



Probleem, conflict, juridische vraag:  
wat kunt u doen en waar kunt u terecht?



# Inhoud

Deze brochure **2**

Inleiding **2**

– Juridisch advies **2**

– Problemen, geschillen en conflicten **2**

– Hoe kan ik tot een oplossing komen? **3**

Conflict- en geschiloplossing: mogelijkheden **4**

– Beslissing in consumentengeschillen (bindend advies) **4**

– Mediation **5**

– Procedure bij de rechter **6**

Instanties voor informatie, advies of hulp **8**

– Het Juridisch Loket **8**

– Mediator **9**

– Sociaal raadsliden bij de gemeente **9**

– Wets- en rechtswinkel **10**

– Advocaat **10**

– Notaris **10**

– Vakbond **11**

– Gerechtsdeurwaarder **11**

– Rechtsbijstandverzekeraar **11**

– Consumentenbond **11**

– Geschillencommissie **12**

– Vereniging Eigen Huis **12**

– De Nationale ombudsman **12**

Kosten **12**

– Geschillencommissie **12**

– Mediation **13**

– Advocaat **13**

– Procedure bij de rechter **14**

Meer informatie en brochures **15**

Adressen en internetsites **16**

## Deze brochure

In deze brochure vindt u informatie over verschillende manieren waarop u een probleem, meningsverschil, ruzie of conflict met iemand in uw omgeving kunt benaderen en oplossen.

Ook wordt u duidelijk gemaakt waar u terecht kunt met juridische vragen en wie zonodig uw belangen kan behartigen.

Tenslotte vindt u informatie over de kosten die verbonden zijn aan de verschillende manieren van advies inwinnen en conflicten oplossen en over de tegemoetkomingen waarvoor u eventueel in aanmerking kunt komen.

Achter in deze brochure staan andere brochures, adressen en internetsites vermeld waar u meer informatie kunt vinden.

## Inleiding

**Juridisch advies** Zonder het te beseffen verrichten we elke dag juridische handelingen. Wie bij de bakker een halfje bruin koopt, gaat al een juridische overeenkomst aan. De meeste afspraken verlopen probleemloos. Bij belangrijke beslissingen kan het soms nodig en verstandig zijn u eerst goed juridisch te laten informeren voordat u de beslissing neemt en een overeenkomst aangaat. U krijgt bijvoorbeeld een nieuwe baan en u twijfelt of u akkoord moet gaan met de voorwaarden in de arbeidsovereenkomst. Of u gaat uw huurcontract tekenen, een grote aankoop doen, een lening afsluiten of samenwonen en wilt precies weten wat uw rechten zijn.

**Problemen, geschillen en conflicten** Een enkele keer pakt een situatie anders uit dan u had gewenst. De huur wordt opgezegd, u wordt ontslagen, u krijgt geen bouwvergunning of het product dat u hebt gekocht deugt niet. Het kan ook zijn dat u of uw partner wil gaan scheiden en u van mening verschilt over de alimentatie of de omgang met uw kinderen. Misschien bestaat binnen de familie onenigheid over de boedelverdeling na het overlijden van een familielid.

Het beste is natuurlijk met elkaar in gesprek te blijven. Dat vergroot uw kans het meningsverschil weer bij te leggen.

Maar wat als dit niet lukt? U denkt het gelijk aan uw kant te hebben maar dat denkt de ander ook. U heeft het gevoel dat er niet naar u geluisterd wordt. U probeert van alles en er verandert niets. Wat begint als een kleine onenigheid loopt uit op een hooglopende ruzie, geschil of conflict.

**Hoe kan ik tot een oplossing komen?** U wilt dat er een oplossing komt en u wilt daarvoor ook stappen ondernemen.

De meeste problemen, geschillen en conflicten hebben een juridische kant. Toch is een juridische oplossing niet altijd de enige en de beste. Vaak is er iets anders aan de hand: een misverstand, gebrek aan informatie, miscommunicatie of gebrek aan onderling respect of erkenning. Soms is er sprake van onzekerheid en angst om de macht over de eigen situatie te verliezen.

Maak eerst een goede afweging. Waar gaat het u om, waar maakt u zich zorgen over, hoe belangrijk is de relatie met de andere partij voor u, is dit het enige conflict met de andere partij of zijn er ook nog andere problemen die u graag zou willen oplossen met de andere partij, ziet u nog mogelijkheden voor een redelijke oplossing of vindt u het belangrijk dat de rechter beslist wie er gelijk heeft in deze zaak?

- U heeft bij het oplossen van een probleem of conflict de volgende mogelijkheden:
- zelf onderhandelen met de andere partij;
  - onderhandelen met behulp van een onafhankelijke bemiddelaar (dit is mediation);
  - een beslissing vragen aan een geschillencommissie voor consumentenzaken of een andere klachteninstantie;
  - de zaak voorleggen aan de rechter.

Als u het lastig vindt een juiste keuze te maken of als u twijfelt, dan kunt u hulp inschakelen van een deskundige. Verderop in de brochure krijgt u een overzicht van de diverse instanties die zich met conflictoplossing bezighouden en u nader kunnen informeren en adviseren.

## **Conflict- en geschiloplossing: mogelijkheden**

Er zijn verschillende manieren om een probleem of conflict op te lossen. Zo is het bij consumentenzaken veelal mogelijk om naar een onafhankelijke geschillencommissie te gaan. Voor problemen waarbij emoties een rol spelen, kan mediation een goede oplossing zijn. Soms is geen van deze methoden geschikt en dan kunt u naar de rechter gaan. Hieronder leest u meer over de verschillende vormen van conflict- en geschiloplossing.

**Beslissing in consumentengeschillen (bindend advies)** U heeft als consument problemen met een onderneming: de door u gekochte koelkast deugt niet, de reparatie van de auto is duurder dan is afgesproken of uw vakantiebestemming komt niet overeen met de omschrijving in de reisgids. Dit soort problemen kunt u voorleggen aan een geschillencommissie. Voorwaarde is dat de betreffende branche een geschillencommissie heeft en dat de ondernemer daarbij is aangesloten.

### **Hoe gaat een geschillencommissie te werk?**

Eerst dient u zelf de leverancier schriftelijk te benaderen. U deelt mee dat u niet tevreden bent over het aangekochte product of de geleverde dienst en stelt daarbij een oplossing voor. Reageert de leverancier niet binnen een redelijke termijn, of vindt u samen geen bevredigende oplossing, dan kunt u zich wenden tot een geschillencommissie. Een procedure bij een geschillencommissie kunt u helemaal zelf afhandelen, u heeft geen rechtshulp nodig. De geschillencommissie biedt u een relatief snelle, eenvoudige en goedkope afwikkeling van uw geschil.

Een geschillencommissie bestaat uit drie personen: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door de Consumentenbond en een lid uit de betreffende branche.

Nadat de geschillencommissie beide partijen heeft gehoord op een zitting, beslist zij in de zaak. De commissie kan iedere beslissing nemen, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil. Een andere mogelijkheid is, dat de geschillencommissie u en de andere partij alsnog tot een schikking brengt. Dit kan uiteraard alleen als u allebei hiermee instemt.

De uitspraak is bindend en er is geen beroep mogelijk. Wel kunt u de zaak binnen twee maanden aan de rechter voorleggen. Deze zal echter alleen

marginaal toetsen. Dat wil zeggen dat hij de zaak niet inhoudelijk behandelt, maar kijkt of alle procesvereisten zorgvuldig zijn toegepast. Veel bedrijfstakingen zijn aangesloten bij een geschillencommissie. Een compleet overzicht en meer gedetailleerde informatie vindt u op de website [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl).

Overigens zijn er ook specifieke klachteninstanties, zoals bijvoorbeeld de Huurcommissies voor huurzaken of de Nationale ombudsman.

**Mediation** Mediation is een manier waarbij u, onder begeleiding van een bemiddelaar – mediator–, samen met de andere partij tot een voor beiden aanvaardbare oplossing van het probleem komt. Dit gebeurt in een open en vertrouwelijk gesprek waarbij de belangen, zorgen en wensen van alle betrokkenen op tafel komen. Als het u zelf niet lukt om er samen met de ander uit te komen, is het toch goed mogelijk dat u met behulp van een mediator wel tot een oplossing weet te komen. De mediator kan het gesprek in goede banen leiden.

In principe lenen alle problemen, geschillen en conflicten zich voor mediation. Het enige dat van belang is dat u en de ander bereid zijn om met elkaar in gesprek te gaan, naar elkaar te luisteren, samen te onderhandelen en zo gezamenlijk naar een oplossing te zoeken en te komen.

**Mediation heeft de volgende kenmerken:**

- U kunt mogelijk tot een snelle oplossing komen. Een mediation wordt gemiddeld binnen enkele maanden afgerond, soms zelfs binnen enkele weken door een enkel gesprek van een paar uur.
- U kunt alles in eigen hand houden en bepaalt zelf met de ander wat er in de eindovereenkomst komt. U laat het dan niet over aan het oordeel van een ander.
- U krijgt maatwerk. Tijdens mediation kan een oplossing worden gezocht voor alles wat met het conflict te maken heeft.
- U kunt de relatie met de ander op een goede manier voortzetten. Tijdens mediation krijgt ieder de gelegenheid om alles uit te spreken en uit te praten. Dit biedt de kans de persoonlijke en/of zakelijke relatie te behouden of minimaal op een goede manier af te sluiten.
- U kunt het conflict vertrouwelijk behandelen. Bij mediation geldt een geheim-

- houdingsplicht voor alle betrokkenen. Uw privacy wordt optimaal beschermd.
- U kunt een soms lange en kostbare gerechtelijke procedure voorkomen.
  - U heeft meer garantie dat gemaakte afspraken daadwerkelijk worden nagekomen. U kunt zich immers beiden in de gekozen oplossing vinden.

### **De mediation**

In de meeste gevallen kent de mediator de achtergrond van de zaak niet en begint deze blanco aan de mediation. In de eerste bijeenkomst neemt de mediator de regels met u door. Een belangrijke regel is dat nieuwe informatie die tijdens de mediation boven tafel komt, vertrouwelijk is. De regels staan beschreven in een overeenkomst die beide partijen en de mediator ondertekenen bij aanvang van de mediation.

Vervolgens onderzoekt de mediator samen met u en de andere partij welke punten opgelost moeten worden en bepreekt hij welke belemmeringen er tot nu toe waren. Daarna zoekt u samen naar oplossingen die zoveel mogelijk de wederzijdse belangen dienen.

De mediator levert geen inhoudelijke bijdrage en spreekt ook geen oordeel uit. De mediator beperkt zich tot begeleiding van de gesprekken en de onderhandeling. De afspraken worden vastgelegd in een eindovereenkomst, de zogenaamde vaststellingsovereenkomst.

### **Hoe komt u terecht bij een mediator?**

Als u en de ander bereid zijn om mediation toe te passen, dan is de eerste stap dat u samen tot de keuze van een mediator komt. Als u en/of de ander in aanmerking komt voor gesubsidieerde rechtsbijstand (zie elders in deze brochure) dan kunt u een mediator kiezen die staat ingeschreven bij de Raad voor Rechtsbijstand. Voor hulp bij uw keuze kunt u zich wenden tot het Nederlands Mediation Instituut (zie verderop in de brochure).

Het kan ook zijn dat u door een andere instantie wordt verwezen naar mediation, bijvoorbeeld door het Juridisch Loket of door de rechter.

**Procedure bij de rechter** U of de andere persoon of instantie ziet geen enkele mogelijkheid tot onderhandelen, ook niet onder begeleiding van een mediator. U overweegt een gerechtelijke procedure te beginnen. Het kan ook andersom: de andere persoon of instantie daagt u voor de rechter. Waar moet u op letten?

### **Burgerlijk recht**

Conflicten tussen personen of organisaties onderling vallen onder het burgerlijk recht, ook wel het civiel recht genoemd. Zaken die door de civiele rechter worden behandeld zijn bijvoorbeeld echtscheidingen, arbeidsovereenkomsten en koopovereenkomsten. In het civielrecht is, behalve bij echtscheiding, inschakeling van een advocaat niet verplicht voor zaken met een waarde van minder dan € 5000,- en arbeids- en huurzaken. Deze zaken worden behandeld door de sector kanton van de rechtbank. Hier mag u zelf uw eigen zaak bepleiten. U kunt zich ook laten vertegenwoordigen door iemand anders zoals een gerechtsdeurwaarder of een juridisch adviseur.

Voor alle overige zaken bij de rechtbank en zaken bij het gerechtshof en de Hoge Raad bent u wel verplicht een advocaat in te schakelen.

Zoekt u specifiek informatie over echtscheiding, dan kunt u de brochure 'U gaat scheiden' nalezen.

### **Bestuursrecht**

Personen en organisaties die een conflict hebben met de overheid, hebben te maken met het bestuursrecht. De bestuursrechter behandelt zaken zoals gemeentelijke vergunningen of uitkeringen. In het bestuursrecht heeft u geen advocaat nodig. Ook nu kunt u uw eigen zaak behartigen. Maar als het een ingewikkelde zaak is, is het vaak verstandig om wel een deskundige, bijvoorbeeld een advocaat, in te schakelen.

Een aparte categorie vormt het strafrecht. Deze blijft in deze brochure buiten beschouwing; meer informatie hierover vindt u in de brochure 'U moet terechtstaan'.

Meer informatie over de procedure bij de rechter kunt u vinden in de brochures 'Rechtspraak in Nederland' en 'Civiele procedure'.

De rechter die uw zaak in behandeling heeft, kan u tijdens een gerechtelijke procedure wijzen op de mogelijkheid van mediation. Meer informatie hierover kunt u vinden op de internetsite [www.mediationnaastrechtspraak.nl](http://www.mediationnaastrechtspraak.nl).



## **Instanties voor informatie, advies of hulp**

Voor informatie of hulp bij de oplossing van uw juridisch probleem of conflict kunt u bij verschillende juristen, rechtshulpverleners en (juridische) instanties terecht. Zij kunnen u helpen een goede afweging te maken en adviseren over uw rechten en plichten. Hieronder volgt een overzicht van instanties.

**Het Juridisch Loket** Het Juridisch Loket is er voor iedere rechtzoekende die in aanmerking komt voor gesubsidieerde rechtsbijstand. Dit is het geval wanneer uw inkomen en vermogen onder een door de overheid vastgestelde grens ligt.

Bij het Juridisch Loket kunt u terecht met al uw juridische problemen en vragen zoals op het gebied van arbeid, ontslag, uitkeringen, huur, consumentenrecht, familiekwesaties, strafzaken, vergunningen, huursubsidie en verblijf (vreemdelingenzaken).

De medewerkers van het loket onderzoeken eerst samen met u of uw probleem van juridische aard is. Is dat het geval, dan helpen zij u verder.

Een aantal juridische problemen kan het Juridisch Loket samen met u snel oplossen door u naar de juiste informatie te leiden of u te adviseren hoe verder te handelen. Dat kan door zelf een brief te schrijven of zelf nog eens met de andere partij een gesprek te hebben. Het Juridisch Loket gebruikt hiervoor modelbrieven.

Is het probleem te ingewikkeld voor afhandeling door het Juridisch Loket, dan kan de loketmedewerker u ook doorverwijzen naar een andere rechtsbijstandsverlener zoals een advocaat. Als uw probleem niet juridisch van aard is, dan zal het Loket u adviseren naar een andere instantie te gaan die u wel kan helpen.

Verder kunnen de medewerkers van het Juridisch Loket u informeren over andere mogelijkheden van conflict- en geschiloplossing. Zo kan het Loket een mediationvoorstel doen. In dat geval benadert en motiveert de loketmedewerker ook de andere partij voor mediation.

In dertig plaatsen is een kantoor van het Juridisch Loket gevestigd. Het Juridisch Loket is bereikbaar via de telefoon, via internet en door het bezoeken van een vestiging bij u in de buurt. Achter in deze brochure treft u een overzicht van de vestigingsplaatsen aan.

De hulp van het Juridisch Loket is gratis.

Komt u niet in aanmerking voor gesubsidieerde rechtsbijstand, dan verwijst het Juridisch Loket u verder, bijvoorbeeld naar een advocaat.

Informatie over gesubsidieerde rechtsbijstand en de inkomensgrenzen vindt u in de brochures 'Hoe vraagt u gesubsidieerde rechtsbijstand of mediation aan?' en 'Inkomensgrenzen en eigen bijdragen gesubsidieerde rechtsbijstand' en op [www.justitie.nl](http://www.justitie.nl).

**Mediator** Kiezen u en de andere persoon of instantie voor mediation, dan kunt u samen met de ander een mediator zoeken. Het Nederlands Mediation Instituut NMI kan u daarbij behulpzaam zijn. Het onafhankelijke NMI beheert een landelijk, openbaar register van mediators. Daarin worden alleen gekwalificeerde mediators opgenomen: zij die een door het NMI erkende training of opleiding hebben gevolgd en een kennistoets hebben afgelegd. De benamingen NMI Mediator en NMI Gecertificeerd Mediator zijn beschermd. Het gebruik ervan is aan de betrokken mediators in het NMI-register voorbehouden. U kunt het NMI rechtstreeks vragen om een selectie uit het register, maar u kunt ook zelf zoeken en selecteren via de NMI-site [www.nmi-mediation.nl](http://www.nmi-mediation.nl). Bent u verwezen door de rechter of bent u minder draagkrachtig, dan kiest u uit een lijst van NMI-gekwalificeerde mediators die bij de Raad voor Rechtsbijstand staan ingeschreven.

Ook als u zelf graag mediation wilt, maar u vindt het moeilijk de andere persoon of instantie daarvoor te benaderen, kan het zinvol zijn om contact op te nemen met een mediator.

Het Juridisch Loket is u hierbij eventueel behulpzaam. In het hoofdstuk 'Kosten' kunt u lezen met welke kosten u te maken krijgt bij een mediation.

**Sociaal raadslieden bij de gemeente** Veel gemeenten hebben sociaal raadslieden in dienst. U kunt dat bij het gemeentehuis navragen. U kunt bij sociaal raadslieden terecht met allerlei vragen op sociaal, maatschappelijk en financieel gebied. Ook weten zij raad met juridische problemen, vooral op het gebied van wonen, sociale zekerheid, belastingen, etc. Het advies is kosteloos.

**Wets- en rechtswinkel** Wets- en rechtswinkels zijn er voor iedereen. Ook hier kunt u terecht voor informatie en advies. Bij de wets- en rechtswinkels werken vrijwilligers, vaak juridische studenten.

**Advocaat** Een advocaat geeft juridisch advies en verleent juridische bijstand. Hij zal eerst proberen door middel van onderhandeling voor u een regeling te treffen met de andere partij. De advocaat treedt hierbij op als uw belangenbehartiger. Pas als dat niet lukt, stapt hij naar de rechter of verwijst hij u naar een mediator.

Vaak zijn advocaten gespecialiseerd in een bepaald soort zaken. De één doet meer strafzaken, de ander is weer heel goed in verzekeringen of uitkeringen. Het Juridisch Loket kan u informeren over de advocaten in uw woonplaats. U kunt ook informatie vragen bij de Orde van Advocaten, een organisatie waarbij alle advocaten in Nederland zijn aangesloten. Natuurlijk kunt u ook rechtstreeks bij advocatenkantoren informeren.

De mogelijkheid bestaat dat u de advocaat niet helemaal zelf hoeft te betalen. Dit is afhankelijk van de hoogte van het inkomen van u en uw partner en het vermogen dat u bezit. U kunt dan in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand. Informatie hierover vindt u in het hoofdstuk 'Kosten'.

Indien u uw advocaat zelf moet betalen, is het handig te weten dat u bij sommige advocaten terecht kunt voor een gratis kennismakingsgesprek of een eerste oriënterend gesprek tegen een laag tarief. In dit eerste gesprek van ongeveer een half uur, zal de advocaat uw zaak bekijken en u adviseren over de te nemen stappen. Dit kan bijvoorbeeld ook een verwijzing naar een mediator zijn. Vraag wel vooraf of de advocaat u kosten in rekening brengt voor dit eerste gesprek.

**Notaris** Bij een notaris kunt u terecht om een notariële akte te laten maken. In een notariële akte kan bijvoorbeeld de overdracht van een huis geregeld worden of een testament vastgelegd worden. De notaris kan, voordat de akte opge maakt wordt, ook juridisch advies aanbieden. Bij het opstellen van een akte of overeenkomst zijn meestal meerdere partijen betrokken, het is de taak van de notaris om als onafhankelijk adviseur van alle betrokken partijen op te treden. In sommige gevallen kan een notaris ook optreden als mediator of scheidingsbemiddelaar. De notaris heeft dan een aparte opleiding tot mediator gevolgd. Vaak is hij of zij lid van de Vereniging van Mediators en Scheidingsbemiddelaars

in het Notariaat (VMSN). Zaken die de notaris-mediator bemiddelt, kunnen uit-  
eenvloeden van geschillen over nalatenschap tot echtscheidingen.

Vooraf zal u voldoende duidelijk worden gemaakt welke rol de notaris vervult.

**Vakbond** Elke vakbond heeft een juridische dienst. Bent u aangesloten bij  
een vakbond (FNV, CNV, etc.), dan kunt u bij de juridische dienst terecht voor  
informatie of advies. Ook helpen ze u bij arbeidsconflicten en problemen op  
het gebied van sociale zekerheid (uitkeringen). Als u lid bent van de bond zijn,  
in het algemeen, aan deze werkzaamheden voor u geen kosten verbonden.

**Gerechtsdeurwaarder** Ook gerechtsdeurwaarders verlenen juridische  
bijstand. Vooral als het gaat om het innen van openstaande rekeningen. Maar  
ook voor advies bij geldvorderingen kunt u bij een gerechtsdeurwaarder terecht.

**Rechtsbijstandsverzekeraar** Een rechtsbijstandsverzekering verzekert u  
van juridische hulp en van juridisch advies tot en met de verdediging in een  
juridisch geschil. Een rechtsbijstandsverzekering kunt u afsluiten bij een verze-  
keringsmaatschappij. Wordt u geconfronteerd met een juridisch probleem dan  
kunt u gebruik maken van de juristen van de verzekeringsmaatschappij of, na  
overleg met de maatschappij, van externe deskundigen – bijvoorbeeld advoca-  
ten en gerechtsdeurwaarders. De maatschappij betaalt uw rekeningen. Er zijn  
rechtsbijstandsverzekeraars die ook mediation vergoeden.

Meestal bent u verzekerd tot een bepaald maximum bedrag en voor één of  
meer bepaalde rechtsgebieden. Per verzekeringsmaatschappij verschillen de  
voorwaarden – welke juridische problemen zijn wel en welke zijn niet gedekt –,  
de maximumbedragen en de premies.

**Consumentenbond** Als u lid bent van de Consumentenbond kunt u daar  
terecht voor gratis juridisch advies over consumentenzaken. Dat zijn zaken op  
het gebied van koop en huur van producten en/of diensten. U kunt ook een  
persoonlijk gesprek aanvragen met iemand van de Consumentenbond. De  
Consumentenbond biedt geen individuele proceshulp, maar bemiddelt soms  
in conflicten met bijvoorbeeld fabrikanten, leveranciers en dienstverleners.

**Geschillencommissie** In verschillende sectoren is door de betreffende brancheorganisaties een geschillencommissie in het leven geroepen. Deze commissies zijn aangesloten bij de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken. Het doel van deze stichting is om geschillen tussen consumenten en ondernemers op een goedkope, snelle en eenvoudige manier uit de wereld te helpen. In een geschillencommissie zitten geen rechters, maar vertegenwoordigers van consumenten enerzijds en leveranciers uit een bepaalde branche anderzijds. De geschillencommissies kunnen een bindende beslissing nemen in consumentengeschillen; de werkwijze is globaal uitgelegd in het hoofdstuk 'Beslissing in consumentengeschillen'.

**Vereniging Eigen Huis** Bent u huiseigenaar dan kunt u met allerlei problemen die te maken hebben met uw eigen huis terecht bij de Vereniging Eigen Huis. U moet dan wel lid zijn van de vereniging. De Vereniging Eigen Huis geeft advies en begeleiding op financieel-, bouwtechnisch- en juridisch gebied.

**De Nationale ombudsman** In onze samenleving voert de overheid veel taken uit. Iedereen heeft daar mee te maken. Vaak verloopt het contact goed, maar niet altijd. Uw klacht daarover vindt bij de overheidsinstantie zelf soms geen gehoor. Dan kunt u de Nationale ombudsman inschakelen: een onpartijdig en onafhankelijk instituut. De Nationale ombudsman heeft een open oor voor klachten van burgers, maar luistert net zo goed naar de overheid. Zo wordt aan beide partijen recht gedaan.

## Kosten

Bij de meeste van de in het vorige hoofdstuk genoemde organisaties kunt u terecht voor informatie of een gratis advies. Soms zijn er kosten verbonden aan de oplossing van het juridische probleem of conflict, bijvoorbeeld als derden worden ingeschakeld. De kosten variëren van geval tot geval. We zetten hieronder de belangrijkste informatie op een rijtje.

**Geschillencommissie** De klachtgelden variëren per geschillencommissie. Informatie hierover kunt u vinden op [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)

**Mediation** Uitgangspunt is dat de kosten van een mediation door beide partijen gezamenlijk gedragen worden, tenzij u hierover andere afspraken maakt. Deze worden opgenomen in de mediationovereenkomst.

Indien u in aanmerking komt voor gesubsidieerde mediation kunt u voor uw deel van de kosten van een mediator een tegemoetkoming krijgen. Dit hangt af van het inkomen van u en uw partner en het vermogen dat u bezit. Indien u voor de tegemoetkoming in aanmerking komt, vergoedt de overheid het grootste deel van de kosten. U betaalt zelf een eigen bijdrage. Deze is lager dan bij de tegemoetkoming voor een advocaat. Zie voor de wijze waarop u voor een tegemoetkoming in aanmerking kunt komen de procedure zoals staat beschreven onder het kopje 'Advocaat'.

Als u voor mediation kiest tijdens een gerechtelijke procedure zijn de eerste 2,5 uren met de mediator gratis. Meer informatie hierover leest u in de brochure 'Mediation naast rechtspraak' of op de website [www.mediationnaastrechtspraak.nl](http://www.mediationnaastrechtspraak.nl).

Heeft u een rechtsbijstandsverzekering afgesloten, informeer dan bij uw verzekeraar of mediation wordt vergoed.

**Advocaat** Afhankelijk van de hoogte van het inkomen van u en uw partner en het vermogen dat u bezit, kunt u in aanmerking komen voor door de overheid gesubsidieerde rechtsbijstand. Het Juridisch Loket kan u hierover informatie geven. Als u verder hulp van een advocaat nodig heeft, en u komt in aanmerking voor gesubsidieerde rechtsbijstand, dan vergoedt de overheid het grootste deel van de kosten. U betaalt over het algemeen een eigen bijdrage. Wilt u in aanmerking komen voor een toevoeging, dan stelt uw rechtsbijstandsverlener (advocaat of mediator) samen met u een aanvraag op. Uw rechtsbijstandsverlener stuurt de aanvraag naar de Raad voor Rechtsbijstand. Daar gaat men na of u voor een toevoeging in aanmerking komt. Als u een toevoeging krijgt, komt u ook in aanmerking voor vermindering van het griffierecht.

Meer hier over kunt u lezen in de brochure 'Hoe vraagt u gesubsidieerde rechtsbijstand of mediation aan?'.

Let op!

Als u uitsluitend van een bijstandsuitkering leeft, kunt u volstaan met het invullen van de 'Verklaring bijstandsgerechtigden en asielzoekers (WWB, RVA)'. Deze verklaring kunt u vinden op de internetsite [www.justitie.nl](http://www.justitie.nl) (bij Onderwerpen > Recht en rechtsbijstand > gesubsidieerde rechtsbijstand en mediation).

Als u niet in aanmerking komt voor gesubsidieerde rechtsbijstand dan betaalt u zelf de advocaat, tenzij u hiervoor een rechtsbijstandsverzekering heeft afgesloten. De advocatuur kent geen vaste tarieven en hanteert verschillende declareermethoden. Maak hierover van te voren duidelijke afspraken met uw advocaat. Meer informatie over declareermethoden leest u op [www.advocatenorde.nl](http://www.advocatenorde.nl)

**Procedure bij de rechter** Als u kiest voor de gang naar de rechter dan kunt u, naast de kosten voor een advocaat, te maken krijgen met andere kosten. Bijvoorbeeld die van een procedure voor de rechter (de griffierechten), een deurwaarder (indien u die inschakelt) of van getuigen en deskundigen (als u die inschakelt). Een rechtsbijstandsverlener kan u daarover informeren. De griffierechten liggen voor verschillende zaken vast. Informatie hierover vindt u in de brochure 'Griffierecht'. Informatie over de kosten van mediation tijdens een gerechtelijke procedure leest u onder het kopje 'Mediation'.

## Meer informatie en brochures

Voor algemene informatie en voor het aanvragen van brochures, kunt u contact opnemen met de telefonische informatielijn van de gezamenlijke ministeries:

Postbus 51 Infolijn

Telefoon 0800 - 8051 (gratis)

Openingstijden: maandag t/m vrijdag van 8.00 uur - 20.00 uur

internetsite: [www.postbus51.nl](http://www.postbus51.nl)

E-mail: [vragen@postbus51.nl](mailto:vragen@postbus51.nl)

Over de volgende onderwerpen zijn aparte brochures verkrijgbaar.

- Hoe vraagt u gesubsidieerde rechtsbijstand of mediation aan?
- Griffierecht
- Inkomensgrenzen en eigen bijdragen gesubsidieerde rechtsbijstand
- U gaat scheiden
- U moet terechtstaan

Deze brochures kunt u aanvragen bij Postbus 51 Infolijn (zie hierboven) of inzien op [www.postbus51.nl](http://www.postbus51.nl).

- Het Juridisch Loket: wegwijzer in recht
- Mediation via het Juridisch Loket

Deze brochures zijn te verkrijgen via het Juridisch Loket (zie hierna).

- Rechtspraak in Nederland
- Civiele procedure
- Mediation naast rechtspraak

Deze brochures zijn in te zien op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl) (>wat is rechtspraak?>brochures en cijfers).



## Adressen en internetsites

Het Juridisch Loket  
telefoon 0900 - 8020 (€ 0,10 per minuut)  
[www.hetjl.nl](http://www.hetjl.nl)

Wilt u weten of er een vestiging bij u in de buurt is, neem dan telefonisch contact op of kijk op de internetsite.

Vestigingen van het Juridisch Loket:

**A** Alkmaar, Almelo, Almere, Amersfoort, Amsterdam, Arnhem, Assen **B** Breda  
**D** Den Bosch, Den Haag, Dordrecht **E** Eindhoven, Emmen, Enschede  
**G** Groningen **H** Haarlem, Heerlen **L** Leeuwarden, Leiden, Lelystad  
**M** Maastricht, Middelburg **N** Nijmegen **R** Roermond, Rotterdam **T** Tilburg  
**U** Utrecht **Z** Zaandam, Zutphen, Zwolle.

De Raad voor Rechtsbijstand

Informatie over en van de Raad voor Rechtsbijstand vindt u op [www.rvr.org](http://www.rvr.org)

Nederlandse Orde van Advocaten

Postbus 30851  
2500 GW Den Haag  
telefoon 070 - 335 3535  
[www.advocatenorde.nl](http://www.advocatenorde.nl)  
of [www.alleadvocaten.nl](http://www.alleadvocaten.nl)

Consumentenbond

Postbus 1000  
2500 BA Den Haag  
telefoon 070 - 445 4545  
[www.consumentenbond.nl](http://www.consumentenbond.nl)

Vereniging Eigen Huis

Postbus 735  
3800 AS Amersfoort  
telefoon 033 - 450 7750  
[www.eigenhuis.nl](http://www.eigenhuis.nl)

Landelijke Vereniging van instituten voor Sociaal Raadsliedenwerk,  
[www.sociaalraadslieden.nl](http://www.sociaalraadslieden.nl)

Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie

Postbus 16020

2500 BA Den Haag

[www.notaris.nl](http://www.notaris.nl)

Met algemene notariële vragen kunt u terecht bij de

Notaristelefoon 0900-346 9393 (€0,25 per minuut)

openingstijden maandag t/m vrijdag 09.00 tot 14.00 uur

Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG)

Postbus 12

3740 AA Baarn

telefoon 035 - 542 7513

[www.kbvg.nl](http://www.kbvg.nl)

De Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151

Postbus 93122

2509 AC Den Haag

telefoon voor vragen en folder: 0800 - 335 5555 (gratis)

telefoon zakelijk: 070 - 356 3563

[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Landelijk bureau Mediation naast rechtspraak

Postbus 9030

6800 EM Arnhem

telefoon 026 - 359 2805

[www.mediationnaastrechtspraak.nl](http://www.mediationnaastrechtspraak.nl)

Nederlands Mediation Instituut (NMI)

Beurs World Trade Center

Postbus 30137

3001 DC Rotterdam

telefoon 010 - 405 6989

[www.nmi-mediation.nl](http://www.nmi-mediation.nl)

Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
telefoon 070 - 310 5310  
[www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)

Huurcommissie  
Postbus 16495  
2500 BL Den Haag  
telefoon 0800- 488 7243 (0800-huurcie)  
[www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl)

Op de website [www.consuwijzer.nl](http://www.consuwijzer.nl) kunt u informatie vinden over de rechten en plichten van een consument.

Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.



Justitie garandeert met rechtsbijstand de toegang tot het recht. Iemand die geen advocaat kan betalen, kan gesubsidieerde rechtsbijstand ontvangen. Daarnaast helpt Justitie slachtoffers met schadevergoeding en met opvang en zorg als dat nodig is.



## Justitie maakt recht toegankelijk

Uitgave Ministerie van justitie, Februari 2007

code 7851 | oplage 70.000