

Juridische problemen van Rotterdammers in een kwetsbare positie

Colofon

Dit onderzoek kon worden uitgevoerd dankzij de medewerking van de bewoners van de Tarwewijk. Labyrinth (onderzoekers: W. Doff, S. Robbers, O. van den Brandt en S. Hesta; coördinatie: S. Geddi) was verantwoordelijk voor de dataverzameling door middel van enquêtes en interviews. Zij voerden de data-analyse uit en schreven de basis voor deze rapportage. Het Lectoraat Toegankelijkheid van het Recht van Hogeschool Inholland (D. Spaans) voerde een deel van de coderingen van de open vragen uit de vragenlijst uit. Het onderzoek kwam verder tot stand dankzij de leden van de begeleidingscommissie: Q. Eijkman, M. Blaakman, M. Hoekstra en J. Verdonshot. Deze publicatie is een uitgave van Stichting De Verre Bergen (E. Groenen), in samenwerking met het Lectoraat Toegang tot het Recht van Hogeschool Utrecht (E. van Eijk, M. Lamkaddem), dat in opdracht van Stichting De Verre Bergen verantwoordelijk was voor de inhoudelijke bewerking en afronding van de rapportage

Dit onderzoek is uitgevoerd tussen juli 2023 en juni 2025 en richt zich op juridische problematiek die speelde in de jaren 2022 en 2024.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	4
Aanleiding en achtergrond	6
Het onderzoek.....	7
Uitkomsten	9
Conclusies.....	16
Geraadpleegde literatuur	17

Samenvatting

"(...) als je zo'n gesprek aangaat of zo'n onderzoek of je rechten probeert terug te halen, dan brengt dat heel veel emotie ook met zich mee, en administratief gerommel." [respondent 7, diepte-interview]

In dit document worden de resultaten weergegeven van de uitkomsten van een onderzoek naar juridische problemen en de toegang tot rechtshulp in de Tarwewijk. Er is gekeken naar omvang en aard van juridische problemen en naar welke belemmeringen wijkbewoners in een kwetsbare positie ervaren in het zoeken, vinden en verkrijgen van rechtshulp (oftewel, toegang tot rechtshulp). De Tarwewijk in Rotterdam-Zuid heeft een jonge en diverse bevolking, maar is ook een wijk met veel inwoners in een kwetsbare positie. Met kwetsbaar bedoelen we dat sprake is van één of meer van de volgende vijf situaties: een minimum/beneden gemiddeld inkomen, opleidingsniveau lager dan MBO, beperkte Nederlandse taalvaardigheid, slechte/matige gezondheid en/of een huishouden bestaand uit een alleenstaande volwassene met thuiswonende kinderen.

Ander Nederlands, maar ook internationaal, onderzoek heeft aangetoond dat mensen in een kwetsbare positie vaker met juridische problemen worden geconfronteerd. Bovendien gaan juridische problemen vaak gepaard met andere moeilijkheden, zoals gezondheidsproblemen of negatieve gevoelens zoals stress en angst. Beschikbaarheid van toegankelijke, laagdrempelige rechtshulp dichtbij huis is belangrijk om kwetsbare rechtzoekenden bij te staan in het zoeken naar een oplossing van hun juridische probleem. Je Goed Recht (JGR) houdt inloopsprekken in verschillende wijken in Rotterdam, waaronder de Tarwewijk. JGR wordt gefinancierd door Stichting de Verre Bergen (SDVB). SDVB heeft dit onderzoek in samenwerking met JGR laten uitvoeren omdat beiden graag meer inzicht willen krijgen in de juridische problemen die wijkbewoners ervaren en hoe bewoners aankijken tegen de (toegang tot) rechtshulp in de wijk.

In het onderzoek is ingezoomd op hoe vaak en op welke domeinen wijkbewoners in een kwetsbare positie juridische problemen ervaren. Ook is gekeken naar welke acties bewoners ondernemen of wat de redenen zijn om géén actie te ondernemen, én met welke experts of organisaties bewoners contact opnemen voor hulp of advies, hoe komen ze daar terecht en want vinden zij van deze hulp? Er is ook aandacht besteed aan hoe juridische problemen zijn afgelopen en hoe tevreden bewoners waren over de rechtshulp. Tenslotte zijn mensen gevraagd naar de belemmeringen die zij ervaren in de toegang tot rechtshulp, of zij zich (goed) geholpen voelen en welke suggesties zij hebben voor betere juridische dienstverlening in de wijk.

Allereerst is er een vragenlijstonderzoek in de wijk uitgevoerd. Hierna is er een klein aantal diepte-interviews gehouden met bewoners. Uit het vragenlijstonderzoek kwam naar voren dat van de de steekproef – 350 Tarwewijk-bewoners in een kwetsbare positie – de meerderheid (54%) tenminste één juridisch probleem op één of meerdere rechtsgebieden (domeinen) heeft ervaren in de afgelopen twee jaar (2022-2024). De problemen hadden vooral betrekking op de domeinen huren van een woning, werk en geld. De factoren leeftijd, opleiding of gezondheid bleken een belangrijke rol te spelen in relatie tot het ervaren van juridische problemen. Zo ervoeren mensen met een minder goede gezondheid meer juridische problemen, maar ook juist de maatschappelijk meer actieve mensen (jonge mensen, hoogopgeleiden, werkenden) bleken meer juridische problemen te hebben. De problemen gingen bij sommigen ook gepaard met mentale gezondheidsproblemen en negatieve gevoelens als stress, angst, wantrouwen en zich niet gehoord voelen.

De acties die respondenten ondernamen waren uiteenlopend, zoals zelf informatie opzoeken op het internet, in eigen netwerk of experts/organisaties om advies vragen of een procedure starten. De redenen waarom mensen geen actie hebben ondernomen, liepen ook uiteen. Als belangrijkste redenen om geen actie te ondernemen werden genoemd: 'het geeft geen zin om iets te doen' en 'ik weet niet naar welke expert of organisatie ik kan gaan voor hulp', en dit werd vooral genoemd in relatie tot de domeinen werk, huren en geld. Uit de later gehouden diepte-interviews kwam naar voren dat het vaak ging om een combinatie van factoren, waaronder financiële barrières, onbekendheid of gebrek aan kennis (t.a.v. hulpinstanties, rechten en juridische zaken), taalbarrières, een gebrek aan vertrouwen, stress, angst voor administratieve lasten, angst voor gevolgen, gebrek aan tijd en energie, en een gebrek aan ondersteuning en duidelijkheid.

Uit het onderzoek komt het beeld naar voren dat mensen zich niet altijd goed geholpen voelden door de organisaties of personen waar zij hulp zochten. Sommige mensen gaven aan wel advies te hebben ontvangen, maar geen concrete hulp of oplossing voor hun probleem. Een aantal geïnterviewden voelde zich weliswaar in eerste instantie goed geholpen, maar raakte gefrustreerd door lange wachttijden of het niet nakomen van afspraken door hulporganisaties.

Bewoners zijn ook gevraagd hoe zij beter geholpen hadden kunnen worden en wat hen zou motiveren om in de toekomst contact op te nemen met hulporganisaties. Daar zijn de volgende suggesties uit gekomen:

- Zichtbare fysieke locaties met laagdrempelige rechtshulp in de wijk;
- Meer bekendheid geven aan aanwezigheid van hulp in de wijk via flyers, lokale kranten;
- Informatie beschikbaar maken in meerdere talen (vooral voor nieuwkomers);
- Informatie beschikbaar stellen via andere kanalen, zoals de huisarts en het UWV;
- Persoonlijke begeleiding en duidelijke adviezen, het liefst gedurende het hele proces;
- Directe actie en kunnen vertrouwen op een oplossing.

Het onderzoek toont aan dat het belangrijk is dat juridische dienstverlening laagdrempelig en toegankelijk is voor alle bewoners in de Tarwewijk. Organisaties als Je Goed Recht (JGR) moeten daarom zorgen dat ze (fysiek) zichtbaar en bekend zijn in de wijk. Ook is het belangrijk dat mensen informatie tot zich kunnen nemen in – bij voorkeur – de eigen taal, dat aanbieders van rechtshulp benaderbaar zijn, een luisterend oor kunnen bieden en oog hebben voor de persoon achter het probleem.

Aanleiding en achtergrond

Veel mensen krijgen ergens in hun leven één of meerdere keren te maken met een juridisch probleem, zoals een conflict met de huisbaas, ontslag, een niet geleverd product, discriminatie op het werk of een echtscheiding. Dit zijn problemen waarvoor mensen op zoek kunnen gaan naar (rechts)hulp om tot een oplossing te komen. De kans dat mensen te maken krijgen met juridische problemen is niet gelijk verdeeld over de bevolking (Hoekstra & Ter Voert 2022). Mensen in een kwetsbare positie, bijvoorbeeld door een laag of onzeker inkomen en/of een instabiele woonsituatie, worden vaker met juridische problemen geconfronteerd dan anderen (OESO 2019). De burgers in de meest kwetsbare positie ervaren ook de meeste negatieve gevolgen van juridische problemen (Currie 2009; Pleasence e.a. 2015), terwijl de toegang tot rechtshulp voor sommigen onder hen wordt bemoeilijkt door bijvoorbeeld culturele verschillen en institutioneel racisme (Mayo e.a. 2014). Ondersteuning bij het faciliteren van juridische zelfredzaamheid is cruciaal om burgers in een kwetsbare positie daadwerkelijk toegang tot het recht te bieden (Eijkman 2017). Eén van de sleutels daarbij is toegankelijke dienstverlening.

Stichting De Verre Bergen (SDVB) heeft laagdrempelige juridische dienstverlening georganiseerd via Je Goed Recht (JGR). JGR verzorgt sinds 2020 gratis eerstelijns rechtshulp door spreekuren te houden in de wijk, en heeft inmiddels twee winkels waar mensen zonder afspraak terecht kunnen voor vragen of problemen op verschillende rechtsgebieden, zoals wonen, werk, familie, telefoon- of energiecontracten en verzekeringen. Daarnaast biedt JGR makkelijke toegang tot de tweedelijns rechtshulp door een nauwe samenwerking met Rotterdamse advocaten. De dienstverlening van JGR richt zich met name op mindervermogende Rotterdammers (mensen met een laag inkomen), inclusief kleine zelfstandigen, maar iedereen is in principe welkom.

Er bestaan verschillende landelijke onderzoeken naar de aard en omvang van juridische problemen van burgers en hoe zij daar mee omgaan. De belangrijkste studie is de Geschilbeslechtingdelta van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum (WODC). Elke vijf jaar wordt onder de Nederlandse bevolking een enquête uitgezet en worden de (potentieel) juridische problemen¹ onder burgers in kaart gebracht. De vraag welke wegen burgers bewandelen om hun juridische problemen aan te pakken, vormt een belangrijk onderdeel van dit onderzoek (Ter Voert & Hoekstra 2019).

Het landelijke onderzoek geeft echter geen inzicht in de omvang en aard van juridische problemen op lokaal niveau en de toegang tot rechtshulp op lokaal niveau. In Nederland is sowieso nog maar weinig onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van juridische hulp voor verschillende bevolkingsgroepen, met name als het gaat om eerstelijns hulp (Eijkman & Van Eijk 2024). Het is bijvoorbeeld onduidelijk of de meest kwetsbare rechtzoekenden hun weg naar juridische hulp weten te vinden en wat hun specifieke behoeften zijn. Kortom, meer empirisch onderzoek naar de toegankelijkheid van juridische hulp is noodzakelijk. SDVB heeft dit onderzoek naar juridische problemen onder bewoners van de Tarwewijk laten verrichten, met als doel deze kennisleemte (deels) op te vullen. De keuze viel op deze wijk in Rotterdam-Zuid, vanwege het hoge aandeel bewoners in een kwetsbare positie en omdat JGR in deze wijk (in het pand van House of Hope) inloopsprekuren houdt.

¹ De Geschilbeslechtingdelta definieert het begrip ‘potentieel juridische problemen’ als volgt: “problemen en geschillen die juridisch, maar ook op andere manieren kunnen worden aangepakt.” (Ter Voert & Hoekstra 2019: 14)

De Tarwewijk

De Tarwewijk is een oude stadswijk in Rotterdam-Zuid, onderdeel van Charlois, met 12.330 inwoners verdeeld over 6.365 huishoudens. De wijk bestaat vooral uit huurwoningen (78%), waarvan 44% particuliere huur; de gemiddelde WOZ-waarde van de woningen is 207.000 euro.² Ruim 30% van de huishoudens in de Tarwewijk heeft een laag inkomen,³ tegenover 18% van alle huishoudens in Rotterdam.⁴ Qua opleidingsniveau ziet het plaatje er als volgt uit: 40% heeft een basisopleidingsniveau, 17% middelbaar en 17% een hoog opleidingsniveau.⁵ Meer dan 80% van de inwoners heeft een migratieachtergrond, waarvan bijna een kwart afkomstig is uit Europa,⁶ voornamelijk als arbeidsmigrant.⁷ De RIVM Gezondheidsmonitor van 2022 laat zien dat 38% van de inwoners van 18 jaar of ouder in de Tarwewijk aangaf psychische klachten te ervaren, en dat 68% van de inwoners van 18 jaar of ouder zich eenzaam voelde.⁸

Het onderzoek richt zich op bewoners in de Tarwewijk die in een kwetsbare positie verkeren. Daarbij is uitgegaan van vijf dimensies van kwetsbaarheid, namelijk een minimum/beneden gemiddeld inkomen, een opleidingsniveau lager dan MBO, beperkte Nederlandse taalvaardigheid, slechte/matige gezondheid en een huishouden bestaand uit een alleenstaande volwassene met thuiswonende kinderen.⁹

Het onderzoek

Het onderzoek geeft inzicht in de omvang en aard van juridische problemen, zoals bewoners in een kwetsbare positie van Tarwewijk die ervaren, en de acties die zij daar vervolgens op ondernemen. Allereerst wordt ingezoomd op het aantal keren in de afgelopen twee jaar (2022-2024) en op welke domeinen wijkbewoners in een kwetsbare positie juridische problemen ervaren (zie Figuur 1). Daarna wordt gekeken naar welke acties bewoners ten aanzien van die problemen ondernemen of wat de redenen zijn om géén actie te ondernemen. Ook wordt gekeken tot welke experts of organisaties bewoners zich wenden voor hulp of advies, hoe ze daar terecht komen, wat zij vinden van deze hulp en wat er (uiteindelijk) met het juridisch probleem is gebeurd. Er wordt ook aandacht besteed aan welke obstakels bewoners ervaren wanneer zijn

² [Buurt Tarwewijk \(gemeente Rotterdam\) in cijfers en grafieken | AlleCijfers.nl](#) (peiljaar 2024), geraadpleegd 16 april 2025.

³ Op basis van het gestandaardiseerd huishoudinkomen, dat is het besteedbaar inkomen gecorrigeerd voor verschillen in huishoudgrootte en -samenstelling (zie CBS.nl).

⁴ [Zelfredzaamheid objectief | Tarwewijk | Rotterdam | 2022 | Wijkprofiel Rotterdam](#) (peiljaar 2022), geraadpleegd 16 april 2025.

⁵ [Buurt Tarwewijk \(gemeente Rotterdam\) in cijfers en grafieken | AlleCijfers.nl](#) (peiljaar 2024), geraadpleegd 16 april 2025.

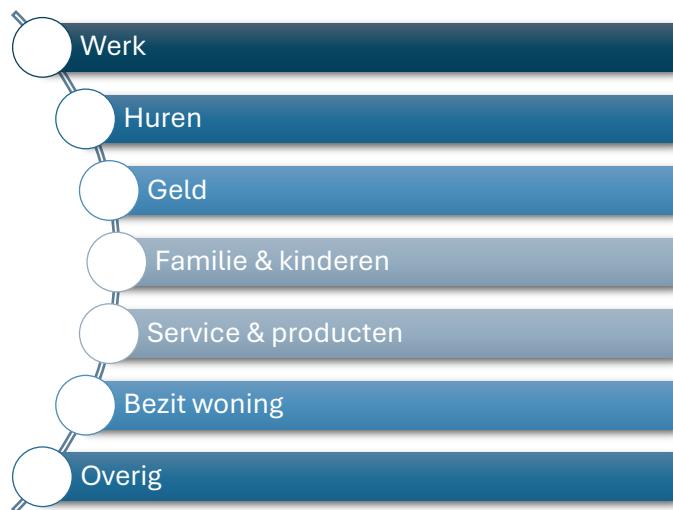
⁶ Dat is exclusief Nederland, inclusief Rusland. [Buurt Tarwewijk \(gemeente Rotterdam\) in cijfers en grafieken | AlleCijfers.nl](#) (peiljaar 2024), geraadpleegd 16 april 2025.

⁷ Er zijn echter geen concrete cijfers van het aantal in de Tarwewijk woonachtige arbeidsmigranten; velen zouden bovendien niet officieel ingeschreven staan. Volgens een recente schatting zou een op de drie bewoners van de wijk arbeidsmigrant zijn, zie Gemeente Rotterdam & gemeente Westland, 'Motie EU Arbeidsmigranten' (9 april 2025), [flexwonen.nl/wp-content/uploads/2025/04/brief-Rotterdam-en-Westland-motie-EU-Arbeidsmigranten.pdf](#)), geraadpleegd 1 mei 2025.

⁸ [allecijfers.nl/gezondheid/buurt-tarwewijk-rotterdam/#psychische_gezondheid](#) (peiljaar 2022), geraadpleegd 16 mei 2025.

⁹ Deze vijf dimensies zijn gebaseerd op onder andere het SCP-onderzoek naar eigentijdse ongelijkheid (Vrooman e.a. 2023) en onderzoek gebaseerd op de resultaten van de Geschillenbeslechtsingsdelta (Hoekstra en Ter Voert 2022). Voor verdere toelichting zie bijlage [Methodologische verantwoording](#).

hulp zoeken, vinden en verkrijgen (toegang tot rechtshulp). Tenslotte wordt stilgestaan bij de vraag hoe de rechtshulp in de Tarwewijk verbeterd zou kunnen worden.



Figuur 1: Juridische domeinen

Aanpak en uitvoering

Het onderzoek is uitgevoerd door Labyrinth Onderzoek en Advies in 2024-2025. Het onderzoek bestaat uit twee delen, namelijk een vragenlijstonderzoek en diepte-interviews. Het eerste deel richtte zich op het in kaart brengen van de omvang en aard van juridische problemen van bewoners in een kwetsbare positie van Tarwewijk en de acties die deze bewoners ondernemen. Het tweede deel bouwde hierop voort en had als doel meer inzicht te krijgen in de ervaren knelpunten en verbeterbehoeften ten aanzien van de toegang tot rechtshulp.

Vragenlijstonderzoek

Tussen april en juli 2024 zijn 3.001 adressen benaderd via online vragenlijsten en interviews aan de deur. Van 20 juni tot 17 juli 2024 hebben acht interviewers nog eens 1.765 adressen bezocht en de vragenlijst mondeling afgenomen. Uiteindelijk vulden 452 mensen een vragenlijst in (respons 15%), waarvan 350 mensen als kwetsbaar werden beschouwd omdat zij voldeden aan tenminste één van de vijf dimensies van kwetsbaarheid, namelijk een minimum/beneden gemiddeld inkomen, een opleidingsniveau lager dan MBO, beperkte Nederlandse taalvaardigheid, slechte/matige gezondheid en/of een huishouden bestaand uit een alleenstaande volwassene met thuiswonende kinderen.

Van deze groep respondenten in een kwetsbare positie is 64% vrouw en 36% man; de verdeling naar leeftijd is als volgt: 30% van de respondenten was 18-34 jaar, 38% was 35-54 jaar en 32% was 55 jaar of ouder. Qua huishoudsamenstelling is een derde alleenstaand, bijna een kwart een eenoudergezin (23%), bijna twintig procent een gezin met thuiswonende kinderen, en twaalf procent een stel zonder (thuiswonende) kinderen. Van de gezinnen met kinderen heeft meer dan een kwart drie of meer kinderen. Het demografisch profiel van de steekproef komt overeen met het profiel van de Tarwewijk, namelijk een wijk met een jonge en kinderrijke bevolking.¹⁰ Als we kijken naar de sociaaleconomische status van de respondenten, zien we dat 43% een minimuminkomen heeft en vijftien procent een beneden gemiddeld inkomen. Dertig procent heeft een opleidingsniveau lager dan MBO en ruim veertig procent (44%) heeft moeite met het

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

lezen, schrijven of spreken van de Nederlandse taal. Tot slot beoordeelt ruim een kwart van de respondenten (27%) de eigen gezondheid als slecht of minder goed.¹¹

Diepte-interviews

Van de hierboven genoemde 350 respondenten gaven 168 mensen aan dat zij bereid waren mee te werken aan een vervolgonderzoek. Op basis van diverse criteria zijn 19 respondenten geselecteerd, waarvan uiteindelijk 11 mensen hebben meegewerkt aan een (fysiek) interview van ongeveer een uur, dat plaatsvond in februari 2025.

Onderzoeksbependingen

Zoals ieder onderzoek, kent ook dit onderzoek beperkingen. Onder andere de diversiteit in de aard van problemen en de aanpak daarvan maakt vergelijkingen en conclusies soms lastig. Ook kunnen taalbarrières en culturele verschillen een rol hebben gespeeld tijdens de afname van de vragenlijst. Daarnaast is er beperkt beschikbaar vergelijkbaar (inter)nationaal onderzoek.

Meer informatie over de methodologie, verzamelde data en beperkingen van het onderzoek is te vinden in de [Methodologische Verantwoording](#).

Uitkomsten

Hieronder worden de belangrijkste resultaten van het vragenlijstonderzoek weergegeven. Deze worden waar relevant aangevuld door resultaten uit de diepte-interviews.

Omvang en aard van de juridische problemen

Omvang ervaren juridische problemen

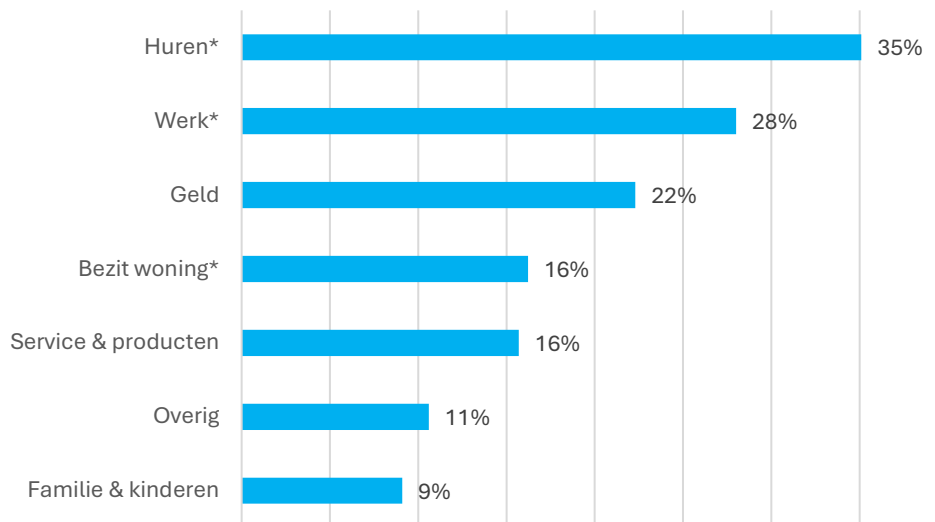
De meerderheid (54%) van de 350 Tarwewijk-respondenten aan de vragenlijst geeft aan tenminste één juridisch probleem op één of meerdere domeinen te hebben ervaren in de afgelopen twee jaar. In totaal ervaart 26% een probleem op één domein, 15% op twee domeinen, 8% op drie domeinen en 6% op vier of meer domeinen.

Ter vergelijking: in het landelijke onderzoek had 57% in 5 jaar tijd te maken met een juridisch probleem (2015-2019; Ter Voert & Hoekstra, 20219). Hoewel de onderzoeksopzetten verschillen en niet goed vergelijkbaar zijn, kunnen we voorzichtig aannemen dat er onder de bewoners van Tarwewijk meer juridische problemen voorkomen dan landelijk wordt gerapporteerd, omdat er over een korter tijdvak wordt gerapporteerd.

Domeinen waarbinnen problemen worden ervaren

De onderstaande figuur maakt inzichtelijk op welke juridische domeinen respondenten problemen ervaren.

¹¹ Voor een compleet overzicht van de achtergrondkenmerken van de respondenten, zie [Methodologische verantwoording](#)



Figuur 2: Juridische domeinen waarop minstens 1 probleem wordt ervaren door respondenten (n=350, meerdere antwoorden per respondent mogelijk)

** Percentages binnen de domeinen **huren**, **werk** en **bezit woning** zijn gebaseerd op het aantal respondenten die respectievelijk een woning huren (n=259), een baan hebben (n=218) en een woning bezitten (n=74).*

Huren van een woning wordt het vaakst genoemd door de ondervraagden als domein waar een juridisch probleem wordt ervaren. Respondenten die een woning huren, ervaren verschillende problemen, waaronder: leefbaarheid, zoals schimmel (42%), interactie met de verhuurder (22%), burenoverlast (21%) en woonstress, zoals een te hoge huur en te kleine woning voor het huishouden (15%). Het juridische probleem doet zich meestal voor met de verhuurder (69%), zoals een woningcorporatie, huisbaas, beheerder of Vereniging van Eigenaren. In vijftien procent van de gevallen zijn het de burens met wie de respondenten het probleem hebben.

Het domein **werk** is ook een vaak genoemd als een domein waarbinnen juridische problemen worden ervaren. Binnen de groep respondenten die een baan heeft, rapporteert meer dan een kwart problemen. Deze problemen gaan over de interactie met de werkgever (38%), salaris (19%), beëindiging dienstverband (18%), en ongezonde en/of onveilige werkomstandigheden (13%). In de helft van de gevallen is de werkgever (51%) met wie men het probleem heeft, in ruim een kwart van de gevallen de direct leidinggevende (26%).

Daarna volgt het domein **geld**. Ongeveer een vijfde van de respondenten ervaart problemen op het financiële vlak. Antwoorden die mensen hier geven, wijzen vooral op een algemene financiële kwetsbaarheid (69%), zoals een laag inkomen of schulden. Twaalf procent van de respondenten geeft aan problemen te hebben rondom belastingen, zoals problemen met teruggaven. Het merendeel van de respondenten met geldproblemen heeft een probleem met de overheid (56%). Bij ruim een kwart (28%) is het een andere persoon of organisatie (niet nader gespecificeerd). Mogelijk betreft dit geldproblemen in het persoonlijke netwerk van mensen, zoals informele schulden bij familie, vrienden of kennissen.

In het domein **service en producten**, tenslotte, hebben de ervaren problemen vooral betrekking op slechte service of hulp, slechte of verkeerde goederen. In de helft van de gevallen betreft het hier problemen met een winkel, webshop of postorderbedrijf. Bij het domein **overig** rapporteren respondenten vooral problemen in de interactie met de overheid, zoals slechte behandeling door

de overheid of politie. In deze categorie wordt de overheid ook het vaakst genoemd als partij met wie het probleem zich voordoet.¹²

In dit onderzoek ervaren respondenten vooral problemen op de domeinen huren, werk en geld. Verklaringen hiervoor kunnen deels gezocht worden in de demografische kenmerken van de Tarwewijk, namelijk het grote aantal huurwoningen (78%), een substantieel aandeel huishoudens met een laag inkomen (ruim 30%) en het – naar schatting – grote aantal arbeidsmigranten dat in de wijk woont. Deze groep heeft relatief vaak te maken met tijdelijke arbeidscontracten.¹³

Wie hebben er juridische problemen?

Het ervaren van juridische problemen hangt samen met sommige achtergrondkenmerken van de respondenten. De factoren leeftijd, opleiding en gezondheid spelen hierin een belangrijke rol; deze factoren houden allemaal statistisch significant verband met het voorkomen van juridische problemen ($p < 0.05$). Daarentegen spelen de factoren geslacht, huishoudtype, inkomen of problemen met de Nederlandse taal geen significante rol in het ervaren van juridische problemen.

Als we inzoomen op bovengenoemde (significante) factoren, zien we dat jongvolwassenen (18-34 jaar) vaker problemen rapporteren (67%) en 55-plussers minder vaak (38%). Hoogopgeleiden ervaren vaker problemen (68%) dan laagopgeleiden (43%). Respondenten met een minder goede gezondheid rapporteren vaker problemen (72%) dan degenen die zichzelf gezond noemen (46%).¹⁴

De relatie tussen een kwetsbare positie en juridische problemen blijkt dus niet eenduidig te zijn. De Geschilbeslechtingsdelta 2019 en diverse internationale studies geven aan dat lagere inkomensgroepen en mensen met een sociale achterstand vaker juridische problemen ervaren (Ter Voert & Hoekstra 2019; OESO 2019; Buck e.a. 2005; Currie 2007; Pleasence e.a. 2015). Tegelijkertijd blijken maatschappelijk meer actieve mensen (jonge mensen, hoger opgeleiden, werkenden), net als in dit onderzoek in de Tarwewijk, vaker een juridisch probleem te hebben (Hoekstra & Ter Voert 2022). Dit komt doordat zij meer interacties en transacties hebben en dus simpel weer meer kan hebben om problemen te krijgen (Sykes, 1969). Verder is bekend dat juridische problemen vaak gepaard gaan met andere moeilijkheden, zoals fysieke of psychische klachten. Bovendien ervaren mensen in een kwetsbare positie met juridische problemen meer gezondheidsproblemen, zoals stress en slaapproblemen (Hoekstra & Ter Voert 2022). Dit laatste zien we ook bij de diepte-interviews.

Uit de diepte-interviews komt het beeld naar voren dat verschillende bewoners negatieve gevoelens ervaren door de juridische problemen waarmee zij te maken hebben. Geïnterviewden geven aan last te hebben (gehad) van gevoelens van stress, frustratie, angst, boosheid, radeloosheid, zich niet gehoord voelen en onrechtvaardigheid. Daarnaast geven diverse respondenten aan financiële zorgen te ervaren als gevolg van de juridische kwesties waarmee zij te maken hebben, zoals het niet verlengen van contracten, onverwachte kosten en het verlies van inkomen.

¹² Voor een compleet overzicht van de genoemde soorten problemen per domein, zie bijlage [Methodologische verantwoording](#) (2.2).

¹³ Er zijn geen concrete cijfers van het aantal in Tarwewijk woonachtige arbeidsmigranten. Daarnaast zouden velen niet officieel ingeschreven staan. Volgens een recente schatting zou een op de drie bewoners van de wijk arbeidsmigrant zijn, zie Gemeente Rotterdam, 'Motie EU Arbeidsmigranten' (9 april 2025), en deze groep is vaker kwetsbaar op de arbeidsmarkt, zie [De arbeidsmarktpositie verklaart | UWV](#)

¹⁴ Zie bijlage [Methodologische verantwoording](#) (5.1).

Aanpak van juridische problemen

De acties die respondenten ondernemen voor het aanpakken van juridische problemen zijn uiteenlopend. De meerderheid van de respondenten zoekt zelf informatie op internet of vraagt eigen netwerk of experts/organisaties om advies. Ongeveer de helft start een procedure (zoals een schriftelijke klacht, bezwaarschrift of een zaak bij de Huurcommissie) of onderneemt een andere, niet nader gespecificeerde, actie.

Actie ondernomen?

Honderdzesenzeventig van de 190 respondenten met tenminste één probleem (ongeacht welk domein) hebben hierop actie ondernomen (77%). De mate waarin mensen actie ondernamen kwam grotendeels overeen voor alle domeinen, alleen op het domein werk werd 'slechts' in de helft van de gevallen actie ondernomen. Opmerkelijk is dat respondenten die moeite hebben met de Nederlandse taal, minder vaak actie ondernemen om het juridisch probleem op te lossen.

Wat doen mensen aan hun probleem?

De mensen die actie hebben ondernomen voor minimaal één probleem (n=146) hebben daarvoor verschillende wegen bewandeld, namelijk: zelf informatie gezocht op internet (82%), advies of hulp gevraagd aan eigen netwerk (familie, vrienden, kennissen of collega's; 72%) of advies of hulp gezocht bij een expert of organisatie (71%). De helft van de respondenten heeft voor minimaal één probleem een procedure gestart (53%), en 49% van de respondenten heeft een andere niet nader toegelichte actie ondernomen.

Wat zijn redenen om geen actie te ondernemen?

De respondenten die op ten minste één domein (nog) niets hebben gedaan aan hun probleem of problemen geven hier verschillende redenen voor. De vaakst genoemde reden is het idee dat het geen zin heeft om iets te doen (28%). Een andere belangrijke belemmering is dat mensen niet weten naar welke expert of organisatie zij kunnen gaan voor hulp (18%). Beide belemmeringen zien we ook als meest genoemde redenen terug op de thema's werk, huren en geld.

De geïnterviewde bewoners blijken allemaal op een bepaalde manier actie ondernomen te hebben om hun problemen aan te kaarten of op te lossen, maar ergens in het proces zijn ze gestopt of afgehaakt. De reacties op de vraag waarom ze geen (verdere) of slechts beperkt actie hebben ondernomen, lopen uiteen. Meestal blijkt het te gaan om een combinatie van factoren, waaronder financiële barrières, onbekendheid of gebrek aan kennis (t.a.v. hulpinstanties, rechten en juridische zaken), taalbarrières, een gebrek aan vertrouwen, stress, angst voor administratieve lasten, angst voor gevolgen, gebrek aan tijd en energie, en een gebrek aan ondersteuning en duidelijkheid. Hieronder wordt ingegaan op enkele van deze barrières.

Ervaren drempels in toegang tot rechtshulp

In het vragenlijstonderzoek wijst slechts 5% van de respondenten financiële kosten aan als reden voor het niet ondernemen van actie. Echter, tijdens de interviews worden de (verwachte) kosten van juridische hulp relatief vaak genoemd als een belangrijke belemmering. Dit weerhoudt geïnterviewden ervan vervolgstappen te ondernemen. Enkel wisten bij aanvang van hun probleem niet van het bestaan van gratis rechtshulp af. Sommigen gaan ervan uit dat ze geen toegang hebben tot betaalbare, of gratis, juridische hulp. Anderen hebben het idee dat je eerst aan een bepaalde toets voor een laag inkomen moet voldoen voordat je ergens voor gratis hulp aan mag kloppen. Zoals een geïnterviewde man het verwoordde: *"Ik heb wel gebeld, maar dan moet je weer een afspraak maken en moet je een bedrag betalen. Als je werkt, dan moet je toch betalen?"* [respondent 1, diepte-interviews]

Uit de interviews komt het beeld naar voren dat mensen niet goed weten tot wie ze zich kunnen wenden voor juridische hulp. Bij een nieuw probleem geven mensen aan dat zij vaak (geneigd zijn) eerst hulp te zoeken bij de gemeente of het Juridisch Loket. Je Goed Recht blijkt maar bij enkele geïnterviewden bekend te zijn. Desondanks kennen de deelnemers vaak wel House of Hope, waar Je Goed Recht gevestigd is. Verder vertrouwt een aantal geïnterviewden op hun sociale netwerk of een vertrouwenspersoon op hun werk als het gaat om juridische hulp.

Daarnaast geven geïnterviewden aan dat ze niet (goed) op de hoogte zijn van hun rechten, de regels en procedures. Een gebrek aan kennis belemmert deze mensen in het zetten van de juiste stappen en het verkrijgen van hulp; dit geldt zowel voor respondenten met een lager als met een hoger opleidingsniveau.

Enkele mensen geven aan dat ze vanwege hun niet-Nederlandse herkomst en het niet beheersen van de Nederlandse taal moeilijkheden ervaren. Zoals een geïnterviewde vrouw het verwoordde: *“Als ik het had geweten, dan had ik natuurlijk hulp gevraagd, maar ik wist het niet want in [land van herkomst] doen we dat [hulp vragen] niet.”* En: *“Ik voelde me echt verloren omdat ik de taal niet kende en het systeem niet kende.”* [respondent 3, diepte-interviews] Enkele geïnterviewden noemen ook het gebrek aan een ondersteunend netwerk in Nederland, zoals familie en vrienden, als een belemmering in de zoektocht naar hulp – *“Ik wist niet wat te doen en ik ging eerst naar onze huisarts (...). Ik wist echt niet wat te doen. Ik heb geen familie, ik heb niemand hier.”* [respondent 2, diepte-interviews]

Uit de interviews blijkt dat sommige mensen door (eerdere) negatieve ervaringen, zoals het verkrijgen van verkeerde of onvolledige informatie of het niet nakomen van afspraken, wantrouwen voelen naar personen of instanties die hen zouden moeten helpen. Dit gebrek aan vertrouwen ontmoedigt deze mensen om (verdere) juridische stappen te ondernemen, zelfs als ze weten dat ze mogelijk in hun recht staan. Een geïnterviewde vrouw zei: *“Op dat moment wist ik ook niet dat ik juridische stappen kon ondernemen. Maar als ik wist dat het kon, dan had ik lang getwijfeld of ik het dan ging doen. Of het de moeite waard was voor die zes maanden, als ik toch al wist dat ik wegging.”* [respondent 11, diepte-interviews]

Sommige mensen zien op tegen het papierwerk, bijvoorbeeld het verzamelen en indienen van alle benodigde documenten. Tijdens een interview vertelde een vrouw: *“(...) als je zo'n gesprek aangaat of zo'n onderzoek of je rechten probeert terug te halen, dan brengt dat heel veel emotie ook met zich mee, en administratief gerommel. Daar hou ik persoonlijk niet zo van.”* [respondent 7, diepte-interview] Een aantal geïnterviewden geeft aan behoefte te hebben aan iemand die hen door het proces kan begeleiden en duidelijke, uitvoerbare adviezen kan geven, zonder extra administratieve lasten.

Advies of hulp van expert of organisatie

De respondenten die voor ten minste één probleem advies of hulp hebben gevraagd bij een expert of organisatie (n=103), doen dit vaak bij de partij met wie ze het probleem hebben, zoals de verhuurder, werkgever of overheid.

Eenenveertig procent van de respondenten geeft aan dat zij terecht zijn gekomen bij rechtshulp. Het gaat hier om verschillende soorten rechtshulp, zoals het Juridisch Loket of een advocaat. Vooral binnen het domein werk is hulp/advies gezocht bij een expert of organisatie, maar ook binnen de domeinen geld en huren is contact opgenomen met een expert of organisatie.

Hoe zijn mensen bij deze partij terecht gekomen?

Aan de bewoners die aangaven hulp te hebben gezocht bij een expert of organisatie is gevraagd hoe zij bij deze partij terecht zijn gekomen (meerdere antwoorden waren mogelijk). Het overgrote deel gaf aan 'op een andere manier' bij een expert of organisatie terecht te zijn gekomen (83%); via de vragenlijst is dit niet verder uitgevraagd. Voor de helft van de problemen (53%) zijn respondenten door informatie op internet of sociale media bij een bepaalde expert of organisatie terechtgekomen.

Tevredenheid over hulp of advies

Van 92 respondenten is bekend hoe tevreden ze zijn over de ontvangen hulp of advies. Gemiddeld genomen scoort de ontvangen hulp/advies een 3,3 op een schaal van 1 (zeer ontevreden) tot 5 (zeer tevreden). Het gaat hier om de algehele tevredenheid over de hulp/advies van meerdere experts en/of organisaties, zonder onderscheid tussen (typen) organisaties. Wanneer alleen gekeken wordt naar rechtshulp, zoals die van het Juridisch Loket of een advocaat (n=43), ligt dit gemiddelde ongeveer gelijk (3,4).

Uit de diepte-interviews komt het beeld naar voren dat veel geïnterviewden zich niet goed geholpen voelen door de organisaties of personen waar zij hulp zochten. Sommige geïnterviewden geven aan wel advies te hebben ontvangen, maar geen concrete hulp of oplossing voor hun probleem. Een aantal geïnterviewden voelde zich weliswaar in eerste instantie goed geholpen, maar raakte gefrustreerd door lange wachttijden en het niet nakomen van afspraken. Hierdoor kregen zij het gevoel vergeten te worden en slechts een nummer te zijn. Een deel van de geïnterviewde bewoners geeft aan dat zij een houding van begrip en steun van hulpverlenende instanties hebben gemist en zich in plaats daarvan afgewezen of ontmoedigd voelden. Soms zijn geïnterviewden ontevreden omdat andere organisaties of betrokkenen, zoals werkgevers of verhuurders, hun verantwoordelijkheid niet namen. Tenslotte geven enkele respondenten aan onvoldoende of verkeerd voorgelicht te zijn, waardoor zij geen verdere stappen hebben ondernomen.

Afloop van het juridische probleem

Van alle respondenten met tenminste één probleem (n=190) geeft bijna 72% aan dat tenminste één van deze problemen nog bestaat. Voor de respondenten die aangeven advies te hebben ingewonnen bij een partij die rechtshulp verleent, is dit percentage zelfs hoger (81%). Respondenten geven aan dat vooral op de domeinen huren (78%) en geld (72%) het probleem nog bestaat; voor werk is dit percentage het laagst (26%). De respondenten die aangeven dat hun probleem niet meer bestaat (n= 53), geven hiervoor de verschillende redenen op: het probleem is verdwenen, bijvoorbeeld door verhuizing of een andere baan, de respondent laat het rusten of de respondent en de andere partij zijn er samen uitgekomen. Slechts in enkele gevallen is aangegeven dat het probleem niet meer bestaat door een beslissing van bijvoorbeeld een rechter.¹⁵ De respondenten die hebben aangegeven dat tenminste één probleem is afgelopen, zijn tamelijk tevreden over de afloop hiervan.

Bekendheid met instanties

Aan respondenten is tot slot gevraagd met welke (acht opgesomde) instanties in Rotterdam, waaronder Je Goed Recht, zij bekend zijn. De antwoorden laten zien dat de Vraagwijzer het meest bekend is (69%), gevolgd door het Juridisch Loket (68%). Op afstand volgt de dienstverlening van

¹⁵ Zie bijlage [Methodologische verantwoording](#) (5.4).

de Sociale Raadsliden (33%) en Stichting Rechtswinkel Rotterdam (28%). Veel minder bekend zijn respondenten met Je Goed Recht (16%) en Budgetmaatjes010 (15%). Fonds De Loods (4%) en Stichting Nieuw Vaarwater (3%) zijn beiden amper bekend. Veertien procent van de respondenten is met geen enkele instantie bekend.

Respondenten met (minimaal) één juridisch probleem zijn vaker bekend met het Juridisch Loket en de Vraagwijzer dan mensen zonder problemen. Respondenten zonder problemen kennen de andere instanties beter dan respondenten met minstens één probleem, maar het gaat hier om kleine verschillen. Wat opvalt is dat bewoners met een minimum en beneden gemiddeld inkomen gemiddeld significant minder instanties kennen. Dit geldt ook voor respondenten die moeite hebben met de Nederlandse taal.

Verbetersuggesties van de geïnterviewden

Tijdens de diepte-interviews is aan de respondenten gevraagd hoe zij beter geholpen hadden kunnen worden en wat hen zou motiveren om in de toekomst contact op te nemen met hulporganisaties. Hier zijn enkele aandachtspunten uitgekomen:

- *Fysiek toegankelijke hulporganisaties en bekendheid in de wijk*

Geïnterviewden benadrukken het belang van fysieke locaties waar zij hun verhaal kunnen doen en een luisterend oor kunnen vinden, bij voorkeur in hun eigen wijk. Organisaties zouden wijkbewoners actiever moeten informeren over wie ze zijn en wat ze doen. Ze kunnen hun aanwezigheid in de wijk en hun dienstverlening onder de aandacht brengen door middel van flyers, artikelen in lokale kranten (bijvoorbeeld de Havenloods) en zichtbare locaties.

- *Duidelijke uitleg en persoonlijke begeleiding*

Zoals hierboven al aangegeven, geeft een aantal geïnterviewden aan behoefte te hebben aan persoonlijke begeleiding met duidelijke adviezen, het liefst gedurende het hele proces. Zoals een respondent het verwoordt: “(...) iemand die luistert naar je verhaal inderdaad, en die dan eigenlijk wel een plan van aanpak maakt.” [respondent 7, diepte-interview]

- *Directe actie en vertrouwen*

Verschillende mensen geven aan dat ze willen dat hun problemen direct worden aangepakt en dat zij kunnen vertrouwen op een oplossing. Ze hebben behoefte aan duidelijke afspraken en communicatie over tijdlijnen. Het nakomen van afspraken en beloften is hierbij van groot belang.

- *Informatie in meerdere talen*

Voor nieuwkomers is het belangrijk dat informatie over beschikbare hulp in meerdere talen beschikbaar is. Een boekje met alle benodigde informatie over (mentale) gezondheidszorg, juridische bijstand en financiële hulp kan hierbij helpen.

- *Informatie via andere kanalen*

Informatie over rechtshulp kan volgens geïnterviewden ook worden bevorderd via instanties die al met mensen in contact zijn, zoals het UWV; deze instanties kunnen hen wijzen op de mogelijkheden tot juridische hulp.

Conclusies

De omvang en aard van juridische problemen én welke belemmeringen inwoners van de Tarwewijk in een kwetsbare positie ervaren in de toegang tot rechtshulp, is de centrale focus van dit onderzoek. Beschikbare en goed functionerende rechtshulp is essentieel voor de toegang tot het recht, vooral voor rechtszoekenden in een kwetsbare positie. Veel mensen zijn daarvoor afhankelijk van laagdrempelige juridische ondersteuning (Eijkman 2017; Eijkman & Van Eijk 2024).

Dit onderzoek onder bewoners in een kwetsbare positie van de Tarwewijk maakt duidelijk dat juridische problemen niet op zichzelf staan. Vaak is er sprake van een combinatie van verschillende, met elkaar samenhangende en (in sommige gevallen) elkaar versterkende factoren die de toegang tot rechtshulp belemmeren. Barrières die in dit onderzoek naar voren zijn gekomen, zijn bovenal: gezondheidsklachten, taalbarrières, gebrek aan kennis en vertrouwen, angst en het ontbreken van een ondersteunend netwerk. Dergelijke barrières zorgen ervoor dat veel mensen geen rechtshulp zoeken, of na de eerste stappen afhaken, zelfs als ze weten dat ze mogelijk in hun recht staan.

Het is daarom belangrijk dat juridische dienstverlening laagdrempelig en toegankelijk is voor alle bewoners in de Tarwewijk. Organisaties moeten zorgen dat ze zichtbaar en bekend zijn in de wijk. Daarnaast is het belangrijk dat er wordt samengewerkt tussen organisaties en diensten, zoals de gemeente en welzijnsorganisaties, die mensen kunnen doorsturen naar juridische dienstverleners.

Verschillende respondenten uit het onderzoek geven aan dat ze weinig vertrouwen hebben in instanties (of 'het systeem'), bang zijn voor administratieve lasten en/of moeite hebben met de Nederlandse taal. Tijdens de interviews geven sommige bewoners aan dat de juridische problemen bij hen tot mentale problemen leiden, vooral angst en stress. Ook daarom is het belangrijk dat rechtshulp benaderbaar en laagdrempelig is, een luisterend oor kan bieden en oog heeft voor de persoon achter het probleem. Nog beter is het als rechtshulp kan aansluiten bij de behoeften van mensen, zoals ondersteuning in meerdere talen en hulp bij digitale zaken.

Uit dit onderzoek komt het beeld naar voren dat juridische problemen impact hebben op de gezondheid en het welzijn van inwoners van de Tarwewijk. Meer inzicht in deze relatie of wisselwerking is echter nodig, zodat kennis en ervaringen kunnen bijdragen aan het verbeteren van (sociaal)juridische dienstverlening, niet alleen voor de inwoners in de Tarwewijk, maar voor alle inwoners van Rotterdam.

Geraadpleegde literatuur

Buck, A., Balmer N. & Pleasence P. (2005). Social Exclusion and Civil Law: Experience of Civil Justice Problems among Vulnerable Groups. *Social Policy & Administration* 39:3, 302-322.

Currie, A. (2007). *The legal problems of everyday life. The nature, extent and consequences of justiciable problems experienced by Canadians*. Canada: Department of Justice.

Eijkman, Q. & Eijk, E. van (2024). Onderzoek naar toegankelijke (rechts)hulp: een versterking van de rechtsstaat? *Justitiële Verkenningen* 50:3, 25-36.

Eijkman, Q. (2017). Laat juridische zelfredzaamheid geen fictie zijn. *Sociale Vraagstukken*.

Hoekstra, M.S. & Voert, M.J ter (2022). Komen juridische problemen harder aan bij burgers in kwetsbare omstandigheden? *Recht der Werkelijkheid* 43:3, 10-35.

Mayo, M., Koessler, G., Scott, M., Slater, I. (2014). *Access to Justice for Disadvantaged Communities*. Bristol: Bristol University Press.

OESO (2019). *Equal access to justice for inclusive growth: Putting people at the centre*. Parijs: OECD Publishing.

Pleasence, P., Balmer, N.J., Hagell, A. (2015). *Health inequality and access to justice: Young people, mental health and legal issues*. Londen: Youth Access.

Sykes, G. M. (1969). Legal Needs of the Poor in the City of Denver. *Law & Society Review*, 4(2), 255-277

UWV. [De arbeidsmarktpositie verklaart | UWV](#) geraadpleegd op 5 mei 2025.

Voert, M.J. ter & Hoekstra, M.S. (2019). *Geschiedbeslechtingdelta 2019. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers* (Cahier 2020-18), Den Haag: WODC.

Vrooman, C., Boelhouwer, J., Iedema, J., Torre, A. van der (2023). *Eigentijdse ongelijkheid. De postindustriële klassenstructuur op basis van vier typen kapitaal. Verschil in Nederland 2023*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.