			
		inc	freq	inc	freq	inc	freq	inc	freq	inc	freq	inc	freq	inc	freq	inc	freq	inc	freq	inc	freq	inc	freq	freq			
Betaling geleverde goederen/diensten	Bedrijven	252	1.026	81	239	24	77	32	64	86	328	114	408	18	41	10	12		68	152	34	136	5	16	1.473		
			(61,2)		(74,4)		(76,1)		(69,9)		(60,8)		(62,2)		(68,0)		(72,6)			(81,6)		(83,7)		(70,8)	(68,3)		
	Particulieren	132	595	37	77	14	24	22	27	45	212	49	241	12	17	4	4		23	34	11	26	6	6	668		
			(35,5)		(23,9)		(23,8)		(29,6)		(39,2)		(36,8)		(28,0)		(27,4)			(18,3)		(16,2)		(28,5)	(31,0)		
	Overheid	9	44	2	2	0	0	0	0	0	0	2	6	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	9		
		(2,6)		(0,7)		(0,1)		(0,2)		(0)		(0,9)		(0,7)		(0)			(0,1)		(0,1)		(0)	(0,4)			
Andere organisaties	6	9	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0		0	0	0	0	0	0	6			
		(0,5)		(1,0)		(0)		(0,3)		(0,1)		(0)		(3,3)		(0)			(0)		(0)		(0,7)	(0,3)			
	<i>subtotaal</i>	364	1.674		321		102		91		541		655		60		16		187		162		22	2.157			
			(100)		(100)		(100)		(100)		(100)		(100)		(100)		(100)			(100)		(100)		(100)	(100)		
Overig geleverde goederen/diensten	Bedrijven	39	160	8	8	0	0	3	5	3	3	2	5	1	1	0	0		4	4	4	11	0	0	38		
			(64,5)		(27,3)		(100)		(53,6)		(36,4)		(74,5)		(66,8)		(0)			(77,8)		(71,2)		(70,2)	(50,0)		
	Particulieren	19	64	6	18	0	0	4	4	3	3	0	0	0	0	0	0		1	1	2	3	0	0	30		
			(25,8)		(62,7)		(0)		(43,1)		(42,4)		(0)		(16,6)		(100)			(22,2)		(16,1)		(29,8)	(39,0)		
	Overheid	3	4	2	2	0	0	0	0	2	2	2	2	0	0	0	0		0	0	2	2	0	0	8		
		(1,6)		(8,4)		(0)		(3,4)		(21,2)		(25,5)		(16,6)		(0)			(0)		(10,5)		(0)	(10,4)			
Andere organisaties	2	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	1			
		(8,1)		(1,6)		(0)		(0)		(0)		(0)		(0)		(0)			(0)		(2,0)		(0)	(0,1)			
	<i>subtotaal</i>	63	248		29		0		9		8		7		2		0		6		15		0	77			
			(100)		(100)		(100)		(100)		(100)		(100)		(100)		(100)			(100)		(100)		(100)	(100)		
Personeel & arbeid	Werknemers	112	163	72	116	22	44	16	26					12	12	10	11		44	51	29	26	3	3	288		
			(98,8)		(98,3)		(100)		(100)						(100)		(100)			(96,2)		(100)		(100)	(98,6)		
	Personeels-vertegenw.	0	0	0	0	0	0	0	0					0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0		
			(0)		(0)		(0)		(0)						(0)		(0)			(0)		(0)		(0)	(0)		
	Vakbond	0	0	0	0	0	0	0	0					0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0		
		(0)		(0)		(0)		(0)						(0)		(0)			(0)		(0)		(0)	(0)			
Overheid	2	2	2	2	0	0	0	0					0	0	0	0		2	2	0	0	0	0	4			
		(1,2)		(1,7)		(0)		(0)						(0)		(0)			(1,7)		(0)		(0)	(1,4)			
	<i>subtotaal</i>	114	165		118		44		26					12		11			53		26		3	292			
			(100)		(100)		(100)		(100)					(100)		(100)				(100)		(100)		(100)	(100)		
Aanvraag van vergunningen	Overheid	58	98	14	26	11	14	5	8					7	18				4	8	3	3	7	7	82		
			(100)		(100)		(100)		(100)						(100)						(100)		(100)	(100)			

Gebruik juridische dienstverlening: incidentie en frequentie																										
Soort problemen	Wederpartij	Advocaat		Accountant		Brancheorg.		Deurwaarder		Incassobur.		Jur. adviseur		Mediator		Politie		Rechter		Rechtsb. vz.		Overige		Totaal		
		inc	freq	inc	freq	inc	freq	inc	freq	inc	freq	inc	freq	inc	freq	inc	freq	inc	freq	inc	freq	inc	freq	freq		
Belastingen, etc.	Overheid	54	82	11	12	19	25	4	5			11	19					4	4	2	2	3	3	75		
			(100)		(100)		(100)		(100)				(100)						(100)	(100)		(100)		(100)	(100)	
Betaling afgenomen goederen/diensten	Bedrijven	33	111	8	8	2	2	6	6	2	2		1	1	1	2		4	4	0	0	0	0	27		
			(90,2)		(96,2)		(52,8)		(94,9)		(69,6)			(100)		(100)			(79,2)		(0)		(0)		(82,7)	
	Particulieren	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1		0	0	0	0		1	1	0	0	0	0	2	
			(1,6)		(0)		(0)		(0)		(30,4)			(0)		(0)			(14,8)		(0)		(0)		(5,1)	
	Overheid	3	10	0	0	2	2	0	0	0	0		0	0	0	0			0	0	0	0	0	0	2	
		(8,1)		(0)		(47,2)		(0)		(0)			(0)		(0)			(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(6,1)		
Andere organisaties	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0			0	0	0	0	0	0	1		
		(0)		(3,8)		(0)		(5,1)		(0)			(0)		(0)			(5,9)		(0)		(0)	(0)	(3,0)		
<i>subtotaal</i>		34	123		9		4		6		2		1		2			5		0		0		33		
			(100)		(100)		(100)		(100)		(100)		(100)		(100)			(100)		(100)		(100)		(100)		
Overig afgenomen goederen/diensten	Bedrijven	79	601	17	23	5	5	5	5	3	6		2	2	0	0		3	3	13	19	0	0	63		
			(90,5)		(99,3)		(100)		(100)		(100)			(100)		(0)			(100)		(100)		(0)		(100)	
	Particulieren	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0			0	0	0	0	0	0	0	
			(0)		(0,7)		(0)		(0)		(0)			(0)		(0)			(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	
	Overheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0			0	0	0	0	0	0	0	
		(0)		(0)		(0)		(0)		(0)			(0)		(0)			(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)		
Andere organisaties	1	63	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0			0	0	0	0	0	0	0		
		(9,5)		(0)		(0)		(0)		(0)			(0)		(0)			(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)		
<i>subtotaal</i>		80	664		23		5		5		6		2		0			3		19		0		63		
			(100)		(100)		(100)		(100)		(100)		(100)		(100)			(100)		(100)		(100)		(100)		

Gebruik juridische dienstverlening: incidentie en frequentie																											
Soort problemen	Wederpartij	Advocaat		Accountant		Brancheorg.		Deurwaarder		Incassobur.		Jur. adviseur		Mediator		Politie		Rechter		Rechtsb. vz.		Overige		Totaal			
		inc	freq	inc	freq	inc	freq	inc	freq	inc	freq	inc	freq	inc	freq	inc	freq	inc	freq	inc	freq	inc	freq	inc	freq	freq	
Aansprakelijkheid schade	Bedrijven	35	66	7	8	2	2	2	2	0	0		3	3	0	0	0	1	2	3	5	6	2	6	32		
			(54,1)		(43,5)		(74,9)		(39,4)		(0)			(59,6)		(0)		(6,8)		(27,7)		(51,9)		(79,5)	(41,5)		
	Particulieren	27	41	6	10	0	0	2	2	0	0	0	0	2	2	0	0	7	11	2	6	3	4	0	0	35	
			(33,6)		(50,7)		(0)		(34,4)		(0)		(0)		(34,7)		(0)		(93,2)		(63,1)		(39,5)		(0)	(46,2)	
	Overheid	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
		(2,5)		(2,5)		(4,9)		(0)		(0)		(0)		(5,6)		(0)		(0)		(0)		(0)		(0)	(1,2)		
Andere organisaties	8	12	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	2	2	0	0	1	1	1	1	2	2	8	
		(9,8)		(3,3)		(20,4)		(26,1)		(0)		(100)		(0)		(100)		(0)		(9,2)		(8,6)		(20,5)	(11,0)		
	<i>subtotaal</i>	71	122		19		3		5		0		1		6		2		12		10		11		8	76	
		(100)		(100)		(100)		(100)		(100)		(100)		(100)		(100)		(100)		(100)		(100)		(100)		(100)	
Criminaliteit of fraude	Werknemers	12	15	5	6	1	1	1	2	0	0		0	0	3	4	7	10	4	4	1	2	4	4	34		
			(3,6)		(32,5)		(94,9)		(10,4)		(0,8)			(4,4)		(100)		(4,3)		(34,7)		(20,0)		(68,9)	(10,1)		
	Andere (rechts)pers.	111	407	5	13	0	0	3	13	4	20	2	4	3	3	0	0	66	230	6	8	6	9	2	2	302	
		(96,4)		(67,5)		(5,1)		(89,6)		(99,2)		(100)		(95,6)		(0)		(95,7)		(56,3)		(80,0)		(31,1)	(89,9)		
	<i>subtotaal</i>	123	422		20		1		15		20		4		3		4		247		12		12		6	336	
		(100)		(100)		(100)		(100)		(100)		(100)		(100)		(100)		(100)		(100)		(100)		(100)		(100)	
<b>Totaal</b>		<b>660</b>	<b>3.597</b>	<b>222</b>	<b>579</b>	<b>93</b>	<b>201</b>	<b>87</b>	<b>171</b>	<b>124</b>	<b>576</b>	<b>158</b>	<b>666</b>	<b>70</b>	<b>123</b>	<b>28</b>	<b>35</b>	<b>79</b>	<b>252</b>	<b>151</b>	<b>287</b>	<b>89</b>	<b>250</b>	<b>34</b>	<b>49</b>	<b>3.190</b>	
		(100)	(100)	(33,8)	(18,1)	(14,1)	(6,3)	(13,2)	(5,4)	(18,8)	(18,1)	(23,9)	(20,8)	(10,6)	(3,9)	(4,2)	(1,1)	(12,0)	(7,9)	(22,9)	(9,0)	(13,5)	(7,8)	(3,2)	(1,5)	(100)	

De incidenties en frequenties van het beroep op de juridische dienstverlener zeggen tot op zekere hoogte beide iets over het functioneren van deze dienstverleners: naar aangenomen mag worden, zullen bedrijven in hun ogen slecht functionerende dienstverleners links laten liggen en hun heil zoeken bij andere. Het beroep op juridische dienstverleners is echter niet altijd een keuze. Wet- en regelgeving maken de inschakeling van sommige juridische dienstverleners onvermijdelijk wanneer bedrijven met bepaalde problemen worden geconfronteerd en deze willen oplossen. Het is daarom relevant om de ervaringen die bedrijven met juridische dienstverleners hebben apart te behandelen. In tabel 49 wordt het algemene oordeel van de respondenten over het functioneren van de verschillende juridische dienstverleners die zij in 2006 inschakelden gepresenteerd. De respondenten hadden bij hun oordeel de keus uit vijf antwoordmogelijkheden: zeer negatief, negatief, neutraal, positief en zeer positief.

**Tabel 49 Algemeen oordeel over het functioneren van juridische dienstverleners door respondenten die op hen in 2006 een beroep deden (eerste enquête, N=1.293)**

Juridische dienstverlener	Oordeel (aantalen en rijpercentages)						Totaal	Gem. oordeel*
	Zeer negatief	Negatief	Neutraal	Positief	Zeer positief	Geen oordeel		
Advocaat	23 (4,2)	78 (14,5)	90 (16,6)	310 (57,3)	35 (6,4)	6 (1,0)	540 (100)	3,5
Arbitrage	2 (6,2)	6 (17,0)	10 (25,7)	17 (45,4)	1 (3,8)	1 (1,8)	38 (100)	3,2
Brancheorganisatie	10 (1,8)	22 (4,0)	33 (6,2)	401 (73,7)	74 (13,6)	4 (0,7)	544 (100)	3,9
Deurwaarder	21 (5,7)	76 (20,5)	51 (13,7)	199 (54,0)	17 (4,6)	5 (1,4)	369 (100)	3,3
Geschillencommissie	1 (2,0)	1 (3,9)	3 (9,6)	18 (68,1)	3 (11,5)	1 (4,9)	26 (100)	3,9
Juridisch adviseur	8 (2,0)	20 (4,8)	65 (15,2)	282 (66,4)	38 (8,9)	12 (2,8)	425 (100)	3,8
Mediator	3 (5,4)	7 (14,9)	10 (20,4)	24 (49,9)	3 (7,0)	1 (2,3)	48 (100)	3,4
Politie	29 (7,9)	74 (20,4)	57 (15,8)	180 (49,8)	19 (5,2)	3 (0,8)	361 (100)	3,2
Rechter	15 (7,5)	46 (23,2)	32 (16,1)	84 (42,5)	14 (7,0)	7 (3,7)	199 (100)	3,2
Rechtsbijstandsverzekering	14 (7,6)	24 (12,8)	28 (15,0)	99 (54,0)	19 (10,1)	1 (0,4)	183 (100)	3,5
Overige	2 (2,8)	7 (8,8)	11 (13,8)	43 (56,3)	5 (7,2)	8 (11,1)	76 (100)	3,6
<b>Totaal**</b>	<b>127 (4,5)</b>	<b>361 (12,8)</b>	<b>388 (13,8)</b>	<b>1.656 (59,0)</b>	<b>228 (8,1)</b>	<b>49 (1,8)</b>	<b>2.808 (100)</b>	<b>3,5</b>

\* Berekend zonder de categorie 'geen oordeel'.

\*\* NB. Het gaat hier om het aantal gevelde oordelen. Dit aantal is niet gelijk aan het aantal bedrijven dat dit oordeel gaf omdat sommige bedrijven over meerdere juridische dienstverleners een oordeel gaven.

Gemiddeld scoren de juridische dienstverleners een 3,5 op een schaal die van 1 (zeer negatief) tot 5 (zeer positief) loopt: een ruime voldoende dus. Geen van de juridische dienstverleners scoort een onvoldoende. Dat neemt echter niet weg dat de rechter, de politie en de arbiter (elk met 3,2) benedengemiddeld scoren. Boven-gemiddeld wordt gescoord door de brancheorganisatie en de geschillencommissie

(elk met 3,9) en de juridisch adviseur (met 3,8). Wanneer naar de gemiddelde scores wordt gekeken, vallen een deel van de verschillen in de spreiding van de oordelen echter weg. Wanneer we deze spreiding bekijken, zien we dat over het geheel genomen 67,1% van de gegeven oordelen over de juridische dienstverleners positief tot zeer positief was, 15,5% van de gegeven oordelen neutraal (inclusief 'geen oordeel') was en 17,4% van de gegeven oordelen negatief tot zeer negatief was. Respectievelijk 7,5%, 7,6% en 7,9% van de respondenten die een beroep deden op de rechter, de rechtsbijstandsverzekering en de politie oordeelden over hen zeer negatief. Wanneer de juridische dienstverleners worden geordend op het percentage respondenten dat op hen een beroep deed en een negatief tot zeer negatief algemeen oordeel over hun functioneren velde, scoort de rechter het slechtst: 30,7% van de algemene oordelen was negatief tot zeer negatief. Op de tweede plaats komt de politie met 28,3% negatieve tot zeer negatieve oordelen gevolgd door de deurwaarder met 26,2% negatieve tot zeer negatieve oordelen. Verondersteld zou kunnen worden dat het relatief negatieve oordeel over de rechter samenhangt met diens rol: hij hakt knopen door en doet daarbij uitspraken over wat de partijen toekomt. Aan de andere kant dient gezegd dat de geschillencommissie dat ook doet, en deze juridische dienstverlener scoort aanmerkelijk beter. Niet alleen is maar een klein deel (5,9%) van de oordelen negatief tot zeer negatief, ook scoort de geschillencommissie hoog op de positieve oordelen: 79,7% van de oordelen was positief tot zeer positief.<sup>26</sup> Alleen de brancheorganisatie scoort nog hoger, met 87,3% positieve tot zeer positieve oordelen. Dit wijst erop dat het pijnpunt bij de rechter een andere achtergrond heeft dan het simpele feit dat hij knopen doorhakt en niet iedereen tevreden kan stellen.

De respondenten die met (potentieel) juridische problemen werden geconfronteerd en juridische dienstverleners hadden ingeschakeld, werd gevraagd hun tevredenheid over de rol van deze juridische dienstverleners bij de beëindiging van dit soort problemen in het algemeen uit te spreken. De respondenten hadden bij hun oordeel de keus uit vijf antwoordmogelijkheden: heel ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden en zeer tevreden.

---

<sup>26</sup> NB: het totaal aantal beroepen op de geschillencommissie is met 26 betrekkelijk gering.

**Tabel 50 Algemeen oordeel over de rol van juridische dienstverleners bij het beëindigen van (potentieel) juridische problemen (tweede enquête, N=461).**

Juridische dienstverlener	Oordeel (aantallen en rijpercentages)*						Totaal	Gem. oordeel***
	Heel ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Heel tevreden	Geen oordeel		
Advocaat	6 (2,6)	23 (10,4)	12 (5,6)	121 (54,8)	57 (25,7)	2 (1,0)	222 (100)	3,9
Accountant	0 (0,2)	7 (7,6)	6 (6,0)	48 (51,2)	31 (32,8)	2 (2,2)	93 (100)	4,2
Brancheorganisatie	2 (2,5)	8 (9,4)	9 (10,5)	39 (45,0)	27 (30,9)	1 (1,7)	87 (100)	4,0
Deurwaarder	7 (5,5)	20 (16,3)	19 (15,1)	59 (47,1)	15 (11,7)	5 (4,1)	124 (100)	3,6
Incassobureau	15 (9,4)	26 (16,6)	24 (15,1)	69 (43,7)	21 (13,6)	2 (1,3)	157 (100)	3,4
Juridisch adviseur	3 (3,9)	1 (2,1)	7 (10,0)	49 (68,9)	10 (14,4)	0 (0,6)	70 (100)	3,9
Mediator	1 (3,0)	2 (6,1)	4 (13,6)	14 (47,9)	8 (27,7)	0 (1,7)	28 (100)	4,0
Politie	16 (20,0)	19 (23,5)	10 (13,2)	27 (33,6)	8 (9,5)	0 (0,2)	79 (100)	2,9
Rechter	11 (7,4)	19 (12,5)	23 (15,2)	70 (46,3)	17 (11,4)	11 (7,2)	151 (100)	3,6
Rechtsbijstandsverzekering**	5 (5,2)	10 (11,3)	11 (12,5)	42 (47,5)	21 (23,3)	0 (0,2)	89 (100)	3,7
<b>Totaal***</b>	<b>53 (7,5)</b>	<b>95 (13,5)</b>	<b>94 (13,3)</b>	<b>302 (42,7)</b>	<b>141 (19,9)</b>	<b>22 (3,1)</b>	<b>707 (100)</b>	<b>3,6</b>

\* NB. Het gaat hier om de oordelen van respondenten die de desbetreffende juridische dienstverleners in 2006 hadden ingeschakeld en aan konden geven hoe vaak zij dat hadden gedaan.

\*\* De 571 bedrijven die geen rechtsbijstandsverzekering hadden ingeschakeld, werd gevraagd of zij een dergelijke verzekering wel hadden. Voor 309 bedrijven (54,2%) was dit het geval, 248 bedrijven (43,5%) hadden er geen en 13 respondenten (2,0%) wisten niet of zij een dergelijke verzekering hadden.

\*\*\* NB. Het gaat hier om het aantal gevelde oordelen. Dit aantal is niet gelijk aan het aantal bedrijven dat dit oordeel gaf omdat sommige bedrijven over meerdere juridische dienstverleners een oordeel gaven.

\*\*\*\* Het gemiddeld oordeel is berekend zonder de categorie 'geen oordeel'.

Wanneer de juridische dienstverleners die door de respondenten bij (potentieel) juridische problemen werden ingeschakeld worden beoordeeld op hun rol bij het beëindigen van dergelijke problemen, blijken zij over het algemeen relatief hoog te scoren: gemiddeld 3,6 uit 5. Met name de accountant, de brancheorganisatie en de mediator scoren hoog met gemiddeldes van 4,0 of hoger. Het incassobureau en de politie scoren relatief laag, met een gemiddelde score van respectievelijk 3,4 en 2,9. Voor beide juridische dienstverleners geldt dat een aanzienlijke groep respondenten heel ontevreden was met hun rol. Dat geldt niet voor de rechter: hij scoort hier precies op het algemeen gemiddelde: 3,6.

Wanneer de tabellen 49 en 50 worden vergeleken, valt op dat praktisch over de hele lijn de juridische dienstverleners die in 2006 werden ingeschakeld bij (potentieel) juridische problemen een hogere waardering krijgen dan wanneer naar de grotere groep van in het algemeen in 2006 ingeschakelde juridische dienstverleners wordt gekeken. Wellicht is hier sprake van een selectie-effect: bedrijven die met een (potentieel) juridisch probleem worden geconfronteerd, hebben behoefte aan concrete hulp en zullen minder snel een beroep doen op juridische dienstverleners van

wie zij minder gunstige verwachtingen hebben, of waarmee zij reeds minder gunstige ervaringen hebben opgedaan. De uitzondering op de regel is de politie. In tabel 49 scoorde zij met een gemiddelde van 3,2 reeds relatief laag, in tabel 50 is dat met een gemiddelde van 2,9 nog lager.

### **3.6 Het niet inschakelen van juridische dienstverlening**

Veel bedrijven schakelden bij de omgang met hun (potentieel) juridische problemen – zoals weergegeven in tabel 48 – juridische dienstverleners in, maar dit gebeurde niet altijd. We weten niet precies hoe vaak voor welk individueel (potentieel) juridisch probleem in 2006 wel of geen juridische dienstverlening werd ingeschakeld, want de respondenten zijn niet bevraagd over het verloop van elk individueel probleem.<sup>27</sup> Wel kunnen we inzicht geven in de incidentie en frequentie van de in 2006 met verschillende wederpartijen ondervonden (potentieel) juridische problemen waarbij geen juridische dienstverlening werd ingeschakeld. In tabel 51 staat hiervan een overzicht. Het vaakst lijkt geen hulp te worden gezocht bij problemen met andere bedrijven over de betaling van geleverde goederen of diensten: 61 bedrijven gaven aan bij dergelijke problemen in 2006 geen juridische dienstverleners te hebben benaderd. De meest voorkomende problemen waarbij de bedrijven in het onderzoek geen juridische dienstverlening inschakelden, lijken problemen met andere bedrijven over de kwaliteit, kwantiteit of levertijd van afgenomen goederen of diensten te zijn geweest. Onder de aan het onderzoek deelnemende bedrijven waren er 59 die in 2006 bij dit type probleem geen hulp zochten. In totaal ging het bij deze bedrijven om 553 van dergelijke problemen.

---

<sup>27</sup> Dit zou ondoenlijk zijn geweest.

**Tabel 51 Overzicht van het aantal bedrijven met (potentieel) juridische problemen dat geen juridische dienstverleners inschakelde, per soort probleem en per wederpartij (tweede enquête, N=660)**

Soort (potentieel) juridisch probleem	Soort wederpartij	Bedrijven met minstens één probleem in 2006		(Potentieel) juridische problemen	
		Aantal	%	Aantal	%
Betaling van geleverde goederen/diensten	Bedrijven	61	57,3	138	46,7
	Particulieren	38	35,5	130	44,1
	Overheid	5	4,3	22	7,3
	Andere organisaties	3	2,9	6	1,9
Kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde goederen/diensten	Bedrijven	28	67,5	104	62,1
	Particulieren	11	26,4	43	26,1
	Overheid	1	1,5	0	0,5
	Andere organisaties	2	4,6	19	11,4
Arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden	Werknemers	18	100	22	100
	Personeelsvertegenwoordiging	0	0	0	0
	Vakbond	0	0	0	0
	Overheid	0	0	0	0
Aanvraag van vergunningen	Overheid	31	100	50	100
Belastingen, heffingen en/of invoerrechten	Overheid	23	100	35	100
Betaling van afgenomen goederen/diensten	Bedrijven	21	88,2	95	94,4
	Particulieren	1	5,9	1	1,4
	Overheid	1	5,9	4	4,2
	Andere organisaties	0	0	0	0
Kwaliteit, hoeveelheid of levertijd afgenomen goederen/diensten	Bedrijven	59	98,9	553	89,8
	Particulieren	0	0	0	0
	Overheid	0	0	0	0
	Andere organisaties	1	1,1	63	10,2
Aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade	Bedrijven	21	52,7	40	61,0
	Particulieren	12	29,6	16	25,0
	Overheid	2	5,2	2	3,4
	Andere organisaties	5	12,5	7	10,5
Serieuze vormen van criminaliteit of fraude	Werknemers	2	4,9	2	2,0
	Andere (rechts)personen	39	95,1	108	98,0

De cijfers in tabel 51 zijn niet goed te vergelijken met die in tabel 48. In tabel 51 heeft de frequentie van de bedrijven en de frequentie van de (potentieel) juridische problemen namelijk betrekking op het aantal bedrijven c.q. het aantal problemen waarmee deze bedrijven werden geconfronteerd waarbij stelselmatig geen juridische dienstverleners werden ingeschakeld. Een bedrijf dat met tien problemen van een bepaald type werd geconfronteerd en maar in één geval een advocaat inschakelde, komt in tabel 51 dus niet voor. Desalniettemin kan vergelijking wel een indruk geven van de mate waarin bedrijven die bepaalde (potentieel) juridische problemen met bepaalde wederpartijen hadden tot het inschakelen van juridische dienstverleners overgingen. Van de 252 bedrijven die in 2006 met andere bedrijven problemen hadden over de betaling van geleverde goederen of diensten, schakelde een



kwart (61 bedrijven) stelselmatig geen juridische dienstverleners in. Van de 132 bedrijven die deze problemen hadden met particulieren, schakelde iets meer dan een kwart (38 bedrijven) geen juridische dienstverleners in. Bij problemen over de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde goederen of diensten ligt dat anders. Van de 39 bedrijven die dergelijke problemen met andere bedrijven hadden, schakelden er 28 (zo'n 70%) geen juridische dienstverleners in terwijl van de 19 bedrijven die dit type probleem met particulieren ondervonden, er 11 (zo'n 60%) geen juridische dienstverleners inschakelden. Verondersteld zou daarom kunnen worden dat bij problemen die de wederpartij lijkt te veroorzaken, zoals in de eerste twee genoemde gevallen over de betaling door bedrijven en particulieren het geval was, een groter aandeel van de bedrijven juridische dienstverleners inschakelt. Bij problemen die door de ondervraagde bedrijven zelf lijken te zijn veroorzaakt, zoals in de laatste twee genoemde gevallen waarin het om de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde goederen of diensten aan bedrijven en particulieren ging, gebeurt dit minder vaak.

Hier kan tegenin worden gebracht dat drie kwart (59) van de 79 bedrijven die in 2006 te maken kregen met problemen over de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van afgenomen goederen of diensten stelselmatig geen juridische dienstverleners inschakelden. De inschakeling van juridische dienstverleners bij (potentieel) juridische problemen die waarschijnlijk door de wederpartij zijn veroorzaakt, lijkt dus sterker geassocieerd te zijn met problemen over de betaling van geleverde goederen of diensten dan met de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van deze goederen of diensten.

De bedrijven die bij (potentieel) juridische problemen met een specifieke wederpartij in 2006 geen juridische dienstverlening inschakelden, is gevraagd wat daarvoor de reden was. De respondenten konden meerdere redenen opgeven: niet aan gedacht; het was te onbelangrijk; het kostte te veel tijd; de tegenpartij was een kale kip van wie niet te plukken viel; het was te duur; er was toch niets aan het probleem te doen; het probleem is samen met de wederpartij opgelost; of nog een andere reden.<sup>28</sup> Tabel 52 geeft een overzicht waarbij de antwoorden voor de verschillende wederpartijen per probleemsoort zijn gesommeerd: er wordt dus geen onderscheid naar wederpartij gemaakt.

---

<sup>28</sup> Deze andere reden omvatten ook de alsnog gemelde inschakeling van de deurwaarder of het incassobureau en het faillissement van de wederpartij.

**Tabel 52 Frequenties genoemde redenen om geen juridische dienstverlening in te schakelen bij (potentieel) juridische problemen, naar probleemsoort (N=660)\***

Gegeven verklaring voor het niet inschakelen van juridische dienstverlening:									
Ondervonden probleemsoort	frequentie en (rij)percentage								
	Niet aan gedacht	Te onbe- langrijk	Kost te veel tijd	Tegen- partij is kale kip	Is te duur	Niets aan te doen	Zelf opge- lost	Anders	Totaal
Betaling geleverde goederen/diensten	1 (0,5)	12 (6,6)	26 (14,4)	25 (13,7)	28 (15,8)	13 (7,1)	55 (30,3)	21 (11,6)	180 (31,0)
Overig geleverde goederen/diensten	2 (2,5)	5 (7,5)	10 (14,0)	3 (3,8)	5 (6,8)	7 (9,7)	36 (52,4)	2 (3,3)	68 (11,7)
Arbeidsomstandigheden, loon of ontslag	0 (0)	2 (7,5)	4 (14,8)	0 (0,6)	4 (14,2)	1 (1,8)	12 (41,5)	6 (19,6)	29 (5,1)
Aanvraag van vergunningen	0 (0)	5 (12,3)	8 (17,6)	0 (0)	1 (2,0)	10 (21,4)	11 (24,3)	10 (22,4)	44 (7,7)
Belastingen, heffingen en/of invoerrechten	0 (0)	1 (4,3)	2 (8,0)	0 (0)	2 (6,4)	3 (13,7)	7 (27,9)	10 (39,7)	25 (4,4)
Betaling afgenomen goederen/diensten	0 (0)	1 (3,4)	5 (13,2)	3 (8,0)	7 (18,8)	1 (2,9)	19 (50,4)	1 (3,4)	37 (6,4)
Overig afgenomen goederen/diensten	1 (1,1)	9 (12,0)	10 (13,5)	0 (0)	7 (9,0)	4 (5,4)	32 (41,6)	13 (17,4)	76 (13,2)
Aansprakelijkheid voor schade	0 (0)	0 (0,3)	6 (12,0)	3 (5,3)	7 (14,9)	2 (5,0)	22 (44,8)	9 (17,7)	49 (8,5)
Criminaliteit of fraude	3 (3,9)	8 (11,2)	13 (18,4)	6 (8,3)	5 (6,7)	15 (21,6)	4 (5,3)	17 (24,7)	70 (12,1)
<b>Totaal</b>	<b>6 (1,1)</b>	<b>44 (7,6)</b>	<b>84 (14,4)</b>	<b>39 (6,7)</b>	<b>66 (11,3)</b>	<b>56 (9,6)</b>	<b>196 (33,9)</b>	<b>89 (15,4)</b>	<b>580 (100)</b>

\* Inclusief de bedrijven die aangaven een probleemsoort te hebben ervaren, maar niet wisten hoe vaak.

De meest voorkomende reden om stelselmatig geen juridische dienstverlening in te schakelen bij (potentieel) juridische problemen was dat de partijen dit probleem zelf al hadden opgelost: een derde (33,9%) van de gegeven verklaringen had hierop betrekking. Andere relatief vaak voorkomende redenen (ruim een kwart van de gegeven verklaringen) hadden betrekking op de kosten (tijd en geld) die gemoeid zijn met de inschakeling van juridische dienstverleners. Dat er niets aan het probleem te doen was of dat er bij de wederpartij niets te halen zou zijn, waren minder belangrijke redenen (respectievelijk 9,6% en 6,7% van de gegeven verklaringen). Het kwam tevens niet vaak voor dat de respondenten aangaven de kwestie te onbelangrijk te vinden: slechts 7,6% van de gegeven verklaringen luidde als zodanig. Dit wordt onderstreept door het feit dat de respondenten slechts zelden aangaven niet aan het inschakelen van de juridische dienstverleners te hebben gedacht (1,1% van de gegeven verklaringen).

Wanneer naar de percentages wordt gekeken, valt op dat de redenen niet gelijk over de probleemsoorten zijn verdeeld. Het meest opvallend is dat sommige typen (potentieel) juridische problemen zich meer voor het zelf oplossen ervan lijken te lenen dan andere. Dit geldt bijvoorbeeld voor (potentieel) juridische problemen over zowel de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde goederen of diensten als de betaling van afgenomen goederen of diensten. In iets mindere mate geldt dit ook voor de (potentieel) juridische problemen over de aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade; de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van afgenomen goederen of diensten; en over arbeidsomstandigheden, loon of ontslag. De nadruk ligt hier

op lijken, want de resultaten in tabel 52 dienen voorzichtig te worden geïnterpreteerd.

**Tabel 53 Frequenties genoemde redenen om geen juridische dienstverlening in te schakelen bij (potentieel) juridische problemen, naar wederpartij (N=660)**

Gegeven verklaring voor het niet inschakelen van juridische dienstverlening: frequentie en (rij)percentage									
Ondervonden probleemsoort	Niet aan gedacht	Te onbe-langrijk	Kost te veel tijd	Tegen-	Is te	Niets	Zelf		Totaal
				partij is kale kip	duur	aan te doen	opgelost	Anders	
Bedrijven	3 (0,9)	20 (7,4)	35 (13,0)	19 (7,3)	28 (10,5)	15 (5,6)	109 (40,6)	40 (14,7)	268 (100)
Particulieren	1 (0,9)	6 (5,1)	16 (14,4)	12 (10,5)	19 (17,1)	8 (7,1)	47 (42,1)	3 (14,7)	111 (100)
Overheid	0 (0)	7 (8,0)	11 (13,8)	1 (1,7)	6 (7,2)	14 (17,7)	19 (23,3)	23 (28,2)	82 (100)
Andere organisaties*	0 (0)	2 (10,2)	4 (21,9)	0 (1,6)	4 (19,3)	3 (13,3)	6 (30,6)	1 (3,1)	20 (100)
Werknemers	1 (2,8)	2 (5,7)	6 (15,5)	2 (4,6)	5 (12,3)	1 (2,8)	14 (36,8)	8 (19,5)	39 (100)
Andere rechtspersonen	2 (2,7)	8 (12,8)	11 (18,5)	4 (6,8)	4 (6,9)	15 (24,0)	2 (2,8)	16 (25,4)	61 (100)
<b>Totaal</b>	<b>6</b> <b>(1,1)</b>	<b>44</b> <b>(7,6)</b>	<b>84</b> <b>(14,4)</b>	<b>39</b> <b>(6,7)</b>	<b>66</b> <b>(11,3)</b>	<b>56</b> <b>(9,6)</b>	<b>197</b> <b>(33,9)</b>	<b>89</b> <b>(15,4)</b>	<b>580</b> <b>(100)</b>

\* Inclusief vakbond en personeelsvertegenwoordiging.

In tabel 53 staan de redenen om geen juridische dienstverlening in te schakelen bij (potentieel) juridische problemen nogmaals weergegeven. In dit geval wordt echter een onderscheid gemaakt naar de vier belangrijkste wederpartijen in het onderzoek. Uit deze tabel valt op te maken dat de verdeling van de gegeven verklaringen over de wederpartijen aanzienlijke verschillen kent. Tussen particulieren en bedrijven als wederpartij bestaat weliswaar nauwelijks verschil in de redenen om geen juridische dienstverleners bij (potentieel) juridische problemen in te schakelen, maar wanneer de wederpartij uit de overheid, werknemers<sup>29</sup> of andere rechtspersonen<sup>30</sup> bestaat, lijkt dat anders te liggen en wordt er minder zelf opgelost. Maar ook hier geldt: de resultaten dienen voorzichtig te worden geïnterpreteerd.

### 3.7 Het beëindigen van problemen

Uit tabel 53 kwam naar voren dat een belangrijke reden voor bedrijven om in 2006 bij (potentieel) juridische problemen geen juridische dienstverleners in te schakelen was dat het probleem in kwestie door de partijen al zelf was opgelost. Deze cijfers hebben echter alleen betrekking op (een deel van) de bedrijven die geen juridische

<sup>29</sup> In geval van (potentieel) juridische problemen over arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeel en criminaliteit of fraude.

<sup>30</sup> NB: het gaat bij deze groep om rechtspersonen anders dan de eigen werknemers in het geval van (potentieel) juridische problemen over criminaliteit en fraude.

dienstverleners inschakelden. De bedrijven die dat wel deden, vonden geregeld ook zelf een oplossing met de wederpartij. Tabel 54 geeft inzicht in de wijze waarop (potentieel) juridische problemen doorgaans aan hun einde komen.<sup>31</sup> De respondenten die in 2006 met een bepaalde combinatie van type (potentieel) juridisch probleem en type wederpartij te maken hadden gekregen, werd gevraagd hoe zij dergelijke problemen met deze wederpartij doorgaans beëindigden. Daarbij werd hen de keus gelaten tussen een aantal antwoordmogelijkheden. Het ging hierbij om beëindiging van het probleem door een uitspraak van de rechter; door een uitspraak van een andere juridische dienstverlener (arbiter, mediator, geschillencommissie); door een overeenkomst met de wederpartij; op een andere wijze; en het nog niet beëindigd zijn van het probleem. Hoewel de laatste antwoordmogelijkheid afbreuk doet aan de opzet om hier te vragen naar de wijze waarop (potentieel) juridische problemen doorgaans worden beëindigd, is deze categorie toch toegevoegd omdat het denkbaar is dat de respondent met het *doorgaans* beëindigen van de desbetreffende probleemsoort geen ervaring heeft en louter afgaat op de nog niet afgeronde ervaringen met dat type probleem in 2006. De antwoorden op deze antwoordcategorie worden in tabel 54 echter niet gepresenteerd.<sup>32</sup>

Tabel 54 maakt bovendien alleen een onderscheid naar de bekende negen soorten problemen waarnaar in de tweede enquête werd gevraagd, de verschillende wederpartijen worden hier vanwege de geringe aantallen niet onderscheiden. Ook tabel 54 moet voorzichtig worden geïnterpreteerd omdat de respondenten wier bedrijf in 2006 met (potentieel) juridische problemen te maken had gekregen, gevraagd werd hoe deze problemen *doorgaans* werden opgelost. De indruk die tabel 54 geeft, is gebaseerd op de samenvattende indruk die de respondent zelf had over de wijzen waarop hij de voorkomende (potentieel) juridisch problemen gewoonlijk tot een eind weet te brengen.

Het aantal van 734 dat rechts onderin tabel 54 wordt genoemd, betreft het totaal aantal van de negen typen problemen met de verschillende wederpartijen waarmee de 660 bedrijven<sup>33</sup>, die in 2006 met (potentieel) juridische problemen te maken kregen, werden geconfronteerd. De onderliggende problemen waren op het moment van enquêteren (eind 2007, begin 2008) beëindigd. Uit de gepresenteerde resultaten komt naar voren dat 59% van het totaal van de (potentieel) juridische probleemttypen doorgaans met een overeenkomst met de wederpartij afloopt. Dit betekent dus niet dat 59% van de (potentieel) juridische problemen in een overeenkomst met de wederpartij resulteert, want naar het onderliggende aantal problemen is niet gekeken, maar het geeft wel een indicatie van het belang van de overeenkomst als eindpunt van (potentieel) juridische problemen. Dit lijkt met name te gelden voor de (potentieel) juridische problemen over de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde goederen of diensten; en over de aanvraag van vergunningen. Doorgaans eindigt 83% van beide typen problemen in een overeenkomst.<sup>34</sup> Criminaliteit of fraude resulteert daarentegen zelden in een overeenkomst.

---

<sup>31</sup> NB: de respondenten werden over maximaal drie (potentieel) juridische probleemsoorten bevraagd.

<sup>32</sup> In totaal is 258 maal het antwoord 'nog niet beëindigd' gegeven. Buitenproportioneel vaak ging het hierbij om (potentieel) juridische problemen over de betaling van geleverde goederen of diensten en (potentieel) juridische problemen over criminaliteit of fraude.

<sup>33</sup> Behoudens een zeer gering aantal respondenten dat op de vraag naar de wijze waarop de (potentieel) juridische problemen doorgaans worden beëindigd geen antwoord wist of wenste te geven.

<sup>34</sup> Een kanttekening hierbij is dat de respondenten bij in totaal 258 probleemttypen aangaven dat het probleem nog niet was beëindigd. Waarschijnlijk gaat het bij veel van deze gevallen om tijdrovende juridische procedures die

**Tabel 54 Wijzen van het doorgaans beëindigen van problemen, naar probleemsoort (N=660)**

Probleemsoort	Wijzen waarop het soort probleem doorgaans wordt beëindigd (aantal en rijpercentage)				Totaal
	Uitspraak- rechter	Andere uitspraak	Overeen- komst	Anders	
Betaling geleverde goederen of diensten	75 (24,5)	7 (2,2)	183 (59,7)	42 (13,6)	307 (41,8)
Overig geleverde goederen of diensten	2 (4,7)	0 (0)	43 (82,6)	7 (12,7)	52 (7,1)
Arbeidsomstandigheden, loon of ontslag	36 (34,4)	7 (6,9)	49 (47,0)	12 (11,7)	105 (14,3)
Belastingen, heffingen, en/of invoerrechten	3 (8,9)	2 (6,0)	19 (58,5)	9 (26,6)	33 (4,5)
Aanvraag van vergunningen	5 (11,9)	0 (0,4)	31 (83,3)	2 (4,3)	38 (5,1)
Betaling afgenomen goederen of diensten	4 (16,9)	0 (0)	19 (71,8)	3 (11,3)	26 (3,6)
Overig afgenomen goederen of diensten	5 (8,2)	0 (0)	41 (67,3)	15 (24,6)	61 (8,3)
Aansprakelijkheid voor of afwikkeling van schade	6 (12,4)	2 (4,4)	32 (61,8)	11 (21,4)	52 (7,1)
Criminaliteit of fraude	13 (22,3)	4 (6,6)	12 (20,2)	31 (50,9)	60 (8,2)
<b>Totaal</b>	<b>150</b> <b>(20,5)</b>	<b>22</b> <b>(3,0)</b>	<b>431</b> <b>(58,7)</b>	<b>131</b> <b>(17,8)</b>	<b>734</b> <b>(100)</b>

De uitspraak van de rechter lijkt de op één na belangrijkste weg te zijn om tot beëindiging van (potentieel) juridische problemen te komen. Interessant is in dit verband dat niet alleen het relatieve belang van de overeenkomst over de (potentieel) juridische probleemsoorten varieert, maar ook het relatieve belang van de uitspraak van de rechter. Bij de (potentieel) juridische problemen over de arbeidsomstandigheden, het loon of het ontslag van personeel wordt de rechter vaak ingeschakeld, iets wat gezien de door de rechter af te geven ontslagvergunning niet echt verrast. Maar ook (potentieel) juridische problemen over de betaling van geleverde goederen of diensten, of die als gevolg van fraude of criminaliteit, lijken buitenproportioneel vaak met een rechterlijke uitspraak te worden beëindigd.

bij een uiteindelijke uitspraak het relatieve belang van de overeenkomst verminderen en dat van de rechterlijke uitspraak doen toenemen.

**Tabel 55 Wijzen van het doorgaans beëindigen van problemen, naar wederpartij (N=660)**

Wijzen waarop het soort probleem doorgaans wordt beëindigd (aantal en rijpercentage)					
Probleemsoort	Uitspraak rechter	Andere uitspraak	Overeen- komst	Anders	Totaal
Bedrijven	68 (20,4)	6,5 (2,0)	202 (60,8)	56 (16,8)	332 (45,2)
Particulieren	21 (15,3)	2 (1,5)	96 (69,2)	19 (14,0)	139 (18,9)
Overheid	12 (13,4)	2 (2,5)	62 (72,0)	10 (12,1)	86 (11,7)
Andere organisaties*	2 (15,5)	0 (2,1)	10 (64,8)	3 (17,6)	15 (2,0)
Werknemers	36 (31,3)	7 (6,3)	57 (50,1)	14 (12,2)	114 (15,6)
Andere rechtspersonen	12 (24,1)	4 (8,1)	4 (8,4)	29 (59,5)	49 (6,6)
<b>Totaal</b>	<b>150 (20,5)</b>	<b>22 (3,0)</b>	<b>431 (58,7)</b>	<b>131 (17,8)</b>	<b>734 (100)</b>

\* Inclusief vakbond en personeelsvertegenwoordiging.

Tabel 55 geeft de verdeling over de verschillende wederpartijen van de wijzen waarop het (potentieel) juridisch probleem doorgaans wordt beëindigd.<sup>35</sup> Deze tabel maakt duidelijk dat (potentieel) juridische problemen met bedrijven, particulieren, de overheid en andere organisaties meestal met een overeenkomst worden beëindigd. Een rechterlijke uitspraak vinden we relatief vaak bij (potentieel) juridische problemen met werknemers, andere rechtspersonen<sup>36</sup>, en bedrijven. De cijfers in tabel 55 moeten, net als die in tabel 54, voorzichtig worden geïnterpreteerd. De categorie 'anders' heeft bij bedrijven vaak betrekking op het faillissement van de wederpartij; bij particulieren vaak op het alsnog door de wederpartij betalen van rekeningen, al dan niet na tussenkomst van de deurwaarder of het incassobureau; bij de overheid het accepteren van de situatie door de respondent; bij de werknemers (vrijwillig) ontslag; en bij de andere rechtspersonen vaak een vergoeding van de schade door de verzekering en extra preventieve maatregelen tegen criminaliteit (beveiligers, camera's).

### 3.8 Het zoeken van openbaarheid

Uit de tabellen 54 en 55 blijkt dat de overeenkomst een belangrijke wijze is waarop (potentieel) juridische problemen worden beëindigd. Wat bij het tot stand komen van overeenkomsten een rol kan spelen, is het onder druk zetten van de wederpartij door te dreigen met of over te gaan tot het openbaar maken van het (potentieel) juridisch probleem waarin bedrijven met hun wederpartijen zijn verwickeld. Deze

<sup>35</sup> 258 maal kozen de respondenten voor de antwoordcategorie 'probleem nog niet opgelost', dat gold met name (potentieel) juridische problemen met andere bedrijven (39,9%) en met andere rechtspersonen dan de eigen werknemers (22,3%).

<sup>36</sup> NB: het gaat hier om (potentieel) juridische problemen over criminaliteit of fraude.

vorm van het uitoefenen van druk op wederpartijen (*naming and shaming*) mag zich binnen de overheid en de wetenschap in een groeiende belangstelling verheugen (o.a. Van Erp 2008), reden waarom er in de tweede enquête extra aandacht aan is besteed.

Tabel 55 geeft een indruk van de incidentie en frequentie waarmee bedrijven met (potentieel) juridische problemen overgaan tot het openbaar maken ervan. In de eerste kolom van tabel 56 is een onderscheid gemaakt naar de aard van de wederpartij. De tweede kolom geeft de incidentie van (potentieel) juridische problemen met deze wederpartijen weer: 359 bedrijven (of 20,1% van alle bedrijven in het onderzoek) uit de tweede enquête hadden in 2006 tenminste één potentieel juridisch probleem met andere bedrijven; het ging hierbij in totaal om 1.964 problemen (oftewel 54,6% van alle – potentieel – juridische problemen die de bedrijven in het onderzoek in 2006 hadden). Van deze 359 bedrijven gingen er 54 (15,0% van de bedrijven met – potentieel – juridische problemen met bedrijven) over tot het openbaar maken van het probleem, met een totaal van 137 keer.

Bijna drie vijfde van de bedrijven die overgingen tot het openbaar maken deed dat met een ander bedrijf als wederpartij.<sup>37</sup> Het openbaar maken van problemen met de overheid, particulieren en werknemers kwam absoluut gezien aanzienlijk minder voor: slechts 11 bedrijven met (potentieel) juridische problemen met de overheid gingen over tot openbaarmaking, bij particulieren waren dat er acht en bij werknemers slechts vijf. In geval van (potentieel) juridische problemen over criminaliteit en fraude met andere rechtspersonen dan de werknemers van het bedrijf waren het er 26.

In relatieve termen waren de verschillen minder groot. Terwijl het aandeel bedrijven dat bij (potentieel) juridische problemen met andere bedrijven overging tot openbaarmaking van het probleem 15,0% bedroeg, was dit bij bedrijven met (potentieel) juridische problemen met de overheid 7,8%, met particulieren 6,3% en met werknemers 4,2%. Opvallend is het hoge percentage bedrijven dat tot openbaarmaking overging bij de overige rechtspersonen: 23,6%. Het feit dat het hier om criminaliteit ging, zal hieraan zeker hebben bijgedragen.

Berekend op het aantal (potentieel) juridische problemen dat de bedrijven hadden, worden de verschillen in de relatieve aantallen gevallen waarin de openbaarheid werd gezocht nog kleiner:<sup>38</sup> 7,0% voor de bedrijven met (potentieel) juridische problemen met andere bedrijven; 6,2% voor de bedrijven met deze problemen met de overheid of werknemers; en 2,1% voor de bedrijven met deze problemen met particulieren. Opvallend is weer het hoge percentage (23,6%) voor de andere rechtspersonen. Bij (potentieel) juridische problemen met andere organisaties dan bedrijven en de overheid gingen de bedrijven in het onderzoek niet over tot openbaarmaking.

---

<sup>37</sup> Onder de 'andere rechtspersonen' kunnen ook bedrijven zitten, dus wellicht is het aandeel bedrijven nog hoger.

<sup>38</sup> Aangenomen is hierbij dat openbaarmaking per (potentieel) juridisch probleem slechts één maal gebeurde.

**Tabel 56 Het openbaar maken van (potentieel) juridische problemen; incidentie en frequentie (tweede enquête, N=660 bedrijven)**

	Bedrijven met minstens één probleem		Potentieel juridische problemen		Bedrijven die openbaar maken		Frequentie openbaar maken	
	Aantal	N%	Aantal	N%	Aantal	%	Aantal	Aantal op de (poten- tieel) jur. problemen
<b>Wederpartij</b>								
Bedrijven	359	20,1	1.964	54,6	54	15,0	137	7,0
Particulieren	161	9,0	703	19,5	8	6,3	15	2,1
Overheid	141	6,7	242	6,7	11	7,8	15	6,2
Andere organisaties*	17	1,0	103	14,2	-	0	-	0
Werknemers	118	6,6	178	4,9	8	6,8	14	6,2
Andere rechtspers.	111	6,2	407	11,3	26	23,3	96	23,6
<b>Totaal</b>	<b>660</b>	<b>37,0</b>	<b>3.597</b>	<b>100</b>	<b>92</b>	<b>13,9</b>	<b>277</b>	<b>7,7</b>

\* Inclusief vakbond en personeelsvertegenwoordiging.

Over het geheel genomen, wordt openbaarmaking niet zeer veel toegepast. Van de 660 bedrijven met (potentieel) juridische problemen gingen er 92 (13,9%) tot openbaarmaking over, zij deden dat in totaal in 2006 277 maal. Aangenomen dat de bedrijven per (potentieel) juridisch probleem één maal de openbaarheid zochten, betekent dit dat in 7,7% van deze problemen tot openbaarmaking werd overgegaan.

Tabel 57 geeft een overzicht van de wijze waarop de bedrijven dat deden. Van de 92 bedrijven die tot openbaarmaking van hun (potentieel) juridisch probleem overgingen, maakten 88 gebruik van het waarschuwen van vak- of branchegenoten, negen waarschuwden een journalist en negen publiceerden zelf. Bij de 17 'andere' gevallen gaat het geregeld om het waarschuwen van de (politieke) autoriteiten; het meewerken met journalisten die lucht van de zaak hadden gekregen; het inschakelen van de brancheorganisatie of de verzekeringsmaatschappij die vervolgens verdere publieke stappen nam; het inlichten van vrienden en kennissen of het zelf aanspreken van de wederpartij.



**Tabel 57 Wijze van het openbaar maken van (potentieel) juridische problemen: incidentie (tweede enquête, N=660 bedrijven)**

Wederpartij	Incidentie wijze van openbaar maken				Totaal
	Zelf, via krant of internet	Journalist benaderd	Vak- en branchegeenoten		
			gewaarschuwd	Anders	
Bedrijven	1 (1,1)	4 (5,9)	51 (83,3)	6 (9,8)	61 (49,4)
Particulieren	3 (22,5)	0 (0)	3 (29,9)	6 (47,5)	12 (9,4)
Overheid	2 (13,9)	3 (21,7)	7 (46,7)	3 (18,2)	15 (12,0)
Andere organisaties*	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0,2)
Werknemers	0 (1,7)	0 (0)	7 (76,1)	2 (22,3)	9 (7,3)
Andere rechtspersonen	3 (13,0)	2 (8,1)	20 (74,3)	1 (4,6)	27 (21,8)
<b>Totaal</b>	<b>9 (7,3)</b>	<b>9 (7,2)</b>	<b>88 (71,4)</b>	<b>17 (14,1)</b>	<b>123 (100)</b>

\* Inclusief vakbond en personeelsvertegenwoordiging.

Het waarschuwen van vak- en branchegeenoten gebeurde met name wanneer bedrijven, werknemers of andere rechtspersonen de wederpartij waren. Wanneer het ging om particulieren of de overheid was deze methode minder populair, maar opgemerkt dient dat de aantallen gering zijn. Zelf journalisten benaderen of zelf over de problemen publiceren, gebeurde betrekkelijk weinig: nog geen vijftien% van de bedrijven die tot openbaarmaking overging, maakte hiervan gebruik. Wanneer de wederpartij de overheid was, werden deze methoden echter door meer dan een derde van de bedrijven (35,6%) toegepast.

Van belang is in dit verband wat de respondenten precies van het openbaar maken verwachtten. Aan alle respondenten die in 2006 met (potentieel) juridische problemen te maken kregen, is daarom ongeacht of zij tot openbaarmaking overgingen per type probleem waarmee men te maken kreeg gevraagd of men meende dat openbaarmaking de wederpartij onder druk zou zetten.<sup>39</sup> Tabel 58 geeft van de resultaten een overzicht.

<sup>39</sup> Dit is niet gebeurd met de (potentieel) juridische problemen over criminaliteit of fraude om de lengte van de vragenlijst te beperken. Vooraf werd verondersteld dat bij (potentieel) juridische problemen over criminaliteit of fraude in de meeste gevallen de wederpartij niet bekend zou zijn en dat het vragen naar de verwachtingen omtrent het openbaar maken weinig zinvol zou zijn. De mate waarin de openbaarheid is gezocht bij 'andere rechtspersonen' (zie tabel 55) doet vermoeden dat deze aanname niet terecht was.

**Tabel 58 Verwachtingen van het openbaar maken I. Zet openbaarmaking de wederpartij onder druk? (tweede enquête, N=660)**

Zet openbaarmaking de wederpartij onder druk?	Onderhavig (potentieel) juridisch probleem							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
Ja	205 (54,1)	28 (41,7)	47 (41,4)	23 (38,6)	18 (31,8)	17 (44,1)	45 (54,8)	22 (29,7)
Nee	134 (35,5)	33 (48,9)	57 (49,9)	29 (48,1)	38 (66,6)	21 (55,1)	34 (40,7)	47 (64,2)
Weet niet / Wil niet zeggen	39 (10,4)	6 (9,4)	10 (8,7)	8 (13,3)	1 (1,5)	0 (0,8)	4 (4,6)	5 (6,1)
<b>Totaal</b>	<b>378</b> <b>(100)</b>	<b>67</b> <b>(100)</b>	<b>114</b> <b>(100)</b>	<b>60</b> <b>(100)</b>	<b>57</b> <b>(100)</b>	<b>38</b> <b>(100)</b>	<b>83</b> <b>(100)</b>	<b>74</b> <b>(100)</b>

P1 Betaling van geleverde goederen of diensten; P2 Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van geleverde goederen of diensten; P3 Arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden; P4 Aanvraag van vergunningen; P5 Belastingen, heffingen en/of invoerrechten; P6 Betaling van afgenomen goederen of diensten; P7 Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van afgenomen goederen of diensten; P8 Aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade

Bij zes van de acht (potentieel) juridische probleemsoorten denkt een meerderheid van de respondenten dat openbaarmaking van het conflict de wederpartij niet onder druk zet. De minderheden die dit wel denken, zijn echter fors: tussen de 30 en 44%. Bij twee (potentieel) juridische probleemsoorten was een meerderheid van de respondenten wel van mening dat openbaarmaking van het probleem de wederpartij onder druk zou zetten. Dit gold de (potentieel) juridische problemen die de respondenten hadden over de betaling van door hen geleverde goederen of diensten en de (potentieel) juridische problemen over de kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van afgenomen goederen of diensten. Bij deze twee (potentieel) juridische problemen ging het waarschijnlijk om een wederpartij die niet, te laat of te weinig betaalde; of te laat, te weinig of onvoldoende kwaliteit leverde.

Zouden de respondenten zelf zich onder druk gezet voelen als hun wederpartij tot openbaarmaking van (potentieel) juridische problemen was overgaan? Deze vraag wordt beantwoord in tabel 59. Bij de meeste problemen is dit inderdaad het geval. Opvallend is dat de respondenten lijken aan te geven dat hun wederpartijen zich minder zorgen om hun reputatie maken dan zij dat zelf geneigd zijn te doen. Dit vormt wellicht een deel van de verklaring waarom de openbaarmaking van (potentieel) juridische problemen betrekkelijk weinig wordt toegepast. Openbaarmaking kan immers terugslaan op de reputatie van de partij die het probleem openbaar maakt.

Bij drie soorten (potentieel) juridische problemen zou een meerderheid van de respondenten zich door openbaarmaking niet onder druk gezet voelen: problemen over de arbeidsomstandigheden, het loon of het ontslag van personeel; problemen over de aanvraag van vergunningen en met name problemen over belastingen, heffingen en invoerrechten. De minderheden die dat wel doen, zijn echter aanzienlijk. Wanneer de (potentieel) juridische problemen de primaire activiteit van het bedrijf betreffen, de betaling of de kwaliteit, kwantiteit of levertijd van geleverde of afgenomen goederen of diensten, voelt de meerderheid van de respondenten zich wel onder druk gezet. Tevens geldt dit voor problemen over de aansprakelijkheid voor of afwikkeling van schade.

**Tabel 59 Verwachtingen van het openbaar maken II. Zou u zich onder druk gezet voelen bij openbaarmaking? (tweede enquête, N=660)**

Zou u zich onder druk gezet voelen bij openbaarmaking?	Onderhavig (potentieel) juridisch probleem							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
Ja	268 (70,9)	40 (59,2)	53 (46,6)	26 (42,7)	23 (40,3)	25 (66,2)	49 (59,2)	37 (50,3)
Nee	88 (23,9)	25 (37,0)	58 (50,7)	29 (48,6)	33 (58,6)	9 (23,8)	33 (39,5)	35 (46,8)
Weet niet/Wil niet zeggen	22 (5,8)	3 (3,7)	3 (2,7)	4 (8,7)	0 (1,0)	4 (10,0)	1 (1,3)	2 (2,9)
<b>Totaal</b>	<b>378</b> <b>(100)</b>	<b>67</b> <b>(100)</b>	<b>114</b> <b>(100)</b>	<b>60</b> <b>(100)</b>	<b>57</b> <b>(100)</b>	<b>38</b> <b>(100)</b>	<b>83</b> <b>(100)</b>	<b>74</b> <b>(100)</b>

P1 Betaling van geleverde goederen of diensten; P2 Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van geleverde goederen of diensten; P3 Arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden; P4 Aanvraag van vergunningen; P5 Belastingen, heffingen en/of invoerrechten; P6 Betaling van afgenomen goederen of diensten; P7 Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van afgenomen goederen of diensten; P8 Aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade

Of de druk ook positieve gevolgen heeft, is het onderwerp van tabel 60. Draagt het onder druk zetten van de wederpartij bij aan het snel vinden van een oplossing voor het probleem? Bij de meeste (potentieel) juridische problemen is dit volgens de meerderheid van de respondenten niet het geval, hoeveel de minderheden die deze mening wel zijn toegedaan niet gering zijn. In één geval meent de meerderheid van de respondenten echter dat dit wel het geval is: bij (potentieel) juridische problemen over de betaling van afgenomen goederen of diensten. Opvallend is dat ook bij de (potentieel) juridische problemen over de betaling van geleverde goederen of diensten de grootste groep meent dat openbaarmaking bijdraagt aan het snel vinden van een oplossing. De vraag is wel of dit terug te voeren is op de activiteit van de respondent zelf, of op de verwachte activiteit van de wederpartij.

**Tabel 60 Verwachtingen van het openbaar maken III. Draagt het onder druk zetten van de wederpartij bij aan het snel vinden van een oplossing voor het (potentieel) juridische probleem? (tweede enquête, N=660)**

Draagt openbaarmaking bij aan het snel vinden van een oplossing?	Onderhavig (potentieel) juridisch probleem							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
Ja	171 (45,2)	22 (32,4)	26 (22,9)	19 (30,9)	16 (27,8)	22 (58,4)	39 (47,3)	15 (19,8)
Nee	161 (42,5)	43 (63,6)	79 (69,1)	38 (62,5)	40 (70,2)	15 (40,4)	40 (48,8)	53 (71,6)
Weet niet/Wil niet zeggen	46 (12,2)	3 (4,0)	9 (8,0)	4 (6,6)	1 (2,0)	0 (1,2)	3 (3,8)	6 (8,6)
<b>Totaal</b>	<b>378</b> <b>(100)</b>	<b>67</b> <b>(100)</b>	<b>114</b> <b>(100)</b>	<b>60</b> <b>(100)</b>	<b>57</b> <b>(100)</b>	<b>38</b> <b>(100)</b>	<b>83</b> <b>(100)</b>	<b>74</b> <b>(100)</b>

P1 Betaling van geleverde goederen of diensten; P2 Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van geleverde goederen of diensten; P3 Arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden; P4 Aanvraag van vergunningen; P5 Belastingen, heffingen en/of invoerrechten; P6 Betaling van afgenomen goederen of diensten; P7 Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van afgenomen goederen of diensten; P8 Aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade

Met behulp van tabel 61 is hierin meer inzicht te geven. In deze tabel worden de antwoorden gepresenteerd op de vraag of de respondent zelf sneller naar een op-

lossing zou zoeken wanneer de wederpartij zou dreigen met het openbaar maken van het (potentieel) juridische probleem.

**Tabel 61 Verwachtingen van het openbaar maken IV. Zou u sneller naar een oplossing toewerken bij dreigende openbaarmaking van het (potentieel) juridische probleem? (tweede enquête, N=660)**

Zou u sneller naar een oplossing toe-werken bij dreigende openbaarmaking?	Onderhavig (potentieel) juridisch probleem							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
Ja	200 (52,8)	26 (38,1)	28 (24,6)	23 (38,6)	17 (29,5)	19 (49,5)	39 (47,4)	22 (29,8)
Nee	152 (40,2)	37 (55,4)	71 (62,2)	32 (52,8)	39 (69,2)	19 (49,7)	40 (48,1)	47 (64,1)
Weet niet/Wil niet zeggen	26 (7,0)	4 (6,5)	15 (13,2)	5 (8,6)	1 (1,2)	0 (0,8)	4 (4,5)	5 (6,1)
<b>Totaal</b>	<b>378</b> <b>(100)</b>	<b>67</b> <b>(100)</b>	<b>114</b> <b>(100)</b>	<b>60</b> <b>(100)</b>	<b>57</b> <b>(100)</b>	<b>38</b> <b>(100)</b>	<b>83</b> <b>(100)</b>	<b>74</b> <b>(100)</b>

P1 Betaling van geleverde goederen of diensten; P2 Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van geleverde goederen of diensten; P3 Arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden; P4 Aanvraag van vergunningen; P5 Belastingen, heffingen en/of invoerrechten; P6 Betaling van afgenomen goederen of diensten; P7 Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van afgenomen goederen of diensten; P8 Aansprakelijkheid voor of de afwikkeling van schade

Bij vijf (potentieel) juridische problemen zou de meerderheid van de respondenten niet sneller naar een oplossing van het probleem toewerken indien de wederpartij zou dreigen met openbaarmaking. De minderheden die hiertoe wel geneigd zouden zijn, zijn echter aanzienlijk. Bij één soort (potentieel) juridisch probleem zou de meerderheid van de respondenten wél sneller naar een oplossing van het probleem zoeken: bij problemen over de betaling van geleverde goederen of diensten. Wanneer de tabellen 60 en 61 met elkaar worden vergeleken, valt op dat de verschillen gering zijn. Dit zou als een aanwijzing kunnen worden gezien dat volgens de respondenten de verwachte effecten van openbaarmaking van het (potentieel) juridische probleem ook *self inflicted* zouden kunnen zijn, dat de eigen openbaarmaking negatieve gevolgen heeft voor de eigen reputatie. Al eerder zagen we dat de respondenten aangaven meer hinder te ondervinden van hun handelspartners dan dat zij voor hen hinder veroorzaken. We zien hier nu ook dat de respondenten menen zelf meer waarde te hechten aan een goede naam dan hun handelspartners.

### 3.9 Samenvatting en conclusies

In dit derde hoofdstuk werd eerst aandacht besteed aan het beroep op juridische dienstverlening dat de bedrijven in 2006 deden, al dan niet in verband met een serieus probleem waarmee zij waren geconfronteerd. Andere onderwerpen die aan de orde kwamen, hadden betrekking op het oordeel van de respondenten over de juridische dienstverleners; het niet-inschakelen van juridische dienstverlening; het doorgaans beëindigen van (potentieel) juridische problemen; en het openbaar maken van deze problemen om de wederpartij onder druk te zetten.

#### 3.9.1 Het beroep op de juridische dienstverlening in 2006

De advocaat was in 2006 de juridische dienstverlener die door de grootste groep van bedrijven werd ingeschakeld: 25,5% van alle bedrijven ging in 2006 hiertoe over. De advocaat werd in dit opzicht gevolgd door de branchevereniging (inge-

schakeld door 25,0% van alle bedrijven), de juridisch adviseur (ingeschakeld 20,0% van alle bedrijven) en de deurwaarder (ingeschakeld door 17,3% van alle bedrijven). Wanneer wordt gekeken naar de frequentie van het beroep op de juridische dienstverleners, dan ziet de rangorde er anders uit. De belangrijkste dienstverlener is dan de deurwaarder: 23,5% van alle inschakelingen. Hij werd gevolgd door de brancheorganisatie: 21,9% van alle inschakelingen; de advocaat: 16,9% van alle inschakelingen; en de juridisch adviseur: 13,1% van alle inschakelingen. Een deel van deze bedrijven gaf aan geen serieuze problemen te hebben onderzocht, maar desalniettemin juridische dienstverlening te hebben ingeschakeld. Dit geldt voor 37,9% van de 799 bedrijven zonder serieuze problemen. De brancheorganisatie is onder deze groep bedrijven favoriet: 31,0% van het totaal aantal inschakelingen, gevolgd door de juridisch adviseur: 18,2% van het totaal aantal inschakelingen; de politie: 6,8% van het totaal aantal inschakelingen en de advocaat met 13,3% van het totaal.

Het verschil in bovengenoemde rangordes is deels terug te voeren op de reden waarom de bedrijven in 2006 een beroep op de juridische dienstverlener deden. Over het geheel genomen deed 47,1% van de bedrijven dat voor hulp; 34,9% voor hulp en informatie en 19,1% louter om informatie te bemachtigen. De bedrijven zonder serieuze problemen waren oververtegenwoordigd onder de groep bedrijven die louter op zoek waren naar informatie. Dit kan het beroep van de bedrijven zonder serieuze problemen op de juridische dienstverlening echter niet geheel verklaren: de rechter werd door hen in 2006 toch nog 26 maal ingeschakeld en dat gebeurde niet om informatie te verstrekken.

### *3.9.2 Juridische dienstverlening bij (potentieel) juridische problemen*

De aantallen zien er anders uit wanneer wordt ingezoomd op de deelverzameling van (potentieel) juridische problemen. Bij (potentieel) juridische problemen gingen in 2006 12,4% van alle bedrijven in het onderzoek over tot inschakeling van de advocaat. Zij werden gevolgd door 8,9% van de bedrijven die een beroep deden op het incassobureau, 8,5% van de bedrijven die naar de rechter gingen en 7,0% van de bedrijven die de deurwaarder inschakelden. De rechter kwam er dus geregeld aan te pas: van de bedrijven met (potentieel) juridische problemen schakelde 22,9% de rechter in.

Qua frequentie van inschakeling bij (potentieel) juridische problemen was in 2006 het incassobureau de belangrijkste juridische dienstverlener met 20,9% van alle inschakelingen, gevolgd door de advocaat met 18,2% van alle inschakelingen, de deurwaarder met 18,1% van alle inschakelingen en de rechter met 9,0% van alle inschakelingen).

De verschillen tussen de bedrijven in de incidentie en frequentie waarmee zij juridische dienstverleners inschakelden, zijn aanzienlijk. Tot op zekere hoogte kan het inschakelen van juridische dienstverleners worden verklaard uit het feit dat de desbetreffende bedrijven al dienstverleners hadden ingeschakeld die het beroep op een andere juridische dienstverlener uitlokten, (mede)veroorzaakten of noodzakelijk maakten: zo kan de deurwaarder zonder executorialie titel van de rechter geen beslag leggen en vormt de deurwaarder de ingang van de procedure waarin een beroep op de rechter wordt gedaan. Dergelijke verbanden in het beroep op juridische dienstverleners zijn terug te vinden in de samenhang tussen de incidenties en de frequenties van hun inschakeling.

Als onderdeel van de verklaring van de verschillen tussen de bedrijven is ook gekeken naar de mate van samenhang tussen de incidenties van zowel (potentieel) juridische problemen als de inschakeling van juridische dienstverleners (bij – potentieel – juridische problemen) en bepaalde achtergrondkenmerken van de bedrijven.

Over het geheel genomen bestaat tussen de achtergrondkenmerken van de bedrijven en de incidenties van het gebruik van juridische dienstverleners minder vaak samenhang dan tussen de achtergrondkenmerken en de incidenties van deze (potentieel) juridische problemen. Gevonden samenhangen tussen de incidenties van de inschakeling van juridische dienstverleners en de achtergrondkenmerken van de bedrijven hebben vooral betrekking op de advocaat, de politie en de rechter. Het achtergrondkenmerk dat de meeste samenhang met de incidentie van het beroep op de juridische dienstverleners vertoont, is de rechtsvorm.

### *3.9.3 Het oordeel van de respondenten over het functioneren van de juridische dienstverleners*

De respondenten zijn gevraagd naar hun algemene oordeel over het algemene functioneren van de juridische dienstverleners op wie zij een beroep hadden gedaan en hun rol in het beëindigen van het (potentieel) juridische probleem waarmee zij waren geconfronteerd. De gemiddelde waardering voor zowel het functioneren van de juridische dienstverleners in het algemeen als de rol die zij spelen bij het beëindigen van (potentieel) juridische problemen is vrij hoog: 3,5 tot 3,6 uit 5. Dat neemt niet weg dat er in de oordelen over de juridische dienstverlener aanzienlijke verschillen bestaan. Bij de algemene vraag naar het functioneren scoren de brancheorganisatie en de geschillencommissie (elk met 3,9) en de juridisch adviseur (met 3,8) bovengemiddeld hoog. Met name de rechter, de politie en de arbiter scoren benedengemiddeld (elk met 3,2). Bij de vraag naar het oordeel over de rol van de juridische dienstverlener bij het beëindigen van (potentieel) juridische problemen scoren de accountant (4,2), de mediator en de brancheorganisatie bovengemiddeld (beide 4,0). De politie (2,9) en het incassobureau (3,4) scoren benedengemiddeld. De rechter zit in dit geval op het gemiddelde (3,6).

### *3.9.4 Het niet inschakelen van juridische dienstverlening*

Juridische dienstverleners werden het vaakst niet ingeschakeld bij problemen met andere bedrijven over de betaling van geleverde goederen of diensten: 61 bedrijven, een kwart van het aantal bedrijven dat met deze soort problemen werd geconfronteerd, gaven aan voor dergelijke problemen in 2006 geen juridische dienstverleners te hebben benaderd. De meest voorkomende problemen waarbij bedrijven geen juridische dienstverlening inschakelden, waren de problemen met andere bedrijven over de kwaliteit, kwantiteit of levertijd van afgenomen goederen of diensten. Onder de aan het onderzoek deelnemende bedrijven waren er 59 die in 2006 bij dit type probleem geen hulp zochten, goed voor drie kwart van de bedrijven die met deze probleemsoort te maken kregen. Het ging hierbij in totaal om 553 problemen waarbij geen juridische dienstverleners werden ingeschakeld. De meest voorkomende reden om geen juridische dienstverlening in te schakelen, was dat de partijen het (potentieel) juridische probleem zelf reeds hadden opgelost: een derde van de gegeven verklaringen had hierop betrekking. Andere relatief vaak voorkomende redenen waren de kosten (tijd en geld) gemoeid met de inschakeling van de juridische dienstverleners. Dat er bij de wederpartij niets te halen zou zijn of dat er niets aan het probleem te doen was, waren minder belangrijke redenen. Het kwam tevens niet vaak voor dat de respondenten aangaven de kwestie te onbelangrijk te vinden: slechts 7,5% van de gegeven verklaringen luidde als zodanig. Dit wordt onderstreept door het feit dat de respondenten slechts zelden niet aan het inschakelen van juridische dienstverleners hadden gedacht.

### *3.9.5 Het doorgaans beëindigen van problemen*

Gevraagd naar de wijze waarop bedrijven de door hen in 2006 ondervonden (potentieel) juridische problemen gewoonlijk oplosten, gaf 59% van de respondenten aan dit doorgaans te doen met een overeenkomst met de wederpartij. Dit betekent nog niet dat 59% van de (potentieel) juridische problemen in een overeenkomst met de wederpartij resulteert, want naar het onderliggende aantal problemen is niet gekeken. Het geeft desalniettemin een indicatie van het belang van de overeenkomst als eindpunt van (potentieel) juridische problemen. Dit lijkt met name te gelden voor de (potentieel) juridische problemen over de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde goederen of diensten en die over de aanvraag van vergunningen. Doorgaans eindigt 83% van beide typen problemen in een overeenkomst. De uitspraak van de rechter lijkt met een score van 21% de op één na belangrijkste weg te zijn om tot beëindiging van (potentieel) juridische problemen te komen.

### *3.9.6 Openbaarmaking van problemen*

Een oplossingsrichting waaraan in het kader van dit onderzoek ook aandacht is besteed, is het zoeken van openbaarheid over het probleem om de wederpartij onder druk te zetten. Over het geheel genomen werd openbaarmaking in 2006 niet veel toegepast. Van de 660 bedrijven met (potentieel) juridische problemen gingen er 92 (13,9%) tot openbaarmaking over, zij deden dat in totaal 277 maal. De meeste bedrijven (54 van de 92) deden dit wanneer de wederpartij een ander bedrijf was. De vorm van openbaarmaking die het meest werd gehanteerd, was het waarschuwen van collegae en branchegeenoten. Van de 92 bedrijven die in 2006 op enigerlei wijze tot openbaarmaking overgingen, werd deze methode door 88 bedrijven gehanteerd.

De groep bedrijven die in 2006 tot openbaarmaking is overgegaan, is betrekkelijk gering en geringer dan op basis van de uitgesproken verwachtingen over de werkzaamheid van openbaarmaking mocht worden verwacht. Afhankelijk van het type probleem meende tussen de 29,7 en 54,8% van de respondenten dat openbaarmaking de wederpartij onder druk zou zetten en tussen de 19,8 en 58,4% dat openbaarmaking tot een snellere oplossing van het probleem zou leiden. Daarbij zij opgemerkt dat de respondenten aangaven zich meer zorgen over hun eigen reputatie te maken dan zij verwachtten dat de wederpartij dat over diens reputatie zou doen. Wellicht vormt dit een deel van de verklaring waarom openbaarmaking betrekkelijk weinig wordt toegepast: het zou ook de eigen goede naam schade kunnen toebrengen.





## 4 Kansen en keuzen in de delta van geschilbeslechting

De voorgaande twee hoofdstukken beschreven de incidentie en frequentie waarmee bedrijven uit het Nederlandse midden- en kleinbedrijf in 2006 serieuze en (potentieel) juridische problemen ondervonden en de wijzen waarop zij daarmee omgingen. Vanaf hoofdstuk 4 verschuift het perspectief. In de hoofdstukken 4 tot en met 6 wordt op bepaalde aspecten van de kans van bedrijven op problemen en hun keuze voor oplossingsrichtingen nader ingegaan. Daarbij staat de individuele bedrijfsleider centraal. Uitgaande van een aantal sociaal-wetenschappelijke theorieën over het keuzegedrag van mensen zullen in dit hoofdstuk hypothesen worden afgeleid over de beslissingen die bedrijfsleiders in de omgang met (potentieel) juridische problemen nemen. Deze hypothesen worden in hoofdstuk 5 geoperationaliseerd en vervolgens in hoofdstuk 6 getoetst. De hier gehanteerde benadering kan worden gezien als een poging om een antwoord te geven op de vraag hoe de geschilbeslechtingsdelta van het midden- en kleinbedrijf het best kan worden onderzocht. Vanwege de in dit verband gehanteerde methoden bleek het in deze drie hoofdstukken niet te vermijden veel technische termen te gebruiken. We beschouwen deze hoofdstukken daarom als een verdere verdieping voor geïnteresseerde lezers.

### 4.1 De delta van geschilbeslechting in theoretisch perspectief

Bedrijven verschillen in de mate waarin zij met (potentieel) juridische problemen worden geconfronteerd en de wijzen waarop zij met gerezen problemen omgaan. Het ene bedrijf krijgt met meer problemen te maken dan het andere, en sommige bedrijfsleiders kiezen relatief vaak voor het inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs terwijl anderen juist meer kiezen voor het zelf oplossen van geschillen. Hoe kunnen dergelijke verschillen worden begrepen? Zitten er wellicht patronen in de probleemfrequentie en de keuze van de oplossingsrichting? Verschillende vragen zouden in dit verband kunnen worden gesteld. In dit onderzoek gaat de aandacht uit naar de volgende drie:

- a hoe kan de variatie in de kans dat bedrijfsleiders met (potentieel) juridische problemen worden geconfronteerd worden verklaard;
- b hoe kan de variatie in de keuze van de bedrijfsleider om een gerezen probleem al dan niet zelf met de wederpartij op te lossen worden verklaard; en
- c hoe kan de variatie in de keuze van de bedrijfsleider om al dan niet de hulp van advocaten en juridische adviseurs in te schakelen worden verklaard?

Een veelheid van factoren kan met betrekking tot de voornoemde vragen een rol spelen, niet in de laatste plaats de keuzen die de wederpartij in het conflict maakt. Over diens keuzen hebben wij in dit onderzoek echter nauwelijks gegevens verzameld: het terrein was dermate onontgonnen dat andere onderwerpen prioriteit verdienden waarbij tevens de maximale belasting van de respondenten (en het onderzoeksbudget) in het oog diende te worden gehouden. Toch kan in het kader van dit explorerende onderzoek een begin van een antwoord op de voornoemde vragen worden gegeven. De keuzen van de respondent bepalen weliswaar niet de gehele uitkomst van het geschil, maar hebben hier wel invloed op. Variatie in deze keuzen, zal tot variatie in de uitkomsten leiden.

Om een begin van een antwoord op de drie bovengenoemde vragen te vinden en daarbij gebruik te maken van de reeds bestaande kennis over de determinanten van menselijk gedrag, zal eerst bij bestaande theorieën over het gedrag van mensen te

raden worden gegaan. Hieruit worden concrete verwachtingen (hypothesen) afgeleid over de rol van bepaalde factoren in de frequentie waarmee bedrijfsleiders met (potentieel) juridische problemen worden geconfronteerd en de keuzen die zij maken in de omgang met deze problemen. Deze hypothesen zullen vervolgens worden getoetst. Dit wil zeggen dat we onderzoeken of in de door ons verzamelde gegevens de (statistisch significante) patronen te vinden zijn die we op basis van de theorieën kunnen verwachten.

Dit theoretische hoofdstuk vertoont overeenkomsten met dat in de *Geschilbeslechtingdelta 2003*. De auteurs hiervan gingen in hun analyse van de keuze van burgers inzake de omgang met (potentieel) juridische problemen uit van de rationele keuzetheorie (Van Velthoven & Ter Voert, 2004: 57-62). De centrale gedachte in deze theorie is dat individuen uit de hun ter beschikking staande alternatieven de optie kiezen die onder de gegeven omstandigheden de meest gunstige kosten/batenbalans oplevert. In het geval van burgers met (potentieel) juridische problemen betekent dit dat zij de wijze van omgang kiezen die hen per saldo het meeste oplevert of minste kost.<sup>40</sup> Hier wordt van een zelfde gedachtegang uitgegaan, maar een kanttekening is op haar plaats. Veel onderzoekers die een invulling van de rationele keuzetheorie hanteren, veronderstellen dat mensen bij het kiezen voor de naar hun mening gunstigste balans tussen kosten en baten letterlijk trachten hun nut te maximaliseren. Om eventuele misverstanden te voorkomen: wij doen dat hier niet. Het letterlijk maximaliseren van het eigen nut vereist kennis van alle kosten en alle baten van alle gedragsmogelijkheden; kennis van de waarschijnlijkheid van de mogelijke uitkomsten en een hoge precisie in de berekening van de beste gedragsoptie (Simon, 1956; zie ook Croes, 2007). Dit is voor mensen te hoog gegrepen. In de praktijk concentreren zij hun kosten/batenafwegingen van keuzealternatieven daarom op een beperkt aantal karakteristieke en beperken zij bovendien de hoeveelheid tijd die zij besteden aan het afwegen van de opties c.q. het zoeken naar nieuwe keuzealternatieven.

De keuze voor de rationele keuzetheorie betekent evenmin dat we veronderstellen dat aan elke gedraging een kosten/batenafweging ten grondslag ligt. Bij kosten/batenafwegingen staat het eigenbelang van de afweger centraal, maar in keuzen die individuen maken domineert eigenbelang lang niet altijd: sociale normen over wat gepast, geboden of verboden is, zijn doorgaans belangrijker (Pettit, 2002). In rationele keuzebenaderingen wordt dit vaak opgelost door de sociale normen in de afweging van het eigenbelang op te nemen. De veronderstelling is dan dat het individu afweegt wat zijn kans op hoeveel schuld- en schaamtegevoelens is, en of dit opweegt tegen de verwachte baten. In de praktijk echter komen beslissingen niet vaak op een dergelijke wijze tot stand. Individen volgen sociale normen veelal zonder dat zij daar (telkens opnieuw) expliciete afwegingen over maken. Eigenbelang kan volgens Pettit (2002) daarom beter worden begrepen als een handelingsmotief dat meestal op de achtergrond aanwezig is. Soms wordt het geprikkeld en dan domineert het de keuze van het individu voor een gedragsalternatief.

Dit al dan niet domineren van het eigenbelang is volgens de psycholoog Lindenberg (1993) afhankelijk van *framing*: de vraag hoe het individu de keuze percipieert.

Volgens hem bestaan er in essentie slechts drie *frames*: het hedonistische *frame*,

---

<sup>40</sup> Van Velthoven en Ter Voert wijzen er op dat de oplossingstrajecten afhangen van het type probleem en de daarbij behorende – al dan niet officiële – procedures en mogelijkheden voor overleg. Daarnaast veronderstellen zij dat de aard van de tegenpartij en de behoefte aan en beschikbaarheid van het rechtshulpaanbod bij specifieke (potentieel) juridische problemen een rol speelt. Vergelijk Landes (1971) en Songer, Cameron & Segal (1995).

het winst-*frame* en het normatieve *frame*. Het hedonistische *frame* is gericht op genietingen. Het winst-*frame* is gefocust op de vergroting van de hulpbronnen waarover het individu beschikt, zoals geld, kennis, vaardigheden, sociale invloed enzovoort. Het normatieve *frame* is gericht op het vertonen van normconforme gedragingen, handelwijzen die door het individu zelf c.q. door zijn sociale omgeving als passend en gepast worden beschouwd (Lindenberg, 2002: 654-663). De perceptie van de keuzesituatie is in dit verband afhankelijk van de interpretatie van de bij de keuze behorende *situational cues* (situatiegebonden aanwijzingen). Met behulp daarvan bepaalt het individu eerst op basis van wat voor soort criteria de keuze tussen de gedragalternatieven dient te worden gemaakt. Daaruit volgt welke doelen, gegeven de context, legitiem zijn om na te streven en met welke middelen dat nastreven mag gebeuren. Dit geldt met name voor nieuwe typen keuzen: de bepaling van het *frame* gebeurt bij keuzesituaties die op eerder ervaren keuzesituaties lijken veelal op de automatische piloot.

### **Box 1 Framing**

Dat de *framing* van een keuze niet in steen is gehouden, maakt het volgende voorbeeld over vrijwilligerswerk duidelijk. Individuen verrichten vrijwilligerswerk geregeld zonder financiële compensatie. Zij worden door de werkzaamheden zelf en door de resultaten daarvan gemotiveerd en beschouwen het als normaal dat zij een inspanning leveren zonder dat daar een (financiële) tegenprestatie tegenover staat. Frey en Goette (1999) onderzochten hoe vrijwilligerswerkers reageren op de introductie van financiële tegenprestaties. Hun verwachting was dat de extra motivatie die van de beloning uitging in meer vrijwillig gewerkte uren zou resulteren. Uit hun analyses bleek echter dat naarmate de beloningsincidentie toenam, het aantal vrijwillig gewerkte uren afnam. Zij verklaarden dit onverwachte resultaat uit de aantasting van de intrinsieke motivatie van de vrijwilligers. Door de introductie van een financiële tegenprestatie begonnen de vrijwilligerswerkers hun activiteiten als een vorm van betaald werk te zien. Zij lieten vervolgens argumenten, die in de afweging van het aantal te werken uren eerder geen rol speelden, ook meewegen: woog hun inzet wel op tegen de vergoeding die er tegenover stond? Dit was naar hun mening niet het geval en daarom reduceerden zij het aantal vrijwillig gewerkte uren totdat een nieuw evenwicht was bereikt. Pas nadat de beloning verder werd verhoogd en een aanzienlijke omvang had bereikt, was de motivatie die daarvan uitging voldoende groot om het aantal uren dat de vrijwilligers wilden werken te verhogen tot boven het aantal dat zij bereid waren te werken toen daarvoor nog niet werd betaald.

Het eigenbelang, zoals dat meestal in het kader van de rationele keuzetheorie wordt begrepen, past het best bij het winst-*frame*. Wij achten het aannemelijk dat dit *frame* domineert in de keuzen waarmee bedrijfsleiders in de omgang met (potentieel) juridische problemen te maken krijgen. Bedrijfsleiders, ook in het midden- en kleinbedrijf, hebben in een kapitalistische economie als belangrijkste oogmerk het genereren van omzet en rendement<sup>41</sup> anders zouden hun bedrijven niet lang overleven (Ormerod, 2007). Daarbij hebben de meeste keuzen die individuen als leider van een bedrijf maken een financiële component. In het verlengde van Frey en

---

<sup>41</sup> Voor grote, beursgenoteerde bedrijven geldt dat een hoge waarde van de aandelen voor de bedrijfsleider een belangrijk doel kan zijn om na te streven. Gezien de omvang van de bedrijven in het MKB lijkt dat hier minder relevant.

Goette (1999) veronderstellen wij dat deze context van hun beslissingen het winst-*frame* zal activeren, mocht dit nog niet op de voorgrond aanwezig zijn geweest.

## 4.2 Conflicten

De conflicten waarmee bedrijfsleiders in het midden- en kleinbedrijf te maken hebben, komen voort uit de zakelijke relaties die zij met actoren in hun omgeving aangaan. Bij deze zakelijke relaties kan het gaan om relaties met particulieren, met andere ondernemingen, met de overheid of met andere organisaties. Binnen deze relaties kunnen de bedrijven als leverancier dan wel als afnemer van goederen of diensten optreden. Voor de levering c.q. de afname van goederen of diensten (ook: arbeid) in ruil voor een tegenprestatie zijn beide zakenpartners van elkaar afhankelijk.

Er kunnen in dergelijke zakelijke relaties twee vormen van afhankelijkheid worden onderscheiden. Gewoonlijk is er sprake van zogenaamde *promotive interdependence* (Deutsch, 1949). In afhankelijkheidsrelaties die door *promotive interdependence* worden gekenmerkt, draagt het succes van de ene zakenpartner bij aan het succes van de andere zakenpartner. Dit geldt in principe voor elke overeenkomst die op vrijwillige basis tussen rationele zakenpartners wordt aangegaan waarbij beiden als oogmerk hebben hun doelen te realiseren.

De alternatieve vorm van wederzijdse afhankelijkheid wordt *conjoint interdependence* genoemd (Deutsch, 1949). Hiervan is sprake wanneer de ene actor haar doel alleen kan realiseren als de andere actor daarin niet slaagt. Het centrale kenmerk van dit type afhankelijkheidsrelatie is competitie om schaarse middelen.

Conflicten tussen particulieren worden verondersteld in het algemeen vaker voort te komen uit relaties waarbinnen sprake is van *conjoint interdependence* (bijvoorbeeld een burenruzie over de grenzen van het erf) dan uit relaties welke door *promotive interdependence* worden gekenmerkt. Bij bedrijven is dat echter anders. De meeste activiteiten die zij ondernemen, spruiten voort uit de vrijwillige samenwerking met derden. Deze samenwerking is gebaseerd op wederzijdse afhankelijkheid bij het realiseren van doelen.<sup>42</sup> Dat geldt ook voor de (potentieel) juridische problemen waarmee bedrijven worden geconfronteerd. De aard van de meest voorkomende problemen onderstreept dit: doorgaans gaat het om een gebrek aan overeenstemming over de kwaliteit, de kwantiteit of de tijdigheid van geleverde of geleverd gekregen goederen of diensten dan wel de betaling daarvan.<sup>43</sup> Dergelijke conflicten hoeven de samenwerking niet te verstoren, zij kunnen binnen het kader ervan ook worden opgelost. Pas wanneer dat laatste niet gebeurt, kan de onderlinge afhankelijkheidsrelatie zich tot een van *conjoint interdependence* ontwikkelen. Zonder daarmee een vaste volgorde te willen suggereren, schetste de socioloog Griffiths in 1983 de stadia die conflicten tussen twee partijen door kunnen maken en gaf daarbij aan welke keuzemogelijkheden de partijen op welk moment in het conflict hebben. In de eerste plaats is dat de keuze die aan het eigenlijke conflict voorafgaat: de optie om conflicten te voorkomen, bijvoorbeeld door met bepaalde bedrijven of particulieren als klant of toeleverancier niet in zee te gaan. In de

---

<sup>42</sup> Dat geldt ook voor de verhoudingen tussen de werknemers en werkgevers binnen het bedrijf.

<sup>43</sup> Slechts in de gevallen waarin bedrijven fel concurreren om de gunst van consumenten in een verzadigde markt, lijkt er tussen de mededingers een situatie van *conjoint interdependence* te bestaan. Datzelfde geldt ook voor de gevallen waarin de bedrijven zich in de omgang met mededingers of personeel schuldig maken aan wetsovertreding.

tweede plaats de keuze om, nadat het conflict is ontstaan, de confrontatie met de tegenpartij aan te gaan dan wel te zwichten en de inmiddels ontstane situatie te accepteren. In de derde plaats om, wanneer is besloten de confrontatie aan te gaan, te kiezen voor het al dan niet actief nastreven van het bereiken van overeenstemming en het wel of niet aanvaarden van het resultaat hiervan. In de vierde plaats de keuze om al dan niet advies of hulp te zoeken bij de branchevereniging, adviseurs, incassobureaus, advocaten etc. In de vijfde plaats de keuze om al dan niet een (juridische) procedure te starten. In de zesde en laatste plaats de keuze om tijdens deze (juridische) procedure alsnog het bereiken van overeenstemming na te streven (Griffiths, 1983: 184; Van Velthoven & Ter Voert, 2004: 48-55; vgl. Nijmeijer, 1991: 22-25).<sup>44</sup> De drie verklaringsvragen van dit onderzoek, die betrekking hebben op de kans op problemen, de keuze om al dan niet rechtskundige hulp in te schakelen en het al dan niet kiezen voor het zelf oplossen van het probleem, worden door de voornoemde zes keuzen omvat. Wat zijn nu de factoren die de genoemde keuzen beïnvloeden?

### 4.3 Gedrag

Om op deze vraag meer licht te werpen, worden in deze studie hypothesen getoetst die uit een aantal theorieën zijn afgeleid en op het keuzegedrag van bedrijfsleiders worden toegepast. De bedrijfsleider staat dus centraal in deze benadering: hij is het kiezende subject dat de beslissingen voor het bedrijf neemt en daarbij de verschillende huidige en toekomstige belangen van de mensen die al dan niet onderdeel van het bedrijf uitmaken (eigenaren, werknemers) of indirect van de vruchten van de onderneming afhankelijk zijn (familieleden van eigenaren en werknemers) tegen elkaar afweegt. Hierbij worden twee aannames gehanteerd. De eerste aanname is dat bedrijfsleiders zich door rationele kosten/batenoverwegingen laten leiden. De hypothesen, zoals die hieronder worden afgeleid, moeten in dat verband worden gezien als concrete en situatiegebonden invullingen van rationele kosten/batenoverwegingen. De tweede aanname is dat het keuzegedrag van de bedrijfsleider, zoals elke vorm van intentioneel gedrag, in essentie door drie factoren wordt bepaald: de mate waarin de bedrijfsleider het bewuste gedrag *wil* vertonen; de mate waarin de bedrijfsleider over de *capaciteiten* beschikt om het bewuste gedrag te vertonen; en de mate waarin de omstandigheden de bedrijfsleider *gelegenheid* geven het bewuste gedrag te vertonen (Poiesz, 1999).

De wil, capaciteiten en gelegenheid tot handelen van de bedrijfsleider vloeien deels voort uit de persoonlijke doelen die hij zich stelt en karakteristieken die hem kenmerken. Ze kunnen daarnaast zowel worden gestimuleerd door als worden ontleend aan de sociale omgeving waarbinnen hij functioneert. Hieronder wordt dat nader toegelicht waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen *intrinsieke* en de *extrinsieke* varianten van de wil, de capaciteiten en de gelegenheid van de bedrijfsleider om bepaald gedrag te vertonen.<sup>45</sup> Intrinsiek slaat in dit verband op hetgeen bij de persoon van bedrijfsleider zelf hoort, extrinsiek op hetgeen van zijn sociale omgeving afkomstig is of aan deze omgeving wordt ontleend.

---

<sup>44</sup> In feite is er nog een zevende keus, want zoals Van Velthoven en Ter Voert (2004: 90-91) laten zien, komen conflictpartijen soms na de uitspraak van de rechter zelf tot overeenstemming.

<sup>45</sup> Het hier gemaakte onderscheid volgt dat van Poiesz (1999: 63-69) maar ten dele.

- 1 De intrinsieke wil is de motivatie van de bedrijfsleider om bepaald gedrag te vertonen. Deze motivatie is gebaseerd op zijn bestaande interesses, wensen, verlangens, behoeften en doelen. Soms zijn deze doelen fundamenteel van aard en soms hebben ze een instrumenteel karakter. Hiermee wordt bedoeld dat realisering van een instrumenteel doel bijdraagt aan het streven naar bevrediging van een diepere, meer fundamentele behoefte. Een voorbeeld van een instrumenteel doel is het maken van winst. Winst stelt de bedrijfsleider in staat om de zaken aan te schaffen die diepere behoeften bevredigen. De mate waarin een bedrijfsleider gemotiveerd is om bepaald gedrag te vertonen, uit zich vooral in de mate waarin hij hiervoor a) een beroep doet op zijn eigen capaciteiten en/of die van zijn omgeving en b) gelegenheid maakt om de gedraging te kunnen vertonen.<sup>46</sup>
- 2 De extrinsieke wil is de motivatie van de bedrijfsleider om bepaald gedrag te vertonen als gevolg van een stimulans uit zijn sociale omgeving. Dit kan een positieve stimulans zijn (een in het vooruitzicht gestelde beloning), of een negatieve stimulans (een in het vooruitzicht gestelde straf), maar het kan ook een aansporing (peptalk) of vermaning zijn waarin een beroep wordt gedaan op zijn persoonlijke ethiek.
- 3 De intrinsieke capaciteiten van de bedrijfsleider bestaan uit zijn kennis, zijn vaardigheden en zijn concentratievermogen welke hem in staat stellen bepaalde gedragingen te vertonen.
- 4 De extrinsieke capaciteiten hebben betrekking op de kennis, de vaardigheden en het concentratievermogen van de anderen die door de bedrijfsleider kunnen worden ingeschakeld om zijn doelen te realiseren.
- 5 De intrinsieke gelegenheid heeft betrekking op de hoeveelheid tijd en geld die de bedrijfsleider, gegeven zijn andere verplichtingen, budgetteert voor het beoogde gedrag.
- 6 De extrinsieke gelegenheid heeft betrekking op de mate waarin de omstandigheden de keuzevrijheid van de bedrijfsleider, gegeven de doelen die hij nastreeft, beperken. In de delta van geschilbeslechting gaat het hierbij niet alleen om de aard van de wederpartij en de keuzes die deze in het conflict maakt, maar ook om de kosten en kenmerken van de beschikbare procedures.

Nu de wil, capaciteiten en gelegenheid als noodzakelijke voorwaarden voor het vertonen van gedragingen nader zijn omschreven, zullen zij hieronder met betrekking tot het gedrag van bedrijfsleiders in de delta van geschilbeslechting nader worden ingevuld.

#### 4.4 Theorieën en hypothesen

De hierboven genoemde intrinsieke en extrinsieke varianten van de wil, capaciteiten en gelegenheid van de bedrijfsleider met betrekking tot de keuzen die hij maakt in de gang van de conflicten waarmee hij wordt geconfronteerd, corresponderen met een aantal theorieën over menselijk gedrag. Deze theorieën maken het mogelijk om concrete hypothesen af te leiden over de gevolgen van variatie in de wil, de capaciteiten en de mogelijkheden die de bedrijfsleider in de delta van geschilbeslechting heeft om doelen te realiseren. Het gaat bij deze theorieën achtereenvolgens

---

<sup>46</sup> De intrinsieke wil is niet hetzelfde als het eerder genoemde *frame* dat afwegingen domineert. Het *frame* richt de wil zonder er onderdeel van te vormen of ermee samen te vallen.

- 1 voor wat betreft de intrinsieke motivatie om de social production function theory van Lindenberg (2002);
- 2 voor wat betreft de extrinsieke motivatie om de netwerktheorie van Aviram (2003);
- 3 voor wat betreft de intrinsieke capaciteiten om de human capital theory (Becker, 1975);
- 4 voor wat betreft de extrinsieke capaciteiten om de social capital theory (Snijders & Van der Gaag, 2004);
- 5 voor wat betreft de intrinsieke gelegenheid om micro-niveau opportunity structure theory;
- 6 voor wat betreft de extrinsieke gelegenheid om macro-niveau opportunity structure theory.

Hieronder zullen de genoemde theorieën nader worden toegelicht en zullen hypothesen worden afgeleid. In hoofdstuk 5 zal worden aangegeven hoe deze hypothesen worden geoperationaliseerd.

#### 4.4.1 *Intrinsieke motivatie: Social production function theory*

De *social production function* (SPF)-theorie veronderstelt dat alle mensen in wezen hetzelfde beperkte aantal doelen nastreven. Belangrijk is hierbij dat sommige doelen of behoeften een fundamenteel karakter hebben terwijl andere doelen meer instrumenteel van aard zijn. De verwezenlijking van deze instrumentele doelen draagt bij aan het realiseren van de meer fundamentele behoeften, maar is met de laatste niet gelijk te stellen. De doelen die individuen nastreven, zijn bijgevolg hiërarchisch geordend. De top van de menselijke doelenpiramide wordt gevormd door het 'subjectief welbevinden'. Dit subjectieve welbevinden is onder te verdelen in de algemene doelen 'fysiek welbevinden' en 'sociaal welbevinden' (Lindenberg, 2001, 2002).

Onder fysiek welbevinden wordt in de eerste plaats comfort begrepen. Het gaat hierbij om de bevrediging van de fysiologische behoefte aan voedsel, water en rust en daarnaast om de afwezigheid van angst. De instrumentele doelen waarvan de realisering bijdraagt aan de verwezenlijking van fysiek welbevinden zijn het consumeren van levensmiddelen, het vermijden van inspanning en het vermijden van gevaarlijke situaties. Naast de behoefte aan comfort hebben individuen echter ook behoefte aan een optimale hoeveelheid fysieke en mentale inspanning. De instrumentele doelen die daaraan bijdragen, zijn lichaamsbeweging en activiteiten die opwinding teweegbrengen of de fantasie prikkelen. Voorbeelden hiervan zijn het beoefenen van sporten, het lezen van een boek of het kijken naar een film (Lindenberg, 2002: 647-649).

Onder sociaal welbevinden worden drie universele doelen begrepen: status, gedragsbevestiging en affectie. Met status wordt meer bedoeld dan louter aanzien: het gaat om de mate van zeggenschap die het individu heeft over de verdeling van schaarse hulpmiddelen. Gedragsbevestiging heeft betrekking op de perceptie van het individu dat hij 'het juiste gedrag' vertoont in zowel zijn eigen ogen als in die van voor hem relevante anderen. Met affectie wordt bedoeld op gevoelens van liefde en zorg in een hechte relatie en de perceptie van het individu door anderen te worden geaccepteerd zoals hij is (Lindenberg, 2002: 647-649).

Individen produceren hun fysieke en sociale welbevinden binnen de kaders van de hen geboden mogelijkheden zelf. Ze zijn in dit verband vindingrijk, zoeken naar nieuwe mogelijkheden, zijn in staat om van hun ervaringen (en die van anderen) te leren en vervangen het ene instrumentele doel voor het andere als de realisering ervan in hogere mate tot meer welbevinden leidt of wordt verondersteld te leiden.

Uitgaande van de *SPF*-theorie kan worden gesteld dat de mate waarin en de wijze waarop bedrijfsleiders naar de realisering van hun universele doelen streven, invloed uitoefent op de keuzen die zij voor hun bedrijf maken in de delta van geschilbeslechting. Zo bezien is voor de bedrijfsleider zijn onderneming een instrumenteel doel dat hij ter realisering van zijn universele doelen inzet. Zijn streven naar een gezond, winstmakend bedrijf in het hier en nu betekent dat hij straks over de financiële middelen zal kunnen beschikken die hij nodig heeft om fysiek en sociaal welbevinden te kunnen genereren.

De wijzen waarop naar de realisering van universele doelen wordt gestreefd, is niet voor alle bedrijfsleiders gelijk. Een belangrijke kwestie is in dit verband de mate van vrijheid die de bedrijfsleider heeft bij het omgaan met (potentieel) juridische problemen. Deze vrijheid varieert met de mate van zelfstandigheid van het bedrijf; met de vraag of het bij het bedrijf om een familiebedrijf gaat of niet en met de grootte van het bedrijf.

Wat de zelfstandigheid van de bedrijfsleider betreft, kan worden gesteld dat wanneer een bedrijfsleider de volledige controle over zijn bedrijf heeft en geen nevenvestiging of een franchise leidt, hij meer ruimte heeft om middels het bedrijf naar eigen inzicht naar realisering van zijn universele doelen te streven. Bedrijfsleiders van nevenvestigingen of bedrijven die niet honderd procent zelfstandig zijn, hebben echter minder handelingsvrijheid. Zij moeten de beslissingen over de omgang met (potentieel) juridische problemen aan anderen overlaten en kunnen als gevolg hiervan een afwijkende kans op (potentieel) juridische problemen hebben. Hun kans op het zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen is door deze geringere beslissingsvrijheid bovendien kleiner, en daarnaast is de kans dat er juridisering van het conflict optreedt en er advocaten en/of juridische adviseurs zullen worden ingeschakeld, groter.

H1 *Bedrijfsleiders van niet volledig zelfstandige bedrijven zullen meer beslissingen over de omgang met (potentieel) juridische problemen aan anderen moeten overlaten. Zij hebben als gevolg hiervan per saldo een afwijkende kans op (potentieel) juridische problemen.*

Met de afwijkende kans op (potentieel) juridische problemen wordt bedoeld dat van deze bedrijfsleiders de kans op problemen significant afwijkt van de kans op problemen van bedrijfsleiders van volledig zelfstandige bedrijven. Of de kans groter of kleiner is, is op voorhand niet te zeggen: dit hangt af van de onbekende kenmerken en context van de degenen die de beslissingen nemen.

H2 *Bedrijfsleiders van niet volledig zelfstandige bedrijven zullen meer beslissingen over de omgang met (potentieel) juridische problemen aan anderen moeten overlaten. Zij zullen problemen per saldo minder vaak zelf met de wederpartij oplossen.*

H3 *Bedrijfsleiders van niet volledig zelfstandige bedrijven zullen meer beslissingen over de omgang met (potentieel) juridische problemen aan anderen moeten overlaten. Zij zullen als gevolg hiervan per saldo advocaten en/of juridische adviseurs vaker inschakelen.*



Bedrijfsleiders die een familiebedrijf leiden, hebben meer dan alleen hun broodwinning te verliezen wanneer hun beslissingen verkeerd uitpakken. Verondersteld kan worden dat zij daarom risico's in hogere mate zullen mijden en minder gericht zullen zijn op het maken van winst dan op de continuïteit van het bedrijf.<sup>47</sup>

H4 *Bedrijfsleiders van familiebedrijven hechten meer waarde aan de continuïteit van hun bedrijf. Zij zullen minder risico's nemen en, als gevolg hiervan, per saldo met minder potentieel juridische problemen worden geconfronteerd.*

Wat de bedrijfsgrootte betreft: in het algemeen kan worden gesteld dat de leiders van grotere bedrijven zich meer door hun eigenbelang laten leiden en zich meer gedragen zoals de klassieke economische theorie voorspelt (Gibcus, Vermeulen & De Jong, 2004; Gibcus & Kemp, 2003). Leiders van grotere bedrijven lijken het bedrijf in hogere mate als een instrument te beschouwen waarmee zij naar realisering van hun universele doelen streven. Hun band met het bedrijf is minder persoonlijk, iets wat zich bijvoorbeeld in de relatie met de werkvloer aanschouwelijk maakt. Hoewel bedrijfsleiders ongeacht de omvang van de organisatie het onderhouden van goede relaties tussen het management en de werkvloer als het belangrijkste managementinstrument beschouwen, neemt hun bereidheid om meer formele en materiële stimulansen als prestatiebeloning en carrièreladders te gebruiken toe naarmate de organisatie groter is (Agell 2003).<sup>48</sup> Verondersteld kan worden dat dit eveneens geldt voor de wijze waarop bedrijfsleiders met de leveranciers en afnemers van hun bedrijf omgaan en het gedrag van dezen (positief of negatief) sanctioneren. Naarmate het bedrijf groter is, zal dit tot meer bureaucrativering en juridisering leiden. Dit betekent dat bedrijfsleiders van grotere bedrijven bij (potentieel) juridische problemen minder vaak voor het zelf oplossen van deze problemen zullen kiezen, zo per saldo minder vaak in het zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen zullen slagen, en vaker tot het inschakelen van advocaten en/of adviseurs zullen overgaan.

H5 *Bedrijfsleiders van grotere bedrijven hebben een minder persoonlijke band met hun bedrijf. Zij zullen daarom meer risico's met het bedrijf nemen en, als gevolg hiervan, per saldo met meer potentieel juridische problemen worden geconfronteerd.*

---

<sup>47</sup> In de wetenschappelijke literatuur bestaat discussie over de vraag of en zo ja welke verschillen er precies bestaan tussen familiebedrijven en non-familiebedrijven. Op theoretische gronden wordt vaak verondersteld dat er verschillen zijn (Hakkert & Kemp, 2006; Reid & Harris, 2004; Chami, 2001) en deze worden ook wel gevonden. Meestal hebben de verschillen betrekking op organisatie- en werkwijzen (Zhou, Tan & Uhlaner, 2007; Harris, Reid & McAdam, 2004; Donders & Weijers, 1993; anders: Block & Thams, 2007) en bestaat er geen directe relatie met de bedrijfsprestaties (Uhlaner, Tan & Meijaard, 2007; EIM 2006; Uhlaner & Meijaard, 2004; Hulshof, 2001; anders: Mukharjee & Padgett, 2006) of wordt deze pas op de langere termijn duidelijk. Daarbij dient opgemerkt dat er ook tussen de verschillende typen familiebedrijven (heeft de familie het bedrijf alleen in eigendom, of wordt het ook door de familie bestuurd?) flinke verschillen bestaan (Block & Thams, 2007; Reid & Harris, 2004; Leenders & Waarts, 2001; Reid, Dunn & Cromie et al., 1999). De verschillen in werkwijzen tussen familie- en non-familiebedrijven zouden ook betrekking hebben op de manier waarop met conflicten wordt omgegaan (Gomez, 2007).

<sup>48</sup> Omgekeerd betekent dit dat met name in kleine bedrijven de bedrijfsleider minder op zelfzuchtige motieven stuurt en er een groter beroep op het naleven van gedeelde normen zal worden gedaan (vgl. Lindenberg, 2003). Verondersteld kan worden dat dit consequenties heeft voor de mate waarin conflicten binnen kleinere en grotere bedrijven optreden (vgl. Gomez, 2007).

- H6 *Bedrijfsleiders van grotere bedrijven hebben een minder persoonlijke band met hun bedrijf. Conflicten worden door hen vaker op een bureaucratische of juridiserende wijze aangepakt. Zij zullen problemen per saldo minder vaak zelf met de wederpartij oplossen.*
- H7 *Bedrijfsleiders van grotere bedrijven hebben een minder persoonlijke band met hun bedrijf. Conflicten worden door hen vaker op een bureaucratische of juridiserende wijze aangepakt. Wanneer zij met potentieel juridische problemen worden geconfronteerd, zullen zij per saldo vaker advocaten en/of juridische adviseurs inschakelen.*

#### 4.4.2 *Extrinsieke motivatie: sociale netwerktheorie*

De netwerktheorie van Aviram (2003) is gebaseerd op de gedragsregulering die binnen sociale netwerken kan plaatsvinden. Met gedragsregulering wordt hier bedoeld op de handhaving van normen binnen een sociaal netwerk in de vorm van bonussen of malussen in reactie op vertoond gedrag. Het netwerk van ondernemingen waarvan een bedrijf deel uitmaakt, is als een dergelijk sociaal netwerk te beschouwen. Een interessante kwestie is in dit verband de vraag hoe zulke netwerken van ondernemingen tot stand komen. Netwerken kunnen pas effectief het gedrag van leden reguleren wanneer zij in staat zijn beloningen of straffen uit te delen. Maar het uitmeten van deze beloningen of straffen door de andere leden van het netwerk is kostbaar en daarmee niet vanzelfsprekend. Het vereist van hen coördinatie van hun gedrag en een investering van tijd, geld en moeite. Rationele actoren zullen zonder de ondersteuning van de gedragsregulerende effecten van netwerken niet snel bereid zijn dergelijke activiteiten te ondernemen. Dit betekent in feite dat het netwerk pas kan bestaan wanneer het de leden ervan positief of negatief kan sanctioneren, en dat dit sanctioneren pas kan worden gedaan wanneer het netwerk bestaat. Een kip-ei probleem (Aviram, 2004).

Volgens Aviram is evolutie de oplossing van dit kip-eiprobleem. Sociale netwerken beginnen vaak spontaan en zijn dan (nog) gebaseerd op het soort van relaties waarbinnen het kip-ei probleem zich niet voordoet. Dit geldt bijvoorbeeld voor netwerken die bestaan uit familieleden, burens, vrienden, clanleden of gelovigen. Vanwege het feit dat de relaties binnen dergelijke netwerken zowel een economische, als een politieke en sociaal-culturele component hebben, kan het gedrag van de netwerkleden intensief worden gereguleerd. De binnen het netwerk geldende normen die in de ene sfeer worden overtreden, kunnen in de andere sfeer worden beloond of bestraft. Dit is bijvoorbeeld het geval in een familiebedrijf. Wanneer de medewerkers van het bedrijf tevens een familie vormen, kan gedrag dat binnen de economische sfeer van het bedrijf normen overtreedt in de sociale sfeer van de familie worden gesanctioneerd.

Wanneer een sociaal netwerk een dergelijk multiplex karakter heeft, kan het gedrag reguleren dat binnen de sfeer waarin het wordt gepleegd nog niet goed kan worden gesanctioneerd. Een familie kan een bedrijf starten zonder over voldoende middelen te beschikken om het gedrag van de familieleden binnen de context van het bedrijf te reguleren. Aangezien de positieve of negatieve sanctionering van de werkende gezinsleden ook buiten de kaders van het bedrijf kan plaatsvinden, kan gedragsregulering toch plaatsvinden. Op deze wijze kunnen opstartfases (het kip-eiprobleem) van nieuwe functies van netwerken worden overbrugd (Aviram, 2004). Wanneer later personeel in het familiebedrijf wordt opgenomen dat niet tot de familie behoort of wanneer kapitaalverschaffers worden aangetrokken die niet tot de familie behoren (Micklethwait & Wooldridge, 2005), veranderen de relaties binnen het bedrijf: meer en meer krijgen ze een louter economisch karakter. Een verdergaande

stap is de verkoop van het familiebedrijf. Hiermee wordt de productieve functie van het sociale netwerk afgesplitst en als een zelfstandig verband, een bedrijf, voortgezet.

Bedrijven maken op hun beurt deel uit van sociale netwerken. Uit de relaties die het bedrijf met toeleveranciers, afnemers en mededingers aangaat, ontwikkelen zich nieuwe netwerken waarbinnen eveneens gedragsregulering plaatsvindt. Bij deze gedragsregulering kan gebruik worden gemaakt van bonussen, wanneer de door het bedrijf geleverde prestatie beter is dan verwacht of afgesproken, of malussen, wanneer de door het bedrijf geleverde prestatie slechter is dan verwacht of afgesproken. Bij de malussen zijn drie sanctiemechanismen te onderscheiden (Aviram, 2003).

Het eerste sanctiemechanisme heeft betrekking op de toegang tot gecentraliseerde transactiefaciliteiten. Het netwerk kan netwerkleiden die de normen overtreden de toegang tot deze gecentraliseerde transactiefaciliteiten ontzeggen. Een voorbeeld van een dergelijke gecentraliseerde transactiefaciliteit is de internetmarktplaats [marktplaats.nl](http://marktplaats.nl). Aanbieders of afnemers van goederen of diensten die niet handelen in overeenstemming met de regels die op deze *site* gelden, kunnen van handelen op de virtuele markt worden uitgesloten. Andere voorbeelden worden gevormd door het gemeenschappelijke gebruik van machines; de toegang tot wegen die over privé-terrein lopen; en het gebruik van het coöperatieve zuivelbedrijf. De benutting van de machines, wegen of het zuivelbedrijf kan de regelvertreder worden ontzegd. De dreiging die van deze ontzegging uitgaat, werkt preventief. De afhankelijkheid van de gemeenschappelijke faciliteiten maakt dat het dreigende verlies van de toegang ertoe opportunistisch gedrag afschrikt.

Het tweede sanctiemechanisme heeft betrekking op reputatie-effecten. Het gaat hierbij om de mogelijke verspreiding van informatie binnen het netwerk over het normovertredende gedrag en de betrouwbaarheid van leden van dat netwerk. Deze informatie kan eventueel worden verstrekt aan actoren die niet tot het netwerk behoren (bijvoorbeeld door het publiceren van de informatie). Het gedrag dat tot de verspreiding van de informatie aanleiding gaf, kan voor de normovertreder zo consequenties hebben die verder reiken dan het netwerk waarbinnen hij het bewuste gedrag vertoonde. Het gedragseffect van het (dreigen met) openbaren van het conflict is vooral preventief. Het hebben van een slechte naam schrikt af, want het kan betekenen dat andere leden van het netwerk niet of slechts onder bepaalde kostenverhogende voorwaarden (garanties) willen samenwerken met degene die slecht bekend staat. De werking van het sanctiemechanisme wordt daarbij versterkt door de mogelijkheden die het netwerk de leden ervan biedt om tegen geringe transactiekosten alternatieve handelspartners te vinden.

Het derde sanctiemechanisme heeft betrekking op de tijdelijke of permanente geheel of gedeeltelijke uitsluiting van lidmaatschap van het netwerk. De werking hiervan is eveneens gebaseerd op afschrikking. Aangezien eventuele investeringen die de met uitsluiting bedreigde actor reeds in het netwerk heeft gedaan bij buitensluiting minder waard worden of geheel verloren gaan, wordt de afschrikwekkende werking geacht groot te zijn. Een versterking van deze werking kan nog optreden door een mogelijk reputatie *spill over* effect: de uitsluiting kan tot gevolg hebben dat ook niet-leden van het netwerk niet meer met de actor willen samenwerken omdat deze kennelijk een smet op zijn blazoen heeft (Aviram, 2003).

De drie hierboven behandelde sanctiemechanismen binnen netwerken geven een concrete invulling aan de extrinsieke motivatie van de bedrijfsleider bij het maken van keuzen in de delta van geschilbeslechting. Zo kunnen binnen de netwerken van toeleveranciers, afnemers en branchegenoten waar een bedrijf deel van uitmaakt geruchten de ronde doen betrekking hebbend op het gedrag dat de bedrijfsleider in conflicten vertoont. Afhankelijk van de mate waarin de bedrijfsleider gevolgen van

dergelijke geruchten vooronderstelt, kan hij op het ontstaan van eventuele geruchten anticiperen en zijn gedrag in conflicten aanpassen.

Met betrekking tot het gedrag van bedrijfsleiders in de delta van geschilbeslechting kunnen nu een aantal hypothesen worden geformuleerd.

H8 *Bedrijfsleiders die negatieve gevolgen van het openbaar maken van conflicten verwachten, vermijden problemen in hogere mate. Als gevolg hiervan zullen zij per saldo met minder (potentieel) juridische problemen worden geconfronteerd.*

H9 *Bedrijfsleiders die negatieve gevolgen van het openbaar maken van conflicten verwachten, zullen, wanneer conflicten eenmaal ontstaan, deze conflicten per saldo in hogere mate zelf met de wederpartij oplossen.*

Een duidelijk verwachting omtrent de invloed van het (dreigen met het) openbaar maken van het probleem op de kans (incidentie en frequentie) op het inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs hebben we niet, reden waarom er geen hypothese is geformuleerd.

#### 4.4.3 *Intrinsieke capaciteiten: Human capital theory*

Sociaalwetenschappers onderscheiden gewoonlijk drie vormen van kapitaal (of met een ander woord: productiemiddelen): fysiek kapitaal, sociaal kapitaal en menselijk kapitaal. Het draait hier om de laatstgenoemde. Met menselijk kapitaal worden de menselijke productiefactoren bedoeld: de gezondheid van de werkenden en met name hun niveau van scholing en training. Scholing en training zijn hier geen algemene grootheden, maar moeten zich direct in het potentieel van de werkende vertalen. Het gaat dus om specifieke, werkgerelateerde vaardigheden die door scholing of door het opdoen van werkervaring zijn verkregen.

Welke vaardigheden zijn in dit verband van belang voor de bedrijfsleider in de delta van geschilbeslechting? Het lijkt hier met name te gaan om zijn vermogen om creatief te denken, kennis te verwerven en toe te passen, problemen te herkennen en te voorkomen dan wel op te lossen wanneer ze toch ontstaan, zo voorkomend dat zij escaleren tot juridische geschillen. Het draait, kortom, om de intelligentie van de bedrijfsleider.

Een eerste hypothese kan nu worden geformuleerd.

H10 *Intelligenter bedrijfsleiders zijn beter in staat om (potentieel) juridische problemen tijdig te herkennen en in de kiem te smoren. Als gevolg hiervan zullen zij per saldo met minder (potentieel) juridische problemen worden geconfronteerd.*

Een kanttekening hierbij volgt uit de participatietheorie van Sykes (1969). Deze stelt dat hoger opgeleide mensen in hogere mate aan de samenleving deelnemen en daarom een grotere kans op (potentieel) juridische problemen hebben. Onderzoekresultaten met betrekking tot particulieren ondersteunen deze hypothese voor zowel de incidentie als de frequentie van (potentieel) juridische problemen waarmee zij te maken hebben (Van Velthoven & Ter Voert, 2004: 76, 228). Nu zou deze grotere probleemincidentie en -frequentie waarmee hoger opgeleiden te maken hebben niet het gevolg hoeven zijn van méér (potentieel) juridische problemen als gevolg van een hogere participatiegraad. De gevonden effecten zouden ook (geheel of ten dele) kunnen worden verklaard uit een *andere reactie* op de (potentieel) juridische problemen waarmee zij te maken krijgen. Waar komt deze andere reactie vandaan?

Wellicht vinden intelligentere bedrijfsleiders eerder oplossingen in probleemsituaties (Yamagishi, 1998, 2001). Dit kan betekenen dat zij rijzende (potentieel) juridische problemen sneller en vaker tot een goed einde kunnen brengen. Op zijn beurt kan dit grotere probleemoplossende vermogen van intelligentere bedrijfsleiders tot gevolg hebben dat zij (potentieel) juridische problemen minder snel uit de weg gaan of zich er minder snel bij neerleggen: er is voor hen immers minder om angst voor te hebben. Aangezien intelligentie en opleiding gecorreleerd zijn (Jones & Schneider, 2006), wordt deze gedachtegang ondersteund door de bevinding dat hoger opgeleide burgers in het algemeen minder geneigd zijn passief te blijven wanneer zij met een (potentieel) juridisch probleem worden geconfronteerd, minder vaak rechtskundige hulp inschakelen en relatief vaak overeenstemming bereiken met de wederpartij (Van Velthoven & Ter Voert, 2004: 16). Een aantal nieuwe hypothesen kan nu worden geformuleerd.

H11 *Intelligentere bedrijfsleiders hebben een groter probleemoplossend vermogen. De (potentieel) juridische problemen die ontstaan, zullen zij per saldo vaker zelf met de wederpartij oplossen.*

H12 *Intelligentere bedrijfsleiders hebben een groter probleemoplossend vermogen. Zij zullen, wanneer een (potentieel) juridisch probleem eenmaal is ontstaan, per saldo minder vaak advocaten en/of juridische adviseurs inschakelen.*

#### 4.4.4 *Extrinsieke capaciteiten: Social capital theory*

Naast het al eerder genoemde fysieke en menselijk kapitaal, wordt binnen de sociale wetenschappen als de derde vorm van productiemiddelen sociaal kapitaal onderscheiden. Het begrip 'sociaal kapitaal' is populair gemaakt door James Coleman. Coleman (1988: 98) definieerde sociaal kapitaal

'[...] by its function. It is not a single entity but a variety of different entities, with two elements in common: they all consist of some aspect of social structures, and they facilitate certain actions of actors – whether persons or corporate actors – within the structure. Like other forms of capital, social capital is productive, making possible the achievement of certain ends that in its absence would not be possible. Like physical and human capital, social capital is not completely fungible but may be specific to certain activities. A given form of social capital that is valuable in facilitating certain actions may be useless or even harmful for others. Unlike other forms of capital, social capital inheres in the structure of relations between actors and among actors.'

Kort gezegd meent Coleman dat sociaal kapitaal een eigenschap is van sociale netwerken. Het stelt individuen en organisaties, leden van deze sociale netwerken, in staat om te handelen en doelen te bereiken. Moderne definities van sociaal kapitaal (bijv. Putnam, 2000) zijn grotendeels van Colemans (1988) omschrijving afgeleid, ook al is de typering van sociaal kapitaal gewoonlijk minder functionalistisch. Sociaal kapitaal wordt tegenwoordig meestal omschreven als de hulp die het individu bij het nastreven van zijn doelen van derden kan krijgen.

Een belangrijke moderne benadering van sociaal kapitaal is die van Van der Gaag en Snijders (2004). Zij definiëren (2004: 200) sociaal kapitaal als 'the collection of resources owned by members of an individual's personal social network, which may become available to the individual as a result of the history of the relationship.' De *resources* waar Van der Gaag en Snijders hier op doelen, zijn prestige, informatie, vaardigheden en ondersteuning. In formulevorm is de omvang van het sociaal

kapitaal van een individu gelijk aan  $SC = \sum_i \sum_j r_{ij} p_{ij}$  (Flap, Snijders, Völker, & Van der Gaag, 2003). Hierbij staat SC voor de omvang van het sociale kapitaal van een individu (ego),  $i$  verwijst naar een lid (alter) van diens sociale netwerk en  $j$  naar hulpbronnen,  $r_{ij}$  staat voor de kwantificering van de hulpbronnen van type  $j$  in bezit van alter  $i$  en  $p_{ij}$  is de kans dat alter  $i$  ego in staat stelt hulpbron  $j$  te gebruiken. Deze waarschijnlijkheid wordt veelal uitgedrukt in de sterkte van de band tussen ego en alter, de frequentie van het contact, de mate van vertrouwen dat alter en ego in elkaar stellen en het aantal uitwisselingen tussen beiden.

Van der Gaag en Snijders (2004: 205-206) benadrukken dat voor veel doelen het hebben van meerdere, additionele alters weinig toevoegt en zelfs tot coördinatieproblemen kan leiden. Het gaat er meestal om dat ego tenminste één alter in zijn netwerk heeft die hem bepaalde hulp kan en wil verlenen. Zij vereenvoudigen de formule daarmee tot  $SC = \sum_j s_j$  waarbij  $j$  verwijst naar de hulpbronnen en  $s_j$  naar de beschikbaarheid van deze hulpbron voor ego. Het aantal alters met hulpbron  $j$ , de bereidheid van alters hiertoe toegang te geven en de transactiekosten die hiermee zijn gemoeid, drukken samen  $s_j$  uit.

Uitgaande van de sociaal kapitaaltheorie van Van der Gaag en Snijders bestaat de extrinsieke capaciteit van bedrijfsleiders uit de alters in hun sociale netwerk op wie zij in de geschildata een beroep kunnen doen om aan prestige, informatie, vaardigheden en steun te komen.

Een aantal hypothesen kan nu worden geformuleerd.

H13 *Bedrijfsleiders die over meer sociaal kapitaal beschikken, kunnen de capaciteiten van anderen in hogere mate benutten. Zij zijn zo beter in staat om (potentieel) juridische problemen tijdig te herkennen en in de kiem te smoren. Als gevolg hiervan zullen zij per saldo met minder (potentieel) juridische problemen worden geconfronteerd.*

H14 *Bedrijfsleiders die over meer sociaal kapitaal beschikken, kunnen de capaciteiten van anderen in hogere mate benutten. Zij zijn zo beter in staat een oplossing voor het (potentieel) juridische probleem te vinden. Wanneer een dergelijk probleem eenmaal is ontstaan, zullen zij er per saldo vaker in slagen het zelf met de wederpartij op te lossen.*

H15 *Bedrijfsleiders die over meer sociaal kapitaal beschikken, kunnen de capaciteiten van anderen in hogere mate benutten. Zij zijn zo beter in staat een oplossing voor het (potentieel) juridische probleem te vinden. Wanneer een conflict eenmaal is ontstaan, zullen zij per saldo minder vaak advocaten en/of juridische adviseurs inschakelen.*

#### 4.4.5 *Intrinsieke gelegenheid: microniveau opportunity structure theory*

De *opportunity structure theory* is gericht op de structurele mogelijkheden en beperkingen waarmee individuen worden geconfronteerd bij het realiseren van hun doelen. Deze mogelijkheden en beperkingen kanaliseren tot op zekere hoogte de keuzen die deze individuen maken. Op microniveau wordt de *opportunity structure theory* vaak gebruikt bij het analyseren van de vraag waarom individuen in hun gelijke streven naar verbetering van hun sociaal-economische positie verschillende uitkomsten bereiken. Maar zij is ook op andere terreinen toepasbaar. Dit geldt bijvoorbeeld voor de keuzen die bedrijfsleiders maken in de delta van geschilbeslechting.

In het geval van de keuzemogelijkheden en de beperkingen van hun keuzen waarmee bedrijfsleiders in de omgang met (potentieel) juridische problemen te maken

hebben, gaat het om hun intrinsieke gelegenheid. Hiermee worden die factoren bedoeld die het hen (on)mogelijk maken om aandacht te besteden aan het voorkomen c.q. behandelen van (potentieel) juridische problemen.<sup>49</sup> Deze factoren hebben betrekking op de hoeveelheid tijd die de bedrijfsleiders hebben om te besteden aan het maken van afwegingen en het plegen van handelingen naar aanleiding daarvan. De financiële middelen die zij hebben om anderen in dit verband tijd te laten besteden aan het maken van afwegingen en het plegen van handelingen op basis daarvan, behoren eveneens tot de intrinsieke gelegenheid van de bedrijfsleiders.

Voor geen enkele bedrijfsleider is de tijd die aan de omgang met (potentieel) juridische problemen kan worden besteed onbeperkt. Belangrijke verschillen in de hoeveelheid tijd die zij hiervoor kunnen reserveren, komen voort uit de mate waarin vanuit de persoonlijke omgeving op hen een beroep wordt gedaan. Bedrijfsleiders met een leeftijd tot ongeveer 45 jaar hebben naast hun werk veel andere verantwoordelijkheden bijvoorbeeld die welke samenhangen met gezinsvorming. Hun intrinsieke gelegenheid om aandacht te besteden aan de omgang met (potentieel) juridische problemen is geringer.

In het verlengde hiervan kunnen nu de volgende hypothesen worden geformuleerd.

H16 *Bedrijfsleiders jonger dan 45 jaar hebben naast het reilen en zeilen van hun bedrijf veel andere verplichtingen. Door een gebrek aan tijd en aandacht voor de omgang met (potentieel) juridische problemen zullen zij zakelijke risico's in hogere mate mijden. Als gevolg hiervan zullen zij per saldo met minder (potentieel) juridische problemen worden geconfronteerd.*

H17 *Bedrijfsleiders jonger dan 45 jaar hebben naast het reilen en zeilen van hun bedrijf veel andere verplichtingen. Door een gebrek aan tijd en aandacht voor de omgang met (potentieel) juridische problemen zullen zij deze problemen vaker zelf oplossen.*

H18 *Bedrijfsleiders jonger dan 45 jaar hebben naast het reilen en zeilen van hun bedrijf veel andere verplichtingen. Door een gebrek aan tijd en aandacht zullen zij minder vaak de hulp van advocaten en/of juridische adviseurs inschakelen.*

Een soortgelijke gedachtegang kan worden geformuleerd voor de financiële situatie waarin de bedrijfsleider verkeert. Een bedrijfsleider die over meer financiële middelen beschikt, heeft meer (intrinsieke) gelegenheid om anderen tijd aan de afhandeling van (potentieel) juridische problemen te laten besteden. Hieruit volgen de volgende hypothesen.

H19 *Bedrijfsleiders die over meer financiële middelen beschikken, hebben minder reden om (potentieel) juridische problemen uit de weg te gaan. Zij zullen meer*

---

<sup>49</sup> Hier wordt aandacht besteed aan die factoren die nog niet in het kader van de andere genoemde theorieën zijn behandeld. Het gaat dus om de keuzemogelijkheden en keuzebeperkingen waarmee bedrijfsleider te maken hebben onafhankelijk van hun wil en hun capaciteiten. Van deze laatste twee factoren zou eventueel kunnen worden gesteld dat zij de mogelijkheden van de bedrijfsleider beperken om de bedoelde afwegingen te maken, maar op deze wijze wordt bijna gesteld dat individuen *agency* missen. Dat bedrijfsleiders wil en capaciteiten ontberen om op een rationele wijze met de (potentieel) juridische problemen van hun bedrijf om te gaan, heeft in dat verband minder te maken met de omstandigheden waarin zij verkeren dan met de doorwerkende gevolgen van keuzen (bijvoorbeeld met betrekking tot hun opleiding) uit het verleden.

*risico's nemen en zullen, als gevolg hiervan, per saldo met meer (potentieel) juridische problemen worden geconfronteerd.*

H20 *Bedrijfsleiders die over meer financiële middelen beschikken, hebben minder reden om (potentieel) juridische problemen uit de weg te gaan. Zij zullen problemen per saldo minder vaak met de wederpartij zelf oplossen.*

H21 *Bedrijfsleiders die over meer financiële middelen beschikken, hebben meer mogelijkheden om op derden een beroep te doen. Wanneer een conflict eenmaal is ontstaan, zullen zij per saldo vaker advocaten en/of juridische adviseurs inschakelen.*

#### 4.4.6 *Extrinsieke gelegenheid: macro-niveau opportunity structure theory*

Analoog aan de *opportunity structure theory* op microniveau richt de *opportunity structure theory* op macroniveau zich op de structurele mogelijkheden en beperkingen waarmee individuen worden geconfronteerd. Anders dan de microvariant wordt de macrovariant van de *opportunity structure theory* vaak gebruikt om te wijzen op de gelegenheid tot en beperking van de keuzen die de institutionele omgeving individuen biedt. Met deze institutionele omgeving wordt gewoonlijk gedoeld op de markt en de (kwaliteit, kwantiteit en toegankelijkheid van de) publieke dienstverlening. De rechtsregels en instituties van het rechtssysteem vormen er echter ook onderdeel van.

De juridische omgeving is voor bedrijfsleiders op drie manieren van belang. In de eerste plaats in constituerende zin. Het recht bepaalt de voorwaarden waaronder bedrijven kunnen worden opgericht, kapitaal kan worden vergaard en het personeel van het bedrijf kan worden aangetrokken. Daarbij definieert en begrenst het recht de relaties tussen de verschillende groepen actoren binnen het bedrijf. In de tweede plaats is het recht in regulerende zin voor bedrijven van belang. Het recht schrijft op tal van vlakken voor welke kenmerken producten of diensten dienen te hebben en aan welke voorwaarden hun productie, levering en betaling en dergelijke dienen te voldoen. In de derde plaats is het recht in faciliterende zin voor bedrijven van belang. Het rechtssysteem verschaft bedrijfsleiders de instrumenten en fora om de bedrijfsbelangen te beschermen en geschillen te beslechten of, anticiperend op de beslechting van deze geschillen, met de wederpartij te onderhandelen in een arena waar hun onderlinge machtsverschillen een relatief geringe rol spelen (Edelman & Suchman, 1997). De beschikbaarheid en de kosten van zowel de officiële procedures als de juridische dienstverlening vormen in dit verband belangrijke aspecten van wat hier onder de extrinsieke gelegenheid van bedrijfsleiders in de delta van geschilbeslechting wordt begrepen. Niet in de laatste plaats omdat het aanbod van deze procedures de vraag ernaar zou kunnen scheppen.

Een aantal hypothesen kan nu worden geformuleerd.

H22 *Naarmate er meer buitengerechtelijke geschilprocedures bestaan om eenmaal gerezen (potentieel) juridische problemen op te lossen, hebben bedrijfsleiders minder reden deze problemen uit de weg te gaan. Zij zullen daarom per saldo met meer van deze problemen worden geconfronteerd.*

H23 *Naarmate er meer buitengerechtelijke geschilprocedures bestaan om eenmaal gerezen (potentieel) juridische problemen op te lossen, hebben bedrijfsleiders minder reden deze problemen zelf op te lossen. Zij zullen daarom per saldo deze problemen minder vaak zelf met de wederpartij oplossen.*



H24 *Naarmate er meer buitengerechtelijke geschilprocedures bestaan om eenmaal gerezen (potentieel) juridische problemen op te lossen, hebben bedrijfsleiders minder reden advocaten en/of juridische adviseurs in te schakelen. Zij zullen daartoe per saldo minder vaak overgaan.*

Hoe bedrijven met conflicten omgaan, is gewoonlijk afhankelijk van de kenmerken van de onderlinge relatie en de kenmerken van de omgeving, waaronder ook de juridische, waarbinnen zij zich bevinden (Putnam & Poole, 1987: 581-584). De persoonlijke relaties tussen bedrijfsleiders doen er in deze situatie gewoonlijk weinig toe: hun gedrag wordt door normen en rechtsregels gestuurd. Wanneer er echter geen gedeelde sociale normen bestaan en het rechtssysteem tekortschiet (Brunetti, Kisunko & Weder, 1997), ligt dat anders. Als er geen sprake is van een gedeelde norm, werken de eerder genoemde sanctiemechanismen in het sociale netwerk niet en als het rechtssysteem tekortschiet, worden rechtsregels onvoldoende gehandhaafd en onvoldoende nageleefd. De persoonlijke relaties en het onderlinge vertrouwen tussen de bedrijfsleiders gaan dan een belangrijkere rol spelen in de relaties en de conflicten tussen bedrijven (Bossone, 1999; Crabtree, Bower & Keogh, 1997). Als gevolg hiervan zullen ook de persoonlijke kenmerken van de bedrijfsleiders hierbij een grotere rol gaan spelen. Deze situatie geldt wereldwijd voor veel bedrijven, maar gaat vergelijkenderwijs minder goed op voor bedrijven die in de Nederlandse context functioneren. Dit betekent dat de persoonlijke kenmerken van de bedrijfsleiders hier een minder grote rol zullen spelen dan elders.

Wat de resterende kenmerken van de omgeving betreft: bedrijven zijn succesvoller als de wijze waarop zij zijn georganiseerd beter bij de omgeving aansluit. Een bureaucratische organisatievorm brengt meer succes wanneer de markt waarop de bedrijven actief zijn een geordend en stabiel karakter hebben (Brown, 1983: 214). Wanneer dat niet het geval is, doen deze bedrijven er beter aan flexibele managementstructuren te hanteren zodat ze makkelijker op veranderingen kunnen inspelen. Dit geldt ook voor de gevallen wanneer als gevolg van technologische ontwikkelingen een aanpassing van de bedrijfsstrategie vereist is om succes te kunnen blijven realiseren. Het ingebed zijn in verticale samenwerkingspatronen met andere bedrijven kan dan een hinderpaal vormen (Izushi 1997). Zij hebben echter ook een positieve kant. Wanneer de markt stabiel is en de relaties tussen bedrijven bestendig zijn en, vanwege de wederzijdse afhankelijkheid, gericht zijn op continuering van de samenwerking in de nabije toekomst, is het niet noodzakelijk de voorwaarden voor deze samenwerking tot in detail vast te leggen. In plaats daarvan is het mogelijk om op basis van onderling vertrouwen met raamcontracten te werken en algemene afspraken te maken. Eventueel rijzende problemen over de kwaliteit of kwantiteit van de producten of diensten kunnen onderling in het kader van de langjarige samenwerking worden opgelost. Een voorbeeld van een branche in Nederland waar op deze wijze wordt gewerkt, is de kunststofbranche (Jettinghof, 2001: 81-102).

Wanneer de branche echter wordt gekenmerkt door instabiele relaties, zoals bijvoorbeeld in de bouw het geval is, ziet de situatie er anders uit. Als gevolg van het ontbreken van een vaste stroom van opdrachten, het voorhanden zijn van alternatieve zakenpartners en de bijkomende afhankelijkheid van weersinvloeden, blijkt het voor bedrijven in de bouw moeilijk om bestendige relaties op te bouwen. Dit speelt althans tussen aannemers en onderaannemers: aannemers en leveranciers van bouwmaterialen kennen dit probleem niet. De reden hiervoor is dat de onderaannemers te maken hebben met een orderportefeuille van welke de vulling afhankelijk is van telkens veranderende omstandigheden. Het personeel dat zij in dienst hebben, moeten zij echter gewoon doorbetalen, ook als er gaten in de planning vallen. Zij nemen daarom soms meer opdrachten aan dan zij aankunnen en kunnen bij-

gevolg hun afspraken niet altijd goed nakomen. Dit resulteert in veel problemen. Zo geeft maar liefst 72% van de kopers van nieuwbouwwoningen aan dat zij met gebrekkige kwaliteit en afwerking van het object werden geconfronteerd (Lijzinga & Van der Waals, 2002: 19-25). In dat verband is het voor de hoofdaannemers van belang de afspraken met de onderaannemers contractueel goed vast te leggen en te werken met een 'zwarte lijst' van onbetrouwbare onderaannemers (Jettinghof, 2001: 106-121).

Op basis van het voorgaande kunnen nu een aantal hypothesen worden geformuleerd.

H25 *In een branche met een minder stabiel karakter bestaat tussen de bedrijfsleiders minder vertrouwen en wordt minder harmonisch samengewerkt. Conflicten zullen sneller escaleren en bedrijfsleiders zullen per saldo met meer (potentieel) juridische problemen worden geconfronteerd.*

H26 *In een branche met een minder stabiel karakter bestaat tussen de bedrijfsleiders minder vertrouwen en wordt minder harmonisch samengewerkt. Conflicten zullen sneller escaleren en bedrijfsleiders zullen ontstane (potentieel) juridische problemen per saldo minder vaak zelf met de wederpartij oplossen.*

H27 *Bedrijfsleiders die afhankelijk zijn van een beperkt aantal afnemers, zullen zich meer moeite getroosten om (potentieel) juridische problemen met deze afnemers te voorkomen. Als gevolg hiervan zullen zij per saldo met minder (potentieel) juridische problemen worden geconfronteerd.*

H28 *Bedrijfsleiders die afhankelijk zijn van een beperkt aantal afnemers, zullen zich meer moeite getroosten om (potentieel) juridische problemen met deze afnemers te voorkomen. Eenmaal gerezen problemen zullen zij per saldo vaker met de wederpartij zelf oplossen.*

Over de invloed van de (in)stabiliteit van de sector en de mate van afhankelijkheid tussen afnemers en leveranciers in de bedrijfssector op de kans om advocaten en/of juridische adviseurs in te schakelen, hebben wij geen duidelijk verwachtingen. Dit is de reden dat daarover geen hypothesen zijn geformuleerd.

Wanneer het gaat om de keuzemogelijkheden en keuzebeperkingen waarmee bedrijfsleiders in de geschilbeslechtingdelta te maken hebben, is niet alleen de institutionele context van belang. De extrinsieke gelegenheid van de bedrijfsleider hangt niet in de laatste plaats af van het type wederpartij in het conflict. Preciezer gezegd, gaat het om de met de soort wederpartij systematisch samenhangende variatie in de reactie van deze wederpartij op de keuzen die de bedrijfsleider in de delta van geschilbeslechting maakt. Er mag bijvoorbeeld worden voorondersteld dat reputatie-effecten werkzamer zullen zijn wanneer zij tegen bedrijven of andere organisaties worden toegepast dan wanneer dat tegen particulieren of de overheid gebeurt. Bedrijven en andere organisaties zijn immers in hogere mate dan particulieren en de overheid afhankelijk van het hebben van een goede naam omdat er voor hen alternatieven bestaan. Wat de overheid betreft, gaat dit veel minder op omdat er voor veel van de diensten die zij levert geen alternatieve aanbieder bestaat.<sup>50</sup> Naast de overheid zijn ook particulieren minder kwetsbaar voor het heb-

---

<sup>50</sup> Nationale overheden concurreren wel onderling, met internationale migratiestromen als gevolg.

ben van een slechte roep. Het is immers maar de vraag of en zo ja, hoe hun sociale omgeving hierop zal reageren. De werking van *naming* en *shaming* is afhankelijk van de normen die gelden binnen het sociale netwerk van degene tegen wie het wordt ingezet. Indien deze normen anders zijn dan wordt verondersteld, zou de werking van *naming* en *shaming* zelfs negatief kunnen uitpakken. Dit is bijvoorbeeld in het Verenigd Koninkrijk gebeurd waar de *Anti Social Behaviour Order* overlastgevers moest stigmatiseren maar in plaats hiervan door velen juist als een *badge of honour* wordt gezien (Croes 2008).

Voor de drie vragen waar het ons hier om gaat, te weten: de kans op problemen en de keuzen voor het zelf oplossen van problemen en het inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs, verwachtten wij in de reactie van de wederpartij op de keuzen van de bedrijfsleiders in het conflict geen verschil dat samenhangt met de aard van deze wederpartij. Hypothesen hebben wij hierover daarom niet geformuleerd.

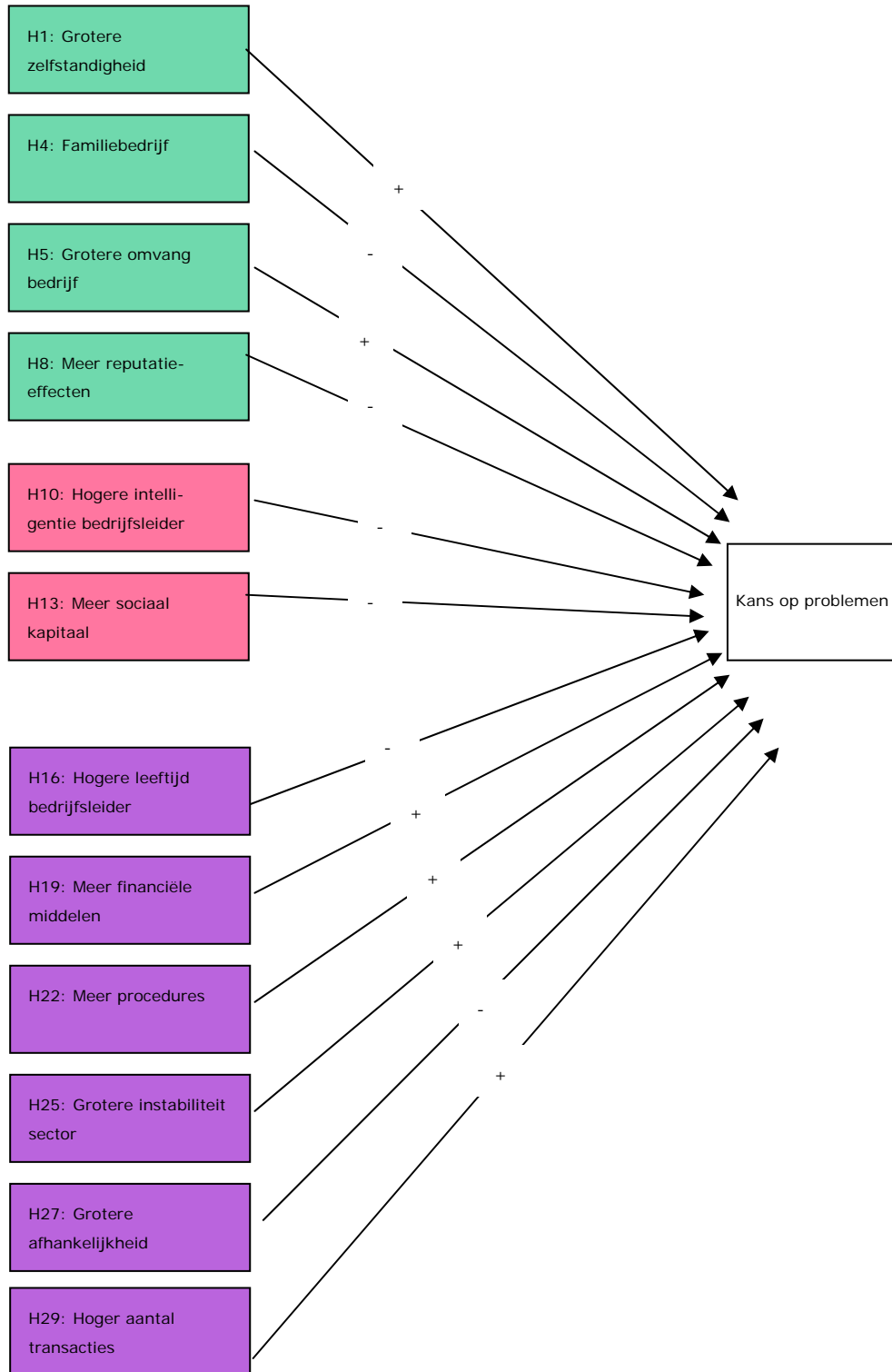
Hierboven zijn de factoren behandeld die, uitgaande van de eerder behandelde zes theorieën, het keuzegedrag van de bedrijfsleider beïnvloeden en daarmee invloed uitoefenen op de kans op problemen en de keuze van de oplossingsrichting. Wat de probleemkans betreft, is er echter een belangrijke factor die niet via het keuzegedrag van de bedrijfsleider werkt. Dit is de frequentie waarmee de bedrijfsleider in zakelijke transacties als aanbieder of afnemer optreedt. Uitgaande van de eerder genoemde participatietheorie van Sykes (1969) kan worden gesteld dat meer transacties tot meer problemen leiden. Daarom wordt hier een extra hypothese geformuleerd:

H29 *Bedrijfsleiders van bedrijven die meer transacties plegen, zullen per saldo vaker met (potentieel) juridische problemen worden geconfronteerd.*

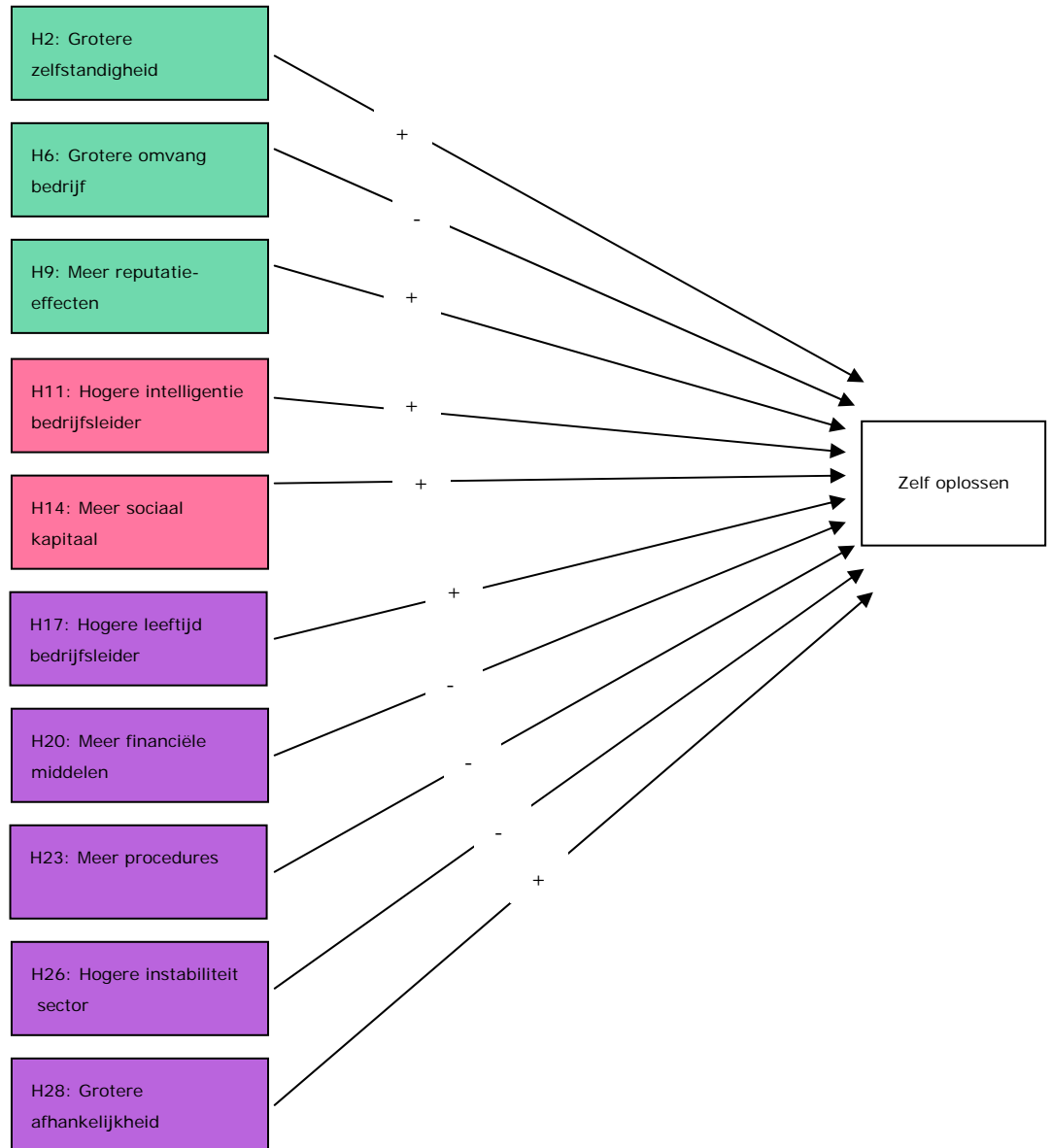
#### 4.5 Modellen

De meeste van de hierboven ontwikkelde hypothesen laten zich in de onderstaande drie modellen samenvatten. In deze modellen staan links de onafhankelijke variabelen weergegeven, behorend bij de hypothesen die het effect veronderstellen, en rechts de afhankelijke variabele: respectievelijk de kans op (potentieel) juridische problemen; de kans op het zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen en het al dan niet inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs in geval van (potentieel) juridische problemen. Het teken in de pijl die van de onafhankelijke variabele naar de afhankelijke variabele loopt, geeft de veronderstelde richting van het effect aan bij een toename van één eenheid van de grootte waarin de onafhankelijke variabele wordt uitgedrukt. De verschillende factoren zijn als volgt gegroepeerd: groen staat voor de wil van de bedrijfsleider, rood voor diens capaciteiten en blauw voor zijn gelegenheid.

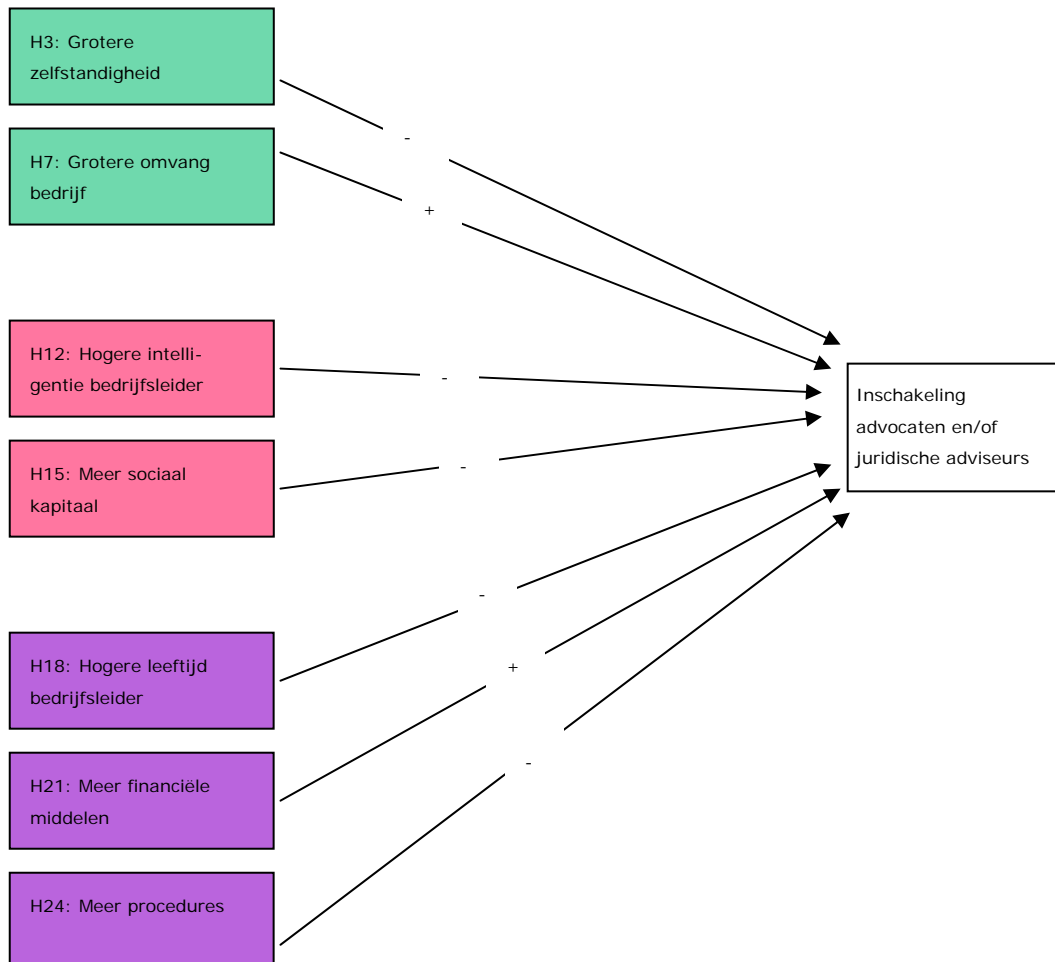
## Model 1 De kans op problemen



## Model 2 Zelf oplossen



### Model 3 De inschakeling van advocaten en/of juridische adviseurs



#### 4.6 Afsluitend

In dit hoofdstuk is beschreven wat de leidende gedachten waren bij de vormgeving van het empirisch onderzoek waarvan in dit tweede deel van het rapport verslag wordt gedaan. Daarnaast zijn ten behoeve van de beantwoording van de vraag wat van invloed is op de kans op (potentieel) juridische problemen, de kans op het zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen en het al dan niet inschakelen van advocaten en juridische adviseurs in geval van (potentieel) juridische problemen hypothesen afgeleid. Hiervoor zijn verschillende theorieën gebruikt die betrekking hadden op de wil, de capaciteiten en de mogelijkheden van de bedrijfsleider om bepaald gedrag te vertonen en een rationele kosten/batenafweging door de bedrijfsleider vooronderstelden. Uiteindelijk zijn drie modellen ontwikkeld die het keuzegedrag van de bedrijfsleiders modelleren. Hierbij dient aangetekend dat deze modellen hier worden gebruikt als instrumenten om meer over het keuzegedrag van bedrijfsleiders te weten te komen. We claimen niet dat deze modellen de enige mogelijke benadering voor de verklaring van de kans op problemen en de keuzen van oplossingsrichtingen vormen. Andere vertrekpunten zouden wellicht tot andere modellen hebben geleid. Welke modellen vervolgens het best passen ter verklaring

van welke vraag, is een empirische kwestie die voor dit onderzoek te ver voert. In de hiernavolgende hoofdstukken beperken wij ons tot de operationalisering en toetsing van de verschillende hierboven afgeleide hypothesen.





## 5 Operationalisering

In dit hoofdstuk wordt behandeld hoe de verschillende variabelen worden geoperationaliseerd en zal een eerste, bivariate toetsing van de hypothesen worden uitgevoerd. We beginnen met de afhankelijke variabelen.

### 5.1 Afhankelijke variabelen

De hypothesen zoals deze zijn geformuleerd in hoofdstuk 4, kennen drie afhankelijke variabelen: de mate van ondervonden (potentieel) juridische problemen, de mate waarin deze problemen zelf worden opgelost en de mate waarin advocaten en/of juridische adviseurs bij dergelijke problemen worden ingeschakeld. Deze 'mate van' en 'mate waarin' kunnen op twee manieren worden geïnterpreteerd. Enerzijds als de incidentie (het überhaupt voorkomen van) van de problemen, het zelf oplossen of het inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs en anderzijds als de frequentie (het aantal maal) waarmee dit gebeurde. Naar de frequentie waarin problemen zelf worden opgelost is echter niet gevraagd.

We onderscheiden bijgevolg de volgende afhankelijke variabelen:

- de incidentie van problemen;
- de frequentie van problemen;
- de incidentie van het zelf oplossen van problemen (twee varianten);
- de incidentie van het inschakelen van juridische adviseurs en advocaten;
- de frequentie van het inschakelen van juridische adviseurs en advocaten.

De operationalisering van de afhankelijke variabelen wordt beperkt tot de vier (potentieel) juridische soorten problemen die betrekking hebben op het economisch verkeer: de problemen over de prijs c.q. de kwaliteit, kwantiteit, en levertijd van de geleverde of afgenomen goederen of diensten. De reden hiervoor is dat alle bedrijven deelnemen aan het economisch verkeer, en dus kans maken op de genoemde problemen, maar dat hun kans op de andere dan de genoemde problemen van verschillende factoren afhankelijk is (sommige bedrijven hebben geen of minder vergunningen nodig dan andere en hebben bijgevolg een kleinere kans op problemen met de overheid; sommige bedrijven hebben alleen een eigenaar/directeur en bijgevolg geen kans op problemen met het personeel; of vanwege de vestigingsplaats een grotere kans op criminaliteit). Om de modellen niet te belasten met controlevariabelen en de interpretatie van sommige onafhankelijke variabelen in het model eenduidig te houden, beperken wij de analyses te beperken tot de vier genoemde probleemttypen.

#### **Probleemincidentie en probleemfrequentie**

De probleemincidentie en de probleemfrequentie zijn beide gebaseerd op de vier typen (potentieel) juridische problemen waarmee alle bedrijven in het onderzoek te maken kunnen hebben gehad. De *probleemincidentie* drukt uit of de bedrijven in 2006 met deze groep van vier probleemttypen te maken hebben gehad, de *probleemfrequentie* drukt uit met hoeveel van deze vier soorten problemen bedrijven in 2006 zijn geconfronteerd. Tabel 62 geeft weer hoe deze variabelen zijn opgebouwd.

**Tabel 62 Incidentie en frequentie van ondervonden (potentieel) juridische problemen (beperkt tot vier probleemtypen) in 2006 (tweede enquête, N=445)**

(Potentieel) juridische probleemsoorten	Bedrijven met tenminste één probleem		(Potentieel) juridische problemen	
	Aantal	%	Aantal	%
	Betaling geleverde goederen/diensten (N=1.753)	364	20,8	1.752
Kwaliteit, hoeveelheid of levertijd geleverde goederen/diensten (N=1.760)	63	1,6	252	9,0
Betaling afgenomen goederen/diensten (N=1.752)	34	2,0	123	4,4
Kwaliteit, hoeveelheid of levertijd afgenomen goederen/diensten (N=1.762)	79	4,5	666	23,8
<b>Totalen (N=1.784)</b>	<b>445</b>	<b>22,0</b>	<b>2.794</b>	<b>74,6</b>

De probleemincidentie telt op tot een totaal van 445. Het percentage geeft weer welk deel van de bedrijven die aan het onderzoek deelnamen met dit type probleem te maken kreeg. De afhankelijke variabele is dichotoom. Zij heeft de waarde '1' wanneer de bedrijfsleider heeft aangegeven tenminste één maal met één van de genoemde vier problemen met één van de vier mogelijke wederpartijen te zijn geconfronteerd. Wanneer dat niet het geval is, heeft de variabele de waarde '0'. De probleemfrequentie in tabel 5.1 geeft het totaal aantal gerapporteerde problemen binnen de bewuste probleemsoort. In totaal ging het om 2.794 problemen (74,6% van alle problemen van alle bedrijven in het onderzoek). Het percentage drukt hier uit welk deel van de 2.794 problemen de probleemsoort uitmaakte. Aangezien 445 bedrijven (22,0% van het totaal aantal bedrijven dat aan het onderzoek deelnam) met deze vier typen problemen te maken kreeg, betekent dit dat zij elk gemiddeld 6,3 problemen telden. De afhankelijke variabele is gebaseerd op het totaal aantal problemen (gesommeerd over de vier typen) waarmee het bedrijf te maken heeft gekregen.

#### **Incidentie van het zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen**

Voor de incidentie van het zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen gebruiken we twee verschillende maten. De eerste maat is gebaseerd op de vraag hoe de verschillende soorten ervaren problemen met de verschillende typen wederpartijen doorgaans worden opgelost. De in tabel 5.2 weergegeven cijfers hebben betrekking op het voorkomen van het antwoord 'doorgaans met een overeenkomst met de wederpartij'.

**Tabel 63 Incidentie van het door bedrijfsleiders doorgaans zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen (beperkt tot vier probleemtypen) in 2006 (tweede enquête, N=445)**

(Potentieel) juridische probleemsoorten	Bedrijfsleiders die problemen doorgaans zelf oplossen	
	Aantal	%
Betaling geleverde goederen/diensten	162	44,5
Kwaliteit, hoeveelheid of levertijd geleverde goederen/diensten	42	66,7
Betaling afgenomen goederen/diensten	16	47,1
Kwaliteit, hoeveelheid of levertijd afgenomen goederen/diensten	41	51,9
<b>Totaal</b>	<b>216</b>	<b>48,5</b>

Het aantal in tabel 63 geeft weer hoeveel respondenten dit soort problemen doorgaans zelf oplosten; het percentage geeft per probleemsoort weer welk deel van de respondenten dit type problemen doorgaans zelf oploste (zie tabel 62). De afhankelijke variabele is gebaseerd op het totaalcijfer en is dichotoom. Zij heeft de waarde '1' wanneer de bedrijfsleider tenminste één maal heeft aangegeven één van de genoemde problemen met één van de vier mogelijke wederpartijen doorgaans zelf op te lossen. Wanneer hiervan geen sprake is, heeft de variabele de waarde '0'. De tweede operationalisering van het zelf oplossen van problemen is gebaseerd op het bevestigende antwoord op de vraag of respondenten die geen juridische diensten inschakelden dit deden omdat ze er zelf met de wederpartij reeds waren uitgekomen. Deze variabele is als volgt opgebouwd.

**Tabel 64 Incidentie van het daadwerkelijk door bedrijfsleiders zelf hebben opgelost van (potentieel) juridische problemen (beperkt tot vier probleemtypen) in 2006 (tweede enquête, N=445)**

(Potentieel) juridische probleemsoorten	Bedrijven die tenminste één probleem zelf oplosten	
	Aantal	%
Betaling geleverde goederen/diensten	53	14,6
Kwaliteit, hoeveelheid of levertijd geleverde goederen/diensten	35	55,6
Betaling afgenomen goederen/diensten	19	55,9
Kwaliteit, hoeveelheid of levertijd afgenomen goederen/diensten	32	40,1
<b>Totaal</b>	<b>115</b>	<b>25,8</b>

Het aantal in tabel 64 geeft weer hoeveel bedrijfsleiders geconfronteerd met het soort probleem in de linkerkolom met een of meer van de vier mogelijke wederpartijen tenminste één maal aangaven geen juridische dienstverlening te hebben ingeschakeld omdat zij het probleem met de wederpartij reeds zelf hadden opgelost. Het percentage geeft per probleemsoort weer welk deel van de respondenten dit type problemen zelf oploste (zie tabel 62). De afhankelijke variabele is gebaseerd op het totaalcijfer en is dichotoom. Zij heeft de waarde '1' wanneer de bedrijfsleider tenminste één maal heeft aangegeven één van de genoemde problemen met één van de vier mogelijke wederpartijen zelf te hebben opgelost. Wanneer hiervan geen sprake is, heeft de variabele de waarde '0'.

*Incidentie en frequentie van het beroep op juridische adviseurs en advocaten*

De incidentie en frequentie van het beroep op advocaten en adviseurs is gebaseerd op de vraag hoe vaak de respondenten (in geval van een van de vier hier onderzochte probleemsoorten) een advocaat of adviseur inschakelden. Tabel 65 geeft weer hoe deze variabele is opgebouwd.

**Tabel 65 Incidentie en frequentie van het inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs door bedrijven met (potentieel) juridische problemen (beperkt tot vier probleemttypen) in 2006 (tweede enquête, N=445)**

(Potentieel) juridische probleemsoorten	Bedrijven die tenminste één maal advocaten en/of juridische adviseurs inschakelden		Problemen waarbij advocaten en/of juridische adviseurs werden ingeschakeld	
	Aantal	%	Aantal	%
	Betaling geleverde goederen/diensten	134	36,8	381
Kwaliteit, hoeveelheid of levertijd geleverde goederen/diensten	17	27,0	31	12,3
Betaling afgenomen goederen/diensten	9	26,5	10	8,1
Kwaliteit, hoeveelheid of levertijd afgenomen goederen/diensten	18	22,8	26	3,9
<b>Totaal</b>	<b>161</b>	<b>36,2</b>	<b>448</b>	<b>16,0</b>

Het aantal in de tweede kolom heeft betrekking op de bedrijfsleiders die, geconfronteerd met het soort probleem in de linkerkolom met één of meer van de vier mogelijke wederpartijen, tenminste één maal een advocaat en/of juridische adviseur inschakelden. Het percentage (kolom 3) geeft weer welk deel van de respondenten dat met een van de vier probleemttypen te maken kreeg bij dit type problemen een beroep deed op advocaten en/of juridische adviseurs (zie tabel 62). De afhankelijke variabele is dichotoom en is gebaseerd op het totaalcijfer. Zij heeft de waarde '1' wanneer de bedrijfsleider in 2006 tenminste één maal een advocaat en/of juridische adviseur inschakelde. Wanneer hiervan geen sprake is, heeft de variabele de waarde '0'.

Het aantal in de vierde kolom heeft betrekking op het aantal problemen waarbij, per probleemttype, een beroep werd gedaan op advocaten en/of juridische adviseurs. Het percentage (kolom 4) geeft weer bij welk deel van de problemen advocaten en/of juridische adviseurs werden ingeschakeld.

De afhankelijke variabele bestaat in dit geval uit de frequentie van de inschakeling van advocaten en/of juridische adviseurs. Hierbij moet rekening worden gehouden met het totaal aantal problemen waarmee de respondenten te maken kregen. Daarom delen we deze frequentie door de frequentie waarmee de vier probleemsoorten in 2006 zijn ondervonden (zie tabel 62). De resulterende relatieve frequentie drukt de mate uit waarin de respondenten overgingen tot de inschakeling van advocaten en/of juridische adviseurs in geval van (de vier genoemde) potentieel juridische problemen.

## 5.2 Onafhankelijke variabelen

De onafhankelijke variabelen kunnen in drie groepen worden onderverdeeld. Ze hebben betrekking op (vormen mogelijkheden en restricties voor) de wil van de bedrijfsleider, op de capaciteiten van de bedrijfsleider of op de gelegenheid van de bedrijfsleider.

### 5.2.1 De wil van de bedrijfsleider

Wat de in hoofdstuk 4 behandelde wil van de bedrijfsleider betreft gaat het om vier onafhankelijke variabelen:

- de mate van zelfstandigheid van het bedrijf (H1, H2 en H3);

- de vraag of het bedrijf een familiebedrijf is of niet (H4);
- de omvang van het bedrijf in 2006 (H5, H6 en H7);
- reputatie-effecten als gevolg van eventuele openbaarmaking van problemen (H8 en H9).

Hieronder wordt per variabele behandeld hoe zij zijn geoperationaliseerd en of zij bivariaat correleren met de afhankelijke variabele waarop zij worden voorondersteld een effect te hebben. Hiertoe is Pearson's r berekend wanneer de variabelen op interval of ratio-niveau zijn gemeten. Indien de variabelen op ordinaal niveau zijn gemeten, is alleen Spearman's rho gebruikt. Wanneer de variabelen weliswaar op interval of ratio-niveau zijn gemeten, maar Pearson's r geen statistisch significante waarden aannam en de variabelen niet dichotoom waren, is alsnog Spearman's rho berekend om te zien of deze wel statistisch significante waarden vertoonden. Wanneer dat het geval was, werd dat als een aanwijzing geïnterpreteerd dat het verband tussen de beide variabelen niet lineair is.

### **Mate van zelfstandigheid van het bedrijf**

De meeste bedrijven in het onderzoek zijn volledig zelfstandig. Van de 1.784 bedrijven zijn er slechts 72 (4,0%) niet volledig zelfstandig terwijl maar 25 bedrijven (1,4%) van de 1.763 bedrijven als nevenvestiging zijn aan te merken (van 21 bedrijven was niet bekend of zij hoofd- dan wel nevenvestiging waren).<sup>51</sup>

De onafhankelijke variabele is op twee wijzen geoperationaliseerd. Of het bedrijf 100% zelfstandig was of niet volgt direct uit de basiskenmerken van de bedrijven in het EIM-panel. De onafhankelijke variabele op basis hiervan is dichotoom en heeft de waarde '1' als het bedrijf 100% zelfstandig is en '0' wanneer dit niet het geval is. Of het bedrijf een hoofdvestiging of een nevenvestiging is, volgt eveneens direct uit de basiskenmerken. De onafhankelijke variabele op basis hiervan is dichotoom en heeft de waarde '1' als het bedrijf een hoofdvestiging is en '0' wanneer dit niet het geval is.

Bivariaat correleren geen van beide zelfstandigheidsmaten statistisch significant met de incidentie of de frequentie van (potentieel) juridische problemen in 2006. Dat doen zij evenmin met de incidentie van het doorgaans zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen en de incidentie van het daadwerkelijk zelf hebben opgelost van (potentieel) juridische problemen en ook niet met de incidentie en de frequentie van de inschakeling van advocaten en/of juridische adviseurs.

### **Wel of geen familiebedrijf?**

Of het bedrijf in kwestie door de respondenten zelf als een familiebedrijf wordt gezien, volgt uit de basiskenmerken. Van de 1.780 bedrijven (van vier bedrijven was onbekend of zij al dan niet als een familiebedrijf werden beschouwd) in het onderzoek zijn er 868 (48,8%) door de respondenten zelf als familiebedrijf aangemerkt. De onafhankelijke variabele op basis hiervan is dichotoom en heeft de waarde '1' als het bedrijf een familiebedrijf is en '0' wanneer dit niet het geval is. Bivariaat correleert het al dan niet familiebedrijf zijn statistisch niet significant met de incidentie of de frequentie van (potentieel) juridische problemen in 2006.

---

<sup>51</sup> Om deze reden zal de zelfstandigheid in hoofdstuk 6 niet in de basismodellen worden opgenomen, maar in extra analyses als variant aan de basismodellen worden toegevoegd.

### **Omvang van het bedrijf**

Als maat voor de grootte van het bedrijf gebruiken we het aantal binnen het bedrijf werkzame personen in 2006. De variabele is continu en heeft een maximum van 100. Bivariaat correleert de grootte van het bedrijf wel statistisch significant met de incidentie van (potentieel) juridische problemen ( $r=0,09$ ;  $p<0,000$ ;  $N=1.756$ ), maar niet met de frequentie van deze problemen. Gebruikmaking van Spearman's rangcorrelatie geeft voor de probleemfrequentie wel statistisch significante resultaten ( $\rho=0,14$ ;  $p<0,001$ ;  $N=1.706$ ). Dit suggereert dat de samenhang tussen de variabelen niet lineair is. De verbanden zijn positief en ondersteunen daarmee de hypothese.

Bivariaat correleert de grootte van het bedrijf niet met de maten voor de incidentie van het doorgaans zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen c.q. het daadwerkelijk zelf hebben opgelost van (potentieel) juridische problemen.

Bivariaat blijkt de incidentie van het inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs statistisch significant samenhang te vertonen met de grootte van het bedrijf ( $r=0,13$ ;  $p<0,05$ ;  $N=419$ ). Voor de relatieve frequentie van het inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs geldt dat echter niet. Wanneer vervolgens een rangcorrelatie wordt berekend, blijkt ook de relatieve frequentie van het inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs statistisch significant samen te hangen met de grootte van het bedrijf ( $\rho=0,10$ ;  $p<0,05$ ;  $N=419$ ). Dit suggereert dat de relatie tussen de frequentie en de grootte van het bedrijf niet lineair is. De verbanden zijn positief: dat ondersteunt de hypothese.

### **Reputatie-effecten van openbaarmaking**

De onafhankelijke variabele, de vooronderstelling dat de openbaarmaking van (potentieel) juridische problemen gevolgen heeft, kan op verschillende manieren worden geoperationaliseerd. Dit kan door de antwoorden te gebruiken op de vraag of de respondenten zich bij openbaarmaking van het (potentieel) juridische probleem onder druk gezet zouden voelen c.q. sneller naar een oplossing zouden toewerken wanneer de wederpartij het (potentieel) juridische probleem dreigde openbaar te maken. Het kan door de antwoorden te gebruiken op de vraag of de respondenten meenden dat het openbaar maken van het (potentieel) juridische probleem de wederpartij onder druk zou zetten c.q. ertoe zou bijdragen dat het conflict snel zou worden opgelost. Of het kan door de antwoorden te gebruiken op de vraag of de respondenten bij (potentieel) juridische problemen de openbaarheid hebben gezocht. De respondenten die de vijf in tabel 66 genoemde vragen hebben gekregen, hebben met één of meer van de vier hier centraal staande probleemcategorieën te maken gehad. Wanneer de respondenten die in 2006 met meer dan één probleemcategorie in aanraking kwamen en op de vragen niet stelselmatig 'ja' of 'nee' antwoordden, kwamen ze in de categorie 'soms ja, soms nee' terecht. Op basis hiervan zijn vijf onafhankelijke variabelen gemaakt in twee varianten: een variabele met drie categorieën ('ja', 'soms ja, soms nee' en 'nee', zie tabel 66) en een dichotome variabele waarbij de categorieën 'soms ja, soms nee' en 'ja' zijn samengevoegd.

**Tabel 66** Gevolgen van openbaarmaking volgens bedrijfsleiders met (potentieel) juridische problemen in 2006, beperkt tot vier probleemttypen (tweede enquête, N=460)

Zoudt u zich/denkt u dat...	Aantal (percentage)		
	Nee	Soms ja, soms nee	Ja
Bij openbaarmaking zelf onder druk gezet voelen? (N=438)	112 (25,6)	26 (6,0)	299 (68,4)
Bij dreigende openbaarmaking zelf sneller naar een oplossing zoeken? (N=435)	189 (43,4)	12 (2,8)	234 (53,8)
Openbaarmaking in het algemeen de wederpartij onder druk zet ? (N=420)	162 (38,5)	31 (7,4)	227 (54,0)
Openbaarmaking in het algemeen bijdraagt aan een snelle oplossing? (N=418)	197 (47,1)	23 (5,5)	198 (47,4)
Heeft u in 2006 problemen openbaar gemaakt? (N=387)	326 (83,3)	n.v.t.	60 (16,7)

Bivariaat correleren de niet gedichotomiseerde variant ( $\rho=0,16$ ;  $p<0,01$ ;  $N=375$ ) en de gedichotomiseerde variant ( $\rho=0,17$ ;  $p<0,01$ ;  $N=375$ ) van de snelheid waarmee respondenten zelf naar een oplossing zouden zoeken wanneer zij met openbaarmaking zouden worden bedreigd statistisch significant met de probleemfrequentie.<sup>52</sup> De richting van deze samenhang is positief en daarmee anders dan werd verwacht. Aangezien deze maat voor reputatie-effecten als enige van de vijf maten samenhang vertoont met het zelf zoeken van de openbaarheid<sup>53</sup>, zou dit effect echter het gevolg kunnen zijn van het hebben van ervaring met reputatie-effecten. Bivariaat correleert ook de incidentie van het doorgaans zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen statistisch significant met het al dan niet daadwerkelijk openbaar maken van problemen ( $r=-0,10$ ;  $p<0,05$ ;  $N=387$ ). Het verband is echter, anders dan verwacht, negatief. De incidentie van het daadwerkelijk zelf hebben opgelost van problemen correleert statistisch significant positief met de gedichotomiseerde versie van het zelf sneller naar een oplossing zoeken in geval van dreigende openbaarmaking door de wederpartij ( $r=0,11$ ;  $p<0,05$ ;  $N=435$ ). Dit verband ondersteunt de hypothese.

Een alternatieve benadering van reputatie-effecten gaat niet uit van de percepties van bedrijfsleiders, maar van kenmerken van het netwerk waarin deze bedrijfsleiders zich bevinden. Eventuele reputatie-effecten hebben dan een grotere kans op gevolgen wanneer de bedrijfsleiders lid zijn van een branchevereniging of hun bedrijf gebruik maakt van een transactiefaciliteit en van het gebruik hiervan kunnen worden uitgesloten.

In het eerste geval is de onafhankelijke variabele het eventuele lidmaatschap van een (of meerdere) branchevereniging(en). Dit lidmaatschap komt geregeld voor: van de 1.779 bedrijven was 53,0% (943 bedrijven) lid. Deze bedrijven kregen een '1' op de onafhankelijke variabele, de overige een '0'.

<sup>52</sup> Bij de bivariate analyses is alleen de correlatie tussen de verschillende operationalisering van reputatie-effecten en de probleemfrequentie berekend: alle respondenten die de vragen over reputatie-effecten kregen voorgelegd, hadden immers met problemen te maken gekregen.

<sup>53</sup>  $\rho=0,15$ ;  $p<0,01$ ;  $N=362$  voor de niet-gedichotomiseerde variant. Voor de gedichotomiseerde variant is de waarde van  $\rho$  nagenoeg gelijk.

Bivariaat correleert het lidmaatschap van een branchevereniging statistisch niet significant met de probleemfrequentie, maar wel statistisch significant met de probleemincidentie. De samenhang is zwak ( $r=0,05$ ;  $p<0,05$ ;  $N=1.779$ ). De richting van het effect is bovendien positief, en dat is anders dan verwacht.

Met de incidentie van het doorgaans zelf oplossen van problemen correleert het lidmaatschap van de branchevereniging eveneens significant ( $r=-0,11$ ,  $p=0,05$ ,  $N=459$ ). Het verband is echter negatief: dit lidmaatschap gaat samen met minder doorgaans zelf oplossen en dat druist in tegen de hypothese. Met de incidentie van het daadwerkelijk zelf hebben opgelost van problemen houdt het lidmaatschap geen statistisch significant verband.

In het tweede geval, het gebruik van transactiefaciliteiten zoals markten, afslagen en dergelijke, is de onafhankelijke variabele gebaseerd op de uit de BIK-code af te leiden aard van de activiteit van het bedrijf. Van de 1.784 bedrijven in de tweede enquête vallen er 173 binnen bedrijfssectoren waar van transactiefaciliteiten gebruik wordt gemaakt. Op de onafhankelijke variabele kregen deze bedrijven een '1', de overigen een '0'. Bivariaat correleert de probleemincidentie statistisch significant met het werken met transactiefaciliteiten ( $r=0,05$ ;  $p<0,05$ ;  $N=1.784$ ), de probleemfrequentie doet dat niet. Gebruik van Spearman's rangcorrelatie geeft voor de probleemfrequentie echter wel statistisch significante resultaten ( $\rho=0,06$ ;  $p<0,01$ ,  $N=1.730$ ), hetgeen suggereert dat de samenhang tussen de variabelen niet lineair is. De richting van het verband is anders dan verwacht positief. Kijken we naar het effect van deze factor op de incidentie van het doorgaans zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen en de incidentie van het daadwerkelijk zelf hebben opgelost van problemen, dan blijkt er een statistisch significant verband te bestaan met het doorgaans zelf oplossen van problemen ( $r=-0,09$ ,  $p<0,05$ ,  $N=460$ ). Dit verband is negatief en heeft daarmee een andere richting dan verwacht.

### 5.2.2 De capaciteiten van de bedrijfsleider

Na de wil van de bedrijfsleider op verschillende wijzen te hebben geoperationaliseerd en de verbanden met de afhankelijke variabelen bivariaat te hebben onderzocht, doen we hetzelfde met de capaciteiten van de bedrijfsleider. Het gaat hier om twee variabelen:

- de intelligentie van de bedrijfsleider (H10, H11, H12);
- het sociaal kapitaal van de bedrijfsleider (H13, H14, H15).

#### **Intelligentie bedrijfsleider**

Aangezien we geen maat voor intelligentie hebben, maken we gebruik van een *proxy*: het door de respondent hoogst bereikte opleidingsniveau. Vanwege de sterke correlatie met intelligentie ( $r=0,6$  tot  $0,7$ ) is dat een geschikte werkwijze (Jones & Schneider, 2006). Uit tabel 67 blijkt dat de bedrijfsleiders die aan het onderzoek deelnamen over het geheel genomen relatief hoog waren opgeleid. Van de Nederlandse beroepsbevolking had in 2006 30,8% het HBO en de universiteit als hoogst behaalde opleidingsrichting.<sup>54</sup>

---

<sup>54</sup> CBS Statline. Behaald is afgerond.



**Tabel 67 Hoogst behaalde opleiding van bedrijfsleiders in 2006 (tweede enquête, N=1.782)**

Opleiding	Aantal	%
Lagere school & LBO	183	10,3
VMBO, MAVO, MBO	737	41,4
HAVO, HBS, VWO	161	9,0
HBO & Universiteit	700	39,3
<b>Totaal</b>	<b>1.782</b>	<b>100</b>

Bivariaat correleert het opleidingsniveau van de bedrijfsleider niet significant met de probleemincidentie of -frequentie.<sup>55</sup> Bivariaat correleert de incidentie ( $\rho = -0,12$ ;  $p < 0,05$ ;  $N = 459$ ) van het daadwerkelijk zelf hebben opgelost van (potentieel) juridische problemen wel statistisch significant met de intelligentie van de bedrijfsleider. Het verband is negatief: een hogere opleiding van de bedrijfsleider gaat samen met minder zelf oplossen, en dat druist tegen de verwachting in. Met de incidentie van het doorgaans zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen houdt de intelligentie geen statistisch significant verband.

Bivariaat blijken de incidentie ( $\rho = 0,20$ ;  $p < 0,001$ ;  $N = 426$ ) en de frequentie ( $\rho = 0,21$ ;  $p < 0,001$ ;  $N = 426$ ) van het inschakelen van juridische adviseurs en advocaten statistisch significant te correleren met de opleiding van de bedrijfsleider. De verbanden zijn positief, en dat druist wederom tegen de verwachting in.

### Sociaal kapitaal

Bij gebrek aan een meer directe vaststelling van de omvang van het sociaal kapitaal van de bedrijfsleider wordt voor de onafhankelijke variabele die deze omvang representeert van een *proxy* uitgegaan. Deze maat bestaat uit het aantal medewerkers binnen het bedrijf met een hogere opleiding. Voor de medewerkers is gekozen omdat zij onderdeel vormen van het sociale netwerk van de bedrijfsleider, maar beseft moet worden dat zij niet volledig met dit sociale netwerk samenvallen. Desalniettemin is het aannemelijk dat wanneer het bedrijf met (potentieel) juridische problemen wordt geconfronteerd, de bedrijfsleider in eerste instantie op zijn medewerkers, en hun toegang tot hulp van derden, zal terugvallen. Omdat we het bij de toegang tot hulp hier in wezen hebben over specifieke vormen van hulp, met name rechtskundige hulp, houden we rekening met de ongelijke verdeling van deze hulpbron over de medewerkers en hun sociale netwerken. We nemen daarbij aan dat naarmate er meer medewerkers hoger zijn opgeleid, de kans op toegang tot dergelijke vormen van hulp toeneemt. We gebruiken daarom als onafhankelijke variabele het aantal medewerkers met een hogere opleiding. De respondenten hadden bij het antwoord op de vraag naar de verdeling van hun werknemers over de opleidingsniveaus laag, middel en hoog soms een percentage en soms een aantal gegeven. Daarbij was het aantal missende waarden op deze variabelen hoog. Aan dat laatste is niets te doen, maar wat de relatieve en absolute scores betreft die de respondenten hebben gegeven: hier is een oplossing voor gevonden door uitgaande van de beschikbare cijfers eerst de proportie hoger opgeleiden onder de werknemers te berekenen. Aangezien deze score niet erg 'hard' is – gezien het veelvuldige gebruik van ronde aantallen lijken de bedrijfsleiders ruw te hebben geschat – is deze proportie omgerekend naar een variabele met tien categorieën van elk 10%.

<sup>55</sup> Aangezien opleiding een ordinale variabele is, is alleen een Spearman's rho berekend.

Om vervolgens bij (een schatting van) het aantal hoger opgeleide medewerkers uit te komen, is deze variabele vermenigvuldigd met de bekende omvang van het personeel in 2006. Bivariaat correleert deze variabele zwak maar statistisch significant met de probleemincidentie ( $\rho=0,06$ ;  $p<0,05$ ;  $N=974$ ) en de probleemfrequentie ( $\rho=0,07$ ;  $p<0,05$ ;  $N=930$ ).<sup>56</sup> De richting van deze effecten is positief en daarmee tegengesteld aan de verwachting.

Bivariaat correleert de maat voor het sociaal kapitaal van de bedrijfsleider niet significant met de incidentie van het doorgaans zelf oplossen of daadwerkelijk zelf hebben opgelost van (potentieel) juridische problemen.

Bivariaat correleert de omvang van het sociaal kapitaal wel statistisch significant met de incidentie ( $\rho=0,22$ ;  $p<0,01$ ;  $N=248$ ) en de relatieve frequentie van het beroep op advocaten en/of juridische adviseurs ( $\rho=0,20$ ;  $p<0,01$ ;  $N=248$ ). De verbanden zijn echter positief, en dat is tegengesteld aan de verwachting.

### 5.2.3 Gelegenheid van de bedrijfsleider

De derde en laatste groep onafhankelijke variabelen heeft betrekking op de gelegenheid van de bedrijfsleider. Het gaat om zes variabelen:

- de leeftijd van de bedrijfsleider (H16, H17, H18);
- de financiële middelen waarover hij kan beschikken (H19, H20, H21);
- de alternatieve procedures waarop hij een beroep kan doen (H22, H23, H24);
- de instabiliteit van de bedrijfssector (H25, H26);
- de afhankelijkheid van de afnemer en de leverancier in de bedrijfssector (H27, H28);
- het aantal transacties dat word gepleegd (H29).

#### Leeftijd bedrijfsleider

Deze onafhankelijke variabele wordt gevormd door de leeftijdscategorie van de bedrijfsleider, berekend op basis van diens geboortjaar. De leeftijdsverdeling die we hier gebruiken, is weergegeven in tabel 68. We hebben drie groepen gemaakt waarbij de jongste groep aansluit bij de hypothesen die op de leeftijd van de bedrijfsleider betrekking hebben. Gezien de relatief hoge leeftijd die bedrijfsleiders hebben, verschillen de groepen in omvang niet veel van elkaar.

**Tabel 68** Leeftijd van de bedrijfsleiders in 2006 (tweede enquête, N=1.782)

Leeftijd bedrijfsleider	Aantal	%
Jonger dan 45 jaar	675	37,9
45 tot 54 jaar	683	38,3
55 jaar en ouder	423	23,8
<b>Totaal</b>	<b>1.782</b>	<b>100</b>

Bivariaat correleert de probleemincidentie statistisch significant met het behoren tot de leeftijdscategorie jonger dan 45 jaar ( $r=0,08$ ;  $p<0,01$ ;  $N=1.782$ ). Het gevonden verband is positief: bedrijfsleiders jonger dan 45 jaar hebben vaker (potentieel) juridische problemen dan oudere bedrijfsleiders. Dit druist tegen de verwachting in.

<sup>56</sup> Gezien de lagere betrouwbaarheid van deze variabele is hier gekozen voor het berekenen van een rangcorrelatie, die minder eisen aan de data stelt dan een Pearson's correlatie. In de multivariate analyses is sociaal kapitaal opgenomen als variabele gemeten op intervalniveau.

Jonger dan 45 jaar zijn ( $r=0,12$ ;  $p<0,001$ ;  $N=459$ ) en 55 jaar en ouder zijn ( $r=-0,10$ ;  $p<0,05$ ;  $N=459$ ) hangen statistisch significant samen met de incidentie van het doorgaans zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen. Jongere bedrijfsleiders lossen problemen doorgaans vaker zelf op, ouderen juist minder vaak. Dit ondersteunt de hypothese. De incidentie van het daadwerkelijk zelf hebben opgelost van (potentieel) juridische problemen hangt niet statistisch significant samen met de leeftijd van de bedrijfsleider.

Bivariaat correleren de incidentie ( $r=-0,17$ ;  $p<0,01$ ;  $N=424$ ) en de frequentie ( $r=-0,10$ ;  $p<0,05$ ;  $N=424$ ) van het inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs statistisch significant met het behoren tot de jongste leeftijdscategorie. De inschakelingincidentie correleert bovendien statistisch significant met het behoren tot de oudste leeftijdscategorie ( $r=0,13$ ;  $p<0,01$ ;  $N=424$ ). De richting van deze verbanden ondersteunen de hypothese: jongeren doen minder vaak een beroep op advocaten en/of juridische adviseurs dan ouderen.

### Financiële middelen

De onafhankelijke variabele die betrekking heeft op de financiële middelen van de bedrijfsleider wordt gevormd door het netto resultaat van het bedrijf. Het gaat bij dit netto resultaat om schattingen: de bedrijfsleiders kozen met name ronde bedragen (5.000, 17.500, 37.500, 75.000 euro etc.) en geen precieze cijfers. Bij de berekening van de correlaties is daarom gekozen voor het indelen van het netto resultaat in categorieën en het gebruiken van rangcorrelaties.

**Tabel 69 Netto resultaat van het bedrijf in 2006 (tweede enquête, N=1.534)**

Netto resultaat (in euro's)	Aantal bedrijven	% bedrijven
-3.500.000 – -5.001	72	4,7
-5.000-0	57	3,7
1-20.000	351	22,8
20.001-100.000	301	19,6
100.001-200.000	606	39,5
>200.001	147	9,6

Zowel de probleemincidentie ( $\rho=0,09$ ;  $p<0,01$ ;  $N=1.534$ ) als de probleemfrequentie ( $\rho=0,05$ ;  $p<0,05$ ;  $N=1.468$ ) hangen statistisch significant samen met de omvang van de financiële middelen van het bedrijf. De richting van de verbanden is positief: dit ondersteunt de hypothese. Het netto resultaat van het bedrijf correleert bivariaat statistisch significant met de incidentie ( $\rho=0,10$ ;  $p<0,05$ ;  $N=401$ ) van het doorgaans zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen. Het verband is positief: dit druist tegen de verwachting in. Met het daadwerkelijk zelf hebben opgelost van (potentieel) juridische problemen hangt deze variabele niet samen. Bivariaat correleert het netto bedrijfsresultaat evenmin statistisch significant met de incidentie en frequentie van het inschakelen van juridische adviseurs en advocaten.

### Aantal procedures

De alternatieve procedures waarop de bedrijfsleider een beroep kon doen, zijn op twee manieren geoperationaliseerd. In de eerste plaats is op basis van Van Erp en Klein Haarhuis (2006) in combinatie met de BIK-code van de bedrijven vastgesteld of er binnen hun bedrijfssector buitengerechtelijke procedures voorhanden waren. Dit bleek het geval te zijn met 700 van de 1.784 bedrijven. Deze bedrijven kregen een '1' op de variabele 'buitengerechtelijke procedures in sector', de overige bedrijven een '0'. In de tweede plaats is met behulp van het overzicht van actieve geschillencommissies per branche op [www.sgc.nl/](http://www.sgc.nl/) in combinatie met de BIK-code

van de bedrijven vastgesteld of deze bedrijven een beroep konden doen op een specifieke buitengerechtelijke procedure, namelijk de geschillencommissie. Dit ging op voor 224 van de 1.784 bedrijven. Deze bedrijven kregen een '1' op de variabele 'geschillencommissie in sector', de overige bedrijven een '0'.

Bivariaat correleert de incidentie en frequentie van (potentieel) juridische problemen niet statistisch significant met het al dan niet binnen de bedrijfssector beschikbaar zijn van buitengerechtelijke geschilprocedures of geschillencommissies. Het al dan niet actief zijn van een geschillencommissie in de sector correleert bivariaat evenmin met de incidentie van het doorgaans zelf oplossen of daadwerkelijk zelf hebben opgelost van (potentieel) juridische problemen, maar het bestaan van buitengerechtelijke procedures voor de desbetreffende bedrijfssector doet dat wel. Dit geldt zowel voor de incidentie ( $r=0,16$ ;  $p<0,001$ ;  $N=460$ ) van het doorgaans zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen als de incidentie ( $r=0,10$ ;  $p<0,05$ ;  $N=460$ ) van het daadwerkelijk zelf problemen hebben opgelost. Het verband is positief: de beschikbaarheid van buitengerechtelijke procedures gaat samen met het vaker zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen. Dit druist tegen de verwachting in. Bivariaat correleert de incidentie en frequentie waarmee advocaten en/of juridische adviseurs werden ingeschakeld niet statistisch significant met het al dan niet binnen de bedrijfssector beschikbaar zijn van geschillencommissies of buitengerechtelijke geschilprocedures.

### **Instabiliteit bedrijfssector**

De onafhankelijke variabele die betrekking heeft op de instabiliteit van de bedrijfssector wordt geoperationaliseerd met behulp van drie risicomaten die ontleend zijn aan ouder onderzoek van EIM onder het MKB: de vraag of de ondernemingsstijl voor de bedrijfssector neerkomt op gecalculeerd risico nemen; de in 2005 gestelde vraag of het bedrijf in 2006 risicovolle projecten wilde gaan doen; en de perceptie van de mate van concurrentie. Deze gegevens zijn voor 58 verschillende bedrijfssectoren beschikbaar.<sup>57</sup> Met behulp van de BIK-code zijn de scores op de drie variabelen aan de bedrijven toegekend. Vervolgens is onderzocht of deze variabelen correleren met de probleemincidentie en -frequentie.

Van de risicomaten correleert alleen de concurrentieperceptie statistisch significant met de probleemincidentie ( $r=0,07$ ;  $p<0,01$ ;  $N=1.697$ ). Met de probleemfrequentie doet zij dat niet. Wanneer echter een rangcorrelatie wordt berekend, correleert de concurrentieperceptie alsnog met de probleemfrequentie ( $\rho=0,08$ ;  $p<0,001$ ;  $N=1.640$ ). Dit wijst erop dat het verband niet lineair is. De richting van de voornoemde verbanden is positief: dit ondersteunt de hypothese.

De ondernemerstijl 'gecalculeerd risico nemen' hangt statistisch significant samen met de incidentie ( $r=0,12$ ;  $p<0,05$ ;  $N=438$ ) van het doorgaans zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen en met de incidentie ( $r=0,13$ ;  $p<0,01$ ;  $N=438$ ) van het daadwerkelijk zelf hebben opgelost van (potentieel) juridische problemen. De statistisch significante verbanden zijn positief, en dat ondersteunt de hypothese. De mate waarin bedrijfsleiders in 2005 aangaven in 2006 risicovolle projecten te zullen gaan doen, hangt statistisch significant positief samen met de incidentie ( $r=0,10$ ;  $p<0,05$ ;  $N=438$ ) van het doorgaans zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen. Ook dat verband ondersteunt de hypothese

---

<sup>57</sup> <http://data.ondernemerschap.nl/WebIntegraal/>

### Afhankelijkheid

Voor de operationalisering van de afhankelijkheid van de bedrijfsleiders van hun afnemers gebruiken we twee variabelen: de perceptie van de bedrijfsleider van de macht van de afnemer in de sector en de perceptie van de bedrijfsleider van de macht van de leverancier in de sector. Deze gegevens zijn ontleent aan eerder onderzoek van EIM en is op het niveau van 58 bedrijfssectoren beschikbaar.<sup>58</sup> Met behulp van de BIK-code zijn de scores op deze twee afhankelijkheidsmaten aan de bedrijven in het onderzoek toegekend. Vervolgens is onderzocht of deze variabelen correleren met de probleemincidentie en -frequentie.

De probleemincidentie hangt statistisch significant met uitsluitend de macht van de afnemer samen ( $r=0,14$ ;  $p<0,001$ ;  $N=1.697$ ). De richting van het verband is positief: dat is ander dan verwacht. Wanneer tevens een rangcorrelatie wordt berekend, blijkt ook de probleemfrequentie statistisch significant samen te hangen met de macht van de afnemer ( $\rho=0,15$ ;  $p<0,001$ ;  $N=1.640$ ). Dit vormt een aanwijzing dat het verband tussen beide variabelen niet lineair is. Het verband is positief en dat druist tegen de hypothese in.

Bivariaat correleert de macht van de afnemer statistisch significant met de incidentie ( $r=0,10$ ;  $p<0,05$ ;  $N=438$ ) van het doorgaans zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen door bedrijfsleiders. Dit verband is positief, hetgeen de hypothese ondersteunt. Met de incidentie en frequentie van het daadwerkelijk zelf hebben opgelost van (potentieel) juridische problemen bestaat echter geen statistisch significant verband. De macht van de leverancier correleert bivariaat statistisch significant met zowel de incidentie van het doorgaans zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen ( $r=-0,11$ ;  $p<0,05$ ;  $N=438$ ) als de incidentie van het daadwerkelijk zelf hebben opgelost van deze problemen ( $r=-0,12$ ;  $p<0,05$ ;  $N=438$ ). De verbanden zijn negatief, wat als een ondersteuning van de hypothese kan worden gezien.

### Aantal transacties

De maat voor het aantal transacties is niet direct vastgesteld. Daarom gebruiken we een *proxy*-variabele: de omzet van het bedrijf. Net als bij het netto resultaat het geval was, gaat het bij de omzet om schattingen: de bedrijfsleiders kozen met name ronde bedragen (20.000, 175.000, 200.000, 250.000) en geen precieze cijfers. Bij de berekening van de correlaties is daarom gekozen voor het indelen van de omzet in categorieën en het gebruiken van rangcorrelaties.

**Tabel 70 De bedrijfsomzet in 2006 (tweede enquête, N=1.675)**

Omzet (in euro's)	Aantal bedrijven	% bedrijven
0-20.000	98	5,8
20.001-100.000	314	18,7
100.001-200.000	329	19,6
200.001-500.000	438	26,2
500.000-1.000.000	312	18,6
1.000.0001-2.000.000	154	9,2
>2.000.001	31	1,8

Bivariaat correleert de omzet zowel met de probleemincidentie ( $\rho=0,15$ ;  $p<0,001$ ;  $N=1.700$ ) als met de probleemfrequentie ( $\rho=0,17$ ;  $p<0,001$ ;  $N=1.628$ ). De richting van de verbanden is positief: het resultaat ondersteunt de hypothese.

<sup>58</sup> <http://data.ondernemerschap.nl/WebIntegraal/>

### 5.3 Methode

Voor de toetsing van de in hoofdstuk 4 afgeleide en in hoofdstuk 5 geoperationaaliseerde hypothesen, zullen in hoofdstuk 6 logistische, negatieve binomiale en OLS-regressieanalyse worden gebruikt, afhankelijk van de aard van de afhankelijke variabele. Bij de presentatie van de resultaten van de logistische regressieanalyse en negatieve binomiale regressieanalyse zal gebruik worden gemaakt van odds ratio's. De odds ratio heeft de waarde 1 wanneer er geen effect van de onafhankelijke variabele op de afhankelijke variabele bestaat. Is dit effect negatief, dan is de odds ratio kleiner dan 1. Is het effect positief, dan is de odds ratio groter dan 1. In alle analyses zal gebruik worden gemaakt van een weegfactor (zie hoofdstuk 1 en bijlage 1) ten behoeve van de representativiteit van de resultaten.

## 6 Kansen en keuzen: toetsing van de hypothesen

In dit hoofdstuk wordt de kans op (potentieel) juridische problemen en de keuze voor het zelf oplossen van problemen en het inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs onderzocht. In hoofdstuk 5 zijn de hypothesen, die in hoofdstuk 4 uit de theorie zijn afgeleid, geoperationaliseerd en aan een eerste bivariate toets onderworpen. De resultaten van deze toetsen zijn echter niet concludent doordat in de analyses niet werd gecontroleerd voor de effecten van andere mogelijke verklarende factoren. In dit hoofdstuk worden de hypothesen daarom nogmaals getoetst met behulp van multivariate analyse. Op deze wijze kunnen de verschillende effecten van de factoren in het model van elkaar worden onderscheiden zodat beter kan worden vastgesteld wat de bijdrage van een individuele factor is aan de kans op en frequentie van het hebben van (potentieel) juridische problemen, de keuze voor het zelf oplossen van problemen en de keuze voor het inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs.

Aansluitend bij de werkwijze in hoofdstuk 4 worden drie groepen van (in de hypothesen genoemde) verklarende factoren onderscheiden. In de eerste plaats factoren die betrekking hebben op de wil van de bedrijfsleider; in de tweede plaats factoren die betrekking hebben op de capaciteiten van de bedrijfsleider; en in de derde plaats factoren die betrekking hebben op de gelegenheid van de bedrijfsleider. De modellen die voor de toetsing van de hypothesen worden gebruikt, worden als volgt opgebouwd. We beginnen met de variabelen betrekking hebben op de wil van de ondernemer. Vervolgens worden de variabelen die betrekking hebben op de capaciteiten van de bedrijfsleider aan het model toegevoegd. Tot slot voegen we de variabelen toe die betrekking hebben op de gelegenheid van de bedrijfsleider.

Niet alle variabelen die tot één van deze drie verschillende groepen variabelen behoren, worden direct met 'hun' groep variabelen opgenomen. De reden hiervoor wordt gevormd door de beperkingen van de dataset waarmee wij werken. Voor de omvang van het sociaal kapitaal van het bedrijf bijvoorbeeld geldt dat de operationalisering is gebaseerd op het aantal werknemers met een hogere opleiding. Dit betekent dat een bedrijf zonder werknemers op deze variabele een missende waarde krijgt en geen onderdeel van de analyse vormt. Om te voorkomen dat dit tot veel missende waarden in veel van de analyses leidt, zullen de modellen eerst zonder het sociaal kapitaal van de bedrijfsleider worden geschat. Pas wanneer het model volledig is opgebouwd, zal in een variant op het meest volledige model ook een model met sociaal kapitaal worden geschat.

Soortgelijke beperkingen gelden voor een aantal andere variabelen. Voor de meeste operationalisering van de reputatie-effecten geldt dat de vragen die hierop betrekking hadden alleen zijn gesteld aan de respondenten die problemen hadden gemeld, wat tot veel uitval leidt. Voor de mate van zelfstandigheid geldt dat de groep bedrijven die niet volledig zelfstandig is zeer gering van omvang is en dus aan de verklaringskracht van het model maar weinig kan bijdragen. Bivariaat correleerden beide zelfstandigheidsmaten bovendien met geen van de afhankelijke variabelen. Voor de variabelen die het bestaan van alternatieve geschilbeslechtingsmethoden of een geschillencommissie in de bedrijfssector uitdrukken, geldt dat deze vormen van geschilbeslechting niet bij elke wederpartij kunnen worden toegepast. De meeste geschillencommissies zijn bijvoorbeeld louter voor het beslechten van geschillen tussen bedrijven en consumenten. De – bij gebrek aan betere cijfers – gekozen operationalisering is dus weinig precies. Onze werkwijze met de voornoemde factoren was gelijk aan die met het sociaal kapitaal: we hebben ze om beurten aan het volledige model toegevoegd.

## 6.1 De kans op (potentieel) juridische problemen

In deze paragraaf wordt de multivariate toets van de in hoofdstuk 4 geformuleerde hypothesen die betrekking hebben op de kans op (potentieel) juridische problemen behandeld. Het gaat hierbij om de incidentie en de frequentie van problemen. Bij de analyse van de incidentie van (potentieel) juridische problemen is gebruik gemaakt van logistische regressie.

De factoren die in het eerste model in tabel 71 zijn opgenomen, hebben betrekking op de wil van de bedrijfsleider. Uit de analyse volgt dat de omvang van het bedrijf een geringe invloed heeft op de kans op problemen. Het effect is echter niet robuust: in het derde model, waarin met de effecten van meerdere andere variabelen wordt rekening gehouden, blijkt het statistisch niet meer significant. De effecten van de overige variabelen in model 1 zijn statistisch niet significant en worden dat in latere modellen onder invloed van de toevoeging van andere variabelen ook niet.

In het tweede model zijn de variabelen toegevoegd die betrekking hebben op de capaciteiten van de bedrijfsleider. Het gaat hier om de dummyvariabelen die de hoogst bereikte opleiding van de bedrijfsleider aangeven. In geen van de drie modellen in tabel 71 zijn de verschillen in opleidingsniveau statistisch significant. In het derde model zijn de variabelen toegevoegd die betrekking hebben op de gelegenheid van de bedrijfsleider om in de delta van geschilbeslechting intentioneel gedrag te vertonen. Uit het derde model volgt dat de leeftijd van de bedrijfsleider ertoe doet. Maar anders dan verwacht heeft de categorie bedrijfsleiders ouder dan 55 jaar *minder* problemen dan de groep bedrijfsleiders tot 45 jaar. Daarnaast houdt de omzet significant verband met de kans op (potentieel) juridische problemen. Met de bedrijven met een omzet tussen de 500.001 en 1 miljoen euro als referentiecategorie blijken zowel de bedrijven met een omzet van 200.001 tot 500.000 euro als de bedrijven met een omzet van 1 tot 2 miljoen euro meer kans te hebben om met (potentieel) juridische problemen te maken te krijgen. Eén van de categorieën van het netto resultaat van het bedrijf over 2006 vertoont in model 2 (en ook in model 3) weliswaar een statistisch significant effect, maar hieraan kan niet veel gewicht worden gehecht omdat de *overall* toets van de variabele geen statistisch significante samenhang met de kans op (potentieel) juridische problemen vertoont. Wat de stabiliteit van de sector betreft: de sectorgebonden gemiddelde risicoperceptie, oftewel de gemiddelde mate waarin bedrijfsleiders in de sector in 2005 aangaven het volgend jaar (2006) risicovolle projecten te zullen gaan doen, houdt statistisch significant positief verband met de kans op (potentieel) juridische problemen. Dat geldt eveneens voor de macht van de afnemer: deze hangt statistisch significant positief samen met de kans dat bedrijven met (potentieel) juridische problemen te maken krijgen.



**Tabel 71 De kans op in aanraking komen met (potentieel) juridische problemen: odds ratio's**

	Model 1 (N=1.747)	Model 2 (N=1.745)	Model 3 (N=1.445)
Factoren	exp(B) (SE)	exp(B) (SE)	exp(B) (SE)
<i>Omvang</i>	1,01 (0,01)**	1,01 (0,01)**	1,00 (0,01)
<i>Transactiefaciliteit</i> (nee=ref.)	1,39 (0,18)	1,44 (0,19)	1,08 (0,27)
<i>Familiebedrijf?</i> (nee= ref.)	1,01 (0,12)	1,12 (0,12)	1,12 (0,14)
<i>Lid branchevereniging</i> (nee=ref.)	1,21 (0,12)	1,22 (0,12)	1,14 (0,14)
<i>Opleiding</i>			
Lagere school, LBO		0,86 (0,21)	0,81 (0,24)
VMBO, MAVO, MBO		0,94 (0,13)	1,03 (0,15)
HAVO, VWO, HBS		1,00 (0,21)	1,16 (0,23)
HBO, Universiteit		ref.	ref.
<i>Leeftijd</i>			***
<45			ref.
45-55			0,87 (0,15)
>55			0,47 (0,18)***
<i>Omzet</i>			**
0-20.000			1,36 (0,35)
20.001-100.000			0,80 (0,23)
100.001-200.000			0,86 (0,21)
200.001-500.000			ref.
500.001-1.000.000			1,72 (0,19)**
1.000.001-2.000.000			2,07 (0,26)**
>2.000.000			2,48 (0,50)
<i>Netto resultaat</i>			
-3.500.000 – -5.001			1,02 (0,32)
-5.000-0			0,98 (0,40)
1-20.000			1,06 (0,22)
20.001-40.000			1,37 (0,20)
40.001-100.000			ref.
100.001-200.000			1,08 (0,22)
>200.000			1,63 (0,25)*
<i>Instabiliteit bedrijfssector</i>			1,02 (0,01)*
<i>Macht afnemer</i>			1,03 (0,01)**
<i>Macht leverancier</i>			1,01 (0,01)
<b>Constante</b>	<b>0,22 (0,11)***</b>	<b>0,22 (0,12)***</b>	<b>0,01 (0,83)***</b>
<b>R-2 Nagelkerke</b>	<b>0,02</b>	<b>0,02</b>	<b>0,09</b>
<b>Chi-2</b>	<b>18,38 (df=4)**</b>	<b>19,42 (df=7)**</b>	<b>92,37 (df=24)***</b>

\* Significant op 0,05 niveau.

\*\* Significant op 0,01 niveau.

\*\*\* Significant op 0,001 niveau.

Afgaande op de Wald-statistic (niet weergegeven) droeg de omzet het meeste bij aan de verklaarde variantie (Wald=19,6), gevolgd door de leeftijd van de bedrijfsleider (Wald=16,9) en de macht van de afnemer (Wald=10,5). Al met al blijft de

totale verklaarde variantie betrekkelijk gering: het meest volledige model 3 heeft een pseudo R-kwadraat van 9%.<sup>59</sup>

Er zijn verschillende variaties op het derde model geschat. In de eerste plaats werden de twee maten voor de zelfstandigheid van het bedrijf om de beurt toegevoegd: geen van beide bleek verband te houden met de kans op (potentieel) juridische problemen. Vervolgens werd in model 3 de mate van sociaal kapitaal van de bedrijfsleider opgenomen maar ook deze variabele vertoonde geen statistisch significant effect. Dat gold eveneens voor het bestaan van alternatieve geschilbeslechtsprocedures en geschillencommissies in de sector. Als varianten op het derde model zijn ook modellen geschat met andere operationalisering van de instabiliteit van de bedrijfssector (namelijk de gemiddelde perceptie van de mate van concurrentie en de gemiddelde gepercipieerde mate waarin het nemen van gecalculerde risico's als de wijze van ondernemen binnen de sector werd gezien). Deze bleken evenmin statistisch significant verband te houden met de incidentie van (potentieel) juridische problemen.

Na hierboven de kans op (potentieel) juridische problemen te hebben behandeld, wordt hieronder de frequentie waarmee bedrijfsleiders in 2006 met (potentieel) juridische problemen te maken hebben gekregen gemodelleerd. Voor de analyse van de frequentie van problemen is poissonregressie de aangewezen techniek (Walters, 2007). De mate van overdispersie was hiervoor echter te hoog, reden waarom we negatieve binomiale regressie hebben gekozen.<sup>60</sup> De interpretatie van de effecten is vergelijkbaar met die in tabel 71 omdat we weer van odds ratio's gebruikmaken. Hier is echter niet de kans op het überhaupt in aanraking komen met (potentieel) juridische problemen gemodelleerd, maar de kans op het in hogere mate in aanraking komen met deze problemen. Op basis van de scores op Cook's  $d$ ,<sup>61</sup> zijn uit de modellen 1, 2 en 3 (en varianten) respectievelijk de vijf, vijf en zes meest invloedrijke uitbijters verwijderd.<sup>62</sup>

---

<sup>59</sup> Omdat in het derde model de waarnemingen op het niveau van de bedrijfssector zijn geclusterd, is de analyse herhaald waarbij de standaardfouten hiervoor zijn gecorrigeerd. De coëfficiënten veranderen daardoor niet, maar de standaardfouten worden iets groter. De belangrijkste verschillen met de in tabel 71 getoonde resultaten zijn dat de effecten van de hoogste netto resultaatcategorie en de op één na hoogste omzetcategorie statistisch tweezijdig (net) niet meer significant zijn.

<sup>60</sup> Op basis van de Vuong test kon worden vastgesteld dat we geen *zero inflated* negatieve binomiale regressie hoefden te gebruiken. De modellen zijn geschat in Stata 10.1 omdat gewerkt wordt met fractionele gewichten. SPSS laat dat in dit geval niet toe.

<sup>61</sup> Na 'nbreg' kunnen deze in Stata's *postestimation* ('predict') niet worden berekend, maar na 'glm' kan dat wel. Wanneer in 'glm' de met 'nbreg' berekende waarde voor alpha (overdispersie parameter) wordt ingevoerd, zijn de coëfficiënten en standaardfouten berekend met 'glm' gelijk aan die berekend met 'nbreg'.

<sup>62</sup> NB: de overall statistische significanties van de categorische variabelen zijn niet geschat.

**Tabel 72 De kans op meer (potentieel) juridische problemen: odds ratio's**

	Model 1 (N=1.668)	Model 2 (N=1.666)	Model 3 (N=1.380)	Model 3a (N=315)	Model 3b (N=310)
Factoren	exp B (SE)	exp B (SE)	exp B (SE)	exp B (SE)	exp B (SE)
<i>Omvang</i>	1,01 (0,01)	1,01 (0,01)	1,00 (0,01)	1,00 (0,01)	1,00 (0,01)
<i>Transactiefaciliteit</i> (nee=ref.)	1,26 (0,33)	1,30 (0,35)	0,85 (0,38)	0,85 (0,23)	0,67 (0,18)
<i>Familiebedrijf?</i> (nee= ref.)	0,71 (0,11)*	0,71 (0,22)*	0,67 (0,12)*	0,60 (0,07)***	0,63 (0,08)***
<i>Lid branchevereniging</i> (nee=ref.)	1,44 (0,23)*	1,40 (0,22)*	1,31 (0,25)	1,09 (0,14)	1,12 (0,14)
<i>Opleiding</i>					
Lagere school, LBO		0,92 (0,26)	1,02 (0,33)	1,15 (0,26)	1,20 (0,27)
VMBO, MAVO, MBO		0,99 (0,18)	1,26 (0,26)	1,19 (0,17)	1,11 (0,16)
HAVO, VWO, HBS		1,20 (0,35)	1,66 (0,52)	1,53 (0,32)*	1,30 (0,26)
HBO, Universiteit		ref.	ref.	ref.	ref.
<i>Leeftijd</i>					
< 45			ref.	ref.	ref.
45-55			0,83 (0,17)	1,03 (0,14)	1,07 (0,14)
>55			0,40 (0,09)***	0,91 (0,16)	0,85 (0,15)
<i>Omzet</i>					
0-20.000			0,47 (0,22)	0,45 (0,16)	0,47 (0,17)
20.001-100.000			0,69 (0,20)	0,95 (0,21)	0,98 (0,22)
100.001-200.000			0,75 (0,20)	0,88 (0,18)	0,89 (0,18)
200.001-500.000			ref.	ref.	ref.
500.001-1.000.000			1,40 (0,35)	0,88 (0,14)	0,86 (0,14)
1.000.001-2.000.000			2,00 (0,69)*	1,01 (0,21)	1,10 (0,23)
>2.000.001			0,78 (0,60)	0,43 (0,20)	0,45 (0,23)
<i>Netto resultaat</i>					
-3.500.000 – -5.001			1,03 (0,46)	0,61 (0,18)	0,73 (0,21)
-5.000-0			1,53 (0,77)	1,18 (0,42)	1,15 (0,42)
1-20.000			1,02 (0,29)	0,77 (0,17)	0,78 (0,17)
20.001-40.000			2,29 (0,59)*	1,38 (0,25)	1,26 (0,24)
40.001-100.000			ref.	ref.	ref.
100.001-200.000			1,87 (0,54)*	1,40 (0,27)	1,34 (0,26)
>200.000			1,92 (0,63)*	1,27 (0,26)	1,32 (0,28)
<i>Instabiliteit bedrijfssector</i>			0,99 (0,01)	1,00 (0,01)	1,00 (0,01)
<i>Macht afnemer</i>			1,05 (0,01)***	1,01 (0,01)	1,01 (0,01)
<i>Macht leverancier</i>			1,00 (0,01)	1,01 (0,01)	1,02 (0,01)
<i>Onder druk gezet</i>				1,46 (0,21)***	
<i>Sneller naar oplossing werken</i>					1,55 (0,20)**
<b>Constante</b>	<b>0,96 (0,13)</b>	<b>0,96 (0,15)</b>	<b>0,20 (0,27)</b>	<b>1,29 (1,28)</b>	<b>1,05 (1,02)</b>
<b>R-2 Nagelkerke</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,03</b>	<b>0,04</b>	<b>0,04</b>
<b>Chi-2</b>	<b>13,22</b>	<b>13,92</b>	<b>92,46</b>	<b>70,67</b>	<b>72,66</b>
	<b>(df=4)*</b>	<b>(df=7)</b>	<b>(df=24)***</b>	<b>(df=25)***</b>	<b>(df=25)***</b>

\* Significant op 0,05 niveau.

\*\* Significant op 0,01 niveau.

\*\*\* Significant op 0,001 niveau.

De factoren die in het eerste model in tabel 72 zijn opgenomen, hebben betrekking op de wil van de bedrijfsleider. Uit de analyses volgt dat het familiebedrijf zijn statistisch significant samengaat met minder problemen en het lid zijn van een branchevereniging met meer problemen. Het eerst genoemde effect is robuust: het effect blijft statistisch significant wanneer meer variabelen aan het model worden toegevoegd.

In het tweede model is het opleidingsniveau van de bedrijfsleider toegevoegd. Dit blijkt geen verband te houden met de (potentieel) juridische probleemfrequentie.

In het derde model zijn vervolgens de factoren toegevoegd die betrekking hebben op de gelegenheid van de bedrijfsleider. Onder invloed hiervan verliest het effect van het lidmaatschap van een branchevereniging zijn statistische significantie. Een aantal nieuwe factoren blijkt nu statistisch significante effecten op de (potentieel) juridische probleemfrequentie te vertonen. Dit geldt in de eerste plaats voor de leeftijd. De categorie bedrijfsleiders van boven de 55 jaar oud heeft statistisch significant minder (potentieel) juridische problemen dan de referentiecategorie van jonger dan 45 jaar. Het geldt ook voor de omzet: de bedrijven in de omzetcategorie 1 miljoen tot 2 miljoen euro hebben significant meer (potentieel) juridische problemen dan bedrijven in de referentieomzetcategorie van 200.001 tot 500.000 euro. Verder blijkt het behoren tot de twee hoogste categorieën van het nettoresultaat en de categorie net onder de referentiecategorie statistisch significant samen te gaan met meer (potentieel) juridische problemen. Ook de macht van de afnemer in de bedrijfssector houdt positief verband met de mate waarin bedrijven (potentieel) juridische problemen ondervinden.<sup>63</sup>

Als varianten op model 3 zijn afwisselend modellen geschat met de twee maten voor de zelfstandigheid van het bedrijf; de maat voor de hoeveelheid sociaal kapitaal waarover de bedrijfsleider beschikt; de maten voor het bestaan van alternatieve wegen tot geschilbeslechting en geschillencommissies in de sector; de extra maten voor reputatie-effecten en alternatieve operationalisering van de instabiliteit van de bedrijfssector. De effecten van de mate van zelfstandigheid en de omvang van het sociaal kapitaal waren statistisch niet significant (niet weergegeven in de tabel 72). Wat de reputatie-effecten betreft: van de nieuwe variabelen bleken er twee statistisch significant verband te houden met de (potentieel) juridische probleemfrequentie. In de eerste plaats gold dat de bedrijfsleiders die zich onder druk gezet zouden voelen wanneer de wederpartij tot openbaarmaking zou overgaan met meer (potentieel) juridische problemen te maken hadden gekregen (model 3a in tabel 72).<sup>64</sup> In de tweede plaats bleken ook de bedrijfsleiders die zelf sneller naar een oplossing zouden zoeken wanneer de wederpartij met openbaarmaking van het probleem zou dreigen<sup>65</sup> (model 3b<sup>66</sup> in tabel 72), met meer problemen te zijn geconfronteerd. De overige alternatieve modellen die werden geschat, leverden geen nieuwe statistisch significante effecten op. Bij de tabellen 3a en 3b zij aangetekend dat het aantal cases in de analyse aanzienlijk geringer is dan in de modellen 1 tot en met 3. Dit is terug te voeren op het feit dat de vragen over de openbaarmaking van problemen alleen zijn gesteld aan respondenten die (potentieel) juridische problemen hadden gemeld. De verklaarde variantie blijft in alle modellen gering.

---

<sup>63</sup> Omdat in het derde model de waarnemingen op het niveau van de bedrijfssector zijn geclusterd, is de analyse herhaald waarbij de standaardfouten hiervoor zijn gecorrigeerd. De coëfficiënten veranderen daardoor niet, maar de standaardfouten worden iets groter. Van de in tabel 6.2 model 3 getoonde resultaten blijven de effecten van familiebedrijf, leeftijd, de nettoresultaatcategorie 20.000-40.000 euro en de macht van de afnemer statistisch significant.

<sup>64</sup> De onafhankelijke variabele is gedichotomiseerd. Een onderscheid wordt gemaakt tussen bedrijfsleiders die zich nooit onder druk gezet voelen en zij die bij één of meer van de vier typen problemen aangaven dat wel te doen.

<sup>65</sup> Deze variabele is gedichotomiseerd: een onderscheid wordt gemaakt tussen bedrijfsleider die nooit sneller naar een oplossing zoeken en zij die bij één tot vier van de probleemsoorten in de analyse aangaven dat wel te doen.

<sup>66</sup> De vijf grootste uitbijters zijn op basis van hun *studentized residual* scores uit de analyse gelaten.

## 6.2 De keuze voor zelf oplossen

De keuze voor het zelf oplossen van problemen is als afhankelijke variabele op twee wijzen geoperationaliseerd. In de eerste plaats door uit te gaan van het één of meerdere malen gegeven antwoord 'met een overeenkomst' op de vraag hoe de ondervonden (potentieel) juridische problemen (beperkt tot de vier bekende probleemsoorten) met de onderscheiden wederpartijen doorgaans worden opgelost (tabel 73). In de tweede plaats door uit te gaan van het antwoord 'omdat samen met de tegenpartij het probleem is opgelost' op de vraag waarom er geen juridische dienstverlening of instanties waren ingeschakeld bij de voorgekomen (potentieel) juridische problemen (tabel 74). Hieronder worden de resultaten van de analyses gepresenteerd.

**Tabel 73 Effecten op de incidentie van het (doorgaans) zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen: odds ratio's**

	Model 1 (N=452)	Model 2 (N=452)	Model 3 (N=383)
Factoren	exp(B) (SE)	exp(B) (SE)	exp(B) (SE)
<i>Omvang</i>	1,01 (0,01)	1,01 (0,01)	1,01 (0,01)
<i>Gebruik transactiefaciliteit (nee=ref.)</i>	0,53 (0,31)*	0,50 (0,31)*	0,37 (0,47)*
<i>Lid brancheorgansiatie (nee=ref.)</i>	0,62 (0,20)*	0,62 (0,20)*	0,42 (0,24)***
<i>Opleiding</i>			
Lagere school, LBO		1,09 (0,34)	0,91 (0,40)
VMBO, MAVO, MBO		1,33 (0,22)	1,21 (0,26)
HAVO, VWO, HBS		0,85 (0,37)	1,01 (0,41)
HBO, Universiteit		ref.	ref.
<i>Leeftijd</i>			
< 45			ref.
45-55			0,85 (0,22)
> 55			0,49 (0,33)*
<i>Netto resultaat</i>			*
-3.500.000 – -5.001			0,46 (0,50)
-5.000-0			0,24 (0,63)*
1-20.000			0,52 (0,37)
20.001-40.000			0,50 (0,35)*
40.001-100.000			ref.
100.001-200.000			0,71 (0,35)
>200.000			1,66 (0,40)
<i>Instabiliteit bedrijfssector</i>			1,00 (0,02)
<i>Macht afnemer</i>			1,07 (0,02)***
<i>Macht leverancier</i>			0,98 (0,02)
<b>Constante</b>	<b>1,18 (0,16)</b>	<b>1,07 (0,19)</b>	<b>0,27 (1,48)</b>
<b>R-2 Nagelkerke</b>	<b>0,04</b>	<b>0,04</b>	<b>0,17</b>
<b>Chi-2</b>	<b>11,83 (df=3)**</b>	<b>14,34 (df=6)*</b>	<b>50,87 (df=17)***</b>

\* Significant op 0,05 niveau.

\*\* Significant op 0,01 niveau.

\*\*\* Significant op 0,001 niveau.

In het eerste model zijn de factoren opgenomen die betrekking hebben op de wil van de bedrijfsleider. Zowel het lidmaatschap van de branchevereniging als het gebruik van de transactiefaciliteit blijken statistisch significant negatief samen te hangen met de kans op het doorgaans zelf oplossen van problemen. Wellicht betekent dit dat de bedrijfsleider deze kanalen voor reputatie-effecten tegen de wederpartij in

het conflict gebruikt en in dat verband minder geneigd is de problemen (doorgaans) zelf op te lossen. De effecten zijn robuust: tot in model 3 blijven ze statistisch significant.

In het tweede model is het opleidingsniveau van de bedrijfsleider toegevoegd. Deze factor vertoont geen relatie met de kans op het doorgaans zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen. In het derde model zijn de factoren toegevoegd die betrekking hebben op de gelegenheid van de bedrijfsleider. Wat de leeftijd betreft: bedrijfsleiders van 55 jaar en ouder hadden een statistisch significant lagere kans om problemen doorgaans zelf op te lossen dan de bedrijfsleiders jonger dan 45 jaar. Leaders van bedrijven die in 2006 een klein verlies leden of een winst boekten tussen de 20.000 en 40.000 euro, hadden eveneens een statistisch significant lagere kans op het doorgaans zelf oplossen van problemen. Tot slot was de macht van de afnemer ook hier van belang. Bedrijfsleiders die actief waren in bedrijfssectoren waar de afnemer relatief veel macht werd toegedicht, hadden een statistisch significant hogere kans op het doorgaans zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen.

Afgaande op de Wald-statistic wordt de grootste bijdrage aan de verklaarde variatie gegeven door het netto resultaat (Wald=16,0), gevolgd door het lidmaatschap van de branchevereniging (Wald=13,0) en de macht van de afnemer (Wald=11,4).<sup>67</sup> Als varianten op model 3 zijn ook modellen geschat met de twee maten voor de zelfstandigheid van het bedrijf; de maat voor de hoeveelheid sociaal kapitaal waarover de bedrijfsleider kon beschikken; de twee maten voor de alternatieve wegen tot geschilbeslechting; de extra maten voor reputatie-effecten en de alternatieve operationaliseringen van de instabiliteit van de bedrijfssector. Geen van deze varianten leverde statistisch significante effecten op.

In tabel 74 gaat het om de effecten van het daadwerkelijk zelf hebben opgelost op de incidentie van (potentieel) juridische problemen. In het eerste model van tabel 74 zijn de factoren opgenomen die betrekking hebben op de wil van de bedrijfsleider. Geen van de opgenomen factoren vertoont een statistisch significant effect.

---

<sup>67</sup> Wanneer dit model met voor clustering gecorrigeerde standaardfouten wordt geschat, blijven de effecten van de transactiefaciliteit en het lidmaatschap van de brancheorganisatie statistisch significant.

**Tabel 74 Effecten op de incidentie van het daadwerkelijk zelf hebben opgelost van (potentieel) juridische problemen: odds ratio's**

Factoren	Model 1	Model 2	Model 3	Model 3b	Model 3c
	(N=451)	(N=451)	(N=383)	(N=383)	(N=325)
	exp(B) (SE)	exp(B) (SE)	exp(B) (SE)	exp(B) (SE)	exp(B) (SE)
<i>Omvang</i>	0,99 (0,01)	1,00 (0,01)	1,00 (0,01)	1,00 (0,01)	0,99 (0,01)
<i>Transactiefaciliteit</i> (nee=ref.)	0,48 (0,40)	0,42 (0,40)	0,78 (0,52)	1,23 (0,57)	0,59 (0,65)
<i>Lid branchevereniging</i> (nee=ref.)	0,86 (0,22)	0,88 (0,23)	0,96 (0,26)	1,00 (0,27)	0,87 (0,30)
<i>Opleiding</i>		*		*	
Lagere school, LBO		1,81 (0,37)	1,86 (0,42)	2,02 (0,43)	1,23 (0,52)
VMBO, MAVO, MBO		1,69 (0,25)*	1,67 (0,29)	1,82 (0,30)*	1,74 (0,33)
HAVO, VWO, HBS		0,49 (0,53)	0,55 (0,55)	0,55 (0,56)	0,60 (0,58)
HBO, Universiteit		ref.	ref.	ref.	ref.
<i>Leeftijd</i>					
<45			ref.	ref.	ref.
45-55			0,77 (0,27)	0,76 (0,28)	0,79 (0,32)
>55			0,63 (0,39)	0,59 (0,39)	0,52 (0,43)
<i>Netto resultaat</i>					
-3.500.000 – -5.001			1,01 (0,56)	1,15 (0,59)	1,06 (0,62)
-5.000-0			0,58 (0,80)	0,58 (0,81)	0,66 (0,83)
1-20.000			0,79 (0,42)	0,77 (0,42)	0,53 (0,50)
20.001-40.000			1,57 (0,37)	1,43 (0,38)	1,10 (0,45)
40.001-100.000			ref.	ref.	ref.
100.001-200.000			1,50 (0,39)	1,51 (0,39)	1,48 (0,44)
>200.000			1,05 (0,47)	1,05 (0,47)	1,16 (0,50)
<i>Instabiliteit bedrijfssector</i>			1,00 (0,02)	1,02 (0,02)	1,00 (0,02)
<i>Macht afnemer</i>			1,00 (0,02)	0,98 (0,02)	1,03 (0,03)
<i>Macht leverancier</i>			0,97 (0,02)	1,00 (0,02)	0,98 (0,02)
<i>Beschikbaarheid geschilprocedures</i>				2,12 (0,34)*	
<i>Openbaarheid gezocht</i> (nee=ref.)					0,35 (0,49)*
<b>Constante</b>	<b>0,42 (0,17)***</b>	<b>0,33 (0,22)***</b>	<b>1,05 (1,55)</b>	<b>0,60 (1,60)</b>	<b>0,24 (2,11)</b>
<b>R-2 Nagelkerke</b>	<b>0,02</b>	<b>0,05</b>	<b>0,08</b>	<b>0,10</b>	<b>0,09</b>
<b>Chi-2</b>	<b>5,25 (df=3)</b>	<b>15,71 (df=6)**</b>	<b>20,32 (df=17)</b>	<b>25,41 (df=18)*</b>	<b>19,66 (df=18)</b>

\* Significant op 0,05 niveau.

\*\* Significant op 0,01 niveau.

\*\*\* Significant op 0,001 niveau.

In het tweede model is de opleiding van de bedrijfsleider toegevoegd. Eén van de drie dummies vertoont een statistisch significant effect: de bedrijfsleiders met een opleiding op het niveau van de lagere school of het LBO hebben vergeleken met de bedrijfsleiders met een opleiding op HBO of universitair niveau een grotere kans op het daadwerkelijk zelf hebben opgelost van (potentieel) juridische problemen. Het effect is echter niet robuust, want in model 3 is het statistisch niet meer significant. In het derde model vertoont geen van de variabelen een statistisch significant effect.

Als varianten op model 3 zijn ook modellen geschat met de twee maten voor de zelfstandigheid van het bedrijf; de maat voor de hoeveelheid sociaal kapitaal waarover de bedrijfsleider via zijn medewerkers kon beschikken; de twee maten voor de alternatieve wegen tot geschilbeslechting; extra maten voor reputatie-

effecten en de alternatieve operationaliseringen van de instabiliteit van de bedrijfssector. De zelfstandigheidsmaten vertonen geen statistisch significant effect op de kans op het daadwerkelijk zelf hebben opgelost van (potentieel) juridische problemen. Dat geldt ook voor de mate van sociaal kapitaal van de bedrijfsleider. De toevoeging van het bestaan van buitengerechtigde wegen tot geschilbeslechting in de sector gaf echter wel een statistisch significant effect:<sup>68</sup> de aanwezigheid van dergelijke procedures gaat samen met het meer daadwerkelijk zelf hebben opgelost van problemen.

Wat de extra operationaliseringen van de reputatie-effecten betreft: de meeste houden statistisch geen verband met de kans op het zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen. De enige uitzondering is de mate waarin bij (potentieel) juridische problemen daadwerkelijk openbaarheid is gezocht. Dit verband is negatief: wanneer de respondenten de openbaarheid zoeken, worden er minder problemen zelf opgelost.<sup>69</sup>

### **6.3 De keuze voor het inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs**

In deze derde paragraaf worden de keuze voor en relatieve frequentie van het inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs geanalyseerd. In het eerste model in tabel 75 is de factor opgenomen die betrekking heeft op de wil van de bedrijfsleider. De omvang van het bedrijf hangt statistisch significant samen met de kans op de inschakeling van advocaten en juridische adviseurs. Het verband is positief: een grotere bedrijfsomvang gaat samen met een grotere kans op inschakeling van advocaten en/of juridische adviseurs. In het tweede model worden de factoren toegevoegd die betrekking hebben op de capaciteiten van de bedrijfsleider. Het effect van de omvang van het bedrijf is in dit model statistisch niet meer significant. Dat geldt echter wel voor de effecten van de opleiding van de bedrijfsleider. Vergeleken met bedrijfsleiders die hun hoogst bereikte opleiding op HBO- of universitair niveau hadden gevolgd, schakelden bedrijfsleiders met een hoogst bereikte opleiding op lagere school, LBO, VMBO, MAVO en MBO-niveau minder vaak advocaten en juridische adviseurs in.

---

<sup>68</sup> Wanneer de modellen echter met voor clustering gecorrigeerde standaardfouten worden geschat, is het effect statistisch niet meer significant.

<sup>69</sup> Wanneer dit model met voor clustering gecorrigeerde standaardfouten wordt geschat, blijft dit effect statistisch significant.



**Tabel 75 De keuze voor de inschakeling van advocaten en juridische adviseurs bij (potentieel) juridische problemen voor bedrijven in 2006: odds ratio's**

	Model 1 (N=419)	Model 2 (N=419)	Model 3 (N=371)
Factoren	exp(B) (SE)	exp(B) (SE)	exp(B) (SE)
<i>Omvang</i>	1,02 (0,01)*	1,02 (0,01) *	1,01 (0,01)
<i>Opleiding</i>		**	*
Lagere school, LBO		0,37 (0,43) *	0,46 (0,50)
VMBO, MAVO, MBO		0,43 (0,25)**	0,45 (0,28)**
HAVO, VWO, HBS		0,60 (0,40)	0,58 (0,44)
HBO, Universiteit		ref.	ref.
<i>Leeftijd</i>			**
<45			ref.
45-55			2,03 (0,28) *
>55			3,33 (0,35)**
<i>Netto resultaat</i>			*
-3.500.000 – -5.001			1,31 (0,54)
-5.000-0			0,74 (0,65)
1-20.000			1,90 (0,37)
20.001-40.000			0,51 (0,42)
40.001-100.000			0,53 (0,43)
100.001-200.000			1,44 (0,41)
>200.000			ref.
<b>Constante</b>	<b>0,35 (0,13)***</b>	<b>0,56 (0,18)**</b>	<b>0,35 (0,32)**</b>
<b>R-2 Nagelkerke</b>	<b>0,02</b>	<b>0,07</b>	<b>0,17</b>
<b>Chi-2</b>	<b>6,33 (df=2) *</b>	<b>20,89 (df=4) **</b>	<b>47,80 (df=12) ***</b>

\* Significant op 0,05 niveau.

\*\* Significant op 0,01 niveau.

\*\*\* Significant op 0,001 niveau.

In het derde model, waar de factoren zijn toegevoegd die betrekking hebben op de gelegenheid van de bedrijfsleider, is het effect van de opleiding op VMBO-, MAVO- en MBO-niveau nog steeds statistisch significant negatief. Andere factoren die in dit derde model ertoe doen, zijn de leeftijd en het nettoresultaat van het bedrijf. Bedrijfsleiders van 45 jaar en ouder deden statistisch significant vaker een beroep op advocaten en/of juridische adviseurs. Vergeleken met de bedrijfsleiders jonger dan 45 jaar deden twee keer zoveel 45 tot 55-jarigen en meer dan drie keer zoveel 55-jarigen en ouder een beroep op advocaten en/of juridische adviseurs.

De algemene toets voor de categorische variabele met het netto resultaat over 2006 geeft aan dat deze statistisch significant verband houdt met de kans op het inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs. Tegelijkertijd vertoont geen van de in model 3 onderscheiden netto resultaat categorieën een statistisch significant effect. Dit wijst erop dat er bij een indeling in andere categorieën wel significante verschillen zouden kunnen worden gevonden.<sup>70</sup> Afgaande op de Wald-statistic is het netto resultaat zelfs de variabele die het meest bijdraagt aan de verklaarde variantie

<sup>70</sup> Dat het netto resultaat ertoe doet, blijkt ook wanneer de analyse wordt herhaald zonder dat deze variabele in het model wordt opgenomen. Het verschil in de Chi2 bedraagt 15,32 en dat is bij 6 vrijheidsgraden een statistisch significant verschil (p=0,018).

(Wald=14,6), gevolgd door leeftijd (Wald=13,3) en opleiding (Wald=9,2). De verklaarde variantie loopt in model 3 op tot 17%.<sup>71</sup>

Als varianten op model 3 zijn ook modellen geschat met de twee maten voor de zelfstandigheid van het bedrijf; de maat voor de hoeveelheid sociaal kapitaal waarover de bedrijfsleider via zijn medewerkers kan beschikken; en de twee maten voor de alternatieve wegen tot geschilbeslechting. Toevoeging aan model 3 van de zelfstandigheidsmaten geeft geen statistisch significante effecten. Dat geldt evenmin voor de toevoeging van sociaal kapitaal aan het model. Ook de toevoeging van de variabelen die de eventuele aanwezigheid van een geschilcommissie of buitengerechtelijke geschilprocedures in de sector representeren, geven geen statistisch significante effecten.

Na de kans op de inschakeling van advocaten en/of juridische adviseurs te hebben gemodelleerd, is vervolgens de relatieve frequentie waarmee op hen een beroep werd gedaan geanalyseerd. Het gaat hier, gegeven het aantal problemen uit de verzameling van de vier bekende probleemsoorten waarmee de bedrijfsleiders in 2006 werden geconfronteerd, om de verklaring van de vraag in welk percentage van de problemen advocaten en/of juridische adviseurs werden ingeschakeld.

In het eerste model van tabel 76 is de enige factor opgenomen die hier betrekking heeft op de wil van de bedrijfsleider. Het effect van de omvang van het bedrijf is echter statistisch niet significant. In het tweede model is de opleiding van de bedrijfsleider toegevoegd. Twee van de drie dummies vertonen een statistisch significant effect: de bedrijfsleiders met een opleiding op het niveau van de twee lagere opleidingscategorieën doen een geringer beroep op advocaten en/of juridische adviseurs vergeleken met de HBO- en universitair geschoolde bedrijfsleiders. In het meer volledige derde model verschilt echter alleen de categorie VMBO-, MAVO- en MBO-geschoolden nog statistisch significant van de HBO-ers en academici. Daarnaast blijkt de leeftijdscategorie van 45 tot 55-jarigen zich significant positief te onderscheiden van de bedrijfsleiders die 55 jaar of ouder zijn: de middencategorie doet vaker een beroep op advocaten en/of juridische adviseurs. Datzelfde geldt voor de categorie bedrijven met een netto resultaat over 2006 van 1 tot 20.000 euro.<sup>72</sup>

---

<sup>71</sup> Wanneer het model wordt geschat met voor clustering gecorrigeerde standaardfouten, blijven de effecten van opleiding en leeftijd (categorie 55 jaar en ouder) statistisch significant.

<sup>72</sup> Wanneer dit model wordt geschat met voor clustering gecorrigeerde standaardfouten, is het effect van leeftijd statistisch niet meer significant.

**Tabel 76 De relatieve frequentie van de inschakeling van advocaten en juridische adviseurs bij (potentieel) juridische problemen voor bedrijven in 2006: OLS-regressiecoëfficiënten**

Factoren	Model 1	Model 2	Model 3
	(N=419)	(N=419)	(N=371)
	B (SE)	B (SE)	B (SE)
<i>Omvang</i>	0,00 (0,00)	0,00 (0,00)	0,00 (0,00)
<i>Opleiding</i>			
Lagere school, LBO		-0,18 (0,07) **	-0,12 (0,07)
VMBO, MAVO, MBO		-0,15 (0,04) ***	-0,15 (0,05) **
HAVO, VWO, HBS		-0,07 (0,07)	-0,08 (0,07)
HBO, Universiteit		ref.	ref.
<i>Leeftijd</i>			
<45			ref.
45-55			0,09 (0,05)
>55			0,20 (0,06) **
<i>Netto resultaat</i>			
-3.500.000 – -5.001			0,12 (0,10)
-5.000-0			-0,13 (0,11)
1-20.000			0,17 (0,07) *
20.001-40.000			-0,05 (0,06)
40.001-100.000			ref.
100.001-200.000			-0,06 (0,07)
>200.000			0,09 (0,07)
<b>Constante</b>	<b>0,21 (0,02) ***</b>	<b>0,30 (0,03) ***</b>	<b>0,22 (0,05) ***</b>
<b>R-2 (adjusted)</b>	<b>0,01</b>	<b>0,03</b>	<b>0,09</b>

\* Significant op 0,05 niveau.

\*\* Significant op 0,01 niveau.

\*\*\* Significant op 0,001 niveau.

Als varianten op model 3 zijn ook modellen geschat met de twee maten voor de zelfstandigheid van het bedrijf; de maat voor de hoeveelheid sociaal kapitaal waarover de bedrijfsleider via zijn medewerkers kon beschikken en de twee maten voor de alternatieve wegen tot geschilbeslechting. Geen van deze variabelen vertoont statistisch significante samenhang met de relatieve frequentie van het inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs.

## 6.4 Conclusie: hypothesen en resultaten

Na de bovenstaande analyses is het zaak om de balans op te maken: welke hypothesen werden door de resultaten ondersteund en welke niet? We zullen daarom de factoren die de wil, capaciteiten en gelegenheid van de bedrijfsleiders om intentioneel te handelen in de delta van geschilbeslechting hieronder in het licht van de uitkomsten bespreken.

### 6.4.1 De wil van de bedrijfsleider

Wat de wil van de bedrijfsleider betreft, onderscheiden we hier vier factoren waarvan in het voorgaande werd voorondersteld dat deze op de wil invloed hadden. Dat zijn achtereenvolgens de zelfstandigheid van het bedrijf; de vraag of het om een familiebedrijf gaat of niet; de omvang van het bedrijf en reputatie-effecten.

De zelfstandigheid werd geacht zowel de kans op (potentieel) juridische problemen, de keuze voor het zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen als de keuze voor het inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs te beïnvloeden. Niet in alle gevallen was daarbij op voorhand duidelijk hoe verwacht werd dat de invloed zou uitpakken. Van leiders van bedrijven die minder zelfstandig waren, werd verondersteld dat zij minder invloed konden uitoefenen op de keuzes die voor het bedrijf werden gemaakt. Van protocollering en bureaucratisering van het gedrag van de bedrijfsleider in de delta van geschilbeslechting werd verondersteld dat dit zou leiden tot het in mindere mate zelf oplossen van deze problemen en tot het in hogere mate inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs (hypothesen 1, 2 en 3). Bivariaat werd voor de invloed van de mate van zelfstandigheid van het bedrijf op de keuzen (incidentie en frequentie) voor het zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen en het inschakelen van advocaten en/of adviseurs wanneer dergelijke (potentieel) juridische problemen zich voordoen geen aanwijzingen gevonden. De resultaten van de multivariate analyse weken hier niet van af: de mate van zelfstandigheid lijkt de keuzen van bedrijfsleiders in de omgang met (potentieel) juridische problemen niet te beïnvloeden. Deze laatste conclusie geldt ook voor de kans (incidentie en frequentie) op (potentieel) juridische problemen. Terwijl er bivariaat aanwijzingen werden gevonden dat de kans op (potentieel) juridische problemen samenhangt met de mate van zelfstandigheid van het bedrijf, gaven de multivariate analyses geen aanwijzingen voor het bestaan van een dergelijk verband. We concluderen daarom dat in het midden- en klein bedrijf de mate van zelfstandigheid geen invloed lijkt uit te oefenen op de mate waarin bedrijfsleiders met (potentieel) juridische problemen worden geconfronteerd en de wijzen waarop zij met dergelijke problemen omgaan. Een kanttekening die daarbij dient te worden gemaakt, betreft de omvang van de groepen waarop deze conclusie is gebaseerd. De groep niet-zelfstandige bedrijven in het panel was klein, wellicht dat een herhaling van de analyses met grotere aantallen andere resultaten te zien zal geven. Of de bedrijfsleider leiding gaf aan een familiebedrijf of niet, werd alleen geacht invloed uit te oefenen op de kans om met (potentieel) juridische problemen te worden geconfronteerd en de mate waarin dat gebeurde. Voorondersteld werd dat dit verband negatief zou zijn: leiders van familiebedrijven zouden minder risico nemen en als gevolg hiervan met minder (potentieel) juridische problemen worden geconfronteerd. De uitkomsten van zowel de bivariante als de multivariate analyses ondersteunden deze hypothese ten dele: familiebedrijven hebben statistisch significant minder (potentieel) juridische problemen, maar hebben niet minder kans met deze soort problemen in aanraking te komen.

De omvang van het bedrijf werd geacht op zowel de kans op (potentieel) juridische problemen, de keuze voor het zelf oplossen van deze problemen als de keuze voor het inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs invloed uit te oefenen. Deze invloed werd verondersteld te worden uitgeoefend via de wil van de bedrijfsleider. Van leiders van grotere bedrijven werd verwacht dat zij zich meer door hun eigenbelang zouden laten leiden en daardoor meer risico zouden nemen en met meer (potentieel) juridische problemen zouden worden geconfronteerd. Bovendien werden zij verondersteld in de omgang met leveranciers en afnemers van het bedrijf meer formele en materiële vormen van sanctionering te zullen kiezen met als gevolg dat zij minder vaak zouden kiezen voor het zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen en vaker voor het inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs. Deze verwachtingen werden ondersteund door de resultaten van de bivariante analyses, maar dit geldt niet voor de multivariate analyses. De conclusie is daarmee dat de grootte van het bedrijf geen samenhang vertoont met de incidentie en frequentie van het geconfronteerd worden met (potentieel) juridische problemen, het doorgeans zelf oplossen of daadwerkelijk zelf hebben opgelost van (potentieel) juridische

problemen en de incidentie en relatieve frequentie van het inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs.

Reputatie-effecten als gevolg van openbaarmaking van het probleem werden geacht effect uit te oefenen op de wil van de bedrijfsleider bij de kans op (potentieel) juridische problemen en bij de eventuele keuze voor het zelf oplossen van dergelijke problemen. In dit onderzoek zijn zij op verschillende wijze geoperationaliseerd. In de eerste plaats met variabelen die verwijzen naar de 'infrastructuur' waarbinnen reputatie-effecten een rol kunnen spelen omdat zij daar meer schade kunnen berokkenen (dit geldt voor de bedrijven die lid zijn van een brancheorganisatie of gebruik maken van een transactiefaciliteit en hiervan uitgesloten kunnen worden). In de tweede plaats met behulp van enquêtevragen waarmee de bedrijfsleider werd gevraagd naar de veronderstelde werkzaamheid van het zoeken van openbaarheid, wanneer dat tegen of door hem zou worden gebruikt, en of hij bij problemen in 2006 daadwerkelijk de openbaarheid had gezocht. Verondersteld werd dat het anticiperen op eventuele reputatie-effecten in hogere mate zou worden gedaan door die bedrijfsleiders die effecten van openbaarmaking vooronderstellen en door die bedrijfsleiders die kwetsbaarder zijn voor de gevolgen van deze eventuele reputatie-effecten. Het vooronderstellen van effecten van het hebben van een bepaalde reputatie en het kwetsbaar zijn voor de gevolgen van reputatie-effecten zou leiden tot een verhoogde inzet en per saldo meer succes om (potentieel) juridische problemen te voorkomen en toch gerezen (potentieel) juridische problemen zelf op te lossen. Bivariaat werden soms statistisch significante resultaten gevonden die een andere richting hadden dan verwacht en de hypothesen (nummers 8 en 9) weerspraken. De multivariate resultaten van de analyse van de incidentie van potentieel juridische problemen gaven geen aanwijzingen voor een samenhang tussen (het anticiperen op) reputatie-effecten en de kans (incidentie) op (potentieel) juridische problemen. Wat de (potentieel) juridische probleemfrequentie betreft, blijkt dit verband echter wel te bestaan. Dat geldt niet voor de 'infrastructuur' die de werking van reputatie-effecten vergemakkelijkt, het gebruikmaken van een transactiefaciliteit of het lid zijn van een branchevereniging, maar wel voor andere operationaliseringën. Bedrijfsleiders die aangaven bij openbaarmaking van een (potentieel) juridisch probleem door de wederpartij zich onder druk gezet te voelen of sneller naar een oplossing te zullen werken, hadden met statistisch significant meer problemen te maken dan de bedrijfsleiders die deze uitspraken niet onderschreven. Anders dan verwacht is het effect dus positief en druist daarmee tegen de hypothese in. Het lijkt niet onwaarschijnlijk dat de grotere ervaring met (potentieel) juridische problemen en wellicht ook reputatie-effecten hier ten grondslag ligt aan het feit dat de bedrijfsleiders die aangaven gevoelig te zijn voor druk meer problemen hadden. De causaliteit van de relatie loopt in dat geval andersom.

Naast met de frequentie waarmee bedrijfsleiders met problemen worden geconfronteerd, vertonen reputatie-effecten ook samenhang met de incidentie van het doorgaan zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen. Anders dan verwacht gaan het lidmaatschap van de brancheorganisatie en het gebruik van de transactiefaciliteit echter statistisch significant samen met het minder vaak zelf oplossen van problemen. Wellicht wijst dit erop dat de infrastructuur die de werking van reputatie-effecten bevordert een aan twee kanten snijdend mes is: het kan ook tegen de wederpartij worden gebruikt.

Met de incidentie van het daadwerkelijk zelf hebben opgelost van (potentieel) juridische problemen lieten de 'infrastructurele' operationaliseringën van reputatie-effecten geen samenhang zien terwijl het daadwerkelijk hebben toegepast van reputatie-effecten dat wel deed. Het effect was ook in dit geval negatief: het toepassen van reputatie-effecten gaat samen met het minder vaak zelf oplossen van (poten-

tieel) juridische problemen. Dit zou het gevolg kunnen zijn van de escalatie van het probleem waarvan openbaarmaking deel uitmaakt.

#### 6.4.2 *De capaciteiten van de bedrijfsleider*

Onder de capaciteiten van de bedrijfsleider worden in dit onderzoek diens intelligentie en de omvang van diens sociaal kapitaal verstaan. Bivariaat zijn er in hoofdstuk 5 aanwijzingen gevonden dat de capaciteiten van de bedrijfsleider ertoe deden voor wat betreft het zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen en het inschakelen van advocaten en juridische adviseurs, al was de richting van de effecten anders dan verwacht. De multivariate analyses weken hiervan niet af. Er werden geen aanwijzingen gevonden dat de intelligentie van de bedrijfsleider ertoe deed voor wat de incidentie en frequentie van (potentieel) juridische problemen betreft.

Voor het doorgaans zelf oplossen of daadwerkelijk zelf hebben opgelost van (potentieel) juridische problemen deed de intelligentie van de bedrijfsleider er evenmin toe. Dit was echter anders met de incidentie en relatieve frequentie van het beroep op advocaten en/of juridisch adviseurs: middelbaar opgeleiden schakelen deze juridische dienstverleners statistisch significant minder vaak in. Dat ondersteunt de hypothese.

Wat het sociaal kapitaal van de bedrijfsleider betreft, werd in geen van de modellen een statistisch significante samenhang gevonden tussen deze factor en de afhankelijke variabelen. Wellicht is de operationalisering van sociaal kapitaal hier debet aan. Een meer directe vaststelling van de omvang van het sociaal kapitaal van de bedrijfsleider geeft wellicht andere resultaten.

#### 6.4.3 *De gelegenheid van de bedrijfsleider*

Wat de gelegenheid van de bedrijfsleider betreft, gaat het in dit onderzoek om de leeftijd van de bedrijfsleider; de financiële middelen waarover hij kon beschikken; de buitengerechtelijke geschilprocedures en geschillencommissies waarop hij een beroep kon doen; de stabiliteit van de sector; de machtsverdeling tussen afnemers en aanbieders in de sector en het aantal transacties dat het bedrijf pleegde.

Wat de leeftijd betreft, werd verondersteld dat de groep bedrijfsleiders in de leeftijd tot 45 jaar vanwege de fase in hun leven te maken zou hebben met een groter beroep van hun omgeving op hen (gezinsvorming). Als gevolg hiervan zouden ze uit gebrek aan tijd en aandacht ervoor kiezen zakelijke risico's zoveel mogelijk te vermijden, met als gevolg dat ze uiteindelijk minder (potentieel) juridische problemen zouden hebben. Wanneer dat toch zou gebeuren, zouden zij om dezelfde reden eerder dan bedrijfsleiders uit de hogere leeftijdsgroepen zijn geneigd deze problemen snel zelf op te lossen: dat kost minder tijd en aandacht. Vergeleken met bedrijfsleiders uit de hogere leeftijdsgroepen zouden zij om dezelfde reden minder geneigd zijn de hulp van juridische adviseurs en/of advocaten in te roepen. De inschakeling van deze dienstverleners past minder goed bij het streven problemen klein te houden en snel op te lossen.

De resultaten van de multivariate analyses gaan ten dele tegen deze verwachtingen in. De bedrijfsleiders tot 45 jaar bleken een statistisch significant *hogere* kans (incidentie) te hebben op (potentieel) juridische problemen dan de 55-plussers. Voor de frequentie waarmee (potentieel) juridische problemen werden ervaren, gold dat de bedrijfsleiders van 55 jaar en ouder dat statistisch significant *minder vaak* deden. Wat de incidenties van het doorgaans zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen en van het daadwerkelijk zelf hebben opgelost van problemen betreft, vertoonde de factor leeftijd geen effect. De incidentie en relatieve frequentie

van het inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs bleek echter hoger bij een hogere leeftijd. Alleen dit effect ondersteunt de hypothese.

De omvang van de financiële middelen waarover de bedrijfsleider kon beschikken, was een andere factor waarvan effecten werden verwacht. Meer financiële middelen, zo was de vooronderstelling, zou de incidentie en frequentie van (potentieel) juridische problemen verhogen omdat meer middelen minder reden betekent om deze problemen uit de weg te gaan. Om dezelfde reden werd verwacht dat de incidentie van het doorgaans zelf oplossen of daadwerkelijk zelf hebben opgelost van (potentieel) juridische problemen zou afnemen wanneer de financiële middelen waarover de bedrijfsleider kon beschikken zouden toenemen. Ook op de incidentie en relatieve frequentie van het inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs werd een effect verwacht. Aangezien de kosten van hun inschakeling bij meer financiële middelen relatief minder zwaar zouden wegen, zouden er minder obstakels zijn om een beroep op hen te doen.

Wat de incidentie en frequentie van (potentieel) juridische problemen betreft, bleek dit op te gaan voor een wisselend aantal categorieën van het nettoresultaat. Tegelijkertijd druiste wat de frequentie betreft voor één categorie van het netto resultaat het effect tegen de verwachting in. Wat het doorgaans zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen betreft, was dit ook het geval: twee netto resultaatcategorieën onder de modus losten statistisch significant doorgaans minder vaak zelf problemen op. Op de incidentie van het daadwerkelijk zelf hebben opgelost van (potentieel) juridische problemen werd een statistisch significant effect echter niet gevonden. Op de incidentie van de inschakeling van advocaten en/of juridische adviseurs had de omvang van de financiële middelen eveneens invloed, al was niet duidelijk welke richting dit effect had. Wat de relatieve frequentie betreft, daarop bleek een netto resultaatcategorie lager dan de referentiecategorie vergeleken met deze referentiecategorie een positief effect te vertonen. Dit druist tegen de verwachting in.

Een volgende factor die van belang werd geacht, was het aanbod van alternatieve wegen tot geschilbeslechting. Wanneer bedrijfsleiders op dergelijke buitengerechtelijke geschilprocedures een beroep konden doen, zo was de gedachte, hebben zij meer manieren om het (potentieel) juridische probleem op een andere wijze dan met een gang naar de rechter op te lossen en hebben zij minder reden deze problemen uit de weg te gaan. Bovendien hebben zij vanwege het grotere pallet aan oplossingsrichtingen minder reden de ontstane problemen zelf op te lossen en ook minder reden om een beroep op advocaten en of juridische adviseurs te doen. De resultaten van de multivariate analyse ondersteunen deze hypothesen echter niet. De aanwezigheid van buitengerechtelijke geschilprocedures en/of een geschillencommissie in de sector vertonen geen statistisch significant effect op de incidentie en frequentie van (potentieel) juridische problemen, en dat geldt ook voor de incidentie van het doorgaans zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen en de incidentie en relatieve frequentie van het inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs. Wat de incidentie van het daadwerkelijk zelf hebben opgelost van problemen betreft, blijkt er een positieve samenhang te bestaan. Het bestaan van geschilprocedures in de sector gaat samen met het meer zelf oplossen van problemen. Wellicht is dit terug te voeren op het feit dat partijen elkaar soms tijdens procedures vinden. Meer procedures zou dan een grotere kans op het alsnog vinden van overeenstemming kunnen betekenen, zeker wanneer daar in het kader van die alternatieve geschilbeslechtingsprocedures actief naartoe wordt gewerkt.

Een verdere factor die van belang werd geacht, was de mate van stabiliteit van de bedrijfssector. De gedachte was hier dat een hogere mate van instabiliteit van de sector leidt tot meer (potentieel) juridische problemen en een lagere mate van het zelf oplossen van deze problemen. De resultaten van de multivariate analyses zijn statistisch significant in het geval van de incidentie van (potentieel) juridische pro-

blemen, maar niet op de frequentie daarvan. Het verband is positief, dit resultaat ondersteunt daarmee de hypothese ten dele. Op de incidentie van het doorgaans zelf oplossen of daadwerkelijk zelf hebben opgelost van (potentieel) juridische problemen werd echter geen statistisch significant effect gevonden. De hypothese wordt in dit geval niet ondersteund.

De volgende factor die van belang werd geacht, was de afhankelijkheid van de aanbieder van de afnemer in de bedrijfssector. Verondersteld werd dat naarmate de aanbieder afhankelijker is van de afnemer en de laatste meer macht heeft, de incidentie en frequentie van (potentieel) juridische problemen per saldo geringer zouden zijn omdat de aanbieder zich meer moeite zou getroosten om problemen te voorkomen. Een grotere afhankelijkheid van de afnemer, oftewel meer macht voor de aanbieder, zou bovendien een stimulerende werking hebben op de mate waarin dergelijke problemen zelf worden opgelost. Als maten voor de afhankelijkheid van de afnemer zijn de gepercipieerde mate van macht van de afnemer en de leverancier in de bedrijfssector gebruikt. In geen van de modellen vertoonde de macht van de aanbieder een statistisch significant effect, maar de macht van de afnemer deed dat wel. Naarmate in een bedrijfssector afnemers in het algemeen meer macht wordt toegedicht, neemt de incidentie en frequentie van de (potentieel) juridische problemen voor bedrijven echter juist toe. Dit druist tegen de verwachting in. Wellicht is de mate waarin afnemers geneigd zijn problemen te veroorzaken groter wanneer zij meer macht hebben dan de geneigdheid van de aanbieder om met deze macht van de afnemer rekening te houden en conflicten uit de weg te gaan. Wat de probleemfrequentie betreft, verdwijnt dit effect wanneer de reputatie-effecten in de modellen worden opgenomen. Wellicht is er sprake van overlappende effecten. Wat de incidentie van het doorgaans zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen betreft, is het verband ook statistisch significant. Meer macht voor de afnemer gaat samen met het vaker doorgaans zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen. De gevonden verbanden ondersteunen de hypothese.

De laatste factor die van belang werd geacht, was het aantal transacties. Naarmate bedrijven meer transacties plegen, neemt hun kans op (potentieel) juridische problemen en de mate waarin zij hierdoor worden getroffen toe, zo was de vooronderstelling. De maat voor het aantal transacties is de omzet. De resultaten van de multivariate analyses voor de incidentie en frequentie van (potentieel) juridische problemen ondersteunen de hypothese ten dele, voor verschillende categorieën van de omzet.



## 7 Conclusie en discussie

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek naar het optreden en afhandelen van serieuze en (potentieel) juridische problemen in het Nederlandse midden- en kleinbedrijf samengevat, worden conclusies getrokken en worden deze conclusies kritisch besproken.

### 7.1 Incidentie en frequentie van problemen

Bedrijven in het midden- en kleinbedrijf krijgen bij monde van de bedrijfsleiders geregeld met serieuze problemen te maken. Deze problemen zijn echter niet allemaal dermate ernstig dat ze tot procedures hadden kunnen leiden of hebben geleid en als (potentieel) juridisch zijn aan te merken. Terwijl 61,9% van de 2.097 geënquêteerde bedrijven in 2006 met serieuze problemen te maken kreeg, gold dat wat de (potentieel) juridische problemen betreft voor 37,0% van de 1.784 geënuêteerde bedrijven. De aantallen serieuze problemen waarmee bedrijven in 2006 waren geconfronteerd waren dan ook aanzienlijk hoger (gemiddeld 12,7 tegen 5,7 problemen per bedrijf dat problemen ondervond).

De meest voorkomende serieuze problemen betroffen problemen over de betaling van geleverde goederen of diensten (45,4% van de serieuze problemen); de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van afgenomen goederen of diensten (16,5% van de serieuze problemen); en de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde goederen of diensten (9,2% van de serieuze problemen). Bij de (potentieel) juridische problemen is die rangorde vergelijkbaar. De grootste groep van (potentieel) juridische problemen betrof die over de betaling van geleverde goederen of diensten (46,8% van de -potentieel- juridische problemen); gevolgd door de problemen over de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van afgenomen goederen of diensten (17,8% van de -potentieel- juridische problemen); en de problemen over serieuze vormen van criminaliteit of fraude (11,3% van de -potentieel- juridische problemen).

De respondenten bestempelden de problemen die door de wederpartij werden 'veroorzaakt' (de problemen over de betaling van geleverde goederen of diensten en de problemen over de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van afgenomen goederen of diensten) in iets hogere mate als (potentieel) juridisch dan de problemen die zij zelf 'veroorzaakten' (de problemen over de betaling van afgenomen goederen of diensten en de problemen over de kwaliteit, hoeveelheid of levertijd van geleverde goederen of diensten) van zowel de serieuze als de (potentieel) juridische problemen handelde ongeveer drie kwart over de (betaling van de) levering of afname van goederen of diensten.

Wat de tegenpartij betreft: van alle (potentieel) juridische problemen die de bedrijven meldden, ging het in 54,6% van de gevallen om andere bedrijven. Met 19,5% van de gevallen kwamen de particulieren op ruime afstand, gevolgd door de overheid (6,7%), de werknemers (4,9%) en andere organisaties (2,9%). Een de vernoemde wederpartijen deels overlappende restcategorie van rechtspersonen anders dan de eigen werknemers, uitsluitend verantwoordelijk voor problemen over criminaliteit of fraude, nam 11,3% van alle problemen voor haar rekening.

Bedrijven verschilden onderling aanzienlijk in de incidentie en de frequentie waarmee zij in 2006 met serieuze of (potentieel) juridische problemen te maken kregen. Tot op zekere hoogte kan dit worden verklaard uit het feit dat de desbetreffende bedrijven reeds andere problemen hadden die de nieuwe problemen uitlokten of (mede)veroorzaakten. Zo bestaan er correlaties tussen het wel of niet geconfron-

teerd worden met bepaalde probleemsoorten en de frequenties waarmee dit gebeurde. Daarnaast bestaat er statistisch gezien een significante samenhang tussen de frequentie van (potentieel) juridische problemen over de kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van afgenomen goederen of diensten en de betaling van deze goederen of diensten. Dit verband klinkt logisch: wanneer men niet tevreden is over de gedane levering, zal men minder snel geneigd zijn deze (volledig) te betalen. Ter verklaring van verschillen tussen bedrijven in de mate waarmee zij met problemen te maken kregen is tevens gekeken naar de mate van samenhang tussen de incidentie van serieuze en (potentieel) juridische problemen en bepaalde achtergrondkenmerken van de bedrijven. Hieruit volgde dat de bedrijven die in 2006 met relatief weinig serieuze probleemsoorten werden geconfronteerd bedrijven waren die:

- in de bedrijfssector 'overige dienstverlening' actief waren;
- één of twee werkzame personen telden;
- tien tot vijftien jaar oud waren;
- uit één vestiging bestonden;
- geheel zelfstandig waren;
- qua rechtsvorm een eenmanszaak waren.

Bedrijven die in 2006 met relatief veel serieuze probleemsoorten te maken kregen, waren bedrijven die:

- in de sector 'bouw' actief waren;
- drie of meer werkzame personen telden;
- uit twee of meer vestigingen bestonden;
- niet geheel zelfstandig waren;
- qua rechtsvorm een BV waren.

De bedrijven die met relatief weinig (potentieel) juridische probleemsoorten werden geconfronteerd, waren bedrijven die:

- in de bedrijfssectoren 'logies' of 'overige dienstverlening' actief waren;
- één of twee werkzame personen telden
- uit één vestiging bestonden;
- geheel zelfstandig waren;
- qua rechtsvorm een eenmanszaak waren;
- geen lid waren van een brancheorganisatie.

Bedrijven die met relatief veel (potentieel) juridische probleemsoorten te maken kregen, waren bedrijven die

- vijf of meer werkzame personen telden;
- uit meer dan drie vestigingen bestonden;
- niet geheel zelfstandig waren;
- officieel een BV waren;
- lid waren van een brancheorganisatie.

## 7.2 Oplossingsrichtingen

In het derde hoofdstuk werd met name ingezoomd op het beroep op juridische dienstverlening dat de bedrijven in 2006 deden, al dan niet in verband met probleem waarmee zij waren geconfronteerd. Andere onderwerpen die aan de orde kwamen, hadden betrekking op het oordeel van de respondenten over de juridische dienstverleners; het niet-inschakelen van juridische dienstverlening; het doorgaan

beëindigen van (potentieel) juridische problemen; en het openbaar maken van deze problemen om de wederpartij onder druk te zetten.

### *7.2.1 Het beroep op de juridische dienstverlening in 2006*

Wanneer louter naar de inschakelingincidentie wordt gekeken ongeacht of er sprake was van een probleem of niet, was de advocaat in 2006 de juridische dienstverlener die door de grootste groep van bedrijven werd ingeschakeld: 25,5% van alle bedrijven ging in 2006 hiertoe over. De advocaat werd gevolgd door de branchevereniging (ingeschakeld door 25,0% van alle bedrijven), de juridisch adviseur (ingeschakeld door 20,0% van alle bedrijven) en de deurwaarder (ingeschakeld door 17,3% van alle bedrijven). Wanneer wordt gekeken naar de frequentie van het beroep op de juridische dienstverlener, dan ziet de rangorde er anders uit. De belangrijkste dienstverlener is dan de deurwaarder met 23,5% van alle inschakelingen). Hij werd gevolgd door de brancheorganisatie met 21,9% van alle inschakelingen; door de advocaat, met 16,9% van alle inschakelingen; en door de juridisch adviseur, met 13,1% van alle inschakelingen.

De voornoemde cijfers hebben betrekking op alle bedrijven uit de eerste enquête, ongeacht of zij serieuze problemen hadden of niet. De groep bedrijven die aangaf geen serieuze problemen te hebben ondervonden, maar toch is overgegaan tot het inschakelen van juridische hulpverlening was aanzienlijk: 37,9% van de bedrijven zonder serieuze problemen deed dat. De brancheorganisatie is onder deze groep bedrijven favoriet (31,0% van alle inschakelingen door deze groep), gevolgd door de juridisch adviseur (18,2% van de inschakelingen door deze groep); door de politie, (16,8% van de inschakelingen door deze groep) en door de advocaat (13,3% van de inschakelingen door deze groep). De aard van het beroep is hier echter anders, aangezien de brancheorganisatie en de juridisch adviseur meestal worden ingeschakeld om inlichtingen te geven en niet voor hulp bij een concreet probleem.

### *7.2.2 Juridische dienstverlening bij (potentieel) juridische problemen*

De incidentie en frequentie van de inschakeling van juridische dienstverleners zien er anders uit wanneer wordt ingezoomd op de deelverzameling van (potentieel) juridische problemen. Bij (potentieel) juridische problemen ging in 2006 12,4% van alle bedrijven over tot inschakeling van de advocaat en deed 8,9% een beroep op het incassobureau, ging 8,5% naar de rechter en schakelde 7,0% de deurwaarder in.

Qua frequentie van inschakeling bij (potentieel) juridische problemen in 2006 was het incassobureau de belangrijkste juridische dienstverlener (met 20,9% van alle inschakelingen), gevolgd door de advocaat (met 18,2% van alle inschakelingen), de deurwaarder (met 18,1% van alle inschakelingen) en de rechter (met 9,0% van alle inschakelingen).

Bedrijven verschilden aanzienlijk in de incidentie en frequentie waarmee zij juridische dienstverleners inschakelden. Tot op zekere hoogte kan het inschakelen van juridische dienstverleners worden verklaard uit het feit dat de desbetreffende bedrijven al dienstverleners hadden ingeschakeld die het beroep op een andere juridische dienstverlener uitlokten, (mede)veroorzaakten of noodzakelijk maakten: zo kan de deurwaarder zonder executorialie titel van de rechter weinig uitrichten en is de deurwaarder het begin van veel procedures die naar de rechter leiden. Dergelijke verbanden zijn terug te vinden in zowel de correlaties tussen het wel of niet inschakelen van juridische dienstverleners als die tussen de frequenties waarmee dit gebeurde.

Als onderdeel van de verklaring van de verschillen tussen de bedrijven is gekeken naar de mate van samenhang tussen de incidentie van (potentieel) juridische problemen en bepaalde achtergrondkenmerken van de bedrijven. De gevonden samenhangen tussen de incidentie van de inschakeling van juridische dienstverleners en de achtergrondkenmerken van deze bedrijven hebben vooral betrekking op de advocaat, de politie en de rechter. Het achtergrondkenmerk dat de meeste samenhang met de incidentie van het beroep op de juridische dienstverleners vertoont, is de rechtsvorm van het bedrijf.

### *7.2.3 Het oordeel van de respondenten*

De respondenten is gevraagd naar hun oordeel over de dienstverleners waarop zij een beroep hadden gedaan. De gemiddelde waardering voor het functioneren van de juridische dienstverleners in het algemeen c.q. de rol die zij speelden bij het beëindigen van (potentieel) juridische problemen was vrij hoog 3,5 tot 3,6 uit 5. Dat neemt niet weg dat er tussen de oordelen over de juridische dienstverleners onderling en ook in de spreiding van de oordelen per juridische dienstverlener aanzienlijke verschillen bestonden. Bij de algemene vraag naar het functioneren scoorden de brancheorganisatie en de geschillencommissie (elk met 3,9) en de juridisch adviseur (met 3,8) relatief hoog. Met name de rechter, de politie en de arbiter scoorden relatief laag (elk met 3,2). Bij de vraag naar het oordeel over de rol van de juridische dienstverlener bij het beëindigen van (potentieel) juridische problemen scoorden de accountant (4,2), de mediator en de brancheorganisatie relatief hoog (beide 4,0). De politie (2,9) en het incassobureau (3,4) scoorden relatief laag.

### *7.2.4 Het niet-inschakelen van juridische dienstverlening*

Niet alleen het beroep dat op de juridische dienstverlening werd gedaan is van belang, dat geldt ook voor het uitblijvende beroep wanneer de situatie daartoe wel aanleiding biedt. Bij (potentieel) juridische problemen met andere bedrijven over de betaling van geleverde goederen of diensten werd door de respondenten het vaakst geen hulp gezocht: een kwart van het aantal bedrijven dat met dit soort problemen werd geconfronteerd, gaf aan bij dergelijke problemen in 2006 geen juridische dienstverleners te hebben benaderd. De meest voorkomende problemen waarbij bedrijven geen juridische dienstverlening inschakelden, waren de problemen met andere bedrijven over de kwaliteit, kwantiteit of levertijd van afgenomen goederen of diensten. Het ging hierbij in totaal om 553 problemen, ervaren door 59 bedrijven oftewel drie kwart van de bedrijven die met deze soort problemen te maken kregen.

De meest voorkomende reden om geen juridische dienstverlening in te schakelen was dat de partijen het (potentieel) juridische probleem zelf reeds hadden opgelost: een derde van de gegeven verklaringen had hierop betrekking. Andere relatief vaak voorkomende redenen waren de kosten (tijd en geld) gemoeid met de inschakeling van de juridische dienstverleners. Dat er bij de wederpartij niets te halen zou zijn of dat er niets aan het probleem te doen was, waren minder belangrijke redenen. Het kwam tevens niet vaak voor dat de respondenten aangaven de kwestie te onbelangrijk te vinden: slechts 7,5% van de gegeven verklaringen had hierop betrekking. Dit wordt onderstreept door het feit dat de respondenten aangeven slechts zelden niet aan het inschakelen van de juridische dienstverleners te hebben gedacht.

Gevraagd naar de wijze waarop zij de door hen in 2006 ondervonden (potentieel) juridische problemen gewoonlijk oplosten, gaf 58,7% van de respondenten aan dit doorgaans te doen met een overeenkomst met de wederpartij. Dit betekent nog niet

dat 58,7% van de (potentieel) juridische problemen in een overeenkomst met de wederpartij resulteerde, want naar het onderliggende aantal problemen is niet gevraagd. Het geeft desalniettemin een indicatie van het belang van de overeenkomst als eindpunt van (potentieel) juridische problemen. De op één na belangrijkste weg om tot beëindiging van (potentieel) juridische problemen te komen, lijkt de uitspraak van de rechter te zijn geweest.

#### *7.2.5 Openbaarmaking van problemen*

Een oplossingsrichting waarin in het kader van dit onderzoek in het bijzonder aandacht is besteed, is het zoeken van openbaarheid over het probleem om de wederpartij onder druk te zetten. Over het geheel genomen, wordt openbaarmaking niet veel toegepast. Van de 660 bedrijven met (potentieel) juridische problemen gingen er 92 (13,9%) tot openbaarmaking over, zij deden dat in 2006 in totaal 277 maal. Deze methode werd het meest toegepast wanneer de wederpartij een ander bedrijf was. De vorm van openbaarmaking die het meest werd gehanteerd, was het waarschuwen van collega's en branchegeenoten. Van de 92 bedrijven die in 2006 op enigerlei wijze tot openbaarmaking overging, werd deze methode door 88 bedrijven gehanteerd. Geregeld echter werd deze methode met andere gecombineerd. De groep bedrijven die in 2006 tot openbaarmaking is overgegaan, is geringer dan op basis van de uitgesproken verwachtingen over de werkzaamheid van openbaarmaking mocht worden verwacht: afhankelijk van het type probleem meende tussen de 29,7 en 54,8% van de respondenten dat openbaarmaking de wederpartij onder druk zou zetten en tussen de 19,8 en 58,4% dat openbaarmaking tot een snellere oplossing van het probleem zou leiden. Daarbij zij opgemerkt dat de respondenten aangaven zich meer zorgen over hun reputatie te maken dan dat zij verwachtten dat de wederpartij dat over diens reputatie deed. Het eventueel openbaar maken van het probleem zou ook de eigen goede naam schade kunnen berokkenen, en wellicht is dat een reden dat het betrekkelijk weinig wordt toegepast.

### **7.3 Kans op problemen, keuze van de oplossingsrichting**

In de hoofdstukken vier tot en met zes is een theoriegestuurde benadering gehanteerd om meer inzicht te krijgen in

- a de kans van bedrijfsleiders op (potentieel) juridische problemen;
- b de keuze van bedrijfsleiders voor het al dan niet zelf oplossen van deze problemen; en
- c de keuze van bedrijfsleiders om, geconfronteerd met (potentieel) juridische problemen, al dan niet advocaten en/of juridische adviseurs in te schakelen.

Uit enkele sociaal-wetenschappelijke theorieën zijn hypothesen afgeleid die vervolgens bi- en multivariaat zijn getoetst. Deze hypothesen zijn in drie groepen te verdelen naar gelang waarop zij betrekking hebben: de wil van de bedrijfsleider; diens capaciteiten en diens gelegenheid.

#### *7.3.1 De wil van de bedrijfsleider*

Wat de wil van de bedrijfsleider betreft, onderscheidde we vier factoren waarvan werd voorondersteld dat deze op diens wil invloed hadden. Dat zijn achtereenvolgens de zelfstandigheid van het bedrijf; de vraag of het om een familiebedrijf gaat of niet; de omvang van het bedrijf en reputatie-effecten.

De zelfstandigheid werd geacht zowel de kans op (potentieel) juridische problemen, de keuze voor het zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen als de keuze

voor het inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs te beïnvloeden. De mate van zelfstandigheid blijkt in onze analyses de keuzen van bedrijfsleiders in de omgang met (potentieel) juridische problemen echter niet te beïnvloeden.

Of de bedrijfsleider leiding gaf aan een familiebedrijf of niet, werd alleen geacht invloed uit te oefenen op de kans om met (potentieel) juridische problemen te worden geconfronteerd. Onze analyses geven alleen wat de frequentie van problemen betreft een effect te zien. Bedrijfsleiders die een familiebedrijf leidden, hadden niet minder kans om überhaupt met (potentieel) juridische problemen in aanraking te komen, maar ze deden dat wel minder frequent. Dit resultaat ondersteunt de hypothese ten dele.

De omvang van het bedrijf werd geacht op zowel de kans op (potentieel) juridische problemen, de keuze voor het zelf oplossen van deze problemen als de keuze voor het inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs invloed uit te oefenen. Dit bleek niet het geval te zijn. De conclusie is daarmee dat de grootte van het bedrijf geen effect vertoont.

Reputatie-effecten als gevolg van de openbaarmaking van het probleem werden geacht effect uit te oefenen op de wil van de bedrijfsleider bij de kans op (potentieel) juridische problemen en bij de eventuele keuze voor het zelf oplossen van dergelijke problemen. De resultaten van de multivariate analyse van de incidentie van (potentieel) juridische problemen geven echter geen aanwijzingen voor een samenhang tussen (het anticiperen op) reputatie-effecten en de incidentie van (potentieel) juridische problemen. Wat de (potentieel) juridische probleemfrequentie betreft, lijkt dit verband echter wel te bestaan. Dat geldt niet voor de 'infrastructuur' die de werking van reputatie-effecten vergemakkelijkt, het gebruikmaken van een transactiefaciliteit of het lid zijn van een branchevereniging, maar wel voor de andere operationaliseringen. Bedrijfsleiders die aangaven bij openbaarmaking van een (potentieel) juridisch probleem door de wederpartij zich onder druk gezet te voelen of sneller naar een oplossing te zullen werken, hadden met statistisch significant meer problemen te maken dan de bedrijfsleiders die deze uitspraak niet onderschreven. Anders dan verwacht is het effect dus positief en dat druist tegen de hypothese in. Wellicht leidt juist die grotere ervaring met (potentieel) juridische problemen en mogelijk ook reputatie-effecten hier tot de uitgesproken gevoeligheid.

Naast de frequentie waarmee bedrijfsleiders met problemen werden geconfronteerd, vertonen reputatie-effecten ook een samenhang met de incidentie van het doorgaans zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen. Anders dan verwacht echter gingen het lidmaatschap van de brancheorganisatie en het gebruik van de transactiefaciliteit statistisch significant samen met het minder vaak zelf oplossen van problemen. Met de incidentie van het daadwerkelijk zelf hebben opgelost van (potentieel) juridische problemen lieten de 'infrastructurele' operationaliseringen van reputatie-effecten geen samenhang zien terwijl het daadwerkelijk hebben toegepast van reputatie-effecten dat wel deed. Het effect was ook in dit geval negatief: het toepassen van reputatie-effecten gaat samen met het minder vaak zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen. Dat druist tegen de verwachting in. Wellicht vormt het gebruik van reputatie-effecten onderdeel van de escalatie van het probleem waardoor het zelf oplossen van dit probleem minder waarschijnlijk wordt.

### *7.3.2 De capaciteiten van de bedrijfsleider*

Onder de capaciteiten van de bedrijfsleider werden in dit onderzoek diens intelligentie en de omvang van diens sociaal kapitaal verstaan. We hebben geen aanwijzingen gevonden dat de intelligentie ertoe deed voor de incidentie en frequentie van (potentieel) juridische problemen. Voor het doorgaans zelf oplossen of daadwerkelijk zelf hebben opgelost van (potentieel) juridische problemen deed de intelligentie van

de bedrijfsleider er evenmin toe. Dit was echter wel het geval met de incidentie en frequentie van het beroep op advocaten en/of juridisch adviseurs: middelbaar opgeleide bedrijfsleiders hadden een statistisch significant lagere kans deze dienstverleners in te schakelen. Dat druist tegen de hypothese in.

Wat het sociaal kapitaal van de bedrijfsleider betreft, het netwerk waarop hij een beroep kon doen voor hulp en steun, daarvan werd in geen van de modellen een statistisch significant effect gevonden.

### *7.3.3 De gelegenheid van de bedrijfsleider*

Wat de gelegenheid van de bedrijfsleider betreft, ging het in dit onderzoek om diens leeftijd, de financiële middelen waarover hij kon beschikken, de buitengerechtelijke geschilprocedures en geschillencommissies waarop hij een beroep kon doen; de stabiliteit van de sector; de machtsverdeling tussen aanbieders en afnemers in de sector en het aantal transacties dat het bedrijf pleegde.

Met betrekking tot de leeftijd, werd verondersteld dat de bedrijfsleiders in de leeftijd tot 45 jaar vanwege de levensfase (gezinsvorming) te maken zouden hebben met een groter beroep van hun omgeving op hen. Als gevolg hiervan zouden zij minder tijd hebben om zich met (de afhandeling van) problemen bezig te houden. Daarom zouden zij deze problemen meer vermijden, en daardoor minder hebben, meer zelf oplossen en als gevolg hiervan minder vaak advocaten en/of juridische adviseurs inschakelen. De resultaten van de multivariate analyses gaan echter ten dele tegen deze verwachtingen in. De bedrijfsleiders tot 45 jaar bleken een statistische significant hogere kans te hebben op het geconfronteerd worden met (potentieel) juridische problemen dan de 55-plussers. Voor de frequentie waarmee (potentieel) juridische problemen werden ervaren, gold dat de bedrijfsleiders van 55 jaar en ouder dat statistisch significant minder vaak deden. Op de incidenties van het doorgaans zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen en van het daadwerkelijk zelf hebben opgelost van problemen vertoonde de factor leeftijd geen effect. Wat de incidentie en relatieve frequentie van het inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs betreft, bleek een hogere leeftijd samen te gaan met meer inschakeling. Alleen dat laatste ondersteunt de hypothese.

De omvang van de financiële middelen waarover de bedrijfsleider kon beschikken, was een andere factor waarvan effecten werden verwacht. De verwachtingen gingen uit van de gedachte dat meer financiële middelen minder reden betekenden om kosten als gevolg van problemen, het niet zelf oplossen van problemen en het inschakelen van advocaten en/of juridische adviseurs uit de weg te gaan. Wat de incidentie en frequentie van (potentieel) juridische problemen betreft, vond deze gedachte voor een paar netto resultaatcategorieën ondersteuning in de resultaten, hoewel er ook een netto resultaatcategorie onder de referentiecategorie was die vergeleken met deze referentiecategorie met statistisch significant meer (potentieel) juridische problemen te maken kreeg.

Wat de incidentie van het doorgaans zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen betreft, was er ook sprake van ondersteuning van de hypothese. Op de incidentie van het daadwerkelijk zelf hebben opgelost van (potentieel) juridische problemen werd echter geen statistisch significant effect gevonden.

Op de incidentie en relatieve frequentie van de inschakeling van advocaten en/of juridische adviseurs had de omvang van de financiële middelen eveneens invloed. Dit was duidelijker bij de relatieve frequentie dan bij de incidentie, waar de richting van het effect onduidelijk was. Bij de relatieve frequentie van inschakeling van advocaten en/of juridische adviseurs echter bleek dat een netto resultaatcategorie onder de referentiecategorie vergeleken met deze referentiecategorie statistisch significant vaker tot inschakeling overging. Dat druist tegen de hypothese in.

Een volgende factor die van belang werd geacht, is het aanbod van alternatieve wegen tot geschilbeslechting en geschillencommissies. Wanneer bedrijfsleiders op dergelijke buitengerechtelijke geschilprocedures of geschillencommissies een beroep konden doen, zo was de gedachte, hebben zij meer manieren om het (potentieel) juridische probleem op een andere wijze dan met een gang naar de rechter op te lossen en hebben zij minder reden deze problemen uit de weg te gaan. Bovendien hebben zij vanwege het grotere pallet aan oplossingsrichtingen minder reden de ontstane problemen zelf op te lossen en minder reden om een beroep op advocaten en of juridische adviseurs te doen. De resultaten van de multivariate analyse ondersteunden deze hypothesen echter niet. Wat de incidentie van het daadwerkelijk zelf hebben opgelost van problemen betreft, blijkt er zelfs een positieve samenhang te bestaan: een groter aanbod van geschilprocedures gaat statistisch significant samen met het meer zelf oplossen van problemen.

Een verdere factor die van belang werd geacht, was de mate van stabiliteit van de bedrijfssector. De gedachte was hier dat een hogere mate van instabiliteit van de sector leidt tot meer (potentieel) juridische problemen en een lagere mate van het zelf oplossen van deze problemen. Wat de incidentie van (potentieel) juridische problemen betreft, ondersteunde het resultaat de hypothese, maar dat gold niet voor de probleemfrequentie. Op de incidentie van het doorgaans zelf oplossen of daadwerkelijk zelf hebben opgelost van (potentieel) juridische problemen werd evenmin een statistisch significant effect gevonden.

De volgende factor die van belang werd geacht, was de mate van afhankelijkheid van de aanbieder in de bedrijfssector. Verondersteld werd dat naarmate de aanbieder sterker afhankelijk was van de afnemer en minder macht had, de incidentie en frequentie van (potentieel) juridische problemen per saldo geringer zou zijn omdat de aanbieder zich meer moeite zou getroosten om problemen te voorkomen. Dat klopt niet: meer macht van de afnemer gaat samen met een grotere kans op problemen en meer problemen.

Een grotere afhankelijkheid van de afnemer zou verder, zo werd verondersteld, een stimulerende werking hebben op de mate waarin dergelijke problemen zelf worden opgelost. De resultaten ondersteunen deze laatste gedachte. Wat de incidentie van het doorgaans zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen betreft, blijkt meer macht voor de afnemer samen te gaan met het vaker doorgaans zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen. Deze effecten ondersteunen de hypothese. Van de macht van de aanbieder werd in geen enkel model een effect gevonden.

De laatste factor die van belang werd geacht, was het aantal transacties. Naarmate bedrijven meer transacties plegen, neemt hun kans op (potentieel) juridische problemen toe, zo was de vooronderstelling. De resultaten van de multivariate analyses ondersteunden deze hypothese ten dele, voor wisselende omzetcategorieën.

#### *7.3.4 Discussie methode*

Wanneer naar het geheel van de resultaten van de multivariate analyses wordt gekeken, dient opgemerkt dat de verklaringskracht van de modellen betrekkelijk gering blijft. Veel van de hypothesen vinden daarbij geen ondersteuning in de resultaten, en sommige resultaten druisen zelfs tegen de hypothesen in. Dit wijst erop dat de hier gevolgde benadering aanpassing behoeft. Vooral nog lijkt het echter te vroeg om op het niveau van de gehanteerde theorieën hieraan consequenties te verbinden en hypothesen te verwerpen of zelfs een andere invalshoek dan de bedrijfsleider als kiezend subject te hanteren. Niet alleen omdat de resultaten daarvoor eerst in andere onderzoeken bevestiging zouden moeten vinden, maar ook omdat de verklaring voor de resultaten zou kunnen liggen in de operationalisering die in dit onderzoek zijn gebruikt. Veel van deze operationalisering zijn betrekke-



lijk 'indirect' en benaderen de factoren die zij meetbaar zouden moeten maken slechts ten dele. Wellicht kunnen er operationalisering worden gevonden die de bedoelde concepten beter benaderen en daarbij een meer valide toetsing van hun invloed mogelijk maken. Dit betekent dat de verbetering van de hier gehanteerde benadering zich zou moeten richten op een verbetering van de gebruikte vragenlijst.

#### 7.4 Beleidsrelevantie

Een belangrijke kwestie die nog niet is aangeroerd, is wat de resultaten van dit onderzoek betekenen voor het in hoofdstuk 1 genoemde beleidsstreven het beroep op rechtspraak te verminderen. Aangezien dit streven gecombineerd wordt met het beleidsdoel voldoende toegang tot het recht te garanderen, is het bemoeilijken van de gang naar de rechter hiervoor niet de geëigende weg. In plaats daarvan wordt aan alternatieve vormen van geschilbeslechting gedacht. De aanbieder hiervan zou als resultaat moeten hebben dat aan beide beleidsdoelstellingen tegemoet wordt gekomen: een vermindering van het beroep op rechtspraak zonder af te doen aan de toegang tot het recht.

In dit onderzoek zijn verschillende vormen van alternatieve geschilbeslechting onderscheiden. In de eerste enquête waren dat arbitrage, de mediator en de geschillencommissie; in de tweede enquête louter de mediator. Uit beide enquêtes blijkt dat noch bij serieuze problemen noch bij (potentieel) juridische problemen door bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf veel gebruik wordt gemaakt van deze alternatieve vormen van geschilbeslechting. Bij serieuze problemen hebben in 2006 1,8% van de bedrijven in het onderzoek een beroep gedaan op de arbiter, 1,3% deed dat op de geschillencommissie en 2,3% schakelde de mediator in. In totaal werden deze drie typen juridische dienstverleners door de geënquêteerde bedrijven in 2006 178 maal ingeschakeld. Op het totaal van 10.056 inschakelingen van juridische dienstverleners in dat jaar is dat niet vaak. Daar komt bij dat uit de analyse van de samenloop van het beroep op de juridische dienstverlening blijkt dat het vaak dezelfde bedrijven zijn die op de verschillende alternatieve geschilbeslechters een beroep doen. Blijkbaar is er een kleine groep bedrijven die een voorkeur heeft voor dit soort vormen van geschilbeslechting.

Bij (potentieel) juridische problemen is het beeld niet anders. De mediator werd in 2006 bij dit type problemen door 1,6% van de bedrijven in het onderzoek ingeschakeld. In totaal werd door hen in 2006 35 maal een beroep op hem gedaan. Op de categorie 'overige dienstverleners', waaronder in de tweede enquête ook de arbiter en de geschillencommissie te rekenen zijn, werd in 2006 bij dit type problemen door 1,9% van de bedrijven in totaal 49 maal een beroep gedaan. Op het totaal aantal van 3.189 inschakelingen van juridische dienstverleners is dat niet veel.

Tegelijkertijd doet de waardering van de bedrijfsleiders voor de alternatieve vormen van geschilbeslechting, voor zover zij daarvan gebruik hebben gemaakt, niet onder voor hun waardering van de andere juridische dienstverleners. Het oordeel over het functioneren van de juridische dienstverleners in 2006 scoorde gemiddeld 3,5 uit 5. Bij de bedrijven die een beroep op de alternatieve geschilbeslechters hadden gedaan, scoorde de arbiter een 3,2; de geschillencommissie een 3,9 en de mediator een 3,4. Vooral de score van de geschillencommissie valt in dit verband op omdat het de hoogste score was die werd uitgedeeld. Het oordeel over de rol van de juridische dienstverleners bij de beëindiging van (potentieel) juridische problemen was ietsje positiever: gemiddeld scoorden zij 3,6 uit 5. De mediator scoorde hier met 4,0 aanzienlijk beter en bovendien meer dan een half punt hoger dan in de vorige vergelijking. Dit laatste lijkt erop te wijzen dat de hulp van de mediator zich in de ogen van de respondenten beter leent voor de ernstigere problemen.

De reden dat bedrijven ondanks de vergelijkenderwijs hoge mate van waardering die zij voor de alternatieve geschilbeslechtters hebben maar weinig van hun diensten gebruikmaken, is niet bekend. Een mogelijkheid is dat bedrijfsleiders weinig bekend zijn met de diensten die zij aanbieden. Daarnaast is het mogelijk dat de huidige beperking van de rol van de geschillencommissie tot hoofdzakelijk consumentenproblemen betekent dat het potentieel van de geschillencommissie niet ten volle wordt benut. Aangezien de meeste problemen die bedrijven hebben problemen met andere bedrijven zijn, kunnen zij meestal geen beroep doen op de geschillencommissie. De uitbreiding van het aantal geschillencommissies voor het bedrijfsleven zou in dit verband wellicht soelaas kunnen bieden<sup>73</sup>. De bestaande geschillencommissies zijn goedkoper en werken sneller dan de gerechten en hebben partijen die de beslechting van een geschil zoeken daarmee voordelen te bieden. Daar komt bij dat de geschillencommissie door de respondenten (van de eerste enquête) in hoge mate werd gewaardeerd. Wanneer meer problemen van bedrijven voor geschillencommissies zouden kunnen worden gebracht, zouden meer geschillen kunnen worden opgelost zonder een beroep op de rechtspraak te doen en zonder de toegang tot het recht te beperken. Met wellicht een hogere mate van tevredenheid van de rechtzoekenden als resultaat.

## 7.5 Richtingen voor verder onderzoek

Aansluitend bij wat hierboven over de geschillencommissie werd gezegd, zal nader onderzoek moeten kunnen uitwijzen of verwacht mag worden dat de uitbreiding van het werkterrein van geschillencommissies daadwerkelijk tot vermindering van het beroep op de rechtspraak zal leiden.

Een gerelateerde interessante richting voor verder onderzoek is meer in het algemeen het beroep op de juridische dienstverleners en de waardering voor hun dienstverlening. In het onderhavige onderzoek zijn de resultaten die op deze dienstverleners betrekking hebben tamelijk globaal gebleven. De reden van de keuze voor de ene dienstverlener boven de andere wanneer er geen dwingende redenen waren om voor één van beide te kiezen, is onbekend. Dat geldt ook voor de precieze achtergrond van de verschillen in de waardering die de dienstverleners oogsten. De vraag op welke aspecten van het functioneren de respondenten de verschillende juridische dienstverleners beoordelen is immers nog niet beantwoord. Mediators lijken bijvoorbeeld bij de respondenten beter te scoren wanneer zij worden ingeschakeld bij (potentieel) juridische problemen dan wanneer er bij de minder ernstige serieuze problemen een beroep op hen wordt gedaan. Waarom dit het geval is, is niet duidelijk, maar lijkt met de ernst van het probleem te maken.

Een factor waarmee bij eventueel vervolgonderzoek meer rekening zal moeten worden gehouden, zijn verschillen in macht tussen de partijen in het conflict. Rechtspraak beoogt partijen tussen welke een geschil bestaat volgens vaste procedures en voorgeschreven methoden om hun gelijk te laten strijden in een arena waarbinnen hun maatschappelijke machtsposities een zo gering mogelijke rol spelen en het louter draait om de rechtmatigheid van hun claim. In de delta van geschilbeslechting van het midden- en kleinbedrijf speelt de rechter echter maar een

---

<sup>73</sup> Op dit moment telt de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf vijf geschillencommissies, te weten: Advocatuur; Internationale Bankzaken; Energie; Koude en Klimaat; Water, Een Geschillencommissie Makelaardij voor de zakelijke markt is in oprichting

bescheiden rol en is de keuze om hem bij een geschil in te schakelen bovendien niet vrij van beïnvloeding door de wederpartij. De invloed die de gepercipieerde macht van de afnemer in de bedrijfssector op de kans op problemen en de keuze voor het (doorgaans) zelf oplossen van (potentieel) juridische problemen had, geeft daarbij concreet aan dat er tussen partijen in geschillen de machtsvraag een significante rol speelt. Het onderhavige onderzoek heeft wat dat betreft slechts een tip van de sluier gelicht.

### **Difficult to solve problems or disputes in Hong Kong**

Naast de voornoemde richtingen voor verder onderzoek, komen er enkele andere voort uit de vergelijking met een onlangs door het *Department of Justice* van de Speciale Bestuurlijke Regio Hongkong van de Volksrepubliek China gepubliceerde studie. Deze studie behandelt de *difficult to solve problems or disputes* waarmee natuurlijke personen en ondernemingen uit het midden- en kleinbedrijf in Hong Kong in 2005 en de jaren ervoor zijn geconfronteerd.<sup>74</sup> Het heeft zin om hier iets langer bij deze studie stil te staan.

Voor het Chinese onderzoek werd, gestratificeerd naar bedrijfssector, een steekproef van 3.347 bedrijven getrokken uit het centraal register van bedrijven die eerst schriftelijk zij werden geënquêteerd waarbij het onderzoek 2005 besloeg, of wanneer er in dat jaar geen problemen waren ondervonden, de periode 2001 tot 2004. De respondenten die de enquête terugstuurden, al dan niet na herhaald telefonisch of *face-to-face* aandringen, werden vervolgens uitgebreid geïnterviewd. Tijdens dit interview kwamen het belang van de problemen en de wijzen waarop men met hen was omgegaan aan de orde.

De resultaten van het onderzoek zijn opvallend. Over het geheel genomen had 30,1% van de 1.813 bedrijven in het onderzoek in 2005 tenminste één *difficult to solve problem or dispute* ervaren. Nog eens 15,8% van de bedrijven had een dergelijk probleem niet in 2005 ondervonden, maar wel in de periode van 2001 tot en met 2004, wat het totaal van de bedrijven dat over de hele periode problemen ondervond op 881 brengt. In de rapportage werd vervolgens op deze 881 bedrijven nader ingegaan, ook al ging het hier om bedrijven die over een verschillende periode problemen hadden ervaren. In totaal kregen de 881 bedrijven te maken 4.311 problemen. Volgens de respondenten was twee derde (67,2%) van deze problemen eigenlijk onbelangrijk. De resterende 32,8% werd als belangrijk gekarakteriseerd, en in 68% van deze belangrijke problemen werd door de respondenten actie ondernomen. Tabel 77 geeft een indruk van de aard, incidentie, relatieve frequentie en het belang van deze problemen.

---

<sup>74</sup> <http://www.doj.gov.hk/eng/public/consultancy.htm> [22-6-09]. De gehanteerde definitie van midden- en kleinbedrijf is in het onderzoek enigszins onduidelijk. Het gaat om bedrijven die in Hong Kong maximaal 99 medewerkers telden, maar buiten Hong Kong meer medewerkers konden tellen. De laatste groep van bestaat uit 437 bedrijven, van deze had 19,8% 100 of meer medewerkers buiten Hong Kong. Juist deze grotere bedrijven deden vaker een beroep op de advocatuur.

**Tabel 77 Incidentie en frequentie van problemen van bedrijven in Hong Kong, 2005/2001-2004 (N=881)**

Type probleem	Incidentie (N=881)	Relatieve frequentie problemen (N=4.311)	Relatieve frequentie belangrijke problemen (N=1.452)
Arbeidsgerelateerde problemen	19,8	11,4	10,6
Huren door het bedrijf	13,2	4,4	6,0
Verhuren door het bedrijf	4,3	2,0	2,1
Eigendommen van het bedrijf	6,5	3,7	2,7
Economisch verkeer gerelateerde problemen	43,9	35,3	30,0
Overige geld gerelateerde problemen	53,9	25,5	34,7
Intellectueel eigendom	10,1	4,1	3,8
Verwonding en gezondheid werknemers	15,1	6,5	5,6
Problemen met de overheid	11,1	5,4	3,9
Andere problemen	2,5	1,8	0,7

Wanneer de cijfers uit het Chinese onderzoek met de cijfers uit het onderhavige onderzoek worden vergeleken, valt op dat de Nederlandse bedrijven in één jaar tijd een aanzienlijk hogere incidentie en frequentie van problemen rapporteerden dan de Chinese bedrijven in één respectievelijk vijf jaar tijd. Meer dan dubbel zoveel Nederlandse bedrijven gaven aan serieuze problemen te hebben ondervonden (61,9% tegen 30,1%) met een totaal aantal problemen dat bijna vier maal hoger ligt (16.467 tegen 4.311)<sup>75</sup> terwijl de aantallen bedrijven in de onderzoeken elkaar maar weinig ontlopen. Als louter de problemen die de Chinese respondenten als 'belangrijk' kwalificeerden worden vergeleken met de (potentieel) problemen van de Nederlandse bedrijven, is het verschil iets kleiner: de nagenoeg even grote groep Nederlandse bedrijven meldt 2,6 keer meer problemen dan de Chinese.<sup>76</sup> Deze cijfers roepen tal van vergelijkingsvragen op. Zijn Nederlandse ondernemers eerder geneigd problemen te zien of te melden dan hun Chinese collega's? Is de toegang tot het recht in Hong Kong wellicht minder gunstig dan in Nederland, met als gevolg dat Chinese ondernemers minder snel zijn geneigd problemen te benoemen? Of hebben Nederlandse ondernemers ook naar Chinese maatstaven daadwerkelijk meer problemen? De relatieve omvang van de soorten problemen is meer eender. Terwijl 64,7% van de belangrijke problemen die de Chinese bedrijven ondervonden ofwel gerelateerd waren aan geld of het normale economische verkeer, was dat voor de Nederlandse bedrijven met 74,6% van de (potentieel) juridische problemen het geval. Blijkbaar geldt voor beide groepen bedrijven dat de normale zakelijke activiteiten tot de meeste problemen leidden.

Over de inschakeling van juridische dienstverleners bericht het Chinese rapport eveneens, hoewel in dit geval de mogelijkheden voor vergelijking met de resultaten van het onderhavige onderzoek beperkt blijven. In 48,5% van de belangrijke problemen deden de Chinese bedrijven een beroep op derden om hulp of advies, waaronder ook op juridische dienstverleners. De Nederlandse bedrijven deden een be-

<sup>75</sup> Waarbij dient aangetekend dat dit totaal van 4.311 problemen niet alleen betrekking heeft op de 546 bedrijven die in 2005 problemen ondervonden, maar ook op de 246 bedrijven die niet in 2005 maar wel in de periode 2001-2004 problemen ondervonden. Als in de rapportage louter van 2005 zou zijn uitgegaan, zou het Chinese aantal problemen kleiner zijn geweest.

<sup>76</sup> Zie vorige noot.

roep op de juridische dienstverlening in 61,0% van hun (potentieel) juridische problemen. Dit verschil leidt tot vragen. Zijn de problemen die Nederlandse bedrijven ondervinden wellicht ernstiger? Of is hun toegang tot juridische dienstverlening beter?

Naast het feit dat de inhoudelijke vergelijking van beide onderzoeken nieuwe vragen voor onderzoek oproept, kan er uit een vergelijking van de gehanteerde onderzoeksmethoden ook lering worden getrokken. Dit geldt in de eerste plaats het forse verschil tussen de incidentie en frequentie van serieuze en (potentieel) juridische problemen in het onderhavige onderzoek. Wanneer de definitie van wat een 'serieus' probleem is aan de respondent wordt gelaten, bevat de verzameling gemelde problemen zowel belangrijke als minder belangrijke problemen. Het nauwer omschrijven van de definitie, zoals bij de (potentieel) juridische problemen is gedaan, ondervangt dit tenminste deels, maar heeft ook nadelen. Het risico bestaat dat de problemen die de respondent bij de wederpartij aanhangig maakte, maar die hij niet tot een juridische procedure wilde laten escaleren, niet door hem worden genoemd.<sup>77</sup> Het Chinese onderzoek laat wat dat betreft een alternatieve werkwijze zien.

### **Alternatieven**

In de eerste plaats is dat het door de respondent laten waarderen van het ondervonden probleem als 'belangrijk' of 'onbelangrijk'. Hoewel dit ons niet veel verder brengt omdat het zo aan de respondent wordt gelaten te bepalen wat een 'belangrijk' en wat een 'onbelangrijk' probleem is zonder dat inzicht wordt gegeven in wat problemen 'belangrijk' of 'onbelangrijk' maakt, zou dat laatste wel een nieuwe onderzoeksrichting kunnen zijn.

In de tweede plaats is in het Chinese onderzoek ook gevraagd naar het financiële belang dat met het probleem was gemoeid. Deze maatstaf is objectiever en lijkt daardoor beter bruikbaar. Dat geldt des te meer wanneer dit criterium in combinatie met andere vragen over het aan (de oplossing van het) probleem gehechte belang wordt gebruikt: op deze wijze is waarschijnlijk beter mogelijk te bepalen waar de grens tussen de voor de respondenten belangrijke en onbelangrijke problemen ligt. Wellicht kan deze werkwijze bijdragen aan een verklaring van de grote verschillen in de incidentie en frequentie van de problemen die door de Chinese en de Nederlandse bedrijven zijn gemeld.

Vergelijken we de aanpak van beide onderzoeken verder, dan blijkt dat het Chinese onderzoek een aantal onderwerpen kent dat het onderhavige onderzoek mist. Zo worden de verschillende soorten problemen nader gespecificeerd; wordt de aard van de ontvangen hulp van de verschillende dienstverleners besproken; worden de kosten van de advocatuur en andere dienstverleners behandeld; en wordt de ervaren toegang tot het rechtsbestel behandeld. De laatste twee onderdelen zijn interessant omdat er – tot ongenoegen van de *Law Society* van Hong Kong<sup>78</sup> – onder de Chinese bedrijven onvrede bestaat over de kosten van de advocatuur en de moeilijkheden met betrekking tot het vinden van goede advocaten die een redelijke vergoeding voor hun diensten vragen. In welke mate zou dit voor de Neder-

---

<sup>77</sup> Zie bijlage 2.

<sup>78</sup> [www.legco.gov.hk/yr07-08/english/panels/ajls/papers/aj0529cb2-2093-1-e.pdf](http://www.legco.gov.hk/yr07-08/english/panels/ajls/papers/aj0529cb2-2093-1-e.pdf) [22-6-09]

landse bedrijven gelden?<sup>79</sup> Het lijkt de moeite waard hier verder onderzoek naar te doen.

---

<sup>79</sup> Omgekeerd lijken de Chinese onderzoekers echter ook van het onderhavige onderzoek te kunnen leren. Hun vraagstelling en hun antwoordcategorieën missen soms precisie, waardoor de interpretatie van de enquête-resultaten niet altijd eenvoudig is. Ook lijkt het onderzoek te kunnen winnen bij een theoriegestuurde multi-variate analyse van de resultaten om een betere indruk te krijgen van, bijvoorbeeld, welk type bedrijf nu welke kans op welke soort (belangrijke) problemen loopt.

## Summary

### **Dispute Settlement Delta MKB**

#### **On the occurrence and settlement of (potential) legal problems in small and medium-sized companies**

This report concerns Dutch small and medium-sized companies (MKB), the companies with at most 99 employees who jointly make up little over 99% of the companies in the Netherlands. The difficulties experienced by these companies are the main focus of the investigation. The research questions were:

- 1 What is the nature and frequency of the problems experienced by small and medium-sized companies? With whom are these companies experiencing these problems and how can the differences in the nature and frequency between the companies be explained?
- 2 How do companies deal with problems and which legal assistance providers do they engage in the process? How can the differences between companies be explained in this context?
- 3 How do companies end their problems and how do they assess the performance of the legal assistance providers engaged by them?

Two surveys were used to answer these research questions. Both surveys were presented to the companies panel of EIM, a panel that includes the decision-makers of approximately 2,300 companies. The first survey concerned the extent to which companies engaged the services of legal assistance providers in 2006 and the serious problems they faced in that year. After it became clear that this provided a rather broad definition and that the companies reported many problems of presumably minor importance, it was decided focus the second survey entirely on the (potentially) legal problems. This group of problems was explicitly identified as the subcollection of serious problems that could have led to legal proceedings or actually led to them. This second survey also related to problems experienced in 2006. Contrary to the first survey, the second survey enquired after the nature of the other party to the dispute and the provider of legal assistance in this context.

This report consists of two parts. The first part presents the results of this survey in a descriptive manner. The second part, which is more explorative in nature, seeks an explanation for the differences between companies concerning the chance of encountering problems and the frequency of these problems; the choice of solving problems personally and the choice for engaging a lawyer and/or legal advisors when (potential) legal problems have become a reality. This summary relates exclusively to the first, descriptive part. Reference is made to Chapter 7 for a summary of the results of Chapters 4 to 6.

### **Incidence and frequency of problems**

Small and medium-sized businesses regularly face serious problems, but these problems are not all so serious that they could have led or did lead to proceedings and can be designated as (potentially) legal in nature. While 1,298 (61.9%) of the 2,097 of the surveyed companies experiences serious problems in 2006, this was only the case with respect to 660 (37%) of the surveyed companies as regards the (potential) legal problems. In addition, companies that had problems in 2006 were

confronted with considerably more serious problems than (potentially) legal ones (on average 12.7 and 5.7 problems per company that experienced problems). The most frequent serious problems were problems concerning payment of goods supplied or services provided (45.4% of the serious problems); the quality, quantity or delivery time of purchased goods or services (16.5% of the serious problems); and the quality, quantity or delivery time of goods supplied or services provided (9.2% of the serious problems). The order is comparable with respect to (potentially) legal problems. The largest group of (potentially) legal problems relates to payment of goods supplied or services provided (46.8% of the – potentially – legal problems); followed by problems related to quality, quantity or the delivery time of goods or services purchased (17.8% of the – potentially – legal problems); and problems related to serious forms of crime or fraud (11.3% of the – potentially – legal problems). With respect to both the serious and the (potentially) legal problems, approximately three quarters of the problems concern (payment of the) supply or purchase of goods or services.

The companies that experienced (potentially) legal problems were asked after the nature of the other party. Of the 3,747 (potentially) legal problems reported in 2006 by the respondents 54.6% consisted of problems with other companies; 19.5% of problems with private citizens; 6.7% of problems with the government; 4.9% of problems with employees and 14.2% of problems with other parties (other organisations and the overlapping category 'legal entities other than the company's own employees', which relates exclusively to crime and fraud).

There are significant differences between the companies as regards the incidence and frequency with which they are faced with serious or (potentially) legal problems. To a certain extent, this difference in encountering problems can be explained on the basis of the fact that the companies already had certain other problems that gave rise to new problems or caused them in whole or in part. For example, there is, statistically speaking, a significant relationship between the frequency of (potentially) legal problems about the quality, quantity and delivery time of goods or services purchased and payment of these goods or services. This relationship would seem logical: if a party is not satisfied with the delivery, it will be less likely to pay for it (in full). There is also a connection, which as regards incidence and frequency also occurs with respect to serious and to a lesser extent also with respect to (potentially) legal problems, between the problems concerning quality, quantity and delivery time of both supplied and purchased goods and services. This connection is conceivable as well: after all, a company depends on the performance of the supplier for the production of its goods or services. If there is a defect, this will soon have consequences for the relevant company.

In order to explain the differences between the companies, the extent of coherence between the incidence of the both the serious as well as the (potentially) legal problems and certain background characteristics of the companies are examined as well. It followed from the above that companies which in 2006 were confronted with relatively few types of problems were companies that:

- were active in the 'other services' business sector;
- employed one or two employees;
- had been in business for 10 to 15 years;
- consisted of a single establishment;
- were entirely independent;
- whose legal form was a one-man business.

Companies that in 2006 were faced with relatively many serious types of problems, were companies that:

- were active in the 'construction' sector;



- employed three or more employees;
- consisted of two or more establishments;
- were not entirely independent;
- whose legal form was a private company with limited liability.

Companies that were faced with relatively few (potentially) legal types of problems, were companies that:

- were active in the 'accommodation' or 'other services' business sectors;
- employed one or two employees;
- consisted of a single establishment;
- were entirely independent;
- whose legal form was a one-man business.
- were not affiliated with any trade association.

Companies that were faced with relatively many (potentially) legal types of problems, were companies that:

- employed five or more employees;
- consisted of three or more establishments;
- were not entirely independent;
- whose legal form was a private company with limited liability;
- were affiliated with a trade association.

## Solutions

Companies that are faced with problems have various options for dealing with them. The summary below mainly concerns the legal assistance engaged by companies. This does not exclusively concern the legal profession: legal services providers also include accountants, advisors, mediators, disputes committees, the courts, legal expenses insurance [companies], trade organisation, bailiffs, collections agencies and the police. Other subjects that will be dealt with relate to opinion of the respondents concerning these providers of legal services; concerning the decision not to engage legal assistance; concerning the usual termination of (potentially) legal problems; and finally, the publication, or threat thereof, of these problems to put pressure on the other party.

## Engaging legal assistance in 2006

Lawyers were the group of legal assistance providers that were mostly engaged by the largest group of companies in 2006, irrespective of the question whether this was for a problem or not: 534 companies (25.5% of all companies) did so in 2006. Lawyers were, in this respect, followed by the trade associations (engaged by 525 companies or 25% of all companies), legal advisors (engaged by 420 companies, 20% of all companies) and court bailiffs (engaged by 364 companies, 17.3% of all companies).

When looking at the frequency of engaging legal assistance in the case of serious problems, the order looks different. In that case, the main service providers are court bailiffs: in 2006, they were engaged 2,366 times (23.5% of all engagements). They are followed by trade organisations (21.9% of all engagements); lawyers (16.9% of all engagements); and legal advisors (13.1% of all engagements). The aforementioned figures relate to all companies in the first survey, irrespective of whether they had serious problems. The group of companies that did not experience

serious problems, but nevertheless engaged legal assistance is considerable: 37.9% of the 799 companies without serious problems did so. The trade associations are favourite among this group of companies (31% of engagements by this group), followed by legal advisors (18.2% of engagements); the police (16.8% of engagements) and lawyers (13.3% of engagements). The nature of reliance on service providers is, however, different, as the trade associations and legal advisors are usually engaged to provide information and not for assistance with an actual problem.

### **Provision of legal services with respect to (potentially) legal problems**

The incidence and frequency of engaging legal assistance providers look different when the focus shifts to the partial collection of (potentially) legal problems. As a percentage of all companies 12.4% engaged the services of a lawyer, followed by 8.9% who engaged a collection agency; 8.5% who went to court and 7.0% who engaged the services of a court bailiff. The court is quite frequently engaged: of the companies with (potentially) legal problems 22,9% did so.

As regards the frequency of engagement in the event of (potentially) legal problems in 2006, the collection agency was the most important legal services provider (20.9% of all engagements), followed by lawyers (18.2% of all engagements), court bailiffs (18.1% of all engagements) and the courts (9.0% of all engagements).

The differences between the companies in incidence and frequency with which they engaged legal assistance providers are considerable. To a certain extent, engaging legal assistance providers can be explained on the basis of the fact that the relevant companies had already engaged legal assistance providers that led to, caused (in part or in whole) or necessitated the reliance on another legal assistance provider: for example, court bailiffs without an enforceable order from the courts can do little and reliance on the courts often starts with the court bailiffs. Such connections can be found both in the correlations between engaging and not engaging legal assistance providers and those between the frequencies with which this occurred.

Part of the explanation of the differences between the companies, the extent of coherence between the incidence of (potentially) legal problems and certain background characteristics of the companies are examined as well. The identified coherence between the incidence of engaging legal assistance providers and the background characteristics of the companies mainly relate to lawyers, the police and the courts. The background characteristic that displays most coherence with the incidence of reliance on legal assistance providers is the legal form of the company.

### **Opinion of the respondents**

The respondents were asked after their general opinion about the operation of the service providers engaged by them. The average valuation of the functioning of the legal assistance providers in general or with respect to the role they played in ending the (potentially) legal problems is quite high: 3.5 to 3.6 out of 5. This does not detract from the fact that there are considerable differences in the valuations of each legal assistance provider, and also in the spread of the opinions per legal assistance provider. The trade organisations and the disputes committees (a 3.9 each) and the legal advisors (a 3.8) score relatively high with respect to the general question after their operation. In particular the courts, the police and arbiters score relatively low (each scoring 3.2). When asked for the opinion concerning the role of the legal assistance providers in ending the (potentially) legal problems, the accoun-

tant (4.2), the mediator and the trade organisations (both 4.0) and score relatively high. The police (2.9) and collection agencies (3.4) score relatively low.

### **Not engaging legal services**

Attention was also paid to not engaging legal services in the event of (potentially) legal problems. In the event of problems with other companies concerning payment of goods supplied or services provided no help was most often sought: 61 companies, a quarter of the number of companies that were confronted with this kind of problems indicated not to have engaged legal services in 2006. The (potentially) legal problems whereby companies most often did not engage legal services, concerned problems with other companies concerning the quality, quantity or delivery time of purchased goods or services. 59 companies (with 553 of such problems) of those participating in the investigation did not engage assistance with respect to this type of problem in 2006. They constituted three quarters of the companies confronted with these problems.

The most common reason for not engaging legal services was that the parties had already resolved the (potentially) legal problems themselves: one third of the reasons provided related to this. Other relatively often occurring reasons were the costs (time and money) involved in engaging legal assistance providers. The fact that nothing could be recovered from the other party or that the problem could not be resolved were less important reasons. It also did not happen often that the respondents indicated not to consider the matter important: only 7.5% of the explanations provided read as such. This is emphasised by the fact that the respondents indicated only rarely not to have considered engaging legal assistance providers.

### **Customary termination of problems**

When asked after the manner in which companies customarily resolved the (potentially) legal problems in 2006, 58.7% of the respondents stated to customarily do so by means of an agreement with the other party. This does not mean that 58.7% of the (potentially) legal problems results in an agreement, because the underlying number of problems have not been taken into account. It nevertheless provides an indication of the importance of the agreement as end point of (potentially) legal problems. A court decision seems to be the second most important way of ending (potentially) legal problems.

### **Publication of problems**

A solution that was also considered within the context of this investigation, concerns seeking publicity concerning the problem to put pressure on the other party. Generally speaking, publication is not often applied. 13.9% (a total of 277 times) of the 660 companies with (potentially) legal problems proceeded with publication in 2006. Most companies did so when the other party was another company. The form of publication applied most often was warning colleagues and companies in the same sector. 88 companies of the 92 companies that in 2006 proceeded with any form of publication, applied this method.

The group of companies that proceeded with publication in 2006 is smaller than should have been expected on the basis of the expectations concerning the functionality of publication: depending on the type of problem, between 29.7 and 54.8%

of the respondents was of the opinion that publication would put pressure on the other party and between 19.8 and 58.4 was of the opinion that publication would lead to a swifter resolution of the problem. It is noted in that respect that the respondents indicated to worry more about their own reputation than that they expected the other party to worry about their reputation. Possible publication of the problem could also damage your own reputation, and that is perhaps a reason for the fact that it is not often applied.

## Literatuur

- Agell, J. (2003). *Why are small firms different? Managers' views*. Stockholm: Stockholm University Department of Economics. Research Papers in Economics nr. 2003:9 / CESifo Working Paper Series nr. 1076 (November 2003).
- Audretsch, D.B., Grilo, I., & Thurik, A.R. (red.) (2007). *Handbook of research and entrepreneurship policy*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Aviram, A. (2003). Regulation by networks. *Brigham Young University Law Review*, (4), 1179-1238.
- Aviram, A. (2004). The paradox of spontaneous formation of private legal systems. *Yale Law & Policy Review*, 22(1), 1-68.
- Becker, G.S. (1975). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education* (2nd ed.). Chicago: University of Chicago Press.
- Block, J.H., & Thams, A. (2007). *Long-term orientation in family and non-family firms: A Bayesian analysis*. Berlijn: Humboldt University. Discussion Papers, SFB649DP2007-059.
- Bossone, B. (1999). *The role of trust in financial sector development*. Washington DC: World Bank. Policy Research Working Papers nr. 2200.
- Brown, L.D. (1983). *Managing conflict at organizational interfaces*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Brunetti, A., Kisunko, G., & Weder, B. (1997). *Credibility of rules and economic growth: Evidence from a worldwide survey of the private sector*. Washington DC: World Bank. Discussion Paper nr. 1324.
- Chami, R. (2001). *What is different about family businesses?* Washington DC: International Monetary Fund. IMF Working Paper 01/70.
- Coleman, J.S. (1988). Social capital in the creation of human capital. *The American journal of sociology*, 94, 95-120.
- Crabtree, E., Bower, D.J., & Keogh, W. (1997). Conflict or collaboration: The changing nature of inter-firm relationships in the UK oil and gas industry. *Technology Analysis and Strategic Management*, 9(2), 179-192.
- Croes, M.T. (2007). *Naar een 'bruikbare rechtsorde': Bijdragen uit de sociale wetenschap*. Den Haag: WODC. Cahier 2007-12.
- Croes, M.T. (2008). Gedragseffecten van Anti Social Behaviour Orders. In W.H. van Boom, I. Giesen & A.J. Verhey (red.), *Gedrag en privaatrecht: Over gedragspresumpties en gedragseffecten bij privaatrechtelijke leerstukken* (pp. 561-600). Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.
- Deutsch, M. (1949). A theory of cooperation and competition. *Human Relations*, 2(2), 129-152.
- Donders, F.M., & Wijers, E.J. (1993). *Familiebedrijven in Nederland*. Breukelen: Nijenrode University.
- Edelman, L.B., & Suchman, M.C. (1997). The legal environments of organizations. *Annual Review of Sociology*, 23(1), 479-515.
- Erp, J.G. van, & Klein Haarhuis, C.M. (2006). *De filterwerking van buitengerechtelijke procedures: Een verkennend onderzoek*. Den Haag: WODC. Cahier 2006-6.
- Erp, J.G. van (2008). Naming en Shaming in het contractenrecht? Het reputatie-effect van schadevergoedingen tussen ondernemingen. In W.H. van Boom, I. Giesen & A. J. Verhey (red.), *Gedrag en privaatrecht: Over gedragspresumpties en gedragseffecten bij privaatrechtelijke vraagstukken* (pp. 153-180). Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.

- Flap, H.D., Snijders, T.A.B., Völker, B., & Gaag, M.P.J. van der (2003). *Measurement instruments for social capital of individuals*. (www.xs4all.nl/~gaag/work/SSND.pdf)
- Frey, B.S., & Goette, L. (1999). *Does pay motivate volunteers?* Zürich: Institute of Empirical Research in Economics. Working Paper Series nr.7.
- Gaag, M. van der, & Snijders, T. (2004). Proposals for the measurement of individual social capital. In: H.D. Flap & B. Volker (red.) *Creation and returns of social capital* (pp. 199-218). Londen: Routledge.
- Gibcus, P., & Kemp, R.G.M. (2003). *Strategy and small firm performance: Differences between small and medium sized firms*. Zoetermeer: Economisch Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf (EIM). Scales Research Reports H200208.
- Gibcus, P., Vermeulen, P.A.M., & De Jong, J.P. (2004). *Strategic decision-making in small firms: Towards a taxonomy of entrepreneurial decision-makers*. Zoetermeer: Economisch Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf (EIM). Scales Research Reports N200511.
- Gomez, M.A. (2008). All in the family: The influence of social networks on dispute processing (A case study of a developing economy). *Georgia Journal of International and Comparative Law*, 36(2), 291-354.
- Griffiths, J. (1983). The general theory of litigation — a first step. *Zeitschrift für Rechtssoziologie*, (5), 145-201.
- Hagen, J.M., & S. Choe (1998). Trust in Japanese interfirm relations: Institutional sanctions matter. *The Academy of Management Review*, 23(3), 589-600.
- Hakkert, R., & Kemp, R.G.M. (2006). *An ambition to grow: A multidisciplinary perspective on the antecedents of growth ambitions*. Zoetermeer: Economisch Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf (EIM). Scales Research Reports H200603.
- Harris, R.I.D., Reid, R.S., & McAdam, R. (2004). Employee involvement in family and Non Family-owned Businesses in Great Britain. *International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research*, 10(1-2), 49-58.
- Hulshoff, H. (2001). *Family business in the Dutch SME sector. Definitions and characteristics*. Zoetermeer: Economisch Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf (EIM). Scales Research Reports B200004.
- Izushi, H. (1997). Conflict between two industrial networks: Technological Adaptation and inter-firm relationships in the ceramics industry in Seto, Japan. *Regional Studies: The Journal of the Regional Studies Association*, 31(2), 117-129.
- Jettinghoff, A. (2001). *Het komt zelden voor: Beheersing van klachten en geschillen in relaties tussen bedrijven*. Maastricht: Universitaire Pers Maastricht.
- Jones, G., & Schneider, W.J. (2006). Intelligence, human capital, and economic growth: A Bayesian Averaging of Classical Estimates (BACE) Approach. *Journal of economic growth*, 11(1), 71-93.
- Klein Haarhuis, C.M. (2004). *De geschilbeslechtingdelta van rechtspersonen: Een literatuurstudie naar problemen van rechtspersonen en de oplossing*. Den Haag: WODC. Cahier 2004-10.
- Kloek, W. (2002). *Demografie van bedrijven: Uitgebreide toelichting*. Heerlen/Voorburg: Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). (www.cbs.nl/NR/rdonlyres/E7F60BD0-49C2-418A-87D1-268435919DA2/0/Demografiebedrijventoelichting.pdf)
- Krop, B., Velthoven, B. Van, & Voert, M. Ter (2006). Over meten en samenloop van juridische problemen in de delta. *Recht der Werkelijkheid*, 27(1), 19-39.
- Landes, W. (1971). An economic analysis of the courts. *Journal of Law and Economics*, 14(1), 61-107.
- Leenders, M.A.A.M., & Waarts, E. (2001). *Competitiveness of family businesses: Distinguishing family orientation and business orientation*. Rotterdam: Erasmus

- Research Institute of Management. ERIM Report Series Reference ERS-2001-50-MKT.
- Lijzenga, J.S.W., & Waals, Th.J. (2002). *Geschilbeslechting in de bouw*. Arnhem: Companen.
- Lindenberg, S. (1993). Framing, empirical evidence, and applications. In P. Herder-Dorneich, K.E. Schenk, & D. Schmidtchen (red.), *Jahrbuch für Neue Politische Ökonomie* (pp. 11-38). Tübingen: Mohr (Siebeck).
- Lindenberg, S. (2001a). Intrinsic motivation in a new light. *Kyklos. Internationale Zeitschrift für Sozialwissenschaften*, 54(2), 317-342.
- Lindenberg, S. (2001b). Social rationality versus rational egoism. In J.H. Turner (red.), *Handbook of sociological theory* (pp. 635-668). New York: Kluwer Academic/Plenum publishers.
- Lindenberg, S. (2003). Governance seen from a framing point of view: The employment relationship and relational signaling. In B. Nooteboom & F.E. Six (red.), *The trust process in organizations, empirical studies of the determinants and the process of trust development* (pp. 37-57). Cheltenham and Northampton: Elgar.
- Micklethwait, J., & Wooldridge, A. (2005). *The company: A short history of a revolutionary idea*. Londen: Phoenix.
- Mintzberg, H. (1983). *Structure in fives: Designing effective organizations*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Mukherjee, S., & Padgett, C. (2006). *Return differences between family and non-family firms: Absolute and index differences*. Reading: University of Reading School of Business. ICMA Centre Discussion Papers in Finance DP2006-11.
- Niemeijer, E. (1991). *Geschillen over bouwplannen: Een rechtssociologisch onderzoek naar de betekenis van regels en afhankelijkheid voor de beslechting van geschillen tussen burger en gemeente over bouwen en ruimtelijke ordening*. Deventer: Kluwer.
- Ormerod, P. (2005). *Why most things fail: Evolution, extinction and economics*. Hoboken, N.J.: John Wiley & Sons Inc.
- Peters, S.L., & Voert, M. ter (2006). *Geschilbeslechting (niet-westerse) allochtonen en autochtonen vergeleken: Een theoretisch-empirische verkenning*. Den Haag: WODC. Cahier 2006-4.
- Pettit, P. (2002). *Rules, reasons and norms: Selected essays*. Oxford: Clarendon Press.
- Poiesz, T.B.C. (1999). *Gedragsmanagement: Waarom mensen zich (niet) gedragen*. Wormer: Inmerc.
- Putman, L., & Poole, M. (1987). Conflict and negotiation. In F. Jablin, L. Putnam, K. Roberts, & L. Porter (red.), *Handbook of organizational communication: An interdisciplinary perspective* (pp. 549-599). Newbury Park: Sage Publications.
- Putnam, R.D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. New York/Londen: Simon & Schuster.
- Raad voor de rechtspraak (2003). *De rechtspraak: Jaarverslag 2002*. Den Haag: Raad voor de rechtspraak.
- Raad voor de rechtspraak (2004). *De rechtspraak: Jaarverslag 2003*. Den Haag: Raad voor de rechtspraak.
- Raad voor de rechtspraak (2005). *De rechtspraak: Jaarverslag 2004*. Den Haag: Raad voor de rechtspraak.
- Reid, R.S. & Harris, R.I.D. (2004). *Family owned SME growth in Scotland: A comparison with the UK*. Geraadpleegd op juli 2009: [www.familybusinesscentre.com/downloads/report7.pdf](http://www.familybusinesscentre.com/downloads/report7.pdf)

- Reid, R., Dunn, B., Cromie, S., & Adams, J. (1999). Family orientation in family firms: A model and some empirical evidence. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 6(1), 55-67.
- Schraven, J.H. (2000). *Een goed functionerend en doorzichtig rechtssysteem*. Inleiding VNO-NCW voorzitter ter gelegenheid van de bijeenkomst van de Nijmeegse Reünistenvereniging, te Nijmegen, d.d. 7 oktober 2000. ([www.vno-ncw.nl/web/show/id=96126/dbcode=43/filetype=speeches](http://www.vno-ncw.nl/web/show/id=96126/dbcode=43/filetype=speeches))
- Simon, H.A. (1956). Rational choice and the structure of the environment. *Psychological review*, 63(2), 129-138.
- Gaag, M.P.J. van der, & Snijders, T.A.B. (2004). Proposals for the measurement of individual social capital. In H.D. Flap & B. Völker (red.), *Creation and returns of social capital* (pp.199-218). Londen: Routledge.
- Songer, D.R., Cameron, C.M., & Segal, J.A. (1995). An empirical test of the rational Actor Theory of Litigation. *Journal of Politics*, 57(4), 1119-1129.
- Sykes, G.M. (1969). Legal needs of the poor in the city of Denver. *Law and society review*, 4(2), 255-279.
- Uhlaner, L. M. & Meijaard, J. (2004). *The relationship between family orientation, organization context, organization structure and firm performance*. Zoetermeer: Economisch Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf (EIM). Scales Research Reports N200406.
- Uhlaner, L., Tan, S., Meijaard, J. (2007). *Family orientation, strategic orientation and innovation performance in SMEs: A test of lagged effects*. Zoetermeer: Economisch Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf (EIM). Scales Research Reports H200711.
- Velthoven, B.C.J. van, & Voert, M.J. ter, (2004) *Geschildbeslechtingdelta 2003. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers. Onderzoek en beleid 219
- Velthoven, B.C.J. van (2005). *De waarde van de juridische infrastructuur voor de Nederlandse economie*. Den Haag: Raad voor de Rechtspraak.
- Walters, G.D. (2007). Using poisson class regression to analyze count data in correctional and forensic psychology: A relatively old solution to a relatively new problem. *Criminal justice and behaviour* 34(12), 1659-1674.
- Yamagishi, T. (1998). *The structure of trust: The evolutionary games of mind and society*. Tokyo: Tokio University Press.
- Yamagishi, T. (2001). Trust as a form of social intelligence. In K.S. Cook (red), *Trust in society* (pp. 121-147). New York: Russell Sage Foundation.
- Zhou, H., Tan, S., & Uhlaner, L.M. (2007). *Family orientation, strategy and organizational learning as predictors of knowledge management in Dutch SMEs: A quantitative study*. Zoetermeer: Economisch Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf (EIM). Scales Research Reports H200703.



## Bijlage 1 Non-respons en weging in de tweede enquête

In de eerste noch in de tweede enquête hebben alle gebelde bedrijven de vragenlijst volledig doorlopen. Er is zodoende sprake van non-response. Om na te gaan of er daardoor sprake is van vertekening van de resultaten ('non-response bias') hebben we de respondenten en niet responderenden uit de tweede enquête met elkaar vergeleken op enkele kenmerken die bekend waren en die inhoudelijk relevant leken met het oog op de onderzoeksvragen. Het gaat hier om bedrijfskenmerken, in het bijzonder de sector, het aantal werkzame personen, de bedrijfsleeftijd (op basis van jaar van oprichting), het aantal vestigingen, de mate van zelfstandigheid, de rechtsvorm, het al of niet een familiebedrijf zijn, het lidmaatschap van een brancheorganisatie en de omzet van bedrijven.

De respondenten zijn de 1.784 benaderde bedrijven die de vragenlijst hebben doorlopen én niet zijn uitgezonderd van de analyse. De niet responderenden zijn de 616 benaderde bedrijven die de tweede vragenlijst om wat voor reden dan ook niet of niet volledig hebben doorlopen. De respondenten en niet responderenden maken respectievelijk 72,5% en 25,0% uit van de 2.461 benaderde bedrijven.<sup>80</sup> Ten behoeve van de vergelijking is gebruik gemaakt van gegevens uit verschillende bestanden. Een enkele uitzondering (sector) daargelaten, waren de in de verschillende bestanden voor dezelfde cases aangeleverde gegevens niet altijd identiek.<sup>81</sup> Desondanks menen wij aan deze gegevens inzicht in verschillen tussen respondenten en niet-responderenden te kunnen ontleen.

In tabel 1 is voor de voornoemde negen kenmerken (eerste kolom) weergegeven wat de verdelingen over de verschillende categorieën (tweede kolom) is van de respondenten en van de niet responderenden (respectievelijk derde en vierde kolom). In de laatste kolom is weergegeven welk deel de niet respondenten uitmaken van het totaal van zowel respondenten als niet responderenden waarvoor informatie over een bepaald kenmerk beschikbaar was. Per kenmerk is met behulp van de  $\chi^2$  (chi-kwadraat) getoetst of verschillen tussen respondenten en niet-responderenden wel of niet statistisch significant zijn. Op basis van de resultaten<sup>82</sup> ontstaat een beeld van respondenten en niet responderenden. Respondenten zijn verhoudingsgewijs vaker bedrijven die in de sectoren vervoer, verhuur en overige dienstverlening opereren en één vestiging omvatten.

---

<sup>80</sup> Buiten beschouwing blijven zodoende 61 bedrijven (2,5%) die de vragenlijst hebben doorlopen maar van de analyse zijn uitgezonderd omdat ze qua aantal werkzame personen het MKB ontgroeid waren (54 bedrijven) of wegens het verkeerd doorlopen van de vragenlijst (zeven bedrijven).

<sup>81</sup> De reden hiervoor is dat de waarden op de variabelen tijdsafhankelijk zijn en dus kunnen veranderen. Helaas wist men bij het EIM niet meer welke verandering wanneer was opgetreden.

<sup>82</sup> Bij één van de negen kenmerken is de associatie tussen wel/niet deelnemen en de score op een kenmerk statistisch significant op 0,01 niveau. Er is dan niet meer dan 1% kans dat gevonden verschillen op toeval berusten. Het gaat om het aantal werkzame personen. Bij nog eens drie kenmerken is de associatie tussen wel/niet deelnemen en de score op een kenmerk statistisch significant op 0,05 niveau (maximaal 5% kans dat gevonden verschillen op toeval berusten). Het gaat om de sector, het aantal vestigingen en de omzet van het bedrijf. De mate van zelfstandigheid en het lidmaatschap van een brancheorganisatie zijn in die zin grensgevallen dat de associatie nét niet significant is op 0,05 niveau maar nog wel op 0,10 niveau (hoogstens 10% kans dat gevonden verschillen op toeval berusten).

**Tabel 1 In 2007 benaderde bedrijven uit het EIM-bedrijvenpanel, naar achtergrond kenmerken en enquête deelname (tweede enquête, N=2.400, ongewogen verdelingen)**

Kenmerk	Categorie	Respondenten		Niet-responderenden
		%	%	Als % van de categorie
Sector*	Industrie	15,1	15,9	26,6
	Bouw	14,8	16,2	27,5
	Handel	18,3	19,0	39,9
	Logies	8,2	10,2	30,1
	Vervoer	9,0	6,5	20,0
	Financiën	7,5	8,3	27,6
	Verhuur	17,8	15,6	23,2
	Overige dienstverlening	9,3	7,8	22,4
	Overig	-	0,5	100
	<b>Totaal</b>	<b>100 (1.784)</b>	<b>100 (616)</b>	<b>25,7</b>
Aantal werkzame personen**	1	12,4	11,2	17,5
	2	14,9	15,8	19,9
	3 tot 5	14,6	13,6	18,0
	5 tot 10	20,2	15,3	15,1
	10 tot 100	37,9	40,8	20,2
	100 of meer	-	3,3	100
		<b>Totaal</b>	<b>100 (1.784)</b>	<b>100 (419)</b>
Bedrijfsleeftijd	Tot 5 jaar	7,7	5,9	14,5
	5 tot 10 jaar	16,8	18,9	19,9
	10 tot 15 jaar	22,7	20,4	16,6
	15 tot 25 jaar	19,9	22,4	20,0
	25 tot 40 jaar	13,8	16,6	21,1
	40 of meer jaar	19,1	15,8	15,5
	<b>Totaal</b>	<b>100 (1.766)</b>	<b>100 (392)</b>	<b>18,2</b>
Aantal vestigingen*	1	84,5	79,0	17,2
	2	8,4	9,1	19,4
	3 tot 5	4,2	6,6	25,7
	5 of meer	2,9	5,3	28,8
		<b>Totaal</b>	<b>100 (1.783)</b>	<b>100 (395)</b>
Mate van zelfstandigheid <sup>†</sup>	100% zelfstandig	92,4	89,9	17,7
	Anders	7,6	10,1	22,9
		<b>Totaal</b>	<b>100 (1.784)</b>	<b>100 (395)</b>
Rechtsvorm	BV	47,8	48,4	18,3
	VOF	24,2	27,1	19,9
	Eenmanszaak	25,0	21,0	15,7
	Overig	3,0	3,5	20,6
	<b>Totaal</b>	<b>100 (1.782)</b>	<b>100 (395)</b>	<b>18,1</b>
Lid van een brancheorganisatie <sup>‡</sup>	Ja	63,2	68,4	19,4
	Nee	36,8	31,6	16,4
		<b>Totaal</b>	<b>100 (1.779)</b>	<b>100 (395)</b>
Omzet (x €1.000)*	0 t/m 20	4,4	1,6	8,6
	> 20 t/m 100	12,3	16,3	25,8
	> 100 t/m 200	13,3	12,1	19,3
	> 200 t/m 500	20,5	17,6	18,5
	> 500 t/m 1.000	12,3	10,8	18,8
	> 1.000 t/m 2.000	9,5	10,8	23,0
	> 2.000	27,7	31,0	22,8
	<b>Totaal</b>	<b>100 (1.444)</b>	<b>100 (381)</b>	<b>20,9</b>

<sup>†</sup> Significant op 0,10 niveau (Chi-2, tweezijdig getoetst).

\* Significant op 0,05 niveau (Chi-2, tweezijdig getoetst).

\*\* Significant op 0,01 niveau (Chi-2, tweezijdig getoetst).

Op die ene, veelal volledig zelfstandige vestiging is dan één persoon werkzaam, of zijn er drie tot tien personen werkzaam. De omzet die wordt gegenereerd is hetzij maximaal €20.000, hetzij tussen €100.000 en €1.000.000. Niet-responderenden zijn daarentegen verhoudingsgewijs vaker bedrijven die in de sectoren Industrie, Bouw, Handel, Logies en Financiën opereren, met twee of meer vestigingen, die uit twee dan wel 10 of meer werkzame personen bestaan, die een omzet genereren hetzij van tussen €20.000 en €100.000, hetzij van meer dan €1.000.000. Deze bedrijven zijn minder vaak volledig zelfstandig. Afgezien wellicht van de sector, lijken de kenmerken waarvoor significante verschillen zijn geconstateerd allemaal van doen te hebben met bedrijfsomvang. De betreffende associatiemaat (Cramer's V) verschilt per kenmerk, maar de samenhang is doorgaan niet heel sterk ( $V=0,03$  tot  $0,09$ ), met uitzondering van die bij het aantal werkzame personen ( $V=0,17$ ). Er is daarom geen aanleiding voor een non-response bias correctie door weging en er kan ten behoeve van representativiteit worden volstaan met de bestaande weging naar sector en bedrijfsgrootteklasse.



## Bijlage 2 Vergelijking van de eerste en tweede enquête

In het eerste hoofdstuk van dit rapport is gesteld dat de geconstateerde verschillen tussen de incidentie en de frequentie waarmee de serieuze problemen en de (potentieel) juridische problemen door de respondenten werden genoemd, gebaseerd zijn op de ernst van de problemen. Deze verklaring voor het verschil is aannemelijk: de (potentieel) juridische problemen werden in de enquête benoemd als de subgroep van serieuze problemen die tot juridische procedures hadden kunnen leiden of daadwerkelijk tot dergelijke procedures hebben geleid. Dat neemt niet weg dat alternatieve verklaringen voor de geconstateerde verschillen mogelijk zijn. Ten behoeve van verder onderzoek naar de geschilbeslechtingsdelta van bedrijven (en ook die van particulieren) waarbij de incidentie en frequentie van ondervonden problemen (en eventuele veranderingen hierin over de tijd) centraal staan, is het zinvol om stil te staan bij deze mogelijke alternatieve verklaringen. Wanneer er aanwijzingen zouden worden gevonden dat de geconstateerde verschillen in de incidentie en frequentie van serieuze en (potentieel) juridische problemen door iets anders worden veroorzaakt dan de ernst ervan, kan dat tot verbetering van vragenlijsten aanleiding geven.

Hieronder zullen we eerst de mogelijke alternatieve verklaringen voor de gevonden verschillen en de wijze waarop zij zullen worden getoetst behandelen. In de tweede paragraaf zullen deze toetsten worden gepresenteerd en worden de uitkomsten ervan geïnterpreteerd. De derde paragraaf omvat de conclusie en discussie.

### Alternatieve verklaringen

#### Hypothese A

De eerste alternatieve verklaring voor de verschillen in de probleemincidentie en -frequentie van serieuze en (potentieel) juridische problemen heeft betrekking op selectie-effecten. Aangezien de groep van respondenten die deelnam aan de eerste enquête niet identiek was aan die van de tweede enquête, zou het geconstateerde verschil in de incidentie en frequentie van de twee typen problemen kunnen zijn veroorzaakt door de verschillende samenstelling van de groepen respondenten. Ditzelfde geldt voor de soorten problemen in beide enquêtes. Aangezien deze probleemsoorten niet identiek waren, zouden de gevonden verschillen hierop terug te voeren kunnen zijn.

#### Toets

De toets van deze hypothese bestaat uit de vergelijking van de incidentie en de frequentie van respectievelijk de serieuze en de (potentieel) juridische problemen waarbij deze vergelijking beperkt blijft tot de respondenten die aan beide enquêtes deelnamen en de probleemsoorten die in beide enquêtes voorkwamen. In welke mate verklaart dit het verschil?

#### Hypothese B

De tweede alternatieve verklaring voor de verschillen in de probleemincidentie en -frequentie tussen beide typen problemen heeft betrekking op de volgorde van de vraagstelling. In de eerste enquête zijn in tegenstelling tot in de tweede enquête de respondenten eerst bevraagd over de inschakeling van juridische dienstverlening in 2006, ongeacht of dit voor hulp bij een probleem gebeurde of niet. De hogere probleemincidentie en -frequentie in de eerste enquête zouden het resultaat kunnen

zijn van het stimuleren van de herinnering van de respondent of het focussen van diens aandacht door deze vraagvolgorde. Het verandert wellicht ook de definitie van serieuze problemen door de meldingsdrempel te verlagen: de juridische dienstverlener is ingeschakeld, dus zal dat wel voor een serieus probleem zijn geweest.

### **Toets**

Het stimuleren van de herinnering of het verlagen van de meldingsdrempel leidt tot de vooronderstelling dat alle problemen die in beide enquêtes voorkwamen in de eerste enquête qua incidentie en frequentie meer zijn genoemd en dat de mate waarin dit gebeurt, constant is. Wanneer de probleemincidentie en -frequentie voor zowel de serieuze als de (potentieel) juridische problemen per probleemsoort wordt uitgesplitst (voor de respondenten en probleemsoorten die in beide enquêtes voorkwamen) en het procentuele verschil tussen de eerste en de tweede enquête per uitgesplitste probleemsoort wordt berekend, kan meer inzicht worden geboden in de vraag of het verschil in de incidentie en frequentie van problemen in de eerste en tweede enquête procentueel gelijk is. Wanneer dat niet het geval is, hebben we geen steun voor de alternatieve hypothese B gevonden.

### **Hypothese C**

De derde alternatieve verklaring heeft betrekking op het verschil tussen attitudes en ervaringen. Wanneer een respondent wordt gevraagd of hij in 2006 een probleem heeft gehad dat een slechte dan wel uitblijvende prestatie van de wederpartij behelsde (bijvoorbeeld tekortkomingen in de betaling van geleverde goederen of diensten of tekortkomingen in de kwaliteit, kwantiteit en levertijd van afgenomen goederen of diensten), wordt de respondent in wezen gevraagd of hij een probleem van de tegenvallende prestaties van de wederpartij heeft gemaakt. De mate waarin een respondent (potentieel) juridische problemen wil maken, is echter ongelijk. De (potentieel) juridische problemen kunnen immers in rechtszaken resulteren en niet elke bedrijfsleider heeft daar de wil of gelegenheid voor. Gevraagd naar het hebben ervaren van (potentieel) juridische problemen kan in dit verband voor de respondent betekenen dat een probleem dat naar zijn aard als (potentieel) juridisch zou kunnen worden aangemerkt niet als zodanig wordt benoemd omdat de respondent misschien wel actie ondernam, maar niet van plan was het tot juridische procedures te laten komen. Het aantal problemen wordt als gevolg hiervan onderschat. Dit heeft betrekking op de problemen die de respondent zelf aanhangig heeft gemaakt. De oorzaak hiervan is dat de respondent louter wordt geconfronteerd met de *acties* van de wederpartij. Hij kent de overwegingen van deze wederpartij niet en kan dus niet zeggen of deze wederpartij het uiteindelijk toch niet tot een juridisch conflict zou hebben willen laten komen (mede omdat het voor deze wederpartij onverstandig zou zijn op voorhand de indruk te wekken deze optie uit te sluiten). De aantallen problemen die de wederpartij aanhangig maakt, zullen dus niet door onderschatting worden geraakt. De incidentie en frequentie waarmee de respondent met problemen door de wederpartij werd geconfronteerd, zal vergelijkenderwijs minder verschil tussen beide enquêtes vertonen dan de incidentie en frequentie van de problemen die de respondent aanhangig heeft gemaakt.

### **Toets**

Voor de toets van de hierboven genoemde verwachtingen vergelijken we (voor de respondenten en probleemsoorten die in beide enquêtes voorkwamen) over de beide enquêtes het procentuele verschil in de incidentie en frequentie van:

- de probleemsoorten waarbij de respondenten actief zijn (het probleem bij de wederpartij aanhangig maken) met;

- de probleemsoorten waarbij de respondenten reactief zijn (reageren op het ahangig maken van het probleem door de wederpartij).

Wanneer de procentuele afname bij de probleemsoorten waarbij de respondent ageerde groter was dan bij de probleemsoortenarm hij reageerde, wordt de hypothese ondersteund.

### Hypothese D

De vierde alternatieve verklaring richt zich op de ernst van de problemen. Wanneer wordt aangenomen dat (potentieel) juridische problemen een deelverzameling van de serieuze problemen vormen, zou dat betekenen dat wanneer de serieuze problemen naar ernst zouden kunnen worden gescoord, de ernstigste categorieën serieuze problemen relatief minder verschil in incidentie en frequentie zouden moeten vertonen met de qua probleemsoort gelijke (potentieel) juridische problemen.

### Toets

Een indicator voor de 'ernst' van de problemen is het al dan niet inschakelen van juridische dienstverlening. Wanneer juridische dienstverlening wordt ingeschakeld, hebben problemen een ernstiger karakter dan wanneer dit niet gebeurt. We gebruiken de absolute en de relatieve frequentie van het beroep (om hulp) op

- de rechter
- de mediator
- advocaat
- de rechtsbijstandsverzekering
- de deurwaarder

bij serieuze en (potentieel) juridische problemen als een indicator voor de ernst van de ondervonden problemen. Wanneer de verschillen in het gebruik van juridische dienstverleners gering zijn, wordt de hypothese ondersteund.

## Resultaten

In deze tweede paragraaf worden de hierboven geformuleerde verwachtingen getoetst. In het rapport zijn alle analyses gewogen. Hier doen we dat niet omdat we de resultaten van onze vergelijking van de eerste en tweede enquête niet willen generaliseren naar de populatie van bedrijven, maar meer te weten willen komen over de verschillen tussen de eerste en de tweede enquête. Het uitgangspunt wordt daarmee gevormd door de ongewogen incidentie en frequentie van de serieuze en (potentieel) juridische problemen zoals weergegeven in de tabellen 1 en 2.

**Tabel 1 Probleemincidentie in de eerste en de tweede enquête**

Type probleem	Bedrijven met tenminste één soort probleem	
	Aantal	%
Serieus (N=2.097)	1.523	72,6
(Potentieel) juridisch (N=1.784)	777	43,6

**Tabel 2 Probleemfrequentie in de eerste en tweede enquête**

Type probleem	Aantal problemen
Serieus (N=2.097)	24.550
(Potentieel) juridisch (N=1.784)	4.825

### Toets hypothese A

Voor deze toets gebruiken we het aantal bedrijven dat aan beide enquêtes deelnam (N=1.658). We vergelijken de (ongewogen) incidenties van serieuze en (potentieel) juridische problemen voor alle bedrijven in het onderzoek met de selectie van bedrijven die aan beide enquêtes deelnamen.

**Tabel 3 Probleemincidentie in de eerste en tweede enquête voor een selectie van bedrijven bij zeven probleemsoorten (N=1.658)**

Type probleem	Bedrijven met tenminste één soort probleem	
	Aantal	%
Serieus	1.086	65,5
Potentieel juridisch	658	39,7

Vergeleken met tabel 1 blijft het verschil in de incidentie van serieuze en (potentieel) juridische problemen in tabel 3 groot. De afname van 29,0% (tabel 1) naar 25,8% (tabel 3) als gevolg van de beperking van de selectie van de bedrijven en probleemsoorten tot die welke in beide enquêtes voorkwamen, vermindert het verschil, maar verklaart het zeker niet weg. De conclusie is dat het verschil tussen de incidenties van serieuze en (potentieel) juridische problemen voor het overgrote deel geen selectie-effect is.

Wanneer we naar de frequentie van de serieuze en (potentieel) juridische problemen kijken, zien we dat de beperking tot de bedrijven en probleemsoorten die in beide enquêtes voorkwamen het verschil in aantallen problemen zelfs vergroot. In tabel 2 staat tegenover elk serieus probleem 0,197 (potentieel) juridisch probleem.

**Tabel 4 Probleemfrequentie in de eerste en tweede enquête voor een selectie van bedrijven (N=1.658)**

Type probleem	Aantal problemen
Serieus	19.053
(Potentieel) juridisch	3.559

In tabel 4 is deze verhouding verandert: op elk serieus probleem staat 0,187 (potentieel) juridisch probleem. Het verschil tussen de aantallen serieuze en (potentieel) juridische problemen neemt dus toe wanneer de selectie van bedrijven en probleemsoorten wordt toegepast. Dit wijst erop dat het verschil tussen de frequentie van serieuze en (potentieel) juridische problemen geen selectie-effect is.

### Toets hypothese B

Voor deze toets kijken we eerst naar de verdeling van de verschillen in de incidentie van serieuze en (potentieel) juridische problemen over de verschillende probleemsoorten. Is er, zoals de hypothese voorondersteld, sprake van een constant (relatief) verschil tussen de incidentie van serieuze en (potentieel) juridische verschillen?



**Tabel 5 Incidentie van problemen in de eerste en tweede enquête voor een selectie van bedrijven bij zeven probleemsoorten**

Probleemsoort	Serieuze problemen (N=2.097)		(Pot.) juridische problemen (N=1.784)		Absolute (en relatieve) verschil
	Aantal	%	Aantal	%	%
Betaling van geleverde goederen/diensten	854	40,7	454	25,4	15,3 (37,5)
Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van geleverde goederen/diensten	252	12,0	134	7,5	4,5 (37,5)
Arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden	412	19,6	220	12,3	7,3 (37,2)
Aanvraag van vergunningen	340	16,2	87	4,9	11,3 (69,9)
Belastingen, heffingen en/of invoerrechten	248	11,8	67	3,8	8,1 (68,2)
Betaling van afgenomen goederen/diensten	308	14,7	62	3,5	11,2 (76,3)
Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van afgenomen goederen/diensten	337	16,1	113	6,3	9,7 (60,6)
<b>Het totaal van bedrijven dat één of meer van deze 7 probleemsoorten ondervond</b>	<b>1.523</b>	<b>72,6</b>	<b>770</b>	<b>43,2</b>	<b>29,5 (40,6)</b>

Tabel 5 maakt duidelijk dat de eerste drie probleemsoorten (de problemen over de betaling van geleverde goederen of diensten; over de kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van geleverde goederen of diensten; en over de arbeidsomstandigheden, het loon en/of ontslag van personeelsleden) een vrijwel gelijk en relatief gering verschil tussen de incidentie van serieuze en (potentieel) juridische problemen vertonen. Dit wijst erop dat relatief veel van de serieuze problemen in deze probleemsoort tevens (potentieel) juridisch van aard zijn. Dit is voorstelbaar: problemen over de betaling en de kwaliteit, kwantiteit en levertijd van geleverde goederen of diensten raken direct aan het voortbestaan van het bedrijf. Voor problemen over de arbeidsomstandigheden, het loon of het ontslag van personeelsleden geldt dat wellicht minder, maar wanneer dit probleem tot het verbreken van arbeidsverbintenissen leidt, is de gang naar de rechter verplicht en dan is er sprake van een (potentieel) juridisch probleem. Voor de overige vier probleemsoorten in tabel 5 geldt dat er een relatief groot verschil bestaat tussen de incidenties van serieuze en (potentieel) juridische problemen. Dit wijst erop dat betrekkelijk weinig van deze soorten serieuze problemen ook (potentieel) juridisch van aard zijn.

De cijfers in tabel 5 hebben betrekking op de zeven probleemsoorten die in beide enquêtes voorkwamen, maar niet alle bedrijven namen aan beide enquêtes deel. Wanneer ook de selectie van bedrijven wordt beperkt tot die welke in beide enquêtes voorkwamen, resulteert dit in de cijfers die in tabel 6 staan weergegeven.

**Tabel 6 De probleemincidentie voor een selectie van bedrijven bij zeven probleemsoorten (N=1.658)**

Probleemsoort	Serieuze problemen		(Pot.) juridische problemen		Absolute (en relatieve) verschil
	Aantal	%t	Aantal	%t	%t
Betaling van geleverde goederen/diensten	673	40,6	417	25,2	15,4 (37,9)
Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van geleverde goederen/diensten	204	12,3	123	7,4	4,9 (39,8)
Arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden	341	20,6	200	12,1	8,5 (41,3)
Aanvraag van vergunningen	267	16,1	79	4,8	11,3 (70,2)
Belastingen, heffingen en/of invoerrechten	193	11,7	64	3,9	7,8 (66,7)
Betaling van afgenomen goederen/diensten	250	15,1	58	3,5	11,6 (73,0)
Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van afgenomen goederen/diensten	262	15,9	104	6,3	9,6 (60,4)
<b>Het totaal van bedrijven dat één of meer van deze 7 probleemsoorten ondervond</b>	<b>1.086</b>	<b>65,5</b>	<b>658</b>	<b>39,7</b>	<b>25,8 (39,4)</b>

Het beeld wordt daarmee niet wezenlijk anders: wanneer naar de verschillen in incidentie wordt gekeken, blijft er sprake van twee afzonderlijke, intern relatief homogene groepen probleemsoorten die dezelfde samenstelling hebben als in tabel 5. Het verschil tussen de incidentie van serieuze en (potentieel) juridische problemen is dus niet constant. Dit resultaat ondersteunt de hypothese niet. Een nog strengere toets heeft geen betrekking op de incidentie van serieuze en (potentieel) juridische problemen, maar op de onderliggende frequentie ervan.

**Tabel 7 De probleemfrequentie voor een selectie van bedrijven bij zeven probleemsoorten (N=1.658)**

Probleemsoort	Serieuze problemen		(Pot.) juridische problemen		Absolute (en relatieve) verschil
	Aantal	%	Aantal	%	%
Betaling van geleverde goederen/diensten	8.522	44,7	1.969	55,3	10,6 (23,7)
Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van geleverde goederen/diensten	2.182	11,5	502	14,1	2,6 (22,6)
Arbeidsomstandigheden, loon of ontslag van personeelsleden*	594	3,1	264	7,4	4,3 (138,7)
Aanvraag van vergunningen	984	5,2	114	3,2	-2,0 (-38,5)
Belastingen, heffingen en/of invoerrechten	1.094	5,7	84	2,4	-3,3 (-57,9)
Betaling van afgenomen goederen/diensten	1.978	10,4	93	2,6	-7,8 (-75,0)
Kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van afgenomen goederen/diensten	3.699	19,4	533	15,0	-4,4 (-22,7)
<b>Het totaal van problemen</b>	<b>19.053</b>	<b>100</b>	<b>3.559</b>	<b>100</b>	<b>Nvt</b>

Tabel 7 onderstreept wat we reeds zagen in tabel 6. De aantallen (potentieel) juridische problemen zijn geringer dan de aantallen serieuze problemen. Wanneer echter naar de relatieve frequentie van problemen wordt gekeken, blijkt uitgaande van de serieuze problemen het aandeel van de eerste drie probleemsoorten in het geval van (potentieel) juridische problemen hoger te zijn: relatief veel van de serieuze problemen van deze soorten zijn ook (potentieel) juridisch van aard. Voor de overige vier probleemsoorten geldt het omgekeerde: de relatieve frequentie van de serieuze problemen is hoger dan die van de (potentieel) juridische problemen. Dit wijst erop dat veel van de serieuze problemen niet ook (potentieel) juridisch van

aard zijn. Het relatieve verschil is dus niet constant, dit ondersteunt de hypothese niet.

### **Toets hypothese C:**

Voor de toets van deze hypothese gebruiken we de resultaten van de vorige toets. We maken een nieuw onderscheid tussen de probleemsoorten.

A probleemsoorten die de respondent waarschijnlijk bij wederpartij aanhangig heeft gemaakt (het bedrijf 'ageert').

Dit zijn:

A1 problemen over de betaling van door het bedrijf *geleverde* goederen of diensten;

A2 problemen over andere aspecten (kwaliteit, hoeveelheid of levertijd) van door het bedrijf *afgenomen* goederen of diensten

R Probleemsoorten waarmee de respondent waarschijnlijk door de wederpartij wordt geconfronteerd (het bedrijf 'reageert').

Dit zijn:

R1 problemen over de betaling van door het bedrijf *afgenomen* goederen of diensten;

R2 problemen over andere aspecten (kwaliteit, hoeveelheid of levertijd) van door het bedrijf *geleverde* goederen of diensten

O Probleemsoorten die niet onder de bovenstaande tweedeling begrepen kunnen worden.

De verwachting is daarbij dat de soorten problemen waarvoor geldt dat het bedrijf actief is (A1, A2) het procentueel verschil in de incidentie en frequentie van serieuze problemen en (potentieel) juridische problemen groter is dan bij de soorten problemen waarvoor geldt dat het bedrijf reageert (R1, R2). Wanneer naar tabel 6 wordt gekeken, blijkt dit voor de incidentie niet op te gaan. Het relatieve verschil in het percentage is bij de probleemsoort A1 (37,9) kleiner dan bij R1 (73,0) en R2 (39,8) terwijl juist een grotere afname werd verwacht. Dit geeft geen aanwijzing voor het optreden van het veronderstelde intentie-effect. Voor probleemsoort A2 (60,4) geldt dit ook als wordt vergeleken met R1. Vergeleken met R2 (39,8) is het verschil bij A2 groter, wat de hypothese ondersteunt, maar een ondubbelzinnige ondersteuning van de hypothese is het niet.

Wanneer naar de relatieve verschillen in de frequentie in tabel 7 wordt gekeken, vinden we deze evenmin. Het relatieve verschil in het percentage is bij de probleemsoort A1 (23,7) weliswaar groter dan R1 (-75,0) en R2 (22,6), en A2 (-22,7) is eveneens groter dan R1, maar A2 is kleiner dan R2 (22,6). Hieruit valt geen ondubbelzinnige ondersteuning van de hypothese uit af te leiden.

### **Toets hypothese D:**

Voor de toets van deze hypothese vergelijken we de groep respondenten die aan beide enquêtes deelnam op het aantal inschakelingen van sommige juridische dienstverleners. Als indicator voor de ernst van de ondervonden problemen gebruiken we de absolute en relatieve frequentie van het beroep op de rechter

- de mediator
- advocaat
- de rechtsbijstandsverzekering
- de deurwaarder

Daarbij beperken we de deelnemers aan de eerste enquête tot de groep die tenminste één van de bedoelde zeven probleemsoorten ondervond en de juridische dienstverleners benaderde vanwege een behoefte aan hulp. Opgemerkt dient te worden dat de inschakeling van de juridische dienstverleners bij de deelnemers aan de eerste enquête wordt overschat omdat deze terug te voeren kan (en in sommige gevallen zal) zijn op een probleem dat niet valt onder een van de zeven hier onderzochte probleemsoorten. De resultaten van de eerste enquête laten een koppeling van ondervonden problemen en de inschakeling van juridische dienstverleners niet toe.

**Tabel 8 De inschakeling van een selectie van juridische dienstverleners door een selectie van bedrijven (N=1.658)**

Juridische dienstverlener	Eerste enquête		Tweede enquête		Absolute (en relatieve) verschil in frequentie	
	Frequentie	Relatieve	Frequentie	Relatieve	Frequentie	Relatieve
		frequentie		frequentie		frequentie
Advocaat	1.001	5,3	668	18,8	333	(13,5)
Deurwaarder	2.702	14,2	670	18,8	2.032	(4,6)
Rechtsbijstandsverzekering	256	1,3	198	5,6	58	(4,2)
Mediator	83	0,4	53	1,5	30	(1,1)
Rechter	1.029	5,4	392	11,0	637	(5,6)
<b>Totaal</b>	<b>5.071</b>	<b>26,6</b>	<b>1.981</b>	<b>55,7</b>	<b>3.090</b>	<b>(29,0)</b>

Tabel 8 maakt duidelijk dat gemeten naar de aantallen inschakelingen van juridische dienstverleners het verschil tussen de resultaten van de eerste en de twee enquête aanzienlijk geringer zijn dan wanneer naar de aantallen problemen wordt gekeken. Dit correspondeert met de gedachte dat de (potentieel) juridische problemen een deelverzameling van de serieuze problemen zijn. Grote verschillen bestaan alleen bij de frequentie van de inschakeling van de deurwaarder en de rechter. Bij die twee juridische dienstverleners is het echter denkbaar dat op hen bij incassozaken een routinematig beroep wordt gedaan dat niet als een (potentieel) juridische probleem door de respondenten wordt ervaren of aangemerkt. Wanneer naar het verschil in relatieve inschakelingfrequentie wordt gekeken, waarmee hier wordt bedoeld het aantal inschakelingen op het aantal problemen behorend tot de zeven probleemsoorten waarmee de respondenten werden geconfronteerd, blijkt dat deze voor elk van de juridische dienstverleners hoger is in het geval van de bedrijven die (potentieel) juridische problemen ondervonden. Ook dit correspondeert met de gedachte dat deze (potentieel) juridische problemen een deelverzameling van de serieuze problemen vormen.

### Conclusie en discussie

De toets van hypothese A leidde tot de slotsom dat het verschil in de incidentie en frequentie van serieuze en (potentieel) juridische problemen geen selectie-effect is. Wanneer de onderzoeksgroep wordt beperkt tot de bedrijven die aan beide enquêtes deelnamen, en de probleemsoorten die in ogenschouw worden genomen beperkt blijven tot die welke in beide enquêtes voorkwamen, blijft tussen beide enquêtes het grote verschil in de probleemincidentie en -frequentie bestaan.

De toets van hypothese B leidde tot de conclusie dat er wat de probleemincidentie betreft twee groepen probleemsoorten bestaan: een groep van probleemsoorten waar het verschil in de incidentie tussen serieuze en (potentieel) juridische problemen relatief klein is; en een groep van probleemsoorten waar het verschil in de

incidentie van serieuze en (potentieel) juridische problemen relatief groot is. Wanneer naar de probleemfrequentie wordt gekeken, is de scheidslijn dezelfde. De probleemsoorten waarbij het verschil in incidentie tussen de serieuze en de (potentieel) juridische probleemsoorten gering was, vertonen in relatieve termen een positief verschil in de frequentie.

Vanwege het niet constante verschil tussen de incidentie en frequentie van serieuze en (potentieel) juridische problemen, menen we dat hypothese B niet wordt ondersteund. Hier zou tegenin kunnen worden gebracht dat de aandacht van de respondent weliswaar voor alle probleemsoorten evenveel wordt gefocust, maar dat de probleemsoorten onderling verschillen op hun verdeling naar ernst. Het gevolg hiervan is dat sommige probleemsoorten een groter verschil in incidentie en frequentie tussen de serieuze en (potentieel) juridische probleemsoorten te zien geven dan andere. Van de eerste groep probleemsoorten, de betaling van geleverde goederen of diensten; de kwaliteit, hoeveelheid en levertijd van geleverde goederen of diensten en de problemen met het personeel is inderdaad aannemelijk dat het verschil tussen de incidentie (en de frequentie) van serieuze en (potentieel) juridische problemen relatief gering is. De reden zijn echter verschillend en wijzen niet allemaal in de richting van een ongelijke mate van ernst van de problemen. De eerste probleemsoort raakt direct aan de continuïteit van het bedrijf: wanneer afnemers hun rekeningen niet betalen, komt het voortbestaan van het bedrijf in gevaar. Het is daarom voorstelbaar dat veel van de serieuze problemen over de betaling van geleverde goederen of diensten ernstig zijn en daarom tevens als (potentieel) juridische problemen optreden.

Wat de problemen met het personeel betreft, gaat dit minder op want deze problemen hoeven niet direct het voortbestaan van het bedrijf te bedreigen. Er is dus waarschijnlijk een andere reden dat relatief veel van deze problemen zowel serieus als (potentieel) juridisch van aard zijn. Waarschijnlijk geven veel van de problemen aanleiding voor de ontbinding van de arbeidsovereenkomst en de gang naar de rechter is dan onvermijdelijk (rechtsnoodzaak). Serieuze problemen met het personeel kunnen dus relatief vaak tevens (potentieel) juridische problemen zijn, maar over de ernst van het probleem zegt dit niet zo veel.

Voor de kwaliteit, kwantiteit of levertijd van geleverde goederen of diensten is het minder duidelijk waarom er een relatief gering verschil in de incidentie van serieuze en (potentieel) juridische problemen bestaat. Wellicht waren de respondenten minder snel geneigd de problemen rond hun eigen leveringen als 'serieus probleem' te bestempelen, maar konden ze hier niet meer onderuit toen deze problemen een (potentieel) juridische karakter kregen. Dat zou het relatief geringe verschil in de incidentie kunnen verklaren.

Voor de overige probleemsoorten geldt dat het verschil tussen de incidentie (en frequentie) van serieuze en (potentieel) juridische problemen relatief groot is. Dit betreft de probleemsoorten: het aanvragen van vergunningen; belastingen, heffingen en/of invoerrechten; de betaling van afgenomen goederen of diensten; en de kwaliteit, kwantiteit en levertijd van geleverd gekregen goederen of diensten. Het is niet onaannemelijk dat veel van de serieuze problemen van deze probleemsoorten geen (potentieel) juridische problemen zijn, maar of dit met de geringere ernst van de problemen te maken heeft, is de vraag. Bij problemen met de overheid, over vergunningen of belastingen, wordt de gang naar de rechter vaak als vruchteloos gezien, zo blijkt uit de beantwoording van de open vraag naar het niet in schakelingen van juridische dienstverleners.

Dat de respondenten relatief veel serieuze problemen die ontstaan over de betaling van rekeningen door hun bedrijven niet ook als (potentieel) juridisch bestempelen, zou daarentegen wel op een lagere inschatting van de ernst van de problemen terug te voeren kunnen zijn. Het is immers aannemelijk dat het niet betalen van rekenin-

gen door de partij die niet betaald minder ernstig wordt gevonden dan door de partij die op de betaling van de rekening wacht.

Het relatief forse verschil in de incidentie (en frequentie) van de serieuze en de (potentieel) juridische problemen over de kwaliteit, kwantiteit en levertijd van geleverd gekregen goederen of diensten zou terug te voeren kunnen zijn op de relatief geringe ernst van dit type probleem. De bijkomende vooronderstelling voor het ontbreken van een systematisch verschil tussen de incidentie van serieuze en (potentieel) juridische problemen die de hypothese over het focussen van de aandacht door de vraagvolgorde redde, wordt door de gevonden resultaten maar ten dele ondersteund. Uitsluitel is echter op basis van de beschikbare gegevens niet te geven: wellicht speelt de vraagvolgorde in combinatie met een wisselende verdeling in de mate van ernst over de probleemsoorten dus toch een rol.

De toets van hypothese C geeft geen aanwijzingen voor het bestaan van een 'intentie-effect'. Het verschil in de incidentie en frequentie van serieuze en (potentieel) juridische problemen is niet stelselmatig groter wanneer de probleemsoorten (waarschijnlijk) door de respondent aanhangig zijn gemaakt vergeleken met de probleemsoorten die (waarschijnlijk) door de wederpartij aanhangig zijn gemaakt.

De toets van hypothese D ondersteunt de gedachte dat de serieuze problemen een deelverzameling van de (potentieel) juridische problemen vormen. Wanneer naar de inzet van de selectie van juridische dienstverleners wordt gekeken wier activiteit op actieve hulp bij een ernstig probleem, valt een groot deel van het verschil tussen de serieuze en de (potentieel) juridische problemen weg. Wat de deurwaarder en de rechter betreft, is dit nog het minst het geval, maar dit zou het gevolg van incassozaken kunnen zijn, zaken die door hun eenvoud (en de hoge mate waarin zij voorkomen) door de respondenten nog wel als serieus, maar niet meer als (potentieel) juridisch worden gezien, ook al komen de deurwaarder en de rechter er aan te pas. De conclusies is daarmee dat we verschillende aanwijzingen hebben verzameld dat het verschil in incidentie en frequentie van de serieuze en (potentieel) juridische problemen (voor een groot deel) terug te voeren is op een verschil in ernst van het probleem.

## Bijlage 3 Samenstelling begeleidingscommissie

Dr. mr. A. Jettinghoff  
Mw. drs. E. Nieuwenkamp  
Drs. W.D.M. van der Valk

Dr. B.C.J. van Velthoven  
Mw. dr. M.J. ter Voert  
Mr. D. Winters

Radboud Universiteit Nijmegen  
Ministerie van Justitie/Directie Rechtsbestel  
Economisch Instituut voor het Midden- en  
kleinbedrijf  
Universiteit Leiden  
Ministerie van Justitie/WODC  
Winters & De Vries Advocaten