

Snel en toegankelijk geschillen oplossen



Snel en toegankelijk geschillen oplossen

UITGEBRACHT AAN DE MINISTER VAN VEILIGHEID EN JUSTITIE

NR.3 - APRIL 2016

Sociaal-Economische Raad

De Sociaal-Economische Raad (SER) adviseert het kabinet en het parlement over de hoofdlijnen van het te voeren sociaal en economisch beleid en over belangrijke wetgeving op sociaal-economisch terrein. Ook is de SER betrokken bij de uitvoering van enkele wetten.

De SER is in 1950 bij wet ingesteld. Zitting in de SER hebben vertegenwoordigers van ondernemers en van werknemers, en kroonleden (onafhankelijke deskundigen). De raad is een onafhankelijk orgaan dat door het gezamenlijke Nederlandse bedrijfsleven wordt gefinancierd.

De SER wordt bij de uitvoering van zijn functies bijgestaan door een aantal vaste en tijdelijke commissies. Enkele vaste commissies zijn onder bepaalde voorwaarden ook zelfstandig werkzaam.

Actuele informatie over de samenstelling en de werkzaamheden van de SER en zijn commissies, persberichten en het laatste nieuws zijn te vinden op de website van de SER. Ook alle adviezen die sinds 1950 zijn verschenen, zijn daar te vinden. Adviezen van de laatste jaren zijn ook in gedrukte vorm verkrijgbaar.

Het SERmagazine brengt maandelijks nieuws en achtergrondinformatie over de SER, de overleconomie en belangrijke sociaal-economische ontwikkelingen.

Sociaal-Economische Raad
Bezuidenhoutseweg 60
Postbus 90405
2509 LK Den Haag
T 070 3499 499
E communicatie@ser.nl
www.ser.nl

©2016, Sociaal-Economische Raad

Alle rechten voorbehouden

Overname van teksten is toegestaan onder bronvermelding

ISBN 978-94-6134-079-5

Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| Brief aan de minister | 7 |
| Bijlage | 15 |
| Samenstelling Commissie voor Consumentenaangelegenheden (CCA) | 15 |



Advies

Aan de Minister van Veiligheid en Justitie
De heer mr. G.A. van der Steur
Postbus 20301
2500 EH DEN HAAG

| | | | |
|-------------|--|---------------|-----------------------|
| BETREFT | Briefadvies Snel en toegankelijk geschillen oplossen | | |
| DEN HAAG | 5 april 2016 | E-MAIL | a.vander.bosch@ser.nl |
| ONS KENMERK | 16.00667 | TOESTELNUMMER | 070 3499 526 |
| BIJLAGE(N) | - | | |

Geachte heer Van der Steur,

Voor consumenten en ondernemers is een snelle, eenvoudige en laagdrempelige geschillenbeslechting cruciaal. Die geschillenbeslechting kan zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk zijn. De overheid draagt voor het gehele stelsel een systeemverantwoordelijkheid. Hoewel (nog) niet expliciet genoemd in de Grondwet is het recht op toegang tot de rechter wel een fundamenteel recht, waarvoor de overheid de verantwoordelijkheid draagt. Van die toegang tot de rechter – maar ook tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting – is volgens de SER/CCA nog onvoldoende sprake. Tegen die achtergrond wil de Commissie Consumentenaangelegenheden van de SER (SER/CCA) uw aandacht vragen voor een aantal knelpunten én voor goede oplossingsrichtingen. Deze worden (aan)gedragen door de organisaties van consumenten, de organisaties van ondernemers en de onafhankelijke leden die in de SER/CCA vertegenwoordigd zijn.

Uitgangspunten

De SER/CCA vindt dat geschillen in consumentenzaken op een eenvoudige, laagdrempelige en snelle wijze moeten kunnen worden beslecht, zowel via een gerechtelijke als via een buitengerechtelijke procedure. Nationaal en Europees lopen verschillende initiatieven om de toegang tot de geschillenbeslechting te vereenvoudigen, te vergemakkelijken en toegankelijker te maken. In een aantal gevallen verloopt de implementatie echter traag. De SER/CCA wil steun geven aan verdere vereenvoudiging van procedures en aandringen op versnelde doorvoering van dergelijke vereenvoudigingen. Dat leidt tot efficiency-winst en tot meer duidelijkheid bij alle betrokkenen (zowel consumenten als ondernemers).

Voorkomen is beter dan genezen. Veel wetten en regels zijn voor de gemiddelde consument en ondernemer complex en lastig leesbaar. Er is behoefte aan goede en gerichte voorlichting, zowel over bestaande regels als over de mogelijkheden voor de oplossing van problemen. Regelgeving waar veel consumenten (en ondernemers) mee te maken krijgen zou leesbaarder moeten worden gemaakt. Als de regels helderder worden, zullen consumenten er gemakkelijker gebruik van maken en naar handelen.

Knelpunten huidige geschilbeslechting

Uit recente studies¹ komen de volgende knelpunten in het huidige stelsel van gerechtelijke en buitengerechtelijke geschillenbeslechting naar voren:

- Regels sluiten niet goed aan bij problemen en oplossingen. Bovendien zijn de regels, wetten en procedures te ingewikkeld voor consumenten. Consumenten komen problemen tegen bij de rechtspleging, onder meer omdat veel geschillen op het grensvlak van publiek- en privaatrecht liggen.
- De markt voor juridische dienstverleners is ondoorzichtig, waardoor de kwaliteit noch specialisaties voor de consument goed zijn in te schatten. De kwaliteit van de rechtsbijstandverlener (advocaat, juridisch adviseur, etcetera) is mede bepalend voor het verloop van een (juridische) procedure. De Commissie Wolfsen heeft van diverse zijden signalen gekregen dat die kwaliteit nog te vaak wisselend van niveau is. In voorkomende situaties is de kwaliteit zelfs onder de maat. Dat geldt voor het gehele palet aan juridische dienstverleners; dit ondanks de forse regulering van de beroepsgroep advocaten. Meer regulering is niet per se de oplossing voor dit knelpunt (zie ook punt 4 bij de Aanbevelingen in deze brief).
- Het klassieke procederen is vaak niet de meest succesvolle vorm om een conflict of misstand op te lossen. Het klassieke procederen kan bijvoorbeeld tot escalatie van het conflict leiden. Er zijn nog te weinig prikkels voor rechtzoekenden om minnelijke oplossingen te bereiken.

¹ In het bijzonder: Commissie Wolfsen (2015), *Herijking rechtsbijstand. Naar een duurzaam stelsel voor de gesubsidieerde rechtsbijstand*; het advies (2015) *Zes Suggesties voor Verbetering van de Toegang tot Recht* van een groep deskundigen (waaronder de voorzitter van de SER/CCA) naar aanleiding van de discussie over de gesubsidieerde rechtsbijstand.

- Juridische bijstand en procederen zijn vaak kostbaar. Individueel advies, begeleiding en vertegenwoordiging door een advocaat zijn kostbaar voor burgers/consumenten en voor kleine bedrijven. Ook al is vertegenwoordiging door een advocaat bij kantonrechtzaken en bij buitengerechtelijke geschilbeslechting niet verplicht, consumenten en kleine bedrijven laten zich vanwege de complexiteit van de procesgang en de lastig te doorgronden wettelijke bepalingen over het algemeen toch bijstaan door een advocaat of jurist.
- In het huidige systeem zit te weinig prikkel tot (verdere) standaardisatie van juridische bijstand. Juridische problemen worden daardoor nog vaak niet volgens algemeen aanvaarde werkwijzen behandeld, waardoor juridische procedures vanwege het maatwerk duur en minder transparant blijven (zie vorig punt).
- Er zijn onvoldoende laagdrempelige procedures om een geschil te beslechten. De motie Van Tongeren vroeg in 2014 aandacht voor buitengerechtelijke procedures². Maar voor consumentenzaken bestaat geen eenvoudige rechterlijke procedure (terwijl de geschillencommissie niet bevoegd is voor alle consumentengeschillen).

De SER/CCA heeft daarnaast nog andere knelpunten geconstateerd, die specifiek de procedure bij de e-kantonrechter betreffen:

- Het voeren van de digitale e-kantonrechtprocedure is alleen mogelijk als beide (dan wel: alle) partijen daarmee instemmen.
- Er is geen hoger beroep mogelijk; dat kan afschrikken om van deze procedure gebruik te maken.
- Een mondelinge behandeling kan alleen plaatsvinden in Rotterdam of Den Bosch.

Aanbevelingen

Gelet op de hierboven genoemde knelpunten pleit de SER/CCA voor meer differentiatie en maatwerk. Er moet voldoende variëteit in begeleiding en interventies zijn: van een met alle waarborgen omklede gang naar de rechter tot een meer laagdrempelige neutrale beslisser, en van eenvoudige ondersteuning en advisering tot een meer intensieve begeleiding en mediation. Het invoeren van een eenvoudige rechterlijke procedure specifiek voor consumentenzaken hoort daar volgens de onaf-

² Tweede Kamer, vergaderjaar 2013-2014, 31 753, nr. 78, Motie Van Tongeren d.d. 2 april 2014: "(...) dat er in ieder geval voor een ieder toegankelijke buitengerechtelijke alternatieven moeten bestaan om geschillen onafhankelijk, integer en genoegzaam te beslechten."

hankelijke leden en de organisaties van consumenten en van ondernemers ook bij. In dit verband doet de SER/CCA de volgende aanbevelingen.

1. Snellere invoering vereenvoudigde procedure in het kader van KEI

Eind 2014 heeft uw voorganger tezamen met de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een voorstel tot wijziging van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering in verband met het vernieuwingsprogramma KEI bij de Tweede Kamer ingediend. Dit voorstel bevat nagenoeg alle door de SER/CCA in 2007³ en 2011⁴ genoemde aanbevelingen. Op 26 mei 2015 is het voorstel met algemene stemmen door de Tweede Kamer aangenomen. Sindsdien ligt het voorstel bij de Eerste Kamer voor behandeling.

Uit het schema voor de gefaseerde invoering van het nieuwe vereenvoudigde civiele procesrecht blijkt echter dat – als het wetsvoorstel eind 2015 zou zijn aangenomen door de Eerste Kamer, hetgeen niet het geval is – eerst halverwege 2017 over civiele vorderingen bij de kantonrechter met een belang van minder dan 25.000 euro op de voorgestelde eenvoudige wijze en digitaal door consumenten en ondernemers kan worden geprocedeerd. Al met al heeft het straks – gerekend vanaf het advies van de SER/CCA uit 2007 – zeker tien jaar geduurd eer het civiele procesrecht sneller, eenvoudiger, toegankelijker en goedkoper is geworden voor zowel de consument als de ondernemer. De SER/CCA beveelt daarom aan om de invoering van KEI niet verder te vertragen (door onder andere te wachten op evaluaties – waaronder de evaluatie van de e-kantonrechter – en de afloop van pilots) en KEI voortvarend te implementeren.

2. Andere insteek procedure bij e-kantonrechter

Het wachten is op de evaluatie van de e-kantonrechterprocedure – die eigenlijk al begin oktober 2015 werd verwacht. De indruk bestaat dat van de nieuwe mogelijkheid om digitaal te procederen nog niet heel veel gebruik wordt gemaakt. Om de toegang tot de e-kantonrechter aantrekkelijker te maken, beveelt de SER/CCA aan om:

- Af te zien van de verplichting van een *gezamenlijk* verzoek om digitale geschilbeslechting;
- Hoger beroep mogelijk te maken, zij het vanaf een bepaalde grens.

3 SER/CCA (2007) Advies *Eenvoudige procedure voor eenvoudige civiele zaken*.

4 SER/CCA (2011) Advies *Toegang tot het recht voor de consument en de ondernemer*.

3. Prikkel die tot oplossing stimuleren

Er zouden voldoende prikkels moeten zijn om minnelijke oplossingen te bereiken. Minnelijke oplossingen proberen te bereiken is vaak beter dan blijven doorprocederen. Natuurlijk kan een rechterlijke beslissing soms verdere escalatie voorkomen of een slepende onderhandeling vlottrekken. Echter, vaak leidt een gerechtelijke procedure juist tot escalatie van het geschil. Het zoeken naar oplossingen zou meer moeten worden gestimuleerd en beloond. Kantonrechters en voorzitters van geschillencommissies hebben de verantwoordelijkheid om toe te zien op 'equality of arms'. Het is belangrijk om dat in maatwerk te doen, zodanig dat dit ook kan leiden tot wederzijds afzien van (meer) rechtsbijstand. Verder zouden er prikkels voor rechtersbijstandverleners, rechtbanken, rechtbijstandverzekeraars, maar ook voor bijvoorbeeld ICT-bedrijven en advocatenkantoren moeten zijn om de dienstverlening te vernieuwen en aan te laten sluiten bij nieuwe mogelijkheden die digitalisering en andere vormen van geschiloplossing bieden. Daar ligt ook een rol voor de overheid door deze ontwikkeling te bevorderen en daarmee meer ruimte voor vernieuwing en verbetering te creëren. Die ruimte kan de overheid creëren door de wetgeving rond procedures en juridische dienstverlening zo in te richten dat vernieuwingen en verbeteringen snel en effectief kunnen worden uitgeoefend.

4. Eerste fase van hulp bij geschillen (en ook daarna) door mensen die over meer dan alleen juridische vaardigheden beschikken

Het gaat hier onder meer om het inwinnen van informatie en het geven van advies, het benaderen van en onderhandelen met een wederpartij, licht bemiddelend werk, hulp bij het schrijven van een brief of het invullen van formulieren en het opstellen van een klacht of een eenvoudig bezwaarschrift. Deze hulp hoeft niet per se geboden te worden door advocaten, maar kan prima geboden worden door mensen die de benodigde vaardigheden beheersen en die communicatief vaardig zijn. De bedoeling is om snel scherp te krijgen wat het probleem precies is. De rechtshulpverlener moet ook goede praktische kennis van het desbetreffende rechtsterrein hebben, parate kennis van de sociale juridische kaart, en inzicht in welke oplossingsstrategieën voor veelkomende problemen of geschillen beschikbaar zijn. Een deel van de opleiding van juridische beroepsbeoefenaren zou gewijd moeten zijn aan ethische waarden die bij de uitoefening en organisatie van het vak horen. Daar hoort ook het leren van de bovengenoemde vaardigheden bij.

In het huidige stelsel komen zaken binnen bepaalde domeinen nog te vaak bij een advocaat terecht, terwijl behandeling door een andere hulpverlener soms

meer voor de hand ligt. In het bijzonder speelt dit bij de zogenaamde multiproblematiekzaken en zaken waarin ketenbesluitvorming aan de orde is: zaken waarin samenhangende sociale en soms ook langslpende problemen naar voren komen. Sociaal raadslieden en schuldhulpverlening zijn vaak beter toegerust om een duurzame oplossing te realiseren dan advocaten.

Daarnaast bieden niet alle juridische dienstverleners dezelfde (hoge) kwaliteit aan dienstverlening. De SER/CCA adviseert om de kwaliteit van juridische dienstverleners, waaronder advocaten, nader te onderzoeken en te bezien hoe omtrent die kwaliteit meer duidelijkheid aan cliënten kan worden gegeven. Voor rechtzoekenden (waaronder consumenten) is het wenselijk dat zij via een website eenvoudig kunnen nagaan aan welk kwaliteitsniveau een advocaat, advocatenkantoor, jurist of een andere rechtsbijstandverlener voldoet.

In deze brief constateert de SER/CCA een aantal knelpunten in de huidige geschilbeslechting en schetst zij enkele mogelijke oplossingsrichtingen daarvoor. De SER/CCA is graag bereid de genoemde knelpunten en aanbevelingen toe te lichten en verder mee te denken over passende oplossingen.

Met vriendelijke groet,

B.E. Baarsma
voorzitter

M.G. Bos
secretaris



Bijlagen

Samenstelling Commissie voor Consumentenaangelegenheden (CCA)

Leden

Onafhankelijke leden

prof. dr. B.E. (Barbara) Baarsma (voorzitter)

prof. mr. W.H. (Willem) van Boom

prof. dr. E.J.J. (Hans) Schenk

In behandeling

Ondernemersleden

drs. R.P. (Ramona) van den Bosch

(Vereniging VNO-NCW)

drs. C.T.F. Grit (Christine) (Vereniging VNO-NCW)

mr. P.E.H. (Patricia) Hoogstraaten (MKB-Nederland)

mr. A.J.K. (Arnold) Koopmans (Vereniging VNO-NCW)

A. (Annemieke) Keppel (Verbond van Verzekeraars)

Plaatsvervangende leden

D. (Diederik) Mohr

Consumentenleden

drs. G.J.P. (Gerjan) Huis in 't Veld (Consumentenbond)

M.E. (Martine) Koetsier (Consumentenbond)

mr. J.T. (Koos) Peters (Consumentenbond)

drs. B.R. (Bart) Combée (Consumentenbond)

mr. B.S. (Bas) Willigenburg (Consumentenbond)

drs. M. (Michiel) Karskens

Ministeriële vertegenwoordigers

mr. S.S. (Sven) Zoeteman (VenJ)

mr. V.N.G. (Viola) Van Leeuwen (Fin)

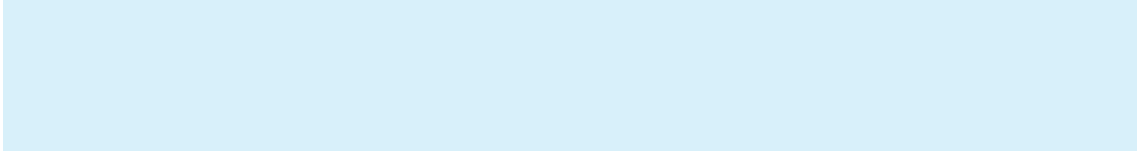
drs. K. (Karima) Saïdi (EZ)

mr. W. (Willem) van den
Aardweg

Secretariaat

drs. M. (Marko) G. Bos

mr. A. (Anita) M. van den Bosch-de Gier



Publicatieoverzicht

Algemeen

Publicaties van de SER verschijnen digitaal. Alle publicaties zijn te downloaden op onze website. Sommige publicaties zijn in boekvorm te bestellen tegen vergoeding (€ 7,50). Kijk daarvoor onderaan de beginpagina van een publicatie.

Van de adviezen verschijnt eveneens een Engelstalige samenvatting. Deze is te vinden op de webpagina van het desbetreffende advies en de Engelstalige website van de SER.

Adviezen

Snel en toegankelijk geschillen oplossen

2016, 20 pp., ISBN 978-94-6134-079-5, bestelnummer 16/03

Werk: van belang voor iedereen - Een advies over werken met een chronische ziekte

2016, 178 pp., ISBN 978-94-6134-078-8, bestelnummer 16/02

Gelijk goed van start: Visie op het toekomstige stelsel van voorzieningen voor jonge kinderen

2016, 186 pp., ISBN 978-94-6134-077-1, bestelnummer 16/01

Verkenning Arbeidsmarkt Culturele Sector

2016, 111 pp., verkrijgbaar via www.ser.nl

Leren in het hoger onderwijs van de toekomst

(Advies over de Strategische Agenda Hoger Onderwijs 2015 - 2025)

2015, 80 pp., ISBN: 978-94-6134-076-4, bestelnr: 15/06

De SER-agenda voor de Stad

2015, 124 pp., ISBN 978-94-6134-074-0, bestelnr: 15/05

Het Nederlandse stedenlandschap: impressies en achtergronden

Achtergronddocument bij het SER-advies Agenda Stad

2015, 84 pp., verkrijgbaar via www.ser.nl

Leren in het funderend onderwijs van de toekomst

2015, 28 pp., ISBN 978-94-6134-075-7, bestelnr: 15/04

Sociale ondernemingen: een verkennend advies

2015, 134 pp., ISBN 978-94-6134-073-3, bestelnr: 15/03

Werkloosheid voorkomen, bewerken en goed verzekeren

2015, 216 pp., ISBN 978-94-6134-070-2, bestelnr: 15/02

Toekomst Pensioenstelsel

2015, 178 pp. 178, ISBN 978-94-6134-069-6, bestelnr: 15/01

Arbeidsmigratie

2014, 264 pp., ISBN 978-94-6134-068-9, bestelnr: 14/09

Grenswaarde voor 1,3-Butadien

2014, 20 pp., ISBN 978-94-6134-066-5, bestelnr: 14/08

Betere zorg voor werkenden

2014, 90 pp., ISBN 978-94-6134-065-8, bestelnr: 14/07

Calamiteitenregeling WW

2014, 22 pp., ISBN 978-94-6134-064-1, bestelnr: 14/06

Instemmingsrecht OR over arbeidsvoorwaarde pensioenen

2014, 74 pp., ISBN 978-94-6134-063-4, bestelnr: 14/05

MVO-convenanten

2014, 68 pp., ISBN 978-94-6134-062-7, bestelnr: 14/04

Discriminatie werkt niet!

2014, 130 pp., ISBN 978-94-6134-061-0, bestelnr: 14/03

Grenswaarde voor arseen en anorganische arseenverbindingen

2014, 22 pp., ISBN 978-94-6134-060-3, bestelnr: 14/02

Benoemingsrecht voor de Sociaal-Economische Raad voor de zittingsperiode 1 april 2014 tot en met 31 maart 2016

2014, 16 pp., bestelnr: 14/01

Naar macrostabiele reële pensioenen

2013, 30 pp., ISBN 978-94-6134-059-7, bestelnr: 13/06

ILO-verdrag 170

2013, 76 pp., ISBN 978-94-6134-056-6, bestelnr: 13/05

Grenswaarden voor chroom VI-verbindingen

2013, 22 pp., ISBN 978-94-6134-055-9, bestelnr: 13/04

Verbreding draagvlak cao-afspraken

2013, 76 pp., ISBN 978-94-6134-054-2, bestelnr: 13/03

Handmade in Holland: Vakmanschap en ondernemerschap in de ambachtseconomie

2013, 96 pp., ISBN 978-94-6134-053-5, bestelnr: 13/02

Make it in the Netherlands! Advies over binding van buitenlandse studenten aan Nederland

2013, 58 pp., ISBN 978-94-6134-051-1, bestelnr: 13/01

Naar een Energieakkoord voor duurzame groei

2012, 32 pp., ISBN 978-94-6134-046-7, bestelnr: 12/07

Naar een kwalitatief goede, toegankelijke en betaalbare zorg: een tussentijds advies op hoofdlijnen

2012, 60 pp., ISBN 978-94-6134-045-0, bestelnr: 12/06

Reactie op (conceptnota van wijziging) wetsvoorstel versterking bestuur pensioenfondsen

2012, 19 pp., ISBN 978-94-6134-044-3, bestelnr: 12/05

Verschuivende economische machtsverhoudingen

2012, 228 pp., ISBN 978-94-6134-040-5, bestelnr: 12/04

Alternatieve geschilbeslechting in de EU

2012, 84 pp., ISBN 978-94-6134-043-6, bestelnr: 12/03

Rapporten

Nederlandse economie in stabiel vaarwater: een marco-economische verkenning
2013, 64 pp., ISBN 978-94-6134-052-8

Nieuwe EU-voorstellen Reguleren en toezicht financiële sector
2010, 64 pp., ISBN 978-94-6134-006-1

CSED-rapport: Naar een integrale hervorming van de woningmarkt
2010, 124 pp., ISBN 978-94-6134-004-7

Engelstalige publicaties

The Dutch Work Councils Act
Information brochure, 2011, 38 pp., ISBN 978-94-6134-028-3

The power of consultation: The Dutch consultative economy explained
General brochure, 2010, 34 pp., ISBN 978-94-6134-011-5

Europe 2020: The New Lisbon Strategy
Abstract, 2009, 40 pp., ISBN 90-6587-991-9, ordeno. 2009/04E

Nanoparticles in the Workplace: Health and Safety Precautions
Translation with abridged appendices, 68 pp., ISBN 90-6587-987-0, ordeno. 2009/01E

Social and Economic Council's Statement on International Corporate Social Responsibility
Statement, 2008, 91 pp., ISBN 90-6587-983-8

On sustainable globalisation: A world to be won
Abridged version, 2008, 132 pp., ISBN 90-6587-979-X, ordeno. 2008/06E

CAP Reform and Public Services of Agriculture
Abridged version, 2008, 52 pp., ISBN 90-6587-973-0, ordeno. 2008/05E

Overige publicaties

Leidraad personeelsvertegenwoordiging - met toelichting en bijlagen
2010, 104 pp., ISBN 90-6587-998-6

Voorbeeldreglement Ondernemingsraden - met toelichting en bijlagen
2010, 264 pp., ISBN 90-6587-997-8

Alle uitgaven zijn te bestellen:

- telefonisch bij de afdeling Verkoop (070 3499 671);
- via de website (www.ser.nl);
- door overmaking van de vermelde prijs op banknummer NL17INGB0667165908 ten name van de SER te Den Haag, onder vermelding van het bestelnummer en de titel.

Colofon

Uitgave

Sociaal-Economische Raad
Bezuidenhoutseweg 60
Postbus 90405
2509 LK Den Haag

T 070 3499 499

E communicatie@ser.nl

www.ser.nl

Tekst

Commissie voor Consumentenaangelegenheden (CCA)

Fotografie

Omslag: Shutterstock

Vormgeving en druk

2D3D, Den Haag (basisontwerp); Huisdrukkerij SER

© 2016, Sociaal-Economische Raad

Alle rechten voorbehouden

Overname van teksten is toegestaan onder bronvermelding.

ISBN 978-94-6134-079-5



SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD

Bezuidenhoutseweg 60

Postbus 90405

2509 LK Den Haag

T 070 3499 499

E communicatie@ser.nl

www.ser.nl

© 2016, Sociaal-Economische Raad

ISBN 978-94-6134-079-5