



**Cahier 2019-11**

## Geschillen in het MKB

Over het verloop van conflicten bij bedrijven tot tien werkzame personen

T. Geurts  
M.J. ter Voert

**Cahier**

De reeks Cahier omvat de rapporten van onderzoek dat door en in opdracht van het WODC is verricht. Opname in de reeks betekent niet dat de inhoud van de rapporten het standpunt van de Minister van Justitie en Veiligheid weergeeft.

# Inhoud

## **Samenvatting — 5**

### **1 Inleiding — 13**

- 1.1 Maatschappelijke relevantie — 13
- 1.2 Onderzoeksvragen — 14
- 1.3 Onderzoeksopzet — 15
  - 1.3.1 Afbakening doelpopulatie — 15
  - 1.3.2 Steekproef en dataverzameling — 16
  - 1.3.3 Online enquête — 17
- 1.4 Leeswijzer — 18

### **2 Achtergrond — 19**

- 2.1 Eerder onderzoek naar geschilbeslechting — 19
- 2.2 Juridificeerbare conflicten — 22
- 2.3 Gedragsalternatieven conflictaanpak — 23
  - 2.3.1 Conflictaanpak en achtergrondkenmerken — 24
- 2.4 Achtergrondkenmerken in dit onderzoek — 26

### **3 Juridificeerbare conflicten van kleine bedrijven — 28**

- 3.1 Aard en aantal juridificeerbare conflicten van bedrijven — 28
- 3.2 Aantal juridificeerbare conflicten in de business-economy — 31
- 3.3 Samenloop van verschillende juridificeerbare conflicten — 32
- 3.4 Achtergrondkenmerk van het bedrijf en het risico op een conflict — 34
- 3.5 Achtergrondkenmerken nader onderzocht — 35
  - 3.5.1 Kans op een conflict — 35
  - 3.5.2 Kans op een handelsconflict — 39
- 3.6 Samenvatting — 40

### **4 De weg naar het recht: opvattingen en hoofdlijnen — 41**

- 4.1 Oordeel over toegang tot recht en vertrouwen — 41
- 4.2 Het beroep op juridische dienstverlening — 42
  - 4.2.1 Inschakelen van dienstverleners door bedrijven — 43
  - 4.2.2 Frequentie van het gebruik van juridische dienstverleners — 44
  - 4.2.3 Instroom van zaken bij juridische dienstverleners — 44
- 4.3 Beroep op beslissende instanties — 46
  - 4.3.1 Inschakelen van beslissende instanties door bedrijven — 46
  - 4.3.2 Instroom van zaken bij beslissende instanties — 47
- 4.4 Gebruik van internet — 48
- 4.5 Achtergrondkenmerken en de beoordeling van het rechtssysteem — 49
- 4.6 Samenvatting — 51

### **5 Aanpak van het belangrijkste conflict — 53**

- 5.1 Kenmerken van het belangrijkste conflict — 53
  - 5.1.1 Conflictonderwerp — 53
  - 5.1.2 De wederpartij — 54
  - 5.1.3 Conflicternst — 55
  - 5.1.4 Conflictgevolgen — 55
  - 5.1.5 Conflictduur — 56
- 5.2 Ondernomen acties ter aanpak van het belangrijkste conflict — 57

- 5.2.1 Ingeschakelde dienstverleners — 60
- 5.2.2 Procedure bij beslissende instantie — 62
- 5.3 Aanpak naar achtergrondkenmerken — 64
- 5.4 Achtergrondkenmerken nader onderzocht — 67
- 5.5 Samenvatting — 69

## **6 Afloop en waardering — 73**

- 6.1 Afloop conflict — 73
- 6.2 Beoordeling afloop — 76
- 6.3 Waardering van dienstverlener en beslissende instanties — 78
- 6.4 Toegang tot recht en vertrouwen — 80
- 6.5 Resultaat en waardering naar achtergrondkenmerken — 81
- 6.6 Samenvatting — 86

## **Summary — 88**

## **Literatuur — 96**

### **Bijlage**

- 1 Samenstelling begeleidingscommissie — 100
- 2 De aanschrijfbrief — 101
- 3 De vragenlijst — 102
- 4 Steekproeftrekking en gewichten — 120
- 5 Non responsanalyse — 121
- 6 Tabellen bij hoofdstuk 3 — 125
- 7 Tabellen bij hoofdstuk 4 — 139
- 8 Tabellen bij hoofdstuk 5 — 149
- 9 Tabellen bij hoofdstuk 6 — 169

## Samenvatting

Het midden- en kleinbedrijf wordt ook wel de motor van de Nederlandse economie genoemd. Voor het creëren van gunstige omstandigheden waarbinnen deze bedrijven goed kunnen gedijen, spelen de kwaliteit en toegankelijkheid van het rechtssysteem een belangrijke rol. De Minister voor Rechtsbescherming is stelselverantwoordelijk voor een goed en toegankelijk rechtssysteem (Artikel 32 rijksbegroting 2019). Tevens heeft de minister een financierende rol en is hij verantwoordelijk voor het wettelijke kader waarbinnen zelfstandige professionals in het justitiële domein, zoals deurwaarders en advocaten, moeten opereren. In het kader hiervan is inzicht gewenst in de conflicten die bedrijven ervaren, hoe ze deze aanpakken en hoe ze aankijken tegen de bestaande juridische voorzieningen.

Deze rapportage gaat in op conflicten van MKB-bedrijven tot tien werkzame personen. Dit vanuit de veronderstelling dat als een conflict zich voordoet, ze kwetsbaarder zijn dan grotere MKB-bedrijven omdat ze vaak minder beschikking zullen hebben over economische en juridische hulpbronnen en minder ervaring met het oplossen van potentieel juridische problemen. MKB-bedrijven met 10 t/m 250 werkzame personen blijven dus buiten beeld. Desalniettemin geeft het onderhavige onderzoek zicht op het leeuwendeel van de bedrijven in de zakelijke economie: 96% van alle MKB-bedrijven telt één tot tien werkzame personen. De onderzoeksvragen zijn:

- 1 Hoeveel bedrijven hebben in het afgelopen jaar civiel- en bestuursrechtelijke conflicten ervaren? Wat is de aard van deze conflicten?
- 2 Hoeveel bedrijven hebben het afgelopen jaar een beroep op juridische dienstverleners en (buiten)gerechtelijke procedures gedaan? Welke waren dit? En om welke redenen zien ze af van het inschakelen van dienstverleners en procedures?
- 3 Hoe zijn de belangrijkste conflicten afgelopen en wat zijn de resultaten van de gevolgde aanpak?
- 4 Hoe beoordelen bedrijven de dienstverlening van dienstverleners en beslissende instanties?
- 5 Hoe beoordelen bedrijven de toegang tot recht en hoe is hun vertrouwen in het rechtssysteem in het algemeen?

Het onderzoek betreft alleen conflicten tussen bedrijven onderling, en tussen bedrijven enerzijds en anderzijds personeel, burgers of de overheid. Voor het burgerperspectief wordt verwezen naar de *Geschilbeslechtingdelta Burgers* (Ter Voert & Klein-Haarhuis, 2015).

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen is een enquête uitgezet onder bedrijven. De steekproef is samengesteld door gebruikmaking van het Algemeen Bedrijvenregister (ABR) van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Uit de bedrijvenpopulatie van 778 duizend MKB-bedrijven tot tien werkzame personen werd een aselechte steekproef getrokken van 4.130 bedrijven. Aan de enquête hebben 1.697 bedrijven meegedaan, een respons van 41%. De gegevens zijn –in opdracht van het WODC- in de periode september-november 2018 verzameld door het CBS en vervolgens verwerkt door het WODC. De bedrijven zijn gevraagd naar hun conflicten in het jaar voorafgaand aan deze enquête (het najaar 2017- najaar 2018).

Rapportage over het verrichte onderzoek geschiedt in deze samenvatting aan de hand van twee thema's: 1) de conflicten van bedrijven en het halen van recht en 2) de aanpak van het *belangrijkste* conflict, inclusief de afloop ervan en de tevredenheid met eventueel gebruikte juridische dienstverlening.

## **Conflicten van bedrijven en het halen van recht**

### *Aantal en aard van de conflicten*

Ongeveer 274 duizend van de 778 duizend bedrijven tot tien werkzame personen (35%) heeft in het jaar voorafgaand aan de enquête één of meer conflicten gehad. Ongeveer 135 duizend bedrijven (17%) kreeg te maken met conflicten omtrent de inkoop en 105 duizend (13%) met verkoopconflicten. Deze in- en verkoopconflicten gingen meestal over het product zelf en de betaling ervan (of de hoogte van de factuur). Andersoortige conflicten kwamen minder vaak voor, zoals conflicten omtrent personeel (51 duizend bedrijven; 7%) en conflicten over milieu- en omgevingsoverlast (ongeveer 11 duizend bedrijven; 1%). Personeelsconflicten gaan meestal over het functioneren (46%) en/of ontslag (34%), maar conflicten over ziekte of verlof (30%) en het loon (19%) zijn ook niet ongewoon.

De kans dat een bedrijf met een conflict te maken krijgt, varieert naar bepaalde achtergrondkenmerken van het bedrijf. Dit is groter dan het gemiddelde van 35% als het bedrijf een familiebedrijf is, één of meerdere nevenvestigingen heeft, meerdere online activiteiten ontplooit, interne en externe juridische hulpbronnen heeft, en/of vooral te maken heeft met één leverancier.

### *Meningen over het halen van recht*

Wat betreft het halen van recht komt naar voren dat veel bedrijven zich hier geen beeld bij kunnen vormen of ervaring mee hebben. Op de enquêtevragen over hoe bedrijven aankijken tegen het halen van hun recht, heeft 21% tot 41% van de bedrijven 'weet ik niet' ingevuld. Het zijn vooral de ondernemers die het afgelopen jaar geen conflict hebben gehad die dit antwoord hebben gegeven (26% tot 51%). Slechts weinig ondernemers (6%) zijn van mening dat het makkelijk is om je recht te halen. Belangrijke factoren die daarin meespelen zijn de gepercipieerde hoge kosten en de verwachting dat gerechtelijke procedures tijdrovend en niet eenvoudig zijn. Dit neemt niet weg dat ongeveer de helft van de ondernemers het wel de moeite waard vindt om bij een ernstig conflict juridische stappen te ondernemen. Ongeveer een kwart van de bedrijven vindt het lastig een goede juridische dienstverlener te vinden, en ongeveer een vijfde is van mening dat er onvoldoende voorzieningen zijn voor advies of hulp. Rond de 10% heeft geen vertrouwen in een eerlijke beslissing door de rechter of in het vakmanschap van een advocaat. Bedrijven die het afgelopen jaar een conflict hebben gehad, oordelen negatiever over de toegang tot of het vertrouwen in het rechtssysteem dan bedrijven zonder conflict.

### *Inschakelen van juridische dienstverleners*

Van de ongeveer 274 duizend bedrijven met één of meer conflicten heeft 62% ter aanpak van een conflict, één of meerdere juridische professionals ingeschakeld. Meestal ging dit om een advocaat (24%) of accountant (24%), maar ook incassobureaus (14%), rechtsbijstandsverzekeraars (10%), belastingadviseurs (9%), financieel adviseurs (7%) en gerechtsdeurwaarders (6%) worden door bedrijven ingeschakeld.

Incassobureaus en gerechtsdeurwaarders worden door bedrijven respectievelijk gemiddeld 1,7 en 1,6 keer per jaar ingeschakeld, belastingadviseurs 1,5 keer en advocaten 1,4 keer per jaar. Financieel adviseurs worden minder frequent ingeschakeld (gemiddeld 1,3 keer per jaar), net als de politie, brancheverenigingen/

organisaties, rechtbijstandsverzekeraars en accountants (gemiddeld 1,2 keer). Indien mediators worden ingeschakeld, is dit vrijwel zonder uitzondering één keer per jaar (en het gemiddelde is 1,1 keer).

Aan de hand van de informatie uit de enquête is een inschatting gemaakt van het aantal zaken dat vanuit MKB-bedrijven tot tien werkzame personen bij verschillende juridische dienstverleners instroomt. Het instroombeeld is vrij divers. Bij de 'traditionele' juridische beroepsgroepen van advocaat en gerechtsdeurwaarder stroomde de meeste zaken in: gezamenlijk werden ze voor bijna een kwart van alle conflicten die jaarlijks onder deze MKB-bedrijven spelen, ingeschakeld. De instroom van zaken bij de advocatuur betreft naar schatting 95 duizend zaken per jaar en bij de gerechtsdeurwaarderij 27 duizend zaken per jaar. Bij andere dienstverleners stromen ook regelmatig zaken in. Meestal ging dit dan om accountants, incassobureaus, financieel- en belastingadviseurs en rechtbijstandsverzekeraars.

#### *Inschakelen van beslissende instanties*

Ongeveer 16% van de bedrijven met één of meerdere conflicten heeft een instantie ingeschakeld voor het krijgen van een beslissing van een neutrale derde partij. Het vaakst wordt de rechter ingeschakeld (12%). Enkele bedrijven hebben een beslissing van een bezwaar- of geschillencommissie gevraagd (beiden 2%). Andere beslissende instanties worden maar zelden gebruikt. Bedrijven die voor het aanpakken van hun conflict een rechtbank inschakelen, doen dit gemiddeld 1,4 keer per jaar.

In de rapportage is tevens een inschatting gemaakt van het aantal zaken dat bij de verschillende beslissende instanties instroomt. Hieruit kwam naar voren dat ruim twee derde van de zaken bij de rechtbank terecht kwam. Andere instanties waar zaken instromen zijn bezwaarcommissies (13%) en geschillencommissies (6%). Een klein deel van de zaken waarvoor een beslissing gewenst is, stroomt in bij online geschiloplossing via een bedrijf zoals Paypal (7%), arbitrage (2%) of een andere, niet in de antwoordcategorieën opgenomen instantie (4%).

#### *Online hulpmiddelen*

Voor het aanpakken van één of meerdere conflicten is ongeveer de helft van de bedrijven het internet opgegaan. Meestal gaat dit om het vinden van informatie, maar het internet wordt ook wel ingezet voor het vinden van een dienstverlener, om advies te krijgen van een dienstverlener of om een online hulpmiddel in te zetten.

## **Het belangrijkste conflict en het halen van recht**

#### *Wat zijn de belangrijkste conflicten?*

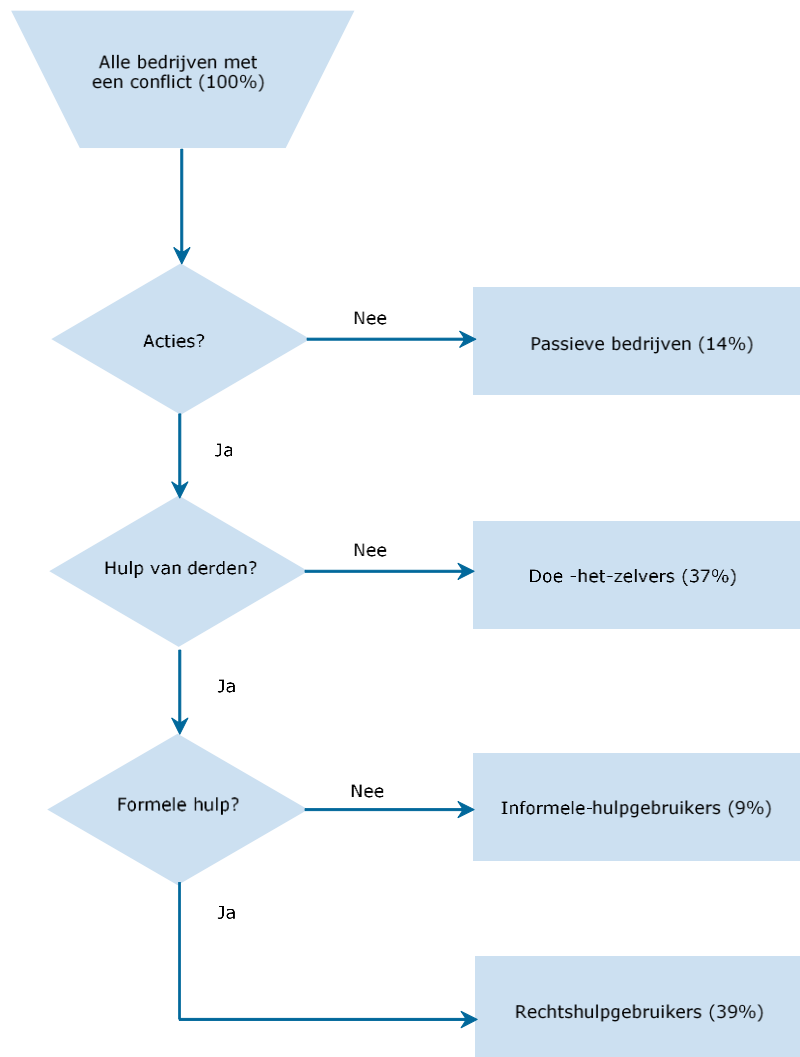
De belangrijke conflicten zijn divers. Deze conflicten gaan vaak over de handel (17% inkoop of 29% verkoop) en arbeidsrelaties (10%), maar een fors deel van de conflicten (44%) gaat over diverse andere onderwerpen zoals schade, contracten, vergunningen, belastingen, vandalisme, intellectueel eigendom, overlast, etc. De meeste belangrijke conflicten (64%) vormen geen of een zeer beperkte bedreiging voor het bedrijf. Ongeveer 22% vormt een matig tot behoorlijke bedreiging en 13% vormt zelfs een (zeer) sterke bedreiging. De twee vaakst genoemde gevolgen van het conflict waren de extra kosten (158 duizend bedrijven) en het verlies van klanten/inkomsten (89 duizend bedrijven). In meer dan de helft van de conflicten is de wederpartij een ander bedrijf (56%), in een kwart van de conflicten een particulier (inclusief eigen personeel ; 25%), in een klein deel van de zaken de overheid (13%) of andere wederpartijen (5%). Ongeveer de helft de bedrijven voor wie het belangrijkste conflict in het jaar voorafgaand aan de enquête was afgerond,

heeft dit conflict langer dan één maand maar korter dan één jaar geduurd (52%). Ongeveer 17% van de belangrijkste afgeronde conflicten heeft lager dan twee jaar geduurd, en 31% duurde minder dan één maand.

*Aanpak van het belangrijkste conflict: inschakelen van rechtshulp*

Van alle bedrijven kan 14% als inactief worden getypeerd omdat ze geen actie hebben ondernomen om het probleem aan te pakken (zie figuur S1). Bedrijven die wel iets hebben ondernomen, kunnen worden onderverdeeld in bedrijven die alleen zelf iets doen (37% van alle bedrijven met een conflict), bedrijven die gebruik hebben

**Figuur S1 De door bedrijven gevolgde aanpak van het belangrijkste conflict (N = 274 duizend bedrijven met een of meer conflicten)<sup>a, b</sup>**



a Een zeer klein aantal bedrijven heeft een andersoortige actie ondernomen (1%) of is een procedure gestart onder hulp van een derde in te schakelen (1%). Deze bedrijven staan in bovenstaand schema niet opgenomen.

b Door afronding tellen de percentages niet op tot 100%.

Noot: Zie tabel b8.3 in bijlage 8 voor achterliggende cijfers.



gemaakt van informele hulp uit eigen netwerk (familie, zakenpartner etc., 9%) en bedrijven die een juridische deskundige hebben ingeschakeld (39%). Ter aanpak van het probleem hebben veel van deze actieve bedrijven contact gehad met de andere partij. Dit geldt voor 96% van de bedrijven die het conflict zelf aanpakken, 66% van de informele hulpgebruikers en 66% van de rechtshulpgebruikers. Ingeschakelde professionals bij het belangrijkste conflict betreffen het vaakst advocaten (35%), rechtsbijstandsverzekeraars (14%), accountants (14%), incassobureaus (7%) en gerechtsdeurwaarders (7%). Bij handelsconflicten kiezen bedrijven er vaker voor om het conflict zelf op te lossen en bij arbeidsconflicten wordt vaker hulp van een professional ingeschakeld.

Niet altijd zal een overwogen dienstverlener daadwerkelijk worden ingeschakeld. Een kwart van de bedrijven heeft, na te hebben overwogen om een bepaalde dienstverlener in te schakelen, hier later toch van afgezien. Meestal is afgezien van rechtshulp van advocaten (42%), maar ook van andere juridische dienstverleners wordt regelmatig afgezien zoals van incassobureaus (19%), branche- of beroepsverenigingen (16%), rechtsbijstandsverzekeraars (15%), mediators (13%), etc. Bedrijven zagen onder andere van het inschakelen van rechtshulp af omdat ze het te duur vonden (31%), het teveel tijd of moeite zou kosten (25%) of het de situatie niet zou verbeteren (22%). Dit wil overigens niet zeggen dat ze uiteindelijk geen rechtshulp hebben ontvangen. Ongeveer 40% heeft alsnog rechtshulp ingeschakeld. De bedrijven die geen rechtshulp hebben gehad maar het wel hebben overwogen, hebben besloten om het zelf te doen (33%), helemaal niks te doen (10%) of een kennis/vriend om advies of hulp te vragen (15%).

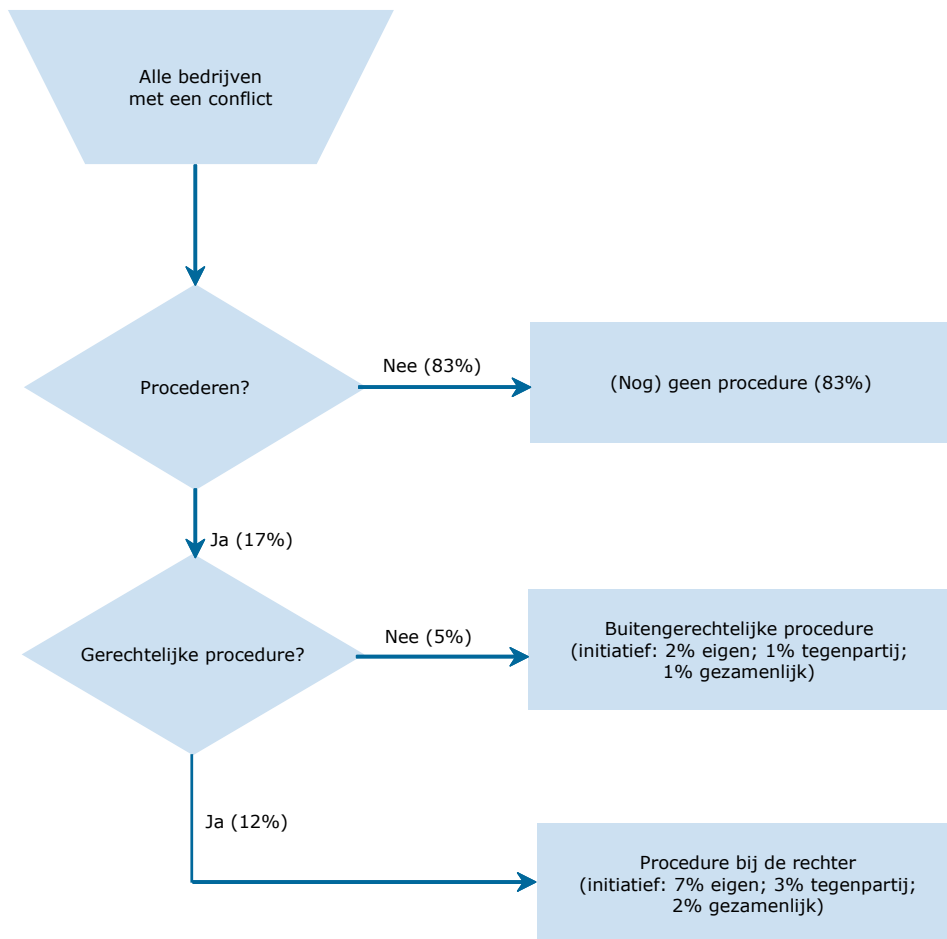
Het al dan niet inschakelen van rechtshulp wordt statistisch significant voorspeld door: het onderwerp en de ernst van conflict, de duur en het aantal gevolgen van het conflict, het startjaar van het bedrijf en het al dan niet hebben van een contract met een juridische dienstverlener. Het inschakelen van rechtshulp is waarschijnlijker naarmate het conflict meer gevolgen heeft, het conflict als ernstiger wordt ervaren, langer duurt en er een contract is met een dienstverlener. Bedrijven zullen minder snel rechtshulp inschakelen als het conflict over de inkoop gaat of als het bedrijf jonger dan vier jaar is.

#### *Aanpak van het belangrijkste conflict: doorlopen van een procedure*

Ongeveer 17% van de bedrijven heeft, al dan niet op eigen verzoek, te maken gehad met een beslissende instantie. Ongeveer 12% heeft een gerechtelijke en 5% een buitengerechtelijke procedure doorlopen (zie figuur S2). Ongeveer 6% van alle bedrijven met een conflict heeft zelf een procedure bij de rechter aanhangig gemaakt. Bij 3% was dit op initiatief van de wederpartij en bij 2% betrof dit een gezamenlijk besluit. Niet zelden komt het voor dat een bedrijf heeft overwogen om een procedure te starten, maar hiervan heeft afgezien. Dit gaat om 9% van alle bedrijven met een conflict (in totaal 23 duizend bedrijven), waarbij meestal is afgezien van een rechtbank (11 duizend bedrijven; 4%) en een geschillencommissie (9 duizend bedrijven; 3%). In mindere mate werd na overweging afgezien van de volgende instanties: een bezwaarcommissie, een arbitragecommissie, een buitenslands geschillenorgaan, of online geschilbeslechting bij een bedrijf zoals PayPal (in totaal 3%). De meest genoemde redenen zijn dat het te duur is (13 duizend bedrijven), teveel tijd vraagt (12 duizend bedrijven) en teveel moeite kost (8 duizend bedrijven).

Het inschakelen van een instantie wordt statistisch significant voorspeld door vier kenmerken: de conflictduur, de wederpartij, internationale handel en lidmaatschap

**Figuur S2 De door bedrijven ingeschakelde beslissende instantie ter aanpak van het belangrijkste conflict<sup>a</sup>**



<sup>a</sup> Door afronding tellen de percentages niet op tot 100%.

*Noot:* Zie tabel b8.8 en b8.9 in bijlage 8 voor achterliggende cijfers.

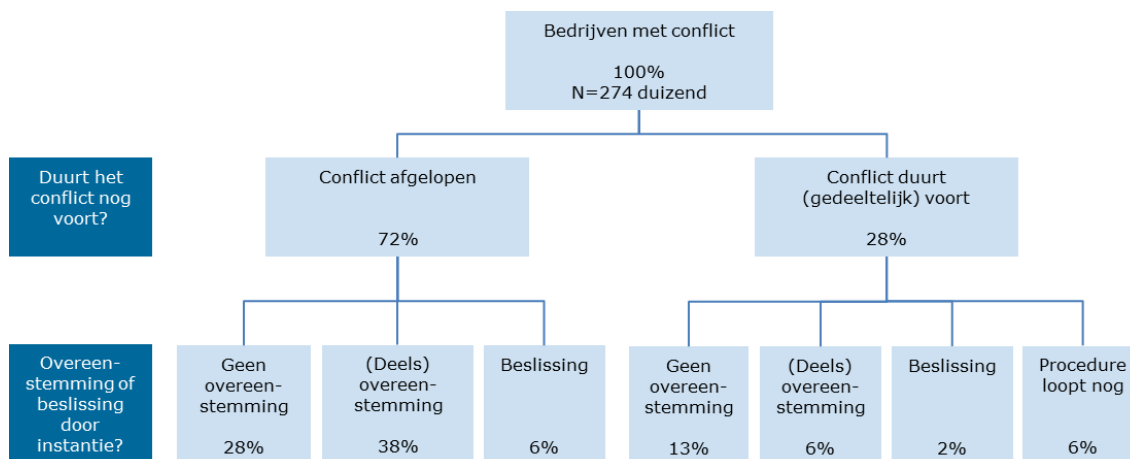
van een geschillencommissie. Naarmate het conflict langer duurt is de kans op het inschakelen van een beslissende instantie groter. De kans is bijvoorbeeld 45% bij conflicten die twee jaar of langer duren tegenover 6% bij conflicten die minder dan een maand duren. Ten opzichte van particuliere wederpartijen (inclusief eigen personeel) hebben conflicten waarbij de wederpartij 'anders of onbekend' was een kleinere kans op het doorlopen van een procedure bij een beslissende instantie (15 procentpunten). Bedrijven die naar het buitenland exporteren hebben ten opzichte van bedrijven die niet im- of exporteren een kleinere kans dat een beslissende instantie is ingeschakeld (16 procentpunten). Indien het bedrijf lid is van een geschillencommissie is de kans groter op het doorlopen van een procedure bij een beslissende instantie dan bedrijven die hier niet lid van zijn (9 procentpunten verschil).

#### *Afloop van het belangrijkste conflict*

Ten tijde van de enquête is nog niet van alle conflicten duidelijk hoe ze aflopen. Ongeveer 72% van de bedrijven geeft aan dat het conflict is beëindigd, met als afloop: 28% geen overeenstemming, 38% (gedeeltelijke) overeenstemming en 6% een beslissende uitspraak. Bij de overige 28% duurt het conflict nog (gedeel-

telijk) voort en worden er mogelijk nog stappen ondernomen: 13% heeft (nog) geen overeenstemming bereikt, bij 6% loopt de procedure nog en bij een deel is al wel (gedeeltelijke) overeenstemming met de andere partij bereikt (6%) of ligt er een beslissing van een instantie (2%) maar duurt het conflict nog voort en is het mogelijk dat er nog (juridische) stappen worden gezet.

**Figuur S3 Afloop van het conflict (in % bedrijven)<sup>a</sup>**



a Gewogen statistieken, alle percentages zijn ten opzichte van de 100% bedrijven met conflicten. Door afronding tellen de percentages niet op tot 100%.

Noot: Zie tabel b9.1 in bijlage 9 voor achterliggende cijfers

### Beoordeling van de afloop

Voor de resultaten die ondernemers hebben bereikt zijn verschillende indicatoren gebruikt. Er is gevraagd a) in hoeverre ze vinden dat het conflict is opgelost; b) of de beslissende uitspraak in hun voordeel of nadeel was; en c) hoe tevreden ze zijn met de bereikte overeenstemming, beslissing en afloop in het algemeen. Bij ongeveer een derde van de ondernemers is het conflict (nog) niet opgelost. Niet verwonderlijk, komt dit het meest vaak voor bij ondernemers die (nog) geen overeenstemming hebben bereikt met de andere partij en komt het bijna niet voor bij ondernemers waarvoor dat wel het geval is. Ongeveer 20% van de ondernemers die een uitspraak van een beslissende instantie heeft gekregen, vindt dat hiermee het conflict niet is opgelost.

Is er een beslissing genomen door een instantie dan melden ongeveer evenveel ondernemers (ongeveer een derde) dat die uitspraak in hun voordeel dan wel in hun nadeel is. Een derde is (zeer) ontevreden over de beslissing.

Ongeveer 20% van de ondernemers die (gedeeltelijke) overeenstemming heeft bereikt, is over die afspraken (zeer) ontevreden. Van alle ondernemers waarvan het conflict is afgelopen, is ongeveer 29% (zeer) ontevreden over die afloop.

### Waardering van de dienstverlener en beslissende instantie

Over het geheel genomen zijn de meeste ondernemers (zeer) tevreden (67%) over de dienstverlener die ze hebben ingeschakeld; ongeveer 11% is (zeer) ontevreden. Het meest tevreden zijn ze over aspecten als luisteren naar het probleem, bereikbaarheid, nakomen van afspraken en uitleg over juridische aspecten en juridische stappen. Het minst tevreden zijn ondernemers over kostenaspecten, zoals de hoogte van de factuur of de onduidelijkheid vooraf over de kosten. Over de kostenaspecten beoordelen ze advocaten negatiever dan de andere dienstverleners, terwijl ze advocaten weer positiever beoordelen wat betreft uitleg over juridische aspecten.

Van de ondernemers die een beslissende instantie hebben ingeschakeld is ongeveer een kwart ontevreden over verschillende aspecten van procedurele rechtvaardigheid, zoals voldoende geïnformeerd worden, gelijke behandeling en voldoende gehoord voelen.

#### *Waardering van de toegang tot recht en vertrouwen*

Al met al zijn er onder de bedrijven die een conflict hebben gehad, relatief veel bedrijven die negatief oordelen over de toegang tot recht en vertrouwen in het rechtssysteem. Het meest negatief zijn ondernemers die een conflict hebben gehad over de kosten van rechtshulp of gerechtelijke procedures in het algemeen. Ongeveer drie kwart vindt juridisch advies en het voeren van een gerechtelijke procedure erg duur. Meer dan de helft van de ondernemers met een conflict vindt het bovendien moeilijk om zijn recht te halen (59%) en vindt het voeren van een gerechtelijke procedure tijdrovend (73%) en niet eenvoudig (55%). Ondernemers zijn wat minder negatief over het vinden van een juridische dienstverlener: ongeveer een derde vindt dat er onvoldoende voorzieningen zijn voor advies of hulp of vindt het lastig om een goede juridische dienstverlener te vinden. Ongeveer een kwart van de ondernemers met een conflict heeft geen vertrouwen in een eerlijke beslissing van een rechter, 13% heeft geen vertrouwen in het vakmanschap van een advocaat en 30% verwacht weinig van juridische stappen.

#### *Afloop en waardering naar achtergrondkenmerken*

Het algemene beeld is dat verschillen in bedrijfskenmerken weinig uitmaken voor de resultaten die bedrijven bereiken of de oordelen die ze hebben over de gebruikte diensten en het rechtssysteem in het algemeen. Mogelijk is deze groep bedrijven al zo specifiek dat de variatie in kenmerken binnen deze groep te klein is om tot wezenlijke verschillen in uitkomsten of oordelen te leiden.

#### *Slotconclusie*

De meeste bedrijven kunnen erop rekenen dat ze op een gegeven moment met juridificeerbare conflicten te maken krijgen. Alleen al over de periode van één jaar tijd, heeft ongeveer een derde van de bedrijven één of zelfs meerdere conflicten gehad. Achtergrondkenmerken van bedrijven, zoals de economische sector, aantal werkzame personen, omzet en rechtspersoonlijkheid, hebben geen of een gematigde invloed op deze kans. Meestal zijn de conflicten niet zo ernstig. Het is dan ook niet zo verwonderlijk dat een substantieel deel van de bedrijven met een conflict geen actie onderneemt of geen hulp van derden nodig acht.

Hoe ernstiger het conflict, hoe groter de kans dat professionele rechtshulp wordt ingeschakeld. Deze rechtshulp wordt over het algemeen positief gewaardeerd. Bedrijven die uiteindelijk in een(buiten)gerechtelijke procedure belanden, zijn gemiddeld genomen noch tevreden, noch ontevreden over het verloop van die procedure.

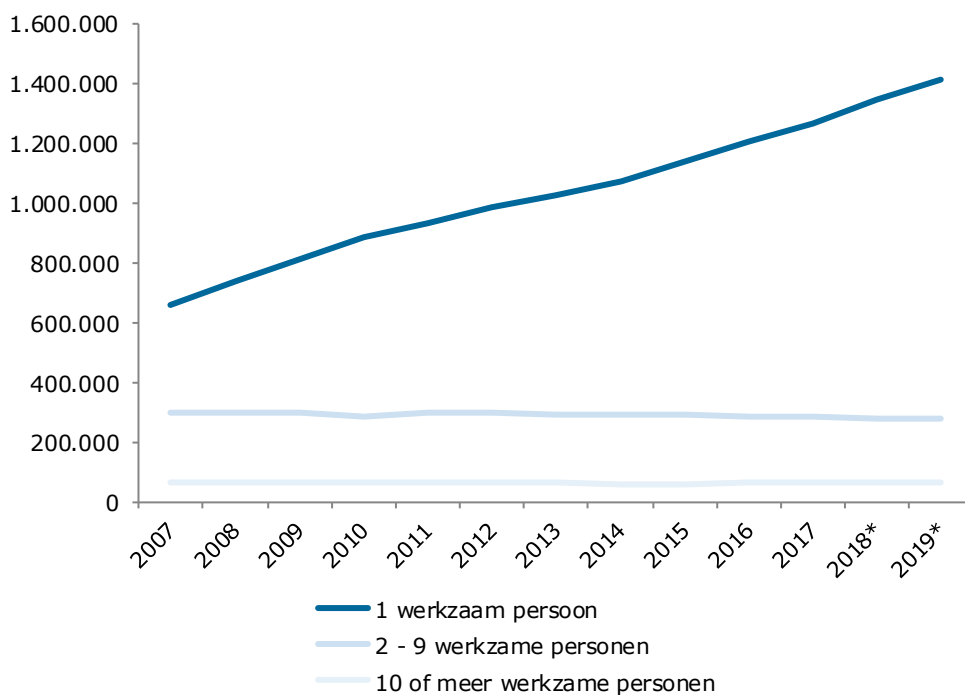
Al met al ontstaat het beeld van bedrijven die over de tijd heen een substantieel risico op een conflict lopen, vaak behoefte hebben aan rechtshulp, en met regelmaat te maken krijgen met een beslissende instantie. Dit maakt het opmerkelijk dat veel bedrijven geen mening hebben over het halen van hun recht. Hebben ze dat wel, dan vinden ze het niet makkelijk om hun recht te halen. Vooral investeringen in kosten en tijd worden als negatief ervaren. Tegelijkertijd komt naar voren dat in het geval van een ernstig conflict, ondernemers het wel vaak de moeite waard vinden om juridische stappen te ondernemen.

# 1 Inleiding

## 1.1 Maatschappelijke relevantie

Kleine bedrijven worden vaak de motor van de Nederlandse economie genoemd. Ze vormen het leeuwendeel van de Nederlandse bedrijvenpopulatie, zijn goed voor een substantieel deel van de werkgelegenheid en leveren een flinke bijdrage aan het bruto-binnenlands product (CBS, 2015). Afgelopen jaren zijn ze in aantal fors toegenomen. Het aantal bedrijven tot tien werknemers is gestegen van 956 duizend in 2007 naar ongeveer 1,7 miljoen in de eerste helft van 2019. In het tweede kwartaal van 2019 vormde ze maar liefst 96% van de totale bedrijvenpopulatie, non-profit organisaties zoals stichtingen en verenigingen meegerekend. De toename zit hem vooral in het aantal bedrijven met één werkzame persoon (zie figuur 1).

**Figuur 1** Ontwikkeling in het aantal bedrijven tot tien werkzame personen in de periode 2007 tot en met de eerste helft 2019, onderverdeeld naar het aantal werkzame personen



Bron: CBS statline, geraadpleegd op 16 april 2019, bewerking WODC.

\* Voorlopige cijfers. Het jaar 2019 betreft alleen de voorlopige cijfers over de eerste twee kwartalen.

Kleine bedrijven zijn omgeven door een omvangrijke infrastructuur van wet- en regelgeving (Hadfield, 2010). Ze lopen een grote kans om tegen een probleem met een juridische dimensie aan te lopen (Pleasence en Balmer, 2013). Sommige van deze problemen zijn eenvoudig zelf op te lossen, andere escaleren tot conflicten die tot in de rechtszaal worden uitgevochten (Croes en Maas, 2009). Een klant die maar niet wil betalen, een leverancier die niet levert en een arbeidsconflict met een slecht functionerend personeelslid zijn voorbeelden van conflicten waarvoor de gang naar de rechter een reële mogelijkheid is.

De kwaliteit en toegankelijkheid van het rechtssysteem spelen een belangrijke rol in het creëren van gunstige omstandigheden waarbinnen kleine bedrijven goed kunnen gedijen (Blackburn, Kitchin, en Saridakis, 2015). Ondernemers in staat stellen om voor hun rechten op te komen, contracten op te stellen en schulden te innen is cruciaal voor ondernemerschap, investering, innovatie en eerlijke concurrentie (Europese Commissie, 2017). De toegang tot een doeltreffend rechtssysteem is dan ook een fundamenteel recht (art 6 van ECHR) en tevens één van de pijlers van Europese democratieën (O'Donnell, 2004). Hiermee wordt niet alleen het systeem van de rechtspraak bedoeld, maar ook andere voorzieningen die in het teken staan van het beslechten van geschillen tussen twee of meer partijen (Brandsma, 2003). Gedacht kan worden aan de kwaliteit en toegang tot informatie, begeleiding, overleg, onderhandeling, en bindende interventies door een neutrale partij anders dan een reguliere rechter. Naast de rechtsgang gaat het dus ook om de toegang en de kwaliteit in de brede zin van een effectieve geschiloplossing (Niemeijer e.a., 2005).

Voor het scheppen van optimale voorwaarden voor het in stand houden en verbeteren van een goed en toegankelijk rechtsbestel is de Minister van Rechtsbescherming stelselverantwoordelijk (artikel 32 in hoofdstuk VI van de rijksbegroting voor 2019). Tevens heeft de minister een financierende rol voor dit bestel en is hij verantwoordelijk voor het wettelijke kader waarbinnen zelfstandige professionals in het justitiële domein, zoals deurwaarders en advocaten, moeten opereren. In het kader hiervan is het gewenst inzicht te hebben in conflicten die bedrijven ervaren, hoe ze deze aanpakken en hoe ze aankijken tegen de bestaande juridische voorzieningen.

Het eerste - en tot nu toe enige - Nederlandse onderzoek dat een cijfermatig totaalbeeld geeft van juridificeerbare problemen onder ondernemers, en de route die wordt doorlopen om problemen op te lossen, rapporteert over het jaar 2006 en is daarmee inmiddels al weer meer dan tien jaar oud (Croes en Maas, 2009). Diverse ontwikkelingen, zoals de forse toename van het aantal eenmanszaken, wijzigingen in het rechtsbestel (zoals veranderingen griffierechten), economische veranderingen en de toegenomen digitale inbedding van diverse bedrijfsactiviteiten, maken het wenselijk om het landschap opnieuw in kaart te brengen.

## 1.2 Onderzoeksvragen

De doelstelling van dit onderzoek is inzicht krijgen in conflicten die bedrijven ervaren, hoe ze deze aanpakken en hoe ze aankijken tegen de bestaande juridische voorzieningen.

De onderzoeksvragen zijn als volgt:

- Hoeveel bedrijven hebben in het afgelopen jaar civiel- en bestuursrechtelijke conflicten ervaren? Wat is de aard van deze conflicten?
- Hoeveel bedrijven hebben het afgelopen jaar een beroep op juridische dienstverleners en (buiten)gerechtelijke procedures gedaan? Welke waren dit? En om welke redenen zien ze af van het inschakelen van dienstverleners en procedures?
- Hoe zijn de belangrijkste conflicten afgelopen en wat zijn de resultaten van de gevolgde aanpak?
- Hoe beoordelen bedrijven de dienstverlening van dienstverleners en van beslissende instanties?
- Hoe beoordelen bedrijven de toegang tot recht en hoe is hun vertrouwen in het rechtssysteem in het algemeen?

Het onderzoek beschrijft de conflicten vanuit het perspectief van de ondernemer. Het onderzoek betreft dus alleen geschillen tussen ondernemers onderling dan wel tussen ondernemers enerzijds en anderzijds personeel, andere bedrijven, burgers of de overheid. Voor het burgerperspectief wordt verwezen naar de *Geschilbeslechtingdelta Burgers* (Ter Voert & Klein-Haarhuis, 2015a).

### 1.3 Onderzoeksopzet

#### 1.3.1 Afbakening doelpopulatie

Het onderzoek richt zich op actieve bedrijven tot tien werkzame personen in de *business economy*. Tot de *business economy* rekenen we de volgende economische sectoren van de Standaard Bedrijven Indeling (SBI)<sup>1</sup> van het CBS:

C Industrie  
F Bouwnijverheid  
G Groot- en detailhandel; reparatie van auto's  
H Vervoer en opslag  
I Logies-, maaltijd- en drankverstrekking  
J Informatie en communicatie  
L Verhuur van en handel in onroerend goed  
M Advisering, onderzoek en overige specialistische zakelijke dienstverlening  
N Verhuur van roerende goederen en overige zakelijke dienstverlening  
95 Reparatie van consumentenartikelen

Deze selectie van sectoren is grotendeels ook gemaakt in het eerdere Nederlandse geschilbeslechtingsonderzoek onder bedrijven (Croes & Maas, 2009).<sup>2</sup>

In tegenstelling tot het voorgaande onderzoek dat gericht was op bedrijven tot honderd werkzame personen, beperkt het huidige onderzoek zich tot kleine bedrijven tot tien werkzame personen. Hiermee sluiten we aan bij de kleinste categorie bedrijven die wordt onderscheiden in de MKB-indeling van het CBS die ook internationaal het meest wordt gebruikt om het midden- en kleinbedrijf af te bakenen (CBS, 2018).<sup>3</sup> De afbakening tot kleine bedrijven heeft twee redenen. Ten eerste is dit waarschijnlijk een groep die minder economische en juridische hulpbronnen heeft en kan inzetten voor het aanpakken van conflicten dan grotere bedrijven. In die zin vormt het een interessante groep om inzicht te krijgen in hun ervaring en beleving van het rechtsbestel. Ten tweede kan het de betrouwbaarheid van het onderzoek ten goede komen omdat eigenaren van kleine bedrijven nog overzicht hebben over de aantallen en soorten conflicten en procedures die lopen. Naarmate het bedrijf groter is, wordt dit al moeilijker en levert dit wellicht minder betrouwbare gegevens op. Overigens omvatten de kleine bedrijven tot tien werkzame personen 95% van het totale aantal bedrijven in onze selectie van sectoren binnen de *business-*

---

1 Drie sectoren uit de *business economy* zijn buiten beschouwing gelaten: winning van delfstoffen (sector B), productie en distributie van en handel in elektriciteit, aardgas, stoom en gekoelde lucht (sector D) en winning en distributie van water; afval- en afvalwaterbeheer en sanering (sector E).

2 Twee sectoren die in het eerdere onderzoek zijn betrokken maar buiten de definitie van de *business-economy* vallen, te weten de sectoren 'financiële instellingen' en 'cultuur, recreatie; overige dienstverlening', worden in het onderhavige onderzoek buiten beschouwing gelaten.

3 Het MKB wordt veelal onderverdeeld in de volgende bedrijfsgroottes: micro (1-9 werknemers), klein (10-49 werknemers) en medium (50-249 werknemers).

economy.<sup>4</sup> Het aandeel bedrijven dat buiten beschouwing blijft, ligt dus laag (zie tabel 1).

**Tabel 1 Aantal bedrijven naar aantal werkzame personen voor alle bedrijfssectoren en voor de business-economy (exclusief sector BDE en zonder holdings)**

	Alle bedrijfssectoren		Business Economy	
	Aantal (*1.000)	Percentage	Aantal (*1.000)	Percentage
1 werkzaam persoon	1.357	80	736	76
2 t/m 9 werkzame personen	279	16	184	19
10 t/m 250 werkzame personen	63	4	49	5
<b>Totaal (0 – 250)</b>	<b>1.700</b>	<b>100</b>	<b>967</b>	<b>100</b>

Bron: CBS Statline (geraadpleegd op 15 april 2019)

Noot: Betreft voorlopige cijfers van het 3e kwartaal 2018, bewerking WODC

### 1.3.2 Steekproef en dataverzameling

Voor het samenstellen van de steekproef is gebruikgemaakt van het Algemeen Bedrijvenregister (ABR) van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Het ABR omvat nagenoeg alle bedrijven en instellingen in Nederland en vormt de basis voor veel statistieken die het CBS over bedrijven en instellingen publiceert. Omdat het ABR met regelmaat ge-update wordt, kent dit register vele 'standen'. De steekproef voor het onderhavige onderzoek is getrokken uit stand 1808 (augustus 2018) van het ABR, en het steekproefkader werd beperkt tot onze doelpopulatie van bedrijven: alle in Nederland gevestigde bedrijven tot tien werkzame personen die economisch actief zijn in de eerdergenoemde SBI-sectoren.<sup>5</sup> In augustus 2018 ging dit om 778 duizend bedrijven.

Uit de doelpopulatie van 778 duizend bedrijven<sup>6</sup> werd een aselechte steekproef getrokken van 4.130 bedrijven. Deze bedrijven zijn op 6 september 2018 door het CBS per brief uitgenodigd om deel te nemen aan ons onderzoek (zie bijlage 2 voor een conceptversie van de brief). In de brief stond het verzoek een vragenlijst op de website van het CBS in te vullen (zie bijlage 3 voor de vragenlijst). De brief was voorzien van een inlogcode en een gebruikersnummer. Bedrijven die niet binnen een bepaalde tijd reageerden ontvingen tot maximaal drie keer een herinnering (4 oktober, 18 oktober, 30 oktober). De door het CBS uitgevoerde enquête ging op 7 september 2018 van start en werd op 15 november 2018 beëindigd. Van de 4.130 aangeschreven bedrijven namen 1.697 bedrijven deel aan ons onderzoek. Dit komt overeen met een respons van 41%.

4 Waar in het vervolg wordt gerefereerd naar de *business-economy*, doelen we op de hierboven beschreven selectie van SBI-sectoren en bedrijfsgrootte.

5 Het aantal werkzame personen is de som van de naar FTE omgerekende werknemers (op de eigen loonlijst) en niet-werknemers (niet op de loonlijst, zoals meewerkende eigenaren, firmanten en familieleden). Voor niet-werknemers vindt een berekening plaats op basis van informatie uit het administratieve deel van het ABR, rechtsvorm, aantal maten/vennoten volgens BVR, ondernemerscode voor wat betreft aangifteplicht BTW, Werkzame Personen van het Handelsregister en omzetgegevens BTW.

6 Dit aantal is lager dan het aantal dat is af te leiden uit tabel 1 doordat de zeer kleine bedrijven (< 0,5 FTE) buiten het steekproefkader zijn gehouden evenals bedrijven die minder dan één jaar actief waren.



De steekproef is representatief voor de betreffende SBI-sectoren en het aantal werkzame personen (zie bijlage 4). In de onderhavige rapportage wordt dan ook regelmatig teruggerekend naar het totale aantal bedrijven in de doelpopulatie. De geselecteerde bedrijven die niet hebben mee gedaan aan het onderzoek, komen wat betreft economische sector, omzet en rechtspersoonlijkheid sterk overeen met de bedrijven die wel hebben deelgenomen aan de enquête. Een vergelijking van vroege en late responderende bedrijven suggereert weinig of geen verschil tussen bedrijven die wel en bedrijven die niet meededen aan ons onderzoek in een aantal centrale kenmerken. In bijlage 5 is de steekproef op generaliseerbaarheid onderzocht door middel van een non-respons analyse.

### 1.3.3 Online enquête

Aan bedrijven die deelnamen aan het onderzoek is een gestructureerde online vragenlijst vorgelegd. Deze vragenlijst is speciaal voor het onderhavige onderzoek ontwikkeld aan de hand van een methodologieboek, dat specifiek ingaat op het ontwerpen en uitvoeren van enquêtes onder bedrijven (Snijkers, Haraldsen, Jones, & Willimack, 2013), en de eerdere onderzoeken die zijn verricht naar geschilbeslechting door bedrijven (o.a. Croes en Maas, 2009, Pleasence, Balmer, Blackburn en Wainwright, 2012). Conceptversies van de vragenlijst zijn van commentaar voorzien door de begeleidingscommissie, vijf collega-onderzoekers en diverse medewerkers van het CBS. Tevens is de vragenlijst, voorafgaand aan de start van de enquête, bij een tweetal ondernemers getest door hen een concept-versie te laten invullen en hen vervolgens telefonisch te interviewen over hun ervaringen ermee.

Op een flink aantal punten wijkt de vragenlijst af van welke in eerdere onderzoeken zijn gebruikt. Bij het testen van één van onze conceptvragenlijsten werd bijvoorbeeld duidelijk dat een 'probleem' al snel te breed wordt opgevat en er niet altijd een andere partij bij betrokken hoeft te zijn. Het begrip 'conflict' ondervangt dit probleem.<sup>7</sup> Een conflict is altijd met een andere partij, en door te vragen naar conflicten in plaats van naar problemen richten we ons één sport verder op de escalatieschaal waardoor we per definitie alleen lastige problemen tellen. Een trivialiteitstoets,<sup>8</sup> zoals gangbaar in eerder onderzoek, is dan niet meer nodig (zie bijvoorbeeld Ter Voert en Klein-Haarhuis, 2015a, p.34). Het onderhavige onderzoek richt zich daarom op *juridificeerbare conflicten* in plaats van *potentieel juridische problemen*.

Een ander voorbeeld betreft de wijze waarop conflicten geteld worden. In het huidige onderzoek is ervoor gekozen om dit niet rechtstreeks te doen, maar om naar het aantal partijen te vragen waarmee één of meer conflicten zijn geweest. Hiermee verkleinen we de kans op onterechte dubbeltelling. Als zich bijvoorbeeld vijf keer een probleem heeft voorgedaan met één levering door één leverancier kan dit in eerdere onderzoeken worden gerapporteerd als vijf problemen. In het onderhavige onderzoek zal dit als één conflict meetellen. Niet alleen vanuit conceptueel oogpunt lijkt dit een optimaler vertrekpunt, ook procedureel gezien lijkt deze definitie beter aan te sluiten: in de regel zullen deze conflicten worden afgedaan in één afzonderlijke juridische procedure.

---

7 Dit is vooral van belang bij conflicten omtrent crimineel gedrag (omdat hierbij de tegenpartij vaak onbekend is). Civiel schadeverhaal is dan geen optie. Door voor de term 'conflict' te kiezen wordt in het huidige onderzoek alleen crimineel gedrag meegenomen met een identificeerbare vermeende dader waarmee de verhaalsmogelijkheid van de civiele procedure open staat.

8 Bij de trivialiteitstoets worden problemen buiten beschouwing gelaten als de respondent niets heeft ondernomen omdat deze het probleem niet belangrijk genoeg vond of geen meningsverschil had met de andere partij.

Nieuwe elementen in de vragenlijst betreffen onder meer het oordeel van ondernemers over de kwaliteit van de rechtshulp, de kwaliteit van de beslissende instantie en de toegankelijkheid van het recht. Voor de oordelen over rechtshulp is geput uit de vragenlijst van Eshuis en Geurts (2016). Voor het meten van de kwaliteit van de beslissende instantie is voor drie dimensies van procedurele rechtvaardigheid (informatieve rechtvaardigheid, 'voice' en relationele rechtvaardigheid) een aantal items zoals beschreven in Colquit (2001) vertaald en vervolgens in aangepaste vorm opgenomen in de vragenlijst<sup>9</sup>. De vragen met betrekking tot de toegang tot het recht zijn gebaseerd op de indeling in het onderzoek van Barendrecht, Mulder en Giesen (2006) over belemmerende factoren en de kwaliteit van de toegankelijkheid van het recht. Ze onderscheiden drie typen kosten die een rol spelen in de toegang tot het recht, te weten financiële kosten, de gemoeide tijd en emotionele kosten. Voor de financiële kosten en de gemoeide tijd zijn stellingen opgenomen in de vragenlijst omdat dit elementen zijn waarop het beleid het meest van invloed is. Daarnaast is inspiratie gezocht bij Europees onderzoek naar het vertrouwen in de rechtspraak en de advocatuur en de bevindingen van Dekker en Van der Meer (2007) over de validiteit en betrouwbaarheid van het meten van vertrouwen om de rechtspraak.

#### **1.4 Leeswijzer**

In hoofdstuk twee wordt een achtergrondschematische gegeven van eerder onderzoek. Tevens wordt beschreven wat er precies moet worden verstaan onder juridificeerbare conflicten, welke opties partijen hebben om hun conflict aan te pakken en welke factoren van invloed kunnen zijn op de kans op het krijgen van een conflict en op de wijze waarop dit wordt aangepakt. In hoofdstuk 3 wordt het aantal en soort juridificeerbare conflicten beschreven van de betrokken bedrijven. Hoofdstuk 4 beschrijft hoe ondernemers aankijken tegen het halen van hun recht en hoe vaak dienstverleners en beslissende instanties worden ingeschakeld voor het oplossen van conflicten. Hoofdstuk vijf gaat meer in detail in op het aanpakken van het (belangrijkste) conflict dat speelde in het jaar voorafgaand aan de enquête. Zo wordt bijvoorbeeld inzichtelijk gemaakt hoe vaak ondernemers actie ondernemen of afzien van advies op hulp voor het aanpakken van conflicten. In hoofdstuk zes staat de afloop van dit belangrijke conflict centraal, evenals de tevredenheid met gebruikte dienstverlening en gevoerde procedures. Met dit hoofdstuk wordt deze onderzoeksrapportage afgesloten.

---

<sup>9</sup> De oorspronkelijke vragenlijst richt zich op procedurele rechtvaardigheid binnen organisaties. Dit is aangepast naar procedurele rechtvaardigheid binnen gerechtelijke procedures.

## 2 Achtergrond

Het onderhavige onderzoek heeft betrekking op conflicten van kleine bedrijven die juridificeerbaar zijn. Dit maakt dat de onderhavige studie onderdeel uitmaakt van de *Paths-to-Justice* onderzoekstraditie. In dit hoofdstuk wordt een korte schets gegeven van het eerdere onderzoek binnen deze traditie. Vervolgens definiëren we juridificeerbare conflicten en schetsen we de theoretische kaders van waaruit geschilbeslechting door bedrijven begrepen kan worden. Hiertoe beschrijven we verschillende manieren om conflicten aan te pakken en besteden we aandacht aan de keuze die komt kijken bij het inschakelen van hulp. Ook zullen we ingaan op de kenmerken van bedrijven en bedrijfsomgeving die mogelijk samenhangen met de kans op het krijgen van een conflict en de aanpak ervan.

### 2.1 Eerder onderzoek naar geschilbeslechting

De *Paths-to-Justice* onderzoekstraditie valt terug te voeren naar Amerikaans onderzoek ten tijde van de recessie van de jaren dertig, waarin werd nagegaan in hoeverre er werd voldaan aan de behoefte aan rechtshulp van burgers en bedrijven in Connecticut (Clark & Corstvet, 1938). De 61 bedrijven die meededen aan dit onderzoek hadden in het jaar voorafgaande aan het onderzoek gemiddeld vier juridische kwesties ervaren en in slechts 18% van deze kwesties was extern advies ingewonnen.

Voor de Nederlandse context is de onderzoekstraditie te herleiden tot de studie van Schuyt, Groenendijk en Sloot (1976). In hun onderzoek werd de toegang tot en het gebruik van rechtshulp onderzocht (in die tijd met name de advocatuur). Om verschillen in het beroep op de advocatuur te verklaren, werden een viertal theoretische benaderingen gebruikt: de participatiehypothese, de economische vermogens-theorie, de sociaalpsychologische vermogenstheorie en de organisatie-theorie. Het onderzoek richtte zich echter op burgers en niet op bedrijven. In de twee decennia na het onderzoek van Schuyt, Groenendijk en Sloot (1976) volgden weliswaar een flink aantal deelonderzoeken, zoals naar de toegang tot rechtshulpverlening (Huls & Klijn, 1984, 1988; Van der Wulp et al, 1997; SCP, 1998; CBS 1999), en prijseffecten op het beroep op de advocatuur en de rechter (Tulder & Janssen, 1988; Klijn, 1991; Klein et al, 1998, Van Velthoven, 2001), maar een totaaloverzicht voor de Nederlandse context werd niet meer gegeven (Van Velthoven & Ter Voert, 2004) en bedrijven bleven buiten beschouwing.

Vanaf eind jaren negentig neemt grootschalig onderzoek naar juridificeerbare problemen in het buitenland een hoge vlucht (Coumarelos et al, 2012). Wereldwijd werden diverse onderzoeken opgezet om te achterhalen in hoeverre burgers met dit soort problemen te maken krijgen en wat ze eraan doen (Pleasence, Balmer & Sandefur, 2013). Deze onderzoeken lieten zich inspireren door een aantal prominente en grootschalige onderzoeken naar juridificeerbare problemen en geschilbeslechting door burgers, eerst in de Verenigde Staten (Reese & Eldred, 1994) en daarna Engeland en Wales (Genn, 1999), Nieuw-Zeeland (Maxwell et al, 1999) en Schotland (Genn & Paterson, 2001).

Binnen de *Path-to-Justice* onderzoeken wordt het onderzoek van Genn (1999) vaak aangehaald als een belangrijk keerpunt in de *Path-to-Justice*-onderzoekstraditie. Dit onderzoek nam een breder perspectief op juridificeerbare problemen. Veel eerder

onderzoek richtte zich op problemen waarvoor juridische stappen waren gezet of die werden benoemd als *rechtsproblemen*. Genn (1999) nam echter als uitgangspunt dat personen soms helemaal niet goed weten of het probleem ook juridificeerbaar is. Veel onderzoek, waaronder de Nederlandse geschilbeslechtingsdelta's, bouwen voort op de onderzoeksmethodologie van Genn waarin een lijst van problemen wordt voorgelegd die in potentie via het rechtssysteem zijn op te lossen, maar dat hoeft niet. Ook in het huidige onderzoek volgen we de door Genn (1999) geïntroduceerde werkwijze.

Begin 21<sup>e</sup> eeuw volgde Nederland met een eerste replicatiestudie van het onderzoek uit het Verenigd Koninkrijk. Gemotiveerd vanuit het ontbreken van een totaaloverzicht van het landschap van geschilbeslechting, startte het WODC in 2002 een grootschalig onderzoek naar de (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen van Nederlandse burgers, hun oplossingsstrategieën en de afloop van die conflicten (Van Velthoven & Ter Voert, 2004). Kort daarna publiceerde het WODC een verdiepende studie naar geschilbeslechting door Nederlanders met een migrantenachtergrond (Peters & Ter Voert, 2006) en een onderzoek waarin in kaart werd gebracht hoeveel er bekend is over het verloop en de afloop van juridificeerbare problemen van bedrijven (Klein Haarhuis, 2004).

In 2006 startte het WODC met het eerste grootschalige onderzoek naar geschilbeslechting door bedrijven (Croes & Maas, 2009). Het onderzoek betreft problemen die Nederlandse bedrijven tot honderd werknemers hebben ondervonden in het kalenderjaar 2006. Destijds is een tweetal enquêtes uitgezet om de aard en aantallen juridificeerbare problemen te onderzoeken. De eerste enquête richtte zich op verschillende type problemen die door de bedrijven als serieus werden beschouwd. Veel bedrijven, te weten 62%, rapporteerden één of meer serieuze problemen in het jaar voorafgaand aan de enquête. Dit percentage viel veel hoger uit dan verwacht. De vraag rees of deze enquête zich wel voldoende had gericht op de werkelijk ernstige problemen.<sup>10</sup> Om deze reden is een tweede enquête uitgezet onder dezelfde bedrijven. Deze enquête richtte zich expliciet op (potentieel) juridische problemen. Volgens de onderzoekers biedt deze enquête zicht op de deelverzameling van serieuze problemen die tot juridische procedures hadden kunnen leiden of daadwerkelijk geleid hebben. De belangrijkste bevindingen van deze tweede enquête staan in box 1 weergegeven.

### **Box 1      Belangrijkste bevindingen Geschilbeslechtingsdelta Bedrijven 2006**

- 37% van de bedrijven (tot honderd werknemers) heeft één of meer juridificeerbare problemen gehad in 2006.
- Gemiddeld ondervonden bedrijven in één jaar tijd 2,1 juridificeerbare problemen.
- Bij iets meer dan de helft van de bedrijven was de wederpartij een ander bedrijf.
- De meeste problemen gaan over de betaling van geleverde goederen of diensten, en over de kwaliteit, kwantiteit of levertijd van ingekochte goederen of diensten.
- Bijna 9% van alle bedrijven heeft een beroep gedaan op de rechter
- De meeste bedrijven zijn tevreden over de diensten van juridische dienstverleners en de rechter.

Bron: Croes & Maas (2009)

---

<sup>10</sup> Zie ook bijlage 2 van Croes en Maas (2009).

Vrijwel gelijktijdig met het Nederlandse onderzoek ging in Hong Kong een onderzoek onder ruim 1.800 bedrijven van start (Asia Consulting Group and Policy, 2008). Uit dit onderzoek komt naar voren dat in het jaar voorafgaand aan het onderzoek 30% van de bedrijven één of meer lastig oplosbare problemen hebben ervaren. De bedrijven, inclusief degenen zonder problemen, rapporteerden gemiddeld 1,4 lastig oplosbare problemen. Het innen van openstaande vorderingen bleek het meest voorkomende probleem. Andere geld-gerelateerde problemen hadden vooral betrekking op claims bij een verzekeraar. Veel andere lastig oplosbare problemen hadden te maken met de kwaliteit van gekochte of geleverde goederen of diensten. Een klein deel van de problemen had betrekking op management, partnerschap en andersoortige interne problemen. Van alle problemen werd 67% door de ondernemers getypeerd als niet-belangrijk.

In 2010 kwam onderzoek uit Australië beschikbaar. Het werd uitgevoerd in opdracht van de Australische overheid en had als doel om de behoefte aan juridische voorzieningen onder kleine bedrijven (minder dan twintig werknemers) in kaart te brengen. Het onderzoek was met name gericht op geschillen tussen deze kleine bedrijven en andere, in Australië gevestigde bedrijven – en niet op geschillen tussen kleine bedrijven en de overheid, werknemers of andere partijen. In totaal namen ruim 2.000 bedrijven deel aan de telefonische enquête. Ongeveer 20% van de bedrijven gaf aan onenigheid of geschillen met andere bedrijven te hebben gehad in de vijf jaar voorafgaand aan de enquête. Bij 4% van de bedrijven ging het om geen zorgelijke of om eenvoudig oplosbare problemen; 7% meldde potentieel ernstige problemen waarbij escalatie werd vermeden vanwege mogelijke kosten; 2% rapporteerde problemen waarbij tussenkomst van een derde partij was overwogen. 2% meldde problemen waarvoor tussenkomst van een derde partij of een formele procedure noodzakelijk werd geacht; 5% rapporteerde problemen die ernstig genoeg waren om te resulteren in juridische stappen van (één van) beide bedrijven die betrokken waren in het geschil. Het meest voorkomende geschilonderwerp bij ernstige problemen had betrekking op de betaling voor goederen of diensten.

Op aanvraag van het Directoraat Generaal voor Justitie bracht de Europese Commissie in 2012 in de context van de Eurobarometer een onderzoek uit over geschilbeslechting tussen bedrijven, in het bijzonder MKB-bedrijven in 27 Europese landen. Voor dit onderzoek zijn in Nederland 402 interviews met bedrijven afgenomen. Meer dan de helft van deze bedrijven (64%) heeft ooit een keer een geschil met een ander bedrijf gehad. In de afgelopen drie jaar hadden Europese bedrijven gemiddeld 2,1 geschillen met bedrijven in hun eigen land, 0,2 geschillen met bedrijven in andere EU landen, en 0,05 geschillen met bedrijven in niet-EU landen.

In 2013 zijn onderzoekers in het Verenigd Koninkrijk begonnen met een grootschalig onderzoek aan de hand van herhaalde metingen naar juridificeerbare problemen onder bedrijven. Inmiddels zijn er drie gegevensverzamelingsrondes geweest, in 2013, 2015 en 2017. Het onderzoek maakt gebruik van een bestaand online panel van YouGov en richt zich op bedrijven in de 'private sector'. Ongeveer 96% van deze bedrijven heeft minder dan tien medewerkers en ongeveer 99% minder dan 50. In totaal deden, op elk van de drie meetmomenten, ongeveer tienduizend bedrijven tot vijftig medewerkers mee aan de enquête. In tabel 2 staan de belangrijkste bevindingen voor alle meetmomenten. Grofweg een derde van de kleine bedrijven heeft ten minste één probleem gehad in het jaar voorafgaand aan de enquête. Het gemiddeld aantal juridificeerbare problemen in het Verenigd Koninkrijk varieert tussen 2,1 en 2,5 per jaar. In iets minder dan de helft van de bedrijven was de wederpartij een ander bedrijf.

De bevindingen voor 2017 en 2015 zijn wat positiever dan voor 2013. Zowel het gemiddeld aantal problemen als het percentage bedrijven met ten minste één probleem is in 2017 en 2015 lager dan in 2013.

**Tabel 2** Belangrijkste bevindingen uit onderzoek in het Verenigd Koninkrijk naar geschilbeslechting door kleine bedrijven

	2013	2015	2017
% bedrijven met ten minste één (potentieel) juridisch probleem	36	28	31
Gemiddeld aantal problemen per bedrijf	2,5	2,1	2,1

Bron: Pleasence & Balmer (2013), Blackburn, Kitching & Saridakis (2015), Larkin, Clarke, McDonnell & Turner (2018)

De meest recente meting in het onderzoek uit het Verenigd Koninkrijk laat zien dat 51% van alle genoemde problemen gerelateerd waren aan de handelspraktijk (inkoop, verkoop), 10% te maken had met personele zaken en 9% bedrijfspanden betrof. De minder voorkomende problemen gingen over intellectueel eigendom (8%), belastingen (7%), regulering (7%), structuur (3%), en financiële problemen (< 1%). 4% van de problemen was niet nader gespecificeerd.

## 2.2 Juridificeerbare conflicten

In deze paragraaf wordt beschreven wat we onder juridificeerbare conflicten verstaan en welke factoren mogelijk invloed hebben op de kans om juridificeerbare conflicten te krijgen.

### *Definitie*

We staan eerst stil bij wat in het algemeen met een *conflict* wordt bedoeld. Hoewel er verschillende definities bestaan, is er in de wetenschappelijke literatuur inmiddels redelijke consensus dat een conflict in elk geval een proces betreft waarbij één partij de belangen of doelen van een andere partij blokkeert of dit als zodanig ervaart (Pruit, 2001; Wall & Callister, 1995, p.517).

In zijn meest algemene vorm wordt elk conflict gekenmerkt door een oorzaak, een conflictstrategie en een resultaat (Wall & Callister, 1995). Het resultaat van het conflict heeft als doel de oorzaak te beïnvloeden.

In het onderhavige onderzoek worden conflicten die in beginsel met rechtsregels kunnen worden aangepakt en opgelost, juridificeerbare conflicten genoemd. Dit betekent niet dat er altijd daadwerkelijk juridische stappen worden gezet. Bedrijven kunnen conflicten die juridificeerbaar zijn uiteraard ook onderling oplossen of besluiten om het erbij te laten zitten. Bovendien meten we juridificeerbare conflicten vanuit het perspectief van de ondernemer zelf, én zonder de conflicten expliciet te benoemen zijnde *juridische* conflicten. In de enquête wordt hiertoe aan ondernemers een lijst voorgelegd met mogelijke conflicten. Wanneer in de beleving van een ondernemer sprake is van een dergelijk conflict, wordt het als een juridificeerbaar conflict beschouwd.

### *Kans op conflicten*

De kans dat een ondernemer te maken krijgt met een juridificeerbaar conflict kan onder meer afhangen van het aantal en soort bedrijfsmatige transacties, de economische conjunctuur, de mate van juridificering in de samenleving en technologische ontwikkelingen. Wat betreft bedrijfsmatige transacties kan worden verwacht dat

een ondernemer die meer transacties aangaat, een grotere kans loopt om in een situatie te belanden die uitmond in een conflict.<sup>11</sup> De aard van de transactie speelt hierbij ook een rol. Sommige transacties hebben mogelijk een grotere kans op juridificeerbare conflicten dan andere transacties. Denk hierbij aan het verschil tussen het hebben van personeel in loondienst en ingehuurd personeel.

Ook economische voor- en tegenspoed kunnen hun weerslag hebben op de problemen waarmee ondernemers worden geconfronteerd. Het is aannemelijk dat in een situatie van recessie, bijvoorbeeld, het aantal conflicten omtrent faillissementen, ontslagzaken en geldkwesties toeneemt, terwijl consumentenproblemen juist dalen door de afname van aankopen. De toename van juridisering en regulering in de samenleving resulteert in een juridische omgeving waarbinnen meer ruimte is om conflicten aan een rechter voor te leggen. De kans op een conflict hoeft op zichzelf niet toe te nemen, maar wel de kans dat een conflict juridificeerbaar is.

Ook wets- en beleidswijzigingen kunnen een toe- of afname van juridische conflicten tot gevolg hebben.

Eerder verricht onderzoek ondersteunt enkele van de voorgaande veronderstellingen. Grote bedrijven blijken vaker problemen of conflicten hebben dan kleine bedrijven. De grootte van het bedrijf wordt onder meer gemeten aan de hand van kenmerken zoals de jaaromzet, het aantal vestigingen, rechtsvorm, of het aantal werknemers, afnemers of leveranciers (Croes et al, 2009; Larkin et al, 2018; Orima, 2010). Dit type kenmerken kan een indicatie zijn van de mate waarin bedrijven participeren in het sociaal-economische verkeer, en daarmee het aantal transacties dat ze aangaan die mogelijk tot problemen kunnen leiden.

Problemen of conflicten blijken ook vaker voor te komen bij jonge bedrijven, bepaalde bedrijfssectoren, franchise-bedrijven en bedrijven die lid zijn van een branchevereniging, een interne jurist in dienst hebben of een contract hebben met een juridische dienstverlener (Croes et al, 2009; Larkin et al, 2018).

### **2.3 Gedragsalternatieven conflictaanpak**

Het onderhavige onderzoek geeft een beeld van de keuzes die ondernemers maken bij het aanpakken van juridificeerbare conflicten. Ondernemen ze wel of geen actie? Richtten ze zich wel of niet tot een deskundige voor advies en hulp en als ze hulp inschakelen waar gaan ze dan naartoe? Beginnen ze wel of niet aan een gerechtelijke of buitengerechtelijke procedure? Tijdens hun route kunnen ondernemers op allerlei momenten overeenstemming bereiken, afhaken of uiteindelijk een derde laten beslissen (zie ook Griffiths, 1983: 184; Van Velthoven & Ter Voert, 2004: 48-55).

Om een conflict aan te pakken kan uit verschillende tactieken en strategieën worden gekozen. Steeds kan de ondernemer verschillende alternatieven afwegen. De keuze voor een bepaalde aanpak zal in dit onderzoek worden begrepen vanuit het zakelijke eigenbelang dat een ondernemer bij een bepaald alternatief heeft. Ondernemers worden als rationele actoren gezien die kosten en baten van gedragsalternatieven afwegen. Anders dan de meeste traditioneel-economische rationele keuzemodellen voorschrijven, veronderstellen wij dat ondernemers vaak niet volledig geïnformeerd zijn over *alle* alternatieven. Het zal ondernemers vaak aan tijd en kennis ontbreken om alle alternatieven in kaart te brengen en op kosten en baten te onderzoeken. Ook kan het lastig zijn om de gevolgen van elke handelswijze goed te voorspellen en om het overzicht te houden over alle gepercipieerde alternatieven. In het onderzoek veronderstellen we dat ondernemers hun afwegingsproces zullen beëindigen

---

<sup>11</sup> Dit valt af te leiden uit onderzoek van Sykes (1969).

zodra ze een alternatief hebben gevonden dat volgens hen leidt tot een acceptabele oplossing (Simon, 1956).

Hierbij moet worden vermeld dat ondernemers soms niet uit puur eigenbelang hun keuzes maken. In voorkomende gevallen zal een altruïstisch of normatief perspectief tot betere inzichten leiden. Altruïsme kan bijvoorbeeld beter verklaren waarom sommige ondernemers maatschappelijk verantwoord ondernemen. Tenminste, als deze keuze vooral wordt ingegeven door het idee iets te willen geven zonder er iets voor terug te verwachten. Vanuit de normatieve theorie kan een werkgever worden begrepen die een alleenstaande moeder van drie kinderen met weinig perspectief op de arbeidsmarkt bij disfunctioneren toch nog kansen op verbetering geeft, ook al is een vervangende medewerker makkelijk gevonden. Het keuzeproces wordt in dit soort gevallen dan vooral ingegeven door wat gepast en geboden is (Sen, 1977).

Hoewel altruïsme en normconformiteit een rol spelen in het keuzegedrag van ondernemers, zijn deze factoren voor het kiezen van het wel of niet aanpakken van een conflict, en de keuzes die daarbij worden genomen, in verreweg de meeste gevallen waarschijnlijk weinig relevant. Hier zal vooral een zakelijke afweging worden gemaakt waarbij het eigenbelang prevaleert.

### *2.3.1 Conflictaanpak en achtergrondkenmerken*

In de rechtssociologische literatuur worden verschillende verklaringen voor het gebruik van rechtshulp en procedures gegeven. Deze verklaringen hangen onder andere samen met kenmerken van de rechtzoekende, het conflict en het aanbod aan rechtshulp en procedures (zie onder andere Schuyt et al., 1976; Griffiths, 1983; Klijn, 1996; Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015b).

#### *Kenmerken van de rechtzoekende*

Ten eerste wordt de aanpak van conflicten in verband gebracht met de hulpbronnen waarover de rechtzoekende beschikt (Schuyt et al., 1976; Klijn, 1996; Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015b). Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen economische en sociaal psychologische hulpbronnen.

Als rechtzoekenden beschikken over weinig economische hulpbronnen, dan kan het gebrek aan financiële middelen een drempel vormen om rechtshulp in te schakelen of een procedure te starten. De verwachting is dus dat rechtzoekenden die minder beschikking hebben over economische hulpbronnen, vanwege de kosten minder gebruik van rechtshulp of een procedure zullen maken. Onder sociaalpsychologische hulpbronnen kunnen verschillende zaken worden geschaard, zoals beheersing van de Nederlandse taal, kennis van de middelen en mogelijkheden om voor de eigen belangen op te komen, communicatieve vaardigheden en sociale netwerken (Carlin, Howard & Messinger, 1966). In het onderhavige onderzoek kijken we in deze context naar de juridische hulpbronnen die de ondernemer heeft die de kosten voor hulp of procedures kunnen verlagen en hun capaciteiten vergroten om voor hun eigen belang op te komen. Als het bedrijf beschikt over een interne jurist of een rechtsbijstandsverzekering, gebruik kan maken van – veelal gratis – hulp van een branchevereniging, of aangesloten is bij een geschillencommissie, kan dit de drempel om stappen te ondernemen, verlagen.



### *Kenmerken van het conflict*

Kenmerken van het conflict - zoals de ernst, het type, de complexiteit, of de kenmerken van de andere partij - bepalen voor een deel of hulp nodig of wenselijk is en welke opties open staan. De keuzealternatieven voor rechtzoekenden variëren op verschillende manieren met bepaalde kenmerken van het conflict.

Ten eerste zijn het belang dat op het spel staat en de ernst van het conflict van invloed op de stappen die rechtzoekenden ondernemen. Hoe ernstiger het probleem, of hoe hoger de verwachte opbrengst van een oplossing, hoe groter de kans dat er rechtshulp of een procedure aan te pas komt (Van Velthoven & Ter Voert, 2004; Van Velthoven & Klein Haarhuis, 2010, Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015).

Ten tweede kan afhankelijk van het type conflict de inschakeling van een advocaat of het voeren van een procedure verplicht zijn. Zo moet men bij gerechtelijke procedures over handelszaken met een belang boven de € 25.000 altijd een advocaat inschakelen. Bij bepaalde ontslagzaken moet men altijd een UWV- of gerechtelijke procedure doorlopen. Bij problemen over een besluit van de overheid, bijvoorbeeld de hoogte van de belastingaanslag, is een bezwaarschrift-procedure de aangewezen weg.

Ten derde kan de complexiteit van het conflict van belang zijn, met het oog op de behoefte aan informatie over rechten en plichten en oplossingsmogelijkheden. Bij sommige typen problemen die zich met behoorlijke regelmaat voordoen (zoals het niet betalen van rekeningen), weten ondernemers uit ervaring welke mogelijkheden er zijn. Bij andere typen problemen, waarbij die kennis niet direct voorhanden is, kan een beroep op rechtshulp noodzakelijk zijn om te weten te komen wat de juridische status van het geschil precies is en welke oplossingsalternatieven er zijn.

Ten vierde kan de wijze waarop het conflict wordt aangepakt samenhangen met de aard van de andere conflictpartij. Vaak wordt verondersteld dat naarmate partijen meer waarde hechten aan hun toekomstige relatie, ze die minder snel op het spel zullen zetten door een derde partij bij hun geschil in te schakelen. De geschilbeslechting zal dan een meer informeel karakter hebben (Griffiths, 1996; Niemeijer, 1991). Voor bedrijven kan meespelen dat zij klanten willen behouden en negatieve publiciteit willen voorkomen en daardoor geneigd zijn problemen informeel op te lossen. Conflicten met de overheid verlopen daarentegen veelal via bezwaarprocedures en de mogelijkheden voor andere dan juridische oplossingen zijn meestal beperkt (Galanter, 1974, p. 112; Blankenburg, 1980, pp. 89-90).

Tevens kunnen de hulpbronnen van de tegenpartij van belang zijn. Heeft de tegenpartij meer hulpbronnen tot zijn beschikking, dan kan dat de verwachting voeden dat er minder kans is om het doel te bereiken en dat de kosten (bijvoorbeeld vanwege langere procedures) hoog zullen uitvallen. De veronderstelling is dat kleinere bedrijven vanuit capaciteitsgebrek minder hulpbronnen kunnen mobiliseren dan grotere bedrijven (Orima, 2010). Veelal wordt hier verwezen naar Galanters (1974) beschrijving van 'one-shotters' en 'repeat-players'. 'One-shotters' zijn slechts incidenteel en repeat-players regelmatig partij in een gerechtelijke procedure. Burgers en kleine bedrijven zijn in de regel 'one-shotters', terwijl grote bedrijven en overheidsinstellingen veelal 'repeat-players' zijn. De regelmatige toestroom van zaken gecombineerd met de financiële en organisatorische middelen die deze instanties hebben, brengt de mogelijkheid met zich mee om deskundigheid op te bouwen, de kosten per zaak te drukken en een langetermijnstrategie te voeren.

Ook andere machtsverhoudingen tussen partijen kunnen een rol spelen in hoe een conflict zich ontvouwt. Bedrijven kunnen hun bestaansrecht bijvoorbeeld ontleen aan één grote afnemer en zich contractueel afhankelijk hebben gemaakt van deze afnemer. De conflictstrategie van beide partijen zal vaak worden aangepast aan dergelijke machtsverschillen, meestal ten nadele van de partij met de slechtere uitgangspositie.

#### *Kenmerken van het aanbod van rechtshulp en procedures*

Kenmerken van het aanbod kunnen ook invloed hebben op het gebruik van rechtshulp en juridische procedures. Voorbeelden zijn de hoogte van de kosten, de bereikbaarheid en beschikbaarheid van het aanbod.

Ten eerste kunnen de kosten van rechtshulp en van (buiten-)gerechtelijke procedures het gebruik ervan beïnvloeden. De hoogte van de kosten in relatie tot het belang wat er op het spel staat, kan een overweging zijn om al of niet bepaalde stappen te ondernemen.

Ten tweede kan het gebruik samenhangen met de moeite die men moet doen om rechtshulp te krijgen of een procedure te starten. Denk hierbij aan de bereikbaarheid, openingstijden, wachttijden, doorlooptijden en de eenvoud om een procedure te starten (bv. een eenvoudige online intake). Ook speelt een rol wat er beschikbaar is aan hulp of procedures. Zo kan men bij consumentengeschillen aankloppen bij een geschillencommissie, of kan bij online verkoop via Paypal, gebruikt worden gemaakt van hun geschillenregeling.

#### *Bevindingen uit onderzoek onder bedrijven*

Uit onderzoek blijkt dat er verschillen zijn tussen grote en kleine bedrijven in het omgaan met conflicten. Empirisch onderzoek ondersteunt het idee dat kleinere bedrijven intern over minder competenties beschikken, minder vaak het probleemoplossingsproces institutionaliseren (zoals 'repeatplayers' wel doen, bijvoorbeeld in de vorm van protocollen) en minder financiële ruimte hebben om specialistische dienstverlening van buiten in te schakelen (Asia Consulting Group and Policy 21, 2008). Uit de Eurobarometer (nr 3470) komt bovendien naar voren dat bij geschillen met andere bedrijven, grotere onderneming veel vaker een gerechtelijke procedure gebruiken in een poging om het op te lossen (74% van de grotere bedrijven) dan kleine bedrijven tot tien werknemers (44%).

Geen actie ondernemen of geen juridische adviseur inschakelen komt vaker voor bij bedrijven waar één persoon werkzaam is, met een lagere omzet en die geen interne jurist in dienst hebben of geen contract hebben met een juridische dienstverlener (Larkin et al, 2018).

## **2.4 Achtergrondkenmerken in dit onderzoek**

In het onderhavige onderzoek kunnen we de hiervoor genoemde verklaringen en keuzemodellen niet geheel toetsen, maar kunnen we wel nagaan in hoeverre bepaalde achtergrondkenmerken van bedrijven samenhangen met de kans op conflicten of de aanpak van conflicten. De bedrijfskenmerken zijn voor de leesbaarheid geordend in de volgende vijf min of meer willekeurig gekozen algemenere categorieën: de structurele, bedrijfseconomisch, werknemerge relateerd, juridische hulpbronnen en de afhankelijkheid van derden. Naast deze bedrijfskenmerken is, specifiek voor het begrijpen van de aanpak van het conflict, een aantal *conflictkenmerken* onderscheiden zoals de ernst en het type conflict. We delen de factoren in twee groepen in: kenmerken van het bedrijf en kenmerken van het conflict.

In tabel 3 zijn de diverse achtergrondkenmerken beschreven waarin we in dit onderzoek aandacht besteden.

**Tabel 3 Conflict- en bedrijfskenmerken**

<b>Bedrijfskenmerken</b>	
<i>Structureel</i>	
Rechtsvorm	Besloten vennootschap, vennootschap onder firma, eenmanszaak
Aantal vestigingen	Een of meer
Franchise	Wel of niet
Startjaar van het bedrijf	Startjaar: voor 2006, 2006-2009, 2010-2014, 2015-2018
<i>Bedrijfseconomisch</i>	
Omzet	Jaaromzet
SBI sector	Zie paragraaf 1.3, industrie, bouwnijverheid, groot- en detailhandel/reparatie consumentenartikelen, etcetera
Internationale handel	Geen, alleen import, alleen export, import en export
Online activiteiten	Wel/geen webwinkel, online marketing, actief op reviewsite
<i>Werknemer gerelateerd</i>	
Aantal werknemers	1 t/m 9
ZZP'er	Volgens CBS definitie* en zelfrapportage
Familiebedrijf	Wel of niet
<i>Afhankelijkheid van derden</i>	
Afhankelijkheid van klant	Wel of niet voor omzet (bijna) volledig afhankelijk van één klant
Afhankelijkheid van leverancier	Wel of niet voor werkzaamheden (vrijwel) volledig afhankelijk van één toeleverancier
<i>Juridische hulpbronnen</i>	
Interne bron	Wel of geen interne jurist
Externe bron	Wel/niet lid branchevereniging, aangesloten bij geschillencommissie, contract met juridische dienstverlener
<b>Conflictkenmerken</b>	
Type conflict	Inkoop, verkoop, personeel, etcetera
Ernst	Mate van bedreiging voor voortbestaan onderneming; Schaal van 1 tot 10
Duur	Hoe lang duurt of heeft conflict ongeveer geduurd
Type tegenpartij	Particulier (inclusief eigen personeel), ander bedrijf, overheid, anders

\* We hanteren de volgende CBS-definitie van ZZP'er: Een persoon die arbeid verricht voor eigen rekening of risico - in een eigen bedrijf of praktijk (zelfstandig ondernemer), of - als overige zelfstandige (bijvoorbeeld in een zelfstandig uitgeoefend beroep), én - die daarbij geen personeel in dienst heeft. Een zzp'er is geen rechtsvorm. Vaak wordt gekozen voor een eenmanszaak.

### 3 Juridificeerbare conflicten van kleine bedrijven

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de potentieel juridische conflicten die kleine bedrijven ondervinden. De volgende vragen staan hier centraal:

- hoeveel conflicten hebben bedrijven ervaren in totaal en naar conflictcategorie?
- welke conflicten hebben bedrijven ervaren?
- welke samenhang is er tussen de aard en omvang van conflicten en achtergrondkenmerken van bedrijven?

Ter beantwoording van deze onderzoeksvragen is aan respondenten gevraagd naar het aantal partijen waarmee één of meer conflicten zijn geweest per twaalf conflict-onderwerpen. Hierbij werden ondernemers erop gewezen dat het gaat om conflicten die in het jaar voorafgaand aan de enquête speelden. Het gaat hier om conflicten die speelden in de periode van najaar 2017 t/m najaar 2018. Het conflict mag wel eerder zijn begonnen, maar conflicten die al eerder tot een einde zijn gekomen (al dan niet naar tevredenheid) tellen niet mee in het onderhavige onderzoek. Voorafgaand aan de conflictinventarisatie werden ondernemers erop gewezen dat het hier gaat om conflicten met externe personen/bedrijven/instanties die de werkzaamheden verhinderen of bemoeilijken of waar de ondernemer nadeel van heeft ondervonden. Met uitzondering van de vragen die zich expliciet op het personeel richten, worden conflicten betreffende personeel bij de andere probleemonderwerpen niet meegerekend. Gedacht kan worden aan een conflict met een medewerker omdat deze te laat was met het inkopen van productiemiddelen. Een dergelijk probleem telt dus niet mee als inkoopconflict maar als een conflict met betrekking tot het niet goed functioneren van een personeelslid. Na afloop van de vragen over de twaalf conflictonderwerpen is een 'catch-all' vraag gesteld om een compleet overzicht te krijgen van het aantal juridificeerbare conflicten. Ondernemers konden hierdoor nog conflictonderwerpen benoemen die zie eerder in de vragenlijst nog niet waren tegengekomen. Voor een aantal conflictonderwerpen is ervoor gekozen om ze uit de diepen. Het gaat hierbij om conflicten omtrent inkoop-, verkoop- en personeel.

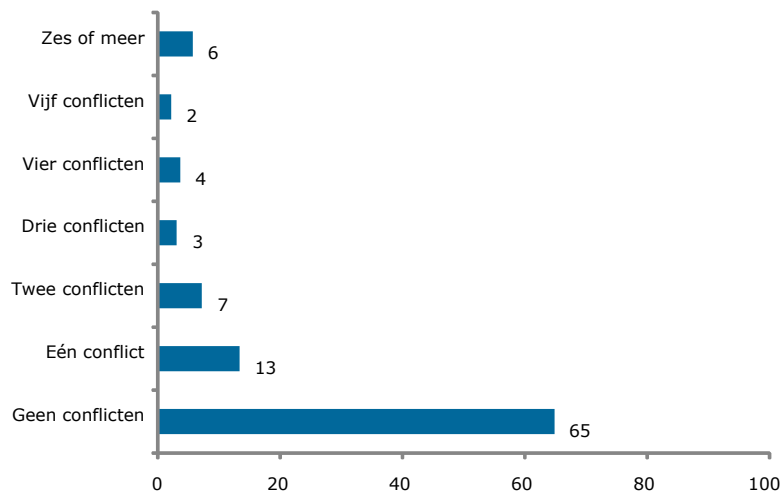
#### 3.1 Aard en aantal juridificeerbare conflicten van bedrijven

In het jaar voorafgaand aan de enquête omvatte Nederland 778 duizend kleine bedrijven tot tien werkzame personen in onze selectie van de zakelijke economie (business-economy). Uit onze enquête blijkt dat ongeveer 274 duizend van deze bedrijven (35%) in de periode van één jaar, één of meer conflicten heeft gehad.<sup>12</sup> Deze bevinding is in lijn met eerdere onderzoeken waarin ongeveer hetzelfde aandeel bedrijven met één of meer conflicten in de populatie is gevonden (zie Hoofdstuk 2). In figuur 2 wordt het aantal conflicten in het tijdsbestek van één jaar nader gespecificeerd. De figuur laat zien dat als zich conflicten voordoen, dit lang niet altijd beperkt blijft tot één conflict. Ongeveer 14% van de bedrijven had één conflict, 7% had twee conflicten en 3% had drie conflicten. Ongeveer 6% van de bedrijven had zelfs zes of meer conflicten. Het merendeel van de bedrijven (65%) heeft evenwel geen conflict gehad.

---

<sup>12</sup> In de hoofdstukken 3, 4, 5 en 6 zijn de steekproefaantallen door middel van weging teruggerekend naar geschatte totalen en percentages in de doelpopulatie van 778 duizend bedrijven. Als geen weging is gebruikt, zijn de steekproefaantallen weergegeven.

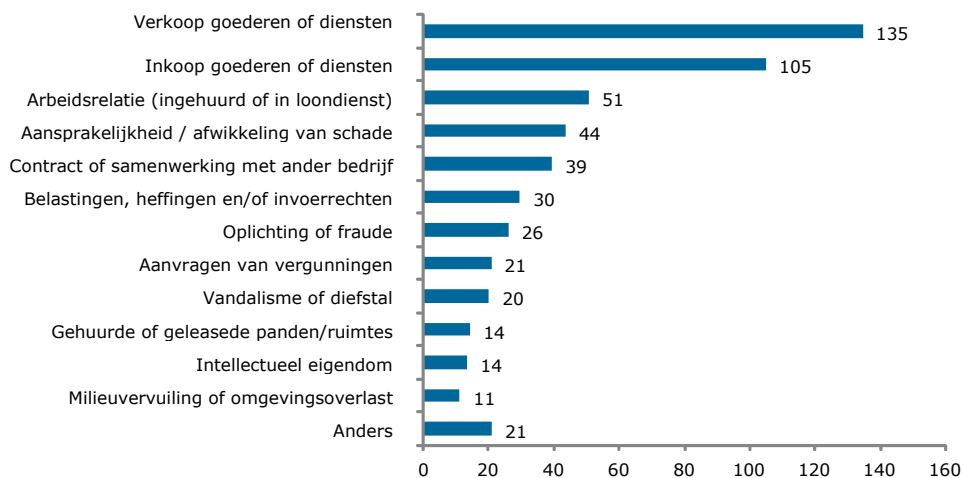
**Figuur 2 Geschat percentage bedrijven met (g)één of meer conflicten in het jaar voorafgaand aan de enquête (N = 778 duizend bedrijven)**



Noot: Zie tabel b6.1 in bijlage 6 voor achterliggende cijfers.

In figuur 3 staat weergegeven hoeveel bedrijven te maken hebben gehad met een bepaald type conflict. In de periode van één jaar kregen 135 duizend kleine bedrijven (17%) met conflicten omtrent de inkoop te maken en 105 duizend (13%) met verkoopconflicten. Andersoortige conflicten komen minder vaak voor, zoals conflicten omtrent personeel (51 duizend bedrijven; 7%) of milieu- en omgevingsoverlast (ongeveer 11 duizend bedrijven, 1%). Er waren 21 duizend (3%) bedrijven die conflicten hebben gehad die niet in de vragenlijst waren opgenomen. Deze conflicten varieerden van conflicten omtrent naleven van regelgeving, uitkering van verzekering, beslissingsbevoegdheid, uitkopen van vennoot en reputatieschade.

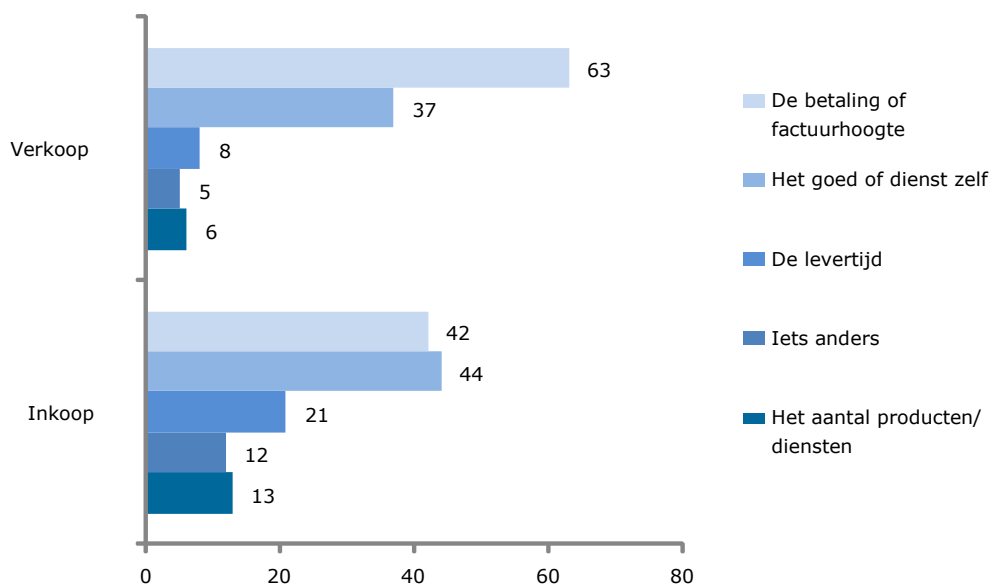
**Figuur 3 Het per conflictonderwerp geschat aantal bedrijven (\*1.000) met één of meer conflicten in het jaar voorafgaand aan de enquête**



Noot: Zie tabel b6.2 in bijlage 6 voor achterliggende cijfers.

Voor drie onderwerpen van conflict die het vaakst voorkomen, is gevraagd waar dit conflict meer specifiek betrekking op had. In figuur 4 staat deze specificatie weer-gegeven voor conflicten omtrent de inkoop en verkoop van goederen of diensten. Hieruit komt naar voren dat in- en verkoopconflicten vooral gaan over het goed of de dienst zelf en de betaling of de hoogte van de factuur. Andere conflicten, te weten de levertijd, het aantal producten/diensten of iets anders<sup>13</sup>, worden in mindere mate door bedrijven genoemd.

**Figuur 4 Specificatie van inkoop- en verkoopconflicten in geschat percentage bedrijven (N = 105 duizend bedrijven met inkoopconflicten; N = 135 duizend bedrijven met verkoopconflicten)**

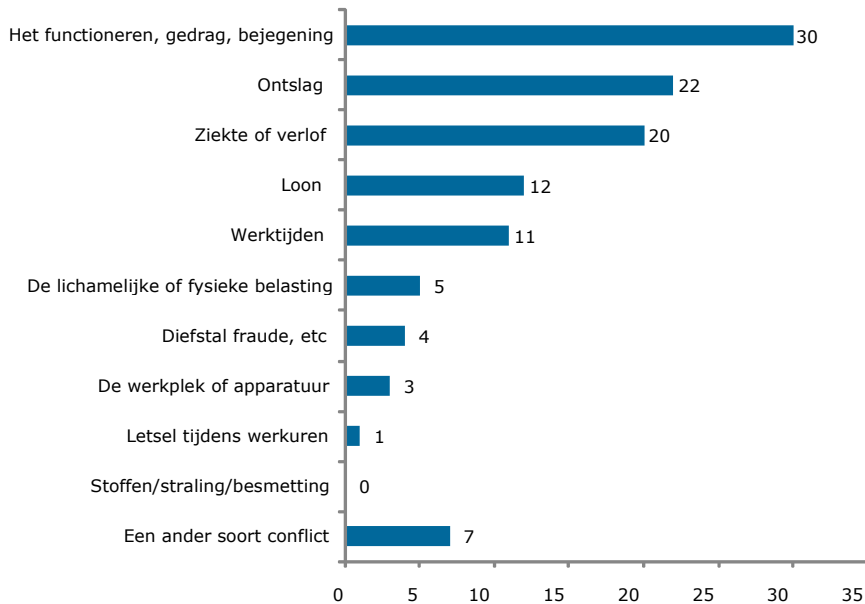


*Noot:* Zie tabel b6.3 in bijlage 6 voor achterliggende cijfers.

Van alle 778 duizend bedrijven in de zakelijke economie heeft ongeveer 7% (51 duizend bedrijven) een conflict over een arbeidsrelatie. Dit percentage is inclusief bedrijven met één werkzame persoon. Wordt het percentage berekend over alleen bedrijven met personeel, dan heeft 15% te maken gehad met een arbeidsconflict. Arbeidsconflicten gaan meestal over het functioneren en het loon, maar conflicten over ontslag of werktijden zijn ook niet ongewoon (zie figuur 5). Andere arbeidsrelatiegerelateerde conflicten, zoals letsel tijdens werkuren of diefstal en drugsgebruik, komen zelden voor. Niet alle bedrijven konden overigens een passend antwoord vinden in de vraag over de arbeidsconflicten: ongeveer zeven op de duizend bedrijven had een conflict dat niet op het lijstje stond van mogelijke conflicttypen. Ze vulden daarom kort in waar het over ging. Deze 'overige' problematiek is divers, en ging onder andere om problemen in het kader van een concurrentiebeding, bedrijfsspionage, de vergoeding van kosten na uitdiensttreding en urenverantwoording.

<sup>13</sup> Bij inkoopconflicten kan worden gedacht aan ongevraagde levering, contractbreuk, overname van personeel, en aanbesteding. Bij verkoopconflicten gaat het onder andere om diefstal van verhuurde goederen en diensten, niet naleven van een overeenkomst, de afname van een goed, ongeoorloofde doorverkoop van een goed en oneerlijke recensies.

**Figuur 5 Het geschat aantal bedrijven per type arbeidsconflict in het jaar voorafgaand aan de enquête (aantallen per 1.000 bedrijven)**

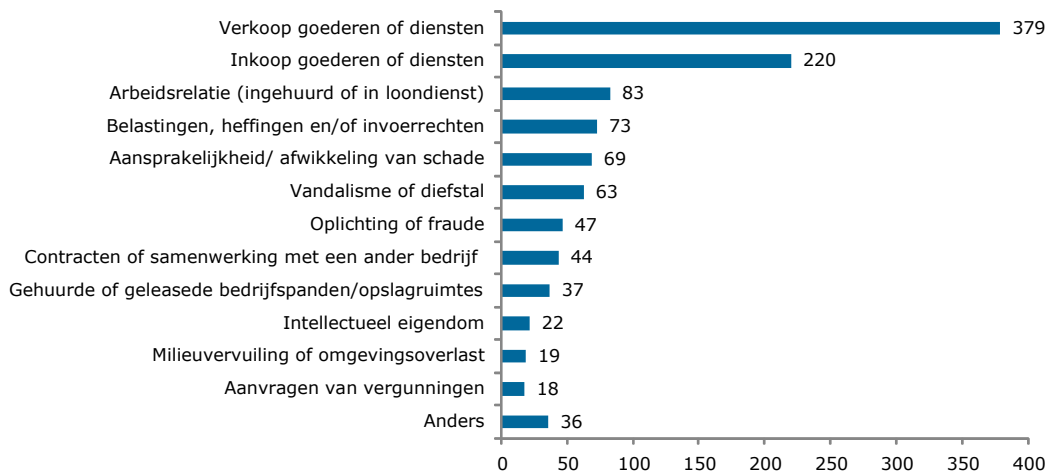


Noot: Zie tabel b6.4 in bijlage 6 voor achterliggende cijfers.

### 3.2 Aantal juridificeerbare conflicten in de business-economy

In deze paragraaf kijken we niet naar *het aantal bedrijven* met een conflict, maar naar *het aantal conflicten* in de zakelijke economie en *het gemiddelde aantal* conflicten per bedrijf. De zakelijke economie van 778 duizend bedrijven tot tien werkzame personen telt naar schatting 1,11 miljoen juridificeerbare conflicten op jaarbasis. Gemiddeld zijn dit 1,43 conflicten per bedrijf. Conflicten over inkoop en verkoop van goederen en diensten komen verreweg het vaakst voor. Zie figuur 6.

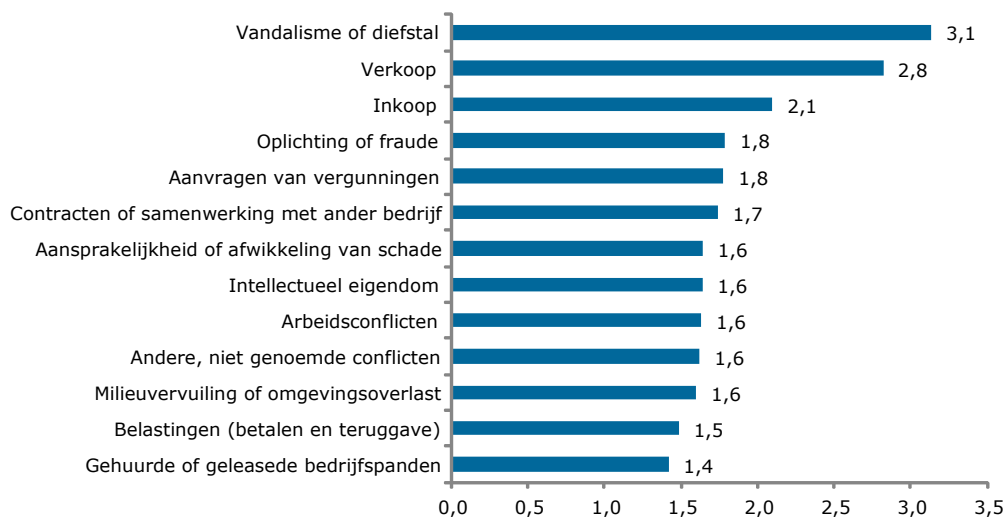
**Figuur 6 Het per conflictonderwerp geschat aantal conflicten (\*1.000) van bedrijven tot tien werkzame personen in de zakelijke economie (N = 778 duizend bedrijven)**



Noot: Zie tabel b6.2 in bijlage 6 voor achterliggende cijfers.

In figuur 7 wordt weergegeven hoe vaak bedrijven gemiddeld met een bepaald type conflict geconfronteerd worden. De gemiddelde frequentie van conflicten is het hoogst bij conflicten omtrent vandalisme en criminaliteit. Bedrijven die hiermee te maken kregen rapporteren dat ze er gemiddeld bijna 3,1 keer per jaar mee te maken te krijgen. Hierbij is het van belang om op te merken dat dit hoge gemiddelde vooral wordt veroorzaakt door een klein aantal bedrijven met uitzonderlijk veel conflicten. Bedrijven met verkoopconflicten worden gemiddeld 2,8 keer per jaar met dit soort conflicten geconfronteerd. De frequentie van inkoopconflicten ligt lager dan van verkoopconflicten, maar gemiddeld genomen toch ook nog ongeveer twee keer per jaar.

**Figuur 7 Gemiddelde frequentie waarmee bedrijven per jaar met één type conflict te maken krijgen**



Noot: Zie tabel b6.2 in bijlage 6 voor achterliggende cijfers.

### 3.3 Samenloop van verschillende juridificeerbare conflicten

Hoewel de meeste bedrijven één conflict hebben gehad in de periode van één jaar, hebben sommige bedrijven meerdere conflicten gehad. Beleidsmatig kan het interessant zijn om de meervoudige problematiek nader te beschouwen. Staan deze conflicten los van elkaar of hebben bepaalde problemen gefungeerd als 'trigger' voor andere problemen? Kan het hebben van een probleem de kwetsbaarheid voor andere problemen vergroten? Eerder onderzoek naar juridificeerbare problemen onder burgers laat gemengde resultaten zien. Onderzoek van Pleasence et al (2004, p. 31 (in Krop e.a. 2006)) laat zien dat het risico op een probleem groter is als er al één probleem speelt dan als er nog helemaal geen probleem speelt. Dit grotere risico wordt ook gezien bij het hebben van meervoudige problemen. Een burger met bijvoorbeeld drie problemen loopt meer risico op vier of meer problemen dan dat het bij drie problemen blijft. Dit patroon wordt in onderzoek onder Nederlandse burgers niet zo eenduidig teruggevonden (Krop e.a., 2006) en de onderzoekers vragen zich af of de patronen die wel gevonden zijn, beleidsmatig relevant zijn. Het eerste delta-onderzoek onder Nederlandse bedrijven (Croes & Maas, 2009) laat zwakke en weinig consistente samenhangen tussen de verschillende type problemen zien. Met uitzondering van de samenhang tussen serieuze problemen over geleverde



goederen en afgenomen goederen, hebben de andere gevonden samenhangen inhoudelijk weinig tot geen betekenis.

In het onderhavige onderzoek is de samenhang tussen verschillende probleemttypen onderzocht aan de hand van een factoranalyse. Hiermee kan worden gekeken welke conflicten een dussdanige samenhang vertonen dat ze onderdeel zouden kunnen uitmaken van een algemenere conflicttypering. In de factoranalyse hebben we drie factoren vastgesteld (zie tabel 4). Deze eerste factor suggereert een clustering van conflicten over de inkoop, verkoop, contracten, aansprakelijkheid en intellectueel eigendom. De economische activiteiten van het bedrijf lijken hier de gemene deler te zijn. De tweede factor geeft aan dat er mogelijk een samenhang bestaat tussen conflicten omtrent milieu of omgevingsoverlast en het aanvragen van vergunningen. Het verkrijgen van vergunningen omtrent activiteiten die milieu- of omgevingsoverlast met zich meebrengen kan lastig zijn, vooral als de geleden schade van derden niet gecompenseerd wordt. Gedacht kan worden aan een evenementenbureau dat in de bebouwde kom een openluchtconcert wil organiseren of een café met een terrasuitbreiding naar de openbare ruimte. De derde factor wijst erop dat conflicten omtrent gehuurde en geleasede bedrijfspanden of –ruimtes samenhangen met conflicten over belastingen, heffingen en/of invoerrechten. We vermoeden dat dit vooral gaat om conflicten voortkomend uit fiscale complexiteit bij bedrijven die bedrijfspanden of –ruimtes huren of leasen.

**Tabel 4 Factorladingen bij elk van de drie factoren voor elk van de conflicttypen (0 = draagt niet bij aan deze factor; 1 = draagt volledig bij aan deze factor; n = 1.697)**

	Economische activiteiten	Externaliteiten	Fiscale complexiteit
Contract of samenwerking met ander bedrijf	,81	,01	,14
Inkoop	,66	,20	,23
Verkoop	,62	,17	,24
Aansprakelijkheid / afwikkeling van schade	,58	,17	,21
Intellectueel eigendom	,57	,17	-,03
Milieuvervuiling of omgevingsoverlast	,11	,73	,23
Aanvragen van vergunningen	,09	,57	,24
Gehuurde of geleasede panden/ruimtes	,15	,29	,66
Belastingen, heffingen en/of invoerrechten	,30	,18	,65
Oplichting of fraude	,50	,35	,15
Vandalisme of diefstal	,34	,48	,14
Arbeidsconflicten	,55	,34	,39

*Noot:* De gearceerde cijfers geven aan welke conflicten in belangrijke mate bijdragen aan de gevonden factor.

### 3.4 Achtergrondkenmerk van het bedrijf en het risico op een conflict

Uit de verzamelde gegevens komt naar voren dat bedrijven over het geheel genomen een risico van 35% lopen om één keer per jaar of vaker een conflict te krijgen. Het ligt echter voor de hand dat dit risico varieert naar bepaalde achtergrondkenmerken van het bedrijf. De kenmerken zijn voor de leesbaarheid geordend in vijf arbitrair gekozen algemenere categorieën: de structurele bedrijfskenmerken, de bedrijfseconomische kenmerken, de werknemerge relateerde kenmerken, de hulpbronnen, en de afhankelijkheid van derden. In tabellen b6.5 t/m 6.9 in bijlage 6 staan alle bevindingen opgenomen. Hieronder volgt een beknopte samenvatting van de belangrijkste in het oog springende verschillen.

#### *Structurele bedrijfskenmerken*

Het eerste structurele bedrijfskenmerk betreft rechtspersoonlijkheid. Het percentage bedrijven met één of meer conflicten was het hoogst bij besloten vennootschappen (45%), wat minder hoog bij de vennootschappen onder firma (40%) en het laagst bij de eenmanszaken (31%; zie bijlage 6, tabel b6.5). Het aantal vestigingen lijkt ook indicatief voor conflicten. Het percentage bedrijven met een conflict was hoger indien het bedrijf meerdere vestigingen had (61%, tegenover 34% van de bedrijven met één vestiging). Het percentage bedrijven met conflicten is relatief gezien hoog onder franchisebedrijven (54%). De percentages bedrijven met een conflict naar verschillende startjaren van het bedrijf laten een gemengd beeld zien. Dit maakt dat hieruit lastig kan worden opgemaakt of het startjaar een belangrijke indicator voor het krijgen van een conflict is.

#### *Bedrijfseconomische kenmerken*

Onder bedrijven met een hogere omzet zijn er meer die een deskundige inschakelen voor hulp of advies dan onder bedrijven met een lagere omzet, te weten 49% in het vierde kwartiel tegenover 34% in het eerste kwartiel (zie bijlage 6, tabel b6.6). De economische sector waarin een bedrijf werkzaam is ook indicatief voor de kans op een conflict, variërend van een kans van 45% in de sector 'verhuur en handel in onroerend goed' tot 28% in de sectoren industrie en informatie/communicatie. Onder bedrijven die handelen met het buitenland zijn ook vaker bedrijven te vinden met een conflict dan bedrijven die de handel beperken tot Nederland. Bedrijven die online actief zijn hebben voor elk van de onderscheiden online activiteiten vaker met een conflict te maken dan bedrijven die deze activiteiten niet ondernemen.

#### *Werknemerge relateerde kenmerken*

Het percentage bedrijven met een conflict is groter toe naarmate het bedrijf een hoger aantal werkzame personen telt (zie bijlage 6, tabel b6.7). In overeenstemming hiermee is de bevinding dat het percentage zelfstandigen zonder personeel met een conflict (30%) beduidend lager is dan bij bedrijven met meer dan één werkzame persoon (44%). Ook onder familiebedrijven zijn vaker bedrijven met conflicten (47%) dan bij andere bedrijven (31%). Omdat al deze kenmerken te maken hebben met het aantal werknemers, zal de multivariate analyse in de volgende paragraaf meer duidelijkheid verschaffen over het belang van deze kenmerken rekening houdend met het aantal werknemers (en andere factoren die mogelijk van invloed zijn).

#### *Afhankelijkheid*

Het percentage bedrijven met één of meer conflicten verschilt weinig tussen bedrijven die voor hun bedrijfsactiviteiten wel of juist niet in sterke mate afhankelijk zijn van een beperkt aantal klanten (zie bijlage 6, tabel b6.8). Bedrijven die afhankelijk

zijn van één of een beperkt aantal leveranciers hebben daarentegen duidelijk wel meer risico op een conflict: 46% van deze bedrijven heeft één of meerdere conflicten ondervonden in het jaar voorafgaand aan de enquête en dit percentage was 35% voor bedrijven die deze afhankelijkheid niet kende.

#### *Juridische hulpbronnen*

Het percentage bedrijven met één of meer conflicten is hoger indien de eigenaar van het bedrijf zelf (of één van zijn werknemers) een afgestudeerd jurist is op minimaal HBO-niveau (zie bijlage 6, tabel b6.9). Externe juridische expertise blijkt ook van belang. De kans op een conflict is hoger als een bedrijf een contract met een rechtsbijstandsverzekeraar heeft afgesloten, lid is van een geschillencommissie of branchevereniging. Het gaat hier waarschijnlijk om selectie-effecten: naarmate bedrijven op een structurelere basis met conflicten te maken krijgen, zullen de baten van een dergelijk contract opwegen tegen de kosten ervan. Dit idee wordt ondersteund door de hoofdreden voor het niet aangesloten zijn bij een geschillencommissie. Dit is namelijk dat de ondernemer dit niet nodig acht. Slechts in een beperkt aantal gevallen ging het om de kosten die gemoeid zijn met lidmaatschap van een geschillencommissie. Maar uiteraard kan het ook zo zijn dat deze bedrijven, door de juridische expertise, een conflict eerder als een juridisch conflict zullen duiden. In dat geval gaat het dan dus niet zozeer om een verhoogde kans op een juridificeerbaar conflict bij deze bedrijven, maar om het herkennen/benoemen van conflicten als juridificeerbaar.

### **3.5 Achtergrondkenmerken nader onderzocht**

In deze paragraaf worden de achtergrondkenmerken nader onderzocht. Middels multivariate analyse achterhalen we hoe het risico op conflicten beter kan worden begrepen door een aantal basiskenmerken van het bedrijf. Hiertoe worden alle kenmerken in samenhang onderzocht én vindt statistische toetsing plaats van gevonden verschillen. Zodoende kunnen bepaalde alternatieve verklaringen worden uitgesloten en komt duidelijker in beeld welke kenmerken nu wel en welke niet bijdragen aan het conflictrisico. Alle multivariate analyses (logistische regressies) zijn verricht op de ongewogen steekproef.

#### *3.5.1 Kans op een conflict*

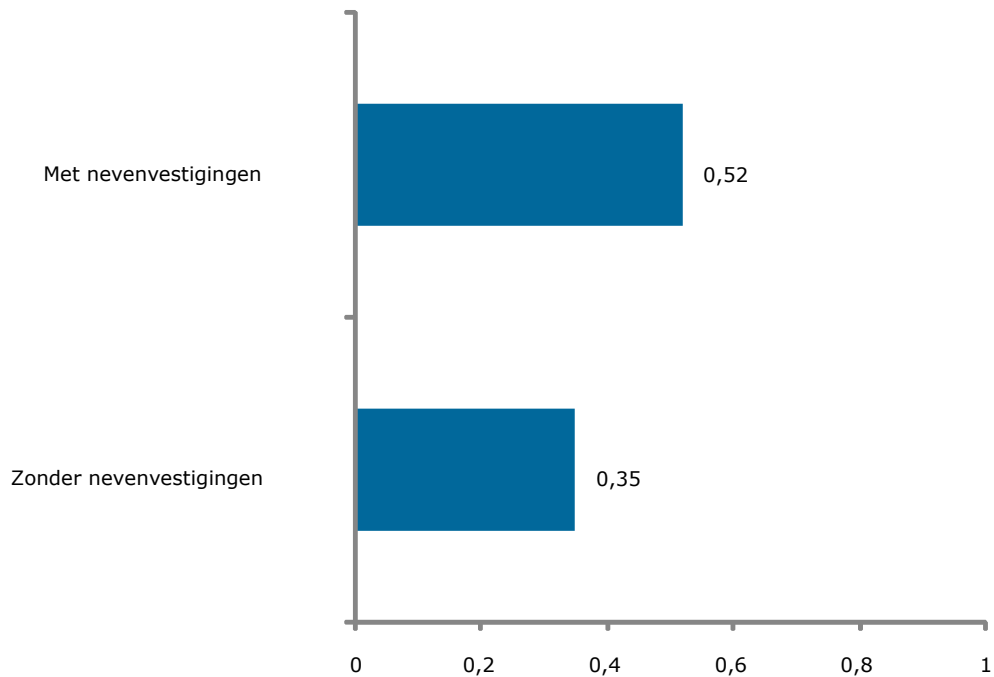
Zie tabel B6.10 bijlage 6 voor de regressiemodellen waarin de kans op een conflict is geschat. Een aantal kenmerken hangen statistisch significant samen met het conflictrisico. Wat betreft de structurele bedrijfskenmerken gaat het om één kenmerk, namelijk of het bedrijf wel of geen nevenvestigingen heeft. De rechtsvorm, het startjaar van het bedrijf en de vraag of het bedrijf al dan niet een franchise betreft blijken niet van belang. In figuur 8 staat opgenomen wat de risico's zijn voor bedrijven met en zonder nevenvestiging als wordt gecontroleerd voor alle andere kenmerken in het model.

Wat betreft bedrijfseconomische factoren blijken de volgende van belang: de omzet, de bedrijfssector en meervoudige online activiteiten. In figuur 9 wordt de samenhang tussen omzet en conflictrisico weergegeven. Het conflictrisico is verdeeld over tien omzetcategorieën.<sup>14</sup> In het regressiemodel zijn de conflictrisico's van elke groep

---

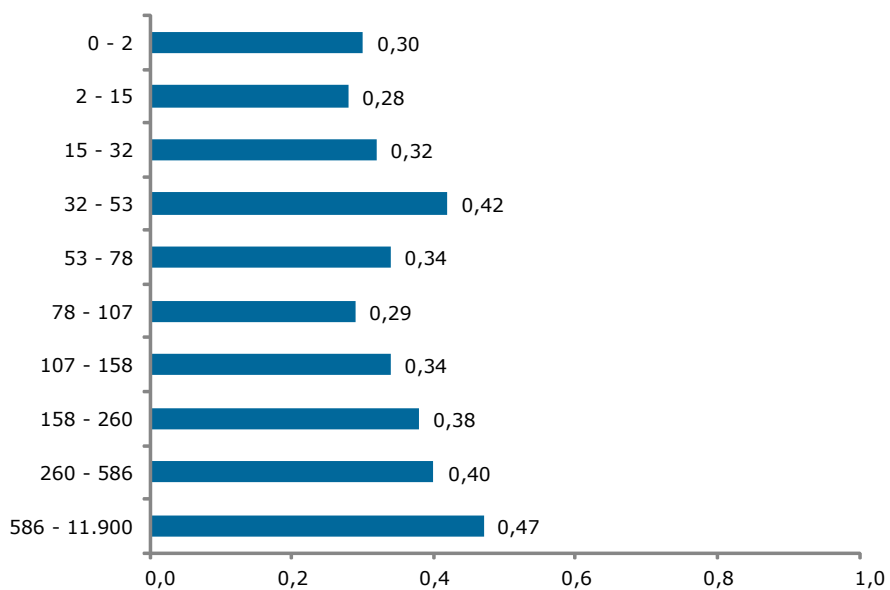
<sup>14</sup> De samenhang tussen omzet en conflictrisico is complex (niet lineair of logaritmisch). Om met deze complexiteit rekening te houden is, de steekproef verdeeld in tien gelijke groepen waarbij de eerste groep de laagste en de tiende groep de hoogste omzet had.

**Figuur 8** Geschat risico op één of meer conflicten voor bedrijven met en zonder nevenvestigingen vanuit het volledige regressiemodel ( $n = 1.697$ )



*Noot:* Zie tabel b6.5 in bijlage 6.10 voor het regressiemodel waarop de waarden in deze grafiek zijn gebaseerd.

**Figuur 9** Geschat risico op één of meer conflicten naar omzetpercentielen van het bedrijf ( $n = 1.697$ ; y-as: omzet in euro \*1.000)



*Noot:* Zie tabel b6.10 in bijlage 6 voor het regressiemodel waarop de waarden in deze grafiek zijn gebaseerd.

afgezet tegen het risico van de bedrijven met de laagste omzet (30% conflictkans). Slechts één van de omzetgroepen wijkt significant af van deze referentiegroep, namelijk de vierde omzetgroep (omzet ligt tussen 32 en 53 duizend).

In figuur 10 staan de risico's voor de verschillende bedrijfssectoren opgenomen. Wat betreft statistische toetsing zijn alle sectoren vergeleken met de sector logies-, maaltijd- en drankverstreking.<sup>15</sup> Alleen de bedrijven in de bouwnijverheid bleken statistisch significant te verschillen van deze sector. Het conflictrisico in de bouw is gemiddeld 29% tegenover 40% in de sector logies-, maaltijd- en drankverstreking.

**Figuur 10 Geschat conflictrisico per sector waarin het bedrijf actief is (n = 1.697)**



*Noot 1:* De SBI-categorie 'reparatie van consumentenartikelen' (n steekproef = 23) is vanwege het laag aantal waarnemingen samengenomen met 'groot- en detailhandel; reparatie van auto's' (n steekproef = 413).

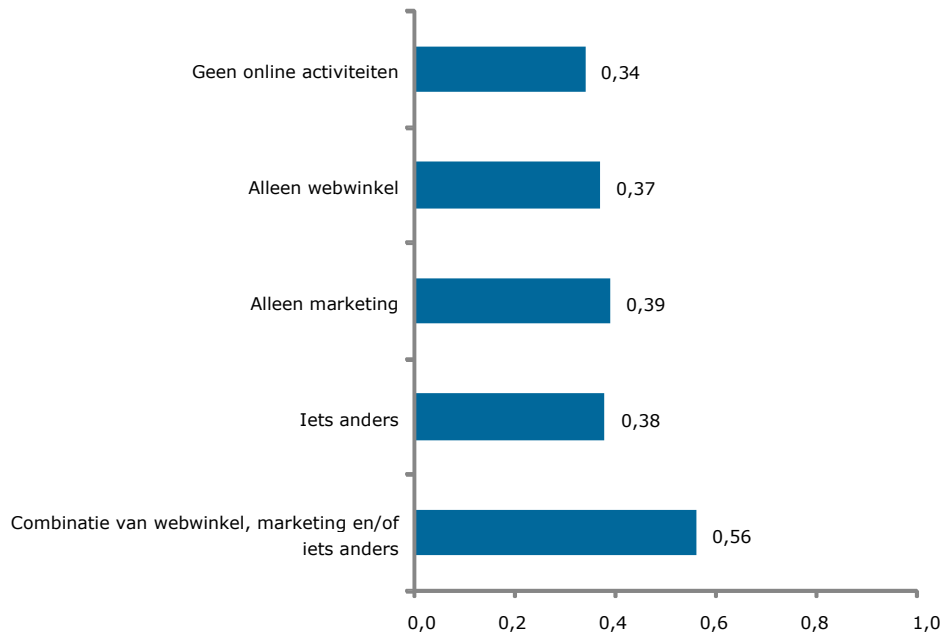
*Noot 2:* Zie tabel b6.10 in bijlage 6 voor het regressiemodel waarop de waardes in deze grafiek zijn gebaseerd.

In figuur 11 staat het geschat risicoverschil voor online activiteiten. Alleen bedrijven met meerdere online activiteiten wijken in hun conflictkans statistisch significant af van bedrijven zonder online activiteiten. De bedrijven die op meerdere terreinen online actief zijn hebben een beduidend hogere kans op een conflict, te weten 56%.

In figuur 12 staan alle andere kenmerken die in het volledige regressiemodel statistisch significante voorspellers bleken te zijn voor conflictrisico. Familiebedrijven blijken 11 procentpunten meer risico op een conflict te lopen dan andere bedrijven. De kans op een conflict voor bedrijven die een contract met een juridische dienstverlener hebben is 10 procentpunten groter dan als er geen contract is. Bedrijven met een interne jurist hebben ook een wat grotere kans op een potentieel juridische conflict, te weten 6 procentpunten. Mogelijk is dit een selectie-effect, of wordt in bedrijven met interne juristen eerder de juridische dimensie van een geschil (h)erkend. Bedrijven met één leverancier blijken ook een wat grotere kans op een conflict te hebben (12 procentpunten). Bedrijven met een één klant of leverancier en

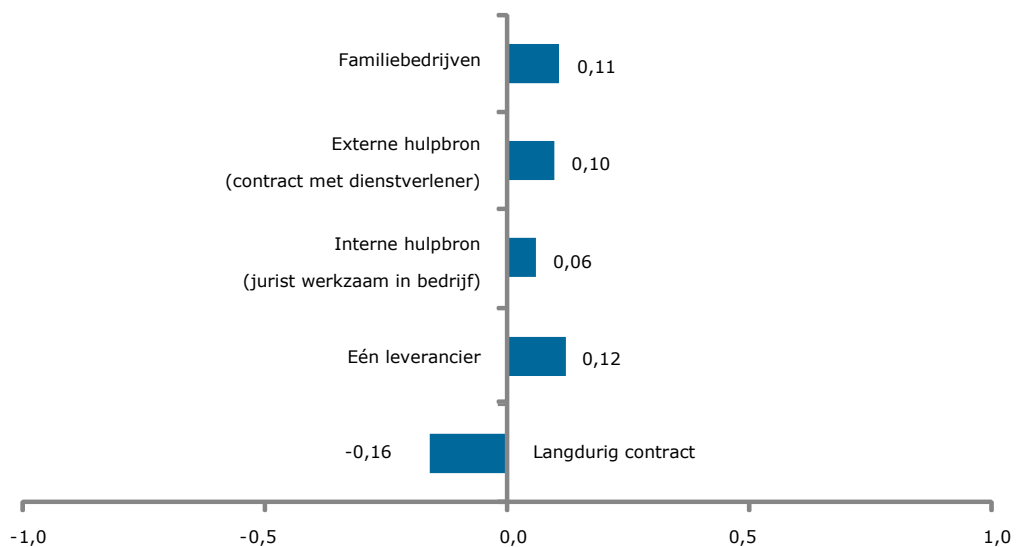
<sup>15</sup> Deze sector behoorde in de bivariate analyse tot een van de sectoren met de grootste conflictkans. De keuze viel op deze sector vanwege het grotere aantal waarnemingen en daarmee grotere *power* van de statistische vergelijking tussen sectoren.

**Figuur 11** Geschat risico op één of meer conflicten per type online activiteit ( $n = 1.697$ )



*Noot:* Zie tabel b6.10 in bijlage 6 voor het regressiemodel waarop de waardes in deze grafiek zijn gebaseerd.

**Figuur 12** Geschat verschil in conflictkans voor statistisch relevante werknemer- en hulpbrongereleerde kenmerken ( $n = 1.697$ )



*Noot:* Zie tabel b6.10 in bijlage 6 voor het regressiemodel waarop de waardes in deze grafiek zijn gebaseerd.

die tevens een langdurig en lastig opzegbaar contract hebben blijken echter juist een minder groot risico op een conflict te hebben (-16 procentpunten) dan bedrijven die niet een dergelijke sterke verbondenheid en afhankelijkheid van een ander bedrijf kennen.

In bovenstaande resultaten komen een aantal kenmerken aan bod die samenhangen met de kans op een conflict. De meeste kenmerken bleken de conflictkans te vergroten. Het model voorspelt dat een bedrijf met al deze nadelige kenmerken, dus een familiebedrijf met nevenvestigingen die meerdere online activiteiten ontplooit, juridische hulpbronnen heeft en vooral te maken heeft met één leverancier, een kans van maar liefst 92% heeft om in de periode van één jaar een conflict te krijgen. In de praktijk komen dit soort bedrijven niet of nauwelijks voor. Er kan beter gekeken worden naar combinaties van twee of drie achtergrondkenmerken. De twee meest in het oog springende kenmerken die tevens het meest robuust blijken te zijn in de analyses zijn de nevenvestigingen en de familiebedrijven. Als deze twee kenmerken worden gecombineerd, dan komt naar voren dat de 11 duizend familiebedrijven in Nederland met nevenvestigingen, naar schatting en gecontroleerd voor andere kenmerken een kans van 60% hebben op het krijgen van een conflict in de periode van één jaar.

### 3.5.2 *Kans op een handelsconflict*

Veel juridificeerbare conflicten gaan over de handel van het bedrijf (inkoop en/of verkoop). We hebben voor dit conflicttype daarom een nieuwe regressie analyse uitgevoerd, waarin we kijken naar de samenhang tussen een handelsconflict en de achtergrondkenmerken van het bedrijf. In bijlage 6, tabel 6.11 staan de resultaten van de regressieanalyses en de specificaties van de kansen per achtergrondkenmerk. In deze paragraaf gaan we alleen in op de geschatte conflictkans voor de achtergrondkenmerken die in het volledige model statistisch significant waren.

De gemiddelde (ongewogen) kans op een handelsconflict is voor alle bedrijven 25%. Hierbij maakt het echter wel uit of een bedrijf één of meerdere nevenvestigingen heeft. Indien dit het geval is, is de geschatte kans op een handelsconflict een stuk hoger (33%). Ook het startjaar van het bedrijf lijkt een rol te spelen. Reeds 'gevestigde' maar toch relatief jonge bedrijven (van tussen vijf en acht jaar oud) hebben een hogere geschatte kans op een handelsconflict (29%) dan de oudere bedrijven (13 jaar of ouder; 23%). Bedrijven met meerdere online activiteiten (een webwinkel, online marketing en/of iets anders) hebben naar schatting beduidend vaker een handelsconflict (47% van de bedrijven) dan bedrijven zonder online activiteiten (22%). Ook familiebedrijven lopen een hogere kans op een handelsconflict: in het regressiemodel wordt de kans op een handelsconflict voor dit soort bedrijven op 32% ingeschat. Indien een bedrijf vooral te maken heeft met één klant of één leverancier en hiermee een langlopend en lastig ontbindbaar contract heeft afgesloten heeft, is ook dit van invloed op de kans op een handelsconflict. De ingeschatte kans van 10% is fors lager dan bij bedrijven zonder een dergelijke contract (26%). Tot slot komt naar voren dat het contract met een externe juridische dienstverlener de kans groter maakt dat een bedrijf met een handelsconflict te maken krijgt. Voor deze bedrijven is de geschatte kans is 29%.

### 3.6 Samenvatting

In dit hoofdstuk is onderzocht hoe vaak en met welke soorten conflicten ondernemers zoal geconfronteerd worden. De resultaten laten een divers beeld zien. Hoewel handelsconflicten (inkoop en verkoop) qua frequentie met kop en schouders boven alle conflicten uitsteken, komen andersoortige conflicten toch ook met zekere regelmaat voor. Hierbij gaat het om conflicten omtrent de aansprakelijkheid en de afwikkeling van schade, arbeidsconflicten en conflicten omtrent de samenwerking met een ander bedrijf. Maar ook conflicten over de belastingen, het aanvragen van vergunningen, vandalisme en diefstal, gehuurde of geleasede bedrijfspanden of -ruimtes, intellectueel eigendom en milieuvervuiling/omgevingsoverlast komen met enige frequentie voor. Overall krijgt ongeveer een derde van alle bedrijven tot tien werkzame personen in de *business-economy* in de periode van één jaar met ten minste één conflict te maken. Vaak blijft het niet beperkt tot één conflict: 6% krijgt zelfs te maken met zes of meer conflicten.

In het hoofdstuk is tevens een schatting gemaakt van de kans op een conflict voor verschillende achtergrondkenmerken van het bedrijf. De schatting suggereert dat bedrijven met meerdere online activiteiten de grootste kans op een conflict hebben (56% kans), evenals bedrijven met één of meerdere nevenvestigingen (52% kans), gevolgd door familiebedrijven (44% kans), bedrijven met een externe juridische hulpbron (42%) of interne jurist (42%). Voor bedrijven die vooral te maken hadden met één leverancier was de geschatte kans 48%.



## 4 De weg naar het recht: opvattingen en hoofdlijnen

In dit hoofdstuk onderzoeken we hoe bedrijven tot tien werkzame personen aankijken tegen het halen van hun recht. Bovendien brengen we het beroep op juridische diensten in kaart. We maken hierbij onderscheid tussen het inschakelen van juridische dienstverleners en het gebruik van beslissende instanties. Bij juridische dienstverleners staat het verkrijgen van informatie, advies en rechtshulp centraal. Denk hierbij aan advocaten, rechtsbijstandsverzekeraars en deurwaarders. Bij beslissende instanties gaat het om het voeren van een procedure voor het krijgen van een beslissing in het conflict (zoals bij rechtbanken en geschillencommissies).

In dit hoofdstuk worden de volgende onderzoeksvragen beantwoord:

- Hoe beoordelen bedrijven de toegang tot het recht en hoe is hun vertrouwen in het rechtssysteem in het algemeen?
- In hoeverre maken bedrijven gebruik van:
  - juridische professionals in het kader van rechtshulp?
  - beslissende instanties ter beëindiging van het conflict?
  - digitale middelen voor het aanpakken van het conflict ?
- Hoeveel zaken met betrekking tot een conflict worden per jaar in behandeling genomen door juridische professionals en beslissende instanties?
- In hoeverre verschillen de oordelen wat betreft de toegang tot het recht en het vertrouwen in het rechtssysteem naar de achtergrondkenmerken van het bedrijf?

### 4.1 Oordeel over toegang tot recht en vertrouwen

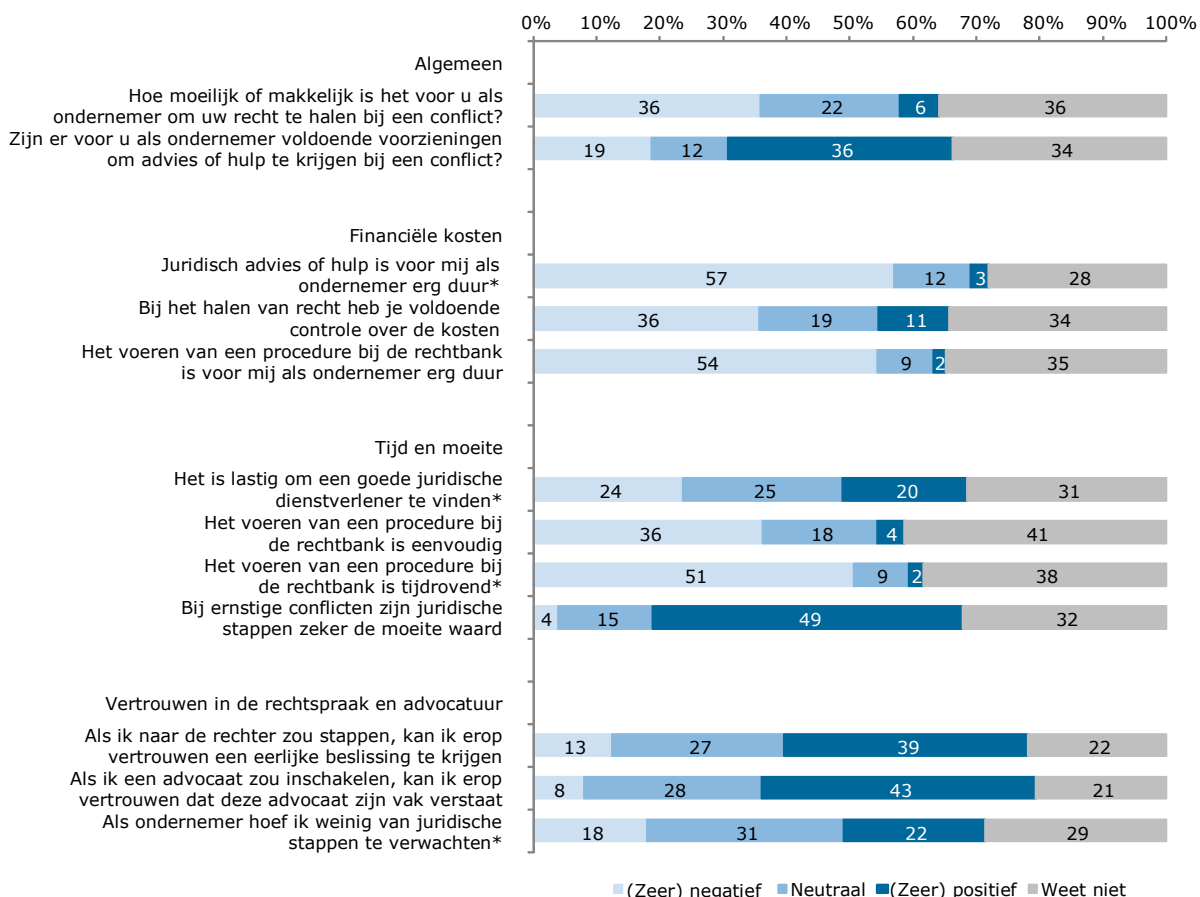
In het begin van de enquête is ondernemers – aan de hand van stellingen – gevraagd naar hun mening over de toegang tot het recht en hun vertrouwen in de rechtspraak en advocatuur. Er zijn twee algemene stellingen over het halen van recht en de beschikbaarheid van juridische voorzieningen, en meerdere specifieke stellingen over kosten, tijd en moeite, en vertrouwen in de rechtspraak en advocatuur. In figuur 13 zijn de resultaten weergegeven. Het eerste wat opvalt, is het grote aantal ondernemers – variërend van 21% tot 41% - dat 'weet niet' heeft ingevuld als antwoord op de stellingen. Blijkbaar hebben veel ondernemers geen ervaring met of beeld van de aangekaarte thema's.

De twee algemene stellingen over toegang tot recht zijn verschillend beantwoord. Slechts 6% van de ondernemers is van mening dat het makkelijk is om je recht te halen; 36% oordeelt dat dit (erg) moeilijk is. Het oordeel over de voorzieningen is positiever: 36% vindt dat er voldoende voorzieningen zijn voor advies of hulp, 18% vindt dat niet.

Wat betreft financiële kosten is meer dan helft van mening dat juridisch advies (57%) en het voeren van een gerechtelijke procedure (54%) erg duur is. Ongeveer 36% vindt dat ze onvoldoende controle over de kosten hebben.

Ten aanzien van de investering van tijd en moeite zijn ondernemers vooral van mening dat een gerechtelijke procedure tijdrovend is (51%) en niet eenvoudig (36%). Over hoe lastig het is een goede juridische dienstverlener te vinden zijn de meningen ongeveer gelijk verdeeld: 24% vindt dit lastig, 20% niet. De meeste ondernemers (49%) vinden het wel de moeite waard om bij een ernstig conflict juridische stappen te ondernemen.

**Figuur 13 Oordeel over toegang tot recht, schaal 1-5 (N = 778 duizend)**



\* De antwoorden op deze stellingen zijn gehercodeerd, zodat positief een positieve houding tegenover toegang of vertrouwen weergeeft.

Noot: Zie tabel b7.1 in bijlage 7 voor achterliggende cijfers.

Op de vragen over vertrouwen is veel 'weet niet' of neutraal geantwoord (samen 49% tot 60%). Ongeveer 39% heeft vertrouwen in een eerlijke beslissing door de rechter en 43% heeft vertrouwen in het vakmanschap van de advocaat, terwijl 13% respectievelijk 8% hier geen vertrouwen in heeft. Op de stelling dat een ondernemer weinig van juridische stappen hoeft te verwachten, is ongeveer even vaak eens als oneens geantwoord. Het merendeel van de ondernemers (60%) heeft hier ofwel 'weet niet' of neutraal op geantwoord.

#### 4.2 Het beroep op juridische dienstverlening

In deze paragraaf wordt het beroep op juridische dienstverlening onderzocht. Het gaat hierbij om bedrijven met één of meerdere conflicten (274 duizend bedrijven). We kiezen twee invalshoeken: de vraagzijde (het bedrijf zelf) en de aanbodzijde (de juridische dienstverleners). Wat betreft de vraagzijde wordt eerst gekeken naar het percentage bedrijven dat gebruik maakt van een bepaalde dienstverlener. Dit geeft zicht op de keuze om al dan niet een juridische deskundige in te schakelen. Vervolgens wordt bekeken hoe vaak een bepaalde dienstverlener in het tijdsbestek van één jaar wordt ingeschakeld (de gemiddelde inschakelfrequentie).

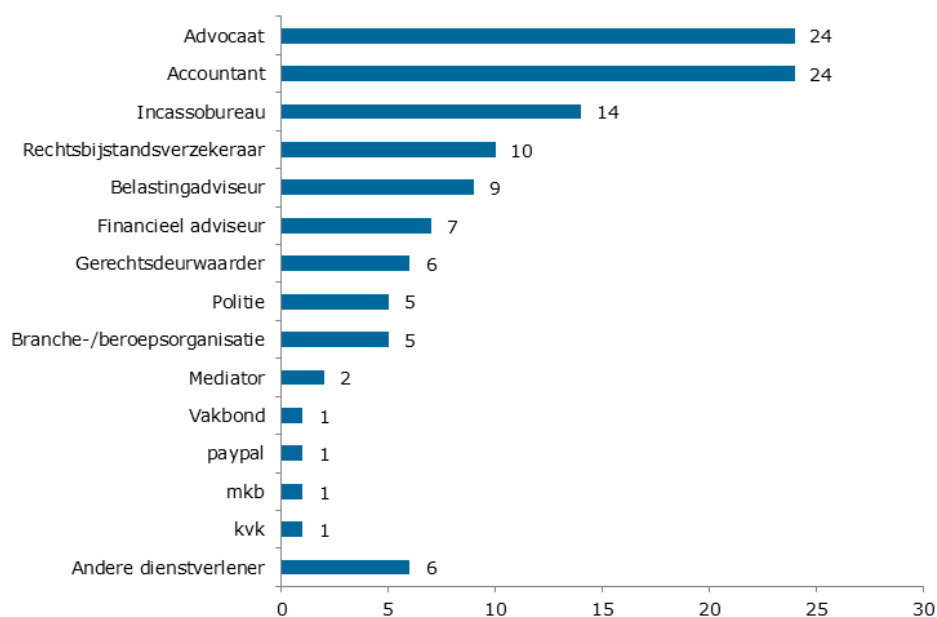
Daarna verschuiven we onze blik naar de aanbodzijde (de dienstverleners) en maken we een inschatting van de instroom van het aantal zaken bij verschillende typen juridische dienstverleners vanuit de bedrijven tot tien werkzame personen in de zakelijke economie.

#### 4.2.1 Inschakelen van dienstverleners door bedrijven

In deze paragraaf gaat het om de vraag in hoeverre bedrijven, ter aanpak van een conflict, een beroep op juridische dienstverlening doen. We richten ons op *het type* ingeschakelde dienstverlener ongeacht *het aantal keer* dat een bepaalde dienstverlener is ingeschakeld.

Van alle bedrijven met één of meer conflicten heeft 62% in de periode van één jaar, één of meerdere juridische professionals ingeschakeld. Bij een kwart van de bedrijven, 24%, ging het om een advocaat (figuur 14). Hetzelfde percentage bedrijven heeft één keer of vaker een accountant ingeschakeld. De derde in deze volgorde van type ingeschakelde dienstverleners betreft incassobureaus (14% van de bedrijven), gevolgd door rechtsbijstandsverzekeraars (10% bedrijven) en belastingadviseurs (9% bedrijven). Financieel adviseurs, gerechtsdeurwaarders, de politie en de branche- of beroepsverenigingen werden door minder bedrijven ingeschakeld, maar komen nog altijd redelijk frequent voor, variërend van 5 tot 9% van de bedrijven die van hun diensten gebruik van maken. Een mediator, vakbond, de Kamer van Koophandel en MKB-Nederland werden procentueel gezien door het minst aantal bedrijven ingeschakeld. 6% van de bedrijven heeft een andersoortige dienstverlener ingeschakeld, dat wil zeggen, een dienstverlener die niet op het voorgelegde lijstje van dienstverleners stond.

**Figuur 14 Gebruik van juridische dienstverleners voor afzonderlijke conflicten in percentage bedrijven met één of meer conflicten (N = 274.000 bedrijven)**

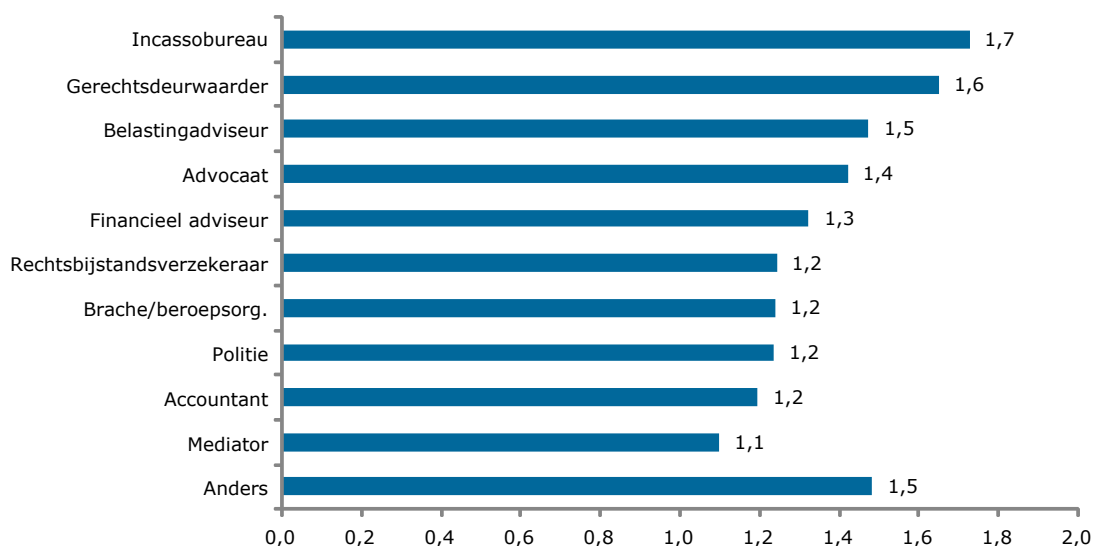


*Noot:* Zie tabel b7.2 in bijlage 7 voor de geschatte frequenties en het aantal bedrijven waarop deze schattingen zijn gebaseerd.

#### 4.2.2 Frequentie van het gebruik van juridische dienstverleners

De vorige paragraaf ging over het al dan niet inschakelen van verschillende typen juridische dienstverleners. Sommige dienstverleners worden echter vaker dan één keer per jaar ingeschakeld. Soms gaat het om hetzelfde, soms om een ander conflict. In figuur 15 staat voor afzonderlijke conflicten de inschakelfrequentie weergegeven.<sup>16</sup> Bedrijven die een incassobureau of gerechtsdeurwaarder hebben ingeschakeld, doen dit gemiddeld het meest frequent. Elk van deze dienstverleners wordt gemiddeld 1,7 keer per jaar ingeschakeld. Als een bedrijf gebruik maakt van een belastingadviseur, dan wordt deze gemiddeld 1,5 keer per jaar ingeschakeld. Gemiddeld wordt er 1,4 keer een beroep gedaan op een advocaat. De financieel adviseur wordt gemiddeld 1,3 keer ingeschakeld. De politie, brancheverenigingen/organisaties, rechtsbijstandsverzekeraars en accountants worden gemiddeld 1,2 keer per jaar ingeschakeld en mediators met een enkele uitzondering één keer per jaar (het gemiddelde is 1,1 keer).

**Figuur 15 De gemiddelde inschakelfrequentie van juridische professionals door bedrijven met één of meer conflicten<sup>a, b</sup>**



a In de berekening is antwoordcategorie 'vijf of meer' telkens opgevat als vijf. Het hier gepresenteerde gemiddelde is daarom een voorzichtige schatting.

b Voor een aantal organisaties, zoals de KvK, MKB-Nederland en de vakbond, was het aantal waarnemingen te laag om een betrouwbaar gemiddelde te berekenen.

Noot: Zie tabel b7.2 in bijlage 7 voor achterliggende cijfers.

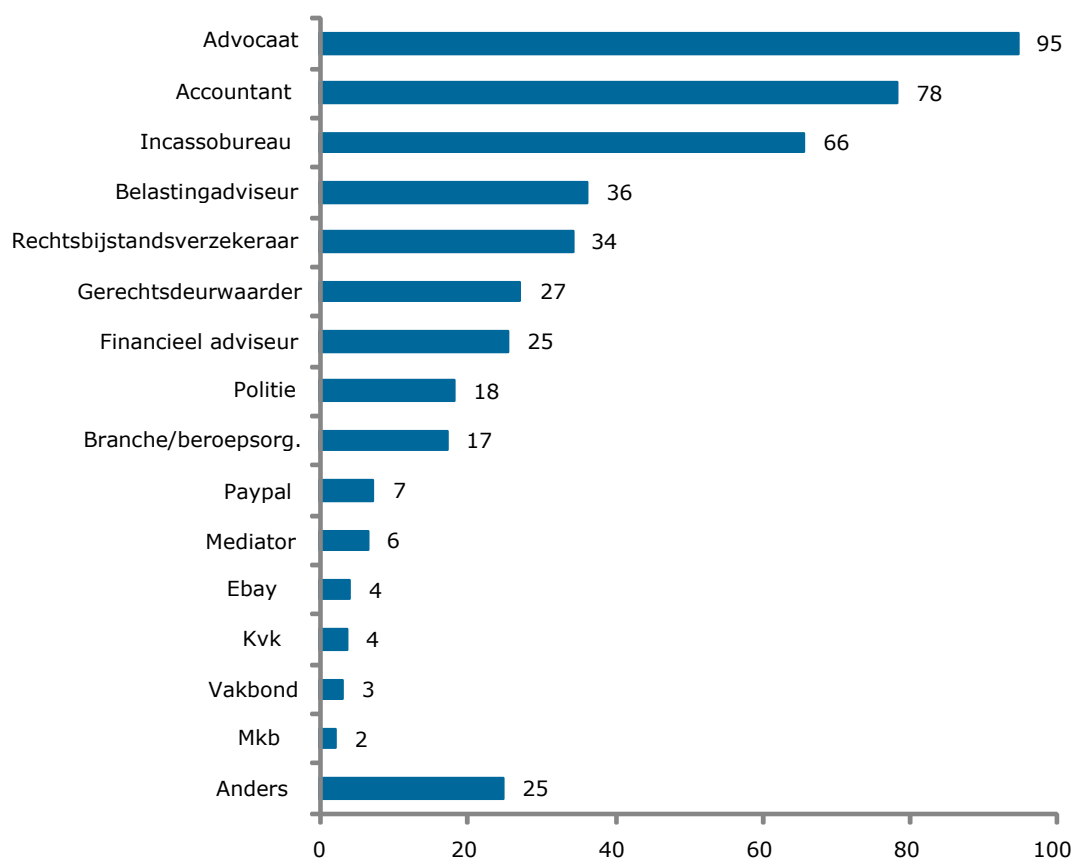
#### 4.2.3 Instroom van zaken bij juridische dienstverleners

In deze paragraaf wordt een schatting gemaakt van het aantal zaken dat op jaarbasis door juridische dienstverleners in behandeling wordt genomen. Het betreft niet de gehele markt, maar alleen het gedeelte dat betrekking heeft op zaken die voort-

<sup>16</sup> Het aantal afzonderlijke conflicten is gemeten door per type ingeschakelde dienstverlener te vragen naar het aantal unieke partijen waar een conflict mee is geweest waarvoor de betreffende dienstverlener is ingeschakeld. Over het geheel genomen, dus ongeacht het type dienstverlener, schakelen bedrijven met 1 of meer conflicten gemiddeld 2,6 keer per jaar een juridische dienstverlener in.

komen uit conflicten van kleine bedrijven uit de zakelijke economie.<sup>17</sup> In deze markt van juridische dienstverlening komen er jaarlijks naar schatting ongeveer 441 duizend nieuwe zaken bij. De verdeling over verschillende beroepsgroepen staat weergegeven in figuur 16. De advocatuur heeft het grootste aandeel in deze markt: zij nemen naar schatting 95 duizend zaken per jaar in behandeling. Met een instroom van naar schatting 78 duizend zaken per jaar heeft de accountancy ook een fors aandeel in deze markt, evenals incassobureaus die op jaarbasis naar schatting ongeveer 66 duizend van deze zaken in behandeling nemen. Deze drie grootste spelers in deze markt (accountancy, advocatuur en incassobureaus) zijn gezamenlijk goed voor iets meer dan de helft van alle zaken die op jaarbasis instromen (54%). De andere helft van dit soort zaken is verdeeld over een divers aantal juridische dienstverleners, waarvan belastingadviseurs, rechtsbijstandsverzekeraars, financieel adviseurs en de gerechtsdeurwaarders de belangrijkste spelers zijn.

**Figuur 16 De instroom van zaken (\*1000) vanuit kleine bedrijven per type juridische dienstverlener <sup>a</sup>**



<sup>a</sup> Het aantal berekende conflicten betreft een voorzichtige schatting: de antwoordcategorie 'vijf of meer' (die overigens slechts sporadisch voorkwam) is telkens opgevat als vijf.

*Noot:* Zie tabel b7.2 in bijlage 7 voor achterliggende cijfers.

<sup>17</sup> Informatie vanuit de enquête maakt het mogelijk om hierover een schatting te geven. In de enquête wordt gevraagd naar het gebruik van juridische professionals voor het aanpakken van conflicten. De bevroegde bedrijven konden al hun gebruikte dienstverleners opgeven, en voor elke ingeschakelde dienstverlener is gevraagd naar het aantal keer dat deze dienstverlener is ingeschakeld.

Het aanbod van dienstverleners omvat een tweetal vrije beroepsgroepen waarvoor het ministerie van Justitie en Veiligheid stelselverantwoordelijk is: de advocatuur en de gerechtsdeurwaardelij. Deze twee gereguleerde beroepsgroepen zijn gezamenlijk goed voor iets meer dan een kwart van de totale markt (28%). Online platformen, zoals die van Paypal en Ebay, spelen wat betreft hun aandeel in de totale markt van dienstverlening nauwelijks een rol in het aanpakken van conflicten (gezamenlijk 3%), evenals mediators, de KvK, de vakbond en MKB-Nederland (gezamenlijk 4%). In het lijstje komt ook een overheidsdienst voor: de politie. Deze dienst kent vanuit de kleine bedrijven in de zakelijke economie naar schatting een instroom van 18 duizend zaken per jaar (4%). Andere dan hiervoor genoemde dienstverleners omvatten ook een klein deel van de markt (6%)

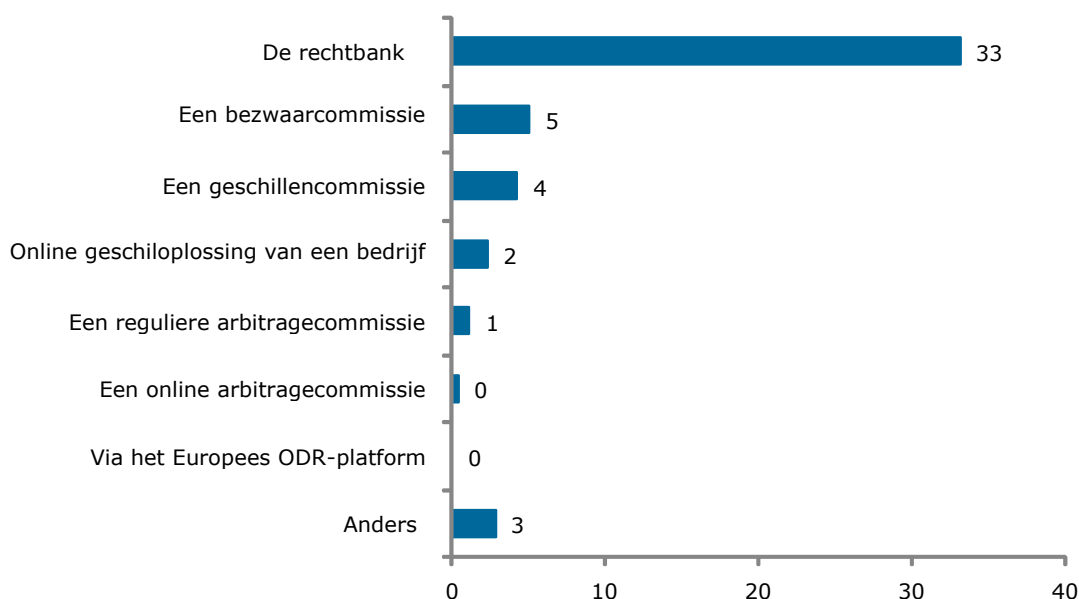
### 4.3 Beroep op beslissende instanties

In deze paragraaf wordt het beroep op de beslissende instanties beschreven. Wederom kiezen we voor twee invalshoeken: de vraagzijde (de bedrijven) en de aanbodzijde (beslissende instanties) van juridische diensten. Wat betreft de vraagzijde wordt eerst gekeken naar het percentage bedrijven dat gebruikmaakt van een bepaalde dienstverlener en de inschakelfrequentie, daarna richten we ons op de aanbodzijde en maken we een inschatting van de instroom van het aantal zaken bij verschillende typen beslissende instanties vanuit bedrijven tot tien werkzame personen.

#### 4.3.1 Inschakelen van beslissende instanties door bedrijven

Van de 274 duizend bedrijven met een conflict hebben er 45 duizend (16%) een instantie gevraagd om een beslissing te nemen in het conflict. Meestal is de gang naar de rechter gemaakt: er waren 33 duizend bedrijven (12%) die één of meerdere conflicten hebben voorgelegd aan de rechter (figuur 17). Verder waren er naar

**Figuur 17 Geschat aantal bedrijven (\*1.000) per type ingeschakelde beslissende instantie**



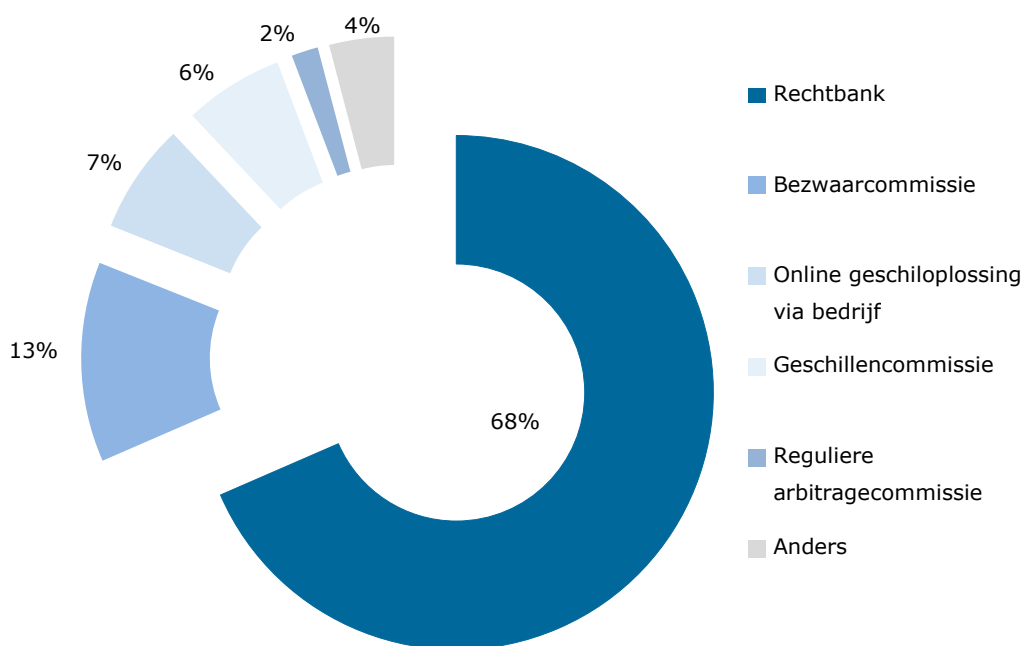
Noot: Zie tabel b 7.3 in bijlage 7 voor achterliggende cijfers.

schatting vijfduizend bedrijven met één of meerdere conflicten die een beroep hebben gedaan op een bezwaarcommissie (2%) en 4 duizend op een geschillencommissie (2%). De inschakelfrequentie van rechtbanken ligt naar schatting gemiddeld op 1,4 keer per jaar.<sup>18</sup>

#### 4.3.2 Instroom van zaken bij beslissende instanties

Aan de hand van de inschakelfrequentie is een schatting gemaakt van het aantal zaken dat instroomt bij de verschillende beslissende instanties vanuit bedrijven tot tien werkzame personen. Uit de analyse komt naar voren dat beslissende instanties naar schatting 69 duizend van dit type zaken op jaarbasis in behandeling nemen. Het leeuwendeel van deze zaken, te weten 47 duizend, wordt afgehandeld door de rechtbank (68%; zie figuur 18). Afgezet tegen het totale aantal handelszaken die de rechtbanken in Nederland in de sector kanton en civiel op jaarbasis afhandelen<sup>19</sup> is het aandeel zaken van kleine bedrijven uit de zakelijke economie bij rechtbanken

**Figuur 18 De instroom van zaken vanuit kleine bedrijven per type beslissende instantie in percentage van het totale aantal conflicten waarvoor een instantie is ingeschakeld<sup>a</sup>**



<sup>a</sup> Instanties met een verwaarloosbaar aandeel (< 0,5%) zijn niet in deze figuur opgenomen (ODR-platform en online arbitrage)

Noot: Zie tabel b7.3 in bijlage 7 voor achterliggende cijfers.

<sup>18</sup> Voor de andere ingeschakelde instanties was het aantal waarnemingen te laag om voor de inschakelfrequentie een betrouwbaar gemiddelde te berekenen.

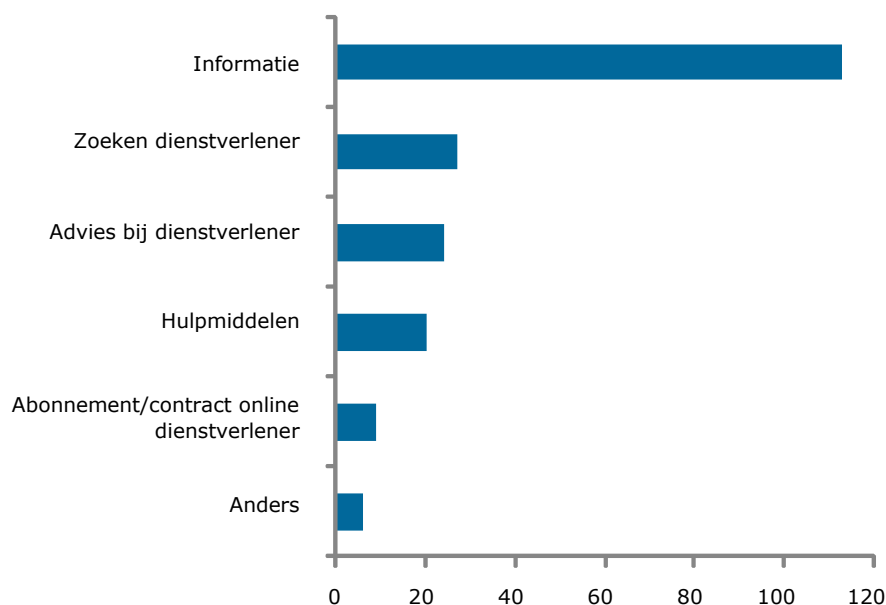
<sup>19</sup> Zie Rechtspleging Civiel en Bestuur, tabel 4.6; [www.wodc.nl/cijfers-en-prognoses/rechtspleging-civiel-en-bestuur/](http://www.wodc.nl/cijfers-en-prognoses/rechtspleging-civiel-en-bestuur/)

naar schatting 12%. Andere instanties met een noemenswaardig aandeel in de afhandeling van dit soort zaken zijn bezwaar- en geschillencommissies en online geschiloplossing via bedrijven (zoals ebay en paypal). Arbitragecommissies, al dan niet online, spelen qua aantal zaken een marginale rol, en geen enkel bedrijf in onze steekproef had gebruikgemaakt van het Europese ODR-platform. Maar weinig bedrijven konden de gebruikte instantie niet terugvinden in de lijst en gaven zelf aan gebruik te hebben gemaakt van een andere beslissende instantie (zoals de belastingdienst, UWV, politie en provincie).

#### 4.4 Gebruik van internet

In deze paragraaf wordt nagegaan in hoeverre bedrijven gebruikmaken van internet in het aanpakken van conflicten. Ongeveer de helft van de bedrijven met één of meerdere conflicten gaat het internet op ter aanpak van het conflict of ter voorbereiding op de aanpak. De andere helft, te weten 137 duizend bedrijven, doet dit niet. In figuur 19 staat weergegeven dat de bedrijven die zich op het internet begeven voor het aanpakken van een conflict vooral informatie zoeken, maar ook in voorkomende gevallen online hulpmiddelen inzetten<sup>20</sup>, een dienstverlener zoeken, advies van een dienstverlener verkrijgen, een abonnement of een contract afsluiten met een online dienstverlener. Een gering aantal bedrijven ging het internet op voor andere doeleinden, bijvoorbeeld om aan contactgegevens te komen van een reeds bekende dienstverlener of naar een specifieke website zoals radar of kassa.

**Figuur 19 Aantal bedrijven (\*1000) dat via internet informatie heeft gezocht of online hulpmiddelen heeft gebruikt**



*Noot:* Zie tabel b7.4 in bijlage 7 voor achterliggende cijfers.

<sup>20</sup> Bijvoorbeeld regelhulpvoorbijbedrijven.nl, vergunningcheck, ondernemersplein, of modelformulieren die op internet worden aangeboden.



## 4.5 Achtergrondkenmerken en de beoordeling van het rechtssysteem

In deze paragraaf beschrijven we of de oordelen over de toegang tot recht en het vertrouwen in het rechtssysteem samenhangen met bepaalde bedrijfskenmerken. Het gaat hier om de eerder genoemde categorieën: structurele bedrijfskenmerken, bedrijfseconomische kenmerken, werknemergerelateerde kenmerken, juridische hulpbronnen en de afhankelijkheid van derden.

Tevens gaan we na of de antwoorden op de stellingen verband houden met het feit of ondernemers het afgelopen jaar een conflict hebben gehad. De relatie met de conflictkenmerken wordt in paragraaf 6.5 verder uitgediept voor de ondernemers met een conflict.

### *'Weet niet'*

Nadere analyse wijst uit dat ondernemers die het afgelopen jaar geen conflict hebben gehad veel vaker 'weet niet' hebben geantwoord op de stellingen dan degenen die wel een conflict hebben gehad. Voor ondernemers die geen conflict hebben gehad, varieert het percentage dat 'weet niet' antwoordt tussen de 26% en 51%, terwijl dit voor ondernemers met een conflict tussen de 9% en 21% ligt (zie tabel b7.1 in bijlage 7)

Tevens hangt dit antwoord samen met sommige bedrijfskenmerken. 'Weet niet' is (iets) vaker ingevuld door ondernemers met een lagere omzet, één vestiging, minder personeel en die minder lang ondernemer zijn en door zzp-ers/eenmansbedrijven, niet-familiebedrijven, niet-internationaal opererende bedrijven, niet-franchisers, en ondernemers die minder juridische hulpbronnen tot hun beschikking hebben (geen lid brancheorganisatie, geen lid geschillencommissie, geen interne jurist, geen contract juridische dienstverlener; zie tabel b7.5 bijlage 7).

### *Bedrijfskenmerken*

Bekijken we de gemiddelde scores op de stellingen (exclusief de weet-niet-categorie) dan zijn er enkele verschillen tussen ondernemers met verschillende bedrijfskenmerken. In tabel b7.6 (bijlage 7) zijn alleen die stellingen en die bedrijfskenmerken weergegeven waarvoor statistisch significante<sup>21</sup> verschillen zijn gevonden. Van de twaalf stellingen blijken dus slechts vijf stellingen significant verschillend te zijn beantwoord door bedrijven met een andere achtergrond. De hoogte van de eta's<sup>22</sup> (0,16 of lager) laat zien dat die verbanden niet sterk zijn, ofwel de verschillen zijn niet groot. Omdat de verschillen klein zijn, verwijzen we naar tabel b7.6 (bijlage 7) voor de uitkomsten en beschrijven we hier alleen de samenhang als de eta groter is dan 0,15. Dat gaat alleen op voor de verschillen tussen sbi-sectoren en de antwoorden op de stelling 'als ondernemer hoef ik weinig van juridische stappen te verwachten'. De sector Advisering en onderzoek (gemiddeld 2,8) en tevens de sector Verhuur/en handel onroerend goed (gemiddeld 2,9) verwachten minder van juridische stappen dan de sectoren Bouwnijverheid (3,1), Groot- en detailhandel (3,1) en Verhuur roerende goederen (3,3).<sup>23</sup>

### *Wel of geen conflict*

Voor al of niet hebben ervaren van een conflict hangt samen met het antwoord van ondernemers op verschillende stellingen. Figuur 20 laat zien dat onder-

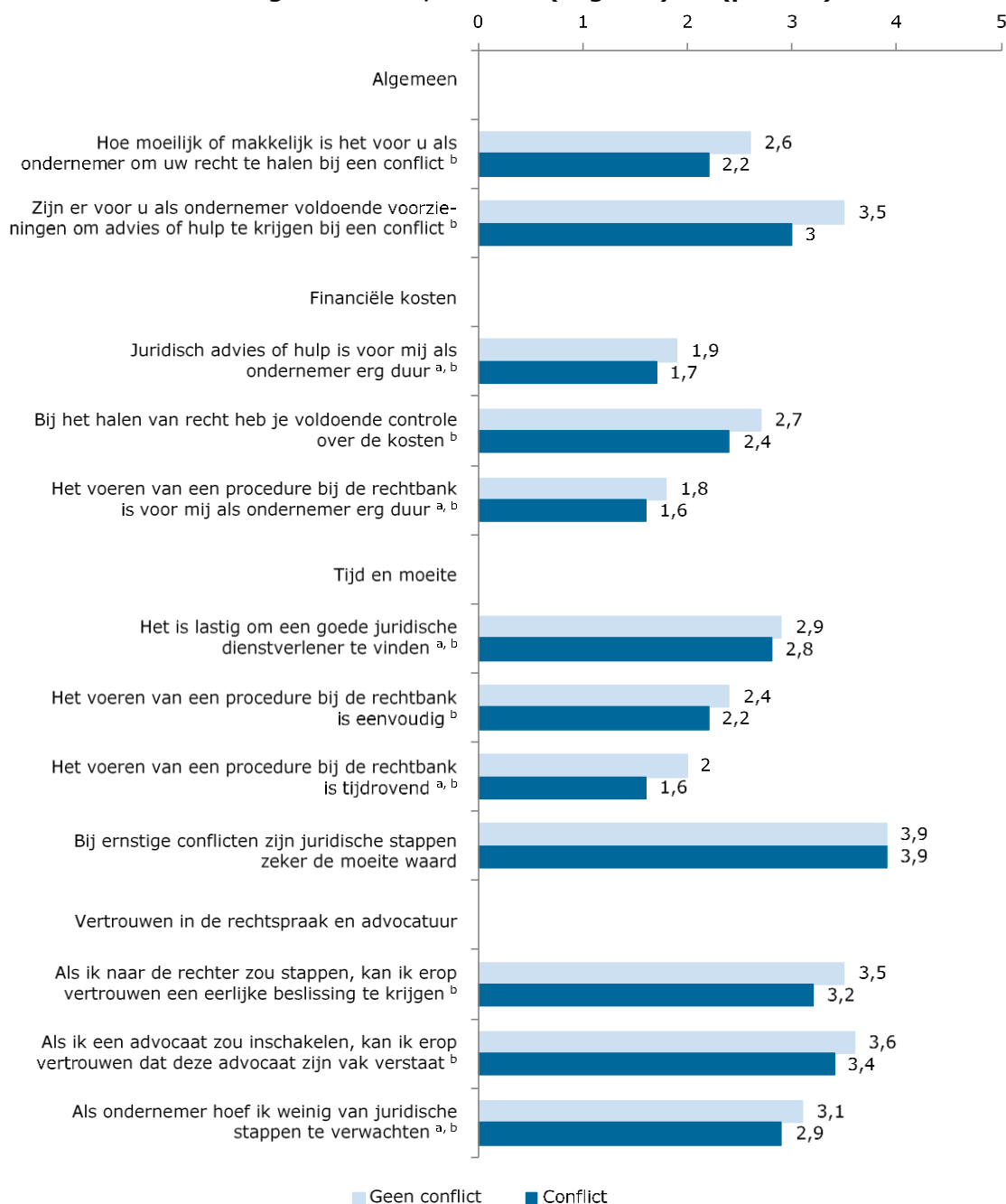
---

21 Oneway Anova, LSD post hoc test,  $p < ,05$

22 Eta wordt gebruikt om de mate van samenhang weer te geven tussen een categorische onafhankelijke variabele (nominaal of ordinaal) en een numerieke afhankelijke variabele (interval of ratio). Een eta onder de 0,10 geeft aan dat er geen of een zeer zwak verband is en onder de 0,30 dat er een zwak verband is.

23 Oneway Anova, LSD post hoc test,  $p < ,05$

**Figuur 20 Oordeel (gemiddelde) over toegang tot recht en vertrouwen naar wel of geen conflict, schaal 1 (negatief) - 5 (positief)**



a Antwoorden op deze stellingen zijn gehercodeerd zodat een hoge score een positieve houding tegenover toegang en vertrouwen weergeeft.

b Oneway Anova, verschil significant ( $p < ,05$ ).

Noot: Zie tabel b7.7 in bijlage 7 voor achterliggende cijfers.

nemers die het afgelopen jaar een conflict hebben gehad op vrijwel alle stellingen significant<sup>24</sup> negatiever oordelen over de toegang of het vertrouwen dan degenen zonder conflict. De grootste verschillen zijn er ten aanzien van het halen van recht ( $\eta = 0,24$ ), voldoende juridische voorzieningen ( $\eta = 0,22$ ) en de tijdrovendheid van een procedure ( $\eta = 0,20$ ).

## 4.6 Samenvatting

In dit hoofdstuk is onderzocht hoe bedrijven aankijken tegen het halen van hun recht en de mate waarin bedrijven gebruikmaken van juridische deskundigen, beslissende instanties en digitale hulpmiddelen. Tevens konden we een schatting maken van het aantal zaken dat kleine bedrijven jaarlijks op de markt van juridische dienstverlening brengen.

### *Het halen van recht*

Wat betreft het halen van recht heeft, variërend per stelling, 21% tot 41% van de bedrijven 'weet ik niet' ingevuld. Blijkbaar hebben veel ondernemers hier geen beeld bij of ervaring mee. Dit laatste lijkt in ieder geval mee te spelen: het zijn vooral de ondernemers die het afgelopen jaar geen conflict hebben gehad die dit antwoord hebben gegeven (26% tot 51%).

Slechts weinig ondernemers (6%) zijn van mening dat het makkelijk is om je recht te halen. Belangrijke factoren die daarin meespelen zijn de gepercipieerde hoge kosten en de verwachting dat gerechtelijke procedures tijdrovend en niet eenvoudig zijn. Dit neemt niet weg dat ongeveer de helft van de ondernemers het wel de moeite waard vindt om bij een ernstig conflict juridische stappen te ondernemen. Rond de 10% heeft geen vertrouwen in een eerlijke beslissing door de rechter of in het vakmanschap van een advocaat.

Ongeveer een kwart van de bedrijven vindt het lastig een goede juridische dienstverlener te vinden, en ongeveer een vijfde is van mening dat er onvoldoende voorzieningen zijn voor advies of hulp. Bedrijven die het afgelopen jaar een conflict hebben gehad, oordelen negatiever over de toegang tot of het vertrouwen in het rechtssysteem dan bedrijven zonder conflict. Ditzelfde patroon zien we bij burgers (Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015: p.175). De opvattingen van ondernemers met verschillende bedrijfskenmerken verschillen niet of maar weinig van elkaar.

### *Inschakelen van juridische dienstverleners*

In het jaar voorafgaand aan de enquête telde Nederland 778 duizend kleine bedrijven. Ongeveer 274 duizend van deze bedrijven (35%) hebben in de periode van één jaar één of meer conflicten gehad. 62% van deze bedrijven heeft, ter aanpak van een conflict, één of meerdere juridische professionals ingeschakeld. Meestal ging dit om een advocaat (24%) of accountant (24%), maar ook incassobureaus (14%), rechtsbijstandsverzekeraars (10%), belastingadviseurs (9%), financieel adviseurs (7%) en gerechtsdeurwaarders (6%) worden door bedrijven ingeschakeld om een conflict aan te pakken.

Incassobureaus en gerechtsdeurwaarders, worden door bedrijven respectievelijk gemiddeld 1,7 en 1,6 keer per jaar ingeschakeld, belastingadviseurs 1,5 keer en advocaten 1,4 keer per jaar. Financieel adviseurs worden minder frequent ingeschakeld (gemiddeld 1,3 keer per jaar), net als de politie, brancheverenigingen/organisaties, rechtsbijstandsverzekeraars en accountants (gemiddeld 1,2 keer). Indien

---

<sup>24</sup> Oneway Anova,  $p < ,05$

mediators worden ingeschakeld, is dit vrijwel zonder uitzondering één keer per jaar (en het gemiddelde is 1,1 keer).

#### *Inschakelen van beslissende instanties*

Ongeveer 16% van de bedrijven met één of meerdere conflicten heeft een instantie ingeschakeld voor het krijgen van een beslissing van een neutrale derde partij. De meeste bedrijven schakelden de rechter in (12%). Enkele bedrijven hebben een beslissing van een bezwaar- of geschillencommissie gevraagd (beide 2%). Andere beslissende instanties worden maar zelden gebruikt. De inschakelfrequentie van rechtbanken ligt naar schatting gemiddeld op 1,4 keer per jaar.

#### *Online hulpmiddelen*

Voor het aanpakken van één of meerdere conflicten is ongeveer de helft van de bedrijven het internet opgegaan. Meestal gaat dit om het vinden van informatie, maar het internet wordt ook wel ingezet voor het vinden van een dienstverlener, om advies te krijgen van een dienstverlener of om een online hulpmiddel in te zetten.

#### *Jaarlijkse instroom van zaken vanuit onze populatie van bedrijven*

Aan de hand van de informatie uit de enquête is in dit hoofdstuk tot slot nog een inschatting gemaakt van het aantal zaken dat bij verschillende juridische dienstverleners en instanties instroomt vanuit kleine bedrijven. Het instroombeeld wat betreft dienstverleners is divers. De 'traditionele' juridische beroepsgroepen van advocaat en gerechtsdeurwaarder bedienen gezamenlijk bijna een kwart van de totale markt van de gemelde conflicten. De instroom van zaken vanuit kleine bedrijven betreft naar schatting 95 duizend zaken per jaar bij de advocatuur en 27 duizend zaken per jaar bij de gerechtsdeurwaarderij. Bij andere dienstverleners stromen ook regelmatig zaken in. Meestal ging dit dan om accountants, incassobureaus, financieel- en belastingadviseurs en rechtsbijstandsverzekeraars.

Wat betreft de instroom bij beslissende instanties is het beeld minder divers. Ruim twee derde van de zaken waarvoor een beslissing is gevraagd door een neutrale derde partij kwam bij de rechtbank terecht. Andere instanties waar zaken instroomden zijn bezwaarcommissies (13%) en geschillencommissies (6%). Een klein deel van de zaken waarvoor een beslissing gewenst is stroomde in bij online geschiloplossing via een bedrijf zoals Paypal (7%), arbitrage (2%) of een andere, niet in de antwoordcategorieën opgenomen instantie (4%).

## 5 Aanpak van het belangrijkste conflict

Dit hoofdstuk richt zich op de aanpak van het belangrijkste conflict door de 274 duizend bedrijven met één of meer conflicten. Bedrijven zonder conflicten blijven in het gehele hoofdstuk buiten het analysekader. Het hoofdstuk kent de volgende vragen:

- Wat is het onderwerp van het belangrijkste conflict en hoe wordt dit conflict gekenmerkt in termen van de wederpartij, impact op het bedrijf, de door het conflict ontstane problemen en de duur van het conflict?
- Welke acties zijn er ondernomen bij het aanpakken van het belangrijkste conflict?
- Zijn er één of meerdere dienstverlener ingeschakeld? Wie was de belangrijkste dienstverlener?
- In hoeverre hebben bedrijven op enig moment een dienstverlener willen inschakelen voor advies of hulp en hier bij nader inzien van afgezien? Om welke dienstverleners gaat dit en waarom is er van afgezien?
- In hoeverre hebben bedrijven voor het aanpakken van hun belangrijkste conflict gebruikgemaakt van een beslissende instantie? Om welke instantie of instanties ging dit?

Voor een juiste interpretatie van de resultaten in dit hoofdstuk is het van belang te vermelden hoe het belangrijkste conflict is vastgesteld. De enquête heeft zich beperkt tot conflicten die in het jaar voorafgaand aan de enquête speelden of hebben gespeeld. Een conflict mag wel eerder zijn begonnen maar niet eerder zijn beëindigd. Deze retrospectieve benadering is van betekenis voor wat in dit hoofdstuk wordt verstaan onder het belangrijkste conflict. Bedrijven met meer dan één conflict in het jaar voorafgaand aan de enquête (62%) zijn gevraagd naar de aanpak van het conflict *met de grootste impact* op het bedrijf. Indien een bedrijf in dit tijdsbestek slechts *één conflict* had (38%), is gevraagd naar de aanpak van *dit ene conflict* (wat per definitie het belangrijkste conflict was binnen het gegeven tijdsbestek).

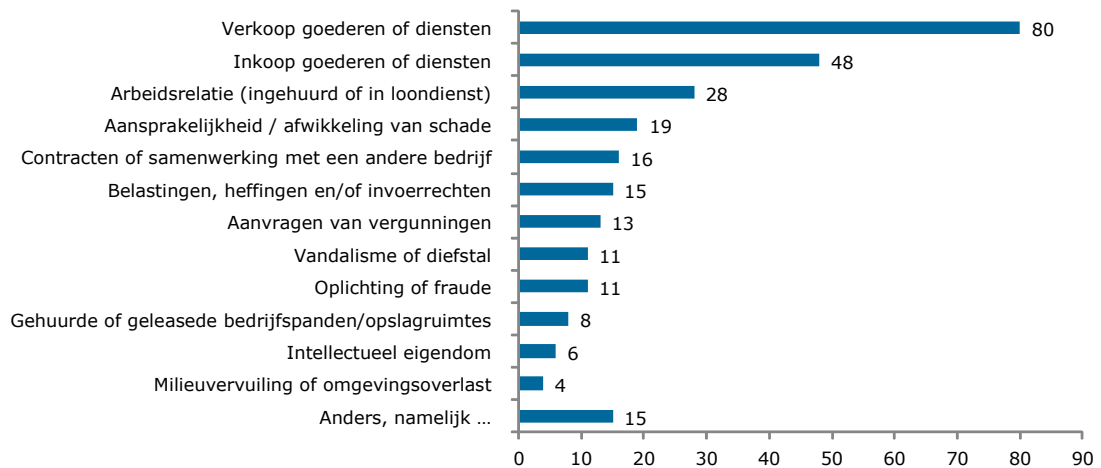
### 5.1 Kenmerken van het belangrijkste conflict

Deze paragraaf gaat in op een aantal kenmerken van het belangrijkste conflict dat in dit hoofdstuk centraal staat. We beschrijven het onderwerp van het conflict, wie de wederpartij was, de ernst van het conflict, de gevolgen voor het bedrijf en hoe lang het conflict heeft geduurd (of nog gaande is).

#### 5.1.1 Conflictonderwerp

In figuur 21 staan de conflicten opgenomen in volgorde van het vaakst genoemde onderwerp. Het eerste wat opvalt is dat het beeld divers is. Bedrijven worden met allerlei soorten conflicten geconfronteerd. Iets meer dan de helft van de belangrijkste conflicten (56%) heeft betrekking op handel en personeel (ingehuurd of in loondienst). Meer specifiek gaat het om 29% verkoopconflicten, 17% inkoopconflicten en 10% arbeidsconflicten. De overige 44% van de conflicten zijn verdeeld over een tiental onderwerpen (inclusief de categorie een 'ander conflict').

**Figuur 21 Geschat aantal bedrijven (\*1.000) naar het onderwerp van het belangrijkste conflict**

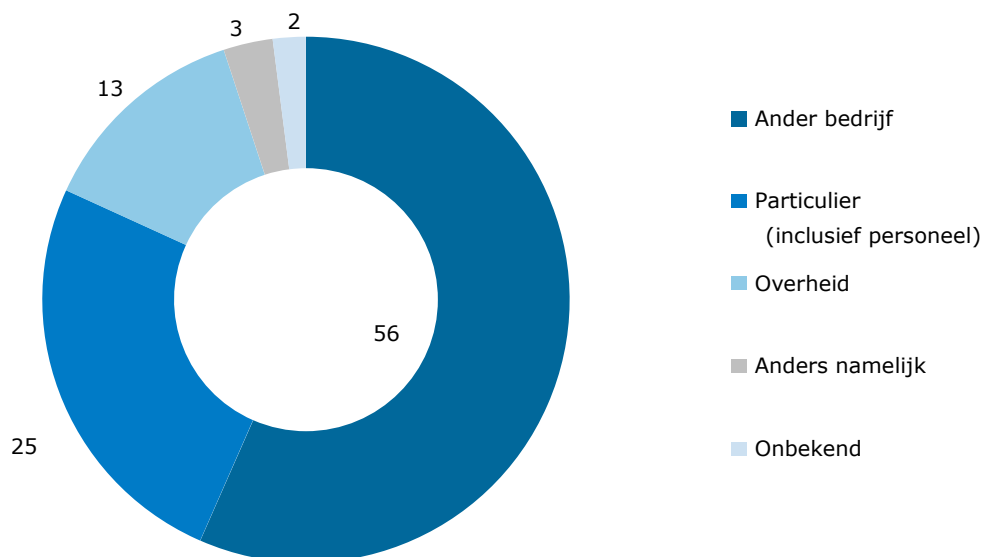


Noot: Zie tabel b8.1 in bijlage 8 voor achterliggende cijfers.

### 5.1.2 De wederpartij

De meeste bedrijven hebben een ander bedrijf als wederpartij in hun belangrijkste conflict (56%; zie figuur 22). Maar ook particulieren (25%, inclusief eigen personeel) en de overheid (13%) komen als wederpartij regelmatig voor.

**Figuur 22 Wie was de andere partij in het conflict (in percentages belangrijkste conflicten)?**

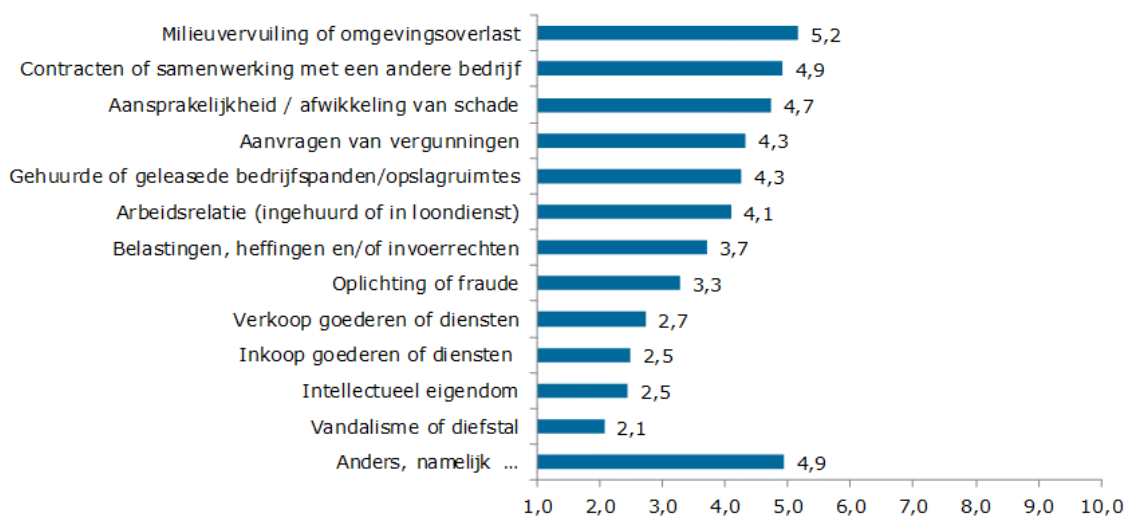


Noot: Zie tabel b8.1 in bijlage 8 voor achterliggende cijfers.

### 5.1.3 Conflicternst

Op een schaal van helemaal geen bedreiging voor het voortbestaan (1) tot zeer ernstige bedreiging hiervoor (10) is de gemiddelde ernst van het conflict een 3,4. Voor de meeste bedrijven (63%) vormen de meeste conflicten geen of een beperkte bedreiging (ernstscore van 1, 2 of 3) maar dit neemt niet weg dat er redelijk wat bedrijven zijn die een matig tot behoorlijke bedreiging (22% met een ernstscore van 4, 5, 6 of 7) en zelfs een (zeer) sterke bedreiging hebben ervaren (13% met een ernstscore 8, 9 of 10). De gemiddelde ernst verschilt duidelijk per conflictonderwerp (zie figuur 23). Handelsconflicten (inkoop of verkoop) zijn gemiddeld weinig ernstig en intellectueel eigendom en vandalisme of diefstal vormen in de regel ook geen groot probleem. Meer ernstige conflicten betreffen conflicten omtrent personeel, vergunningen, aansprakelijkheid, milieuvervuiling of omgevingsoverlast, en conflicten in de context van samenwerking met een ander bedrijf. Voor elk geschilonderwerp blijft het gemiddeld echter lager dan 5,5 en daarmee hebben alle conflictonderwerpen gemiddeld genomen een weinig of een matige impact op het bedrijf.

**Figuur 23 Gemiddelde ernst van het belangrijkste conflict op het bedrijf op een schaal van 1 (helemaal geen bedreiging voor het voortbestaan) tot 10 (zeer ernstige bedreiging voor het voortbestaan)**

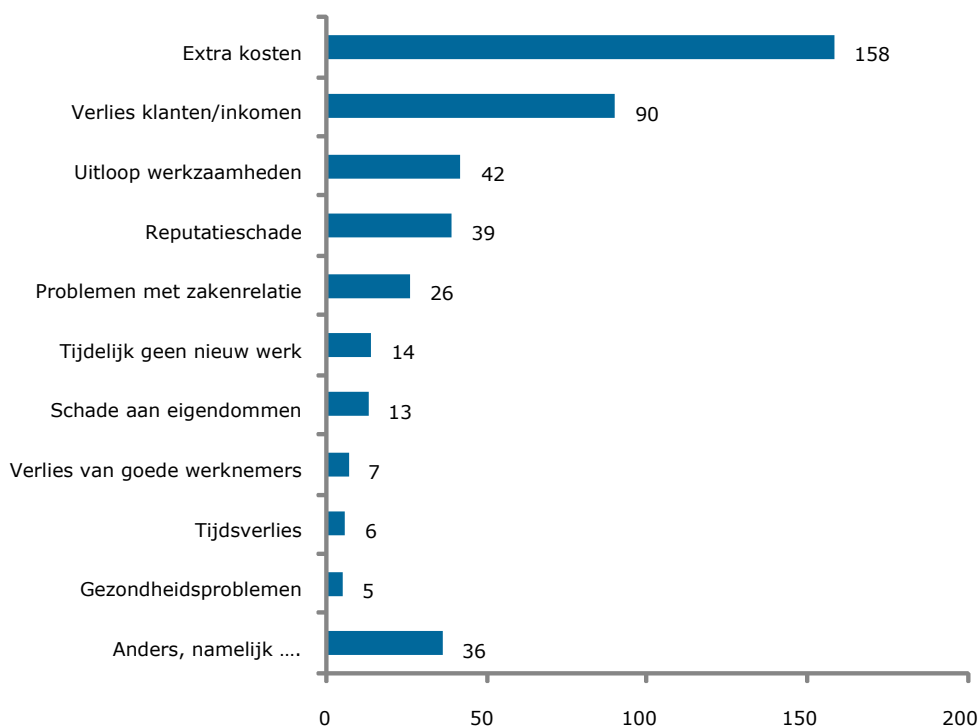


Noot: Zie tabel b8.2 in bijlage 8 voor achterliggende cijfers.

### 5.1.4 Conflictgevolgen

In figuur 24 staan de gevolgen van het conflict. Twee consequenties van het conflict springen er duidelijk uit: de extra kosten en het verlies van klanten/inkomsten. Bij 158 duizend bedrijven heeft het conflict geresulteerd in extra kosten voor het bedrijf (58% van de bedrijven met een conflict). Ongeveer 89 duizend bedrijven rapporteerden een verlies van klanten/inkomsten als een gevolg van het conflict (33% van de bedrijven met een conflict). Andere gevolgen, maar minder vaak genoemd, zijn uitloop van werkzaamheden (15%), reputatieschade (14%) en problemen met de zakenrelatie (10%). Een klein aandeel van de bedrijven geeft aan schade aan eigendommen te hebben gehad (5%), goede werknemers te hebben verloren (2%) of tijdelijk geen nieuw werk te hebben kunnen aannemen (5%).

**Figuur 24 Problemen als gevolg van het conflict in geschat aantal bedrijven (\*1.000) met dit probleem**



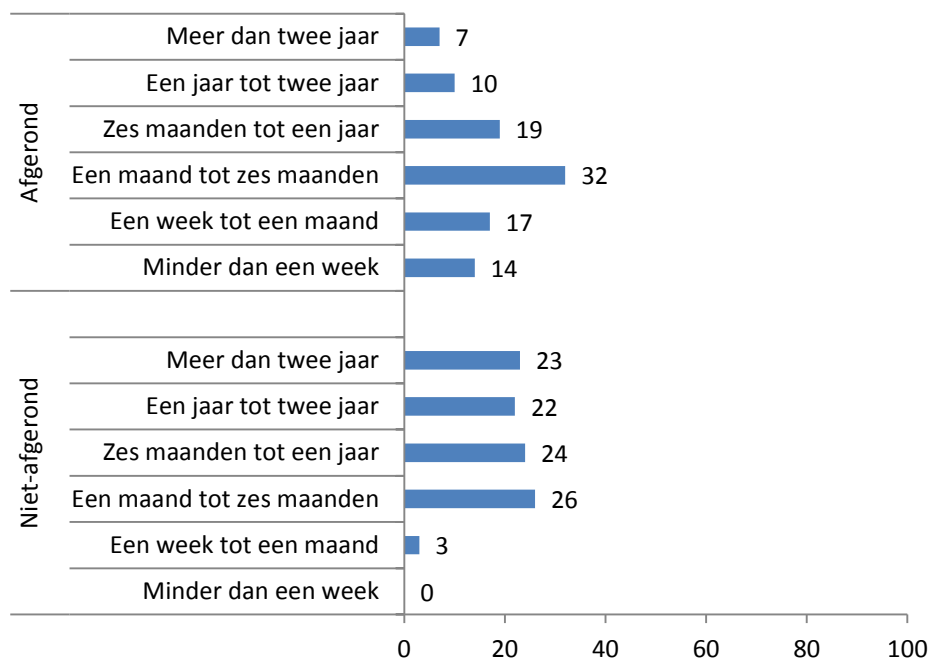
*Noot:* Zie tabel b8.1 in bijlage 8 voor achterliggende cijfers.

### 5.1.5 Conflictduur

In figuur 25 staat weergegeven hoe lang het belangrijkste conflict van bedrijven duurt. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen afgeronde en nog lopende conflicten. De verdeling van nog lopende conflicten blijkt vrij gelijkmatig verdeeld over de verschillende categorieën van conflictduur. Het percentage conflicten dat bijvoorbeeld al langer dan twee jaar loopt (23%) is ongeveer even groot als het percentage conflicten dat al één tot zes maanden lopende is (26%). Lopende conflicten die korter dan een maand voorafgaand aan de enquête zijn begonnen zijn zeldzaam (3%). Afgeronde conflicten zijn qua duur symmetrisch geconcentreerd rond de categorie die het vaakst voorkomt, te weten "één tot zes maanden" (36%) en komen minder frequent voor naarmate de afwijking van deze categorie groter is. Zo heeft slechts 7% van de belangrijkste afgeronde conflicten langer dan twee jaar geduurd, en 14% minder dan één week. Voor ongeveer de helft de bedrijven (51%) voor wie het belangrijkste conflict in het jaar voorafgaand aan de enquête was afgerond, heeft dit conflict langer dan één maand maar korter dan één jaar geduurd.



**Figuur 25 Duur van conflicten voor lopende en afgeronde conflicten (in percentages bedrijven)\***



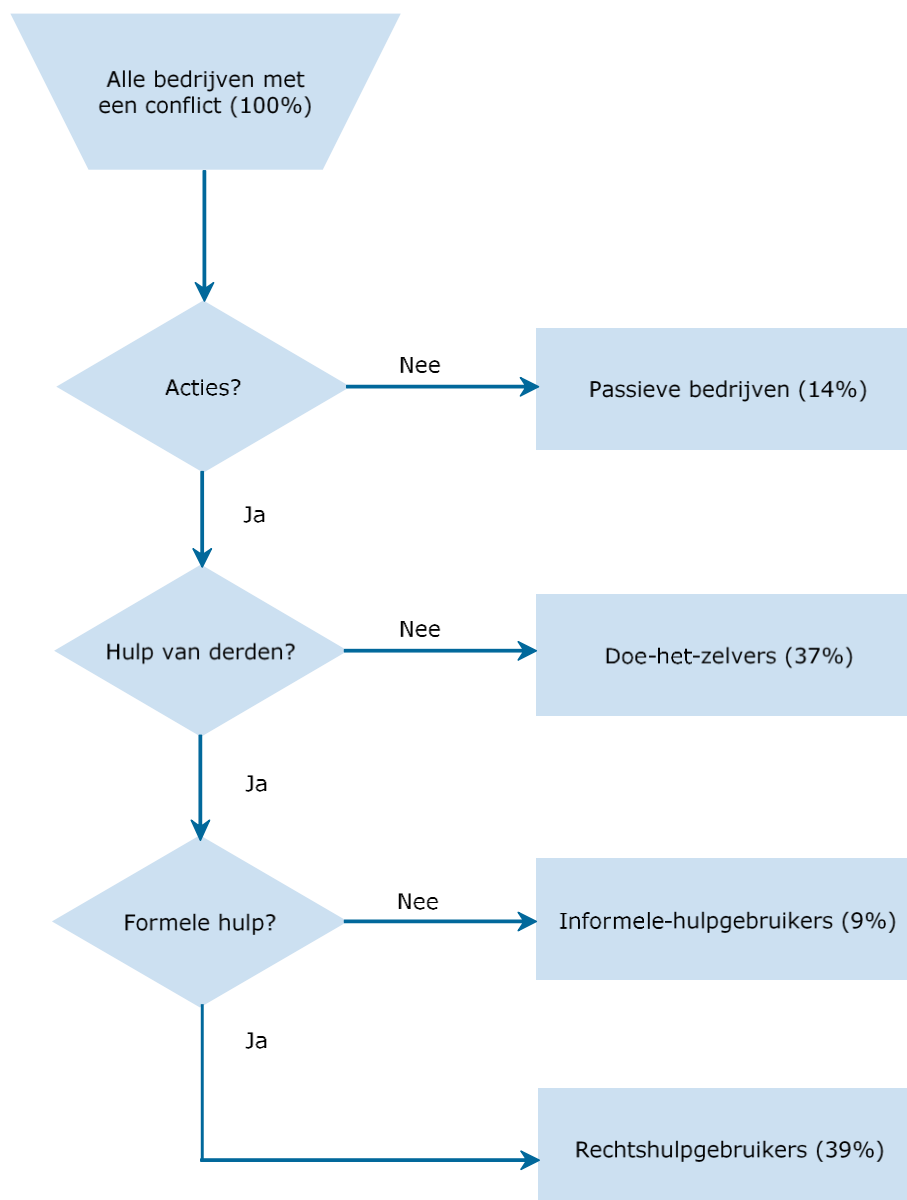
\* Conflicten van onbekende duur (2%) zijn niet in de figuur weergegeven.

Noot: Zie tabel b8.1 in bijlage 8 voor achterliggende cijfers.

## 5.2 Ondernomen acties ter aanpak van het belangrijkste conflict

Figuur 26 geeft een overzicht van de eerste stappen die worden gezet ter aanpak van het belangrijkste conflict. Van alle bedrijven kan 14% als inactief worden getypeerd omdat ze, in ieder geval tot op het moment van het invullen van de enquête, geen actie hebben ondernomen. De bedrijven die wel iets hebben ondernomen, kunnen worden onderverdeeld in bedrijven die alleen zelf iets doen (37% van alle bedrijven met een conflict), gebruik hebben gemaakt van informele hulp uit eigen netwerk (9%; familie, zakenpartner etc.) en van rechtshulp van een juridische deskundige (39%). Veel van de actieve bedrijven hebben over het conflict contact opgenomen met de andere partij. Dit geldt voor 96% van de bedrijven die het conflict zelf aanpakken, 66% van de informele hulpgebruikers en 66% van de rechtshulpgebruikers.

**Figuur 26 De door bedrijven gevolgde aanpak van een conflict (N = 274 duizend bedrijven met een of meer conflicten)<sup>a, b</sup>**



a Een zeer klein aantal bedrijven heeft een andersoortige actie ondernomen (1%) of is een procedure gestart zonder hulp van een derde in te schakelen (1%). Deze bedrijven staan in bovenstaand schema niet opgenomen.

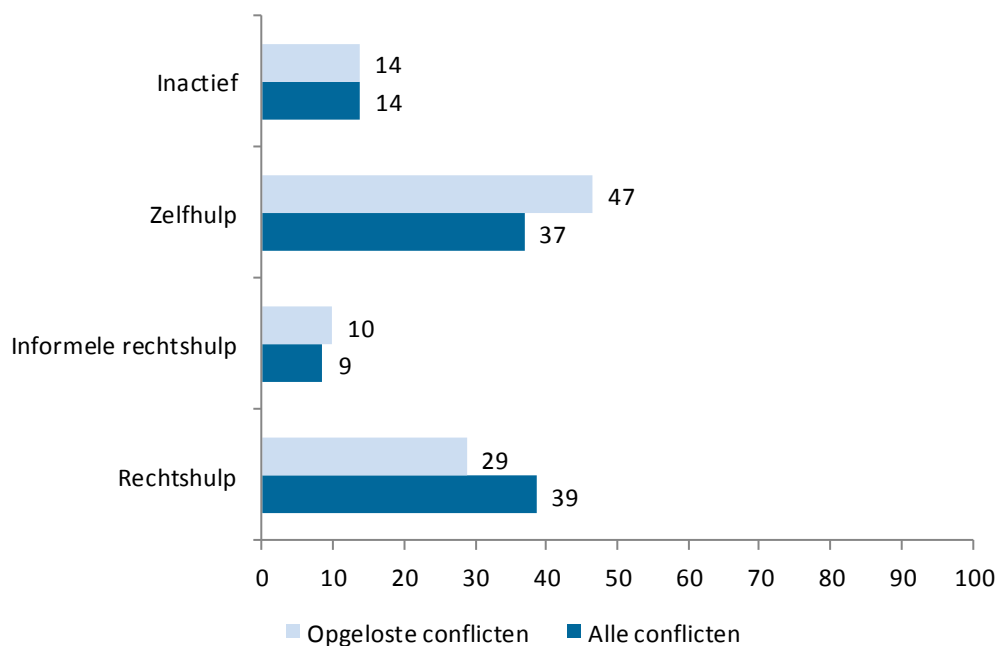
b Door afronding tellen de percentages niet op tot 100%.

Noot: Zie tabel b8.3 in bijlage 8 voor achterliggende cijfers.

De gevolgde aanpak in figuur 26 heeft betrekking op alle conflicten, dus ook de nog lopende conflicten. Dit maakt dat het beeld kan veranderen als bedrijven verder zijn in het aanpakken van een nog lopend conflict. Inactieve bedrijven zullen mogelijk nog actie ondernemen. En bedrijven die zelf het conflict aanpakken zullen mogelijk nog hulp van een derde inschakelen. Voor een meer afgerond beeld is daarom ingezoomd op bedrijven voor wie het conflict inmiddels opgelost was op het moment van de enquête.

Uit figuur 27 is op te maken dat het percentage inactieve bedrijven echter niet anders is dan uit het totaaloverzicht naar voren kwam. Het percentage bedrijven dat het conflict zelf aanpakt is bij de opgeloste conflicten tegen de verwachting in een stuk hoger (10 procentpunten) en het percentage rechtshulpgebruikers juist lager (10 procentpunten). Waarschijnlijk hebben deze bevindingen te maken met de ernst van het conflict. Lastige conflicten duren langer dan eenvoudige conflicten. En voor het oplossen ervan is vaker hulp van een deskundige nodig. Vergeleken met de opgeloste conflicten is het aandeel 'lastige conflicten' bij lopende conflicten waarschijnlijk flink hoger. Dit zou een verklaring kunnen zijn voor deze bevinding. Dit idee wordt in elk geval ondersteund door het gegeven dat de gemiddelde ernstscore van het conflict nogal blijkt te verschillen al naar gelang het conflict wel of niet is opgelost. Op een schaal van 1 (geen bedreiging) tot 10 (zeer ernstige bedreiging) was het gemiddelde voor niet-opgeloste conflicten een 4.1 en voor opgeloste conflicten een 2.7. Het verschil is statistisch significant ( $t(594) = 5,4; p < ,001$ ).

**Figuur 27 Het verschil tussen alle conflicten en opgeloste conflicten in de wijze waarop het conflict wordt aangepakt\***

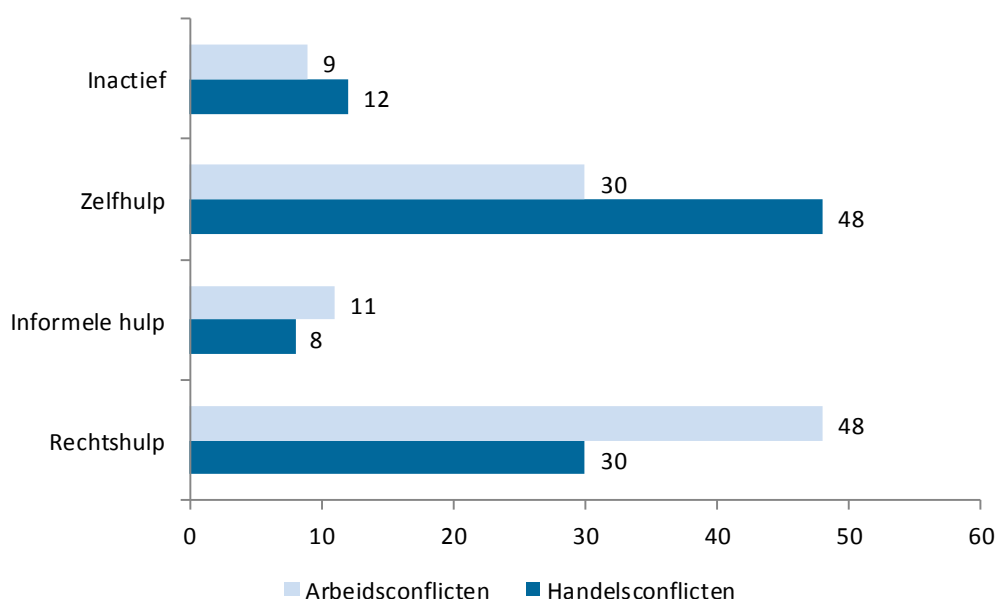


\* De aanpak bij alle conflicten verschilt (wel/niet) statistisch significant van de aanpak bij opgeloste conflicten (Fishers exact:  $p < ,001$ )

Noot: Zie tabel b8.4 in bijlage 8 voor achterliggende cijfers.

De aanpak van het conflict hangt ook samen met het conflictonderwerp. Het is bijvoorbeeld te verwachten dat arbeidsconflicten, vergeleken met handelsconflicten, vanwege het complexere karakter ervan vaker om hulp van een derde vragen. Dit idee wordt in onze analyse bevestigd. De aanpak voor deze twee conflictonderwerpen blijkt vooral te verschillen wat betreft het 'zelf doen' en het inschakelen van deskundige rechtshulp. Uit figuur 28 komt naar voren dat bij handelsconflicten bedrijven er vaker voor kiezen om het conflict zelf op te lossen en bij arbeidsconflicten vaker hulp van een professional in te schakelen.

**Figuur 28 Het verschil tussen handelsconflicten en arbeidsconflicten in de aanpak van het conflict (in percentage bedrijven)\***



\* Twee categorieën (anders en procederen was de enige optie) zijn niet in de figuur opgenomen (zijn verwaarloosbaar).

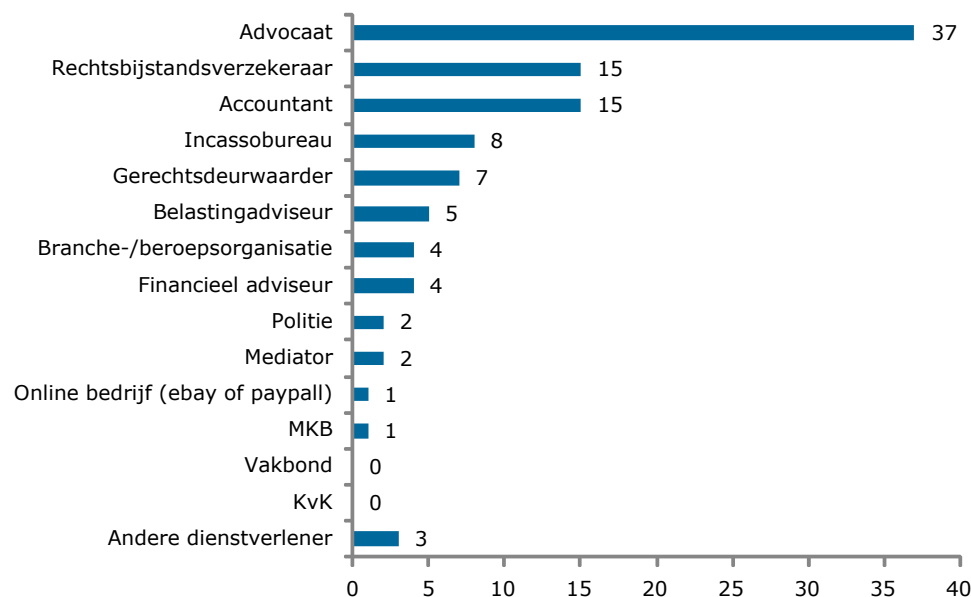
Noot: Zie tabel b8.5 in bijlage 8 voor achterliggende cijfers.

### 5.2.1 Ingeschakelde dienstverleners

In deze paragraaf wordt beschreven welke deskundigen of organisaties zijn ingeschakeld voor advies of hulp voor het aanpakken van het belangrijkste conflict. Als een bedrijf meer dan één deskundige heeft ingeschakeld, is gevraagd naar de dienstverlener die het belangrijkste was voor het aanpakken van het conflict. Ongeveer 107 duizend bedrijven (39% van alle bedrijven met een conflict) hebben gebruik gemaakt van een juridische deskundige. Van deze bedrijven staat in figuur 29 weergegeven om welke deskundige het gaat.

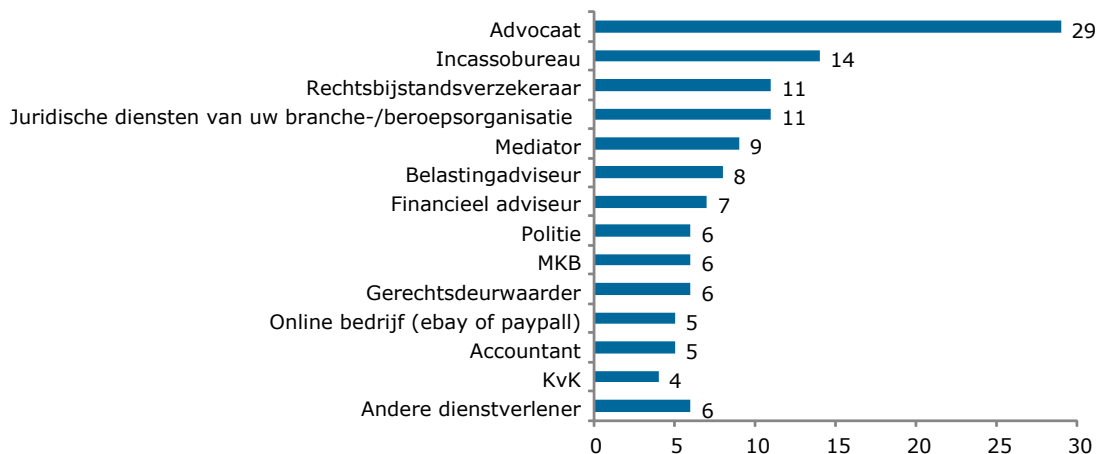
Niet altijd zal een dienstverlener daadwerkelijk worden ingeschakeld. We kijken daarom naar het gegeven of het bedrijf op enig moment heeft overwogen om een dienstverlener in te schakelen, maar bij nader inzien hiervan heeft afgezien. Dit blijkt voor 25% van de bedrijven het geval te zijn. Deze bedrijven bestaan uit 10% inactieve bedrijven, 33% bedrijven die het conflict zelf aanpakken, 15% informele hulpgebruikers en 40% rechtshulpgebruikers. Bij 2% van de bedrijven was er sprake van een andersoortige, niet nader gespecificeerde aanpak. Bedrijven die na

**Figuur 29** Belangrijkste dienstverlener bij belangrijkste conflict (in geschat aantal bedrijven \*1.000; N = 107 duizend bedrijven)



Noot: Zie tabel b8.6 in bijlage 8 voor achterliggende cijfers.

**Figuur 30** Geschat aantal bedrijven dat, na overweging, heeft afgezien van het inschakelen van een bepaalde juridische dienstverlener (\*1.000)



Noot: Zie tabel b8.7 in bijlage 8 voor achterliggende cijfers.

overweging afzien van een dienstverlener verschillen in hun aanpak statistisch significant van bedrijven die niet na overweging hebben afgezien van een dienstverlener (Fishers exact;  $p < ,05$ ).

Van welke dienstverleners is eigenlijk afgezien? In figuur 30 staat dit weergegeven. Ongeveer 29 duizend bedrijven blijken na een advocaat te hebben overwogen te hebben afgezien van inschakeling ervan. Ook van andere deskundigen is afgezien, zij het door een stuk minder bedrijven. Zo hebben 14 duizend bedrijven afgezien

van een incassobureau, 11 duizend van de branche-beroepsvereniging en nog eens 11 duizend van de rechtsbijstandsverzekeraar. Van de andere dienstverleners is door minder dan 10 duizend bedrijven afgezien.

Figuur 31 laat zien om welke redenen bedrijven afzien van het inschakelen van een juridische professional, in volgorde van vaakst genoemde reden. De kosten blijken een veel genoemde reden te zijn. Ongeveer 31% van de afzienaars heeft dit als reden gegeven. Twee andere veel genoemde redenen waren dat de dienstverlening teveel tijd of moeite zou gaan kosten (25% van de afzienaars) en dat het de situatie toch niet zou verbeteren (22% van de afzienaars). Bij ongeveer één op de tien bedrijven die afzagen van juridische dienstverlening waren er nog de volgende, in sommige gevallen additionele, redenen: twijfel over de deskundigheid, een slechte bereikbaarheid en het idee dat de wederpartij toch niet zou kunnen betalen.

**Figuur 31 Redenen voor het afzien van het inschakelen van een juridisch dienstverlener (in percentage bedrijven dat van één of meerdere dienstverleners heeft afgezien; N = 70 duizend)**



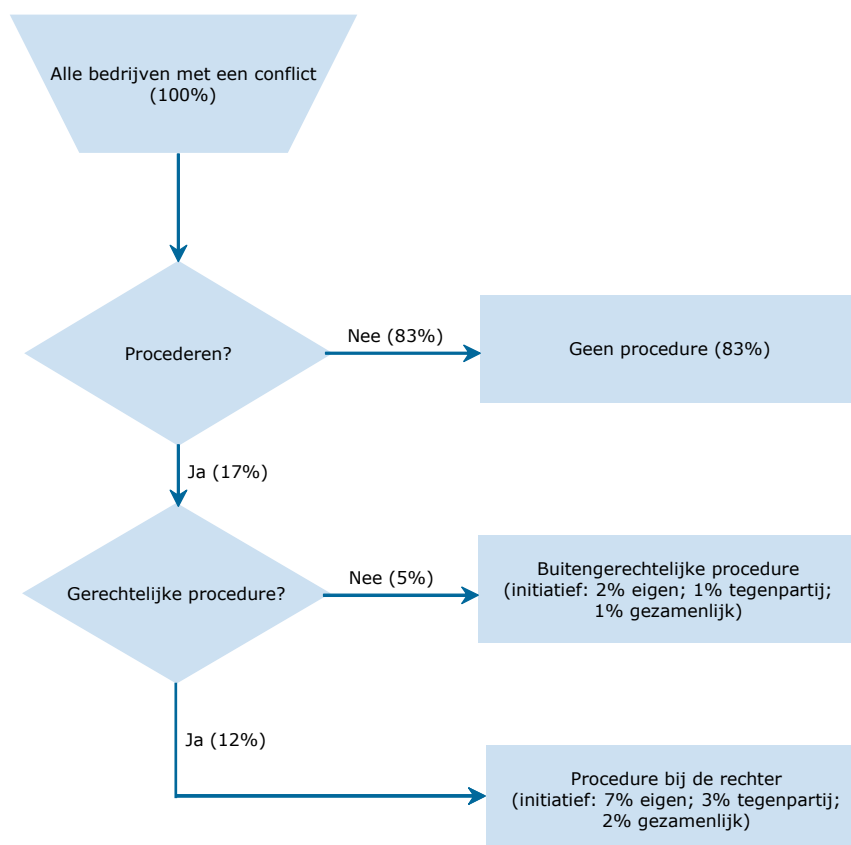
Noot: Zie tabel b8.7 in bijlage 8 voor achterliggende cijfers.

### 5.2.2 Procedure bij beslissende instantie

Deze paragraaf heeft betrekking op de mate waarin er, ter oplossing van het conflict, een beroep is gedaan op een beslissende instantie. Hierbij gaat het niet alleen om het initiatief van de ondernemer zelf. Een beslissende instantie kan ook door de wederpartij zijn ingeschakeld of op gezamenlijk initiatief. Figuur 32 geeft weer in hoeverre een beslissende instantie voor het aanpakken van het belangrijkste conflict is ingeschakeld. 5% van de bedrijven heeft te maken gehad met een buitengerechtelijke procedure<sup>25</sup> en 12% is bij de rechter geweest. De procedure bij de rechter was bij 6% van alle bedrijven met een conflict door het bedrijf zelf aangehangig

<sup>25</sup> Onder buitengerechtelijke procedures vallen procedures bij een bezwaarcommissie, een geschillencommissie, een (online) arbitragecommissie, een erkend buitenlands geschillenorgaan (via het Europees Platform voor geschilbeslechting), en online geschilbeslechtingprocedures bij een bedrijf (zoals PayPal). Het geringe aantal observaties voor elk van deze typen buitengerechtelijke procedures maakt nadere analyse per instanties echter onverantwoord. Deze instanties worden daarom in het onderhavige hoofdstuk als een één groep aangeduid, te weten 'buitengerechtelijke instanties' of 'buitengerechtelijke procedures'.

**Figuur 32 Gebruik van beslissende instantie ter aanpak van het belangrijkste conflict (N = 274.000 bedrijven)<sup>a</sup>**



<sup>a</sup> Door afronding tellen de percentages niet op tot 100%.

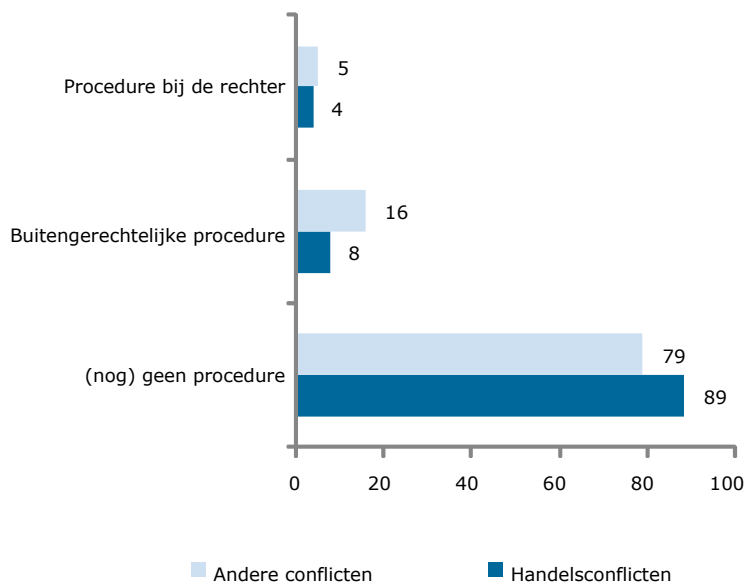
Noot: Zie tabel b8.8 en b8.9 in bijlage 8 voor achterliggende cijfers.

gemaakt, bij 3% was dit op initiatief van de wederpartij en bij 2% betrof dit een gezamenlijk besluit.

Veel van de belangrijkste conflicten waren nog niet opgelost toen de enquête werd ingevuld. Voor deze lopende conflicten zal mogelijk nog een procedure worden gestart. In een aanvullende analyse hebben we daarom gekeken naar de conflicten die volgens het bedrijf zelf volledig waren opgelost. Voor het overgrote deel van deze opgeloste conflicten, te weten 88%, is geen gebruikgemaakt van een beslissende instantie. Niet door het bedrijf zelf, noch door de wederpartij. In ongeveer 7% van deze conflicten is een gerechtelijke instantie ingeschakeld en in 4% is een buitengerechtelijke procedure geweest.

De keuze om al dan niet een beslissing bij een instantie te vragen wordt waarschijnlijk mede ingegeven door het onderwerp van het conflict. Aangezien het aantal bedrijven dat heeft geprocedeerd vrij klein is, is het niet haalbaar om voor elk conflicttype te kijken naar de keuzes wat betreft het inschakelen van een beslissende instantie. Wel is het mogelijk om handelsconflicten te onderscheiden van andersoortige conflicten. In figuur 33 staat dit weergegeven. Het percentage bedrijven dat (nog) geen procedure heeft gevoerd bij een beslissende instantie is iets groter bij handelsconflicten dan bij andersoortige conflicten.

**Figuur 33** Inschakelen van een beslissende instantie bij handelsconflicten en andersoortige conflicten (in percentage bedrijven)<sup>a</sup>



<sup>a</sup> De gemaakte keuzes bij handelsconflicten verschilt statistisch significant van de keuzes bij opgeloste conflicten (Fishers;  $p < ,05$ ).

*Noot:* Zie tabel b8.8 en b8.9 in bijlage 8 voor achterliggende cijfers.

Eerder zagen we dat in totaal 9% van de bedrijven, ter aanpak van het conflict, zelf het initiatief heeft genomen om een beslissende instantie in te schakelen (buitengerechtelijke procedure: 2%; gerechtelijke procedure: 6%). Niet zelden komt het echter voor dat een bedrijf heeft overwogen om een procedure te starten, maar hiervan heeft afgezien. Dit gaat om 9% van alle bedrijven met een conflict (in totaal 23 duizend bedrijven), waarbij meestal is afgezien van een rechtbank (11 duizend bedrijven; 4%) en een geschillencommissie (9 duizend bedrijven; 3%, zie tabel b8.10 in bijlage 8). In mindere mate werd na overweging afgezien van de volgende instanties: een bezwaarcommissie, een arbitragecommissie, een buitenslands geschillenorgaan, of online geschilbeslechting bij een bedrijf zoals PayPal (in totaal 3% van de bedrijven). De meest genoemde redenen zijn dat het te duur is (13 duizend bedrijven), teveel tijd vraagt (12 duizend bedrijven) en teveel moeite kost (8 duizend bedrijven).

### 5.3 Aanpak naar achtergrondkenmerken

Het gebruik van rechtshulp zal per conflict en per bedrijf verschillen. Hetzelfde geldt voor het inschakelen van een rechter. In deze paragraaf beschrijven we de verschillen voor de volgende kenmerken van het conflict: het onderwerp, de ernst, de gevolgen, de duur van het conflict, en wie de wederpartij was. Wat betreft bedrijfskenmerken worden kenmerken beschreven die zijn ondergebracht in de volgende categorieën: structurele bedrijfskenmerken, bedrijfseconomische kenmerken, werknemergerelateerde kenmerken, hulpbronnen en afhankelijkheid van derden. De meest



in het oog springende verschillen worden besproken. In de volgende paragraaf volgt statistische toetsing van de gevonden verschillen. Hiertoe wordt gebruikgemaakt van een multivariaat model waarin de unieke bijdrage van elk kenmerk wordt onderzocht. Dit door te controleren voor de invloed van andere kenmerken waar een eventuele samenhang mee is. Zonder differentiatie naar achtergrondkenmerk ligt het percentage bedrijven met een conflict dat een dienstverlener heeft ingeschakeld op 39% en het percentage bedrijven dat naar de rechter gaat op 12% (op eigen initiatief of die van de wederpartij).

#### *Conflictkenmerken*

Het percentage bedrijven dat een dienstverlener heeft ingeschakeld voor hulp of advies in het aanpakken van het conflict laat duidelijke verschillen zien per conflictonderwerp, conflicternst, gevolgdversiteit, de conflictduur en de wederpartij (zie tabel b8.1, bijlage 8). Zo komt naar voren dat ongeveer 62% van de bedrijven met een contractueel conflict met een ander bedrijf (anders dan inkoop- en verkoop) rechtshulp heeft ingeschakeld terwijl dit slechts 22% was onder bedrijven met een inkoopconflict. Het percentage bedrijven dat gebruik maakt van rechtshulp is hoger indien het conflict als (zeer) ernstig wordt ervaren. Het soort gevolg van het conflict lijkt weinig uit te maken, maar *de diversiteit* in de gerapporteerde gevolgen maakte wel verschil: van de bedrijven die geen gevolgen van het conflict hebben ondervonden had 12% rechtshulp ingeschakeld tegenover 66% van de bedrijven die vier of meer gevolgtypen rapporteerden. Verder verschilt het percentage bedrijven dat rechtshulp inschakelt naar gelang de duur van het conflict. Bedrijven met langdurige conflicten schakelen procentueel gezien vaker rechtshulp in dan bedrijven met kort durende conflicten. Tot slot blijkt uit de analyse dat het percentage bedrijven met rechtshulp 8 à 9 procentpunten lager is indien de wederpartij in het conflict een particulier (inclusief eigenpersoneel) is vergeleken met de overheid of een ander bedrijf als wederpartij.

Het percentage bedrijven dat een beslissende instantie inschakelt lijkt duidelijk te verschillen op nagenoeg dezelfde kenmerken als bij het inschakelen van rechtshulp, te weten conflictonderwerp, conflicternst, gevolgdversiteit, conflictduur en de wederpartij (zie tabel 8.1, bijlage 8). Het percentage bij conflicten omtrent gehuurde of geleasede bedrijfspanden/opslagruimtes, bijvoorbeeld, betreft 46% tegenover 6% bij conflicten omtrent vandalisme of diefstal. Het percentage bedrijven dat een beslissende instantie inschakelt is hoger naarmate de het conflict als ernstiger wordt ervaren. Het gevolg van het conflict lijkt ook een relevant kenmerk. Bedrijven waarbij het conflict heeft geresulteerd in emotionele en/of gezondheidsproblemen voeren vaker een procedure (47% van de bedrijven) dan bedrijven bij wie er sprake was van verlies van klanten/inkomsten (13% van deze bedrijven voert een procedure) of bedrijven die geen problemen hebben ondervonden ten gevolge van het conflict (6%). Verder komt naar voren dat naarmate het conflict al langer speelt, het percentage bedrijven dat een procedure voert hoger is (6% bij een conflictduur van minder dan een maand en 45% bij een conflictduur van meer dan twee jaar). Als de wederpartij een particulier (inclusief eigen personeel) betreft is het percentage bedrijven dat een procedure voert ongeveer 7 à 8 procentpunten lager dan als de wederpartij de overheid of een ander bedrijf betreft.

#### *Structurele bedrijfskenmerken*

Het eerste structurele bedrijfskenmerk dat van belang lijkt te zijn voor het inschakelen van een deskundige betreft rechtspersoonlijkheid (zie tabel b8.11, bijlage 8). Het percentage bedrijven met rechtshulp was het hoogst bij besloten vennootschappen (49%), wat minder hoog bij de vennootschappen onder firma (44%) en het

laagst bij de eenmanszaken (33%). Het aantal vestigingen lijkt ook indicatief voor het inschakelen van rechtshulp. Het percentage bedrijven met rechtshulp was hoger indien het bedrijf meerdere vestigingen had (49%, tegenover 38% van de bedrijven met één vestiging). Het startjaar van het bedrijf laat een gemengd beeld zien wat betreft het inschakelen van rechtshulp. Het percentage bedrijven met rechtshulp is in elk geval duidelijk het laagst bij de jongste bedrijven (31%). Voor het overige is het patroon echter lastig te interpreteren.

Het percentage bedrijven dat een procedure voert verschilt vooral voor de rechtsvorm: 13% van de eenmanszaken voert een procedure en dit percentage is 24% voor besloten vennootschappen (zie tabel b8.11, bijlage 8). De overige structurele bedrijfskenmerken lijken vrijwel geen rol te spelen in de keuze om wel of geen procedure te voeren.

#### *Bedrijfseconomische kenmerken*

Onder bedrijven met een hogere omzet zijn er meer die een deskundige inschakelen voor hulp of advies dan onder bedrijven met een lagere omzet, te weten 49% in het vierde kwartiel tegenover 34% in het eerste kwartiel (zie tabel b8.12, bijlage 8). De economische sector waarin een bedrijf werkzaam is, is ook licht indicatief voor rechtshulp. Zo varieert het percentage bedrijven met rechtshulp van 35% in de bouwnijverheid tot 46% in de sector 'verhuur van roerende goederen en overige zakelijke dienstverlening'. Onder bedrijven die alleen exporteren naar het buitenland zijn minder vaak bedrijven te vinden met rechtshulp dan onder de andere bedrijven (alleen import of beiden/geen). Het percentage ligt tot slot iets hoger indien bedrijven meerdere online activiteiten hebben ontplooid (46%).

Afgegaan op de verschillen in percentages, lijkt het voeren van een procedure mede te worden ingegeven door de omzet van het bedrijf en de economische sector waarin het bedrijf opereert (zie tabel b8.12, bijlage 8). Het percentage bedrijven dat een beslissende instantie inschakelt is vrij laag bij bedrijven met de laagste omzet (8% in de 0-22 duizend euro groep) als dit wordt vergeleken met bedrijven met de hoogste omzet (21% in de 0,228-11,900 miljoen euro omzetgroep). In de sector Informatie en communicatie heeft slechts 10% een procedure gevoerd en dit percentage is 42% in de sector Verhuur van en handel in onroerend goed.

#### *Werknemergerelateerde kenmerken*

Het percentage bedrijven dat gebruik maakt van rechtshulp is groter naarmate het aantal werknemers in het bedrijf groter is (zie tabel b8.13, bijlage 8). Ongeveer 37% van de bedrijven met één werknemer schakelt rechtshulp in, en dit percentage loopt op naar 49% voor bedrijven met 5 t/m 9 werknemers. Het aandeel bedrijven dat gebruik maakt van rechtshulp is onder ZZP'ers met 33% een stuk lager dan onder andere bedrijven (47%). Ongeveer 36% van de familiebedrijven schakelt rechtshulp in. Dit percentage is 44% voor niet-familie bedrijven. Waarschijnlijk heeft dit verschil te maken met het aantal werknemers, wat per definitie meer dan één is in een familiebedrijf.

Het percentage bedrijven dat een beslissende instantie inschakelt is kleiner bij ZZP'ers (12%) dan bij de andere bedrijven (23%; zie tabel b8.13, bijlage 8)). Het percentage ligt hoger indien het bedrijf een familiebedrijf betreft (21% tegenover 14% bij niet-familiebedrijven). Het percentage verschilt weinig als wordt gekeken naar het aantal werknemers van een bedrijf.

### *Afhankelijkheid*

Rechtshulp lijkt ook te worden ingegeven door de afhankelijkheid van klanten (zie tabel b8.14, bijlage 8). Onder bedrijven die sterk afhankelijk zijn van een klant heeft 48% rechtshulp ingeschakeld ter aanpak van het conflict tegenover 38% van de bedrijven die niet afhankelijk is van een klant. Het inschakelen van rechtshulp lijkt weinig samen te hangen met een sterke afhankelijkheid van een leverancier. Op het voeren van een procedure verschillen bedrijven procentueel gezien zeer weinig van elkaar wat betreft dit kenmerk van afhankelijkheid (zie tabel b8.14, bijlage 8).

### *Hulpbronnen*

In lijn met veel andere studies laat het onderhavige onderzoek zien dat de toegankelijkheid van juridische dienstverleners een rol speelt in de benutting ervan (zie tabel b8.15, bijlage 8). Het percentage bedrijven met rechtshulp is duidelijk hoger indien het bedrijf een contract met een juridische dienstverlener heeft afgesloten of lid is van een branchevereniging. Het percentage rechtshulp onder bedrijven met 'inhouse' expertise wijkt evenwel nauwelijks af van bedrijven zonder 'inhouse' juridische hulpbronnen. Dit is enigszins opmerkelijk aangezien je zou verwachten dat mensen die zelf de expertise in huis hebben, juist minder vaak rechtshulp hoeven in te schakelen.

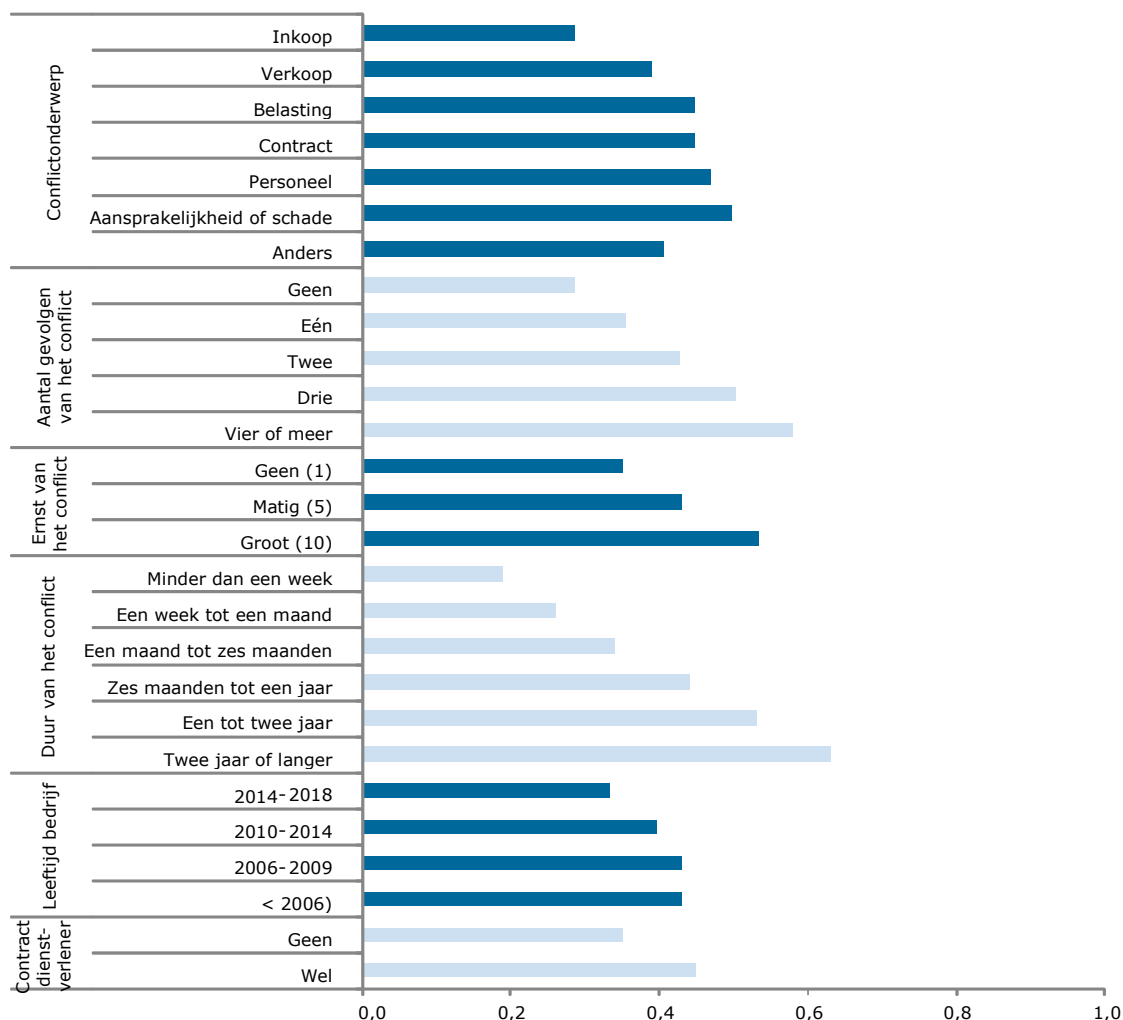
In het voeren van een procedure zijn de volgende hulpbronnen van belang: een contract met een juridische dienstverlener en lidmaatschap van een geschillencommissie (zie tabel b8.15, bijlage 8). Het aandeel bedrijven dat een procedure voert is groter als het bedrijf bij een geschillencommissie is aangesloten (28%) dan als dit niet zo is (15%). Ongeveer 20% van de bedrijven met een contract met een juridische dienstverlener voert een procedure tegenover 15% van de bedrijven zonder een zo'n contract.

## **5.4 Achtergrondkenmerken nader onderzocht**

In deze paragraaf onderzoeken we in hoeverre het wel of niet in schakelen van rechtshulp en het gebruik van een beslissende instantie kan worden voorspeld door kenmerken van het conflict en kenmerken van het bedrijf. Middels multivariate analyse worden de potentieel relevante kenmerken in samenhang onderzocht. Zo komt duidelijker in beeld welke kenmerken wel en welke niet bijdragen aan het inschakelen van rechtshulp en een instantie. Alle multivariate analyses (logistische regressies) zijn verricht op de ongewogen steekproef. Zie tabel b8.16 en b8.17 in bijlage 8 voor de modellen.

De kans dat een bedrijf rechtshulp inschakelt, is groter naarmate het conflict ernstiger is, langer duurt, meer problemen veroorzaakt, en het geen inkoopconflict betreft (figuur 34). De kans is tevens groter als het bedrijf al langer actief is en een contract heeft met een juridische dienstverlener. Ten opzichte van bedrijven die als sinds 2006 of eerder actief zijn, schakelen bedrijven die vier jaar of jonger zijn procentueel gezien minder vaak rechtshulp in. Bedrijven die een contract hebben met een juridische dienstverlener hebben een grotere kans om rechtshulp in te schakelen dan bedrijven die geen contract hebben afgesloten.

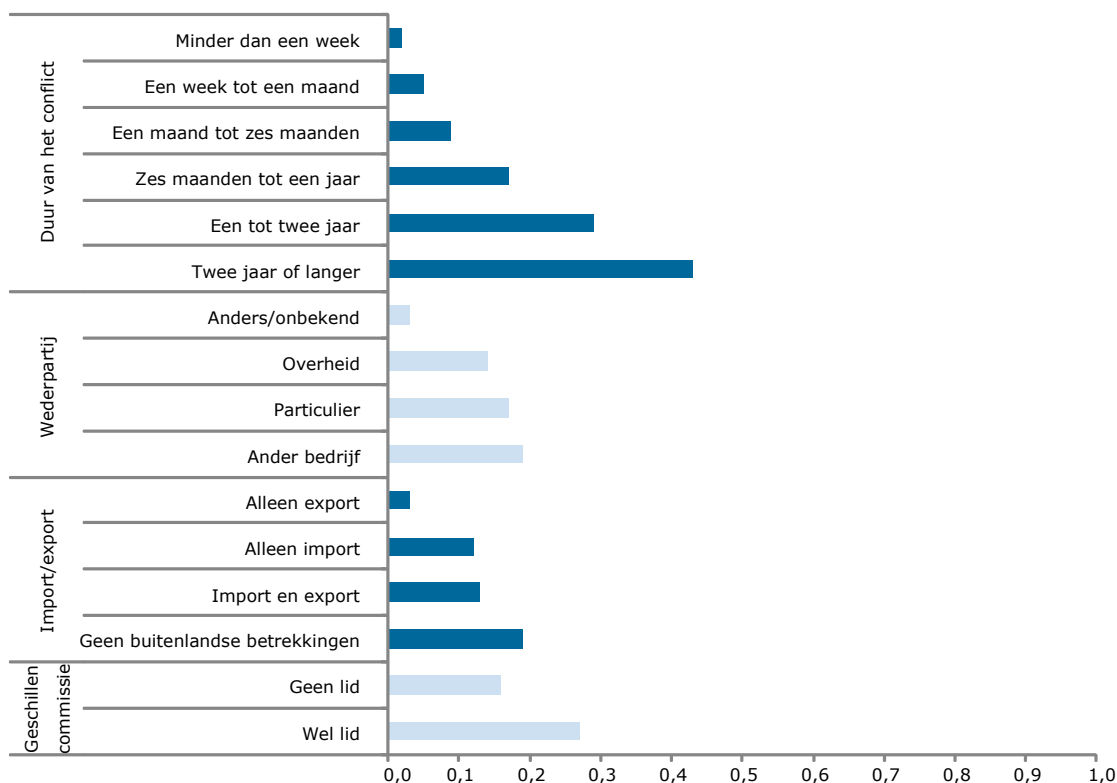
**Figuur 34** Geschatte kans op het inschakelen van rechtshulp (1 = wel; 0 = niet) voor het belangrijkste conflict van een bedrijf (n = 610)



Noot: Zie tabel b8.16 in bijlage 8 voor achterliggende cijfers.

Het al dan niet inschakelen van een instantie wordt in de modellen statistisch significant voorspeld door vier kenmerken (figuur 35), te weten de conflictduur, de wederpartij, landgrensoverschrijdende activiteiten en lidmaatschap van een geschillencommissie. Naarmate het conflict langer duurt, is de kans groter dat een instantie wordt ingeschakeld. Ten opzichte van particuliere wederpartijen (inclusief eigen personeel) hebben conflicten waarbij de wederpartij 'anders of onbekend' was een kleinere kans op het inschakelen van een beslissende instantie. Bedrijven die naar het buitenland exporteren hebben ten opzichte van bedrijven die niet im- of exporteren een kleinere kans op het inschakelen van een beslissende instantie. Indien het bedrijf lid is van een geschillencommissie is de kans ook groter dat een beslissende instantie wordt ingeschakeld.

**Figuur 35**    **Inschakelen van een beslissende instantie (1 = wel; 0 = niet) voor het belangrijkste conflict van een bedrijf (n = 610)**



Noot: Zie tabel b8.17 in bijlage 8 voor achterliggende cijfers

## 5.5 Samenvatting

Dit hoofdstuk richtte zich op bedrijven met conflicten (274.000 bedrijven). Bij deze bedrijven is nagegaan hoe ze het belangrijkste conflict hebben aangepakt. Het gaat hierbij om het belangrijkste conflict in het jaar voorafgaand aan de enquête. Indien er één conflict is geweest, is dit aangemerkt als het belangrijkste conflict.

### *Wat is het belangrijkste conflict van bedrijven?*

De belangrijke conflicten zijn divers. Wat betreft het onderwerp gaan deze conflicten vaak over de handel (17% inkoop of 29% verkoop) en arbeidsrelaties (10%), maar een fors deel van de conflicten (44%) gaat over diverse andere onderwerpen zoals schade, contracten, vergunningen, belastingen vandalisme, intellectueel eigendom, overlast, etc. De meeste belangrijke conflicten (64%) vormen geen of een beperkte bedreiging voor het bedrijf. Ongeveer 22% vormt een matige tot behoorlijke bedreiging en 13% vormt zelfs een (zeer) sterke bedreiging. De twee vaakst genoemde gevolgen van het conflict waren de extra kosten (158 duizend bedrijven) en het verlies van klanten/inkomsten (89 duizend bedrijven). In meer dan de helft van de conflicten is de wederpartij een ander bedrijf (56%), in een kwart van de conflicten een particulier (inclusief eigen personeel; 25%), in een klein deel van de zaken de overheid (13%) of andere wederpartijen (5%). Ongeveer de helft de bedrijven voor wie het belangrijkste conflict in het jaar voorafgaand aan de enquête was afgerond, heeft dit conflict langer dan één maand maar korter dan één jaar

geduurd (52%). Ongeveer 17% van de afgeronde conflicten heeft lager dan twee jaar geduurd, en 31% minder dan één maand.

#### *Hoe wordt het belangrijkste conflict aangepakt?*

Van alle 287 duizend bedrijven met een conflict, kan 14% als inactief worden getypeerd omdat ze geen actie hebben ondernomen om het probleem aan te pakken. Bedrijven die wel iets hebben ondernomen kunnen worden onderverdeeld in bedrijven die alleen zelf iets doen (37% van alle bedrijven met een conflict), bedrijven die gebruik hebben gemaakt van informele hulp uit eigen netwerk (9%; familie, zakenpartner etc.) en bedrijven die een juridische deskundige hebben ingeschakeld (39%). Bij handelsconflicten kiezen bedrijven er vaker voor om het conflict zelf op te lossen en bij arbeidsconflicten wordt vaker hulp van een professional ingeschakeld.

Ingeschakelde professionals bij het belangrijkste conflict zijn het vaakst advocaten (35%), rechtsbijstandsverzekeraars (14%), accountants (14%), incassobureaus (7%) en gerechtsdeurwaarders (7%). Ter aanpak van het probleem hebben veel bedrijven contact gehad met de andere partij. Dit geldt voor 96% van de bedrijven die zelf het conflict aanpakken, 66% van de informele hulpgebruikers en 66% van de rechtshulpgebruikers.

Een kwart van de bedrijven heeft, na te hebben overwogen om een bepaalde dienstverlener in te schakelen, later toch maar van deze dienstverlener afgezien. Dit gaat om rechtshulp van advocaten (42%), incassobureaus (19%), branche- of beroepsverenigingen (16%), rechtsbijstandsverzekeraars (15%), mediators (13%), etc. Ze zagen er onder andere van af omdat ze het te duur vonden (31%), het teveel tijd of moeite zou kosten (25%) of het de situatie niet zou verbeteren (22%). Dit wil niet zeggen dat ze uiteindelijk geen rechtshulp hebben ontvangen. Ongeveer 40% heeft uiteindelijk alsnog een andere juridische dienstverlener ingeschakeld. De overige bedrijven besluiten om het zelf te doen (33%), helemaal niks te doen (10%) of een kennis/vriend te vragen (15%).

Ongeveer 17% van de bedrijven heeft, al dan niet op eigen verzoek, te maken gehad met een beslissende instantie: 12% een gerechtelijke en 5% een buitengerechtelijke procedure. De procedure bij de rechter was bij 6% van de bedrijven door henzelf aanhangig gemaakt, bij 3% was dit op initiatief van de wederpartij en bij 2% betrof dit een gezamenlijk besluit.

Niet zelden komt het voor dat een bedrijf heeft overwogen om een procedure te starten, maar hiervan heeft afgezien. Dit gaat om 9% van alle bedrijven met een conflict (in totaal 23 duizend bedrijven), waarbij meestal is afgezien van een rechtbank (11 duizend bedrijven; 4%) en een geschillencommissie (9 duizend bedrijven; 3%). In mindere mate werd na overweging afgezien van de volgende instanties: een bezwaarcommissie, een arbitragecommissie, een buitenlands geschillenorgaan, of online geschilbeslechting bij een bedrijf zoals PayPal. Deze instanties bij elkaar betreft 3% van de bedrijven. De meest genoemde redenen zijn dat het te duur is (13 duizend bedrijven), teveel tijd vraagt (12 duizend bedrijven) en teveel moeite kost (8 duizend bedrijven).

#### *Achtergrondkenmerken: rechtshulp en procederen*

De analyse van de relatie tussen achtergrondkenmerken en de kans op het inschakelen van rechtshulp en het voeren van een procedure bij een beslissende instantie is in twee stappen uitgevoerd. Eerst is een beschrijvende analyse gedaan, waarin de meest in het oog springende verschillen kort zijn besproken. Vervolgens zijn de kenmerken in samenhang onderzocht en is getoetst welke verschillen statistisch significant zijn als wordt gecontroleerd voor de invloed van de andere –potentieel samenhangende- kenmerken.

### *Inschakelen van rechtshulp*

Uit de beschrijvende analyse komt naar voren dat een aantal conflictkenmerken van belang zijn voor het al dan niet inschakelen van rechtshulp: het onderwerp en de ernst van het conflict, de diversiteit in de gevolgen van het conflict, de conflictduur en de wederpartij. Het aandeel bedrijven dat gebruik heeft gemaakt van rechtshulp ligt bijvoorbeeld hoger dan het overall gemiddelde van 39%, indien het bedrijf een conflict heeft gehad over een contract met een ander bedrijf (62%), het conflict als (zeer) ernstig is ervaren (score 8-10; 76%), vier of meer problemen teweeg heeft gebracht (66%), het conflict al meer dan twee jaar duurt (of heeft geduurd; 64%) en de wederpartij de overheid (45%) of een ander bedrijf was (42%).

Naast deze kenmerken van het conflict, waren bedrijven ook verschillend bij de volgende bedrijfskenmerken en hulpbronnen: de gekozen rechtsvorm van de onderneming en de leeftijd van het bedrijf, het aantal vestigingen, de omzet, de sector, landgrensoverschrijdende handel, online activiteiten, het aantal werknemers, zzp'er, familiebedrijven, afhankelijkheid van klanten en externe hulpbronnen. Zo is het aandeel bedrijven met rechtshulp relatief gezien hoog bij besloten vennootschappen (49%), als er meerdere vestigingen zijn (49%), bij een jaaromzet van meer dan € 228.000 (49%), in de sector Verhuur van en handel in onroerende goederen (68%), in bedrijven met meerdere online activiteiten (46%), met 4-9 medewerkers (49%), familiebedrijven (44%), en in bedrijven die afhankelijk zijn van een klant (48%), een contract met een juridische dienstverlener hebben (47%) of lid zijn van een branchevereniging (46%). Indien het bedrijf nog jong is, alleen aan export doet of de eigenaar een zzp'er is, is het percentage ten opzichte van het algemene gemiddelde van 39% juist laag (te weten 31% onder bedrijven van vier jaar of jonger, 28% onder exporterende bedrijven, en 33% onder zzp'ers).

In een nadere analyse zijn de achtergrondkenmerken in relatie tot het wel of niet inschakelen van rechtshulp, in samenhang onderzocht en tevens statistisch getoetst. Hieruit komt naar voren dat de volgende kenmerken statistisch significante voorspellers zijn voor het al dan niet inschakelen van rechtshulp: het onderwerp en de ernst van conflict, de duur en de hoeveelheid gevolgen van het conflict, de leeftijd van het bedrijf en het al dan niet hebben van een contract met een juridische dienstverlener.

### *Inschakelen van een beslissende instantie*

In het onderhavige hoofdstuk is tot slot nog gekeken naar de rol van achtergrondkenmerken in het al dan niet inschakelen van een beslissende instantie. Over het geheel genomen wordt in 17% van de belangrijkste conflicten van bedrijven een beslissende instantie ingeschakeld. Opgemerkt zij dat deze instantie kan zijn ingeschakeld door de respondent zelf, maar ook door de wederpartij of op een gezamenlijk verzoek. In onze analyse maken we hier verder geen onderscheid naar.

De beschrijvende analyse geeft een eerste indicatie van de mogelijke relevantie van de volgende conflictkenmerken: conflictonderwerp, ernst van het conflict, gevolgen van het conflict, multiproblematiek, duur van het conflict en wederpartij. Het aandeel bedrijven waarbij een procedure bij beslissende instantie is doorlopen, ligt hoger dan het overall gemiddelde (van 17%) als het conflict betrekking heeft op gehuurde of geleasede bedrijfspanden/opslagruimtes (46%), als (zeer) ernstig wordt ervaren (39% score 8-10), heeft geresulteerd in emotionele en/of gezondheidsproblemen (47%) en al langer dan twee jaar speelt (45%). Als de wederpartij een particulier (inclusief eigen personeel) betreft, is het percentage bedrijven dat een pro-

cedure doorloopt ongeveer 7 à 8 procentpunten lager dan als de wederpartij de overheid of een ander bedrijf betreft.

Het al dan niet doorlopen van een procedure blijkt samen te hangen met de rechtsvorm, de economische sector, ZZP'ers en familiebedrijven, een contract met een juridische dienstverlener. Meer specifiek komt naar voren dat 13% van de eenmanszaken een procedure doorloopt en dit percentage is 24% voor besloten vennootschappen. Het percentage bedrijven dat een beslissende instantie inschakelt is vrij laag bij bedrijven met de laagste omzet (8% in de 0-22 duizend euro groep) als dit wordt vergeleken met bedrijven met de hoogste omzet (21% in de 0,228-11,900 miljoen euro omzetgroep). In de sector Informatie en communicatie voert slechts 10% een procedure en dit percentage is 42% in de sector Verhuur van en handel in onroerend goed. Het percentage bedrijven dat een beslissende instantie inschakelt is kleiner bij ZZP'ers (12%) dan bij de andere bedrijven (23%). Het percentage ligt hoger indien het bedrijf een familiebedrijf betreft (21% tegenover 14% bij niet-familiebedrijven). Bij een bij een geschillencommissie aangesloten bedrijf is het aandeel bedrijven dat een procedure voert groter (28%) dan bij bedrijven die hier niet bij zijn aangesloten (15%). Ongeveer 20% van de bedrijven met een contract met een juridische dienstverlener voert een procedure tegenover 15% van de bedrijven zonder een zo'n contract.

Het inschakelen van een instantie wordt in de modellen statistisch significant voorspeld door vier kenmerken: de conflictduur, de wederpartij, internationale handel en lidmaatschap van een geschillencommissie. Naarmate het conflict langer duurt is de kans groter dat een instantie wordt ingeschakeld (43% bij twee jaar of langer). Ten opzichte van particuliere wederpartijen (inclusief eigen personeelsleden) hebben conflicten waarbij de wederpartij 'anders of onbekend' was een kleinere kans op doorlopen van een procedure bij een beslissende instantie (3%). Bedrijven die enkel naar het buitenland exporteren hebben ten opzichte van bedrijven niet im- of exporteren een kleinere kans dat een beslissende instantie is ingeschakeld (3%). Indien het bedrijf lid is van een geschillencommissie is de kans groter op het doorlopen van een procedure bij een beslissende instantie (27%).



## 6 Afloop en waardering

Ruim een derde van de ondernemers heeft het afgelopen jaar te maken gehad met minstens één conflict. In dit hoofdstuk kijken we naar de afloop van het belangrijkste conflict en hoe ondernemers die afloop beoordelen. Tevens beschrijven we hoe tevreden ondernemers waren over de belangrijkste dienstverlener en beslissende instantie die ze hebben ingeschakeld. Tot slot is naar hun oordeel gevraagd over de toegang tot het recht en hun vertrouwen in het rechtssysteem in het algemeen.

De volgende onderzoeksvragen komen aan de orde:

- Hoe is het belangrijkste conflict afgelopen?
- Hoe beoordelen ondernemers de afloop? Welke resultaten zijn bereikt?
- Hoe beoordelen ondernemers die een juridische dienstverlener of (buiten)gerechtelijke instantie hebben ingeschakeld, de kwaliteit ervan?
- Hoe beoordelen deze ondernemers de toegang tot recht en hoe is hun vertrouwen in het rechtssysteem in het algemeen?
- In hoeverre hangen de hierboven genoemde aspecten samen met achtergrondkenmerken van de bedrijven, kenmerken van het conflict en de aanpak?

De afloop en de beoordeling van de afloop beschrijven we aan de hand van de kenmerken die in tabel 5 zijn weergegeven. Het conflict kan aflopen met: het bereiken van overeenstemming; geen overeenstemming (of die is nog niet bereikt); een beslissing door een (buiten)gerechtelijke instantie of; die beslissingsprocedure loopt nog. Voor het oordeel over de afloop zijn vijf indicatoren gebruikt: 1) in hoeverre vindt men dat het conflict is opgelost?; 2) indien er een beslissende uitspraak is geweest: heeft men gewonnen of verloren?; 3) indien er overeenstemming is bereikt: hoe tevreden is men daarover?; 4) indien er een beslissende uitspraak is: hoe tevreden is men daarover?; 5) indien het conflict is afgesloten: hoe tevreden is men over de afloop?

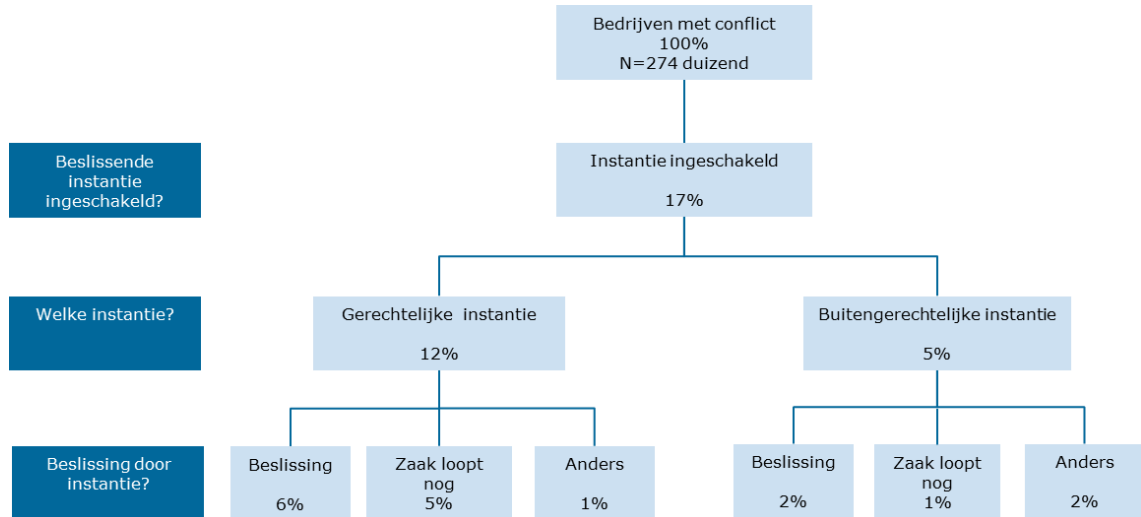
**Tabel 5 Indicatoren afloop en beoordeling afloop belangrijkste conflict**

Afloop conflict	Beoordeling afloop
Overeenstemming	Conflict opgelost
Beslissing instantie	Procedure gewonnen/verloren
(Nog) geen overeenstemming	Tevredenheid over overeenstemming
Nog geen beslissing, procedure loopt nog	Tevredenheid over beslissing
	Tevredenheid over afloop

### 6.1 Afloop conflict

In figuur 36 zien we dat bij 72% van de ondernemers het conflict inmiddels is afgelopen: 28% heeft geen overeenstemming bereikt, 38% wel en bij 6% is het conflict beëindigd met een beslissing door een instantie. Bij de ondernemers waarvan het conflict nog voortduurt (27%), heeft een deel (nog) geen overeenstemming bereikt (13%) of loopt de procedure nog (6%). Sommigen hebben een (gedeeltelijke) overeenstemming met de andere partij bereikt (6%) of een beslissing van een

**Figuur 36 Al of niet overeenstemming of beslissing (%)\***



\* Gewogen statistieken, alle percentages zijn ten opzichte van de 100% bedrijven met conflicten. Door afronding tellen de percentages niet op tot 100%.

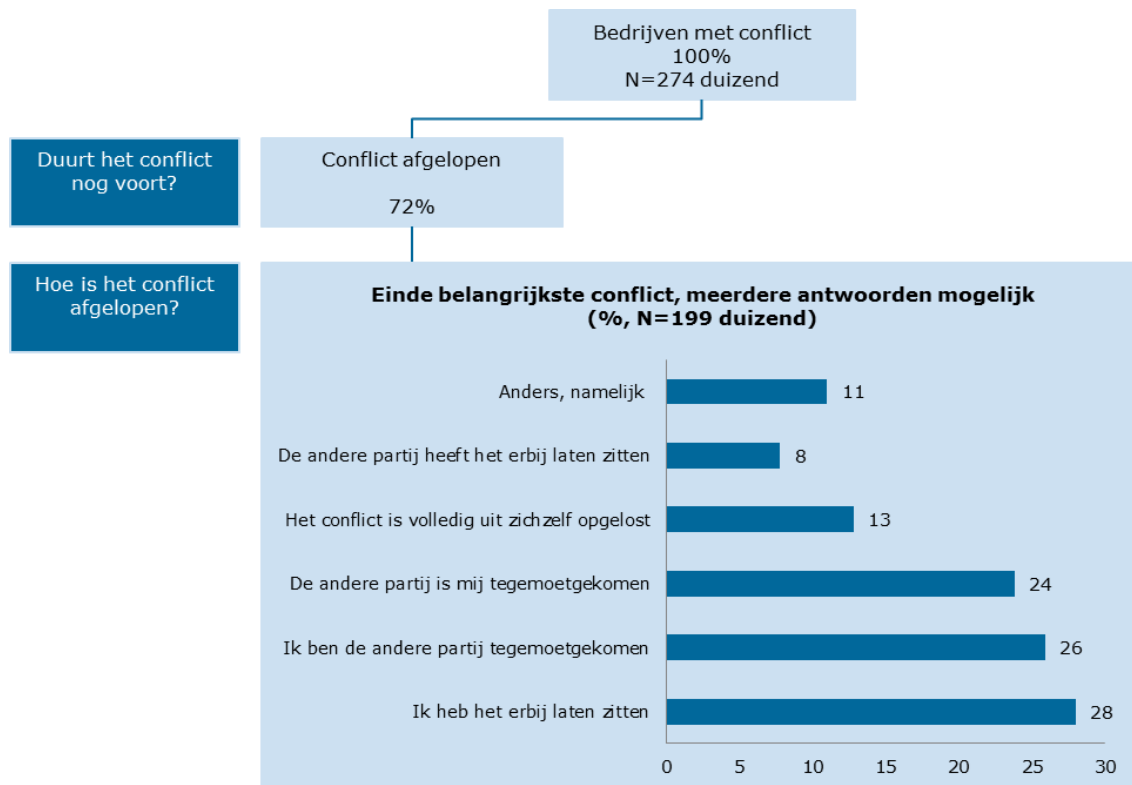
Noot: Zie tabel b9.1 in bijlage 9 voor achterliggende cijfers.

instantie (2%). Maar omdat het conflict nog voortduurt, is het mogelijk dat er nog (juridische) stappen worden gezet.

De 72% van de ondernemers waarvan het conflict is afgelopen, is gevraagd hoe het is afgelopen (zie figuur 37). Van deze groep heeft 28% het er bij laten zitten en in 8% van de gevallen heeft de andere partij het erbij laten zitten. Tevens zijn partijen elkaar tegemoetgekomen (24% en 26%). 13% van de afgesloten conflicten is vanzelf opgelost. Daarnaast meldt 11% nog andere manieren waarop het is afgelopen, zoals een beslissing door de rechtbank of nieuwe afspraken gemaakt.

In figuur 38 is de afloop van een procedure bij een beslissende instantie meer in detail weergegeven. Bij 17% van de conflicten is een beslissende instantie ingeschakeld (zie figuur 6.3). Bij 12% is dat een gerechtelijke en bij 5% een buitengerechtelijke instantie. Uiteindelijk eindigt het conflict bij 6% van de ondernemers met een beslissing door een gerechtelijke instantie en bij 2% door een buitengerechtelijke instantie. Bij 5% loopt de gerechtelijke en bij 1% de buitengerechtelijke procedure nog. In totaal is 3% van de conflicten anders afgehandeld (bijvoorbeeld een schikking of afwikkeling faillissement).

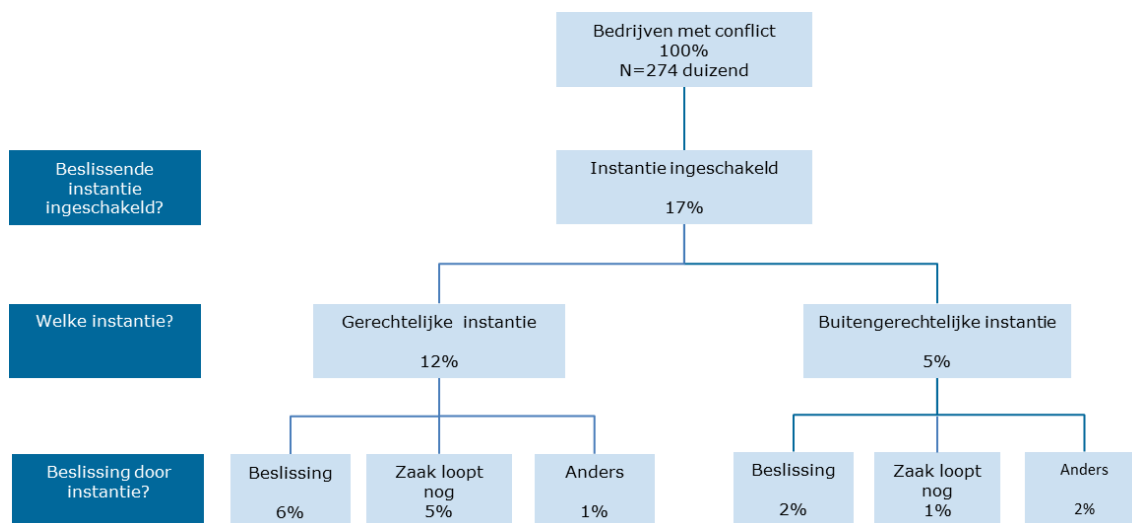
**Figuur 37 Hoe is het conflict afgelopen (%)\***



\* Gewogen percentages.

Noot: Zie tabel b9.2 in bijlage 9 voor achterliggende cijfers.

**Figuur 38 Afloop naar (buiten)rechtelijke instantie\***



\* Gewogen percentages, alle percentages zijn ten opzichte van de 100% bedrijven met conflicten.

Noot:: Zie tabel b9.3 in bijlage 9 voor achterliggende cijfers.

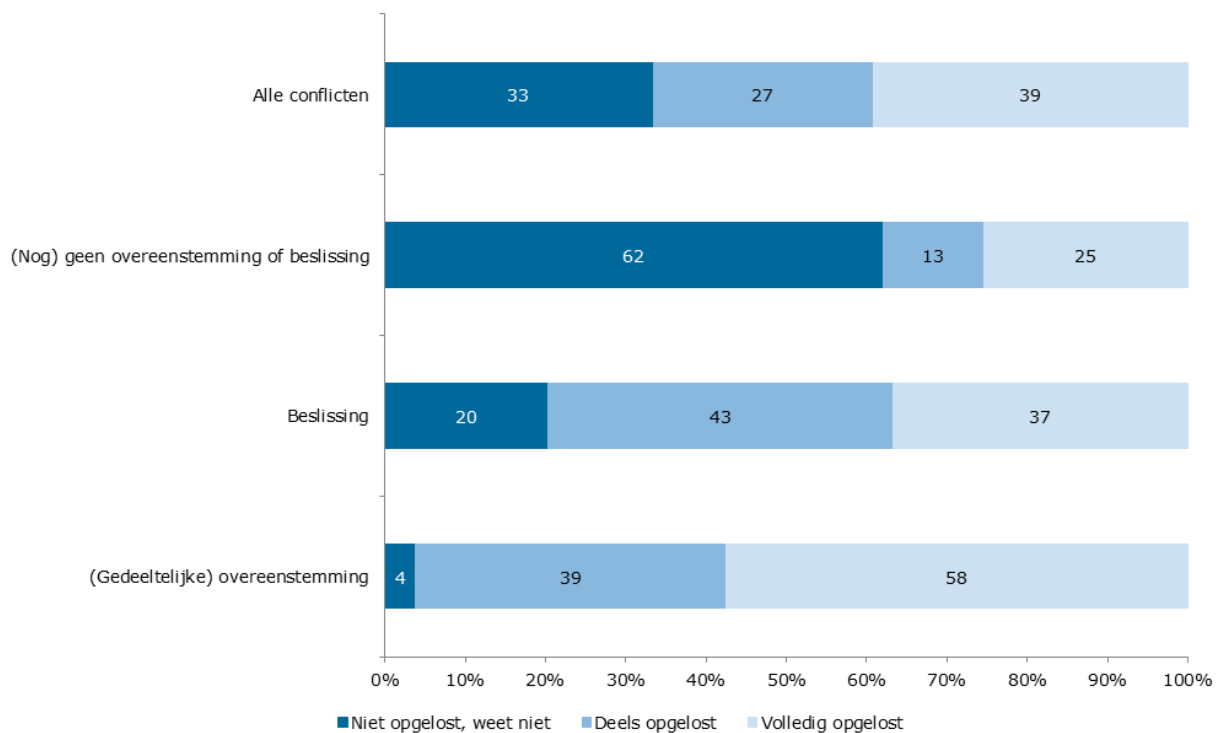
## 6.2 Beoordeling afloop

In deze paragraaf beschrijven we hoe ondernemers de afloop beoordelen: vinden ze dat het conflict is opgelost, hebben ze de procedure gewonnen of verloren, en hoe tevreden zijn ze met de bereikte overeenstemming, beslissing of afloop van het conflict?

### *Opgelost*

Ongeveer twee derde van de ondernemers geeft aan dat het conflict inmiddels (gedeeltelijk) is opgelost (zie figuur 39). De mate waarin het conflict is opgelost, verschilt naar gelang de afloop van het conflict. Ondernemers die (gedeeltelijke) overeenstemming hebben bereikt, melden bijna allemaal dat het conflict (gedeeltelijk) is opgelost (zie figuur 39). Is er een beslissing genomen door een instantie, dan is 80% van mening dat het conflict is opgelost. Als er (nog) geen overeenstemming is bereikt, dan meldt slechts 38% dat het conflict (gedeeltelijk) is opgelost.

**Figuur 39 Conflict opgelost naar type afloop (%; N = 274 duizend)**

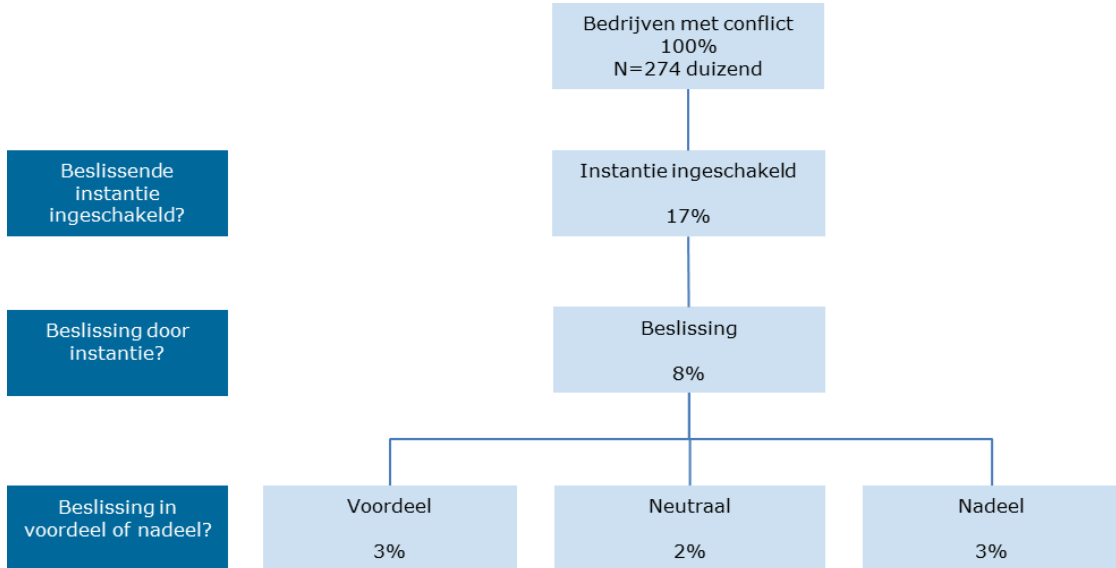


*Noot:* Zie tabel b9.4 in bijlage 9 voor achterliggende cijfers.

### *Gewonnen/verloren*

In figuur 40 is te zien dat bij 8% van de ondernemers een beslissing is genomen door een instantie. Daarbij was die beslissing voor 3% van de ondernemers in hun voordeel, voor 3% in hun nadeel en voor 2% niet in hun voor- of nadeel.

**Figuur 40 Beslissing in voordeel of nadeel (%)**

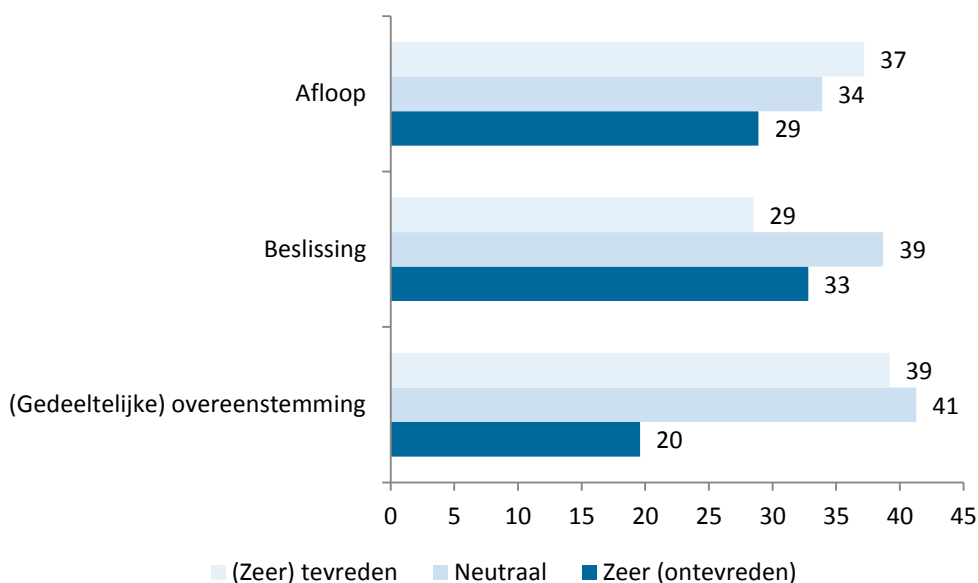


Noot: Zie tabel b9.3 in bijlage 9 voor achterliggende cijfers

*Tevredenheid met overeenstemming, beslissing en afloop*

Ondernemers is gevraagd hoe tevreden ze zijn over de bereikte (gedeeltelijke) overeenstemming en de eventuele beslissing van de ingeschakelde instantie. In figuur 41 zien we dat men vaker tevreden is met een (gedeeltelijke) overeenstemming dan met een beslissing. Opmerkelijk is dat 20% die (deels) overeenstemming heeft bereikt daar toch (erg) ontevreden over is. Indien sprake is van een beslissing, is die onvrede te begrijpen, omdat de uitspraak niet altijd in hun voordeel is.

**Figuur 41 Tevredenheid over overeenstemming, beslissing, afloop\* (%)**



\*

Tevredenheid afloop alleen gevraagd aan de 72% bedrijven met een afgelopen conflict.

Noot: Zie tabel b9.5 in bijlage 9 voor achterliggende cijfers.

Ten slotte is ondernemers met een afgelopen conflict (zie figuur 36) nog in het algemeen gevraagd hoe tevreden ze over de afloop zijn. Ongeveer 29% is daar (zeer) ontevreden over en 37% (zeer) tevreden (zie figuur 41).

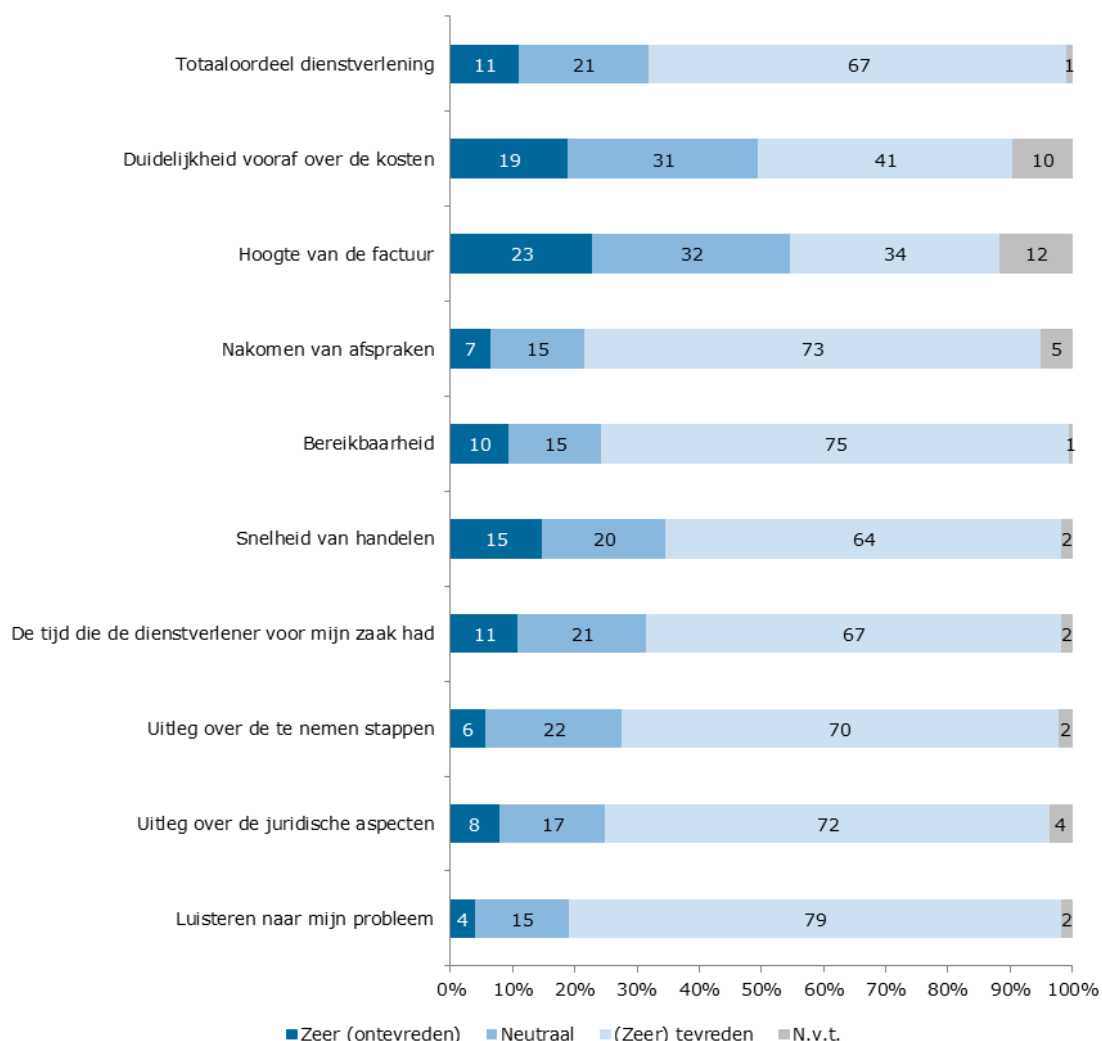
### 6.3 Waardering van dienstverlener en beslissende instanties

#### *Tevredenheid over juridische dienstverlener*

In hoofdstuk 5 hebben we vermeld dat ongeveer 39% van de ondernemers een juridische dienstverlener heeft ingeschakeld voor advies of hulp bij het belangrijkste conflict. Met betrekking tot de belangrijkste hulpverlener waar ze een beroep op hebben gedaan, is vervolgens gevraagd hoe tevreden ze zijn over verschillende onderdelen van de dienstverlening.

Over het geheel genomen zijn de meeste ondernemers (zeer) tevreden (67%) over de hulpverlener die ze hebben ingeschakeld; ongeveer 11% is (zeer) ontevreden en de rest neemt een tussenpositie in (zie figuur 42). Het meest tevreden zijn ze over

**Figuur 42** Tevredenheid over belangrijkste dienstverlener (in %; N = 107 duizend bedrijven)



*Noot:* Zie tabel b9.6 in bijlage 9 voor achterliggende cijfers

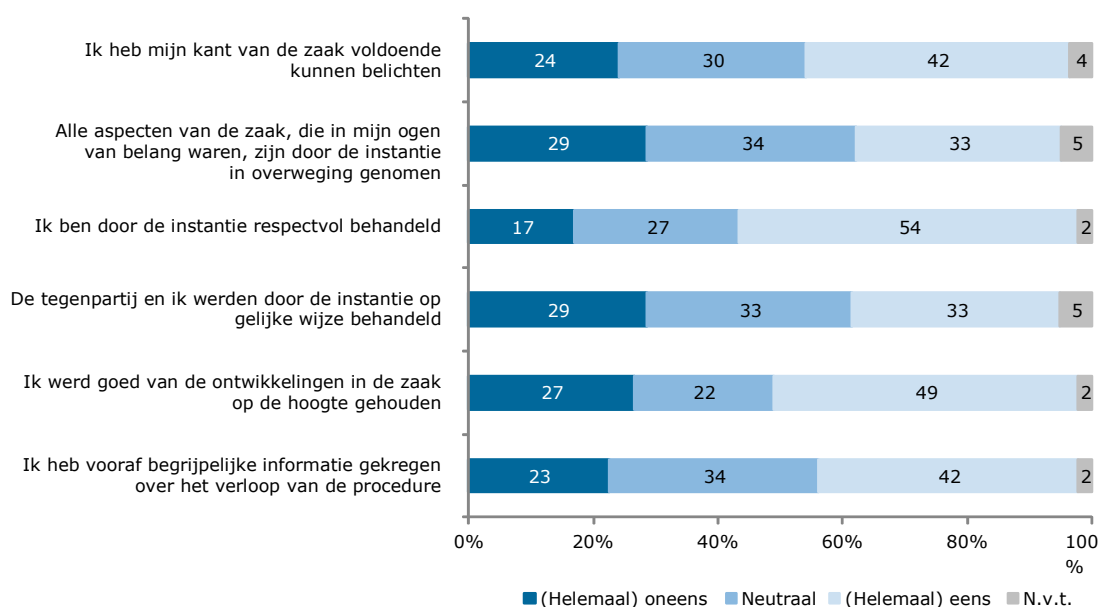
aspecten als luisteren naar het probleem, bereikbaarheid, nakomen van afspraken en uitleg over juridische aspecten en juridische stappen. Het minst tevreden is men over kosten aspecten. Ongeveer 23% was (erg) ontevreden over de hoogte van de factuur en 19% over de duidelijkheid die de dienstverlener vooraf over de kosten gaf. Van sommige dienstverleners kan men gratis gebruikmaken; 10-12% van de ondernemers meldt dan ook bij de vragen over de hoogte van de factuur en duidelijkheid over de kosten, dat ze niet van toepassing zijn.

Vergelijken we advocaten met de andere dienstverleners dan zijn ondernemers gemiddeld iets positiever over de advocaten dan andere dienstverleners met betrekking tot de uitleg van juridische aspecten (gemiddeld 4,1 advocaten en 3,8 andere dienstverleners op een schaal van 1-5) en de uitleg over te nemen stappen (4,2 advocaten en 3,8 andere). Advocaten worden echter negatiever beoordeeld als het om de hoogte van de factuur gaat (2,9 advocaten en 3,3 andere).<sup>26</sup> De tevredenheid van ondernemers over rechtsbijstandsverzekeraars en over incassobureaus/gerechtsdeurwaarders verschillende niet significant van de andere dienstverleners.

#### *Tevredenheid over beslissende instantie*

Zoals gezegd heeft 17% van de ondernemers een (buiten)gerechtelijke instantie ingeschakeld. De ondernemers is gevraagd naar hun oordeel over verschillende aspecten van procedurele rechtvaardigheid, zoals voldoende geïnformeerd worden, gelijke behandeling en voldoende gehoord voelen. Over het geheel genomen, wordt er vaker positief dan negatief geoordeeld over deze onderdelen (zie figuur 43). Wel is op bijna alle aspecten ongeveer kwart van de ondernemers ontevreden. Het meest positief zijn ondernemers over de respectvolle behandeling door de instantie. Dit is tevens de enige stelling waarop de rechtbank significant positiever wordt beoordeeld (gemiddeld 3,5) dan de andere instanties (gemiddeld 3,1 op een schaal van 1-5,  $p < ,05$ ).

**Figuur 43 Oordeel over ingeschakelde instantie (N = 47 duizend)**



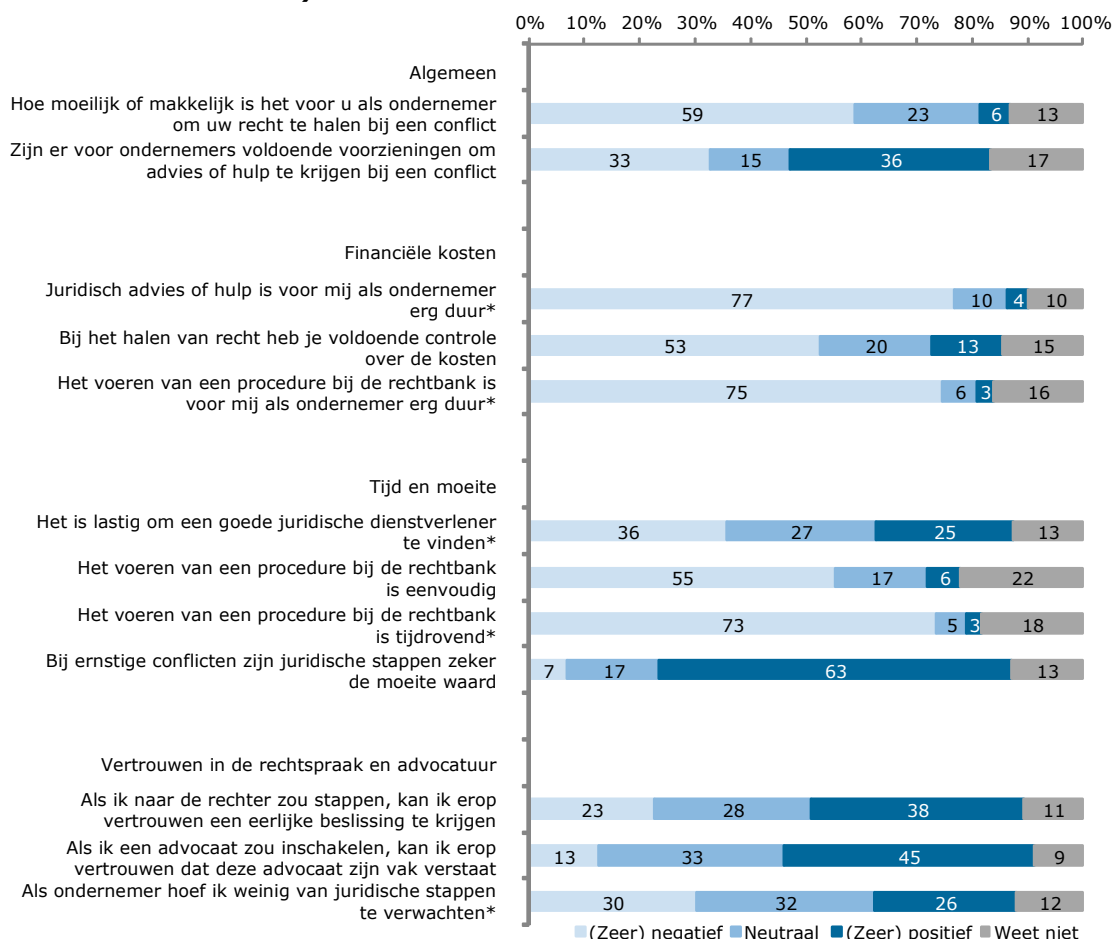
*Noot:* Zie tabel b9.7 in bijlage 9 voor achterliggende cijfers.

<sup>26</sup> De weergegeven gemiddeldes verschillen significant van elkaar, Anova,  $p < ,05$ .

## 6.4 Toegang tot recht en vertrouwen

De volgende vraag is hoe deze ondernemers die het afgelopen jaar een conflict hebben gehad, oordelen over de toegang tot recht, de rechtspraak en advocatuur in het algemeen. In hoofdstuk 4 hebben we al beschreven dat deze ondernemers vrijwel op alle stellingen negatiever oordelen dan ondernemers die het afgelopen jaar geen conflict hebben gehad. In figuur 44 zijn hun antwoorden weergegeven op een aantal stellingen. De antwoorden op negatief geformuleerde stellingen (aangegeven met \*) zijn gehercodeerd, zodat een hoge score (donkerblauw) een positieve houding tegenover toegang tot recht of vertrouwen weergeeft en een lage score (lichtblauw) een negatieve houding. Het meest negatief zijn ondernemers die een conflict hebben gehad over de kosten. Ongeveer drie kwart vindt juridisch advies of het voeren van een gerechtelijke procedure erg duur. Bijna drie kwart vindt een rechtbankprocedure tijdrovend. Meer dan de helft van de bedrijven vindt het bovendien moeilijk om hun recht te halen (59%), vindt het voeren van een

**Figuur 44 Oordeel over toegang tot recht en vertrouwen (schaal 1-5, N = 274 duizend)**



\* De antwoorden op deze stellingen zijn gehercodeerd, zodat positief een positieve houding tegenover toegang of vertrouwen weergeeft.

Noot: Zie tabel b9.8 in bijlage 9 voor achterliggende cijfers.



gerechtelijke procedure niet eenvoudig (55%) of vindt dat men geen controle heeft over de kosten bij het halen van recht (53%). Wel is meer dan de helft van mening dat het bij ernstige conflicten de moeite waard is juridische stappen te nemen (63%). Over het vinden van een juridische dienstverlener zijn de meningen verdeeld: ongeveer een derde vindt dat er onvoldoende voorzieningen zijn voor advies of hulp of vindt het lastig om een goede juridische dienstverlener te vinden; de overigen vinden dat niet of hebben hier geen mening over. Ongeveer 23% van de ondernemers heeft geen vertrouwen in een eerlijke beslissing van een rechter en 13% heeft geen vertrouwen in het vakmanschap van een advocaat.

## 6.5 Resultaat en waardering naar achtergrondkenmerken

In deze paragraaf beschrijven we of de resultaten die zijn behaald en de oordelen over de toegang tot recht en het vertrouwen in het rechtssysteem verband houden met bepaalde bedrijfskenmerken, conflictkenmerken of de wijze van aanpak van het conflict. Bij de bedrijfskenmerken gaat het om de eerder genoemde categorieën: structurele bedrijfskenmerken, bedrijfseconomische kenmerken, werknemergerelateerde kenmerken, hulpbronnen en de afhankelijkheid van derden. Conflictkenmerken zijn type conflict (inkoop, verkoop, personeel, etcetera), ernst van het conflict en duur van het conflict. Kenmerken van de aanpak zijn: dienstverlener ingeschakeld (en meer specifiek al of niet advocaat, echtsbijstandsverzekeraar of gerechtsdeurwaarder/incassobureau ingeschakeld), beslissende instantie ingeschakeld (en meer specifiek al of niet rechtbank ingeschakeld).

### *Overeenstemming of niet*

Er is geen significant verband gevonden tussen de diverse bedrijfskenmerken en het bereiken van overeenstemming (zie bijlage 9 tabel b9.9). Wel zijn conflictkenmerken van belang. Als conflicten langer duren, is minder vaak overeenstemming bereikt ( $\rho = -0,25$ ). Tevens maakt het type conflict en de tegenpartij uit: er is significant vaker (gedeeltelijke) overeenstemming bereikt bij conflicten over verkoop (51%) en als de andere partij een bedrijf is (49%) dan gemiddeld (45%, zie bijlage 9 tabel b9.9).

Daarnaast hangt de aanpak van conflicten samen met het bereiken van overeenstemming. Is er een dienstverlener (33% overeenstemming) en/of een beslissende instantie (9% overeenstemming) ingeschakeld – en dan met name een incassobureau/deurwaarder (17%), rechtsbijstandsverzekeraar (26%), advocaat (27%) of rechtbank (3%) – dan is minder vaak (gedeeltelijke) overeenstemming bereikt dan gemiddeld (45%, zie bijlage 9 tabel b9.9).

Het beeld ontstaat dat de lastige conflicten die langer duren, waar bedrijven zelf niet uitkomen met de andere partij, waar ze een dienstverlener voor nodig hebben en die eventueel bij de rechtbank belanden, minder vaak tot overeenstemming leiden.

### *Conflict opgelost*

Het al of niet bereiken van een (gedeeltelijke) oplossing verschilt niet significant tussen bedrijven met verschillende bedrijfskenmerken.

Geen enkel bedrijfskenmerk bleek er toe te doen. Voor conflictkenmerken is dat wel het geval (zie bijlage 9 tabel b9.10). Hoe langer het conflict duurt, hoe minder vaak het is opgelost ( $\rho = -0,24$ ). Voor de ernst van het conflict en type conflict zijn er kleine verschillen. Ernstiger conflicten, zijn iets minder vaak opgelost ( $\rho = -0,12$ ) en personeelsconflicten (81%) worden vaker opgelost dan gemiddeld (67%). Of het conflict (deels) is opgelost, hangt ook samen met de aanpak. Conflicten zijn minder vaak opgelost bij ondernemers die een dienstverlener hebben ingeschakeld (60%) –

en dan vooral een advocaat (56%) - of die een procedure bij de rechtbank (54%) hebben gehad of nog hebben lopen. Beperken we de analyses tot conflicten die zijn afgelopen dan doet alleen het type conflict dat de ondernemer heeft ertoe. Personeels- (94%) en aansprakelijkheidsconflicten (96%) worden vaker opgelost dan gemiddeld (78%; zie bijlage 9 tabel b9.10).

#### *Tevredenheid over overeenstemming, beslissing, afloop*

De mate waarin ondernemers tevreden zijn over de beslissing van de (buitengerechtelijke) instantie hangt met geen enkel kenmerk van het bedrijf, het conflict of de aanpak samen. Voor de tevredenheid over de bereikte overeenstemming of afloop geldt dat wel (zie bijlage 9 tabel b9.11).

Van de conflictkenmerken is vooral de duur en in enige mate de ernst van belang. Hoe langer het conflict heeft geduurd hoe minder tevreden men is met de overeenstemming ( $r = -0,28$ ) en de afloop ( $r = -0,26$ ). En hoe ernstiger het conflict, hoe minder men tevreden is over de bereikte overeenstemming ( $r = -0,18$ ).

De samenhang met de andere kenmerken is (zeer) zwak. Van de achtergrondkenmerken van het bedrijf blijkt alleen het al of niet aangesloten zijn bij een geschillencommissie iets uit te maken voor de mate waarin ondernemers tevreden zijn over de bereikte overeenstemming met de andere partij: bedrijven die niet zijn aangesloten, zijn gemiddeld iets meer tevreden (3,2) dan bedrijven die wel zijn aangesloten (2,9; zie bijlage 9 tabel b9.11).

Daarnaast verschilt de tevredenheid iets al naar gelang de aanpak van het conflict. Als ondernemers een dienstverlener of beslissende instantie hebben ingeschakeld, zijn ze gemiddeld genomen iets minder tevreden over de overeenstemming of de afloop (zie bijlage 9 tabel b9.11). Vooral de tevredenheid over overeenstemmingen die na het inschakelen van de rechtbank zijn bereikt, ligt iets lager (gemiddeld 2,7) dan de tevredenheid over overeenstemmingen die buiten de rechtspraak tot stand zijn gekomen (gemiddeld 3,2; zie bijlage 9 tabel b9.11).

#### *Tevredenheid over juridische dienstverlener en beslissende instantie*

De mate waarin ondernemers tevreden zijn over de ingeschakelde (buiten)gerechtelijke instantie hangt met geen enkel kenmerk van het bedrijf, het conflict of de aanpak samen. Daarentegen verschilt de tevredenheid over de belangrijkste juridische hulpverlener wel al naar gelang een enkel bedrijfskenmerk en enkele kenmerken van het conflict en de aanpak (zie bijlage 9 tabel b9.12). Zo zijn bedrijven die een interne jurist in dienst hebben minder tevreden (gemiddelde 3,3) over de ingeschakelde dienstverlener dan bedrijven die dat niet hebben (gemiddelde 3,8). Ze zijn vooral minder tevreden over de snelheid, bereikbaarheid, het nakomen van afspraken en duidelijkheid over de kosten.

Ook zijn bedrijven die een conflict over de inkoop of aansprakelijkheid hebben minder tevreden (gemiddeld 3,3) dan ondernemers die een conflict hebben gehad over verkoop, contracten of belasting (gemiddeld 4,4).<sup>27</sup> Verder zijn bedrijven iets minder tevreden over de dienstverlener als het conflict langer duurt ( $r = -0,18$ ). Bovendien zijn bedrijven die een beslissende instantie hebben ingeschakeld (gemiddelde 3,3) - en dan met name een rechtbank (gemiddelde 3,2) - minder positief over hun rechtshulpverlener dan bedrijven die dat niet hebben gedaan (gemiddelde 4,0). De grotere ontevredenheid bij deze bedrijven richt zich op alle aspecten van de dienstverlening behalve de uitleg over juridische aspecten en te nemen stappen. Bedrijven die de rechtbank inschakelden zijn vooral ontevredenheid over de hoogte van de factuur van hun rechtshulpverlener (gemiddeld 2,6 tegenover 3,4 zonder rechtbank).

---

<sup>27</sup> Oneway Anova, LSD post hoc test,  $p < ,05$

De samenhangmaten in bijlage 9 tabel b9.12 laten zien dat de verschillen het grootst zijn voor het al of niet inschakelen van een instantie of rechtbank (Cramérs  $V = 0,31$ ) en het type probleem (Cramérs  $V = 0,27$ ) en in mindere mate voor de duur van het conflict ( $r = -0,18$ ) en het hebben van een interne jurist (Cramérs  $V = 0,18$ ).

#### *Oordeel over toegang tot recht en vertrouwen*

In tabel 6 staat een overzicht van de kenmerken die significant samenhangen<sup>28</sup> met de verschillende opvattingen over de toegang tot recht en vertrouwen. Wat betreft de bedrijfskenmerken zien we dat alleen het al of niet beschikken over juridische hulpbronnen kleine verschillen laat zien in hoe bedrijven oordelen over de toegang en vertrouwen. Bedrijven die beschikken over juridische hulpbronnen (lid geschillencommissie, lid branchevereniging, rechtsbijstandsverzekering) oordelen iets positiever over de kosten, het halen van recht en de beschikbaarheid van juridische voorzieningen (zie tabel 6). Wel hebben bedrijven met een rechtsbijstandsverzekering iets minder vertrouwen in een eerlijke beslissing van een rechter (gemiddelde 3,0) dan bedrijven zonder een verzekering (gemiddelde 3,3).

Wat betreft de conflictkenmerken gaat het vooral om de ernst en de duur van het conflict. Hoe ernstiger het conflict dat bedrijven hebben ervaren, hoe minder positief hun oordeel is over het halen van hun recht ( $r = -0,24$ ), over de mate waarin voldoende voorzieningen beschikbaar zijn ( $r = -0,21$ ), over de mate waarin ze controle hebben over de kosten ( $r = -0,23$ ), en hoe duurder zij juridische hulp ( $r = 0,17$ ) en rechtbankprocedures ( $r = 0,19$ ) vinden en hoe minder vertrouwen ze hebben in een eerlijke rechterlijke beslissing ( $r = -0,16$ ) of het vakmanschap van een advocaat ( $r = -0,12$ ). Hoe langer het conflict heeft geduurd of duurt, hoe minder positief het oordeel van bedrijven is over het halen van hun recht ( $r = -0,27$ ), de mate waarin voldoende voorzieningen beschikbaar zijn ( $r = -0,14$ ), de mate waarin ze vinden dat ze controle hebben over de kosten ( $r = -0,13$ ), hoe minder vertrouwen ze hebben in een eerlijke rechterlijke beslissing ( $r = -0,15$ ) of hoe minder ze van juridische stappen verwachten ( $r = -0,09$ ). De hoogte van de correlatiecoëfficiënten laat zien dat de verbanden niet erg sterk zijn.

De aanpak van het conflict maakt alleen verschil voor opvattingen over de moeilijkheid om recht te halen of een goede juridische dienstverlener te vinden en het vertrouwen in een eerlijke beslissing van een rechter. Bedrijven die een juridische dienstverlener hebben ingeschakeld, vinden het minder makkelijk om hun recht te halen (gemiddelde 2,0) dan bedrijven die dat niet hebben gedaan (gemiddelde 2,3). Tevens hebben bedrijven die een juridische dienstverlener (gemiddelde 3,1) of een instantie/rechtbank (gemiddelde 3,0/2,9) hebben ingeschakeld, iets minder vertrouwen in een eerlijke rechterlijke beslissing dan bedrijven die dat niet hebben gedaan (gemiddelde 3,3 en 3,2). Bedrijven die gebruik hebben gemaakt van een juridische dienstverlener vinden het wel iets minder lastig (gemiddelde 3,1) dan anderen (gemiddelde 3,3) om een goede dienstverlener te vinden.

Wat betreft de sterkte van de samenhangen kunnen we concluderen dat de meeste kenmerken van het bedrijf, het conflict of de aanpak maar geringe verschillen in oordelen laten zien. De meeste maten voor samenhang zijn zwak (onder de 0,20). Het meeste gewicht leggen de ernst en de duur van het conflict nog in de schaal en dan vooral ten aanzien de mate waarin ondernemers vinden dat het makkelijk of moeilijk is om hun recht te halen.

---

<sup>28</sup> Anova,  $p < ,05$

**Tabel 6 Oordelen over toegang tot recht naar achtergrondkenmerken (gemiddelde schaal 1-5 en samenhang\*), bedrijven met conflict**

	Hoe makkelijk om recht te halen	Voldoende voorzieningen voor advies of hulp	Juridisch advies of hulp is erg duur	Voldoende controle over de kosten	Voeren van rechtbank procedure erg duur	Lastig om juridische dienstverlener te vinden	Als ik naar de rechter zou stappen, kan ik erop vertrouwen een eerlijke beslissing te krijgen	Als ik een advocaat zou inschakelen, kan ik erop vertrouwen dat deze advocaat zijn vak verstaat	Als ondernemer hoef ik weinig van juridische stappen te verwachten
Totaal gemiddelde	2,2	3,0	4,3	2,4	4,4	3,2	3,2	3,4	3,1
<b>Bedrijfskenmerken: Juridische hulpbronnen</b>									
<i>Aangesloten bij geschillencommissie</i>	<i>Eta = 0,12</i>		<i>Eta = 0,12</i>						
Niet	2,2		4,4						
Wel	2,4		4,1						
Onbekend	2,0		4,1						
<i>Contract met rechtsbijstandsverzekeraar</i>			<i>Eta = 0,09</i>		<i>Eta = 0,10</i>		<i>Eta = 0,12</i>		
Geen contract			4,4		4,5		3,3		
Wel contract			4,2		4,3		3,0		
<i>Lid branchevereniging</i>		<i>Eta = 0,12</i>		<i>Eta = 0,11</i>					
Geen lid		2,9	4,4						
Wel Lid		3,2	4,2						
Onbekend		2,8	4,1						

Conflictkenmerken								
Ernst	r = -0,24	r = -0,21	r = 0,17	r = -0,23	r = 0,19	r = 0,13	r = -0,16	r = -0,12
Duur	r = -0,27	r = -0,14		r = -0,13			r = -0,15	r = 0,09
Aanpak								
<i>Dienstverlener ingeschakeld</i>	<i>Eta = 0,20</i>				<i>Eta = 0,10</i>		<i>Eta = 0,09</i>	
Geen dienstverlener	2,3				3,3	3,3		
Wel dienstverlener	2,0				3,1	3,1		
<i>Instantie ingeschakeld</i>							<i>Eta = 0,10</i>	
Geen instantie							3,2	
Wel instantie							3,0	
<i>Rechtbank ingeschakeld</i>							<i>Eta = 0,11</i>	
Geen rechtbank							3,2	
Wel rechtbank							2,9	

\* Samenhang: Eta voor nominale variabelen en correlatie (r) voor ordinale variabelen

## 6.6 Samenvatting

### *Afloop van het belangrijkste conflict*

Hoe sommige conflicten aflopen is nog niet in alle gevallen duidelijk ten tijde van de afname van de vragenlijst. Ongeveer 72% van de bedrijven geeft aan dat het conflict is beëindigd met als afloop: 28% geen overeenstemming, 38% (gedeeltelijke) overeenstemming en 6% een beslissende uitspraak. Bij de overige 28% duurt het conflict nog (gedeeltelijk) voort en worden er mogelijk nog stappen ondernomen: 13% heeft (nog) geen overeenstemming bereikt, bij 6% loopt de procedure nog en bij een deel is al wel (gedeeltelijke) overeenstemming met de andere partij bereikt (6%) of ligt er een beslissing van een instantie (2%) maar duurt het conflict nog voort en is het mogelijk dat er nog (juridische) stappen worden gezet.

### *Beoordeling van de afloop*

Voor de beoordeling van de afloop zijn verschillende indicatoren gebruikt. Er is gevraagd a) in hoeverre ze vinden dat het conflict is opgelost; b) of de beslissende uitspraak in hun voordeel of nadeel was; en c) hoe tevreden ze zijn met de bereikte overeenstemming, beslissing en afloop in het algemeen.

Bij ongeveer een derde van de ondernemers is het conflict (nog) niet opgelost. Niet verwonderlijk, komt dit het meest vaak voor bij ondernemers die (nog) geen overeenstemming hebben bereikt met de andere partij en komt het bijna niet voor bij ondernemers waarvoor dat wel het geval is. Ongeveer 20% van de ondernemers die een uitspraak van een beslissende instantie heeft gekregen, vindt dat hiermee het conflict niet is opgelost. Is er een beslissing genomen door een instantie dan melden ongeveer evenveel ondernemers dat die uitspraak in hun voordeel dan wel in hun nadeel is.

Ongeveer 29% van de ondernemers waarvan het conflict is afgelopen is (zeer) ontevreden over die afloop. Een derde is (zeer) ontevreden over de beslissing en een vijfde over de (gedeeltelijke) overeenstemming. De ontevredenheid over de beslissing is te begrijpen omdat die ook in hun nadeel kan zijn.

### *Waardering van de dienstverlener en beslissende instantie*

Over het geheel genomen zijn de meeste ondernemers (zeer) tevreden (67%) over de dienstverlener die ze hebben ingeschakeld; ongeveer 11% is (zeer) ontevreden. Het meest tevreden zijn ze over aspecten als luisteren naar het probleem, bereikbaarheid, nakomen van afspraken en uitleg over juridische aspecten en juridische stappen. Het minst tevreden zijn ondernemers over kostenaspecten, zoals de hoogte van de factuur of de onduidelijkheid vooraf over de kosten. Over de kostenaspecten beoordelen ze advocaten negatiever dan de andere dienstverleners, terwijl ze advocaten weer positiever beoordelen wat betreft uitleg over juridische aspecten. Van de ondernemers die een beslissende instantie hebben ingeschakeld is ongeveer een kwart ontevreden over bijna alle aspecten van procedurele rechtvaardigheid, zoals voldoende geïnformeerd worden, gelijke behandeling en voldoende gehoord voelen.

### *Waardering van de toegang tot recht en vertrouwen*

Al met al zijn er relatief veel ondernemers met een conflict die negatief oordelen over de toegang tot recht en vertrouwen in het rechtssysteem. Het meest negatief zijn ondernemers die een conflict hebben gehad over de kosten van juridisch advies en gerechtelijke procedures in het algemeen. Ongeveer drie kwart vindt juridisch advies of het voeren van een gerechtelijke procedure over het algemeen erg duur. Ongeveer de helft vindt controle hebben over de kosten een

probleem. Meer dan de helft van de ondernemers vindt het bovendien moeilijk om zijn recht te halen (59%) en vindt het voeren van een gerechtelijke procedure niet eenvoudig (55%) of tijdrovend (73%).

Over het vinden van een juridische dienstverlener zijn ondernemers wat minder negatief: ongeveer een derde vindt dat er onvoldoende voorzieningen zijn voor advies of hulp of vindt het lastig om een goede juridische dienstverlener te vinden. Ongeveer een kwart van de ondernemers met een conflict heeft geen vertrouwen in een eerlijke beslissing van een rechter, 13% heeft geen vertrouwen in het vakmanschap van een advocaat en 30% verwacht weinig van juridische stappen.

#### *Samenhang met achtergrondkenmerken*

Het algemene beeld is dat verschillen in bedrijfskenmerken weinig uitmaken voor de resultaten die bedrijven bereiken of de oordelen die ze hebben over de gebruikte diensten en het rechtssysteem in het algemeen. Mogelijk is deze groep microbedrijven al zo specifiek dat de variatie in kenmerken binnen deze groep te klein is om tot wezenlijke verschillen in uitkomsten of oordelen te leiden. Het beeld ontstaat dat conflicten die langer duren, waar bedrijven zelf niet uitkomen met de andere partij, waar ze een dienstverlener voor nodig hebben en die eventueel bij de rechtbank belanden, conflicten zijn die minder vaak tot overeenstemming leiden.

Wat betreft de resultaten die ondernemers bereiken zien we ook hier een patroon dat de lastige, soms ernstige conflicten, die langer duren, waar ze een dienstverlener voor nodig hebben en die eventueel bij de rechtbank belanden, de conflicten zijn die over het algemeen minder worden opgelost en waarbij men minder tevreden is over de resultaten.

De tevredenheid van ondernemers over de belangrijkste dienstverlener die ze hebben ingeschakeld is iets lager bij bedrijven die een interne jurist in dienst hebben, of naarmate het conflict langer duurt en bij conflicten over de inkoop en aansprakelijkheid. Vooral is die tevredenheid lager bij bedrijven die een beslissende instantie hebben ingeschakeld - en dan met name een rechtbank.

De mate waarin ondernemers tevreden zijn over de dienstverlening van de ingeschakelde (buiten) gerechtelijke instantie hangt met geen enkel kenmerk van het bedrijf, het conflict of de aanpak samen.

Hoe bedrijven oordelen over de toegang en vertrouwen in het algemeen hangt slechts voor enkele stellingen samen met bepaalde achtergrondkenmerken en die samenhang is in de meeste gevallen klein. De conflictkenmerken leggen nog het meeste gewicht in de schaal en dan vooral de ernst en de duur van het conflict.

Hoe ernstiger het conflict dat bedrijven hebben ervaren, hoe minder positief hun oordeel is over sommige aspecten over de toegang tot het recht en het vertrouwen. Dit geldt eveneens voor de duur van het conflict. Tevens vinden bedrijven die een juridische dienstverlener hebben ingeschakeld, het iets minder makkelijk om hun recht te halen.

## Summary

In the Netherlands, small and medium-sized businesses (SME's) are often referred to as the driving force behind its economy. They cover a vast majority of the business population, account for a substantial number of jobs and contribute significantly to the gross domestic product. To promote a supportive environment in which these businesses can thrive, the quality and accessibility of the legal system play an important role. Within this context, the current study aims to provide a quantitative and representative overview of the disputes that small and medium-sized businesses experience, how they deal with them and how they evaluate existing legal provisions.

The so-called 'landscape of disputes' is evaluated from the perspective of Dutch businesses. Their counterparts include other businesses, staff members, citizens and the government. For the citizen's perspective on the landscape, we refer to the research report *Paths to Justice in the Netherlands* (also published by the Research and Documentation Centre of the Dutch ministry of Justice and Security; Ter Voert & Klein-Haarhuis, 2015a).

The study focusses on small and medium-sized businesses up to ten employees. These businesses are presumably more vulnerable than larger SME-businesses (up to 249 employees) when confronted with a conflict. They have less economic and legal resources as well as less experience with solving (potential) legal problems. Nevertheless, the present study provides insight into the lion's share of the business economy: 96% of all SME's are between one and ten employees in size.

The research questions are:

- How many businesses have experienced civil-law and administrative-law conflicts in the past year? What is the nature of these conflicts?
- How many businesses have turned to legal professionals and (extra) judicial proceedings in the past year? Which were these? And for what reasons did they decide not to use service providers and procedures?
- How did the most important conflict of the past year end, and what were the results of the approach taken?
- How do businesses assess the used services provided by legal professionals and ruling authorities?
- In general, how do businesses perceive their access to justice and what is their level of trust in the legal system?

## Method

To answer our research questions, a survey among businesses was conducted. The sample was drawn from the General Business Register (ABR) of the Central Bureau of Statistics (CBS). From our target population of 778 thousand active SMEs up to ten employees, a random sample of 4,130 businesses was drawn. In September 2018, the selected businesses were invited to participate in our study by completing an online questionnaire. A total of 1,697 businesses participated in the survey – a response of 41%. Data were collected by the CBS on behalf of the WODC.

The English translation of the questionnaire can be downloaded from [www.wodc.nl](http://www.wodc.nl).



The results of the study will be described in the following two themes that were identified in our study: 1) businesses' conflicts and getting justice and 2) businesses' approach to their most important conflict (including the results of this approach and satisfaction with any legal services used). In reporting our results, we often weighted our sample to estimate the actual number of businesses within our target population.

## **Businesses' conflicts and getting justice**

### *Quantity and nature of conflicts*

Of the 778 thousand businesses, an estimated 274 thousand (35%) had one or more conflicts in the year preceding the survey. About 135 thousand businesses (17%) had one or more conflicts concerning purchases and 105 thousand (13%) about sales. These so-called trade conflicts (purchase and sales) were usually about the product itself, the payment, or the invoice. Other, less prevalent types of conflicts include labor disputes (mentioned by 51 thousand businesses; 7%) and conflicts about environmental and environmental nuisance (mentioned by 11 thousand businesses, 1%). Labor disputes are usually about performance (46%) and/or dismissal (34%), but (related) disputes about illness or leave (30%) and wages (19%) were also quite common.

The likelihood that a company experienced one or more conflicts was higher than the 35% average when the company was a family business, had one or more branch offices, was involved in multiple online activities, had internal and external legal resources, and/or dealt with only one supplier.

### *Opinions about getting justice*

Many businesses were unable to give their opinion about getting justice. On questions pertaining to various aspects of this topic, 21% to 41% of the businesses filled in 'I don't know'. Many of these businesses (26% to 51%) did not have a conflict in the past year, indicating that a lack of experience may be the reason why they have no opinion on this. Only few businesses (6%) believed that, in general, it is easy for a business to get their justice. Others were indifferent (22%) or reported that getting justice is hard for a business like their own (36%). Reasons behind a negative evaluation include the expectation that legal proceedings are difficult and time-consuming, as well as the high costs that are expected to come along with such procedures. Yet, about half of the entrepreneurs consider it worthwhile to take legal action in the event of a serious conflict. About a quarter of businesses find it difficult to find a qualified legal service provider (24%) and one fifth believe that there are insufficient facilities for advice or assistance (20%). Around 10% have no faith in a fair decision by the court or in the craftsmanship of a lawyer. Businesses that have had a conflict in the past year are more negative about access to or trust in the legal system than businesses without a conflict.

### *Use of legal service providers*

Of the estimated 274 thousand businesses with one or more conflicts, 62% called in one or more legal professionals to deal with their conflict. Usually this was a lawyer (24%) or accountant (24%), but also collection agencies (14%), legal expenses insurers (10%), tax advisor (9%), financial advisors (7%) and bailiffs (6%) are regularly consulted by businesses. On average, businesses hired collection agencies and bailiffs 1.7 and 1.6 times per year respectively, tax advisor 1.5 times and lawyers 1.4 times per year. Financial advisors are less frequently consulted (average 1.3 times per year), just like the police, and trade associations/organizations, legal

expenses insurers, and accountants (1.2 times average). When mediators are hired, this is almost always once a year (1.1 times average).

#### *Cases that enter the legal service 'industry'*

The current study allowed for the estimation of the total number of new cases originating from businesses up to ten employees that enter various legal service providers on a yearly basis. From this supply-perspective, the landscape is also quite diverse. The 'traditional' legal professional groups of lawyer and bailiff accounted for almost a quarter of the total market of conflicts in our study. The influx of cases was an estimated 74 thousand cases per year for lawyers and 27 thousand cases per year for bailiffs. Cases also flow in regularly to other service providers. This usually concerned accountants, collection agencies, financial and tax advisors and legal expenses insurers.

#### *Deciding authorities*

Approximately 16% of businesses with one or more conflicts needed a decision from a third neutral party and therefore went to an authority. Most businesses brought the matter to court (12%), some businesses requested a decision from an administrative complaints board or a Consumer Complaints Board (both 2%). Other decision-rendering bodies were rarely used. The frequency of using a court is estimated to be 1.4 times per year on average (by businesses that at least used court once).

In addition, we estimated the number of conflicts that enter various decision-making bodies on a yearly basis. More than two-thirds of these conflicts were brought to the court (68%). Other used instances were administrative complaints board (13%) and Consumer Complaints Board (6%). For a small part of the conflicts, online dispute resolution through a company like Paypal (7%), or arbitration (2%) was used. Some conflicts were dealt with by authorities that were not explicitly mentioned in the survey (4%).

#### *Online tools*

Approximately half of the businesses went online (as a first step) to tackle one or more conflicts. Usually this is about finding information, but the internet is also used to find a legal service provider, to get advice of such provider, or to use an online tool.

## **Businesses' approach to their most important conflict**

#### *Characteristics of the most important conflicts*

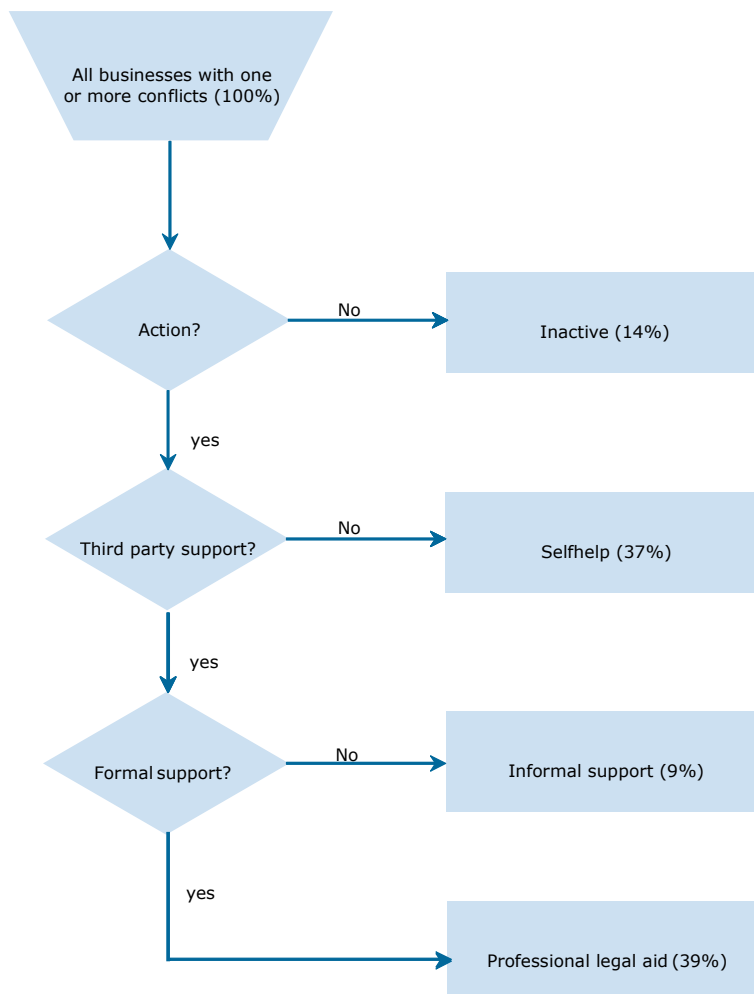
The most important conflict varies significantly in its topic, threat, consequences, counterparties, and duration. As far as its topic is concerned, the most important conflict of a business often pertains to trade (17% purchasing or 29% sales) and labor relations (10%). A substantial part of the conflicts (44%) concern various other topics such as damage, contracts, permits, taxes vandalism, intellectual property, nuisance, etc. Most major conflicts (64%) pose no or a very limited threat to the company. About 22% represent a moderate to strong threat and 13% a (very) strong threat. The two most frequently mentioned consequences of the conflict were the extra costs (158 thousand businesses; 58%) and the loss of customers / revenues (89 thousand businesses; 33%). In more than half of the conflicts the other party is another company (56%), in a quarter the other party is a private person/ own staff (25%), in a small part the other party is the government (13%) or other counterparties (5%). Approximately half of the businesses for whom the most

important conflict was completed, this conflict lasted for more than one month but less than one year (52%). About 17% of the most important completed conflicts lasted less than two years, and 31% lasted less than one month.

*Addressing the most important conflict: legal assistance*

Of all businesses, 14% can be classified as inactive because they have not taken action to tackle the problem (see Figure R1). Businesses that did take action can be subdivided into businesses that only do something themselves (37% of all businesses with a conflict), businesses that used informal help from their own network (family, business partner etc. , 9%) and businesses that have consulted a legal expert (39%). Many of these active businesses have been in contact with the other party: 96% of selfhelpers, 66% of informal help users and 66% of legal service users contacted their counterparty to resolve the issue. Professionals consulted to tackle the most important conflict include lawyers (35%), legal expenses insurers (14%), accountants (14%), collection agencies (7%) and bailiffs (7%). In trade disputes, businesses are more likely to choose to resolve the conflict themselves and in the case of labor disputes, the help of a professional is more often involved.

**Figure R1 Followed strategy for dealing with the conflict (N = 274 thousand businesses with a conflict)<sup>a</sup>**



<sup>a</sup> A number of businesses did not fit into the above scheme because they have taken a different type of action (1%) or have started proceedings without the help of a third party (1%).

Sometimes, businesses will refrain from hiring professional legal services after taking it into consideration. A quarter of the businesses reported that they have done so. Lawyers were most often considered but not hired (42%), but other legal services were dismissed as well such as collection agencies (19%), trade- and/or professional associations (16%), legal expenses insurers (15%), mediators (13%), etc. Businesses refrained from engaging legal services because they thought it was too expensive (31%), it would take too much time or effort (25%) or it would not improve the situation (22%). This does not mean that, in the end, they did not receive legal assistance at all. About 40% still requested legal aid, yet not with the particular professional that was taken into consideration. The businesses that considered yet refrained from any type of legal support most often decided to do it themselves (33%), to do nothing at all (10%) or to ask a friend / friend for advice or help (15%).

Whether or not a business consulted a legal professional was statistically significantly predicted by: the subject and the severity of conflict, duration and number of consequences of the conflict, the starting year of the company and whether or not to have a contract with a legal service provider. Calling in legal assistance is more likely when the conflict has more impact, is perceived as more serious, lasts longer and when the business has a contract with a legal service provider. Businesses are less likely to seek legal assistance if the dispute is about purchasing or if the company is less than four years old.

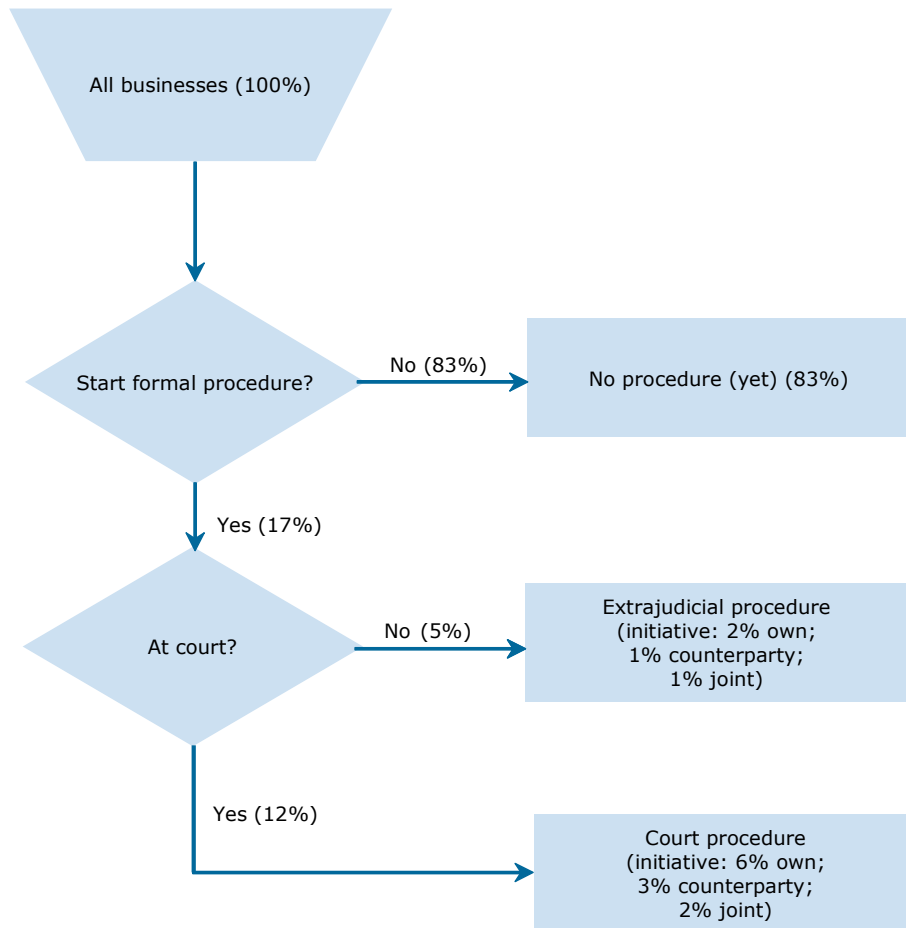
*Addressing the most important conflict: (extra)judicial procedures*

About 17% of the businesses had to deal with a deciding authority, whether or not at their own request. Approximately 12% have gone through judicial and 5% extra-judicial proceedings (see Figure R2). Approximately 6% of all businesses initiated legal proceedings themselves. 3% of these procedures was at the initiative of the other party and 2% was a joint decision.

It is not uncommon for a company to refrain from a procedure after having taken it into consideration. This concerns 9% of all businesses with a conflict (a total of 23 thousand businesses), whereby a court (11 thousand businesses; 4%) and a Consumer Complaints Board (9 thousand businesses; 3%) are most often considered, yet not employed. To a lesser extent, after consideration, the following bodies were refrained from: an administrative complaints board, an arbitration committee, a foreign dispute body, or online dispute resolution at a company such as PayPal. These bodies together concern 3% of the businesses. The most frequently cited reasons are that it is too expensive (13 thousand businesses; 5%), takes too much time (12 thousand businesses; 5%) and involves too much trouble (8 thousand businesses; 3%).

The involvement of an deciding body is predicted by four characteristics: the duration of the conflict, the other party, international trade, and membership of a consumers complaints board. The longer the conflict lasts, the greater the likelihood that a deciding body gets engaged or vice versa. The probability is, for example, 45% for conflicts that last two years or longer, compared to 6% for conflicts that last less than a month. Compared to private counterparties, conflicts with the parties who were "different or unknown" had a smaller chance to end in an (extra) judicial procedure (15 percentage points). Businesses that export abroad do not import or export, compared to businesses, a smaller chance that an (extra) judicial procedure is involved (16 percentage points). If the company is affiliated with a consumers complaints board, the chances that a conflict will end up in an (extra) judicial procedure than businesses that are not affiliated (9 percentage points difference).

**Figure R2 Use of decisive authority to deal with the most important conflict**

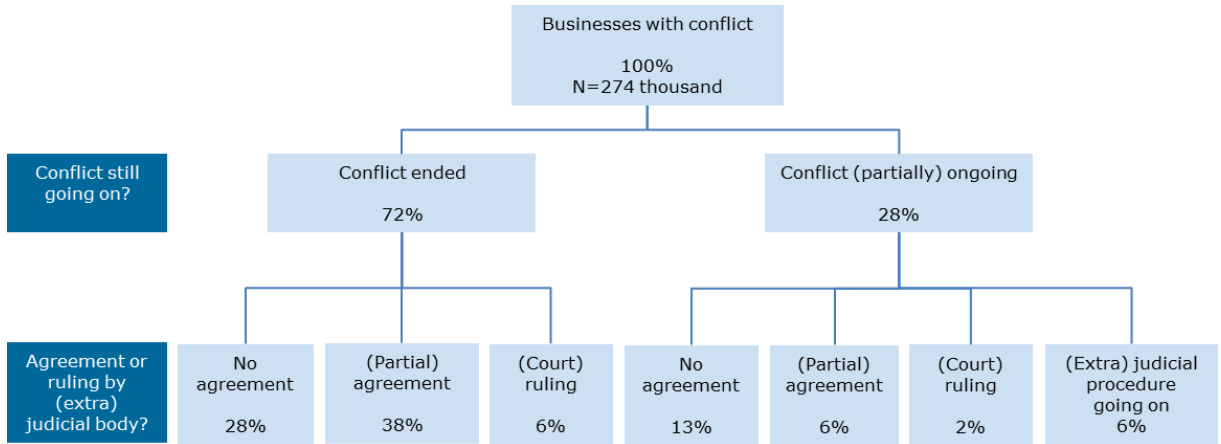


Note: See table b8.8 and b8.9 in Annex 8 for underlying figures.

*The end of the most important conflict*

Some conflicts were not yet expired at the time businesses responded to the questionnaire. Approximately 72% of the businesses indicated that the conflict had ended: 28% reached no agreement, 38% (partial) agreement and 6% ended in a decision by an (extra) judicial body. For the remaining 28%, the conflict was still (partly) continuing and actions may still be taken: 13% had not (yet) reached an agreement, for 6% the procedure was still ongoing and some reached already a (partial) agreement with the other party (6%) or an (extra) judicial body made a decision (2%), but the conflict was still ongoing and it is possible that further (legal) actions will be taken.

**Figure R3 End of the conflict (in % businesses )\***



\* Weighted statistics, all percentages compared to 100% businesses with conflicts.

Note: See table b9.1 in appendix 9 for underlying figures

#### *Valuation of the outcome*

Entrepreneurs could evaluate the outcome in several ways. They were asked a) to what extent they think the conflict has been resolved; b) whether the (court) ruling was to their advantage or disadvantage; and c) how satisfied they are with the agreement, the (court) ruling and the outcome in general.

For around a third of the entrepreneurs the conflict had not (yet) been resolved. Unsurprisingly, entrepreneurs who had not (yet) reached an agreement with the other party far more often reported that the conflict was not resolved than those who reached a (partial) agreement.

Approximately 20% of the entrepreneurs who received a (court) ruling, thought the conflict had not been resolved. A third is (very) dissatisfied with the (court) ruling and, furthermore, a third reported that the (court) ruling was to their disadvantage. About 29% of the entrepreneurs whose conflict has ended were (very) dissatisfied with the outcome in general. and a fifth with the (partial) agreement.

#### *Valuation of the service provider and (extra) judicial body*

On the whole, most entrepreneurs were (very) satisfied (67%) with the service provider they contacted; about 11% is (very) dissatisfied. They were most satisfied with aspects such as listening to the problem, accessibility, compliance with agreements and explanation of legal aspects and legal steps. Entrepreneurs were least satisfied with regard to cost aspects, such as the amount of the invoice or the uncertainty about costs in advance. They judged lawyers more negatively about the cost aspects than the other service providers, while they judged lawyers more positively when it comes to explaining legal aspects.

Around a quarter of the entrepreneurs who were involved in (extra) judicial proceedings were dissatisfied with various aspects of procedural justice, such as being adequately informed, equal treatment and feeling heard.

#### *Valuation of access to justice and trust*

All in all there were relatively many entrepreneurs with a conflict who have a negative opinion about access to justice and trust in the legal system in general. These entrepreneurs were the most negative about the costs of legal advice or court proceedings. About half consider control over the costs to be a problem.

Moreover, more than half considered access to justice to be difficult (59%) and thought court proceedings to be difficult (55%) or time-consuming (73%). Entrepreneurs were a little less negative about finding a legal service provider: about a third thought there are insufficient facilities for advice or assistance or found it difficult to find a good legal service provider. About a quarter of the entrepreneurs who experienced a conflict, had no faith in a fair decision of a judge, 13% had no faith in the craftsmanship of a lawyer and 30% had little expectations from legal action.

The general picture is that differences in business characteristics make little difference to the outcomes that businesses achieve or the judgments they have about the services used and the legal system in general. This group of businesses may already be so specific that the variation in characteristics within this group is too small to lead to substantial differences in outcomes or judgments.

## Literatuur

- Asia Consulting Group, & Policy 21 Ltd (2008). *Consultancy study on the demand for and supply of legal and related services*. Hong Kong: Department of Justice of the Hong Kong Special Administrative Region. Beschikbaar op [www.doj.gov.hk/eng/public/consultancy.html](http://www.doj.gov.hk/eng/public/consultancy.html).
- Barendrecht, J.M., Mulder, J., & Giesen, I. (2006). *How to measure the price and quality of access to justice?* Geraadpleegd van <http://ssrn.com/abstract=949209>.
- Blackburn, R., Kitching, J., & Saridakis, G. (2015). *The legal needs of small businesses*. London, UK: Legal Services Board. Geraadpleegd van <https://research.legalservicesboard.org.uk/wp-content/media/>
- Blankenburg, E. (1980). Recht als gradualiseerd concept. Begrijfsdimensionen der Diskussion um Verrechtlichung und Entrechtlichung. In E. Blankenburg, E. Klaus & H. Rottleuthner (red.), *Alternative rechtsformen und alternativen zum recht* (pp. 83-98). Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Brandsma, M. (2003). Justitiebeleid inzake ADR: Op zoek naar de grenzen van verantwoordelijkheid. *Justitiële verkenningen*, 29(8), 35-41. Geraadpleegd van [www.wodc.nl/binaries/jv0308-artikel-03\\_tcm28-76786.pdf](http://www.wodc.nl/binaries/jv0308-artikel-03_tcm28-76786.pdf)
- Carlin, J.E., Howard, J.H., & Messinger, S.L. (1966). Civil justice and the poor. *Law and Society Review*, 1(1), 9-89. doi:10.2307/3053046
- CBS (1999). *De leefsituatie van de Nederlandse bevolking 1997, deel 2: Criminaliteit, milieu en politiek*. Voorburg: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- CBS (2015). *De staat van het MKB 2015*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek. Geraadpleegd van [www.cbs.nl/nl-nl/publicatie/2015/48/de-staat-van-het-mkb-2015](http://www.cbs.nl/nl-nl/publicatie/2015/48/de-staat-van-het-mkb-2015)
- Clark, C.E., & Corstvet, E. (1937). The lawyer and the public: An A.A.L.S. survey. *The Yale Law Journal*, 47 (8), 1272-1293. doi:10.2307/791581
- Colquitt, J.A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386-400. doi:10.1037/0021-9010.86.3.386
- Coumarelos, C., Macourt, D., People, J., McDonald, H.M., Wei, Z., Iriana, R., & Ramsey, S. (2012). *Legal Australia-wide survey: Legal need in Australia* (Access to Justice and Legal Needs Series, volume 7). Sydney: Law and Justice Foundation of New South Wales.
- Croes, M.T., & Maas, G.C. (2009). *Geschiedbeslechtsdelta midden- en kleinbedrijf*. Den Haag: Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum. Cahier 2009-13. Geraadpleegd van [www.wodc.nl/binaries/cahier-2009-13-volledige-tekst\\_tcm28-69244.pdf](http://www.wodc.nl/binaries/cahier-2009-13-volledige-tekst_tcm28-69244.pdf)
- Dekker, P., & Meer, T. van der (2007). *Vertrouwen in de rechtspraak nader onderzocht*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau. Geraadpleegd van [www.scp.nl/dsresource?objectid=c2a2d2c1-4841-4015-8cf8-cb0832ec14bf&type=org](http://www.scp.nl/dsresource?objectid=c2a2d2c1-4841-4015-8cf8-cb0832ec14bf&type=org)
- Department of Innovation, Industry, Science and Research (2010). *Small Business Dispute Resolution Research*. The Treasury of the Australian Government/Orima Research. Geraadpleegd van <https://treasury.gov.au/publication/small-business-dispute-resolution-research>
- Europese Commissie (2017). *Quality of public administration: A toolbox for practitioners* (KE-04-17-760-EN-N). Luxembourg: Publications Office of the European Union. Geraadpleegd van <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=en&pubId=8055&type=2&furtherPubs=no>



- Eshuis, R.J.J., & Geurts, T. (2016). *Lagere drempels voor rechtzoekenden: Evaluatie van de verhoging van de competentiegrens in 2011*. Den Haag: Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum. Cahier 2016-14. Geraadpleegd van [www.wodc.nl/binaries/Cahier%202016-14\\_Volledige%20tekst\\_tcm28-239607.pdf](http://www.wodc.nl/binaries/Cahier%202016-14_Volledige%20tekst_tcm28-239607.pdf)
- Galanter, M. (1974). Why the 'haves' come out ahead. Speculations on the limits of legal change. *Law and Society Review*, 9, 95-160. doi:10.2307/3053023
- Genn, H. (1999). *Paths to justice. What people do and think about going to law*. Oxford/Portland Oregon: Hart Publishing.
- Genn, H., & Paterson, A. (2001). *Paths to justice Scotland. What people in Scotland do and think about going to law*. Oxford/Portland Oregon: Hart Publishing
- Griffiths, J. (1983). The general theory of litigation. *Zeitschrift fur Rechtssoziologie*, 5(2), 145-201.
- Griffiths, J. (1996). Relational distance. In J. Griffiths (red.), *De sociale werking van recht. Een kennismaking met de rechtssociologie en rechtsantropologie* (pp. 754-758). Nijmegen: Ars Aequi Libri.
- Hadfield, G.K. (2010). Higher demand, lower supply? A comparative assessment of the legal resource landscape for ordinary Americans. *Fordham Urban Law Journal*, 37(1), 129-156. Geraadpleegd van <https://ir.lawnet.fordham.edu/ulj/vol37/iss1/6>
- Huls, F.W.M., & Klijn, A. (1984). De vraag naar rechtshulp 1979-1982. *Maandstatistiek Politie, Justitie en Brandweer*, 5, 8-23.
- Huls, F.W.M., & Klijn, A. (1988). *De vraag naar rechtshulp 1984-1986*. Voorburg/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek. Serie Recht en statistiek nr. 3.
- Klein Haarhuis, C.M. (2004). *De geschilbeslechtingdelta van rechtspersonen: Een literatuurstudie naar problemen van rechtspersonen en de oplossing*. Den Haag: Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum. Cahier 2004-10. Geraadpleegd van [www.wodc.nl/binaries/ca2004-10-volledige-tekst\\_tcm28-68131.pdf](http://www.wodc.nl/binaries/ca2004-10-volledige-tekst_tcm28-68131.pdf)
- Klijn, A. (1991). *Rechtshulp onderzocht en overdacht. Theoretische reflectie en empirisch onderzoek omtrent rechtshulp in Nederland 1979-1989*. Arnhem: Gouda Quint.
- Klijn, A. & Paulides, G. (1988). *Duurder recht, minder vraag? De prijsverhoging van rechtsverzorging en de gevolgen daarvan voor de lagere inkomens*. Den Haag: SDU. Onderzoek en beleid 81.
- Klijn, A. (1996). Vraag en aanbod op de markt voor rechtshulp. In J. Griffiths (red.), *De sociale werking van het recht, een kennismaking met de rechtssociologie en rechtsantropologie* (pp. 191-254). Nijmegen: Ars Aequi Libri.
- Larkin, K., Clarke, V., McDonnell, C., & Turner, M. (2018). *The legal needs of small businesses 2013-2017*. Londen: Legal Services Board.
- Maxwell, G.M., Smith, C., Shepherd, P.J., & Morris, A. (1999). *Meeting legal service needs: Research report prepared for the Legal Services Board*. Wellington: Victoria University .
- 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
- Niemeijer, E., Honert, M. van den, Voert, M.J. ter , Heem, D. van der, Have, S. ten, Kloot, W. van der, Melcherts, L., Kamminga, P., Unger, E., & Wagenmaker, P. (2005). *Toegang tot recht 2005: Een studiemiddag over geschilbeslechting in een onderhandelingsamenleving*. Den Haag: Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum. Memorandum 2005-2. Geraadpleegd van [www.wodc.nl/binaries/me2005-2-volledige-tekst\\_tcm28-77498.pdf](http://www.wodc.nl/binaries/me2005-2-volledige-tekst_tcm28-77498.pdf)

- O'donnell, G. (2004). The quality of democracy: Why the rule of law matters. *Journal of Democracy*, 15(4), 32-46. doi:10.1353/jod.2004.0076
- Peters, S.L. & Voert, M. ter (2006). *Geschildbeslechting allochtonen en autochtonen vergeleken*. Den Haag: Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum. Cahier 2006-4. Geraadpleegd van [www.wodc.nl/binaries/ca06-4-volledige-tekst\\_tcm28-68286.pdf](http://www.wodc.nl/binaries/ca06-4-volledige-tekst_tcm28-68286.pdf)
- Pleasence, P., & Balmer, N.J. (2013). *In need of advice? Findings of a small business legal needs benchmarking survey*. Cambridge: Legal Services Board. Geraadpleegd van <https://research.legalservicesboard.org/wp-content/media/In-Need-of-Advice-report.pdf>
- Pleasence, P., Balmer, N.J., & Sandefur, R.L. (2013). *Paths to Justice: Past, present and future roadmap*. Londen: UCL Centre for Empirical Legal studies. Geraadpleegd van [www.nuffieldfoundation.org/sites/default/files/files/PTJ%20Roadmap%20NUFFIELD%20Published.pdf](http://www.nuffieldfoundation.org/sites/default/files/files/PTJ%20Roadmap%20NUFFIELD%20Published.pdf)
- Pleasence, P., Balmer, N.J., Blackburn, R., & Wainwright, T. (2012). A Framework for benchmarking small business consumers' need for and use of legal services. Cambridge: Legal Services Board. [www.legalservicesconsumerpanel.org.uk/publications/research\\_and\\_reports/documents/Small%20Business%20Framework%202012%2007%2017.pdf](http://www.legalservicesconsumerpanel.org.uk/publications/research_and_reports/documents/Small%20Business%20Framework%202012%2007%2017.pdf)
- Pruitt, D.G. (2001). Social psychology of conflict and conflict resolution. In N.J. Smelser & P.B. Baltes (red.), *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences* (pp. 12169-12173). Oxford: Elsevier. doi:10.1016/B0-08-043076-7/01797-6
- Reese, R.W., & Eldred, C.A. (1994). *Legal needs among low-income and moderate-income households: Summary of findings from the comprehensive legal needs study; Submitted to Consortium on Legal Services and the Public*. American Bar Association. Chicago: American Bar Association.
- Schuyt, K., Groenendijk, K., & Sloot, B. (1976). *De weg naar het recht: Een rechtssociologisch onderzoek naar de samenhangen tussen maatschappelijke ongelijkheid en juridische hulpverlening*. Deventer: Kluwer.
- SCP (1998). *Sociaal en cultureel rapport 1998*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Sen, A.K. (1977). Rational fools: A critique of the behavioral foundations of economic theory. *Philosophy & Public Affairs*, 6(4), 317-344. Geraadpleegd van [www.jstor.org/stable/2264946](http://www.jstor.org/stable/2264946)
- Simon, H.A. (1956). Rational choice and the structure of the environment. *Psychological Review*, 63(2), 129-138. doi:10.1037/h0042769
- Snijkers, G., Haraldsen, G., Jones, J., & Willimack, D.K. (2013). *Designing and conducting business surveys*. Hoboken: Wiley & Sons. doi:10.1002/9781118447895
- Studer, J., Baggio, S., Mohler-Kuo, M., Dermota, P., Gaume, J., Bertholet, N., Daepfen, J., & Gmel, G. (2013). Examining non-response bias in substance use research: Are late respondents proxies for non-respondents? *Drug and Alcohol Dependence*, 132(1-2), 316-323. doi: 10.1016/j.drugalcdep.2013.02.029
- Sykes, G.M. (1969). Legal needs of the poor in the city of Denver. *Law and Society Review*, 4, 255-279. doi: 10.2307/3053065
- Tulder, F.P. van, & Janssen, S. (1988). *De prijs van de weg naar het recht*. Rijswijk: Sociaal Cultureel Planbureau.
- Velthoven, B.C.J. van (2001). De rechtsbijstandsubsidie onderzocht: Wat weten we nu en hoe verder? *Recht der Werkelijkheid*, 2, 69-85

- Velthoven, B.C.J. van & Klein Haarhuis, C.M. (2010). *Geschildbeslechtigingsdelta 2009: Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*. Den Haag: Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum. Onderzoek en beleid 283.
- Velthoven, B.C.J. van & Voert, M.J. ter (2004). *Geschildbeslechtigingsdelta 2003: Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*. Den Haag: Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum. Onderzoek en beleid 219.
- Voert, M. ter, & Klein Haarhuis, C.M. (2015a). *Geschildbeslechtigingsdelta 2014: Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*. Den Haag: Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum. Onderzoek en beleid 315.
- Voert, M. ter, & Klein Haarhuis, C.M. (2015b). *Rechtshulp gemist?* Den Haag: Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum. Cahier 2015-5).
- Wall, J.A. & Callister, R.R. (1995). Conflict and its management. *Journal of Management & Organization*, 21(3), 515-558. doi: 10.1177/014920639502100306
- Wulp, C.G. van der, & Klijn, A. (1997). Het beroep op rechtshulp in Nederland 1992-1996. *Kwartaalbericht Rechtsbescherming en Veiligheid*, 2, 19-24.

## Bijlage 1 Samenstelling begeleidingscommissie

Voorzitter: prof. dr. A.R. (Roy) Thurik  
Erasmus Universiteit Rotterdam (Campus Woudestein)

Leden: S.C. (Sophie) Beelaerts van Blokland  
ministerie van Justitie en Veiligheid

mr. dr. J.H.G. (Jan) van den Broek  
VNO-NCW/MKB-Nederland

mr. drs. J.S.H. (Jeannine) de la Bursi-Franssen  
ministerie van Economische Zaken en Klimaat

dr. G.J.M.E. (Ger) Snijkers  
Centraal Bureau voor de Statistiek

drs. E.J.F. (Eric Jan) van der Steege  
ministerie van Justitie en Veiligheid

## Bijlage 2 De aanschrijfbrief

In deze bijlage staat de conceptversie van de aanschrijfbrief. De definitieve versie wijkt alleen af wat betreft de genoemde datums en de adressering.



Centraal Bureau voor de Statistiek  
Postbus 24500 | 2490 HA Den Haag  
Postbus 4481 | 6401 CZ Heerlen  
www.cbs.nl

Juridische routes  
BedrijfsnaamNadereAanduiding  
Contactpersoon  
Afdeling  
CorrespondentieAdresStraat  
CorrespondentieAdresPostcode  
CorrespondentieAdresLand

17

correspondentiennr. <correspondentienummer>  
onderwerp Ondernemer en rechtshulp 2017  
datum 10 januari 2018

Geachte heer/mevrouw,

Conflicten met een klant, leverancier of personeelslid. Bijna iedere ondernemer krijgt ermee te maken. Voor het oplossen ervan kan hulp nodig zijn, bijvoorbeeld van een deurwaarder, advocaat of rechter. De overheid is benieuwd naar de kwaliteit en betaalbaarheid van deze hulp.

In opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid onderzoekt het CBS hoe ondernemers zoals u, met maximaal 10 werknemers, aankijken tegen het halen van hun recht. En, misschien nog wel belangrijker, de eventuele problemen die u hierbij hebt ondervonden. Ook als u geen conflicten heeft gehad, willen we graag uw mening weten.

Voor het verbeteren van het hulpaanbod is betrouwbare informatie nodig over welke conflicten zich voordoen bij ondernemers zoals u, en hoe u hiermee omgaat. Daarom vragen wij u de vragenlijst Ondernemer en rechtshulp in te vullen.

*Wat vragen wij van u?*

Vul de vragenlijst vóór **13 maart 2018** in. Uw medewerking is belangrijk, omdat wij anders niet op tijd betrouwbare gegevens kunnen publiceren.

*Zo vult u de vragenlijst in*

- Ga naar <https://antwoord.cbs.nl>

- Log in met:

\* gebruikersnaam <gebruikersnaam>

\* wachtwoord <wachtwoord>

*Heeft u vragen?*

Op [www.cbs.nl/rechtshulp](http://www.cbs.nl/rechtshulp) vindt u meer informatie. Zo kunt u een aantal zaken online regelen en u vindt antwoorden op veelgestelde vragen.

U kunt ons ook bellen op (045) 570 64 00. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 en 17.00 uur.

Ik dank u alvast hartelijk voor uw tijd en medewerking.

Met vriendelijke groet,

Mevrouw dr. A. Boeijen  
Hoofddirecteur Dataverzameling

De gegevens die u verstrekt, worden uitsluitend gebruikt voor het samenstellen van statistische overzichten. Deze overzichten zijn zo samengesteld dat geen gegevens over herkenbare afzonderlijke bedrijven, instellingen of personen zijn te ontlezen. Wel kan een bedrijf, instelling of persoon het CBS daartoe toestemming geven. Ook worden aan andere (overheids)instellingen, bedrijven of personen geen gegevens verstrekt waaruit afzonderlijke bedrijven, instellingen of personen zijn te herleiden.

## Bijlage 3 De vragenlijst

### INTRODUCTIE

Fijn dat u wilt meewerken aan ons onderzoek. Om te beginnen willen we graag weten hoe u denkt over het halen van uw recht bij conflicten met andere personen, bedrijven of instanties.

#### T1 Hoe moeilijk of makkelijk is het voor u als ondernemer om uw recht te halen bij een conflict?

- Zeer moeilijk
- Moeilijk
- Niet moeilijk/ Niet makkelijk
- Makkelijk
- Zeer makkelijk
- Weet ik niet

#### T2 Zijn er voor u als ondernemer voldoende voorzieningen om advies of hulp te krijgen bij een conflict (al dan niet digitaal)?

- Veel te weinig
- Weinig
- Niet weinig/ niet voldoende
- Voldoende
- Ruim voldoende
- Weet ik niet

#### T3 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over de *financiële kosten* voor het halen van uw recht?

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens	Weet ik niet
Juridisch advies of hulp is voor mij als ondernemer erg duur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bij het halen van recht heb je voldoende controle over de kosten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het voeren van een procedure bij de rechtbank is voor mij als ondernemer erg duur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### T4 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over *de tijd en moeite* die u als ondernemer zou moeten nemen voor het halen van uw recht?

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens	Weet ik niet
Het is lastig om een goede juridische dienstverlener te vinden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het voeren van een procedure bij de rechtbank is eenvoudig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het voeren van een procedure bij de rechtbank is tijdrovend.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bij ernstige conflicten zijn juridische stappen zeker de moeite waard.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

T5

**In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over  
*vertrouwen in de rechtspraak en advocatuur?***

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens	Weet ik niet
Als ik naar de rechter zou stappen, kan ik erop vertrouwen een eerlijke beslissing te krijgen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als ik een advocaat zou inschakelen, kan ik erop vertrouwen dat deze advocaat zijn vak verstaat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als ondernemer hoef ik weinig van juridische stappen te verwachten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## CONFLICTEN

In dit gedeelte van de vragenlijst willen we u een aantal vragen stellen over verschillende conflicten waar u mogelijk mee te maken heeft gehad. **Tenzij anders staat aangegeven**, gaat het ons om conflicten: met externe personen/bedrijven/instanties (niet met eigen personeel), die uw werkzaamheden verhinderen of bemoeilijken (of waar u als ondernemer nadeel van heeft ondervonden).

P1:  
Als antwoord  
'nee' is, naar  
P3

**P1 Heeft u in de afgelopen 12 maanden één of meer conflicten gehad over de inkoop van goederen of diensten van leveranciers? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Ja, over het goed of de dienst zelf
- Ja, over de levertijd
- Ja, over het aantal goederen/ diensten
- Ja, over de betaling of de hoogte van de factuur
- Ja, over iets anders, namelijk..
- Nee

**P2 Alles bij elkaar opgeteld, met hoeveel verschillende partijen kreeg u in de afgelopen 12 maanden te maken met één of meer conflicten over de inkoop? (als u het niet precies weet, maak dan een inschatting)**

- 1 partij  6 t/m 10 partijen
- 2 partijen  11 t/m 20 partijen
- 3 partijen  21 t/m 50 partijen
- 4 partijen  51 t/m 100 partijen
- 5 partijen  101 partijen of meer

P3:  
Als antwoord  
'nee' is, naar  
P5

**P3 Heeft u in de afgelopen 12 maanden één of meer conflicten gehad over de verkoop van goederen of diensten aan uw klanten? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Ja, over het goed of dienst zelf
- Ja, over de levertijd
- Ja, over het aantal goederen / diensten
- Ja, over de betalingstermijn of de hoogte van de factuur
- Ja, over iets anders, namelijk
- Nee

**P4 Alles bij elkaar opgeteld, met hoeveel verschillende partijen had u in de afgelopen 12 maanden te maken met één of meer conflicten over de verkoop? (als u het niet precies weet, maak dan een inschatting)**

- 1 partij  6 t/m 10 partijen
- 2 partijen  11 t/m 20 partijen
- 3 partijen  21 t/m 50 partijen
- 4 partijen  51 t/m 100 partijen
- 5 partijen  101 partijen of meer



P5:  
Als antwoord  
'nee' is, naar  
P7

antwoordcat  
randomisere  
n muv laatste  
twee

P6:  
Vooraf  
invullen op  
basis van P5  
stellen voor  
elk  
aangevinkt  
conflictdomei  
n bij P5

**P5 Met uitzondering van conflicten over inkoop en verkoop, heeft u als ondernemer in de afgelopen 12 maanden te maken gehad met één of meer *conflicten* over onderstaande onderwerpen? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Milieuvervuiling of omgevingsoverlast
- Aansprakelijkheid of afwikkeling van schade
- Contracten of samenwerking met ander bedrijf
- Aanvragen van vergunningen (zoals milieu-, bouw-, horeca-, en omgevingsvergunningen)
- Intellectueel eigendom (denk aan merk-, databank-, auteurs-, octrooi-, modellen-, handelsnaam-, en kwekerrecht)
- Gehuurde of geleasede bedrijfspanden/opslagruimtes
- Belastingen, zoals de betaling van btw, inkomstenbelasting, loonheffing, invoerrechten, maar ook teruggave van belasting
- Oplichting of fraude
- Vandalisme of diefstal
- Geen van deze conflicten

**P6 Met hoeveel verschillende partijen heeft u als ondernemer in de afgelopen 12 maanden één of meer *conflicten* gehad over ...: (als u het niet precies weet, maak dan een inschatting)**

- 1 partij  6 t/m 10 partijen
- 2 partijen  11 t/m 20 partijen
- 3 partijen  21 t/m 50 partijen
- 4 partijen  51 t/m 100 partijen
- 5 partijen  101 partijen of meer

**P7:**  
Als antwoord  
'nee' is, naar  
P9

antwoordcat  
randomisere  
n muv laatste  
twee

**P7 Deze vraag gaat over conflicten met personeel. Heeft u als ondernemer in de afgelopen 12 maanden te maken gehad met één of meer conflicten met ingehuurd personeel of personeel in loondienst? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Ja, over ziekte of verlof
- Ja, over loon
- Ja, over het functioneren/gedrag of bejegening op de werkvloer
- Ja, over ontslag
- Ja, over de werkplek of apparatuur
- Ja, over de lichamelijke of fysieke belasting
- Ja, over stoffen, straling of besmetting
- Ja, over werktijden
- Ja, over letsel tijdens werkuren
- Ja, over diefstal, fraude, drank- en drugsgebruik, of seksuele intimidatie
- Ja, over een ander conflict, namelijk...
- Nee, met geen van deze conflicten te maken gehad

**P8 Met hoeveel afzonderlijke personeelsleden (ingehuurd of in loondienst) heeft u in de afgelopen 12 maanden één of meer conflicten gehad? (als u het niet precies weet, maak dan een inschatting)**

- 1 persoon  6 personen
- 2 personen  7 personen
- 3 personen  8 personen
- 4 personen  9 personen
- 5 personen  10 personen of meer

**P9 U geeft aan de volgende afzonderlijke conflicten te hebben gehad: Zijn er in de afgelopen 12 maanden nog andere conflicten geweest die u nog niet hebt genoemd en die uw werkzaamheden hebben verhinderd of bemoeilijkt (of waar u als ondernemer nadeel van heeft ondervonden)?**

- Ja
- Nee

**P9:**  
Lijst van  
conflicten  
genereren op  
basis van  
eerdere  
antwoorden  
op p1, p3, p5  
en p7

Als 'nee' dan  
naar P13

**P10 Met hoeveel verschillende partijen heeft u in de afgelopen 12 maanden te maken gehad met dit conflict of deze conflicten? (als u het niet precies weet, maak dan een inschatting)**

- 1 partij  6 t/m 10 partijen
- 2 partijen  11 t/m 20 partijen
- 3 partijen  21 t/m 50 partijen
- 4 partijen  51 t/m 100 partijen
- 5 partijen  101 partijen of meer

**P11 Waarover ging dit conflict?**

.....

**P12 Waarover ging het conflict dat de grootste impact heeft gehad op de dagelijkse werkzaamheden van uw onderneming (of waar u als ondernemer het grootste nadeel van heeft ondervonden)?**

.....

**P13 [naar K1: kenmerken van bedrijf]**

**P11:**  
Alleen stellen als P10 '1 keer' is.

**P12**  
Alleen stellen als in P10 meer dan één conflict wordt aangegeven

**P13:**  
Alleen als P1 en P3 en P5 en P7 en p9 alle vijf met 'nee' zijn beantwoord. Anders door naar O1

## AANPAKKEN VAN CONFLICTEN

Dit gedeelte gaat over het aanpakken van conflicten. Eerst stellen we vragen over eventuele ingeschakelde dienstverleners en daarna over het krijgen van een beslissing van een instantie zoals een geschillencommissie of van een rechter.

**O1:**  
Als antwoord  
'ik heb  
geen...' is,  
naar O3.

Volgorde  
hulpverleners  
randomisere  
n, m.u.v.  
'andere  
dienstverlene  
r' en 'ik heb ..  
ingeschakeld'  
(altijd  
onderaan)

**O2:**  
Vooraf  
invullen op  
basis van O1  
voor elke  
ingeschakeld  
e dienst-  
verlener  
stellen.

Antwoordcat  
egorieen op  
maat maken  
adhv P1-P12.

Laatste  
antwoordcat  
alleen bij  
meer dan 5  
partijen  
tonen (p1-  
p12)

Bij één partij  
/conflict (p1-  
p12) deze  
vraag  
overslaan

### **O1 Denkt u aan uw lijst met conflicten. Welke van de volgende dienstverleners heeft u als ondernemer in de afgelopen 12 maanden ingeschakeld voor hulp of advies bij het aanpakken van deze conflicten? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Accountant
- Advocaat
- Belastingadviseur
- eBay (of een ander digitaal handelsplein met een eigen bemiddeltraject)
- Financieel adviseur
- Gerechtsdeurwaarder
- Incassobureau
- Juridische diensten van uw branche-/beroepsorganisatie
- Kamer van Koophandel
- Mediator
- MKB-Nederland
- Paypal (of een ander betaalsysteem met een eigen bemiddeltraject)
- Politie
- Rechtsbijstandverzekeraar
- Vakbond
- Andere dienstverlener, namelijk...
- Ik heb geen dienstverlener ingeschakeld

### **O2 Voor hoeveel verschillende partijen waar u in de afgelopen 12 maanden een conflict mee had, heeft u gebruik gemaakt van ....? (als u het niet precies weet, maak dan een inschatting)**

- 1 partij
- 2 partijen
- 3 partijen
- 4 partijen
- 5 partijen of meer
- weet ik niet

**O3:**  
Als antwoord  
'ik heb  
geen...' is,  
naar O5.

**O3 Welke instanties (of bedrijf) heeft u als ondernemer in de afgelopen 12 maanden ingeschakeld voor een beslissing ter beëindiging van een conflict? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- De rechtbank
- Een bezwaarcommissie
- Een geschillencommissie
- Een reguliere arbitragecommissie
- Een online arbitragecommissie (zoals e-court, Digitrage, stichting arbitragerechtspraak)
- Een buitenlandse instantie via het Europees ODR-platform
- Online geschiloplossing van een bedrijf (zoals Paypal)
- Anders, namelijk...
- Ik heb geen instantie of bedrijf ingeschakeld

**O4:**  
Vooraf  
invullen op  
basis van O3  
voor elke  
ingeschakeld  
e instantie  
stellen.

**O4 Voor hoeveel verschillende partijen waar u in de afgelopen 12 maanden een conflict mee had, heeft u gebruik gemaakt van [antwoord O3]..? (als u het niet precies weet, maak dan een inschatting)**

- 1 partij
- 2 partijen
- 3 partijen
- 4 partijen
- 5 partijen of meer
- Weet ik niet

Antwoordcat  
egorieen op  
maat maken  
adhv P1-P12.

Laatste  
antwoordcat  
alleen bij  
meer dan 5  
conflicten  
tonen (p1-  
p12)  
bij één  
conflict (p1-  
p12) deze  
vraag  
overslaan

**O5 Welke van de volgende informatie of hulpmiddelen op het internet heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruikt voor het aanpakken van conflicten? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Informatie gezocht over rechten en plichten, of manieren om het conflict op te lossen
- Gebruik gemaakt van hulpmiddelen (bijv. regelhulpenvoorbedrijven.nl, vergunningcheck, ondernemersplein) of modelformulieren die op internet worden aangeboden
- Online gezocht naar een geschikte dienstverlener (bijv. advocaat, accountant, juridisch adviseur)
- Online advies gevraagd bij een dienstverlener (bijv. advocaat, accountant, juridisch adviseur)
- Abonnement/contract afgesloten met een online dienstverlener voor hulp en advies
- Anders, namelijk...
- Geen van deze

## HET BELANGRIJKSTE CONFLICT

Voor het resterende deel van de vragenlijst willen we u vragen te denken aan het conflict dat in de afgelopen 12 maanden speelde en dat de **grootste impact** heeft gehad op de werkzaamheden van uw onderneming. Met deze vragen willen we een beeld krijgen van uw verhaal over het conflict. Als u één conflict heeft gehad, denk dan aan dit door u al eerder genoemde conflict.

**B1:**  
Overslaan als er maar één conflict heeft gespeeld (zie P1-P12)  
Genereer lijst van alle genoemde conflicten (p1-p12)

**B1 Welke van de door u genoemde conflicten heeft de grootste impact gehad? (slechts één antwoord mogelijk) [lijst]**

**B2 Met wie heeft of had u dit conflict?**

- Met een particulier
- Met een ander bedrijf
- Met de overheid
- Met iemand anders, namelijk...

**B3 Welk van onderstaande problemen heeft u als ondernemer ondervonden als gevolg van dit conflict? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Verlies van klanten/inkomsten
- Extra kosten
- Tijdelijk geen nieuw werk kunnen aannemen
- Uitloop van werkzaamheden
- Schade aan eigendommen
- Reputatieschade
- Problemen met zakenrelatie(s)
- Verlies van goede werknemers
- Anders, namelijk...

Randomiseren m.u.v. laatste antwoordcat

**B4 Kunt u op onderstaande schaal aangeven waar u dit conflict zou plaatsen op een schaal van 1 tot 10, waarbij 1 staat voor totaal geen bedreiging voor het voortbestaan van uw onderneming en 10 voor een zeer ernstige bedreiging voor het voortbestaan van uw onderneming.**

Totaal geen bedreiging voor het voortbestaan van uw onderneming	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Zeer ernstige bedreiging voor het voortbestaan van uw onderneming
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---

**B5 Welk van de onderstaande acties heeft u ondernomen om het belangrijkste conflict aan te pakken? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Contact opgenomen met de andere partij over het conflict (bijv. persoonlijk, telefonisch, schriftelijk)
- Informatie/ hulpmiddelen gezocht op Internet
- Informatie gezocht op papier (bijv. folder, boek)
- Advies of hulp gevraagd bij familie, vriend, kennis, zakenrelatie
- Advies of hulp gevraagd bij een deskundige of organisatie (bijv. advocaat, rechtsbijstandsverzekeraar, accountant, gerechtsdeurwaarder)
- Een procedure gestart bij een beslissende instantie (bijv. bezwaarschriftcommissie, rechtbank, geschillencommissie, arbitragecommissie, online geschilprocedure (Paypal, digitrage, e-Court))
- Iets anders, namelijk...
- Ik heb geen van bovenstaande acties ondernomen

**B5:**  
Als uit het antwoord blijkt dat geen advies of hulp is ingeschakeld van een deskundige of organisatie, dan naar D3

Randomiseren m.u.v. laatste antwoordcat

## INSCHAKELEN DIENSTVERLENERS

**D1:**  
Als antwoord  
'Geen van '  
is, naar D3.

**Randomi-  
seren**

### D1 Welk van onderstaande deskundigen of organisaties heeft u ingeschakeld voor advies of hulp voor het aanpakken van het belangrijkste conflict? (kies bij meerdere dienstverleners de belangrijkste)

- Accountant
- Advocaat
- Belastingadviseur
- eBay (of een ander digitaal handelsplein met een eigen bemiddeltraject)
- Financieel adviseur
- Gerechtsdeurwaarder
- Incassobureau
- Juridische diensten van uw branche-/beroepsorganisatie
- Kamer van Koophandel
- Mediator
- MKB-Nederland
- Paypal (of een ander betaalsysteem met een eigen bemiddeltraject)
- Politie
- Rechtsbijstandverzekeraar
- Vakbond
- Andere dienstverlener, namelijk...
- Ik heb geen dienstverlener ingeschakeld

**D2:**  
Vooraf  
invullen op  
basis van D1

### D2 Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van deze dienstverlener?

	Zeer on- tevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	Niet van toepassing
Luisteren naar mijn probleem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uitleg over de juridische aspecten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uitleg over de te nemen stappen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De tijd die de dienstverlener voor mijn zaak had	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Snelheid van handelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bereikbaarheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nakomen van afspraken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoogte van de factuur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duidelijkheid vooraf over de kosten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Totaaloordeel dienstverlening	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**D3:**  
Als antwoord  
'nee' of 'weet  
ik niet meer'  
is, dan naar  
I1

**D3 Heeft u afgezien van het inschakelen van een of meer van de volgende dienstverleners terwijl u dit goed had kunnen gebruiken? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Accountant
- Advocaat
- Belastingadviseur
- eBay (of een ander digitaal handelsplein met een eigen bemiddeltraject)
- Financieel adviseur
- Gerechtsdeurwaarder
- Incassobureau
- Juridische diensten van uw branche-/beroepsorganisatie
- Kamer van Koophandel
- Mediator
- MKB-Nederland
- Paypal (of een ander betaalsysteem met een eigen bemiddeltraject)
- Politie
- Vakbond
- Andere dienstverlener, namelijk...
- Geen van deze
- Weet ik niet meer

**D4 Waarom heeft u van deze dienstverlener(s) afgezien? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Niet in de buurt beschikbaar
- Slechte bereikbaarheid (bijv. wachttijden, openingstijden, niet opnemen telefoon, geen reactie via e-mail of internet)
- De dienstverlener zou me niet kunnen of willen helpen
- Twijfel over de deskundigheid
- Het zou de situatie (vrijwel) niet verbeteren
- De tegenpartij kan de geleden schade niet betalen
- De dienstverlening zou teveel tijd of moeite kosten
- De dienstverlener was erg duur
- Het conflict was inmiddels opgelost
- Een andere reden, namelijk...
- Weet ik niet

**I1:**  
Als antwoord  
'Geen' is,  
naar I4

## PROCEDEREN BIJ INSTANTIE

**I1 Welke instantie (of bedrijf) is ingeschakeld door u of de tegenpartij voor het krijgen van een beslissing over het belangrijkste conflict? (kies bij meerdere instanties de instantie die het belangrijkste was voor het aanpakken van het conflict.)**

- De rechtbank
- Een bezwaarcommissie
- Een geschillencommissie
- Een reguliere arbitragecommissie
- Een online arbitragecommissie (zoals e-court, Digitrage, stichting arbitragerechtspraak)
- Een buitenlandse instantie via het Europees ODR-platform
- Online geschiloplossing van een bedrijf (zoals Paypal)
- Anders, namelijk...
- Geen van bovenstaande instanties is ingeschakeld

**I2 Door wie is deze instantie ingeschakeld?**

- Door mijzelf/collega/mijn dienstverlener
- Door de tegenpartij of haar dienstverlener
- Door ons beiden

**I3 Over het geheel genomen, in hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?**

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Niet van toepassing
Ik heb vooraf begrijpelijke informatie gekregen over het verloop van de procedure.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik werd goed van de ontwikkelingen in de zaak op de hoogte gehouden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De tegenpartij en ik werden door de instantie op gelijke wijze behandeld.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik ben door de instantie respectvol behandeld.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alle aspecten van de zaak, die in mijn ogen van belang waren, zijn door de instantie in overweging genomen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb mijn kant van de zaak voldoende kunnen belichten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**I4:**  
Als antwoord  
'nee' of 'weet  
niet' is, naar  
vraag A1.

**I4 Heeft u afgezien van het inschakelen van één of meer van de onderstaande instanties of bedrijven terwijl u dit goed had kunnen gebruiken?**

- Ja, de rechtbank
- Ja, een bezwaarcommissie
- Ja, een geschillencommissie
- Ja, een reguliere arbitragecommissie
- Ja, een online arbitragecommissie (zoals e-court, Digitrage, stichting arbitragerechtspraak)
- Ja, een buitenlandse instantie via het Europees ODR-platform
- Ja, een online geschiloplossing van een bedrijf (zoals Paypal)
- Ja, een andere instantie of bedrijf, namelijk..
- Nee
- Weet ik niet meer

**I5    Waarom heeft u hier van afgezien? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Het conflict was inmiddels opgelost
- Het zou te weinig bijdragen aan het verbeteren van de situatie
- De tegenpartij kan de geleden schade niet betalen
- Het voeren van een procedure zou teveel tijd kosten
- Het voeren van een procedure was erg duur
- Een procedure zou teveel moeite kosten
- Een andere reden, namelijk..
- Weet ik niet

## AFLOOP VAN HET CONFLICT

**A1 Heeft u op enig moment geprobeerd om overeenstemming te bereiken met de andere partij?**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

**A2 Is het gelukt om overeenstemming te bereiken?**

- Ja
- Gedeeltelijk
- Nee
- Weet ik niet

**A3 Over het geheel genomen, hoe tevreden bent u over de bereikte overeenstemming?**

- Heel ontevreden
- Ontevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Heel tevreden

**A4 Eerder gaf u aan dat [antwoord I1] is ingeschakeld voor het krijgen van een beslissing over uw conflict. Heeft deze instantie een beslissing genomen/een uitspraak gedaan over uw zaak?**

- Ja
- Nee, de zaak loopt nog
- Nee, omdat.
- Weet ik niet

**A5 Over het geheel genomen, hoe tevreden bent u over de beslissing/uitspraak van deze instantie?**

- Heel ontevreden
- Ontevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Heel tevreden

**A6 Was de beslissing/uitspraak vooral in uw voordeel of vooral in uw nadeel?**

- In mijn voordeel
- Niet in mijn voordeel/ Niet in mijn nadeel
- In mijn nadeel
- Weet ik niet

**A7 Beschouwt u het conflict als volledig, gedeeltelijk of helemaal niet opgelost?**

- Volledig
- Gedeeltelijk
- Helemaal niet
- Weet ik niet

**A1:**  
Als antwoord  
'nee' of 'weet  
ik niet' is,  
dan naar A4

**A3:**  
Alleen stellen  
als A2 met  
'ja' of  
'gedeeltelijk'  
is  
beantwoord.

**A5:**  
Overslaan als  
er geen  
beslissing is  
geweest (A4)

**A6:**  
Overslaan als  
er geen  
beslissing is  
geweest (A4)

A9 niet  
stellen als A8  
is 'het  
conflict duurt  
nog voort'

**A8 Hoe is het conflict afgelopen? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Het conflict is volledig uit zichzelf opgelost
- Het conflict duurt nog volledig of gedeeltelijk voort
- Ik heb het erbij laten zitten
- Ik ben de andere partij tegemoetgekomen
- De andere partij heeft het erbij laten zitten
- De andere partij is mij tegemoetgekomen
  
- Anders, namelijk...

**A9 Over het geheel genomen, hoe tevreden bent u over die afloop?**

- Heel ontevreden
- Ontevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Heel tevreden

**A10 Hoe lang duurt het conflict al of hoe lang heeft het conflict geduurd?**

- Minder dan een week
- Meer dan een week, maar minder dan een maand
- Meer dan een maand, maar minder dan zes maanden
- Meer dan zes maanden, maar minder dan een jaar
- Meer dan een jaar, maar minder dan twee jaar
- Meer dan twee jaar

**K1:**  
Alleen bij één  
werkzame  
persoon.

**K5:**  
Alleen als K4  
'nee' is.

**K6:**  
Frase: "of is  
iemand  
binnen uw  
onder-  
neming":  
weglaten bij  
één  
werkzame  
persoon.

## UW ONDERNEMING

Tot slot nog een aantal vragen over uw onderneming.

**K1 Beschouwt u zichzelf als een ZZP-er/freelancer/éénpitter? Dat wil zeggen, haalt u het merendeel van uw inkomen uit uw eigen onderneming en heeft u geen personeel in loondienst?**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

**K2 Beschouwt u uw onderneming als een familiebedrijf?**

- Ja
- Nee

**K3 Bent u aangesloten bij één of meer brancheorganisaties?**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

**K4 Bent u aangesloten bij een geschillencommissie?**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

**K5 Waarom bent u niet aangesloten bij een geschillencommissie?**

- Te hoge lidmaatschaps- of behandelkosten
- Mijn branche heeft geen geschillencommissie
- Vind ik niet nodig of heeft weinig meerwaarde
- Anders, namelijk...
- Weet ik niet

**K6 Bent u, of is iemand binnen uw onderneming, een afgestudeerd jurist op tenminste HBO niveau?**

- Ja
- Nee

**K7 Heeft u een lopend contract met een of meer van de volgende organisaties om juridische diensten te verlenen als uw onderneming dit nodig heeft? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Ja, met een rechtsbijstandsverzekeraar
- Ja, met een branchevereniging
- Ja, met een incassobureau
- Ja, met een advocatenkantoor
- Ja, met een deurwaarderskantoor
- Ja, met een juridisch adviesbureau (geen verzekeraar)
- Ja, anders, namelijk..
- Nee, met geen van deze organisaties
- Weet ik niet

**K9:**  
Stellen als K8  
'Ja' is.

**K8 Bent u voor uw omzet volledig of bijna volledig afhankelijk van één (van uw) klant(en)?**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

**K9 Heeft u met deze klant een overeenkomst gesloten voor langere tijd die niet of moeilijk opzegbaar is?**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

**K10 Bent u voor uw werkzaamheden volledig of vrijwel volledig afhankelijk van één (van uw) toeleverancier(s)?**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

**K11:**  
Stellen als  
K10 'ja' is.

**K11 Heeft u met deze belangrijke toeleverancier een overeenkomst gesloten voor langere tijd die niet of moeilijk opzegbaar is?**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

**K12 Heeft u een contract gesloten met de eigenaar van een handelsnaam om tegen betaling een zaak met deze handelsnaam te exploiteren (bijvoorbeeld een franchisecontract)?**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

K13 Importeert of exporteert u goederen of diensten uit of naar het buitenland?

- Ja, alleen import van goederen of diensten
- Ja, alleen export van goederen of diensten
- Ja, zowel import als export van goederen of diensten
- Nee

**K14 Welke van de volgende activiteiten verricht uw bedrijf online?**

- Verkoop via een webwinkel
- Online marketing
- Actief op reviewsite(s)
- Anders, namelijk ....
- Mijn bedrijf heeft geen online activiteiten

**Einde vragenlijst**

**E1** U bent nu aan het einde van de vragenlijst gekomen. Wij danken u voor uw deelname. Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld. Mocht u nog aanvullende informatie willen geven, dan nodigen wij u uit dit hieronder te vermelden:

.....  
.....

## Bijlage 4 Steekproeftrekking en gewichten

De doelpopulatie waar de steekproef uit is getrokken, bestond in augustus 2018 volgens het ABR uit 778.406 bedrijven. Het gaat hierbij om een populatie van de volgende bedrijven: SBI in tien categorieën (C,F-J,L-N en 95), geen holdings (SBI 70.10), bedrijven tot tien werkzame personen, en bedrijven die één jaar of langer actief waren (bedrijven die één jaar eerder, te weten augustus 2017, ook in ABR voorkwamen). Op basis van een door het CBS verwachte responskans van 50% bij vrijwillige enquêtes onder kleine bedrijven, en een gewenste respons van ongeveer 2000 bedrijven, zijn 4130 bedrijven aangeschreven. De steekproef was a-select, zonder teruglegging en gestratificeerd naar SBI en grootteklasse.

De stratificatie van de steekproef kwam voort uit onze wens om ten minste honderd responsen te hebben onder bedrijven met één werkzame persoon, ten minste honderd responsen onder bedrijven met meer dan één werkzame persoon en minimaal dertig responsen voor elk van de tien onderscheiden economische sectoren (de SBI-categorieën). Om aan deze wensen te voldoen is de steekproef verdeeld in verschillende strata, te weten naar grootteklasse (GK1 vs GK 2-3) en de tien SBI-categorieën. De bedrijven in de populatie hebben zo veel als mogelijk dezelfde kans om in de steekproef te komen. De enige uitzondering heeft betrekking op de hiervoor genoemde wensen van minimale responsen. Op deze wensen is de steekproef fractie voor strata waar naar verwachting een te lage respons zou ontstaan, aangepast. Aanvankelijk werden twintig verschillende strata onderscheiden (twee grootteklassen \* tien SBI-sectoren). In zeventien strata leverde dit naar verwachting voldoende respons op voor verantwoorde resultaten bij uitsplitsing naar elk van deze strata. Voor drie was de verwachte respons echter te klein dat deze drie groepen zijn samengevoegd in één groep. Dit resulteerde in een totaal van achttien strata met een verwachte respons van meer dan twintig bedrijven.

Om de steekproefstatistiek op te hogen naar de populatiewaarden heeft het CBS gewichten berekend. Het gewicht van een bedrijf komt overeen met het aantal bedrijven in de populatie van de betreffende strata gedeeld door het aantal respondende bedrijven. Binnen elke stratum krijgt een bedrijf dus hetzelfde gewicht. De gewichten die zo ontstaan variëren tussen 314,9 en 813,3. De totale som van de gewichten is overeenkomstig de populatieomvang, te weten 778.406. Dit geldt ook voor de afzonderlijke SBI-stratums. Dit maakt dat op basis van de gewogen respons schattingen voor het totaal en per SBI-stratum kunnen worden uitgedrukt in aantallen bedrijven.



## Bijlage 5 Non responsanalyse

Om meer grip te krijgen op de representativiteit van de verzamelde gegevens is onderzocht in hoeverre participerende bedrijven afwijken van bedrijven die niet hebben deelgenomen aan de enquête. Het meest relevante onderwerp hierbij is het al dan niet hebben van een conflict. Van meet af aan was dit een zorgpunt: zullen bedrijven zonder conflicten wel meewerken aan het onderzoek? In de aanschrijfbrief (zie bijlage 2) is dan ook benadrukt dat we ook geïnteresseerd zijn in de mening van bedrijven zonder conflicten: "Ook als u geen conflicten heeft gehad, willen we graag uw mening weten."

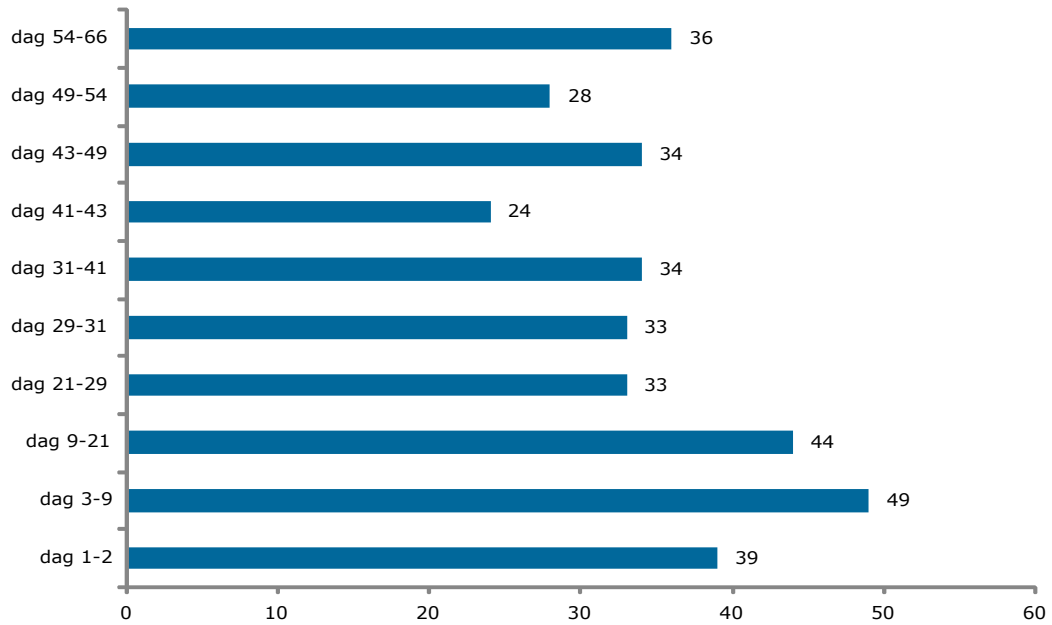
De non-responsanalyses in deze bijlage kennen twee invalshoeken. Eerst gaan we na in hoeverre late respons afwijkt van vroege respons. Overeenkomsten en afwijkingen zijn een indicatie voor de representativiteit van de gegevens (studer e.a., 2013). Ten tweede wordt gekeken hoe deelnemende bedrijven afwijken van niet-deelnemende bedrijven wat betreft de economische sector, de omzet en rechtspersoonlijkheid.

### Vroege en late respons

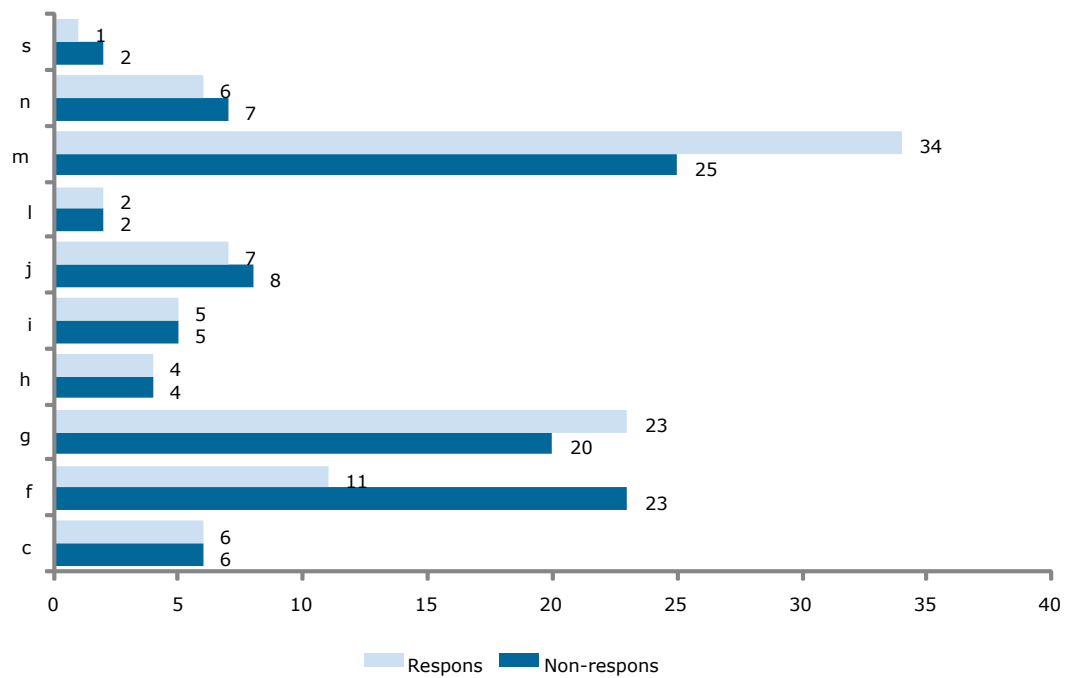
Om na te gaan of het onderhavige onderzoek een adequate vertegenwoordiging kent van bedrijven met en zonder conflicten, is een vergelijking gemaakt van vroege en late inzendingen. Het methodologische idee hierachter is dat late inzenders waarschijnlijk veel lijken op bedrijven die niet meedoen aan de enquête. Om deze vergelijking te kunnen maken, hebben we de verstreken tijd na het 'live' gaan van de enquête omgezet in het aantal verstreken dagen en dit vervolgens ingedeeld in tien groepen. De groepen omvatten tekens een zo gelijk mogelijke vertegenwoordiging van het aantal responderende bedrijven. Figuur b1 laat het percentage bedrijven met een conflict zien voor elk van deze tien categorieën (percentielen).

Wat opvalt in de figuur is dat bedrijven die de eerste drie weken hebben meegedaan aan de enquête, gemiddeld een wat hogere kans op een conflict kennen ten opzichte van de bedrijven die na drie weken hebben deelgenomen (een verschil van 11 procentpunten,  $t = 4,37$  ;  $p < ,001$ ). Na drie weken is het beeld evenwel vrij stabiel: Hoewel er twee uitschieters naar beneden zijn (24% en 28%), is het percentage bedrijven met een conflict in de andere categorieën nagenoeg gelijk (tussen 33% en 36%). Mochten bedrijven onder de non-respons lijken op de groep bedrijven die pas na drie weken hebben meegedaan aan het onderzoek, dan is er vrijwel geen vertekend beeld van de resultaten (hoofdstuk drie rapporteert een conflictkans van 35% voor de gehele populatie; de late groep ligt tussen 33% en 36%). Verder blijkt het laatste percentiel bedrijven (36% bedrijven met conflicten) statistisch niet af te wijken van het eerste percentiel (39% bedrijven met conflicten;  $t = -0.13$  ;  $p = .45$ ). Ook dit is wat betreft de representativiteit van onze gegevens een bemoedigend resultaat.

**Figuur b1** Percentage bedrijven met conflicten voor naar responstijd in tien categorieën (percentielen)



**Figuur b2** Verdeling over de tien economische sectoren van respons en non-respons



## Economische sector

In figuur b2 wordt weergegeven in hoeverre de non-respons afwijkt van de respons wat betreft de economische sector. De verschillen zijn statistisch significant ( $\chi^2(9) = 121; p < ,001$ ). Wat vooral opvalt is dat de sector F onder- en de sector M oververtegenwoordigd is in de respons (F = bouwnijverheid; M = advisering, onderzoek en overige specialistische zakelijke dienstverlening). De kans op een conflict in deze twee sectoren wordt geschat op respectievelijk 31% en 43%. Hoewel deze analyse dus een oververtegenwoordiging van het aandeel bedrijven met een conflict in ons gegevensbestand impliceert, blijft de grootte van deze bias –mocht hier sprake van zijn– zeer waarschijnlijk beperkt tot enkele procenten.

Wordt alleen gekeken naar de andere acht economische sectoren (dus zonder sector F en M), dan blijkt de respons statistisch niet significant te verschillen van de non-respons ( $\chi^2(7) = 12 ; p = .11$ ).

## Omzet

De omzet van de bedrijven binnen de non-respons is als volgt vergeleken met de omzet van de bedrijven onder de responderende bedrijven. Vanwege de zeer scheve verdeling van de omzet is voor het toetsen op verschillen de variabele omzet eerst omgezet naar een variabele die de natuurlijke logaritme van dit kenmerk omvat. Uit een *t*-toets kwam vervolgens naar voren dat responderende bedrijven in omzet verschillen van niet-responderende bedrijven ( $t(3410) = -9,51 ; p < ,001$ ). Het absolute verschil tussen de twee groepen is echter gering (teruggerekend naar euro is het verschil € 37.000). Gezien de verdeling in conflictkans naar omzet (zie hoofdstuk 3), zijn er weinig redenen om te twijfelen aan de representativiteit van onze gegevens.

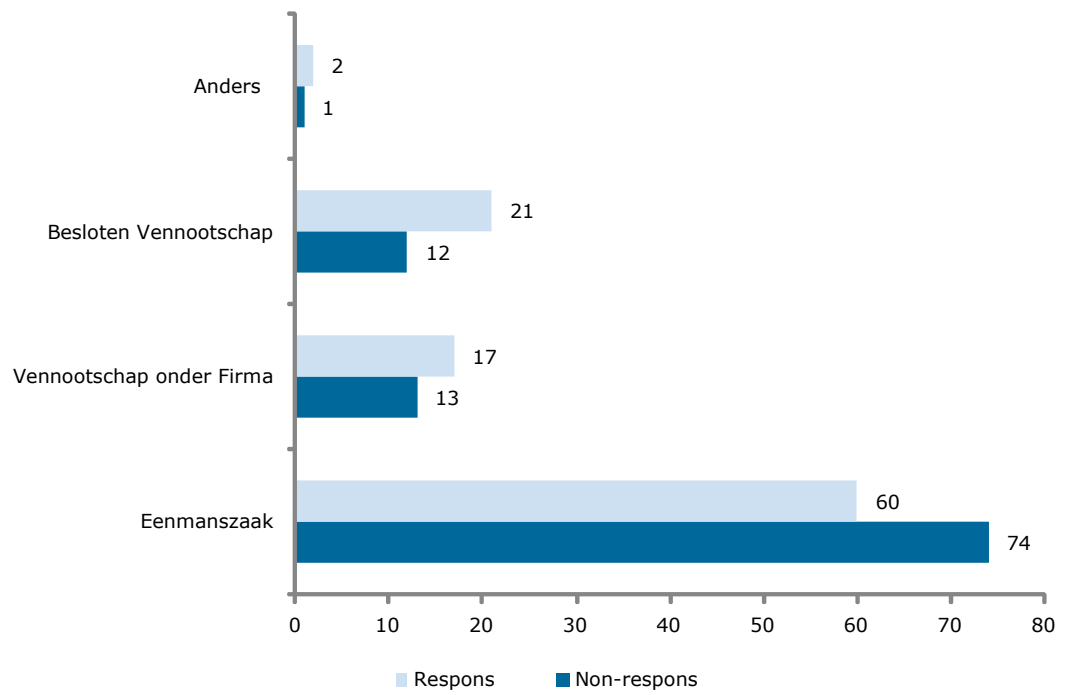
## Rechtspersoonlijkheid

Tot slot is nog gekeken naar de rechtspersoonlijkheid. Zie figuur b3. De non-respons blijkt wat meer eenmanszaken te omvatten en de respons iets meer VOF's en BV's. Het verschil tussen deze twee verdelingen is statistisch significant ( $\chi^2(3) = 92,6; p < ,001$ ). Het aandeel bedrijven met conflicten is onder BV's (45%) hoger dan onder eenmanszaken (31%). Deze verdeling van rechtspersoonlijkheden in ons gegevensbestand suggereert een geringe, maar geen zorgwekkende overrapportage van het aandeel bedrijven met conflicten.

## Conclusie

De non-respons analyse in deze bijlage geeft het beeld dat er mogelijk vertekeningen bestaan, maar dat deze vertekeningen in grootte waarschijnlijk zeer beperkt zullen blijven. Al met al versterkt deze analyse ons vertrouwen in de representativiteit van de gegevens waar we onze analyse op uitvoeren.

**Figuur b3** Verdeling over rechtsvorm van respons en non-respons



## Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3

**Tabel b6.1 Het geschat aantal/percentage bedrijven naar het aantal conflicten in het jaar voorafgaand aan de enquête, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (het aantal observaties;  $n = 1.697$  bedrijven)**

	Geschat aantal bedrijven	Geschat percentage bedrijven	Aantal observaties
Geen conflicten	504.821	65	1.087
1 conflict	104.019	13	224
2 conflicten	56.008	7	121
3 conflicten	24.453	3	58
4 conflicten	28.338	4	66
5 conflicten	16.865	2	35
6 t/m minimaal 71 en maximaal 129 conflicten <sup>a</sup>	43.902	6	106
<b>Totaal</b>	<b>778.406</b>	<b>100</b>	<b>1.697</b>

- a Bij 6 of meer conflicten is in de vragenlijst niet gevraagd naar een exact antwoord maar een benadering van het aantal conflicten. Het minimum is berekend door telkens de laagste waarde van de antwoordcategorie te gebruiken in de optelsom (bijvoorbeeld 6 bij antwoordcategorie '6 t/m 10 partijen') en het maximum door de hoogste waarde te gebruiken (bijvoorbeeld 10 partijen bij antwoordcategorie '6 t/m 10 partijen').

**Tabel b6.2 Het per geschilonderwerp geschat aantal/percentage bedrijven, het geschat aantal conflicten, het geschat gemiddeld aantal conflicten per bedrijf, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (het aantal observaties;  $n = 1.697$  bedrijven)**

	Geschat aantal bedrijven	Geschat percentage bedrijven	Geschat aantal conflicten <sup>b</sup>	Gemiddeld aantal conflicten per bedrijf	Aantal observaties
Inkoop	104.900	13	220.104	2,1	232
Verkoop	134.524	17	379.383	2,8	304
Arbeidsconflicten	50.679	7	82.871	1,6	123
Milieuvervuiling of omgevingsoverlast	11.339	1	18.161	1,6	27
Aansprakelijkheid / afwikkeling van schade	43.636	6	71.738	1,6	97
Contracten of samenwerking met ander bedrijf	39.432	5	68.712	1,7	93
Aanvragen van vergunningen	20.918	3	37.231	1,8	46
Intellectueel eigendom	13.511	2	22.209	1,6	30
Gehuurde of geleasede bedrijfspanden/opslagruimtes	14.392	2	20.448	1,4	33
Belastingen (betalen en teruggave)	29.685	4	44.147	1,5	66
Oplichting of fraude	26.109	3	46.752	1,8	58
Vandalisme of diefstal	20.175	3	63.293	3,1	42
Andere, niet genoemde conflicten	21.092	3	34.202	1,6	49
<b>Totaal<sup>a</sup></b>			<b>1.109.251</b>	<b>1,4</b>	

a Omdat bedrijven meerdere conflicten konden noemen, telt het geschat aantal bedrijven niet op tot het totaal van 274 duizend bedrijven met één of meer conflicten. Om dezelfde reden tellen de percentages niet op tot 100%. Hetzelfde geldt voor onze steekproefomvang van 610 bedrijven ( $n$ ). Deze totalen worden daarom niet weergegeven.

b De antwoordcategorie waarbij (weinig) bedrijven aangaven '5 keer of vaker' een conflict te hebben gehad, is in de berekening meegenomen als vijf keer.

**Tabel b6.3 Het geschat aantal/percentage bedrijven per type inkoop- en verkoopconflict, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (het aantal observaties;  $n = 232$  bedrijven met inkoopconflicten en  $n = 304$  bedrijven met verkoopconflicten)<sup>a</sup>**

	Inkoop			Verkoop		
	Geschat aantal bedrijven	Geschat percentage bedrijven <sup>b</sup>	Aantal observaties	Geschat aantal bedrijven	Geschat percentage bedrijven <sup>b</sup>	Aantal observaties
Goed of dienst zelf	45.815	44	100	49.544	37	109
Levertijd	21.766	21	49	11.349	8	28
Aantal goederen/diensten	13.656	13	31	77.74	6	19
Betaling of hoogte van factuur	42.471	40	94	79.513	59	179
Anders, nl	12.669	12	30	11.904	9	27

a Omdat meerdere antwoorden mogelijk waren, tellen de percentages niet op tot 100

b De percentages zijn berekend op het totale aantal bedrijven met een inkoopconflict ( $N = 105$  duizend bedrijven) of een verkoopconflict ( $N = 35$  duizend bedrijven)

**Tabel b6.4 Het geschat aantal/promillage bedrijven per type arbeidsconflict, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (het aantal observaties;  $n = 123$  bedrijven met een arbeidsconflict)**

	Geschat aantal bedrijven	Promillage bedrijven <sup>a</sup>	Aantal observaties <sup>b</sup>
Ziekte of verlof	15.187	20	41
Loon	9.628	12	23
Functioneren/gedrag/bejegening	23.386	30	58
Ontslag	17.150	22	45
Werkplek of apparatuur/ diefstal fraude drugs seks int	5.566	7	13
Lichamelijke of fysieke belasting/ letsel tijdens werk	4.442	6	10
Werktijden	8.214	11	19
Ander conflict	5.483	7	12

a Het promillage is berekend op het totale aantal bedrijven met een arbeidsconflict ( $N = 51$  duizend bedrijven)

b Omdat er meerdere antwoorden mogelijk waren telt het aantal observaties niet op tot 123.

**Tabel b6.5 Per structureel bedrijfskenmerk het geschat aantal bedrijven, het geschat percentage bedrijven met één of meer conflicten, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (aantal observaties;  $n = 1.697$  bedrijven)**

	Aantal bedrijven (afgerond op 1000)	Percentage bedrijven met een conflict	Aantal observaties
<i>Rechtsvorm</i>			
Eenmanszaak	147.000	31	1.020
Vennootschap onder firma	113.000	40	283
Besloten vennootschap	504.000	45	356
Anders	15.000	44	38
<i>Aantal vestigingen</i>			
1 vestiging	736.000	34	1.588
Meerdere vestigingen	42.000	61	109
<i>Franchise</i>			
Geen franchise	731.000	35	1.596
Wel franchise	12.000	54	28
onbekend	35.000	32	73
<i>Leeftijd bedrijf</i>			
< 2006	243.000	39	553
2006-2009	149.000	32	316
2010-2014	227.000	38	369
2014-2018	159.000	31	459



**Tabel b6.6 Per bedrijfseconomisch bedrijfskenmerk het geschat aantal bedrijven, het geschat percentage bedrijven met één of meer conflicten, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (aantal observaties;  $n = 1.697$  bedrijven)**

	Geschat aantal bedrijven	Percentage bedrijven met een conflict	Aantal observaties
<i>Omzet</i>			
Q1 (0 – 22.000)	194.000	25	421
Q2 (22.000 – 84.000)	194.000	33	392
Q3 (84.000 – 228.000)	194.000	32	404
Q4 (228.000 – 11.900.000)	194.000	51	478
Onbekend			2
<i>Economische sector</i>			
C	43.671	28	94
F	139.807	37	185
G en S	171.677	39	413
H	30.594	35	73
I	40.715	42	86
J	59.283	28	119
L	15.455	45	42
M	228.902	32	589
N	48.302	36	96
<i>Internationale betrekkingen</i>			
Geen internationale handel	611.895	33	1311
Alleen import	57.155	46	131
Alleen export	33.438	40	75
Import en export	69.839	46	166
Onbekend	6.080		14
<i>Online activiteiten</i>			
Geen webwinkel	705.946	34	1533
Wel webwinkel	72.460	47	164
Geen online marketing	658.124	33	1425
Wel online marketing	120.282	45	272
Niet actief op reviewsite	752.982	35	1643
Wel actief op reviewsite	25.424	47	54
Geen andere online activiteiten	722.430	35	1574
Wel andere online activiteiten	55.976	41	123

**Tabel b6.7 Per werknemer-gerelateerd bedrijfskenmerk het geschat aantal bedrijven, het geschat percentage bedrijven met één of meer conflicten, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (aantal observaties;  $n = 1.697$  bedrijven)**

	Geschat aantal bedrijven	Percentage bedrijven met een conflict	Aantal observaties
<i>Aantal werknemers</i>			
1 werknemer	592.226	31	1.187
2 werknemers	81.174	39	222
3 of 4 werknemers	53.320	53	145
5 t/m 9 werknemers	51.686	57	143
<i>ZZP'er (CBS definitie)</i>			
Geen ZZP	257.591	46	630
Wel ZZP	520.815	30	1.067
<i>ZZP'er (zelfrapportage)</i>			
Geen ZZP	307.333	44	764
Wel ZZP	431.690	30	857
Onbekend	39.383	21	76
<i>Familiebedrijf</i>			
Geen familiebedrijf	566.877	31	1.199
Wel familiebedrijf	202.993	47	480
Onbekend	8.536		18

**Tabel b6.8 Per afhankelijkheidskenmerk het geschat aantal bedrijven, het geschat percentage bedrijven met één of meer conflicten, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (aantal observaties;  $n = 1.697$  bedrijven)**

	Geschat aantal bedrijven	Percentage bedrijven met een conflict	Aantal observaties
<i>Sterke afhankelijkheid van klant</i>			
Niet	639.107	36	1.398
Wel	107.448	33	233
Onbekend	31.851	16	66
<i>Sterke afhankelijkheid leverancier</i>			
Niet	699.862	35	1.528
Wel	40.721	46	95
Onbekend	37.824	20	74

**Tabel b6.9 Per type hulpbron het geschat aantal bedrijven, het geschat percentage bedrijven met één of meer conflicten, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (aantal observaties;  $n = 1.697$  bedrijven)**

	Geschat aantal bedrijven	Percentage bedrijven met een conflict	Aantal observaties
<i>Interne bron: jurist</i>			
Geen interne jurist	678.946	34	1.457
Wel interne jurist	89.874	43	222
Onbekend	9.585		18
<i>Externe bron: branchevereniging</i>			
Geen lid branchevereniging	539.358	33	1.157
Wel lid branchevereniging	195.573	44	450
Onbekend	43.475	23	90
<i>Externe bron: geschillencommissie</i>			
Niet aangesloten bij geschillencommissie	659.337	35	1.439
Wel aangesloten bij geschillencommissie	50.405	46	117
Onbekend	68.663	29	141
<i>Externe bron: juridische dienstverlener</i>			
Geen contract met een juridische dienstverlener	429.867	30	931
Wel een contract met een juridische dienstverlener	296.749	21	108
Onbekend	51.790	45	658

**Tabel b6.10a Sample statistieken en niet-gestandaardiseerde schattingen van de kans op conflict (0 = geen conflict, 1 = 1 of meer conflicten; n = 1.697 bedrijven) vanuit een logit regressie-analyse**

	SAMPLE STATISTIEKEN		REGRESSIEMODELLEN		
	Steekproef-gemiddelde	Aantal observaties	Model 0	Model 1	
Intercept			-0,57	-1,42	
<i>Structurele bedrijfskenmerken</i>					
Rechtsvorm (ref (1) = eenmanszaak)		1.121			
Vennootschap onder firma	0,17	282		-0,20	
Besloten vennootschap	0,21	356		-0,38	
Anders	0,02	38		-0,15	
Meerdere vestigingen (0 = één vestiging)	0,06	109		0,80	**
Franchise (0 = geen franchise)	0,02	29		0,41	
Leeftijd bedrijf (ref = < 2006)		552			
2006-2009	0,19	316		-0,16	
2010-2014	0,22	369		0,07	
2014-2018	0,27	458		-0,03	
<i>Bedrijfseconomische kenmerken</i>					
Omzet (ref = group 1)		171			
group 2	0,10	171		-0,09	
group 3	0,10	164		0,10	
group 4	0,09	155		0,53	
group 5	0,09	153		0,22	*
group 6	0,09	157		-0,13	
group 7	0,09	160		0,20	
group 8	0,11	180		0,42	
group 9	0,11	185		0,47	
group 10	0,12	201		0,75	*
Economische sector (ref = informatie en communicatie)		119			
C	0,06	94		-0,07	
F	0,11	184		0,55	*
G en S	0,24	413		0,16	
H	0,04	73		0,27	
J	0,05	86		0,50	
L	0,02	42		0,58	

M	0,35	588		0,45	
N	0,06	96		0,45	
<i>Internationale betrekkingen (ref = geen)</i>					
Alleen import	0,08	131		0,16	
Alleen export	0,04	75		0,44	
Import en export	0,10	165		0,32	
<i>Online activiteiten (ref = geen)</i>					
Alleen webwinkel	0,06	106		0,19	
Alleen marketing	0,11	193		0,27	
Andere online activiteiten (ref = geen)	0,07	127		0,23	
Combinatie	0,05	87		1,02	***
<i>Werknemergelateerde kenmerken</i>					
Aantal werknemers (0-12)	1,78	1695		-0,02	
Familiebedrijf (ref = geen familiebedrijf)	0,28	480		0,48	***
ZZP (cbs def)	0,63	1066		-0,36	
<i>Afhankelijkheid</i>					
Van klant (ref = niet)	0,14	233		-0,17	
Van leveranciers (ref = niet)	0,06	95		0,37	*
<i>Hulpbronnen</i>					
Lid branchever (vs geen)	0,26	449		0,04	
Geschillencommissie (vs geen)	0,07	117		-0,15	
Interne jurist (vs geen)	0,13	222		0,32	*
Contract met juridische dienstverlening (vs geen)	0,39	657		0,48	***
<i>Goodness of fit</i>					
IAC			2.218,64	2.118,60	
BIC			2.224,08	2.346,94	
Hosmer-Lemeshow chi2(8)				6,06	
p				0,64	
Cohen's W				0,06	

\*\*\*  $p < ,001$ , \*\*  $p < ,01$ , \*  $p < ,05$

Noot: Contract met leverancier niet in het model opgenomen (multicollineariteit)

**Tabel b6.10b Marginale effecten van de significante verbanden van het volledige regressiemodel opgenomen in tabel b6.10a**

	Kans op een conflict
<i>Aantal vestigingen</i>	
Eén vestiging	0,35
Meerdere vestigingen	0,52
<i>Omzet in 10 groepen</i>	
1	0,30
2	0,29
3	0,32
4	0,42
5	0,35
6	0,28
7	0,34
8	0,39
9	0,40
10	0,47
<i>Economische sector (SBI)</i>	
C	0,28
F	0,41
G	0,33
H	0,35
I	0,40
J	0,30
L	0,41
M	0,38
N	0,38
<i>Online activiteiten</i>	
Geen	0,34
Alleen webwinkel	0,38
Alleen marketing	0,39
Alleen iets anders	0,38
Combinatie van activiteiten	0,56
<i>Familie</i>	
Geen familiebedrijf	0,33
Wel een familiebedrijf	0,43

<i>Afhankelijkheid van derden</i>	
Niet afhankelijk van een leverancier	0,35
Afhankelijk van een leverancier	0,43
<i>Interne hulpbron: jurist</i>	
Geen interne jurist	0,35
Wel een interne jurist	0,42
<i>Externe hulpbron: contract met dienstverlener</i>	
Geen contract	0,32
Wel een contract	0,42

**Tabel b6.11a Sample statistieken en ongestandaardiseerde schattingen de kans op een handelsconflict (0 = geen handelsconflict, 1 = 1 of meer handelsconflicten; n = 1.697 bedrijven) vanuit een logit regressie-analyse**

	SAMPLE STATISTIEKEN		REGRESSIEMODELLEN	
	Steekproef-gemiddelde	Aantal observaties	Model 0	Model 1
Intercept			-1,108853	-2,06
<i>Structurele bedrijfskenmerken</i>				
Rechtsvorm (ref (1) =eenmanszaak)		1.121		
Vennootschap onder firma	0,17	282		-0,04
Besloten vennootschap	0,21	356		0,01
Anders	0,02	38		0,17
Meerdere vestigingen (0 = 1 vestiging)	0,06	109		0,50 *
Franchise (0 = geen franchise)	0,02	29		0,30
Leeftijd bedrijf (ref = < 2006)		552		
2006-2009	0,19	316		-0,04
2010-2014	0,22	369		0,33 *
2014-2018	0,27	458		0,18
<i>Bedrijfseconomische kenmerken</i>				
Omzet (ref = group 1)		171		
group 2	0,10	171		-0,33
group 3	0,10	164		0,07
group 4	0,09	155		0,44
group 5	0,09	153		-0,22
group 6	0,09	157		-0,31
group 7	0,09	160		-0,04
group 8	0,11	180		0,19
group 9	0,11	185		0,08
group 10	0,12	201		0,43
Economische sector (ref = logies-, maaltijd- en drankverstrekking)		86		
C	0,06	94		0,02
F	0,11	184		0,35
G en S	0,24	413		0,10
H	0,04	73		0,15
J	0,05	119		-0,25



L	0,02	42	0,26	
M	0,35	588	0,31	
N	0,06	96	0,26	
<i>Internationale betrekkingen (ref = geen)</i>				
Alleen import	0,08	131	0,21	
Alleen export	0,04	75	0,41	
Import en export	0,10	165	0,40	*
<i>Online activiteiten (ref = geen)</i>				
Alleen webwinkel	0,06	106	0,25	
Alleen marketing	0,11	193	0,36	*
Andere online activiteiten (ref = geen)	0,07	127	0,32	
Combinatie	0,05	87	1,27	***
<i>Werknemergelateerde kenmerken</i>				
Aantal werknemers (0-12)	1,78	1695	-0,02	
Familiebedrijf (ref = geen familiebedrijf)	0,28	480	0,56	***
ZZP (cbs def)	0,63	1.066	-0,12	
<i>Afhankelijkheid van derden</i>				
Van klant (ref = niet)	0,14	233	-0,33	
Van leveranciers (ref = niet)	0,06	95	0,13	
<i>Hulpbronnen</i>				
Lid branchever (vs geen)	0,26	449	0,10	
Geschillencommissie (vs geen)	0,07	117	0,22	
Interne jurist (vs geen)	0,13	222	0,19	
Contract met juridische dienstverlening (vs geen)	0,39	657	0,45	***
<i>Goodness of fit</i>				
AIC			1.903,39	1.826,98
BIC			1.908,83	2.055,32
Hosmer-Lemeshow chi2(8)				6,31
p				0,61
Cohen's W				0,06

\*\*\*  $p < ,001$ , \*\*  $p < ,01$ , \*  $p < ,05$

Noot: Contract met leverancier niet in het model opgenomen (multicollineariteit)

**Tabel b6.11b Marginale effecten van de significante verbanden in volledige model in tabel b6.10a**

	Kans op een conflict
<i>Aantal vestigingen</i>	
1 vestiging	0,24
Meerdere vestigingen	0,33
<i>Jaar van oprichting</i>	
2005	0,23
2006 tm 2009	0,22
2010 tm 2013	0,29
2014 t/m 2017	0,26
<i>Internationale betrekkingen</i>	
Nee	0,23
Importeer	0,27
Exporteer	0,31
Beide	0,31
<i>Online activiteiten</i>	
Geen	0,22
Alleen webwinkel	0,26
Alleen marketing	0,28
Allen iets anders	0,28
Combinatie van activiteiten	0,48
<i>Familiebedrijf</i>	
Nee	0,22
Ja	0,32
<i>Contract met juridische dienstverlener</i>	
Geen contract	0,22
Wel een contract	0,29

## Bijlage 7 Tabellen bij hoofdstuk 4

**Tabel b7.1 Oordeel over toegang tot recht en vertrouwen (n = 1.697 bedrijven)<sup>a</sup>**

	%						Gemiddelde schaal 1-5
	Ze er moeilijk	Moeilijk	Neutraal	Makkelijk	Ze er makkelijk	We et niet	
Hoe moeilijk of makkelijk is het voor u als ondernemer om uw recht te halen bij een conflict.	8,2	27,7	22,1	4,9	1,4	35,9	2,4
	Ze er onvoldoende	On- voldoende	Neutraal	Voldoende	Ze er voldoende	We et niet	
Zijn er voor u als ondernemer voldoende voorzieningen om advies of hulp te krijgen bij een conflict (al dan niet digitaal).	5,3	13,3	12,1	30,5	5,0	33,7	3,3
	Ze er oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Ze er eens	We et niet	
<i>Financiële kosten</i>							
Juridisch advies of hulp is voor mij als ondernemer erg duur. <sup>b</sup>	30,5	26,6	12,0	1,7	1,1	28,1	1,8
Bij het halen van recht heb je voldoende controle over de kosten.	8,7	27,0	18,9	8,6	2,5	34,3	2,5
Het voeren van een procedure bij de rechtbank is voor mij als ondernemer erg duur. <sup>b</sup>	32,7	21,7	8,8	1,2	0,7	34,9	1,7
<i>Tijd en moeite</i>							
Het is lastig om een goede juridische dienstverlener te vinden. <sup>b</sup>	7,3	16,4	25,2	17,8	2,0	31,4	2,9
Het voeren van een procedure bij de rechtbank is eenvoudig.	8,3	28	18	3,9	0,5	41,3	2,3
Het voeren van een procedure bij de rechtbank is tijdrovend. <sup>b</sup>	25,7	25	8,6	1,5	0,8	38,4	1,8
Bij ernstige conflicten zijn juridische stappen zeker de moeite waard.	1,2	2,7	15,0	33,0	16,0	32,1	3,9

*Vertrouwen in de rechtspraak en  
advocatuur*

Als ik naar de rechter zou stappen, kan ik erop vertrouwen een eerlijke beslissing te krijgen.	3,2	9,3	27,1	31,3	7,4	21,8	3,4
Als ik een advocaat zou inschakelen, kan ik erop vertrouwen dat deze advocaat zijn vak verstaat.	1,5	6,5	28,1	37,3	6,1	20,6	3,5
Als ondernemer hoef ik weinig van juridische stappen te verwachten. <sup>b</sup>	4,1	13,9	31,0	21,2	1,2	28,7	3,0

a De statistieken in deze tabel zijn berekend op de gewogen steekproef.

b De antwoorden op deze stellingen zijn gehercodeerd, zodat een hogere score een positiever oordeel over de toegang en vertrouwen weergeeft.

**Tabel b7.2 Per type dienstverlener het geschat aantal/percentage bedrijven, het geschat aantal/gemiddeld aantal inschakelingen van deze dienstverlener, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (aantal observaties; n = 610 bedrijven met één of meer conflicten)**

	Geschat aantal bedrijven	Geschat percentage bedrijven	Aantal observaties	Geschat aantal inschake- lingen <sup>b</sup>	Gemiddeld aantal inschake- lingen <sup>b</sup>	Aantal observaties
<i>Geen dienstverlener</i>	105.107	38	229	-	-	-
<i>Wel een dienstverlener, n<sup>a</sup></i>	168.478	62	381	441.904	2,6	372 <sup>c</sup>
Accountant	65.425	24	153	78.206	1,2	144
Advocaat	66.511	24	160	94.508	1,4	157
Belastingadviseur	24.517	9	54	36.140	1,5	50
Ebay	1.147	0	3	3.971	3,5	2
Financieel adviseur	19.238	7	43	25.463	1,3	42
Gerechtsdeurwaarder	16.485	6	36	27.195	1,6	35
Incassobureau	37.992	14	88	65.576	1,7	86
Brache/beroepsorg.	13.878	5	32	17.189	1,2	31
Kvk	2.066	1	5	3.538	1,7	5
Mkb	2.030	1	4	2.030	1,0	4
Paypal	2.050	1	5	7.172	3,5	5
Vakbond	2.920	1	6	2.920	1,0	6
Mediator	5.781	2	13	6.349	1,1	10
Politie	14.699	5	35	18.146	1,2	35
Rechtsbijstandsverzekeraar	27.492	10	63	34.156	1,2	63
Anders	16.711	6	34	24.776	1,5	32

a Meerdere antwoorden waren mogelijk.

b In de berekening is antwoordcategorie '5 keer of vaker' gerekend als vijf keer.

c Voor 9 bedrijven wisten we dat er een dienstverlener was ingeschakeld, maar niet hoe vaak dit was.

**Tabel b7.3 Per type beslissende instantie het aantal/percentage bedrijven, het gemiddelde gebruik per bedrijf, het geschat aantal inschakelingen, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (aantal observaties; n = 610 bedrijven met één of meer conflicten)**

	Geschat aantal bedrijven	Geschat percentage bedrijven	Geschat aantal inschakelingen (instroom)	Percentage van totaalinstroom	Gemiddeld aantal keren gebruikt	Aantal observaties
<i>Geen instantie</i>	228.902	84	-	-	-	509
<i>Wel een instantie, n<sup>a</sup></i>	44.683	16	68.586	100	1,5	101
Rechtbank	33.095	12	46.706	68	1,4	78
Bezwaarcie	5.021	2	8.585	13	1,7	12
Geschillencommissie	4.259	2	4.259	6	1,0	8
Regarbitragecie	1.147	0	1.147	2	1,0	3
Online arbitragecie	374	0	374	1	1,0	1
Europees ODR-platform	0	0	0	0	0,0	0
Online geschiloplossing via een bedrijf	2.284	1	4.727	7	2,1	5
Anders	2.787	1	2.787	4	1,0	5

a Meerdere antwoorden waren mogelijk.

**Tabel b7.4 Per type digitale hulpbron het geschat aantal/percentage bedrijven, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (het aantal observaties; n = 610 bedrijven met één of meer conflicten)**

	Geschat aantal bedrijven	Geschat percentage bedrijven	Aantal observaties
<i>Geen gebruik online middelen/informatie</i>	136.707	50	299
<i>Wel gebruik online middelen/informatie, n<sup>a</sup></i>	136.878	50	311
Informatie	112.668	41	259
Hulpmiddelen	19.773	3	45
Zoeken dienstverlener	26.626	3	61
Advies bij dienstverlener	24.403	3	53
Abonnement/contract afgesloten met online dienstverlener	8.658	1	20
Anders	8.394	1	17

a Meerdere antwoorden waren mogelijk.

**Tabel b7.5 Oordelen over toegang tot recht, % 'weet niet' naar achtergrondkenmerken bedrijf\* (n = 1.697 bedrijven)**

	Hoe makkelijk om recht te halen	Voldoende voorzieningen voor advies of hulp	Juridisch advies of hulp erg duur	Voldoende controle over kosten	Voeren rechtbank-procedure erg duur	Lastig om juridische dienst-verlener te vinden	Voeren van procedure bij rechtbank eenvoudig	Voeren van procedure bij rechtbank tijdrovend	Bij ernstige conflicten zijn juridische stappen moeite waard	Kan vertrouwen op eerlijke beslissing van rechter	Kan vertrouwen op vakmanschap advocaat	Verwacht weinig van juridische stappen
<b>Bedrijfseconomisch</b>												
<i>Omzet</i>												
Q1 (< € 22.000)	45	42	35	41	40	36	46	43	37	24	24	33
Q2 (€ 22.000 – 84.000)	36	33	28	36	36	33	43	40	33	22	20	29
Q3 (€ 84000 – 228.000)	28	28	20	24	27	24	34	32	24	16	15	21
Q4 (€ 228.000 >)	18	18	15	17	24	16	29	26	22	14	12	19
<i>Internationale betrekkingen</i>												
Geen internationale handel	37	34	28	35	35	32	42	39	33	21	20	28
Wel internationale handel	27	29	23	26	30	24	36	33	26	20	19	26
<b>Structureel</b>												
<i>Aantal vestigingen</i>												
Één vestiging	36	34	28	34	35	31	42	39	32	21	21	29
Meer vestigingen	18	17	11	13	16	10	17	17	12	8	4	11
<i>Rechtsvorm</i>												
Besloten vennootschap	22	23	14	16	23	14	27	26	20	14	12	18

Vennootschap onder firma	31	29	26	31	31	31	39	36	32	21	22	28
Eenmanszaak	41	39	32	40	39	36	46	42	35	23	22	31
Anders	18	16	18	26	29	21	32	32	32	24	18	26
<i>Leeftijd bedrijf</i>												
< 2006	30	31	24	30	31	28	36	34	28	20	19	25
2006-2009	37	34	28	34	34	30	40	38	31	22	20	28
2010-2014	33	32	25	33	34	29	40	38	31	21	21	29
2015-2018	40	36	32	36	37	33	45	41	34	20	20	30
<i>Franchise</i>												
Geen franchise	34	32	26	32	33	29	39	37	30	19	19	27
Wel franchise	24	24	17	24	28	28	34	34	17	21	10	24
Werknemer gerelateerd												
<i>Familiebedrijf</i>												
Geen familiebedrijf	39	37	30	38	38	34	44	41	35	22	22	31
Familiebedrijf	23	22	18	21	25	21	30	28	22	16	15	20
<i>Aantal werknemers</i>												
1	39	37	31	38	38	34	44	41	34	23	22	30%
2	33	32	24	28	29	27	38	35	29	18	18	26
3-4	19	20	16	19	25	17	28	28	18	15	13	20
5-9	18	17	15	18	22	16	29	24	22	14	11	18



<i>ZZP'er of MKB'er</i>												
MKB (cbs)	22	18	17	19	25	20	29	25	20	17	13	23
ZZP (cbs)	42	40	33	41	40	37	47	44	36	24	24	32
<b>Juridische hulpbronnen</b>												
<i>Interne jurist</i>												
Niet	37	34	29	35	36	32	43	40	33	22	21	30
Wel	23	26	14	21	23	17	27	23	19	11	9	15
<i>Aangesloten bij geschillencommissie</i>												
Niet	36	34	27	33	34	30	40	38	31	20	19	27
Wel	20	16	17	21	22	18	26	25	20	11	10	15
<i>Contract met juridische dienstverlener</i>												
Geen contract	40	39	32	38	38	35	44	41	37	24	24	33
Wel contract	27	23	19	24	28	22	34	31	21	14	12	20
<i>Lid branchevereniging</i>												
Geen lid	38	37	30	36	37	32	43	40	33	20	20	29
Wel lid	24	22	18	24	25	22	32	29	22	17	14	22

\* Alleen kenmerken weergegeven waarvoor verschil in 'weet niet' tussen de categorieën significant is (Chi-kwadraattoets,  $p < ,05$ )

**Tabel b7.6 Oordeel over toegang tot recht naar bedrijfskenmerken, schaal 1-5 (gemiddelde en samenhang\*)**

	Voldoende voorzieningen voor advies of hulp	Juridisch advies of hulp is erg duur	Lastig om juridische dienstverlener te vinden	Vertrouwen eerlijke beslissing rechter	Verwacht weinig van juridische stappen
Totaal	3,2	4,2	3,1	3,4	3,0
Bedrijfseconomisch					
<i>Economische sector</i>	<i>Eta = 0,12</i>			<i>Eta = 0,13</i>	<i>Eta = 0,16</i>
Industrie	3,3			3,5	3,0
Bouwnijverheid	3,4			3,3	3,1
Groot- en detailhandel; reparatie van auto's en consumentenartikelen	3,1			3,3	3,1
Vervoer en opslag	3,2			3,2	2,9
Logies-, maaltijd- en drankverstrekking	3,2			3,3	3,0
Informatie en communicatie	3,3			3,5	3,0
Verhuur van roerende goederen en overige zakelijke dienstverlening	2,8			3,3	3,3
Advisering, onderzoek en overige specifieke zakelijke dienstverlening	3,3			3,5	2,8
Verhuur van en handel in onroerend goed	3,5			3,2	2,9
<i>Omzet</i>			<i>Eta = 0,11</i>		
Q1 (< € 22.000)			3,2		
Q2 (€ 22.000 – 84.000)			3,2		
Q3 (€ 84000 – 228.000)			3,0		
Q4 (€ 228.000 >)			2,9		

Structureel			
<i>Aantal vestigingen</i>		<i>Eta = 0,08</i>	
Eén vestiging		3,1	
Meer vestigingen		2,9	
<i>Rechtsvorm</i>		<i>Eta = 0,15</i>	
Besloten vennootschap		2,9	
Vennootschap onder firma		3,2	
Eenmanszaak		3,2	
Anders		2,9	
<i>Familiebedrijf</i>		<i>Eta = 0,14</i>	<i>Eta = 0,11</i>
Geen familiebedrijf		3,5	2,9
Familiebedrijf		3,2	3,1
Juridische hulpbronnen			
<i>Aangesloten bij geschillencommissie</i>	<i>Eta = 0,13</i>		
Niet aangesloten	4,2		
Wel aangesloten	3,9		
Onbekend	3,9		
<i>Contract met juridische dienstverlener</i>		<i>Eta = 0,08</i>	
Geen contract		3,5	
Wel een contract		3,3	

\* Maat voor samenhang: Eta (Oneway Anova,  $p < ,05$ )

**Tabel b7.7 Oordeel over toegang tot recht en vertrouwen, % 'weet niet' en gemiddelde scores (schaal 1-5; gewogen), naar al of geen conflict gehad (n = 1.697 bedrijven)**

	Geen conflict	Conflict	Geen conflict	Conflict
	% Weet niet	% Weet niet	Ge- middelde	Ge- middelde
<i>Algemeen</i>				
Hoe moeilijk of makkelijk is het voor u als ondernemer om uw recht te halen bij een conflict.	48,2	13,1	2,6	2,2 <sup>a</sup>
Zijn er voor u als ondernemer voldoende voorzieningen om advies of hulp te krijgen bij een conflict (al dan niet digitaal).	43,0	16,6	3,5	3,0 <sup>a</sup>
<i>Financiële kosten</i>				
Juridisch advies of hulp is voor mij als ondernemer erg duur. <sup>b</sup>	37,9	10,0	1,9	1,7 <sup>a</sup>
Bij het halen van recht heb je voldoende controle over de kosten.	45,0	14,5	2,7	2,4 <sup>a</sup>
Het voeren van een procedure bij de rechtbank is voor mij als ondernemer erg duur. <sup>b</sup>	45,0	16,3	1,8	1,6 <sup>a</sup>
<i>Tijd en moeite</i>				
Het is lastig om een goede juridische dienstverlener te vinden. <sup>b</sup>	41,5	12,7	2,9	2,8 <sup>a</sup>
Het voeren van een procedure bij de rechtbank is eenvoudig.	51,7	22,0	2,4	2,2 <sup>a</sup>
Het voeren van een procedure bij de rechtbank is tijdrovend. <sup>b</sup>	49,3	18,3	2,0	1,6 <sup>a</sup>
Bij ernstige conflicten zijn juridische stappen zeker de moeite waard.	42,4	13,0	3,9	3,9
<i>Vertrouwen in de rechtspraak en advocatuur</i>				
Als ik naar de rechter zou stappen, kan ik erop vertrouwen een eerlijke beslissing te krijgen.	27,7	10,7	3,5	3,2 <sup>a</sup>
Als ik een advocaat zou inschakelen, kan ik erop vertrouwen dat deze advocaat zijn vak verstaat.	26,9	8,9	3,6	3,4 <sup>a</sup>
Als ondernemer hoef ik weinig van juridische stappen te verwachten. <sup>b</sup>	37,7	12,0	3,1	2,9 <sup>a</sup>

a Verschil in gemiddeldes significant (Anova,  $p < ,05$ )

b De antwoorden op deze stellingen zijn gehercodeerd, zodat een hogere gemiddelde score een positiever oordeel over de toegang en vertrouwen weergeeft.

## Bijlage 8 Tabellen bij hoofdstuk 5

**Tabel b8.1 Per conflictkenmerk het geschat aantal/percentage bedrijven, het percentage bedrijven met rechtshulp- en instantiegebruik, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (aantal observaties;  $n = 610$  bedrijven met één of meer conflicten)**

	Geschat aantal bedrijven	Geschat percentage bedrijven	Geschat percentage rechtshulp- gebruikers	Geschat percentage instantie- gebruikers	Aantal observaties
<i>Conflictkenmerken</i>					
Inkoop	47.627	17	22	11	103
Verkoop	79.570	29	36	12	177
Milieu	3.596	1	25	25	8
Aansprakelijkheid / afwikkeling van schade	19.461	7	60	32	41
Contract	15.722	6	62	23	39
Vergunning	12.785	5	29	13	28
Intellectueel eigendom	6.437	2	41	34	14
Bedrijfspan	7.956	3	77	46	18
Belasting	15.221	6	40	21	31
Oplichting	11.102	4	41	22	24
Vandalisme	11.003	4	8	6	22
Personeel	28.232	10	48	13	69
Anders	14.873	5	55	23	36
<i>Bedreiging voortbestaan</i>					
1 (helemaal geen)	109.400	40	26	12	238
2	37.556	14	40	16	84
3	26.262	10	55	14	59
4	11.031	4	30	12	28
5	19.928	7	37	24	42
6	14.665	5	44	11	34
7	14.527	5	39	14	32
8	11.230	4	74	42	27
9	7.464	3	85	36	18
10 (zeer ernstig)	15.811	6	74	37	34
Onbekend	5.711	2	0	0	14

<i>Gevolgen</i>					
Verlies klanten/inkomen	89.705	33	43	13	205
Extra kosten	157.709	58	49	24	349
Tijdelijk geen nieuw werk	14.073	5	48	26	33
Uitloop werkzaamheden	42.074	15	45	17	96
Schade aan eigendommen	13.698	5	45	23	32
Reputatieschade	39.249	14	52	21	93
Problemen met zakenrelatie	25.686	9	55	23	62
Verlies van goede werknemers	7.392	3	63	26	18
Gezondheid (incl. emotioneel)	4.695	1	68	47	11
Tijdverlies	6.176	2	43	15	13
Anders	35.997	2	47	16	75
<i>Multiproblematiek</i>					
Geen gevolgen	16.733	6	12	6	35
Één gevolg	149.836	55	31	14	329
Twee gevolgen	60.848	22	52	23	141
Drie gevolgen	29.601	11	52	21	64
Vier of meer gevolgen	16.567	6	66	26	41
<i>Conflictduur</i>					
Minder dan 1 week	27.978	10	9	0	58
1 week tot 1 maand	35.901	13	15	6	78
1 maand tot half jaar	83.864	31	33	11	192
Half jaar tot 1 jaar	55.324	20	52	14	124
1 tot twee jaar	35.651	13	63	38	82
Meer dan twee jaar	31.698	12	64	45	69
Onbekend	3.169	1	0	0	7
<i>Conflictduur bij afgeronde conflicten</i>					
Minder dan 1 week	27.978	10	9	0	58
1 week tot 1 maand	33.418	12	13	5	73
1 maand tot half jaar	64.760	24	33	11	151
Half jaar tot 1 jaar	37.660	14	49	14	82
1 tot twee jaar	19.692	7	59	35	44
Meer dan twee jaar	14.756	5	41	20	32

<i>Tegenpartij</i>					
Particulier (inclusief personeel)	67.049	25	34	12	152
Ander bedrijf	153.791	56	42	20	342
Overheid	36.073	13	43	19	79
Anders	10.436	4	31	4	21
Onbekend	6.236	2	23	0	16

**Tabel b8.2 De gemiddelde ernstscore (schaal 1-10) per conflictonderwerp, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (aantal observaties;  $n = 596$  bedrijven met één of meer conflicten)**

	Gem ernst (1-10)	Aantal waarnemingen
Inkoop	2,5	102
Verkoop	2,7	175
Milieu	5,2	8
Aansprakelijkheid / afwikkeling van schade	4,7	41
Contract	4,9	38
Vergunning	4,3	24
Intellectueel eigendom	2,5	14
Bedrijfspan	4,3	18
Belasting	3,7	29
Oplichting	3,3	23
Vandalisme	2,1	21
Personeel	4,1	67
Anders	4,9	36

**Tabel b8.3 De door bedrijven gevolgde aanpak van een conflict in aantal/percentage bedrijven, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (aantal observaties;  $n = 610$  bedrijven met één of meer conflicten)<sup>a</sup>**

	Geschat aantal bedrijven	Geschat percentage bedrijven	Aantal observaties
<i>Geen acties</i>	38.007	14	81
<i>Wel acties, namenlijk...<sup>b</sup></i>	235.578	86	529
Contact wederpartij	181.322	66	405
Informatie/hulpmiddelen op	65.447	24	152
Informatie op papier	11.011	4	26
Advies of hulp persoonlijk	51.295	19	118
Deskundige/organisatie	105.639	39	241
Procedure gestart	18.442	7	42
Iets anders	11.047	4	25
	Geschat aantal bedrijven	Geschat percentage bedrijven	Aantal observaties
Inactief	38.007	14	81
Zelfhulp	100.931	37	223
Informele hulp	23.401	9	52
Rechtshulp	105.639	39	241
Alleen een andersoortige actie	4.062	1	9
Procederen was enige actie	1.545	1	4

a Het onderste deel van de tabel betreft een door het WODC geconstrueerde indeling op basis van informatie uit het bovenste deel van de tabel.

b Meerdere acties per bedrijf mogelijk



**Tabel b8.4 De door bedrijven gevolgde aanpak van een conflict in percentage bedrijven, onderverdeeld in afgeronde en niet-afgeronde conflicten, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (aantal observaties; n = 610 bedrijven met één of meer conflicten)<sup>a</sup>**

	Percentage bedrijven bij niet afgeronde conflicten	Percentage bedrijven bij afgeronde conflicten	Percentage bedrijven bij alle conflicten
Inactief	14	14	14
Zelfhulp	31	47	37
Informele hulp	8	10	9
Rechtshulp	45	29	39
Alleen een andersoortige actie	2	1	1
Procederen was enige actie	1	0	1
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

a Deze tabel betreft een door het WODC geconstrueerde indeling op basis van informatie uit het bovenste deel van tabel b8.3.

**Tabel b8.5 Per conflictaanpak het geschat aantal/percentage bedrijven met handels- en arbeidsconflicten, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (aantal observaties; n = 610 bedrijven met één of meer conflicten)\***

	Handelsconflicten			Arbeidsconflicten		
	Geschat aantal bedrijven	Geschat percentage bedrijven	Aantal obseraties	Geschat aantal bedrijven	Geschat percentage bedrijven	Aantal obseraties
Inactief	15.535,03	12,21	32	2.435	9	6
Zelfhulp	61.166,47	48,09	134	8.484	30	20
Informele hulp	10.051,30	7,9	22	2.993	11	7
Rechtshulp	38.716,01	30,44	89	13.472	48	34
Alleen een andersoortige actie	1.216,11	0,96	2	848	3	2
Procederen was enige actie	512,085	0,4	1	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>127.197</b>	<b>100</b>	<b>280</b>	<b>28.232</b>	<b>100</b>	<b>69</b>

\* Deze tabel betreft een door het WODC geconstrueerde indeling op basis van informatie uit het bovenste deel van tabel b8.3.

**Tabel b8.6 Per ingeschakelde dienstverlener het geschat aantal/percentage bedrijven, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (aantal observaties; n = 610 bedrijven met één of meer conflicten)**

	Geschat aantal bedrijven	Geschat percentage bedrijven	Aantal observaties
<i>Geen dienstverlener</i>	166.421	61	366
<i>Wel een dienstverlener, nl...</i>	107.164	39	244
Accountant	15.328	14	36
Advocaat	37.173	35	86
Belastingadviseur	4.811	4	11
Ebay	915	1	2
Financieel adviseur	4.154	4	9
Gerechtsdeurwaarder	7.126	7	13
Incassobureau	7.871	7	17
Brache/beroepsorg.	4.335	4	11
Mediator	1.969	2	5
Mkb	565	1	1
Politie	1.990	2	5
Rechtsbijstandsverzekeraar	15.270	14	35
Vakbond	403	0	1
Kvk	0	0	0
Paypal	0	0	0
Anders	5.254	5	12
<b>Totaal</b>	<b>107.164</b>	<b>100</b>	<b>244</b>

**Tabel b8.7 Het geschat aantal/percentage bedrijven dat na overweging afzag van een bepaalde dienstverlener, de redenen hiervoor, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (het aantal observaties;  $n = 156$  bedrijven die afzagen van een bepaalde dienstverlener)**

	Geschat aantal bedrijven	Geschat percentage bedrijven	Aantal observaties
<i>Onbekend</i>	52.211	19	117
<i>Niet afgezien</i>	151.855	56	337
<i>Wel afgezien, namelijk van...<sup>a</sup></i>	69.519	25	156
Accountant	4.633	7	10
Advocaat	29.335	42	68
Belastingadviseur	7.827	11	17
Fin adviseur	7.100	10	17
Gerechtsdeurwaarder	6.373	9	15
Incassobureau	13.510	19	28
Branche/beroepsorg.	11.230	16	26
KvK	4.191	6	10
Mediator	8.790	13	20
MKB	6.086	9	12
Politie	6.143	9	13
Rechtsbijstandsverzekeraar	10.586	15	22
Eby of paypal	5.169	7	12
Anders	6.184	9	13
<i>Reden voor afzien<sup>a</sup></i>			
Slecht bereikbaar, niet in de buurt, kan of wil niet helpen	6.514	9	13
Twijfel over deskundigheid	6.617	10	16
Zou situatie niet verbeteren	15.202	22	34
Tegenpartij kan niet betalen	5.448	8	11
Te veel moeite/tijd	17.343	25	40
Erg duur	21.667	31	50
Inmiddels opgelost	8.561	12	20
Anders	9.736	14	21

a Meerdere antwoorden waren mogelijk.

**Tabel b8.8 Per type instantie het geschat aantal/percentage bedrijven dat deze instantie heeft ingeschakeld, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (het aantal observaties;  $n = 610$  bedrijven met één of meer conflicten)**

	Geschat aantal bedrijven	Geschat percentage bedrijven	Aantal observaties
Geen instantie	227.371	83	508
Wel een instantie, n <sup>a</sup>	46.214	17	102
Rechtbank	32.903	12	74
Bezwaarcommissie	3.856	1	9
Geschillencommissie	4.406	2	9
Reguliere arbitrage	1.650	1	4
Online geschillenplat	813	< 1	1
EGeschil	1.610	1	3
UWV	975	< 1	2

a Meerdere antwoorden waren mogelijk.

**Tabel b8.9 Per gebruikte instantie het geschat aantal/percentage bedrijven dat deze instantie heeft ingeschakeld uitgesplitst naar de initiatiefnemende partij, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (het aantal observaties)**

	Gerechtelijke procedure			Buitengerechtelijke procedure			Totalen		
	Geschat aantal bedrijven	Geschat percentage bedrijven	Aantal observaties	Geschat aantal bedrijven	Geschat percentage bedrijven	Aantal observaties	Totaal aantal procederende bedrijven	Percentage bedrijven die procederen	Aantal observaties
Respondent zelf	17.628	54	40	5.679	46	12	23.307,54	52	52
Tegenpartij	9.009	27	19	3.921	32	9	12.930,65	29	28
Beiden	5.862	18	14	1.410	11	3	7.272,08	16	17
Onbekend	403	1	1	1.325	11	2	1.728,20	4	3
<b>Totaal</b>	<b>32.903</b>	<b>100</b>	<b>74</b>	<b>12.336</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>45.238,46</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Tabel b8.10 Het geschat aantal/percentage bedrijven dat na overweging afzag van een bepaalde instantie, de redenen hiervoor, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (het aantal observaties;  $n = 610$  bedrijven met één of meer conflicten)**

	Geschat aantal bedrijven	Geschat percentage bedrijven	Aantal observaties
<i>Niet afgezien (geen van deze)</i>	193.298	71	429
<i>Niet afgezien (weet ik niet)</i>	56.916	21	126
<i>Afgezien, namelijk van..<sup>a</sup></i>	23.371	9	55
Rechtbank	11.088	4	27
Geschilcommissie	8.698	3	20
Anders	12.339	5	28
<i>Reden voor afzien<sup>a</sup></i>			
Geen verbetering van de situatie	6.201	2	13
Kost teveel tijd	12.384	5	28
Erg duur	13.167	5	32
Teveel moeite	8.217	3	18
Anders	33.768	12	13

a Meerdere antwoorden waren mogelijk.

**Tabel b8.11 Per structureel bedrijfskenmerk het geschat aantal bedrijven, percentage bedrijven met rechtshulp- en instantiegebruik, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (aantal observaties;  $n = 610$  bedrijven met één of meer conflicten)**

	Geschat aantal bedrijven	Geschat percentage rechtshulp-gebruikers	Geschat percentage instantie-gebruikers	Aantal observaties
<i>Rechtsvorm</i>				
Eenmanszaak	155.579	33	13	318
Vennootschap onder firma	45.566	44	19	115
Besloten vennootschap	66.057	49	24	161
Anders	6.384	55	25	16
<i>Aantal vestigingen</i>				
Eén vestiging	247.800	38	16	542
Meerdere vestigingen	25.785	49	22	68
<i>Franchise</i>				
Geen franchise	255.719	40	17	569
Wel franchise	6.508	31	19	16
onbekend	11.358	29	14	25
<i>Startjaar bedrijf</i>				
< 2006	95.799	41	15	217
2006-2009	47.134	47	22	106
2010-2014	63.347	40	17	139
2014-2018	67.305	31	16	148

**Tabel b8.12 Per bedrijfseconomisch kenmerk het geschat aantal bedrijven, percentage bedrijven dat gebruik maakt van rechtshulp en instanties, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (aantal observaties;  $n = 610$  bedrijven met één of meer conflicten)**

	Geschat aantal bedrijven	Geschat percentage rechtshulp- gebruikers	Geschat percentage instantie- gebruikers	Aantal observaties
<i>Omzet</i>				
Q1 (0 – 22.000)	47.731	34	8	103
Q2 (22.000 – 84.000)	63.969	30	14	131
Q3 (84.000 – 228.000)	62.845	39	19	132
Q4 (228.000 – 11.900.000)	98.636	49	21	243
Onbekend	403	0	0	1
<i>Economische sector</i>				
C	12.439	43	14	29
F	51.576	35	20	71
G	64.704	38	18	158
H	10.849	50	15	26
I	17.183	38	22	37
J	16.645	41	10	34
L	6.992	68	42	19
M	73.032	36	12	192
N	17.287	46	23	35
S	2.878	44	0	9
<i>Internationale betrekkingen</i>				
Geen internationale handel	199.354	40	18	436
Alleen import	26.490	37	15	60
Alleen export	13.519	28	4	31
Import en export	32.033	42	16	78
Onbekend	2.189	39	45	5
<i>Online activiteiten</i>				
Geen	176.815	38	15	389
Alleen webwinkel	18.755	32	17	42
Alleen marketing	34.137	42	21	78
Alleen iets anders	21.368	41	21	48
Combinatie van activiteiten	22.511	46	21	53

**Tabel b8.13 Per werknemerge relateerd kenmerk het geschat aantal bedrijven, percentage bedrijven met rechtshulp- en instantiegebruik, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (aantal observaties;  $n = 610$  bedrijven met één of meer conflicten)**

	Geschat aantal bedrijven	Geschat percentage rechtshulp- gebruikers	Geschat percentage instantie- gebruikers	Aantal observaties
<i>Aantal werknemers</i>				
1 werknemer	184.549	37	16	369
2 werknemers	31.434	34	12	84
3 of 4 werknemers	28.067	48	20	76
5 t/m 9 werknemer	29.535	49	25	81
<i>ZZP (CBS definitie)</i>				
Geen ZZP	118.841	47	23	294
Wel ZZP	154.744	33	12	316
<i>ZZP (zelfrapportage)</i>				
Geen ZZP	134.153	44	21	337
Wel ZZP	131.292	35	13	258
Onbekend	8.140	31	15	15
<i>Familiebedrijf</i>				
Geen familiebedrijf	174.324	36	14	371
Wel familiebedrijf	95.333	44	21	231
Onbekend	3.929	58	31	8



**Tabel b8.14 Per afhankelijkheidskenmerk het geschat aantal bedrijven, percentage bedrijven met rechtshulp- en instantiegebruik, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (aantal observaties;  $n = 610$  bedrijven met één of meer conflicten)**

	Geschat aantal bedrijven	Geschat percentage rechtshulp- gebruikers	Geschat percentage instantie- gebruikers	Aantal observaties
<i>Sterke afhankelijkheid van klant</i>				
Niet	232.527	38	17	522
Wel	35.920	48	19	77
Onbekend	5.138	13	17	11
<i>Sterke afhankelijkheid leverancier</i>				
Niet	247.527	39		549
Wel	18.644	42	17	46
Onbekend	7.413	33	18	15
<i>Lastig ontbindbare contracten</i>				
Afhankelijk van klant <i>en</i> lastig ontbindbaar contract	4.232	91	17	9
Afhankelijk van leverancier <i>en</i> lastig ontbindbaar contract	4.940	51		11

**Tabel b8.15 Per type hulpbron: het geschat aantal bedrijven, percentage bedrijven dat gebruik maakt van rechtshulp en instanties, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (aantal observaties;  $n = 610$  bedrijven met één of meer conflicten)**

	Geschat aantal bedrijven	Geschat gebruik rechtshulp (in % bedrijven)	Geschat gebruik instanties (in % bedrijven)	Aantal observaties
<i>Interne hulpbron: jurist</i>				
Geen interne jurist	229.980	39	16	504
Wel interne jurist	38.604	41	22	96
Onbekend	5.001	11	7	10
<i>Externe hulpbron: branchevereniging</i>				
Geen lid	177.692	36	15	388
Wel lid	85.740	46	19	200
Onbekend	10.154	50	34	22
<i>Externe hulpbron: geschillencommissie</i>				
Niet aangesloten	230.522	38	15	513
Wel aangesloten	23.103	43	28	53
Onbekend	19.961	43	27	44
<i>Externe hulpbron: juridische dienstverlener</i>				
Geen contract	128.518	32	15	286
Wel een contract	134.444	47	20	300
Onbekend	10.624	22	8	24

**Tabel b8.16 Steekproefstatistieken en ongestandaardiseerde schattingen van de waarschijnlijkheid dat rechtshulp wordt ingeschakeld (0 = niet ingeschakeld, 1 = wel ingeschakeld) vanuit een logit regressie-analyse (n = 610 bedrijven)**

	Sample statistieken van de variabelen in de regressie		Regressiemodellen	
	Steekproef- gemiddelde	Aantal observaties	Model 0	Model 1
Intercept			0,51	-3,70
<i>Conflictkenmerken</i>				
Impact (1-10)	3,44	610		0,11 *
Gevolgen (1-4)	1,59	610		0,22
Conflictduur (1-6)	3,49	610		0,43 ***
Wederpartij (ref = particulier)	0,25	152		
Bedrijf	0,56	342		0,04
Overheid	0,13	79		-0,92 *
Anders/onbekend	0,06	37		-1,34 **
Conflicttype (ref = inkoop)	0,17	103		
Verkoop	0,29	177		0,98 **
Aansprakelijkheid / afwikkeling van schade	0,07	41		1,56 **
Contract	0,06	39		0,90
Belasting	0,05	31		2,62 ***
Personeel	0,11	69		1,23 **
Anders	0,25	150		1,54 ***
<i>Structurele bedrijfskenmerken</i>				
Rechtsvorm (ref = besloten vennootschap)	0,52	318		
Vennootschap onder firma	0,19	115		0,04
Eenmanszaak	0,26	161		0,83 *
Anders	0,03	37		1,87 *
Meerdere vestigingen (0 = één vestiging)	0,11	38		-0,63
Startjaar bedrijf (ref = < 2006)	0,36	217		
2006-2009	0,17	106		0,42
2010-2014	0,23	139		0,48
2014-2018	0,24	148		-0,27

<i>Bedrijfseconomische kenmerken</i>			
Omzet	377404,30	610	0,00
<i>Economische sector</i>			
(ref = informatie en communicatie)	0,06	37	
C	0,05	29	-0,77
F	0,12	71	0,30
G en S	0,27	167	0,17
H & L	0,07	26	0,26
J	0,06	34	-0,55
M	0,31	192	0,03
N	0,06	35	0,34
<i>Internationale betrekkingen</i>			
(ref = geen)	0,72	441	
Alleen import	0,10	60	-0,18
Alleen export	0,05	31	0,09
Import en export	0,13	78	-0,21
<i>Online activiteiten</i>			
Webwinkel (ref = geen)	0,13	610	-0,08
Marketing (ref = geen)	0,21	610	-0,06
Andere online activiteiten (ref = geen)	0,09	610	-0,27
<i>Werknemergerelateerde kenmerken</i>			
Aantal werknemers (0-11)	2,16	610	0,12
Familiebedrijf (ref = geen familiebedrijf)	0,38	610	0,05
ZZP (zelfrapp)	0,42	610	-0,12
ZZP (cbs def)	0,52	610	0,20
<i>Afhankelijkheid van derden</i>			
Van klant (ref = niet)	0,13	610	0,32
Van leveranciers (ref = niet)	0,08	610	-0,21
<i>Hulpbronnen</i>			
Lid branchever (vs geen)	0,33	610	0,06
Geschillencommissie (vs geen)	0,09	610	0,09
Interne jurist (vs geen)	0,16	610	-0,09
Contract met juridische dienstverlener (vs geen)	0,49	610	0,93
			***

<i>Goodness of fit</i>	
Hosmer-Lemeshow $\chi^2(8)$	8,43
$p$	0,39
Cohen's W	0,12

**Tabel b8.17 Steekproefstatistieken en ongestandaardiseerde schattingen van de waarschijnlijkheid dat een instantie wordt ingeschakeld (0 = geen instantie, 1 = wel een instantie) vanuit een logit regressie-analyse (n = 610 bedrijven)**

	Sample statistieken van de variabelen in de regressie		Regressiemodellen	
	Steekproefgemiddelde	Aantal observaties	Model 0	Model 1
Intercept			-0,41	
<i>Conflictkenmerken</i>				
Impact (1-10)	3,44	610	0,11	**
Gevolgen (1-4)	1,59	610	0,39	***
Conflictduur (1-6)	3,49	610	0,46	***
Wederpartij (ref = particulier)	0,25	152		
Bedrijf	0,56	342	0,41	
Overheid	0,13	79	-0,13	
Anders/onbekend	0,06	37	0,03	
Conflicttype (ref = inkoop)	0,17	103		
Verkoop	0,29	177	0,59	
Aansprakelijkheid / afwikkeling van schade	0,07	41	1,17	*
Contract	0,06	39	0,90	
Belasting	0,05	31	0,90	
Personeel	0,11	69	1,02	*
Anders	0,25	150	0,68	
<i>Structurele bedrijfskenmerken</i>				
Rechtsvorm (ref = besloten vennootschap)	0,52	318		
Vennootschap onder firma	0,19	115	0,39	
Eenmanszaak	0,26	161	0,65	
Anders	0,03	37	0,65	
Meerdere vestigingen (0 = één vestiging)	0,11	38	-0,05	
Startjaar bedrijf (ref = < 2006)	0,36	217		
2006-2009	0,17	106	0,01	
2010-2014	0,23	139	-0,19	
2014-2018	0,24	148	-0,56	*

<i>Bedrijfseconomische kenmerken</i>			
Omzet	377.404,30	610	0,00
Economische sector (ref = informatie en communicatie)	0,06	37	
C	0,05	29	0,00
F	0,12	71	0,13
G en S	0,27	167	0,53
H & L	0,07	26	0,95
J	0,06	34	0,42
M	0,31	192	0,44
N	0,06	35	0,84
Internationale betrekkingen (ref = geen)	0,72	441	
Alleen import	0,10	60	-0,35
Alleen export	0,05	31	-0,74
Import en export	0,13	78	-0,40
Online activiteiten			
Webwinkel (ref = geen)	0,13	610	-0,02
Marketing (ref = geen)	0,21	610	0,11
Andere online activiteiten (ref = geen)	0,09	610	-0,29
<i>Werknemergerelateerde kenmerken</i>			
Aantal werknemers (0-11)	2,16	610	0,01
Familiebedrijf (ref = geen familiebedrijf)	0,38	610	-0,22
ZZP (zelfrapp)	0,42	610	0,28
ZZP (cbs def)	0,52	610	-0,08
<i>Afhankelijkheid van derden</i>			
Van klant (ref = niet)	0,13	610	0,44
Van leveranciers (ref = niet)	0,08	610	-0,42
<i>Hulpbronnen</i>			
Lid branchever (vs geen)	0,33	610	0,46
Geschillencommissie (vs geen)	0,09	610	-0,34
Interne jurist (vs geen)	0,16	610	-0,12
Contract met juridische dienstverlener (vs geen)	0,49	610	0,52
			*

<i>Goodness of fit</i>		
AIC	823	740,00
BIC	827	934,00
Hosmer-Lemeshow chi2(8)		4,70
<i>p</i>		0,79
Cohen's W		0,09

\*\*\*  $p < ,001$ ; \*\*  $p < ,01$ \*;  $p < ,05$



## Bijlage 9 Tabellen bij hoofdstuk 6

**Tabel b9.1 Per afloop conflict: het geschat aantal/percentage bedrijven naar overeenstemmingsbereiking of beslissing, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (het aantal observaties;  $n = 610$  bedrijven met één of meer conflicten)**

Afloop	Conflict afgelopen			Conflict duurt (gedeeltelijk) voort			Totaal		
	Geschat aantal bedrijven <sup>a</sup>	Geschat percentage bedrijven	Aantal observaties	Geschat aantal bedrijven <sup>a</sup>	Geschat percentage bedrijven	Aantal observaties	Geschat aantal bedrijven <sup>a</sup>	Geschat percentage bedrijven	Aantal observaties
(Gedeeltelijke) overeenstemming	105.000	38,4	234	16.000	6,0	39	121.000	44,4	273
Beslissing	17.000	6,2	37	6.000	2,3	14	23.000	8,5	51
Procedure loopt nog				17.000	6,0	37	17.000	6,0	37
(Nog) geen overeenstemming	76.000	27,6	167	37.000	13,4	82	112.000	41,1	249
<b>Totaal</b>	<b>198.000</b>	<b>72,2</b>	<b>438</b>	<b>76.000</b>	<b>27,8</b>	<b>172</b>	<b>274.000</b>	<b>100</b>	<b>610</b>

a Afgerond op 1.000

**Tabel b9.2 Het geschat aantal/percentage bedrijven naar afloop van het conflict en de reden voor deze afloop, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (het aantal observaties;  $n = 610$  bedrijven met één of meer conflicten)**

	Geschat aantal bedrijven <sup>a</sup>	Geschat percentage bedrijven	Aantal observaties
<b>Voortduren conflict</b>			
Conflict duurt nog (deels) voort	76.000	28	172
Conflict afgesloten	198.000	72	438
Totaal	274.000	100	610
<i>Hoe afgelopen?</i>			
<i>Alleen voor afgesloten conflicten: (meerdere antwoorden mogelijk)</i>			
Ik heb het erbij laten zitten	55.000	28	122
Ik ben de andere partij tegemoetgekomen	51.000	26	114
De andere partij is mij tegemoetgekomen	47.000	24	107
Het conflict is volledig uit zichzelf opgelost	25.000	13	58
De andere partij heeft het erbij laten zitten	16.000	8	31
Anders, namelijk	22.000	11	48

a Afgerond op 1.000

**Tabel b9.3 Het geschat aantal/percentage bedrijven naar afloop van het conflict en de reden voor deze afloop, en het aantal bedrijven waarop de schattingen gebaseerd zijn (het aantal observaties; *n* = 610 bedrijven met één of meer conflicten)**

	Geschat aantal bedrijven <sup>a</sup>	Geschat percentage t.o.v. 274.000 bedrijven met conflicten	Aantal observaties
Bedrijven met conflict	274.000	100	610
Instantie ingeschakeld	45.700	16,7	101
<i>Gerechtelijke instantie ingeschakeld</i>	32.900	12,0	74
Beslissing	17.500	6,4	39
Zaak loopt nog	12.400	4,5	28
Anders	3.000	1,1	7
<i>Buitengerechtelijke instantie ingeschakeld</i>	12.800	4,7	27
Beslissing	5.500	2,0	11
Zaak loopt nog	3.000	1,1	7
Anders	4.300	1,6	9
<i>Beslissing in voordeel/nadeel</i>	23.000	8,4	50
Nadeel	8.900	3,2	19
Neutraal	6.000	2,2	13
Voordeel	8.100	3,0	18

a Afgerond op 1.000

**Tabel b9.4 Conflict opgelost naar type afloop**

		Conflict opgelost			
		Niet/ weet niet	Deels	Volledig	Totaal
<i>Alle conflicten</i>					
	Aantal bedrijven <sup>a</sup>	92.000	75.000	107.000	274.000
	% (gewogen)	33,4	27,4	39,2	100
	Aantal observaties	200	172	238	610
<i>Naar afloop</i>					
<i>(Nog) geen overeenstemming</i>					
	Aantal bedrijven <sup>a</sup>	70.000	14.000	28.000	112.000
	% (gewogen)	62,1	12,6	25,4	100
	Aantal observaties	152	34	63	249
<i>(Gedeeltelijke) overeenstemming</i>					
	Aantal bedrijven <sup>a</sup>	5.000	47.000	70.000	121.000
	% (gewogen)	3,8	38,7	57,5	100
	Aantal observaties	10	107	156	273
<i>Beslissing</i>					
	Aantal bedrijven <sup>a</sup>	5.000	10.000	8.000	23.000
	% (gewogen)	20,3	43,0	36,7	100
	Aantal observaties	11	22	17	50

a Geschat op basis van weging, afgerond op 1.000

**Tabel b9.5 Tevredenheid over overeenstemming, beslissing en afloop conflict**

	% (gewogen)					Geschat aantal bedrijven <sup>a</sup>	Aantal observaties
	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden		
	(Gedeeltelijke) overeenstemming	3,8	15,7	41,3	36,4		
Beslissing/uitspraak instantie	21,6	11,2	38,7	22,8	5,7	23.000	50
Afloop <sup>b</sup>	12,3	16,6	33,9	32,5	4,7	201.000	432

a Afgerond op 1.000

b Tevredenheid afloop alleen gevraagd aan de 72% bedrijven met een afgelopen conflict.

**Tabel b9.6 Tevredenheid over belangrijkste dienstverlener**

	% (gewogen)						Gemiddelde schaal 1-5 (gewogen)	Geschat aantal bedrijven <sup>a</sup>	Aantal observaties
	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden	N.v.t.			
Luisteren naar mijn probleem	1,7	2,4	15,1	44,8	34,4	1,7	4,1	105.000	240
Uitleg over juridische aspecten	1,5	6,5	17	45,5	26	3,6	3,9	103.000	235
Uitleg over te nemen stappen	2,3	3,4	21,9	40,5	29,7	2,2	3,9	105.000	238
De tijd die dienstverlener voor mijn zaak had	2,7	8,2	20,6	39,4	27,5	1,6	3,8	105.000	240
Snelheid van handelen	5,8	9,1	19,8	38,0	25,8	1,6	3,7	105.000	241
Bereikbaarheid	2,9	6,6	14,8	42,9	32,2	0,5	4,0	107.000	243
Nakomen van afspraken	2,9	3,7	14,9	44,6	28,7	5,1	4,0	107.000	244
Hoogte van de factuur	7,4	15,5	31,7	24,8	8,9	11,6	3,1	107.000	244
Duidelijkheid vooraf over de kosten	7,0	11,9	30,5	29,6	11,4	9,5	3,3	107.000	244
Totaaloordeel dienstverlening	3,6	7,5	20,9	45,1	22,1	0,8	3,8	106.000	242

a Afgerond op 1.000

**Tabel b9.7 Waardering belangrijkste (buiten)gerechtelijke instantie**

	% (gewogen)						Gemiddelde schaal 1-5 (gewogen)	Geschat aantal bedrijven <sup>a</sup>	Aantal observaties
	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens	N.v.t.			
Ik heb vooraf begrijpelijke informatie gekregen over het verloop van de procedure	7,1	15,2	38,5	34,8	3,2	1,1	3,1	46.000	101
Ik werd goed van de ontwikkelingen in de zaak op de hoogte gehouden	5,4	21,0	23,0	37,7	11,9	1,1	3,3	46.000	101
De wederpartij en ik werden door de instantie op gelijke wijze behandeld	10,7	14,7	39,4	28,3	4,9	2,0	3,0	46.000	101
Ik ben door de instantie respectvol behandeld	7,2	9,3	32,2	40,3	9,9	1,1	3,4	46.000	101
Alle aspecten van de zaak, die in mijn ogen van belang waren, zijn door de instantie in overweging genomen	9,9	17,3	38,3	25,6	7,1	1,8	3,0	46.000	101
Ik heb mijn kant van de zaak voldoende kunnen belichten	7,2	14,6	31,8	32,9	11,0	2,6	3,3	46.000	101

<sup>a</sup> Afgerond op 1.000

**Tabel b9.8 Oordeel over toegang tot recht en vertrouwen (N = 274.000; n = 610)**

	% (Gewogen)						Gemiddelde schaal 1-5 (Gewogen)
	Zeer moeilijk	Moeilijk	Neutraal	Makkelijk	Zeer makkelijk	Weet niet	
	Zeer onvoldoende	Onvoldoende	Neutraal	Voldoende	Zeer voldoende	Weet niet	
Hoe moeilijk of makkelijk is het om uw recht te halen bij een conflict	16,0	42,8	22,6	4,7	0,8	13,1	2,2
Zijn er voldoende voorzieningen om advies of hulp te krijgen bij een conflict (al dan niet digitaal)	10,2	22,4	14,5	30,8	5,4	16,6	3,0
<i>Financiële kosten</i>	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens	Weet niet	
Juridisch advies of hulp is voor mij als ondernemer erg duur <sup>a</sup>	45,8	30,8	9,7	2,3	1,3	10,0	1,7
Bij het halen van recht heb je voldoende controle over de kosten	16,7	36,0	20,0	9,8	3,1	14,5	2,4
Het voeren van een procedure bij de rechtbank is voor mij als ondernemer erg duur <sup>a</sup>	49,1	25,6	6,1	1,9	1,0	16,3	1,6
<i>Tijd en moeite</i>							
Het is lastig om een goede juridische dienstverlener te vinden <sup>a</sup>	12,5	23,3	26,8	21,8	2,9	12,7	2,8
Het voeren van een procedure bij de rechtbank is eenvoudig	15,5	39,8	16,6	5,2	0,8	22,0	2,2
Het voeren van een procedure bij de rechtbank is tijdrovend <sup>a</sup>	43,2	30,2	5,4	1,8	1,0	18,3	1,6
Bij ernstige conflicten zijn juridische stappen zeker de moeite waard	2,1	4,9	16,6	40,9	22,5	13,0	3,9
<i>Vertrouwen in de rechtspraak en advocatuur</i>							
Als ik naar de rechter zou stappen, kan ik erop vertrouwen een eerlijke beslissing te krijgen	5,8	17,0	28,1	30,9	7,5	10,7	3,2
Als ik een advocaat zou inschakelen, kan ik erop vertrouwen dat deze advocaat zijn vak verstaat	2,2	10,5	33,4	38,4	6,6	8,9	3,4
Als ondernemer hoef ik weinig van juridische stappen te verwachten <sup>a</sup>	7,5	22,8	32,1	24,1	1,5	12,0	2,9

<sup>a</sup> De antwoorden op deze stellingen zijn gehercodeerd, zodat een hoge score een positief oordeel over de toegang en vertrouwen weergeeft.

**Tabel b9.9 Samenhang achtergrondkenmerken \* met bereiken overeenstemming**

	(Deels) overeenstemming bereikt	Mate van samenhang	Aantal observaties
Totaal	45%		610
<i>Bedrijfskenmerken</i>	ns		
<i>Conflictkenmerken</i>			
Ernst		rho = -0,09	596
Duur		rho = -0,25	603
Type:			
Inkoop	51%		103
Verkoop	51% <sup>+</sup>		177
Personeel	55%	Cramérs V = 0,18	69
Aansprakelijkheid	32%		41
Contract	41%		39
Belasting	35%		31
Anders	34% <sup>-</sup>		150
<i>Andere partij:</i>			
Particulier	45%		152
Ander bedrijf	49% <sup>+</sup>	Cramérs V = 0,14	342
Overheid	38%		79
Anders	22% <sup>-</sup>		37
<i>Aanpak</i>			
Dienstverlener	33% <sup>-</sup>	Cramérs V = 0,19	244
Geen dienstverlener	52% <sup>+</sup>		366
Advocaat	27% <sup>-</sup>	Cramérs V = 0,15	86
Geen advocaat	48% <sup>+</sup>		524
Incasso/gerechtsdeurwaarder	17% <sup>-</sup>	Cramérs V = 0,13	30
Geen incasso/gdw	46% <sup>+</sup>		580
Rechtsbijstandsverzekeraar	26% <sup>-</sup>	Cramérs V = 0,09	35
Geen rechtsbijstandsverzekering	46% <sup>+</sup>		575
Beslissende instantie	9% <sup>-</sup>	Cramérs V = 0,32	102
Geen beslissende instantie	52% <sup>+</sup>		508
Rechtbank	3% <sup>-</sup>	Cramérs V = 0,31	74
Geen rechtbank	51% <sup>+</sup>		536

\* Alleen achtergrondkenmerken die significant samenhangen ( $p < ,05$ ) zijn weergegeven.

-/+ Chi-kwadraat toets, significant ( $p < ,05$ ) lager/hoger dan totaal percentage



**Tabel b9.10 Samenhang achtergrondkenmerken\* met mate waarin conflict is opgelost**

	Alle conflicten			Afgelopen conflicten		
	(Deels) opgelost	Mate van samenhang**	n	(Deels) opgelost	Mate van samenhang**	n
Totaal	67%		610	78%		438
<i>Bedrijfskenmerken</i>	ns			ns		
<i>Conflictkenmerken</i>						
Ernst		rho = -0,12	596			
Duur		rho = -0,24	603			
Type:						
Inkoop	70%		103	75%		79
Verkoop	69%		177	79%		133
Personeel	81%+	CV = 0,15	69	94%+	CV = 0,20	48
Aansprakelijkheid	70%		41	96%+		25
Contract	59%		39	70%		27
Belasting	61%		31	76%		25
Anders	59%-		150	69%-		101
<i>Aanpak</i>						
Dienstverlener	60%-	CV = 0,12	224			
Geen dienstverlener	72%+		366			
Advocaat	56%-	CV = 0,10	86			
Geen advocaat	69%+		524			
Rechtbank	54%-	CV = 0,10	74			
Geen rechtbank	69%+		536			

\* Alleen achtergrondkenmerken die significant samenhangen (Chi-kwadraattoets,  $p < ,05$ ) zijn weergegeven.

\*\* Spearman rho (rho) en Cramér's V (CV)

-/+ Chi-kwadraat toets, significant ( $p < ,05$ ) lager/hoger dan totaal percentage

**Tabel b9.11 Samenhang achtergrondkenmerken \* met tevredenheid afloop**

Tevredenheid over (schaal 1-5):						
	Overeenstemming			Afloop		
	Gemiddelde	Samenhang**	n	Gemiddelde	Samenhang**	n
Totaal	3,2		297	3,0		432
<i>Bedrijfskenmerken</i>						
Aangesloten geschillencie	2,9		257			
Niet aangesloten	3,2	CV = 0,15	27			
onbekend	2,8		13			
<i>Conflictkenmerken</i>						
Ernst		r = -0,18	295			
Duur		r = -0,28	297		r = -0,26	429
<i>Aanpak</i>						
Dienstverlener	3,0		100	2,8		143
Geen dienstverlener	3,3	CV = 0,12	197	3,1	CV = 0,12	289
Advocaat	2,9		32	2,6		38
Geen advocaat	3,2	CV = 0,12	265	3,0	CV = 0,11	394
Incasso/gerechtsdeurwaarder				2,5		20
Geen incasso/gdw				3,0	CV = 0,10	412
Beslissende instantie	2,8		33			
Geen beslissende instantie	3,2	CV = 0,13	264			
Rechtbank	2,7		20	2,6		33
Geen rechtbank	3,2	CV = 0,16	277	3,1	CV = 0,10	399

\* Alleen achtergrondkenmerken die significant samenhangen (Anova,  $p < ,05$ ) zijn weergegeven.

\*\* Correlatie (r) en Cramérs V (CV)

**Tabel b9.12 Samenhang achtergrondkenmerken\* met tevredenheid dienstverlener**

	Totaaloordeel dienstverlener (schaal 1-5) Gemiddelde	Samenhang**	n
Totaal	3,7		244
<i>Bedrijfskenmerken</i>			
Interne jurist	3,3	CV = 0,18	39
Geen interne jurist	3,8		202
<i>Conflictkenmerken</i>			
Duur		r = 0,18	242
Type:		CV = 0,27	
Inkoop	3,3		24
Verkoop	4,0		65
Personeel	3,6		34
Aansprakelijkheid	3,3		23
Contract	4,0		23
Belasting	4,0		12
Anders	3,7		61
<i>Aanpak</i>			
Beslissende instantie	3,3	CV = 0,31	78
Geen beslissende instantie	3,9		164
Rechtbank	3,2	CV = 0,31	63
Geen rechtbank	3,9		179

\* Alleen achtergrondkenmerken die significant samenhangen (Anova,  $p < ,05$ ) zijn weergegeven.

\*\* Correlatie (r) en Cramér's V (CV)