



Universiteit
Antwerpen

Geschillenbeslechtsingsbarometer België: houdingen en ervaringen van burgers met de afhandeling van juridische problemen

**Resultaten van een grootschalige bevraging van de Belgische bevolking, uitgevoerd
door de Universiteit Antwerpen, YouGov en Conflicool**

Prof. dr. Stefan Rutten, Universiteit Antwerpen

Oktober 2022

Overzicht

1. Opzet en structuur
2. Deelnemers
3. Eerste bevindingen

1. Opzet en structuur

1.1. Doelstelling

- **Gegevens verzamelen van de Belgische bevolking over:**
 - de bekendheid van de burger met en de houding van de burger tegenover manieren om problemen en geschillen af te handelen
 - de concrete ervaringen van burgers met problemen en geschillen (indien ze daarbij betrokken waren de afgelopen drie jaar)
 - enkel particuliere geschillen, geen geschillen als ondernemer / onderneming

1.2 Structuur

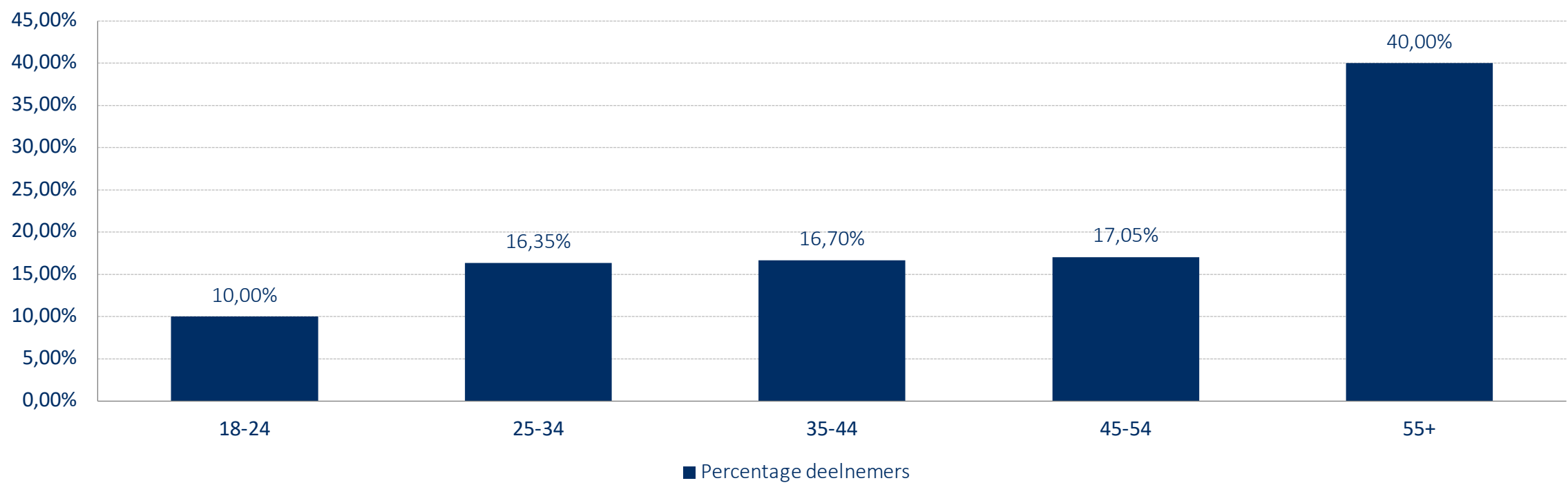
- **Vragenlijst bestaande uit twee delen, 27 vragen in total:**
 - (1) Vragen 1-15 verzamelen informatie aangaande de houding van de deelnemers met betrekking tot het afhandelen van geschillen
 - (2) Vragen 16-27 betreffen de concrete ervaringen van de deelnemers met het omgaan met geschillen de afgelopen drie jaar (enkel beantwoord door deelnemers die effectief betrokken waren bij een geschil)

2. Deelnemers

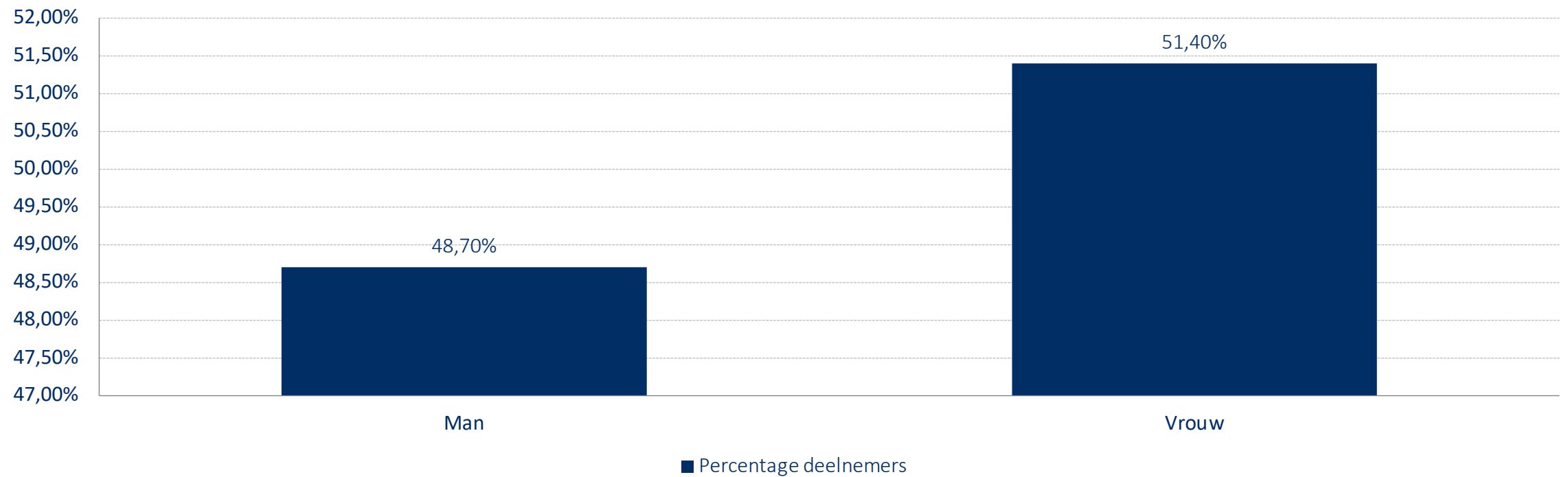
2. Deelnemers

- 2005 Belgische inwoners uit het representatief panel van YouGov
- evenwichtig geselecteerd wat betreft:
 - leeftijd
 - geslacht
 - geografische spreiding
 - opleidingsniveau

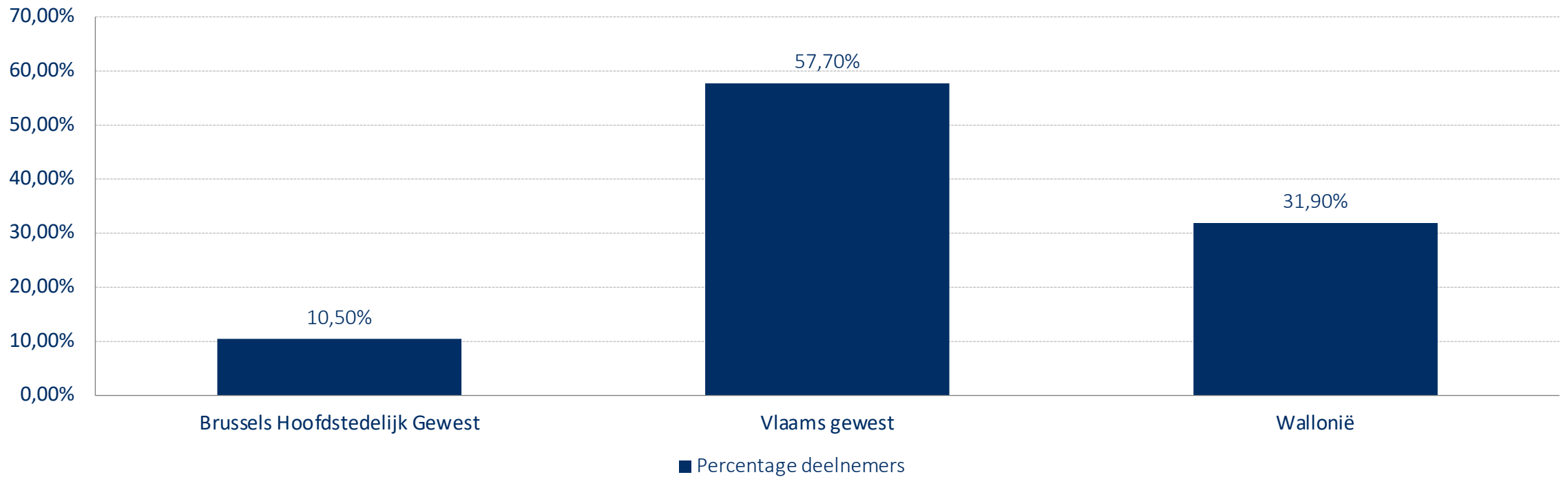
Leeftijd



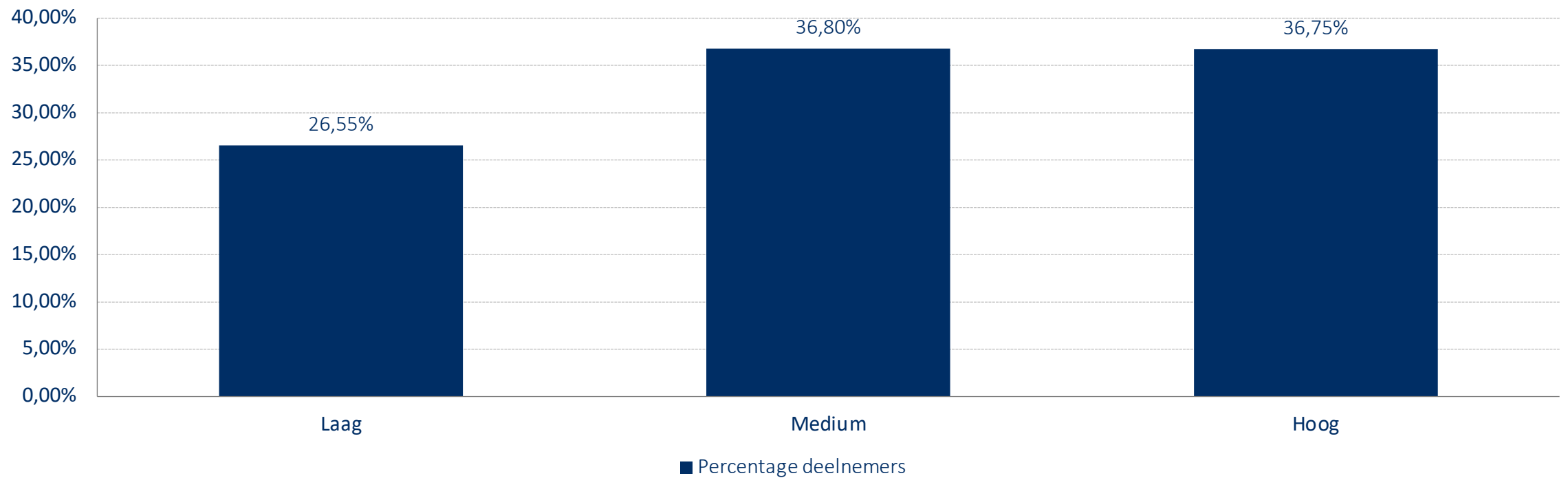
Geslacht



Geografische spreiding



Opleidingsniveau



3. Voorlopige resultaten

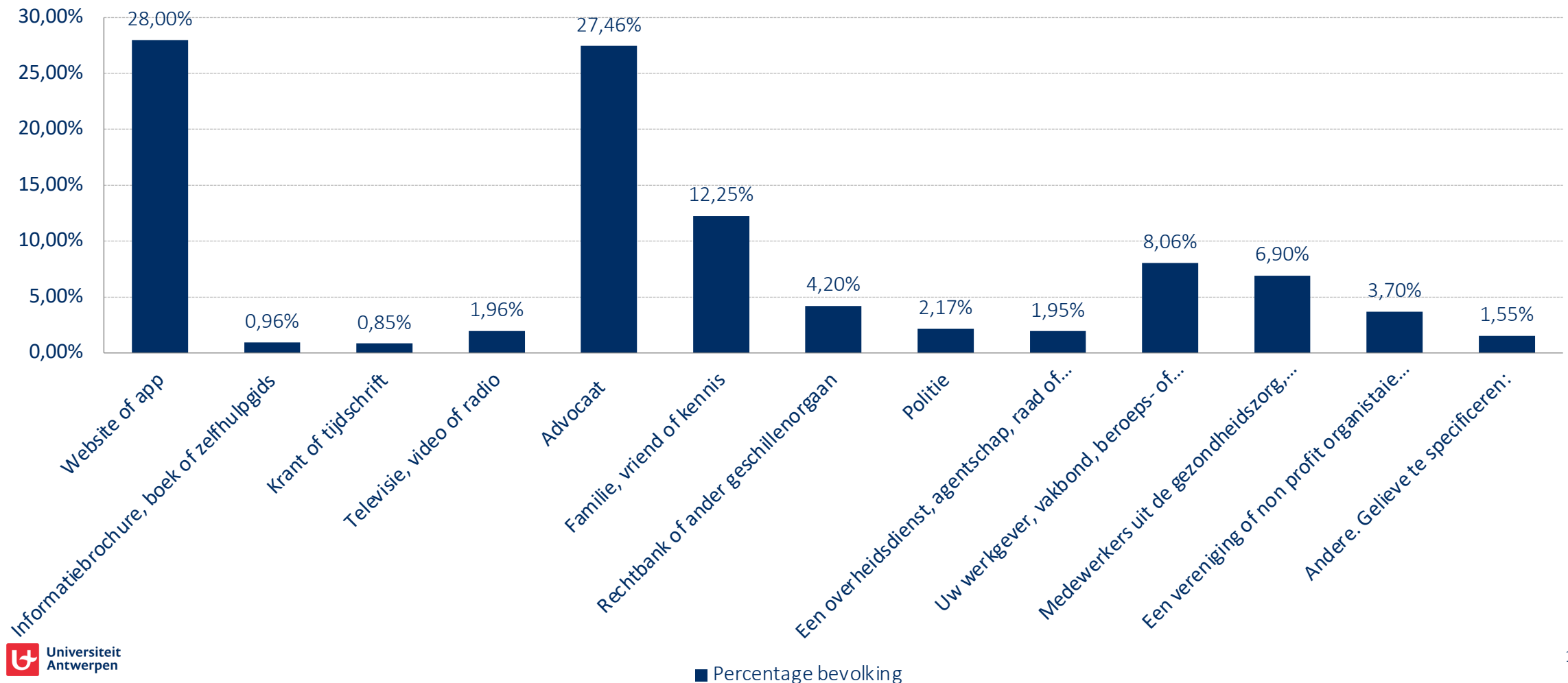
3.1 Ingesteldheid t.a.v. de verschillende wijzen van conflictafhandeling

In dit deel van de enquête werd informatie verzameld over:

- informatiebronnen waarop burgers een beroep doen wanneer ze verwikkeld geraken in een geschil
- factoren die de keuze voor een wijze van conflictafhandeling beïnvloeden
- vertrouwdheid met en perceptie van bemiddeling
- de perceptie van de burger t.a.v. ODR

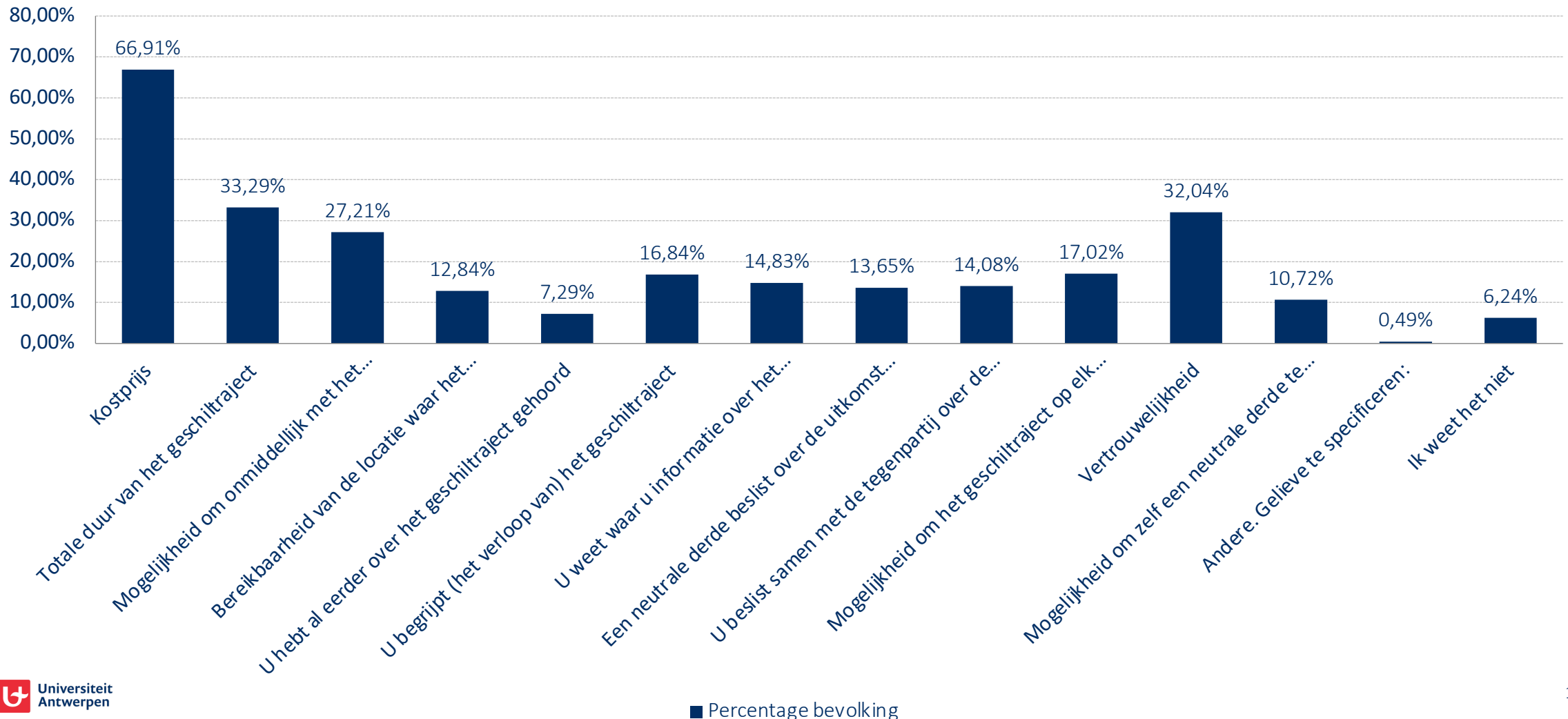
Informatiebronnen bij geschillen

Als u aan belangrijke problemen en geschillen denkt waarmee mensen in het dagelijks leven te maken krijgen - zoals een kennelijk onredelijk ontslag of een arbeidsongeval, een huisuitzetting of een echtscheiding - wat zou dan uw EERSTE informatiebron zijn om u te helpen het probleem beter op te lossen? (Gelieve één antwoord te kiezen)



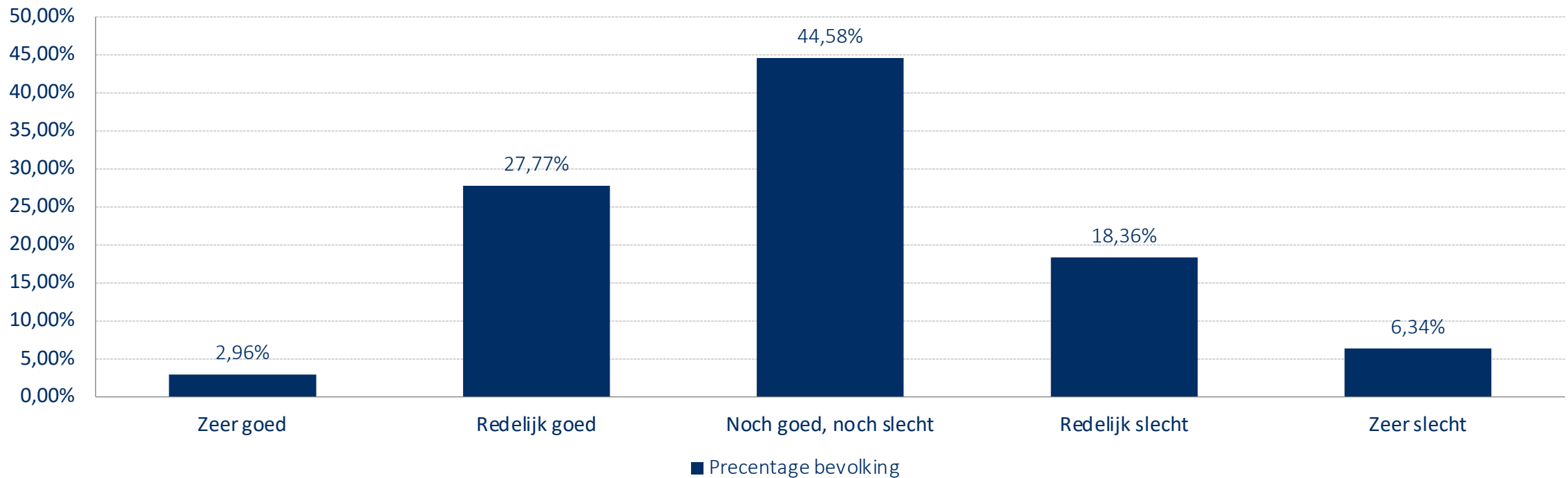
Factoren bij de keuze van een wijze van conflictafhandeling

Welke factor(en) zou(den) uw beslissing beïnvloeden om een bepaalde manier te kiezen om belangrijke problemen te behandelen? (Selecteer alle aspecten die uw keuze beïnvloeden – u mag meerdere factoren aanduiden)



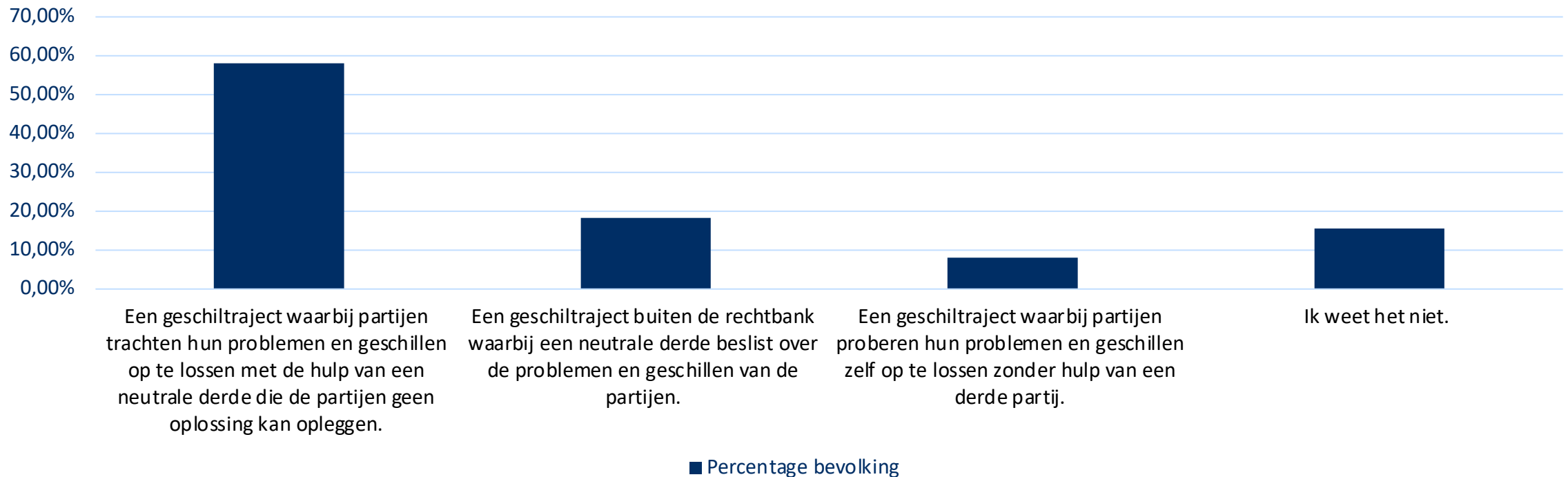
Vertrouwen in de Belgische rechtbanken

Hoe goed of slecht zijn rechtbanken in België volgens u in het aanpakken van belangrijke problemen en geschillen? (Gelieve één antwoord te kiezen)



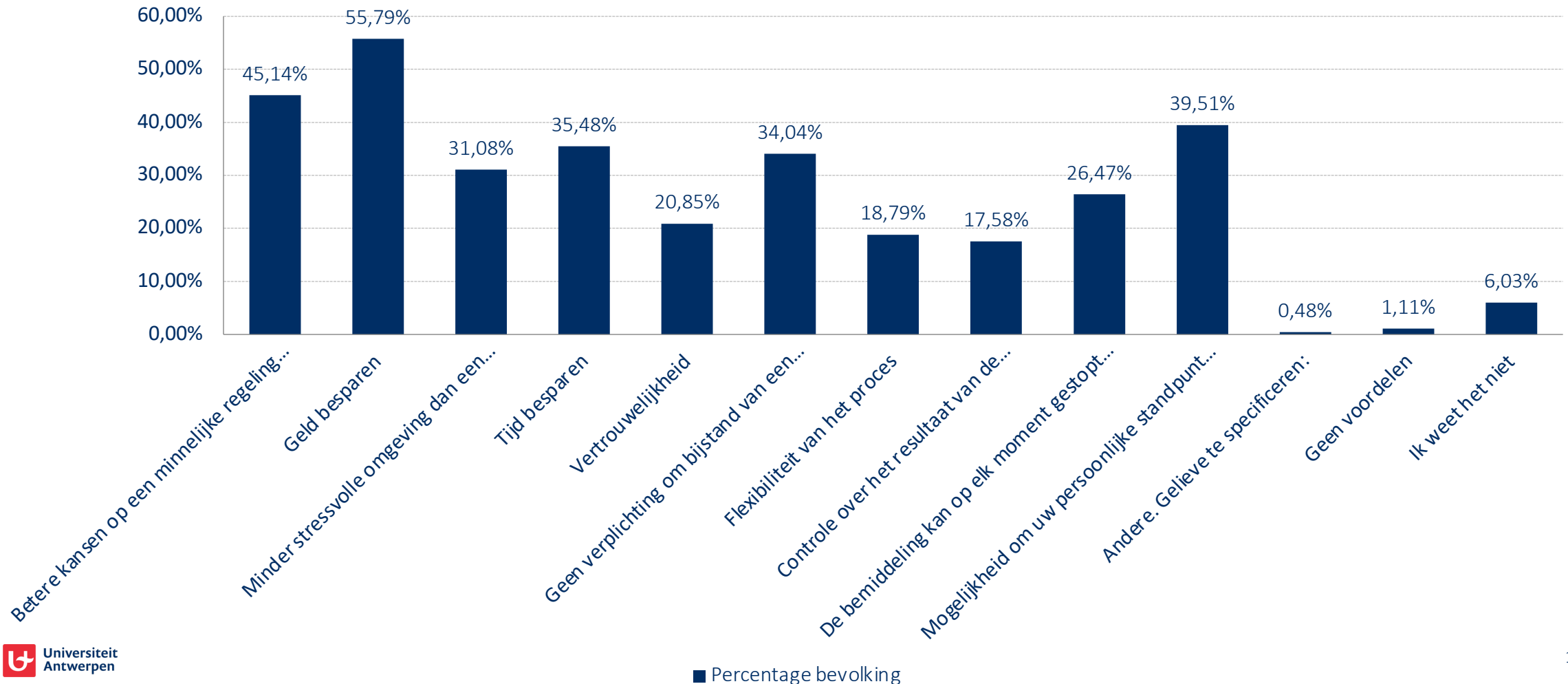
Vertrouwdheid met het begrip “bemiddeling”

Welke van de volgende omschrijvingen is, voor zover u weet, de meest nauwkeurige definitie van "bemiddeling"? Als u het niet weet, duidt u antwoord d) aan. Gelieve niet te gissen. (Gelieve één antwoord te kiezen)



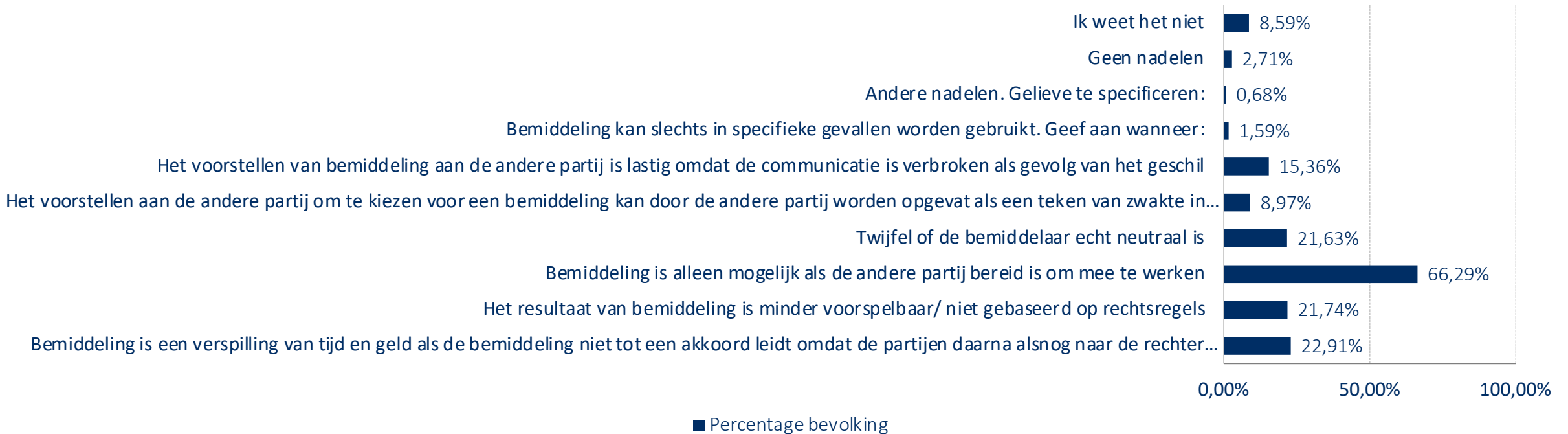
Motieven om voor bemiddeling te kiezen

De volgende voordelen worden vaak aangevoerd als redenen om geschillen via bemiddeling op te lossen. Welke van de volgende voordelen zou u het meest in overweging nemen om bemiddeling te gebruiken indien u met een geschil zou worden geconfronteerd? (Selecteer alle aspecten die van toepassing zijn)



Redenen om niet voor bemiddeling te kiezen

Aan de andere kant zijn er een aantal redenen waarom sommige mensen terughoudend staan ten opzichte van bemiddeling. Welke van de volgende elementen zouden u het meest doen aarzelen om uw geschil via bemiddeling op te lossen? (Selecteer alle aspecten die van toepassing zijn)



Rechtbank of bemiddeling?

Stelt u zich voor dat u met iemand een geschil over de volgende kwesties hebt. Zou u er de voorkeur aan geven de kwestie via bemiddeling of via de rechter op te lossen?

	Bemiddeling	Rechtbank	Geen van beide	Weet niet
Een lopende, langdurige (juridische) relatie	43,54%	43,56%	4,50%	8,41%
Een eenmalige juridische relatie zonder toekomstige contacten	53,14%	11,77%	23,78%	11,31%
Een eindigende relatie met toekomstige contacten	46,54%	36,80%	7,91%	8,75%
Groot geldbedrag	19,59%	66,55%	5,13%	8,72%
Klein geldbedrag	69,61%	7,88%	15,15%	7,37%
Intellectuele eigendom of auteursrecht	17,42%	62,44%	6,08%	14,06%
Ingewikkelde feitelijke of juridische kwesties	10,41%	75,52%	3,97%	10,10%
Eenvoudige feitelijke of juridische kwesties	62,41%	20,95%	5,67%	10,97%

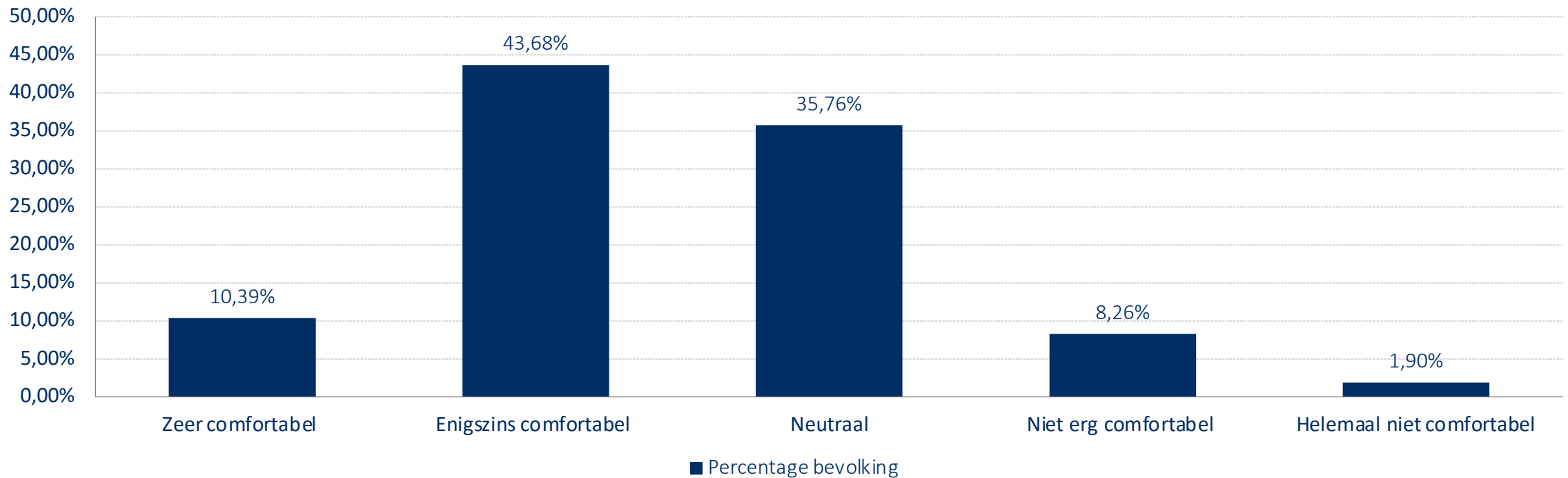
Rechtbanken of bemiddeling?

Stel je voor dat je in conflict was met iemand in de volgende situaties. Wilt u het probleem oplossen via bemiddeling of via de rechter?

	Bemiddeling	Rechtbanken	Geen van beide	Ik weet het niet.
Binnen je familie	65,38%	6,68%	21,27%	6,67%
Met iemand op uw werkplek, of met uw werkgever	58,09%	25,22%	9,14%	7,55%
Met een organisatie of bedrijf	27,99%	59,28%	4,46%	8,27%
Met een buurman	74,19%	9,19%	9,53%	7,10%
Met iemand die je niet kent	32,41%	45,70%	7,96%	13,93%
Met iemand die erg emotioneel betrokken is	57,13%	15,64%	11,34%	15,90%

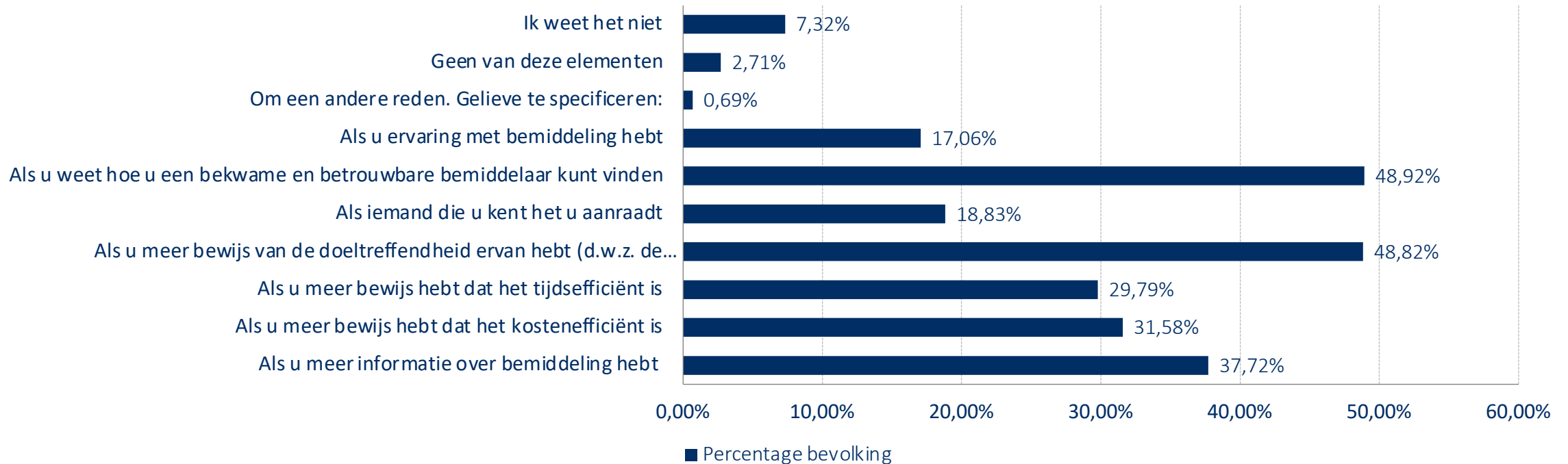
Mate van vertrouwen in bemiddeling

Hoe comfortabel zou u het vinden om problemen en geschillen via bemiddeling op te lossen, als u dat al zou doen? (Gelieve één antwoord te kiezen)



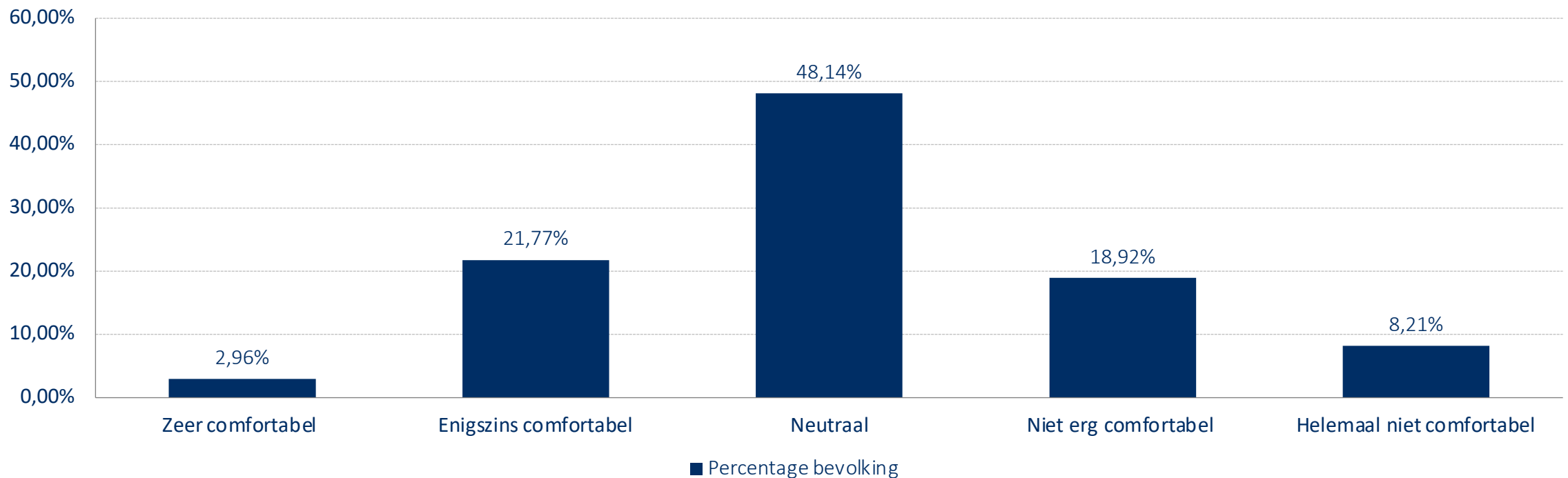
Factoren die het vertrouwen in bemiddeling zouden verhogen

U zal zich (nog) meer op uw gemak voelen bij het oplossen van problemen en geschillen via bemiddeling (Selecteer elk element dat van toepassing is):



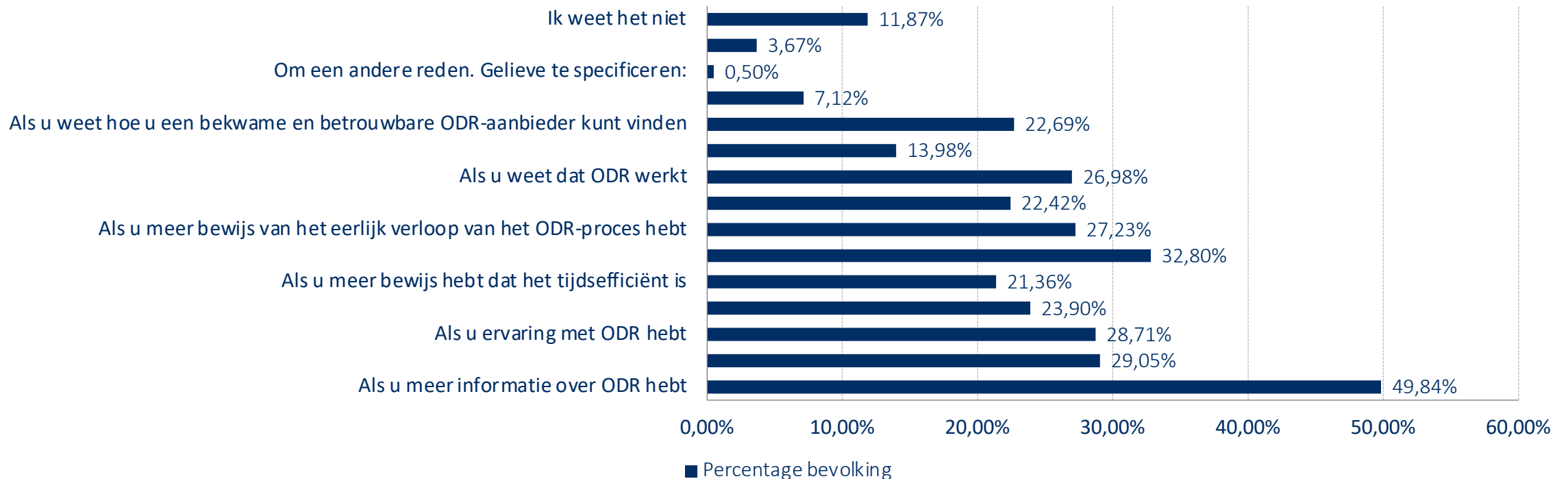
Mate van vertrouwen in ODR

Hoe comfortabel zou u het vinden om uw geschillen via ODR op te lossen, als u dat al zou doen? (Gelieve één antwoord te kiezen)



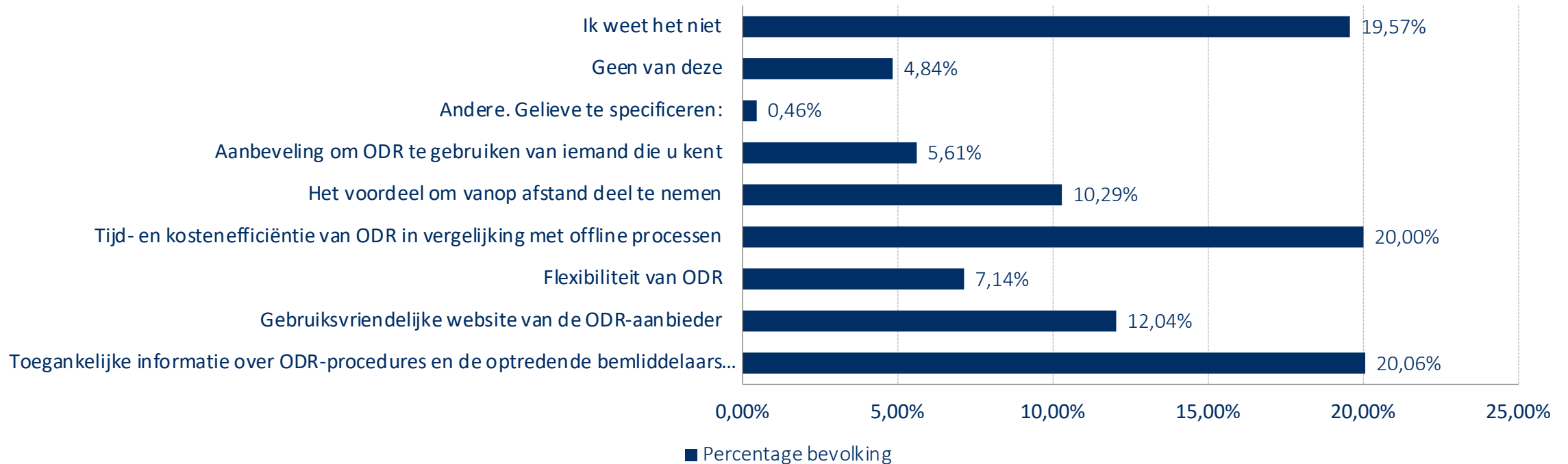
Factoren die het vertrouwen in ODR zouden verhogen

Welke van de volgende aspecten zouden ervoor zorgen dat u zich comfortabeler voelt bij het oplossen van geschillen met behulp van ODR? (Selecteer alles wat van toepassing is)



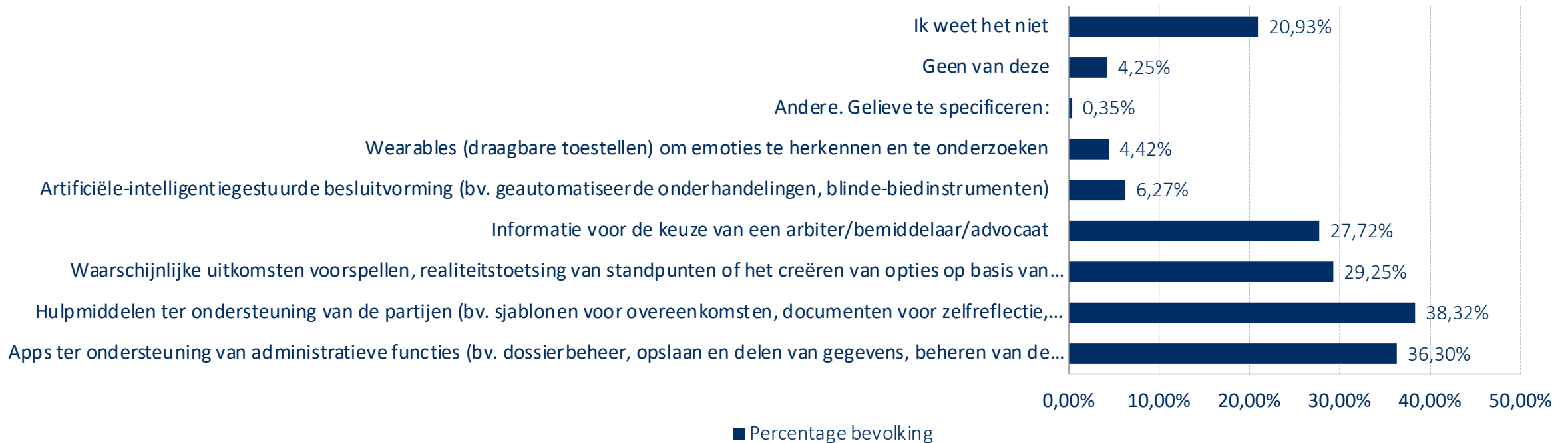
Motieven om te kiezen voor ODR

Welke van de volgende aspecten zou voor u de grootste invloed hebben op uw beslissing om uw geschillen via ODR te beslechten? (Gelieve één antwoord te kiezen)



Belangrijkste vormen van ICT ondersteuning bij conflictafhandeling

Welke van de volgende informatie- en communicatietechnologieën zou(den) volgens u het meest doeltreffend zijn om de oplossing van problemen en geschillen te vergemakkelijken? (Selecteer alles wat van toepassing is)



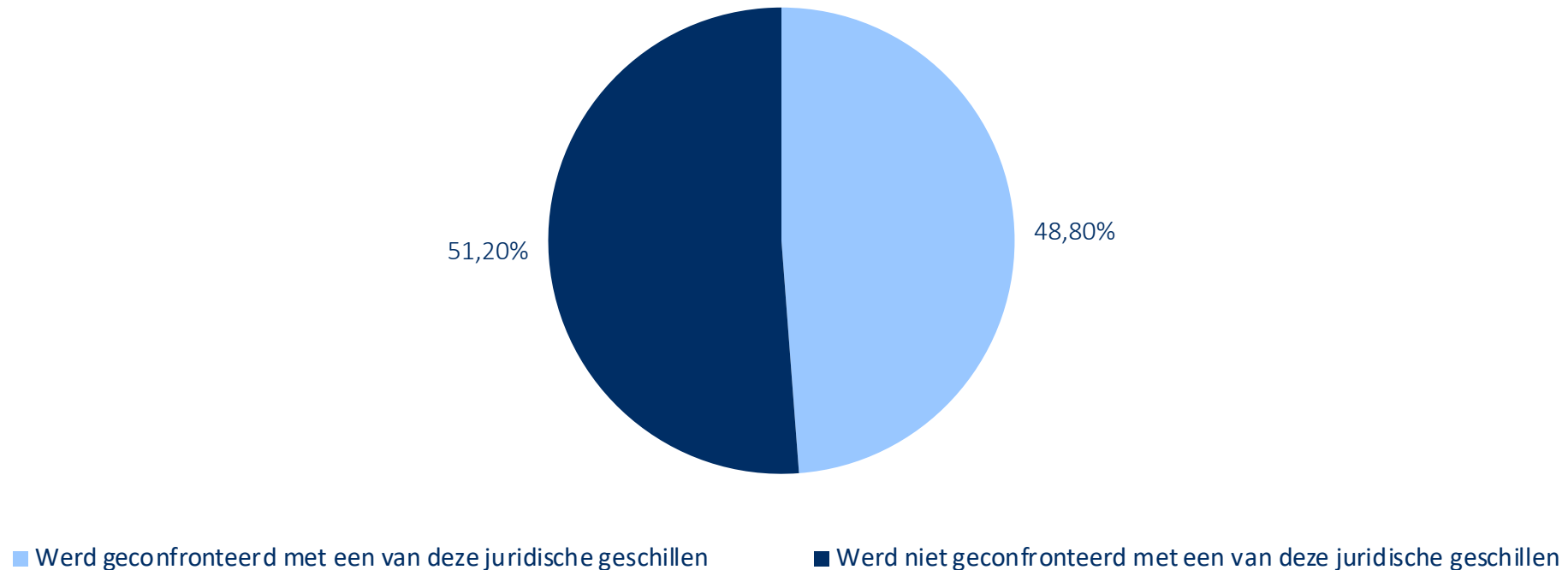
3.2 Ervaringen met de afhandeling van geschillen

In het tweede deel van de enquête werd informatie verzameld over:

- de frequentie waarmee Belgische burgers met geschillen worden geconfronteerd
- typologie van de geschillen waarmee particulieren het frequentst worden geconfronteerd
- gebruikte informatiebronnen bij de afhandeling van geschillen
- door de respondenten verkozen wijze van conflictafhandeling
- resultaten van de conflictafhandeling
- het gebruik van ICT bij conflictafhandeling

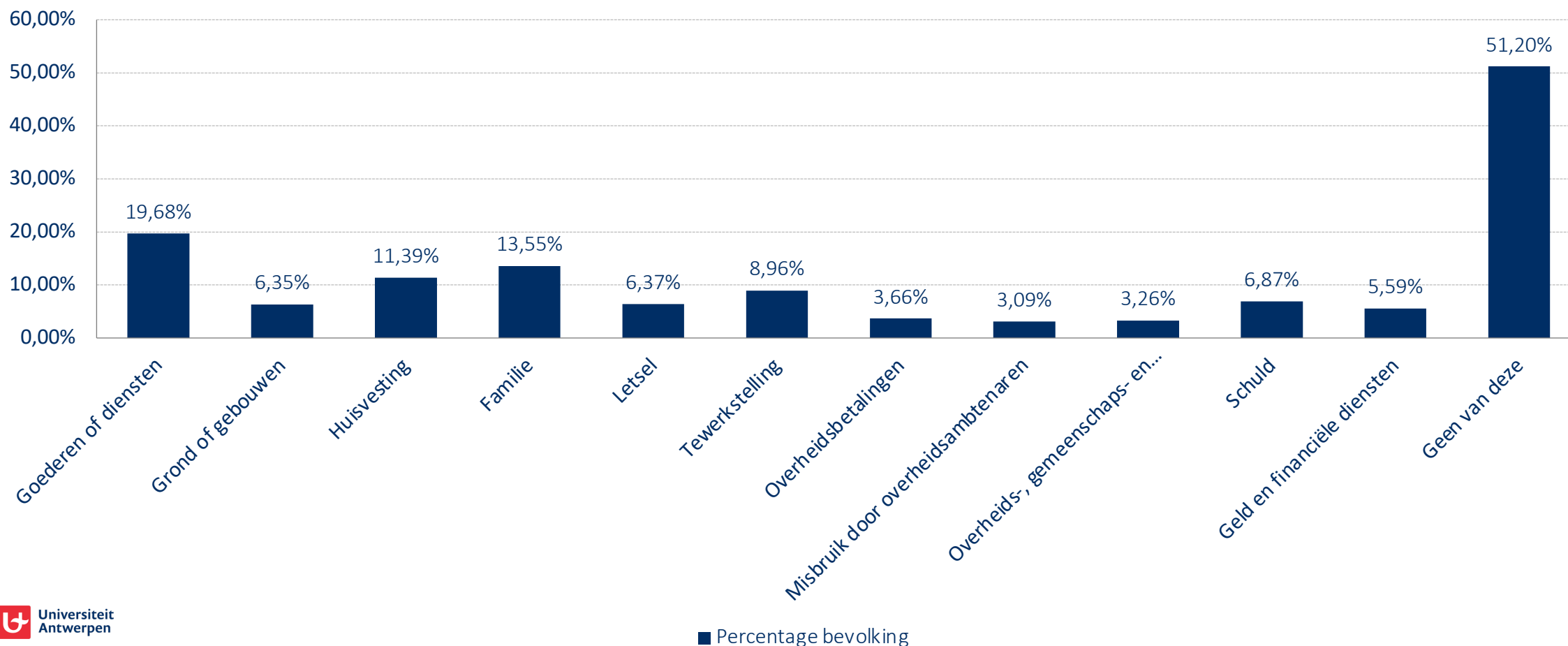
Frequentie van geschillen

Hieronder volgt een lijst van problemen en juridische geschillen waarmee mensen in hun dagelijks leven vaak te maken krijgen. Geef per geval aan of u in de afgelopen drie jaar persoonlijk met een dergelijk probleem bent geconfronteerd: een probleem dat sinds september 2019 is begonnen of een probleem dat vóór die datum is begonnen maar daarna is blijven bestaan.



Frequentie van geschillen

Hieronder ziet u een lijst van problemen en geschillen waarmee mensen in het dagelijks leven vaak te maken krijgen. Gelieve voor elk geval aan te geven of u in de afgelopen drie jaar persoonlijk met een dergelijk probleem te maken hebt gehad. Een probleem komt in aanmerking wanneer het sinds september 2019 is begonnen of dat vóór die tijd is begonnen maar daarna is blijven bestaan.



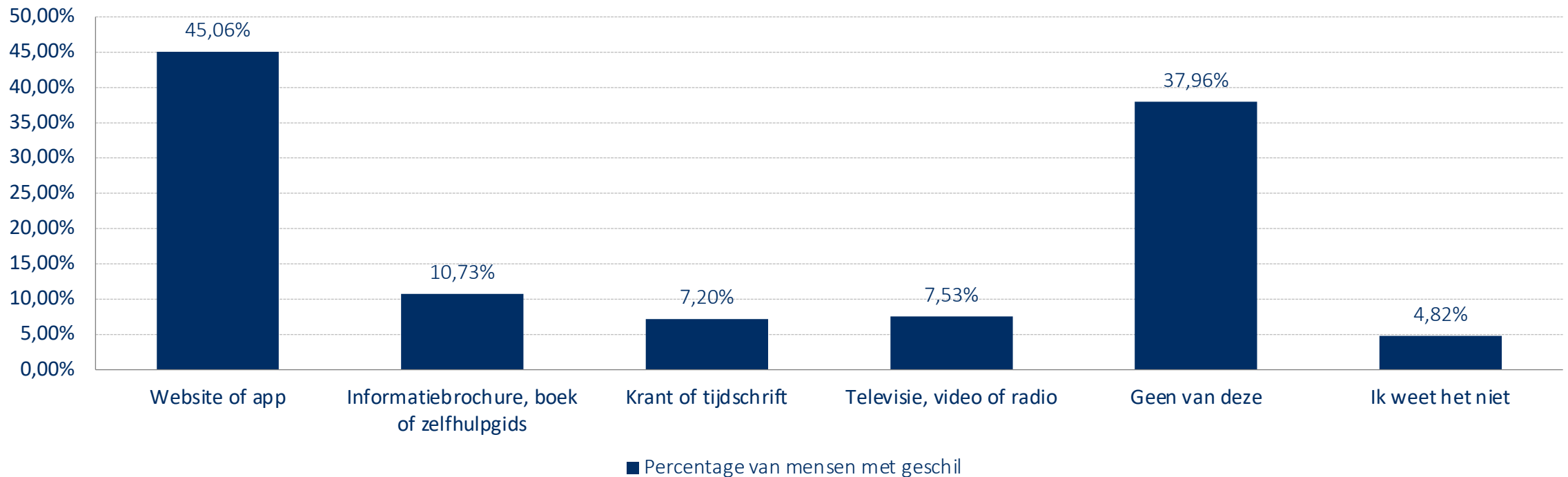
Typologie van de geschillen waarmee particulieren worden geconfronteerd

Wanneer u aan het probleem in zijn geheel denkt, welk cijfer geeft dan het best de ernst van uw probleem weer op een schaal van 0 tot 10 (0 is het ernstigste probleem waarmee u te maken kunt krijgen en 10 het ernstigste)?

	0 - minst ernstige	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 - meest ernstige
Goederen of diensten	5,32%	11,82%	12,29%	13,02%	7,78%	17,41%	11,39%	9,12%	6,58%	2,23%	3,05%
Grond of gebouwen	3,18%	4,66%	6,99%	5,48%	5,46%	11,58%	18,06%	16,56%	13,97%	3,94%	10,11%
Huisvesting	1,33%	4,31%	3,92%	6,10%	6,85%	14,08%	14,42%	20,56%	12,65%	6,58%	9,22%
Familie	2,16%	2,19%	2,21%	5,88%	4,05%	11,85%	10,03%	13,07%	16,94%	15,51%	16,12%
Letsel	2,33%	3,12%	7,03%	10,10%	3,10%	11,82%	10,03%	15,56%	18,13%	9,36%	9,43%
Tewerkstelling	1,15%	1,61%	3,84%	3,28%	7,80%	12,71%	11,03%	14,25%	21,39%	8,45%	14,48%
Overheidsbetalingen	4,19%	1,32%	2,63%	11,95%	2,75%	13,54%	12,29%	12,18%	17,44%	10,94%	10,78%
Misbruik door overheidsambtenaren	3,20%	4,89%	4,78%	1,56%	6,54%	8,17%	16,04%	16,16%	16,25%	11,29%	11,12%
Overheids-, gemeenschaps- en openbare diensten	1,49%	4,62%	4,50%	3,14%	8,96%	18,24%	10,55%	7,59%	19,81%	10,50%	10,61%
Schuld	1,43%	1,47%	2,16%	2,92%	9,61%	13,12%	11,73%	12,47%	15,98%	7,43%	21,69%
Geld en financiële diensten	2,66%	8,91%	6,24%	2,69%	3,65%	16,06%	14,22%	13,53%	15,22%	8,04%	8,80%

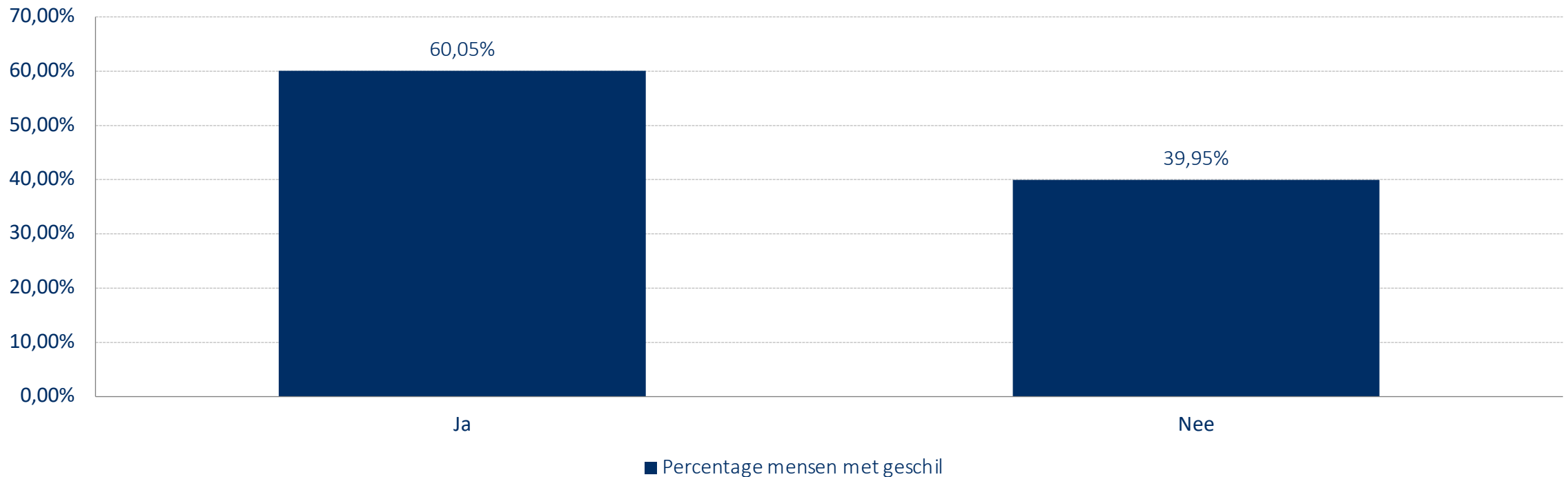
Informatiebronnen bij conflictafhandeling

Hebt u, of heeft iemand namens u, informatie ingewonnen via één van de volgende kanalen, om u te helpen het probleem beter te begrijpen, op te lossen of u op de oplossing ervan voor te bereiden? (Selecteer alle gebruikte informatiekanalen)



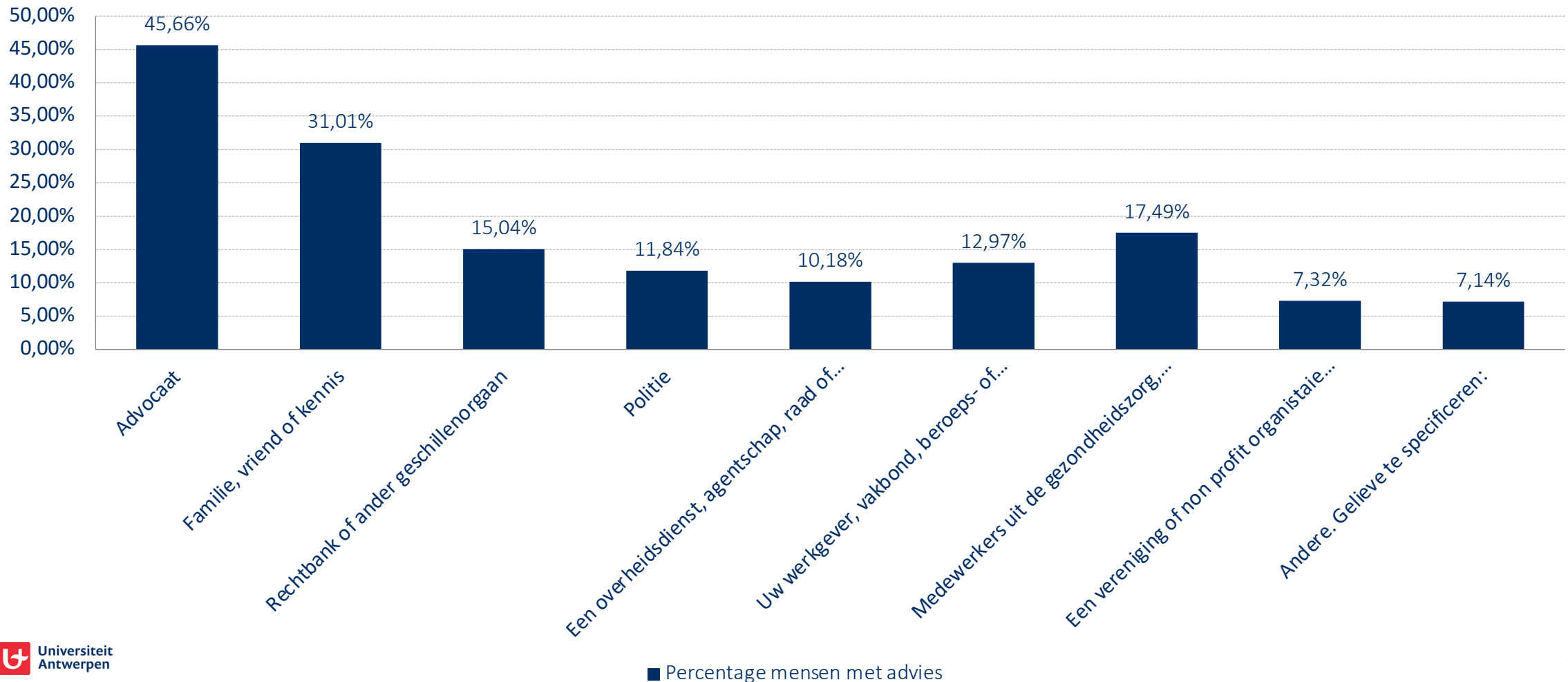
Het belang van onafhankelijk advies bij conflictafhandeling

Hebt u, of heeft iemand namens u, afgezien van wat u reeds heeft aangegeven, informatie of advies ingewonnen bij enige persoon of organisatie om u te helpen het probleem beter te begrijpen of op te lossen? (Gelieve één antwoord te kiezen)



Gebruikte adviesbronnen

Wie heeft u informatie of advies gegeven om u te helpen het probleem op te lossen? (Meerdere antwoorden mogelijk)



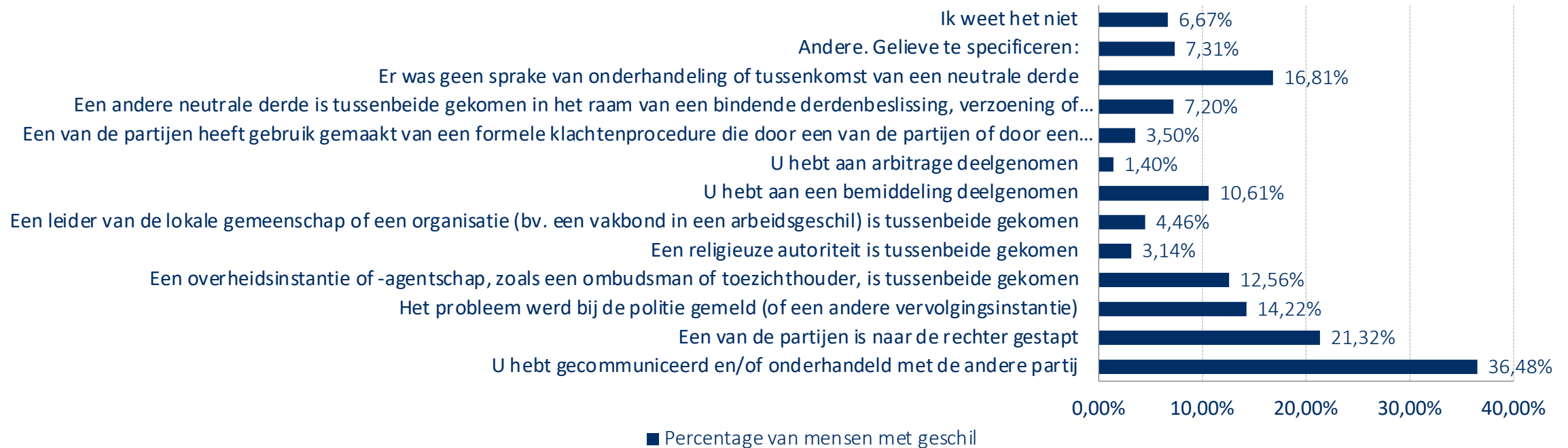
Motieven waarom geen advies werd gezocht

Waarom hebt u geen onafhankelijk advies ingewonnen om het probleem te helpen oplossen? (Selecteer alle toepasselijke redenen)



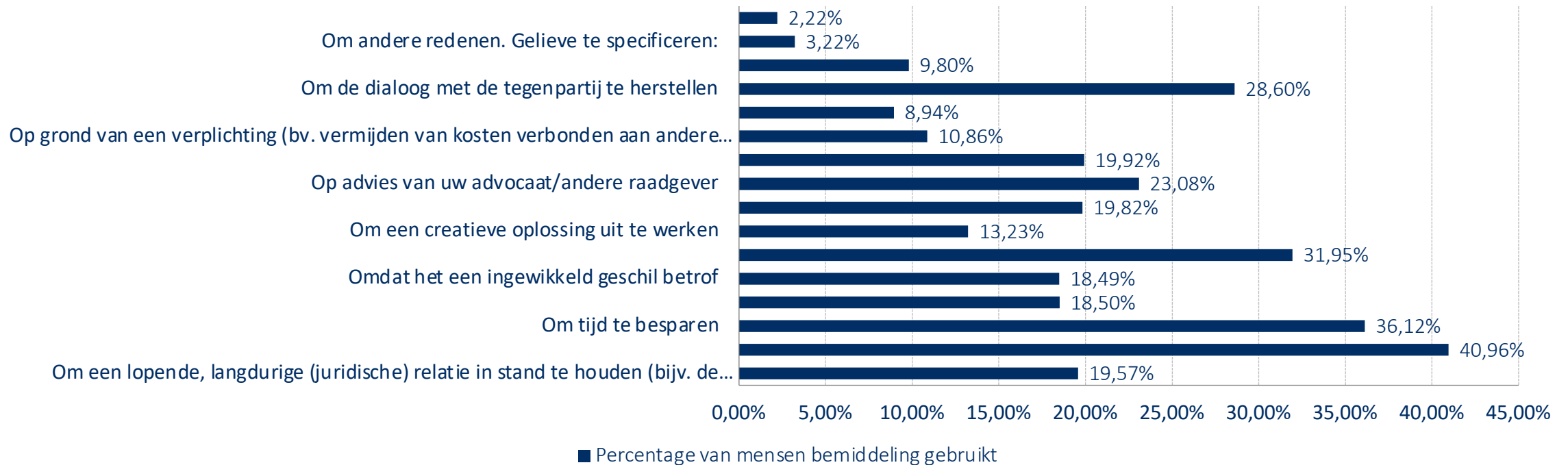
Gekozen wijzen van conflictafhandeling

Welke stappen hebt u genomen om het probleem op te lossen? (Selecteer alles wat van toepassing is)



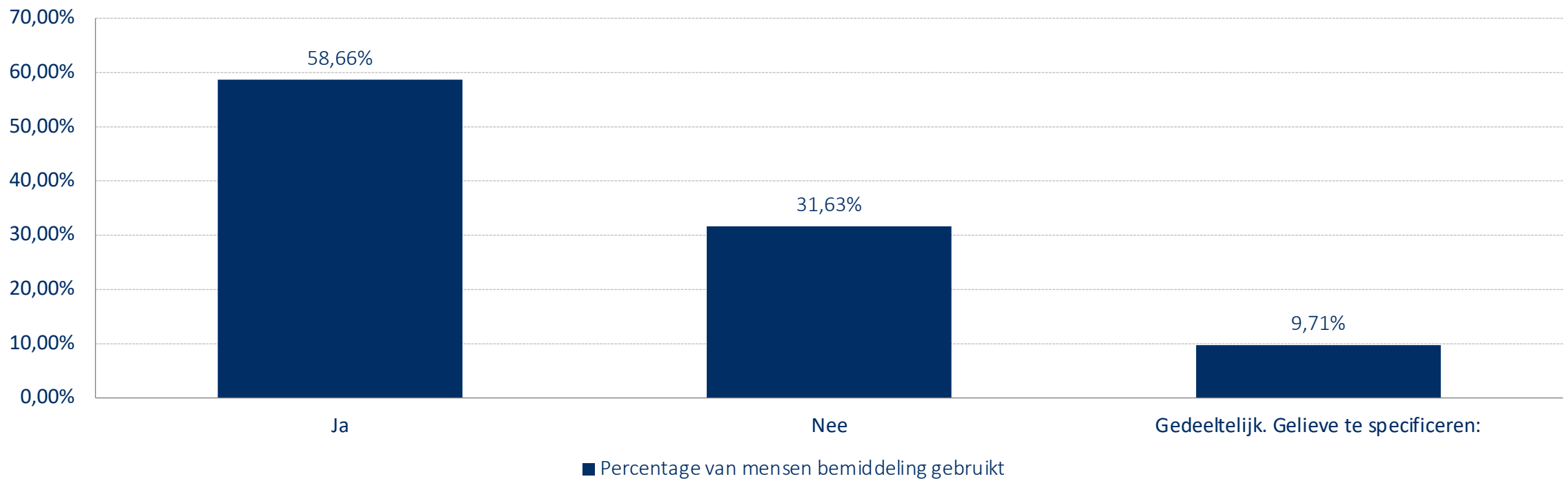
Motieven om bemiddeling te gebruiken

Waarom hebt u gebruik gemaakt van bemiddeling? (Selecteer alles wat van toepassing is)



Bereiken van beoogde doelstellingen bij een bemiddeling

Hebt u uw doel bereikt door gebruik van bemiddeling te maken? (Gelieve één antwoord te kiezen)



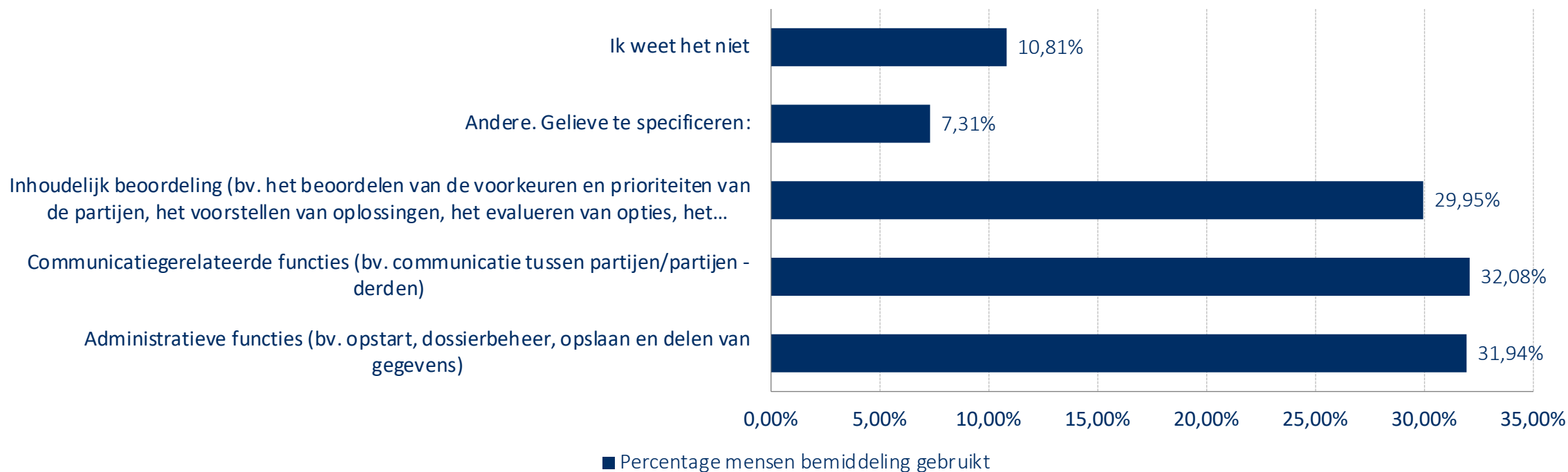
Het gebruik van ICT bij conflictafhandeling

Maakte het proces gebruik van communicatietechnologieën? (Kies er één)

	Ja, het hele proces	Ja, gedeeltelijk	Nee
U hebt gecommuniceerd en/of onderhandeld met de andere partij	35,88%	27,61%	36,51%
Een van de partijen is naar de rechter gestapt	28,95%	27,57%	43,48%
Een overheidsinstantie of -agentschap, zoals een ombudsman of toezichthouder, is tussenbeide gekomen	35,05%	39,96%	24,99%
U hebt aan een bemiddeling deelgenomen	27,70%	34,17%	38,13%
U hebt aan arbitrage deelgenomen	49,60%	24,82%	25,59%
Een van de partijen heeft gebruik gemaakt van een formele klachtenprocedure die door een van de partijen of door een onafhankelijke instantie werd opgezet (bv. klantendienst, directie van de onderneming, beroepsprocedure voor studenten in onderwijszaken, consumentenombudsdienst of ombudsman voor een bepaalde sector)	26,44%	43,47%	30,09%
Een andere neutrale derde is tussenbeide gekomen in het raam van een bindende derdenbeslissing, verzoening of expertise	24,09%	38,79%	37,12%

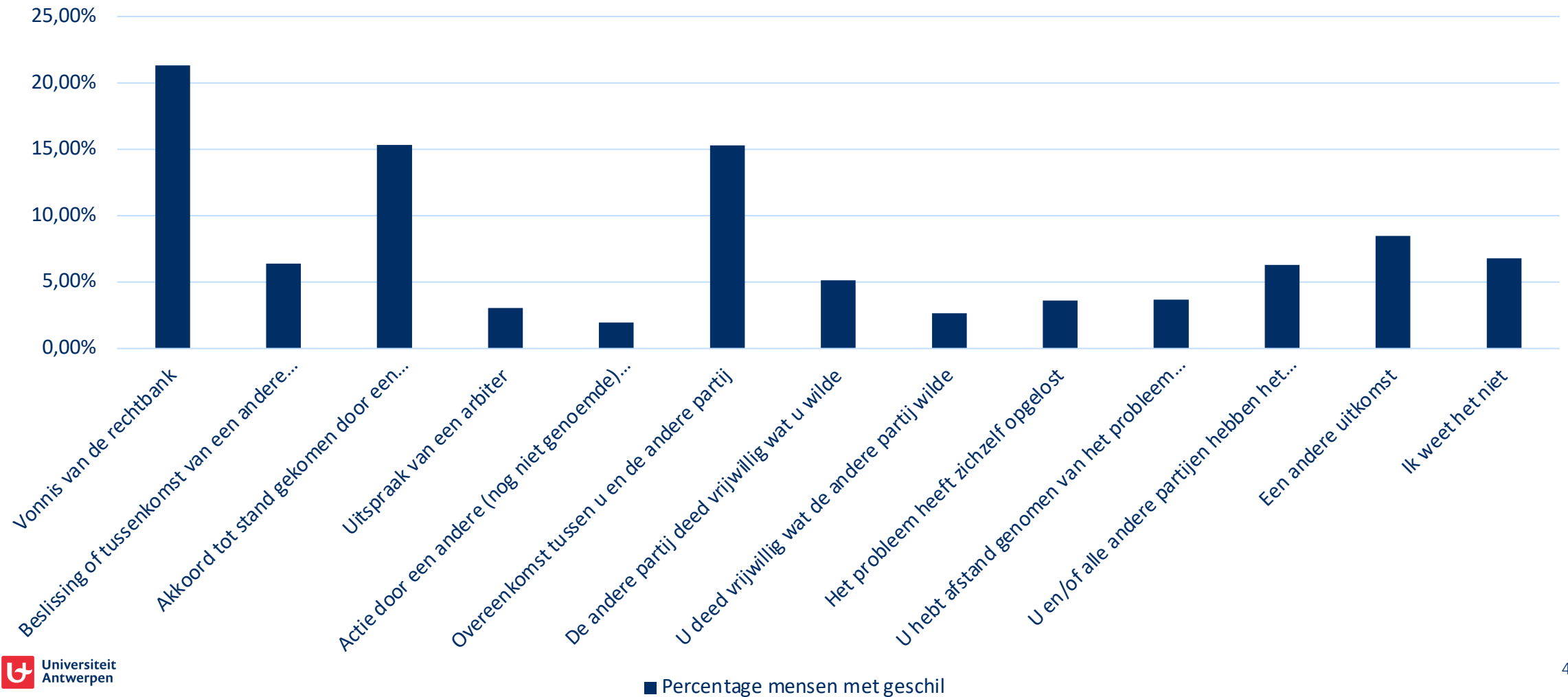
Functies van ICT tools

Welke van de volgende functies werden, indien van toepassing, met behulp van informatie- en communicatietechnologie uitgevoerd? (Selecteer alles wat van toepassing is)



Behaalde resultaat

Welke van de volgende beweringen geeft het best weer hoe het probleem of geschil uiteindelijk is opgelost? (Gelieve één antwoord te kiezen)



3.3 Eerste bevindingen

- Het kostenaspect vormt een bepalende factor bij de keuze tussen conflictafhandelingstrajecten en ook bij de keuze voor bemiddeling
- Het belang van het internet en de advocaat bij de keuze van het conflictafhandelingstraject
- De geschillenbarometer lijkt een aantal vooronderstellingen van de wet van 2018 te bevestigen
- Is er nood aan bijkomende incentives voor partijen om bemiddeling een kans te geven?

Team



Prof. dr. Stefan Rutten
UAntwerpen



Dr. Dilyara Nigmatullina
UAntwerpen



Prof. dr. Beatrix Vanlerberghe
UAntwerpen



Ms. Rachele Beretta
PhD researcher, UAntwerpen



Johannes Seel
Conflicool



Have your say!
survey.confliccool.org



A person wearing a light blue button-down shirt is shown from the chest up. They are holding a white marker in their right hand. The words "THANK YOU" are written in a brown, handwritten-style font across the middle of the image, positioned over the person's hand and the marker. The background is a plain, light-colored wall.

THANK YOU

