

Themadeel Nieuw Recht



Pieter Ippel

Pieter Ippel en Krijn van Beek hebben het initiatief genomen om voor dit tijdschrift In twee afleveringen licht te werpen op het thema 'Nieuw Recht'. De eerste aflevering opent met een inleidend artikel van hun hand, gevolgd door drie door hen afgenomen interviews met professionals die nauw betrokken zijn bij vernieuwing van het Recht.

Ippel en Van Beek lichten hun thema als volgt toe:

'Ons artikel is het eerste in een serie van twee over de uitdagingen waar onze rechtsstaat voor staat en wat dit betekent voor de (juridische) professionals in de verschillende geleidingen van ons rechtsbestel.



Krijn van Beek

In dit eerste artikel schetsen we hoe en waarom onze rechtsstaat zich moet vernieuwen en hoe die zich al (een beetje) aan het vernieuwen is. Tevens doen we een eerste poging te verkennen hoe dit professionele eisen verandert. Dit doen we ook in drie interviews met mensen die de vernieuwing van nabij waarnemen en/of zelf vormgeven:

- met Erik Koster, overlegrechter van de rechtbank Overijssel
- met Laura Kistenmaker en Kaspar Scheltema, oprichters van echtscheidingsbegeleiding www.uitelkaar.nl
- met Marc Hertogh, Bert Marseille en Paulien de Winter, onderzoekers van nieuwe praktijken rond conflicten tussen burger en overheid (bestuursrecht)

Wij denken dat deze interviews zowel illustratief zijn voor hoe die nieuwe rechtspraak zich stap voor stap ontwikkelt, als voor de professionele kwaliteiten die daarvoor nodig zijn – en die meestal gaan over andere aspecten dan de juridische inhoud van het recht.

Het tweede artikel in deze serie verschijnt in het voorjaarsnummer van Waardenwerk. Dit zal dieper ingaan op de veranderende professionele eisen, opnieuw verrijkt met enkele interviews met sleutelspelers’.

Pieter Ippel is emeritus hoogleraar rechtsgeleerdheid, filosofie en ethiek bij het University College Roosevelt in Middelburg en de Universiteit Utrecht. Hij heeft een lange historie van onderzoek naar de praktijken van het recht. In 1989 promoveerde hij op een onderzoek naar omgang met bezwaar, beroep en klachten in overheidsorganisaties. Voor het bredere publiek schreef hij over zijn onderzoek naar de praktijk in de rechts-

zaal (‘Sprekend de rechtbank’ (2006)) en: ‘De binnenkant. De praktijk van recht en ethiek in de psychiatrie’ (2012). Hij studeerde criminologie, wijsbegeerte en rechten.

Krijn van Beek is directeur van Policy Design Studio, opgericht om nieuwe antwoorden te (helpen) ontwerpen op de maatschappelijke uitdagingen van onze tijd. Hij was eerder directeur Strategie van het ministerie van Justitie en werkte in verschillende rollen voor overheidsdenktanks, zoals de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO) en de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR). Hij studeerde wiskunde en is gepromoveerd in de economie.

De auteurs zijn initiatiefnemer en mede-oprichter van Stichting Samen Recht Vinden Zeeland



Begaanbare routes naar het recht en de professionals die daarbij passen

Krijn van Beek & Pieter Ippel

Inleiding en probleemstelling

Het is voor iedereen merkbaar dat de samenleving om ons heen telkens maar verandert, dat de bevolkingssamenstelling diverser is geworden en dat vertrouwde collectieve levensbeschouwelijke kaders voor de meeste mensen zijn weggevallen. De vraag wordt dan urgent naar wat ons bindt. De populariteit van het populisme is voor een flink deel verklaarbaar door het verlangen naar een gedeeld 'nationaal' verleden, maar critici zeggen dat dat een illusie, een verbeelde geschiedenis, is.

Serieuze en praktisch gerichte denkers als Herman Tjeenk Willink (2018) en Hans Boutellier (2021) hebben recent gepleit voor de democratische rechtsstaat als normatief richtpunt en als gemeenschappelijk verhaal. Te midden van alle verschillen en onenigheden zou het idee en ideaal van de rechtsstaat als (ver)bindende kracht moeten gaan fungeren, tegen vervreemding en versplintering in. Beide schrijvers constateren dat er nieuwe, onheilspellende breuklijnen dreigen te ontstaan en dat een (minimaal) gemeenschappelijk kader noodzakelijk is. Bij alle onenigheid is het vertrouwen in en de loyaliteit aan de basisgedachten van de democratische rechtsstaat nog steeds groot. Dat ook de overheid zich aan wettelijke regels moet houden en fair moet optreden, dat burgers

en bedrijven eerlijke en effectieve bescherming van hun rechten en belangen moeten hebben en dat de rechtsstaat weerbaar moet zijn tegenover ondermijnende krachten: dat zijn breed gedeelde overtuigingen (zie: Rijkkema 2015).

Tjeenk Willink is het meest uitgesproken in zijn kritiek als hij het heeft over de concrete inrichting van het rechtsbestel: hij betreurt de grootschaligheidstendens in de reorganisatie van de rechterlijke macht en vindt het onbegrijpelijk dat met een pennenstreek de overal door het land verspreide kantongerechten zijn verdwenen. Ook op het terrein van de sociale rechtshulp is soms onberaden en hardvochtig van bovenaf ingegrepen.

Hiermee komen we bij het kernprobleem van dit artikel. Wil de rechtsstaat inderdaad een (ver)bindende kracht kunnen uitoefenen, dan zal het om meer moeten gaan dan om een abstract en afstandelijk idee. Het zal moeten gaan om een *levende rechtsstaat*, die *nabij* en *bereikbaar* is, die het voor de rechtsstaat leidende beginsel van een *dienende overheid* in concreto probeert waar te maken. En wat we in het bijzonder willen verkennen, is wat dit betekent voor het type professionals dat onze rechtsstaat bemenst. Advocaten, rechters, bemiddelaars, juristen in het algemeen – wat

verwachten we eigenlijk van ze als we willen dat de rechtsstaat echt werkt voor mensen?

Deze opdracht wordt scherper, nu we uit onderzoek weten dat veel mensen de idee – en soms ook de ervaring hebben – dat die rechtsstaat juist voor hen *niet* werkt. Misschien is de meerderheid van de Nederlanders wel in algemene zin positief, omdat het er in Nederland vredig aan toe gaat, omdat we maf-fiose praktijken relatief succesvol buiten de deur weten te houden en omdat Nederland vertrouwenwekkend integere rechters heeft. Maar voor veel mensen werkt de rechtsstaat niet als ze die zelf een keer echt nodig hebben. Schrijnende voorbeelden zijn er de laatste jaren te over: mensen die schade ondervonden van de aardgasbevingen in Groningen en jaren later nog steeds in procedures verwikkeld wachten op een werkend antwoord, de toeslagenaffaire die mensen liet ervaren dat het rechtssysteem niet goed werkt tegen een boosaardige overheidsinstantie, kinderen die het slachtoffer worden van vechtscheidende ouders waarop de juridische procedure geen antwoorden heeft, mensen die protesteren tegen de vergunning verleend aan een buurman en jaren later in steeds diepere juridische loopgraven belanden, zzp-ers en kleine ondernemingen die een probleem hebben met een leverancier en dan ontdekken dat ze te klein zijn voor onze rechtspraak, etc.

De zogenaamde ‘Geschilbeslechtingdelta’ (Ter Voert en Hoekstra 2020), een al enkele keren herhaald grootschalig onderzoek, geeft meer zicht op de omvang en ernst van dit fenomeen: ‘Ongeveer 57% van de respondenten had in de periode 2015-2019 te maken met één of meer (potentieel) juridische problemen. Gemiddeld hadden degenen met een probleem in die vijf jaar met 3,3 problemen te maken.’ Op 13,7 miljoen volwassen inwoners, zijn dat ruim 1,5 miljoen mensen met samen meer dan 5 miljoen problemen per jaar.

Gevraagd werd naar ‘(potentieel) juridische problemen’ en dan worden genoemd: ‘problemen met de aanschaf van producten en diensten (...) (30%), gevolgd door problemen op het werk (24%), in de woonomgeving (15%), geld-

problemen (12%), relatie- en familieproblemen (8%), problemen met het bezit van onroerend goed (7%) en huurproblemen (6%).’

De ernst wordt meer invoelbaar als we kijken naar de aantallen die jaren later nog steeds voort slepen: 25% van de mensen heeft een probleem dat langer duurt dan twee jaar (blz 70), 2% sleept er vijf jaar later nog steeds mee (blz. 127). Waarbij ook geldt dat problemen die langer duren ernstiger van aard zijn.

De geschilbeslechtingdelta voor kleine ondernemingen (tot 10 personeelsleden – Geurts en Ter Voert, 2019) laat een vergelijkbaar beeld zien. Het onderzoek beslaat 736.000 eenmanszaken en 184.000 ondernemingen met 2 tot 9 personeelsleden.¹ Van deze ondernemingen heeft 35% een conflict gehad in het jaar voorafgaand aan de enquête, waarvan sommige meerdere. ‘In de periode van één jaar kregen 135 duizend kleine bedrijven (17%) met conflicten omtrent de inkoop te maken en 105 duizend (13%) met verkoopconflicten. Andersoortige conflicten komen minder vaak voor, zoals conflicten omtrent personeel (51 duizend bedrijven; 7%) of milieu- en omgevingsoverlast (ongeveer 11 duizend bedrijven, 1%).’ (blz. 29). Van deze problemen loopt een jaar later 28% nog door.

Renaissance van de rechtsstaat

Het zou dus best kunnen dat de rechtsstaat het ultieme verbindende verhaal is van onze vrije samenleving, maar dan moet er in de praktijk wel het nodige gebeuren. Het kan alleen functioneren als ‘bezielde verband’ zoals Boutellier en Tjeenk Willink het bedoelen, als de rechtsstaat ook echt werkt voor de mensen. En dat doet ie kennelijk niet goed genoeg. Daarvoor is het tenminste noodzakelijk dat gewone en ongewone mensen de rechtsstatelijke instituten als levende en ondersteunende werkelijkheid ervaren. En dan gaat het dus niet om het veel gebezigde begrip ‘toegang tot het recht’ – alsof het allemaal wel werkt en we alleen de deur naar de rechter maar open hoeven te zetten. Het tragische is nu juist dat mensen die een rechtszaak hebben ervaren beduidend *minder* positief oordelen dan degenen die aan dit lot

tot nu toe zijn ontsnapt. Het gaat dus niet per se over toegang tot juridische instanties, maar om toegang tot rechtvaardige oplossingen: snel bereikbaar, praktisch, raak, betaalbaar, eerlijk.

Wij hebben de overtuiging dat meer van het bestaande niet gaat helpen. Het beeld in de juridisch-professionele sector lijkt te zijn dat als er meer geld beschikbaar komt, de mensen beter bediend en geholpen zullen worden. Dat het inzetten van meer knappe juristen het Ei van Columbus is, lijkt ons een misvatting. Doorlooptijden zijn onder andere zo lang omdat de wederpartij ook een knappe jurist inzet, die als dat uitkomt precies het juiste zijpad of vertragingstactiek weet in te zetten. Uiteraard is dit niet de oorspronkelijke bedoeling van het stelsel van rechtshulp en rechtspraak, maar het lijkt een bijna onontkoombaar bijproduct. Hoe dat komt, zou een lange uitleg vragen: in plaats daarvan een paar korte opmerkingen. Er is een beroemde uitspraak van de Duitse 19^e eeuwse jurist Von Jhering: 'Het doel van het recht is vrede, het middel daartoe is strijd'. Die 'strijd' wordt door traditioneel opgeleide juridische professionals in formele argumentaties en in procedurele termen gegoten, vaak schriftelijk, in een eigen jargon. Omdat het aantal wetten, regels en processen zo is toegenomen en omdat het aantal juridische beroepsbeoefenaren sterk groeide, is het proces van 'juridisering' en 'proceduralisering' aangejaagd. Er is al decennia lang sprake van tegenspel: harmonisering en vereenvoudiging van regelgeving en streven naar mediation en verkorte doorlooptijden, maar het blijkt bijzonder lastig uit de bestaande 'juridische kooi' te ontsnappen. Karakteristiek en onheilspellend is dat de complexiteit van onze samenleving zo is toegenomen dat er bij elke zaak diverse juridische invalshoeken zijn te ontdekken die door een goede juridische dienstverlener kunnen worden bewandeld. De kern van de missie van de juridische professie: een probleem terugbrengen tot zijn juridische essentie en daar een oplossing voor vinden, kan hierdoor structureel in zijn tegenbeeld veranderen.

Een kwestie vertalen in een juridische puzzel, kan er voor zorgen dat het oorspronkelijke probleem onder tafel verdwijnt, zodat betrokkenen onbedoeld en ongewild verzeilen in eindeloze juridische loopgraven (zie ook Barendrecht en Chabot, 2020)

Als we de werking van de rechtsstaat voor gewone mensen willen verbeteren, moeten we dus *iets anders* doen dan harder en sneller procederen. Gelukkig is er de afgelopen jaren een zee aan initiatieven ontstaan – over de hele wereld en ook in Nederland – die elk op hun eigen manier de weg wijzen naar een beter werkend rechtssysteem.

In dit artikel willen we drie dingen doen:

- 1) Een schets geven van een aantal van die initiatieven en onze eigen ervaringen met één hiervan.
- 2) Hieruit een essentie destilleren hoe een voor gewone mensen werkende rechtsstaat er uit kan zien
- 3) Reflecteren op hoe dit de professie raakt van klassieke juridische beroepen als rechters en advocaten, maar ook die van mediators.

Een wereld van innovatieve pilots

Voordat we nu al te enthousiast gaan worden. Ja, er zijn heel veel pilots om deze nieuwe wegen naar het recht voor gewone mensen te ontwikkelen. Maar nee, geen van deze pilots vormen ook maar een begin van een doorbraak in bestaande systemen. De pilots zijn meestal (zeer) kleinschalig, kort van duur, worden welwillend geëvalueerd en gevolgd door weer nieuwe pilots (Barendrecht, Van Beek en Muller, 2017).

De meest serieuze uitzondering op deze regel van de 'vernieuwing in de marge' is het *Civil Resolution Tribunal* (CRT) in de Canadese provincie British Columbia. Het CRT is bij wet als eerst bevoegd om een aantal typen zaken te behandelen (o.a. small claims, bepaalde verkeerszaken, bepaalde huurzaken) en hanteert een werkwijze waarin gestructureerd wordt toegewerkt naar overeenstemming en als dat niet lukt kan het CRT een beslissing nemen met de geldingskracht van een rech-

terlijke uitspraak. Bij het CRT melden zich per maand gemiddeld ongeveer 500 nieuwe disputen op een totale bevolking van 4,3 miljoen mensen (CRT, 2021). Dat is een schaal waar geen enkele Nederlandse pilot ook maar in de buurt komt. Ter vergelijking: de veel geroemde ‘spreekuurrechter’ – een initiatief van de zeer betreunde aan Covid overleden rechter Ton Lennaerts – bediende in de kleine twee jaar van zijn bestaan in totaal 160 geschillen (ongeveer 7 per maand, Hertogh e.a.).

Misschien enigszins vergelijkbaar voor wat betreft schaal en ambitie is het Nederlandse initiatief www.uitelkaar.nl dat ernaar streeft echtscheidingen de-escalerend te bedienen. ‘Uitelkaar.nl is begin 2017 opgezet als de opvolger van ‘Rechtwijzer uit elkaar’, een initiatief van de Raad voor Rechtsbijstand en stichting HiiL.’ (website uitelkaar.nl) die in 2020 meer dan 1000 echtparen heeft bijgestaan. Anders dan CRT is uitelkaar.nl echter op geen enkel wijze geïntegreerd in het juridische systeem. Het staat er als het ware naast. Dit betekent dat partijen op elk willekeurig moment zich kunnen onttrekken aan de begeleiding en terugvallen op klassieke juridische routes, maar ook betekent het dat afspraken die via uitelkaar.nl tot stand zijn gekomen uiteindelijk in handen worden gegeven van een advocaat die ze zo nodig ‘terugvertaalt’ naar de juridische werkelijkheid alvorens ze bij de rechter in te dienen. Het voert veel te ver om hier een overzicht te presenteren van initiatieven om het recht dichterbij mensen te organiseren. Maar we willen wel graag enige illustraties delen van de vele uitingen van een onmiskenbare beweging. Binnen de rechtspraak zien we bijvoorbeeld:

- Rotterdamse regelrechter, Haagse wijkrechter en Overijsselse overlegrechter zijn voorbeelden van initiatieven die in de voetsporen treden van de eerder genoemde spreekuurrechter proberen rechtspraak lokaal te organiseren.
- Wijkrechtbank Eindhoven (ook wel Community Court) doet iets vergelijkbaars maar dan in strafzaken en met intensieve betrokkenheid van allerlei lokale partners (el Maach en Strijbos, 2019).

- Mediation in strafzaken is een initiatief ook vanuit de rechtspraak om strafzaken in het teken te plaatsen van herstel in plaats van straf²
- Maatschappelijk Effectieve Rechtspleging is de kop waaronder de Raad voor de Rechtspraak haar innovaties schaaft (zie bijv. Hartendorp, 2020)

Op het gebied van technologische ondersteuning zagen we al uitelkaar.nl, maar ook op dat gebied speelt veel meer, bijvoorbeeld:

- Juridischloket.nl verbetert zich gestaag tot een beginportaal voor mensen met een (aankomend)(juridisch) probleem
- Rechtwijzer.nl poogt vanuit de Raad voor de Rechtsbijstand mensen in conflicten op weg te helpen
- Appjection.nl is een privaat initiatief dat bezwaar maken tegen boetes vereenvoudigt, maar inmiddels door zowel OM als gemeenten wordt omarmt omdat ze bezwaren op eenduidige en makkelijk voor hun systemen te verwerken wijze binnenbrengen
- dutchlegaltech.nl is een platform waar heel veel technologische ontwikkelaars elkaar treffen.

Internationaal zagen we al het voorbeeld van het civil resolution tribunal, maar zien we ook een veel bredere beweging, bijvoorbeeld:

- worldjusticeproject.org verzamelt gestaag meer en betere data om de rechtsbeleving van mensen tussen landen vergelijkbaar te maken
- ‘toegang tot recht voor iedereen’ is onderdeel van de social development goals van de VN³
- HiiL.org is een Nederlands instituut dat ‘justice innovation’ aanjaagt en bevordert, wereldwijd en ook in Nederland.
- De OESO heeft de afgelopen jaren een aantal baanbrekende rapporten gepubliceerd over het belang (ook economisch) van wat zij noemen *people centered justice* (zie bijv. OECD, 2019)
- En concreter en dichterbij huis: de Belgische vrederechter is op allerlei manier een

inspiratie voor onze eigen rechtspraak-vernieuwing, als was het maar omdat de opdracht van de vrederechter niet (alleen) is om juridisch houdbare uitspraken te doen, maar (ook) om verzoening te bewerkstelligen.

Tenslotte zien we een aantal meer programmatiese en overkoepelende initiatieven, zoals bijvoorbeeld:

- Het programma stelselherziening rechtsbijstand steunt een aantal experimenten die gezamenlijk de rechtsbijstand moeten helpen zich te ontwikkelen tot rechtshulp-pakketten – samenhangende combinaties van diagnose en oplossing. In dit verband bijvoorbeeld:⁴
 - Samenrechtvinden.nl het project waar de auteurs zelf bij betrokken zijn. Door middel van een gerichte mix van bemiddeling en (al dan niet juridisch) gezag wordt hier geprobeerd de kortste route naar oplossingen te vinden.
 - Huizen van het recht – in Heerlen wordt geëxperimenteerd met een huis van het recht als een soort huisartsenpost in het juridische domein.
 - Hillesluis is een wijk in Rotterdam met een verhoudingsgewijs grote dichtheid aan juridische problemen waar een samenwerking van rechtbank, gemeente, OM en het Nationaal Programma Rotterdam Zuid gezamenlijk pragmatische wegen bewandelen om deze problemlast te verminderen.
- prettigcontactmetdeoverheid.nl is een meer dan tien jaar lopend programma van experiment en onderzoek om escalerende conflicten tussen burgers en overheidsinstanties te voorkomen. De toeslagen-affaire heeft laten zien dat hier nog veel werk te doen is, met name bij de belastingdienst. Tegelijk ontdekken veel andere instanties dat bellen met mensen meestal veel beter werkt dan een formele brief terugschrijven op een klacht of bezwaar.
- Van nog weer een andere orde is de Tijdelijke Experimentenwet rechtspleging

die een kader biedt om af te wijken van bestaande proceswetgeving ten behoeve bijvoorbeeld van experimenten zoals hiervoor geschetst.⁵

Werkende rechtsstaat voor gewone mensen

De veelheid en verscheidenheid aan pilots illustreren dat het helemaal geen makkelijke klus is: een rechtsstaat die werkt voor gewone mensen. Dat wordt nog eens extra duidelijk als we wat dieper duiken in bijvoorbeeld de zogenaamde ‘toeslagen-affaire’ en het daarover uitgebrachte parlementaire rapport ‘*Ongekend onrecht*’ (2020). Die maken duidelijk dat ook overheidsinstanties als de Belastingdienst juridische instrumenten in stelling brengen tegen gewone personen. Bijzonder wrang is dat deze individuen kwetsbaar worden (gemaakt), terwijl zij dat eerder niet waren. Dit voorbeeld (en veel andere) maakt duidelijk dat er een enorme opgave ligt bij uitvoeringsorganisaties als Belastingdienst, UWV, sociale diensten en gemeenten om hun dienstverlening zo in te richten dat prachtige slagzinnen als ‘klantvriendelijkheid’ en ‘responsiviteit’ in de sociale werkelijkheid gestalte krijgen. Hier is inspiratie te ontleen aan de preventieve gezondheidszorg: door flexibel, transparant en mensgericht te opereren in de ‘eerste lijn’ is grote winst te boeken en kunnen frustrerende ‘routes naar het recht’ worden voorkomen.

In de laatste jaren is duidelijker aan het licht gekomen dat enkele miljoenen laaggeletterden grote moeite hebben om overheidshandelen en besluiten te begrijpen. Het beeld dat iedereen kan voldoen aan de nieuwe norm van ‘digitale zelfstandigheid’ of ‘informatieautonomie’ blijkt een misleidende misvatting, die de vraag oproept of de betreffende regelgevers wel eens goed op straat rondkijken. Het rapport ‘*Weten is nog geen doen*’ (WRR 2017) maakte enkele jaren terug duidelijk dat de ‘sociale kwetsbaarheid’ niet alleen aan de onderkant zit, maar dat ook middengroepen bij tegenslag ernstig in de sores kunnen komen. Bij tegenslag op het werk of in de privé-sfeer daalt het ‘doenvermogen’ en kunnen zij niet voldoen aan het door de over-

heid gepropageerde model van ‘digitale en informationele zelfstandigheid’. Zowel bij de laaggeletterden als bij de wat hoger geletterden-in-een-crisis blijkt en blijft een persoonlijke hulp en aandacht essentieel. De pilots geven een beeld waarnaar gezocht wordt. Een gedeelde doelstelling is om er-

voor te zorgen dat gewone mensen niet in rare onnodige problemen terechtkomen. En om ervoor te zorgen dat kwetsbare mensen niet onnodig slachtoffer worden van hun beperkingen. Het lijkt daarbij te gaan om tenminste de volgende factoren:

Zeven factoren van begaanbare routes naar recht
<p>1. Eerder in het probleem</p> <p>Veel experimenten proberen te interveniëren in conflicten vóórdat de problemen escaleren. Dit lijkt een directe reactie op rechters die pas aan het eind van een alsmaar escalerend conflict ontdekken dat ze weinig mogelijkheden hebben om relaties dan nog in goede banen te leiden. Meer aandacht dus voor conflict-preventie.</p> <p>Denk bijvoorbeeld aan echtscheidingen met lang getouwtrek tussen advocaten voordat de zaak bij een rechter komt. Uitelkaar.nl structureert het gesprek tussen partners vanaf het eerste begin.</p> <p>Denk ook aan verkeersongelukken met ernstig letsel waarbij het soms wel anderhalf tot twee jaar duurt voordat slachtoffer en veroorzaker elkaar voor het eerst weer tegenkomen – en dat dan in een rechtszaal. Mediation in strafzaken brengt partijen juist eerder bij elkaar om vormen van compensatie of herstel te verkennen.</p>
<p>2. Meer nabij</p> <p>Een aantal experimenten probeert het recht naar de mensen toe te brengen. In Nederland voor de hand liggend omdat het met 1,8 zittingslocaties per miljoen inwoners met afstand de onderaan bungelt in Europa (Eshuis, 2019). Denk met name aan buurtrechtbanken, spreekuurrechters of – in de nabije toekomst – ‘nabijheidsrechters, naar het voorbeeld van de Belgische vrederechter.</p>
<p>3. Werken naar overeenstemming</p> <p>Veel problemen laten zich helemaal niet oplossen met een rechterlijke uitspraak. Juist de toenemende complexiteit van onze regelgeving, maakt dat ook steeds minder kansrijk. Uit al het recente onderzoek blijkt dat betrokkenheid bij het zoeken naar een oplossing vanuit het perspectief van rechtzoekenden essentieel is. Overeenstemming leidt bovendien tot veel meer tevredenheid bij partijen. Denk aan mediation.</p>
<p>4. Focus op het probleem – en niet op de juridische aspecten daarvan</p> <p>Er is een groeiende discrepantie tussen de problemen die mensen ervaren en de juridische puzzel die experts daaruit kunnen destilleren. Door meer te kijken naar het probleem zelf – in plaats van naar de verschillende juridische aangrijpingspunten – wordt de kans groter dat er een antwoord op het probleem wordt gevonden in plaats van een sluitende juridische redenering. Denk aan buurtbemiddeling.</p>
<p>5. Focus op oplossingen – en niet op juridische zuiverheid</p> <p>Oplossingen waardoor mensen weer verder kunnen met hun leven, liggen niet altijd voor de hand. Ze kunnen ons gevoel van rechtvaardigheid op de proef stellen. Of ze kunnen verrassen. Maar wat werkt voor mensen komt zelden uit een lange juridische loopgravenstrijd. Je zou kunnen denken aan mediation, maar dat zit vaak te veel tussen de partijen, waardoor een creatieve uitweg niet ontdekt wordt. Sommige rechtsbijstandsverzekeraars zijn heel creatief. Sommige advocaten ook. In het construeren van een voor alle partijen aanlokkelijke derde weg.</p>

Zeven factoren van begaanbare routes naar recht

6. Mix van bemiddeling en gezag

Veel pilots snakken hiernaar – maar de praktijk is weerbarstig. Een goed gekozen moment om met enig gezag mensen te bewegen tot bemiddeling. Een goed geplaatst tussen- of deelvonnis waarna partijen weer verder kunnen onderhandelen. Iets van een afdwingbare structuur waardoor bemiddeling verlost wordt haar vrijblijvendheid. Denk aan de nieuwe zaaksbehandeling in het bestuursrecht (maar die werd te veel toch weer een oude zaaksbehandeling). Denk aan de buurtrechter (wel gezag maar alleen als mensen zich er vrijwillig aan onderwerpen). Denk ook aan uitelkaar.nl waar een slimme interactie met rechters de effectiviteit verder kan vergroten. Het lijkt er op dat alleen het CRT in Canada een interessante mix weet te creëren. Maar dat dan weer alleen bij een beperkt aantal zaken. En in Canada...

7. Mix van technologie en menselijk contact

Er wordt veel verwacht van technologie – en op de een of andere manier gaan de dromen al heel snel naar een volledige overname door robotrechters (om dan gerust te concluderen dat het zover nog lang niet is). Maar de interessante praktijk is natuurlijk de slimme mix van tech(nologie) en mens(elijkheid). [Uitelkaar.nl](http://uitelkaar.nl) en CRT zijn interessante voortrekkers. Ook in uitvoeringsorganisaties kan een verstandige en begrijpelijke inzet van technologie veel informatie-problemen opvangen, maar ook hier blijft de persoonlijke noot

Het valt op dat deze zeven aspecten in geen enkele pilot allemaal tegelijk worden aange troffen. Terwijl dat misschien wel de kern zou zijn van een nieuwe ordening die recht daadwerkelijk laat werken voor mensen. Een nabije voorziening die in een vroegtijdig stadium gestructureerd kan helpen aan een overeenstemming waardoor we allebei weer verder kunnen. Die bovendien efficiënt gebruik maakt van de technologische mogelijkheden en de zaak desnoods met enig gezag kan beklinken. Zouden we dat niet kunnen ontwikkelen met elkaar?

Uitdagingen voor de professie

De veelheid en verscheidenheid aan pilots vormt ook een illustratie van een brede, maar nog tamelijk zwakke tegenbeweging, die er op uit is om betere, begrijpelijker en persoonsgerichte vormen van ‘recht doen’ te realiseren. Die tegenbeweging kunnen we vinden in alle geleidingen van het rechtsbestel en zowel daarbinnen als daarbuiten. Het voedsel voor deze beweging komt ontegenzeggelijk van een gestaag groeiende aandacht voor de uitkomsten van het rechtssysteem. Daar waar de focus altijd lag op het systeem zelf – de uitkomsten die had je te accepteren. Het gaat om een gestaag groeiende aandacht voor het cliëntenperspectief. Voor de *customer journey*

of de *justice journey* zoals HIIL dit pleegt te benoemen. De klantervaring is een oceaanstomer die allerlei consumentenmarkten de afgelopen eeuw(en) structureel heeft veranderd. Die de afgelopen decennia gestaag de gezondheidszorg heeft bijgestuurd en die nu onafwendbaar ook aan de poorten rammelt van de juridische dienstverlening.

Nu is de klantervaring in het juridische domein een aanzienlijk ingewikkelder concept dan in welk ander domein ook. Immers: er zijn altijd (tenminste) twee klanten. En die zijn het niet met elkaar eens. En die huren zo nodig allebei hun eigen expert in. Wat is hier kwaliteit? Wat is hier een uitkomst die tot tevredenheid kan stemmen? En hoe bepaal je dat eigenlijk? Een eenvoudige formule hiervoor is nog niet gevonden. Maar er zijn wel interessante aanknopingspunten. Bijvoorbeeld de gedachte dat een scheiding geen schade mag opleveren voor de kinderen. De schade aan de kinderen is een prima maatstaf voor de (gebrekkige) kwaliteit van de scheidingsprocedure – minder schade: betere procedure. Nu nog structureel meten. Een ander voorbeeld is dat zaken niet jaren mogen aanslepen. Slepende zaken zijn hoe dan ook schadelijk, kunnen levens verwoesten. Zaken die langer een jaar duren – dat is een teken dat er iets schort aan de procedure. Minder

zaken die lang slepen: betere procedure. Nu nog structureel tellen. En dan is er natuurlijk de simpele tevredenheidsmeting: *beide partijen* moeten weer verder kunnen. Hun beider mening telt als het gaat om de kwaliteit van de dienstverlening – en dan is allebei een 7 inderdaad beter dan een 10 voor de één en een 2 voor de ander...

De groeiende datastromen en de belangstelling daarvoor vormen een sterke motor voor deze beweging in het juridische domein. En tegelijk is het nog een zwakke beweging. Want juristen zijn niet opgeleid om te kijken naar wat werkt voor mensen. Rechters worden niet beoordeeld op het voorkomen van slepende procedures. Advocaten worden geacht partijdig te zijn en mogen zich daarbij niet laten afleiden door belangen van de wederpartij. En dit alles tegen de achtergrond van een basisidee van een rechtsstaat die tot de beste ter wereld wordt gerekend. En tegen de achtergrond van een denken over die rechtsstaat dat zich nooit heeft beziggehouden met de vraag of het wel werkt voor mensen – de checks and balances tussen de instituties vormen immers het anker. En dat zou wel eens los kunnen slaan als we naar de grillen van gewone mensen gaan luisteren... Nee, dit is niet eenvoudig.

Vandaar zoals aan het begin van dit artikel aangekondigd: een bescheiden zoektocht naar de professionele attitudes van de mensen in het rechtsbestel. Om hier een begin van structuur in aan te brengen, hanteren we een begrip van professionaliteit langs drie dimensies (Hendrix, 2019). Deze indeling voert terug op uitgebreid empirisch onderzoek naar wat professionals in allerlei verschillende vakgebieden zelf beschrijven als 'goed werk', het gaat om:

- Excellence – dit gaat om *vakbekwaamheid* en wat we daaronder verstaan
- Ethics – dit gaat om de *moraliteit* en waar de grenzen liggen
- Engagement – dit gaat om (persoonlijke) *betrokkenheid* op de materie of het gebied waarin men werkt.

Deze drie zijn daarom interessant aangezien de schets in het voorgaande een zekere spanning doet vermoeden op elk van deze drie dimensies. Immers:

- wat vinden rechters eigenlijk excellent werk? Waar leggen zij de nadruk? Zien zij hun excellentie in de jurisprudentie? Of zien zij zich liever excelleren in het creëren van oplossingen met/tussen strijdende partijen? En is er op deze dimensie ook verschil tussen de rechters van de nieuwe experimenten en meer 'klassieke' rechters?
- Waar zitten hun ethische grenzen, hun morele dilemma's? Voelen advocaten dat zij hun boekje te buiten gaan, als ze iets verzinnen waar ook de wederpartij van hun cliënt baat bij heeft? Waardoor het hele conflict in één klap wegsmelt? Voelen ze zich bezwaard als ze een kwestie met goede juridische argumenten zodanig op de spits drijven dat het conflict nog jaren voortsleept? En zien we verschillen tussen meer op bemiddeling of oplossing gerichte advocaten en advocaten met een meer 'klassiek' juridische inslag? En hoe lopen die verschillen dan?
- En als het gaat om hun innerlijke drijfveren. Waarmee voelen ze zich verbonden? Waarop richt zich hun betrokkenheid? Dit is vooral een interessante vraag voor al die initiatiefnemers van pilots en experimenten: wat maakte dat je hiermee aan de slag wilde gaan? Welke ervaring drijft jouw ambitie? En andersom – als 'klassieke' juristen zich niet betrokken willen voelen met de *customer journey* – waarmee dan wel?

Maar behalve naar de verschillen tussen de nieuwlichters en de klassieken, is het natuurlijk ook interessant ons af te vragen welk type professional we eigenlijk zouden willen in het juridisch domein. En dan komen deze drie dimensies opnieuw van pas. Hierbij komen dan gelijk ook allerlei vragen op over wat de ontwikkeling naar *people centered justice* zou kunnen betekenen voor opleidingen. Voor de ordening van het juridische domein? Voor de

regulering van de verschillende juridische be-
reepen. Maar dat is allemaal voor later.

Nu willen we dit type vragen die we op een
allesbehalve representatieve wijze verken-
nen met een aantal betrokken professionals.
De eerste vruchten van deze rondgang staan
elders in dit nummer van Waardenwerk. En
we willen enkele prille waarnemingen met
de lezers delen uit onze eigen ervaringen met
één van de eerder genoemde vernieuwings-
projecten.

Enkele waarnemingen uit onze 'eigen' praktijk

Wij (schrijvers van dit stuk) zijn nauw betrok-
ken bij het project 'Samen Recht Vinden'.
Vanaf begin 2021 zijn we in Zeeland daad-
werkelijk begonnen om praktisch en steeds
bijsturend te zoeken naar 'nieuwe wegen naar
het recht'. We hebben meer tijd dan
doorgaans in dit soort 'pilots':

we hebben tot eind 2023 een
subsidie van de Raad voor
de Rechtsbijstand en een
subsidie uit de zogenaam-
de Regio-Deal, gericht op
kwetsbare gebieden, zo-
als Zeeuws-Vlaanderen.

De proeftuin draait om de
Samen Recht Vinden (SRV-)
bus die door Zeeland rijdt. Klei-
ne teams, met zowel juridische, so-
ciaal-psychologische als praktisch-bestuur-
lijke kennis houden spreekuur in de bus of
in bibliotheken, buurt- of dorpshuizen. Met
mensen die zich met hun problemen melden,
wordt getracht om een zo kort mogelijke
weg te vinden naar een oplossing. Zodat zij
en de andere partij weer verder kunnen met
hun leven.

Er is niet alleen een evaluatie achteraf, maar
steeds na een cyclus van 6 a 8 weken: we stre-
ven naar 'leren in lussen' en er is een onafhan-
kelijke cultureel-antropologische onderzoeker,
die nauwlettend de contacten op de werkvloer
observeert en analyseert en samen met de
teams op de bus de 'behandelpraktijk' stap voor

stap verder ontwikkelt. Bedoeling is dat we op
deze manier de bepleite 'renaissance van de de-
mocratische rechtsstaat' tastbaar en merkbaar
gestalte geven: een rechtsstaat die werkt voor
mensen waarmee de gegroeide 'afstand tot het
recht' daadwerkelijk wordt verkleind.

Als gezegd, de proeftuin is nog in het begin
van zijn ontwikkeling, corona en daaraan ver-
bonden maatregelen, maakten dat gesprek-
ken in de bus lastiger op gang kwamen. Maar
er zijn ook eerste ervaringen en prille succes-
sen van problemen die zich verrassend snel
lieten oplossen. Er zijn hierin een paar dingen
die opvallen.

Ten eerste is de focus van het team niet disci-
plinair juridisch, maar eerder mensgericht en
van daaruit pragmatisch multidisciplinair. Dit
betekent bijvoorbeeld dat het eerste gesprek

met de aanvrager niet een zoektocht
is naar 'het juridische probleem',
maar een zoektocht naar 'wat
is eigenlijk het probleem?'

En hieraan gekoppeld, is
de oriëntatie niet op 'wat
is juridisch de volgende
stap', maar eerder op 'wat
zou voor u maken dat u
weer verder kan?'. Interes-
sant is hierbij dat de juristen

onder onze SRV-ers baat vin-
den bij de aanwezigheid van een

sociaal-psychologisch getrainde collega die
de zoektocht ondersteunt naar wat iemand
ervaart als probleem en wat zou kunnen wer-
ken als oplossing, en wat iemand daar zelf in
kan doen en wat voor soort hulp daarbij no-
dig zou zijn. Andersom lijkt het erop dat juist
ook de aanwezigheid van gedegen juridische
kennis op bepaalde punten zeer verhelderend
en structurerend werkt. De wisselwerking
tussen disciplines lijkt van grote meerwaarde.

Een tweede tentatieve waarneming gaat over
de focus op oplossing. Ook als het probleem
in allerlei opzichten juridisch is, hoeven op-
lossingen niet ook in die sfeer te liggen. Som-

de oriëntatie is niet op wat is
juridisch de volgende stap',
maar eerder op 'wat zou voor u
maken dat u weer verder kan?'

mige eenvoudige problemen – bijvoorbeeld geluidsoverlast ervaren door een huurder van een medehuurder die een bedrijf is, waarbij misschien of misschien niet gemeentelijke vergunningsvereisten worden overtreden – zijn in juridische zin al snel ongelooflijk complex. De partijen bij elkaar brengen en kijken of je samen iets kan bedenken dat voor iedereen werkt, is dan niet alleen sneller, maar ook voorspelbaarder en eindigt in groter tevredenheid dan welk juridisch traject ook. Tegelijk is hier het samenspel van bemiddelaar (wij noemen ze ‘gidsen’) en jurist heel cruciaal om te zorgen dat er voor alle spelers een werkbare uitkomst ontstaat.

Een derde voorzichtige waarneming gaat over de idee van advies. We hebben de indruk dat mensen weinig baat hebben bij advies en doorverwijzing. We proberen het als professioneel handelen te ontwikkelen dat we mensen bij ons houden tot het is opgelost. Ook als – en dat is vaak het geval – dat de inzet vergt van andere partijen. Bijvoorbeeld: ‘u heeft een advocaat nodig – we bellen u weer na uw bezoek aan de advocaat’. Of: ‘u gaat nu zelf met uw verhuurder het gesprek aan, we bellen u volgende week hoe dat gesprek is verlopen’, etc. Tenslotte is er nog onze waarneming dat rechters zeer nieuwsgierig zijn hoe het ‘samen recht vinden’ zich ontwikkelt en welke ze daar zelf in kunnen spelen. Tegelijk bestaat er ook een sterke vanuit hun professionaliteit ingegeven terughoudendheid om zich in een vroeg stadium met een conflict te bemoeien. Dat zou immers hun onafhankelijkheid later in het conflict kunnen compromitteren. Hier zien we een hele concrete professionele spanning waar we samen nog een weg in moeten vinden.

Andere professionals en slimmere wegen naar het recht

Deze eerste waarnemingen suggereren geen knallend en alomvattend nieuw paradigma, maar eerder subtiele aanpassingen in de oriëntatie van juristen, die het tegelijk mogelijk maakt een enorme draai te maken in de werkzaamheid van het recht voor mensen. Dit werken aan een ‘levende rechtsstaat’ is een taai karwei, dat vasthoudendheid en – volgens ons – van de juridische professionals een indringende en zelfkritische ‘frame reflection’ vraagt. Bovendien is het niet voor het eerst dat de ‘toegang tot recht(vaardigheid)’ hoog op de maatschappelijke agenda staat: in de jaren zeventig was er een hevige en stevige rechtshulp golf, die leidde tot wetswinkels en sociale advocatuur.

De juridische professie is institutioneel sterk, misschien te sterk verankerd: specifiek georiënteerde, vaak nog traditionele juridische opleidingen, bij wet gereguleerde beroepsgroepen van advocaten, notarissen en rechters, een uitgebreid juridisch stelsel van bezwaar en beroep en in grote steden moderne rechtsgebouwen (symbolisch doen gevangenen er uiteraard ook toe). Het is – een beetje bot gezegd – een ‘bolwerk van beterseters’, en zo’n bastion komt moeizaam in beweging. Toch is er onmiskenbaar een veranderingsproces gaande. De steeds sterkere invloed van digitalisering (en ook de toegenomen competitie met digitale aanbieders) dwingt advocatenkantoren en rechtbanken gaandeweg maar onontkoombaar tot andere werkwijzen. Voor het thema van ons artikel is ‘interdisciplinaire openheid’ van groot belang. Op een breed terrein is ontdekt dat sociaal-psychologische inzichten en vaardigheden binnen de communicatie tussen professional en client van belang zijn. De laatste twee decennia is veel empirisch onderzoek naar ‘proce-

De partijen bij elkaar brengen en kijken of je samen iets kan bedenken dat voor iedereen werkt, is dan niet alleen sneller, maar ook voorspelbaarder en eindigt in groter tevredenheid dan welk juridisch traject ook.

dural justice' van de grond gekomen. Kennis van andere vormen van conflictinterventie en nieuw onderzoek naar een optimale mix van technologie en persoonlijk contact doen ertoe. En juristen kunnen het zich niet langer permitteren om de implementatie van allerlei indringende vormen van 'kunstmatige intelligentie' achteloos te negeren (zie: Passchier 2021).

Je hoeft dus geen profeet te zijn om te voorspellen dat het profiel van de juridische professie gaat veranderen. Maar een duidelijke menukaart ontbreekt: via gevarieerde, nieuwe ruimere, door meer soorten kennis gevoede en goed geëvalueerde trajecten zullen hopelijk (waarschijnlijk!) van onderop nieuwe trajecten, beter begaanbare routes worden gevonden.

Noten

- 1 WODC spreekt van de 'business economy' en heeft een paar sectoren buiten beschouwing gelaten waaronder holdingen – blz. 15.
- 2 Zie: <https://www.rechtspraak.nl/Onderwerpen/mediation/mediation-in-strafzaken>
- 3 Zie: <https://sdgs.un.org/goals/goal16>
- 4 Zie bijvoorbeeld: <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/moties/detail?id=2021Z00346&did=2021D01033>
- 5 <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2020-223.html>

Literatuur

Floris Alkemade, De toekomst van Nederland. De kunst van richting te veranderen, THOTH, Bussum 2020.

Maurits Barendrecht & Maurits Chabot, *Het papieren paleis. De noodzaak van menselijker recht*, Balans, Amsterdam 2020.

Maurits Barendrecht, Krijn van Beek en Sam Muller, *Menselijk en rechtvaardig. Is de rechtsstaat er voor de burger?*, HIL, Den Haag 2017.

Krijn van Beek, *Ongelijkheid en nieuwe verbindingen in de netwerksamenleving*, in: Hans Peter Benschop (red.), *Nieuwe tegenstellingen: wat doen we ermee?*, Boom bestuurskunde, Den Haag 2017, p. 263-290.

Hans Boutellier, *Het nieuwe westen. De identitaire strijd om de sociale verbeelding*, Van Gennep, Amsterdam 2021.

Mark Bovens, *Het gezag van de juristen; een empirische verkenning*, in: Anna Berlee e.a., *De toekomst van de jurist, de jurist van de toekomst*, Wolters Kluwer, Deventer 2020, p. 37-71.

Civil Resolution Tribunal 2021, *Annual Report 2019/2020*, www.civilresolutionbc.ca.

R.J. Eshuis, 'De geografische inrichting van de rechtspraak', *Justitiële verkenningen*, jrg. 45, nr. 1, 2019, blz. 11, 12.

Geurts, T. en M.J. ter Voert, *Geschillen in het MKB, Over het verloop van conflicten bij bedrijven tot tien werkzame personen*, WODC, Cahier 2019-11, Den Haag 2019.

Rogier Hartendorp, *Naar m(e)er rechtspraak?* Oratie Universiteit Leiden, 31 januari 2020.

Wiljan Hendriks, *When policy meets practice, Professional identity in a context of public management reform*. Proefschrift, Universiteit van Tilburg, 2019.

Marc Hertogh, *Rechtsvervreemding: tussen rechtsstaat en rechtsgevoel*, Oratie RUG, Boom juridische uitgevers, Den Haag 2006.

Marc Hertogh, M. Bating, C. Boxum, N. Struiksma en C. Veen, *Zegt u het eens, wat wilt u van de rechter?*, *Evaluatie van de pilot Spreekuurrechter*, Raad voor de Rechtspraak, Research Memoranda, 13|4, Den Haag, 2018.

Pieter Ippel, *Klachtbehandeling en klachtprocedures*, Tjeenk Willink, Deventer 1987.

Pieter Ippel, *Modern recht en het goede leven. Over gezondheid, milieu en privacy*, Boom Juridische uitgevers, Den Haag 2002.

Eric van de Luitgaarden. *Preventive Law. Aanzet tot normatieve professionalisering in de opleiding van juristen*, Aspekt, Soesterberg 2017.

Mounir El Maach en Kim Strijbos, *De Wijkrechtbank*, *Rechtstreeks*, 1-2019, blz. 48-49.

Elaine Mak, *Het gezag van de juristen; een normatieve reflectie*, in Anna Berlee e.a. a.w. Deventer 2020, p. 9-34.

OECD, *Equal Access to Justice for Inclusive Growth, Putting People at the Centre*, Paris, 2019.

Reijer Passchier, *Artificiële intelligentie en de rechtsstaat. Over verschuivende overheidsmacht*, *Big*

Tech en de noodzaak van constitutioneel onderhoud, Boom juridisch, Den Haag 2021.

Bastiaan Rijpkema, *Weerbare democratie. De grenzen van democratische tolerantie*, Boom filosofie, Amsterdam 2015.

Nathalie Schnabl, *Toegang tot het recht in de rechtsstaat*, Netherlands Journal of Legal Philosophy 2021/1, p. 55-69.

Kees Schuyt, Kees Groenendijk en Ben Sloot, *De weg naar het recht. Een rechtssociologisch onderzoek naar de samenhangen tussen maatschappelijke ongelijkheid en juridische hulpverlening*, Kluwer, Deventer 1976.

Suzan Verberk en Herman Bolt, *Wat als? Hoe de rechtspraak zich voorbereidt op een onzekere toekomst. Interview met Christa Wiertz-Wezenbeek*, in: *Rechtstreeks* 2017 nr. 2, p. 15-29.

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

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*, Den Haag 2017.

Herman Tjeenk Willink, *Groter denken, kleiner doen. Een oproep*, Prometheus, Amsterdam 2019.

(advertentie)

SWP

Bestel online op www.swpbook.com



WWW.SWPBOOK.COM/2388

Proeven van Waardenwerk

Antoinette Bolscher (red.) Richard Brons (red.)

ISBN 978 90 8560 159 3 | 232 PAGINA'S | € 29,90

De afgelopen twintig jaar is een groot aantal proefschriften verschenen op het gebied van normatieve professionalisering en waardenwerk. In deze bundel bieden dertien oud-promovendi van Harry Kunneman een handzaam overzicht van de belangrijkste bevindingen uit hun dissertatieonderzoek. Bovendien delen zij hun voortschrijdende inzicht rond de - even actuele als weerbarstige - maatschappelijke vragen waar zij in hun professionele praktijken mee geconfronteerd worden. Daarmee biedt deze bundel ook belangrijke richtingwijzers voor werk dat deugt en deugd doet in een breed scala van maatschappelijke domeinen, zoals de politie, het sociale domein, het onderwijs, de zorg, het recht, de ontwikkelingssamenwerking, duurzaamheidswerk en ethische vormen van technologische innovatie.



Uitgaven van SWP zijn verkrijgbaar in de (online) boekhandel

Drie Interviews over Nieuw Recht

Peter Ippel en Krijn van Beek

1. *De rechter dichterbij en benaderbaar*
2. *Uit elkaar zonder onnodig conflict*
3. *Rechtsvervreemding en wat er tegen te doen*

De rechter dichterbij en benaderbaar

Gesprek met de Overijsselse Overlegrechter

Erik Koster

Pieter Ippel

De Nederlandse rechtspraak is de laatste drie, vier decennia sterk veranderd, vooral organisatorisch. Aan het eind van de 20^e eeuw vond een moderniseringsoperatie plaats: er kwamen overal nieuwe gerechtsgebouwen, er vond een flinke kwantitatieve groei van het aantal rechters en ondersteunend personeel plaats en met name de snelle instroom van vrouwen (nu meer dan 50% van de rechters) was opmerkelijk. Twintig jaar geleden werden de meeste zelfstandige kantongerechten opgeheven en tien jaar geleden voerde de overheid de Herziening Gerechtelijke Kaart door: een aantal rechtbanken moest fuseren en samenklonteren tot een grotere eenheid. Zo moest de al acht eeuwen bestaande rechtbank van Middelburg samengaan met die van Breda (100 km verderop) en in Overijssel werden de rechtbanken van Zwolle en Almelo en het kantongerecht van Enschede samengevoegd tot de Rechtbank Overijssel.

Erik Koster is al ruim 25 jaar rechter in Zwolle. Na zijn rechtenstudie en militaire dienst startte hij het zogenaamde 'raio-traject': de Rech-

terlijk Ambtenaar In Opleiding, een combinatie van opleiding en praktijk. Inmiddels heeft hij een ruime rechterlijke ervaring, met name in het strafrecht en in het burgerlijk recht. Al geruime tijd is hij kantonrechter, van oudsher de rechter die het dichtst inde buurt zit. We spreken over de achtergrond van en ervaringen met de Overijsselse Overlegrechter, een initiatief dat vanaf 2018 draait.

Maatschappelijk Effectieve Rechtspraak en de spreekuurrechter

'Een jaar of acht geleden is Ton Lennaerts bij de rechtbank Noord-Nederland begonnen met het experiment van de zogenaamde 'spreekuurrechter': een rechter waarbij mensen met hun geschillen rechtstreeks terecht konden, zonder ingewikkelde dagvaarding of deurwaarder. Die proefneming trok meteen de aandacht. Ook bij onze rechtbank kwam geld beschikbaar voor een project in het kader van *Maatschappelijk Effectieve Rechtspraak* (2016), een programma dat er op gericht is om de verbinding tussen rechtbank en samenleving te verbeteren. Samen met twee vrouwelijke collega's uit Almelo en Enschede hebben we een aanvraag ingediend om onze variant van een nabije en benaderbare rechter uit te proberen'. 'Bij ons is het zeker ook de bedoeling dat mensen zonder paperassen en formaliteiten

hun probleem kunnen presenteren en – als het zinnig is – gaan we ook ter plekke kijken, bijvoorbeeld bij een burengeschil of bij geluidsoverlast. Mensen hoeven alleen een eenvoudig aanmeldingsformulier in te vullen. Je hoeft geen advocaat in te schakelen en de kosten zijn vrij laag (rond de 40 euro). Belangrijk in dit soort werk zijn met name: een oprechte belangstelling voor mensen met alledaagse, maar soms heftige ruzies of spanningen, maar ook kennis van andere vormen van conflict-beslechting. Oefening in mediati-on-vaardigheden, waarvoor binnen de rechtspraak steeds meer aandacht is, is erg van belang. De sociaal-psychologische kant van het conflict doet er toe, zoals trouwens ook bij heel wat gewone kantonrechter-zaken. Ik ben ook geïnteresseerd in mediation in strafzaken en daar werken altijd een jurist en een psycholoog samen. In ieder geval zijn inzichten uit andere disciplines ook stimulerend en verrijkend’.

Ervaringen en perspectief

‘De bedoeling is dat we de drempel naar het recht verlagen, zodat ook personen die anders de weg naar de rechter niet kunnen vinden, bereikt worden. We streven, kun je zeggen, naar een zekere emancipatie van de justitiabele. Of dat daadwerkelijk gebeurt, moet in de toekomst worden geëvalueerd. Tot nog toe is de steun vanuit de rechtbank-leiding goed: zij willen dit project faciliteren. Maar het is wel iets van langere adem, omdat we merken dat we nog onvoldoende bekend zijn: we moeten nog veel meer werken aan heldere en uitnodigende *regionale public relations*. Wat helaas nog niet van de grond is gekomen is dat mediators en buurtbemiddelaars een geschil bij ons aanbrengen, als de bemiddelingspoging stopt of hapert. Door de coronaperiode hebben we ook nog onvoldoende ruchtbaarheid aan onze activiteiten kunnen geven. We zullen aan dat ondersteunende netwerk nog moeten werken’.

‘Zelf denk ik vaak aan de oplopende reeks *informatie-advies-bemiddeling-rechterlijke beslis-sing*, met misschien steeds een tussenstap om

te bedenken of je verdergaat. Dat is ook een motto bij het interessante Online Civil Dispute Resolution-project in Canada. Een bekend probleem bij de spreekuur- of overlegrechter is dat beide partijen moeten instemmen met de rechterlijke interventie op grond van het befaamde artikel 96 Rechtsvordering. Er is nu wel een wettelijke mogelijkheid geschapen om verdergaand te experimenteren en er is een rapport verschenen over de zogenaamde ‘nabijheidsrechter’, dat stelt dat we wat kunnen leren van de praktijk van de Belgische ‘vrederechter’, die nog overal verspreid in het land zit en een gratis ‘verzoeningsprocedure’ kent. De afstand tot het recht is voor velen te groot geworden, dus het is nodig dat er op verschillende fronten wat gebeurt en dat die experimenten elkaar versterken’.

Uit elkaar zonder onnodig conflict

Krijn van Beek interviewt Laura Kistemaker en Kaspar Scheltema via een onlineverbinding, die desondanks al snel voelt als een zeer vertrouwelijke keukentafel. Laura en Kaspar zijn oprichters en eigenaars van www.uitelkaar.nl een scheidingshulp die een mix hanteert van online en menselijk contact en die ernaar streeft conflict en escalatie te voorkomen. De makers vertellen.

Techniek en zelfregie

Uitelkaar.nl vindt zijn oorsprong in twee ideeën. De eerste is dat zelfregie centraal zou moeten staan, opdat mensen de afspraken die ze in een scheidingsprocedure maken, als hun eigen afspraken zullen ervaren. De tweede is dat technologie zou kunnen helpen om conflictoplossing dichterbij mensen te halen. De inhoud van scheidingszaken is heel ingewikkeld, de idee was om technologie te gebruiken om dat behapbaarder te maken.

Dit roept onmiddellijk de vraag op tot waar mensen het zelf (samen) kunnen en waar ze hulp nodig hebben? Je gaat dan netjes inventariseren wat ze eigenlijk nodig hebben. We konden hierbij gebruik maken van kennis uit commerciële geschillen, waar dit al werd

gedaan. Maar het was nog niet geprobeerd voor conflicten waar de relatie juist ook na het conflict verder gaat. Zoals bij echtscheidingen, in het bijzonder als mensen kinderen hebben, waar de voormalige echtelieden elkaar bij allerlei belangrijke momenten blijven tegenkomen (denk aan ouderavonden op school, diploma-uitreikingen, huwelijk van een kind, geboorte kleinkind, etc.).

Dat zijn we gaan bouwen. In een consortium, met allerlei partijen, ook in het buitenland, waarvan de belangrijkste waren HIIL Innovating Justice (waar Laura toen werkte) en de Raad voor Rechtsbijstand. We hebben twee jaar ontwikkeld en geëxperimenteerd en daarna zijn we met uitelkaar.nl verder gegaan als zelfstandige onderneming.

Duurzaam minder conflict

Onze missie is te zorgen dat mensen zodanig goede afspraken maken, dat ze ook later minder in conflicten komen. Of dat ze elkaar daarna makkelijker kunnen vinden als er nieuwe beren op de weg verschijnen. We werken met zogeheten *social impact* investeerders. Ergens onderweg hebben we alles wat we gebouwd hadden, weggegooid. Vooral met de IT zijn we toen helemaal opnieuw begonnen. De grootste aanpassing in ons proces was de introductie van een casemanager: waardoor het hele proces dat mensen doorlopen van begin tot eind hybride is. Er melden zich bij ons nu tussen de 100 en 150 stellen per maand.

Om beter in beeld te krijgen of we onze missie realiseren, zijn we recent een onderzoek gestart naar vervolgzaken. Want daar zouden er minder van moeten zijn dan bij een klassieke scheidingsprocedure. Onze nazorgmodule ondersteunt mensen als hun situatie verandert en ze nieuwe afspraken willen maken. We doen nu onderzoek met de Raad voor Rechtsbijstand om te kijken hoe de hele groep hierop presteert. We doen ook mee in een experiment samen met de Nederlandse Orde van Advocaten, de Raad voor Rechtsbijstand,

het Juridisch Loket en de Mediatorsfederatie Nederland. Om echt goed vergelijkende data te verzamelen.

Tegelijk zien we nog iets anders. De markt voor dienstverlening bij echtscheidingen is totaal niet transparant. Er zijn heel veel aanbieders met heel veel enthousiaste beloftes, maar het is heel lastig om daaruit op te maken welke dat ook waar kunnen maken. Daar zijn we ook naar aan 't kijken, hoe je dat zou kunnen verbeteren.

Positieve psychologie

De opbouw van de methode van uitelkaar.nl maakt veel gebruik van positieve psychologie en van kennis uit conflictonderzoek. Dan gaat het er vooral over hoe je mensen in een zodanige *mindset* krijgt, dat ze zich proberen te blijven verdiepen in de ander. Daar besteden we veel aandacht aan. Op veel momenten ook heel expliciet, bijvoorbeeld door te vragen 'wat deed de ander goed in de opvoeding?', of: 'wat kan je zelf doen om te blijven luisteren naar de ander?'.

Die positieve psychologie suggereert ook dat je niet te lang wilt blijven hangen in het proces. Vrij snel al schakelen we naar vragen als 'wat zouden jouw eerste ideeën zijn voor mogelijke afspraken?'. Hier pinnen we mensen niet op vast, opties blijven open, maar het is belangrijk dat ze daar over na gaan denken. Later komen dan bijvoorbeeld ook suggesties op basis van afspraken die voor 'anderen in vergelijkbare omstandigheden' hebben gewerkt.

Andere dingen die ook gerelateerd zijn aan het psychologische aspect zijn: overzicht – heel belangrijk voor mensen om de mogelijkheid te hebben regelmatig even uit te zoomen en te kunnen zien waar ze eigenlijk staan in de rijstebrijberg van dingen die op hen afkomen in een scheiding. En ook dat er snel antwoorden komen op concrete tussentijdse vragen. Daarin is de casemanager cruciaal. Je ziet in klassieke procedures dat mensen al hun vra-

gen moeten opsparen tot ‘hèt moment’ bij de advocaat of mediator – en die tussentijd is erg vruchtbaar voor de groei van wrok. Onze casemanager is direct aanspreekbaar.

Begrijpelijke taal

Tenslotte denken we dat de taal ook een psychologisch effect heeft. Daar hebben we ook voortdurend discussie over. Onze casemanagers zijn vooral HBO-ers Sociaal Juridische Dienstverlening. Zij zitten dus goed in de juridische materie en we zoeken er vooral uit die een warm hart hebben, die heel graag mensen willen helpen. Hierbij is het interessant om te zien dat als ze onzekerder worden, ze onduidelijker gaan praten. Wat ook interessant is: in de klassieke procedure komen mensen bijvoorbeeld eerst bij het juridisch loket, dan bij een advocaat en tenslotte bij een rechter. Bij elke stap wordt de taal hoger juridisch. Doordat we met een casemanager werken, proberen we één taal te krijgen, doorheen het hele traject.

Voor begrijpelijke taal doen we veel aan *peer-learning*. Daarnaast werken we veel met standaardteksten die we steeds opnieuw toetsen en verbeteren met de doelgroep. Maar eenvoudig is het niet, want uiteindelijk moeten onze teksten ook juridisch eenduidig zijn. Dus we hebben een werkgroep met advocaten die onze missie delen en die de juridische kwaliteit bewaken.

Aansluiten op het klassieke traject

Uiteindelijk is het een advocaat die de scheidingspapieren aan de rechter voorlegt – die dient in namens de twee partners. Advocaten zijn dan ook verantwoordelijk en aansprakelijk voor de documenten die ze indienen. Soms leidt dat wel tot indekgedrag. Maar daar zit dus ook wel een kwaliteitstoets. Want aan de ene kant waarderen onze advocaten de autonomie van onze klanten en zijn er op gespitst dat die zelf gaan over de afspraken die ze maken. Aan de andere kant proberen ze de klanten ook te behoeden voor valkuilen en onvoorziene consequenties. Deze zomer

hebben advocaten elkaar geïnterviewd over hoe ze werken met uitelkaar.nl. En dan zie je een soort spectrum van hoe comfortabel ze hiermee zijn. Bijvoorbeeld zeggen ze dat de suggestieteksten niet voldoende kwaliteit hebben. Ze noemen dat kwaliteit, maar ze bedoelen specifiek de juridische dimensie van kwaliteit.

Dat ‘indekgedrag’ komt vooral omdat juristen zo getraind zijn in risicodenken. Dat is een belangrijk deel van hun rol, maar soms worden risico’s wel erg uitvergroot: ‘wat als dit of wat als dat...?’ Dat is niet het leven zoals het waarschijnlijk wordt. In het bedrijfsleven (waar Kaspar eerder werkte), was dat ook precies wat er vaak gebeurde: samen met andere partij wordt in vertrouwen de basis gelegd voor een deal, maar als de juristen alle mogelijke risico’s op tafel gaan leggen, dan kan ook zomaar wantrouwen ontstaan.

Ethiek

Wij geloven dat we mensen op ons platform goed kunnen helpen. Maar ik zou er wel moeite mee hebben als dit de enige route zou zijn. Mensen moeten ook zelf kunnen ontdekken of dit voor hen werkt. We halen er wel mensen uit aan het begin als we denken dat ons platform niet geschikt voor hen is. Bijvoorbeeld als iemand de Nederlandse taal niet machtig is. Bijvoorbeeld ook als we een groot verschil waarnemen – de een doet alles, de ander niks – dan vraagt de casemanager dat na. En eventueel gaat ook een signaal naar de advocaat om de *informed consent* te checken. Interessant is de ruimte die de advocaat dan neemt. Bij een scheiding kun je als advocaat de gezamenlijke belangen van de twee partners en hun de kinderen behartigen. Maar als die belangen niet helemaal op één lijn zitten, gaan de regels van de advocatuur over dat je partijdig moet zijn als advocaat een rol spelen. Het hangt dan van de advocaat af op welk punt hij zal zeggen: nu kan ik geen gezamenlijk belang meer dienen en moeten de partners elk een eigen advocaat nemen. Escalatie ligt dan op de loer. Dat vinden wij heel jammer.

We zien dat er vaak op één punt een knoop doorgehakt moet worden, waarna ze weer samen verder kunnen om op andere punten afspraken te maken. Er is momenteel een experiment bij een aantal rechtbanken, waarin één advocaat (op deelaspecten) voor de twee partners tussentijds een oordeel van een rechter kan vragen. Dat hopen we uiteindelijk ook via Uitelkaar.nl te kunnen aanbieden.

Betrokkenheid

En nog even terug naar ons engagement: je wilt oplossingen bieden. Veel mensen zitten met problemen, maar bij de rechter komen ze niet. En als ze daar wel geraken, is de uitkomst ongewis. Wij proberen ze daar zelf zoveel mogelijk regie in te geven omdat we denken dat dit helpt.

Laura is zelf ook kind van gescheiden ouders, dat helpt om mee te voelen in de aard van een scheiding. Daarnaast komt haar moeder uit een van de voormalige Oostbloklanden, wat een sterk besef oplevert dat ze in andere landen dingen op een andere manier regelen. Het hoeft niet zoals wij het hier doen. En daar komt bij: daar was je in het verleden volledige overgeleverd aan de instituties maar is dat hier nu zo anders? Ons platform zegt dat het echt wel anders kan. Bijna als een soort aanklacht, maar wel zo constructief als maar mogelijk is.

Rechtsvervreemding en wat er tegen te doen

Een gesprek met drie Groningse veldonderzoekers: Marc Hertogh, Bert Marseille en Paulien de Winter

Krijn van Beek en Pieter Ippel

Het is nazomer en we strijken neer op een terras, vlakbij de Groningse rechtenfaculteit, waaraan onze gesprekspartners alle drie verbonden zijn. Zij zijn al jaren bezig om van nabij te bekijken of het officiële overheidsrecht wel voldoende aansluit op de maatschappelijke praktijk: hoe zit het met de span-

ning tussen het 'recht in de boeken' en 'het recht van de werkelijkheid'? Marc Hertogh is hoogleraar rechtssociologie en pakte bij zijn aantreden meteen uit met een uitdagende rede over 'rechtsvervreemding', waarover hij later een Engelstalig boek schreef. Er zijn verontrustende fricties tussen het juridische bolwerk en de verwachtingen-van-onderop. Bert Marseille combineert in zijn leerstoel bestuursrecht en bestuurskunde, waarbij hij – steeds op grond van empirisch onderzoek – kijkt wat werkt en wat kan worden verbeterd. Paulien de Winter promoveerde in 2019 op het boeiende proefschrift 'Tussen de regels', waarin zij verslag doet van het omgaan met en handhaven van regels door medewerkers van sociale diensten en UWV-instanties.

Regels en uitvoerders

De Winter begint te vertellen over haar promotie-onderzoek: 'Wat uit mijn verkenningen in de uitvoeringspraktijk naar voren kwam, is dat de medewerkers van de sociale dienst en het UWV er meestal echt naar streven om het juiste en rechtvaardige te doen voor de burgers die ze moeten bijstaan en dat ze zo nodig ook de ruimte 'tussen de regels' opzoeken, maar dat er wel flinke verschillen tussen uitvoeringsafdelingen opduiken'. Marseille bevestigt dat: 'Sommige gemeenten stellen zich rigide en hardvochtig op, terwijl andere zich juist toeleggen op persoonlijke en langdurige begeleiding. In het algemeen lijkt een star en hard beleid onwenselijk. Eigenlijk zou er veel meer uitwisseling moeten zijn tussen de hiërarchisch redenerende (straffende) uitvoerders en de vooral op overreding en overleg gerichte collega's'.

Hertogh: 'Wij hebben een project over 'slimme handhaving' van wettelijke regels gedaan, waarbij we hebben proberen na te gaan wat de zienswijzen van uitvoerder en van uitkeringsgerechtigden in de praktijk zijn. Veel vaker zou de vraag moeten zijn: wat voor persoon heb ik eigenlijk voor me? Je moet niet iedereen over een kam scheren en ervan uitgaan dat iedereen een potentiële fraudeur is.

Dat was wel de boodschap van bijvoorbeeld de Fraudewet. Te veel wantrouwen leidt tot ongelukken, zoals in de Toeslagen-affaire’.

Alle drie onze gesprekspartners zijn vooral geïnteresseerd in ‘praktische rechtsbescherming’, in de sociaal-wetenschappelijke bestudering van hoe het recht werkt. Hiermee onderscheiden ze zich van de wijze waarop bijvoorbeeld de Raad van Europa en zijn Venice Commission naar rechtsstaten kijken: als meer een lijst met vereisten, waaraan ze moeten voldoen. Met hun onderzoek kijken ze vooral ook naar ‘investeren in de voorkant’, zodat niet onnodig moeizame procedures te hoeven te worden doorlopen. En de vraag is of juristen daarvoor altijd de meest geschikte professionals zijn. Moet de juridische professie veranderen en kan ze dat wel?

De spreekuurrechter en andere vernieuwingen
Hertogh heeft de evaluatie gedaan van de Groningse spreekuurrechter: ‘Vooraf was ik er heel enthousiast over, maar naarmate we beter gingen kijken, ben ik sceptischer geworden. Dat lag niet aan de inzet van de bevlogen initiatiefnemer Ton Lennaerts, maar vooral aan de hele bestaande rechterlijke setting en cultuur waarbinnen dit plaats vond. De zittingen waren meestal in de toch altijd imponerende rechtbank en eigenlijk bleek het verschil met de gewone kantonrechtzittingen niet zo groot. De spreekuurrechter scoorde best goed in geslaagde schikkingen, maar dat was ook omdat het allemaal zaken waren op grond van art 96: beide partijen gaan akkoord met deze rechtsgang. Veel partijen hadden eigenlijk ook nog de indruk dat ze in een schikking gerommeld waren. Rechters waren steeds pas blij als ze een schikking hadden. Maar wie helpt je eigenlijk, de rechter zelf? Maar ik ben me ook gaan afvragen of in dit soort gevallen een rechter wel de

Alle drie onze gesprekspartners zijn vooral geïnteresseerd in ‘praktische rechtsbescherming’, in de sociaal-wetenschappelijke bestudering van hoe het recht werkt.

meest aangewezen figuur is. Is de beproefde juristen-vorming eigenlijk wel de beste leerschool voor de gechilbeslechteers die we nu nodig hebben?’. Anders gezegd: voldoen de traditionele stramien en de tijdens de studie ingeprente juridische ‘trucs’ nog wel of moet het anders?

Dan komt de vraag op welke kwaliteiten zo’n gechilbeslechteer zou moeten hebben? Daarbij kan inspiratie worden opgedaan uit ervaringen bij verschillende vormen van mediation. Het komt in ieder geval aan op goed kunnen luisteren, op maatschappelijke ervaring, effectief doorvragen, ook over de persoonlijke stijl en perspectieven van de betrokkenen, want die zullen toch met de uitkomst verder moeten. Marseille: ‘Het beeld van de steile, afstandelijke jurist (rechter) of de lijdelijke, passieve magistraat is te lang dominant geweest, we moeten zoeken naar faciliterende professionals. Zij moeten geen vooropgezette beelden koesteren, maar meedenken en soms – na overleg, op een onderdeel – een knoop doorhakken’.

Volgens Hertogh zijn er grote verschillen tussen rechters. Je hebt er die echt heel lijdelijk zijn: ‘het is jullie geschil’ en dan laat je kansen op goede oplossingen soms wel liggen. Er zijn er ook die te directief zijn, die een antwoord opleggen waar mensen dan net niks mee kunnen. En dan heb je ook rechters die juist heel goed kunnen sturen en ruimte geven tegelijk. Maar rechters of juristen in het algemeen zijn niet per se de beste gechilbeslechteers – anderen zijn daar misschien wel beter in.

De Winter zou op grond van haar onderzoek wel meer gebruik willen maken van de competenties van uitvoerende ambtenaren. ‘Je ziet toch bij heel veel van de ambtenaren op het uitvoerende niveau flink wat meneskennis en ook kennis van hoe de regels

flexibel kunnen worden toegepast. Het negatieve beeld van de defensieve bureaucraat klopt vaak niet: het zijn vaak best creatieve *street-level diplomats*. Maar het is wel waar dat door strikte wettelijke regels of door een te benauwde bedrijfscultuur het initiatief en het animo verdwijnen'. Op basis van onderzoek in 16 verschillende gemeenten vult Marseille aan dat er wel heel grote verschillen zijn juist ook in die ambtelijke praktijk. Sommige zijn heel zorgzaam (bijvoorbeeld Purmerend) andere zijn echt hardvochtig (bijvoorbeeld Rotterdam). Politieke keuzes en organisatiecultuur leiden tot grote verschillen in bejegening.

Waarden in de rechtspleging

Volgens Marc Hertogh moeten we het niet alleen over vaardigheden en competenties hebben, maar vooral ook over de doorwerking van richtinggevende waarden: 'Michiel Scheltema – onder veel meer regeringscommissaris voor de algemene regels van bestuursrecht – heeft ooit in een typering van de rechtsstaat het "beginsel van de dienende overheid" voorgesteld. Dat is destijds nooit zo aangeslagen, maar je ziet nu dat dat weer boven komt, bijvoorbeeld in de nasleep van de toelagenaffaire. Dat de rechtsstaat er niet is voor de overheid zelf, maar gericht is op de burger moet ook in het handelen en beslissen van de ambtenaar en van de rechter doorspelen. Het is waar dat we in een bureaucratie – of 'infocratie' – zijn beland, maar er bestaat steeds een verantwoordelijkheid voor de humane, responsieve toepassing van regels'.

Marseille: 'Bij rechters – maar ook bij uitvoerende ambtenaren – zie je dat ze vaak erg gericht zijn op de consistentie van begrippen en onvoldoende oplossingsgericht hebben leren denken. Dat 'faciliterende' aspect zou ook in de juridische opleiding en in de latere trainingen veel prominenter moeten worden. Je ziet ook onder rechters zelf een toenemend ongemak: is de manier waarop we het altijd deden eigenlijk nog wel passend?'. De Winter: 'Het is ook belangrijk dat er externe, stimulerende prikkels zijn. Zo heeft de Amsterdamse ombudsman Arre Zuurmond voor elkaar gekregen dat er veel vaker telefonisch contact wordt opgenomen met inwoners en dat er niet eindeloos brieven over en weer gaan. Dat zie je ook wel bij een aantal andere uitvoeringsinstanties'.

Maar dat responsieve zou je veel structureler willen zien. Marseille: 'bezwaar is vaak de enige manier om in contact te komen met een overheidsorganisatie. En dan gaat het ook gelijk naar de juridische afdeling.' Hertogh: 'je ziet dit ook bij de toename van klachten over behandeling en wrakingsverzoeken bij de rechtbanken zelf. Dat zijn ook symptomen van hoe steriel het is geworden. Hier komt nog bij de abominabele staat waarin de gesubsidieerde rechtshulp verkeert. Het aannemen van kansloze zaken is daar bij het enige verdienmodel geworden. Je moet het dus ook hebben met elkaar over wat je waardeert en beloont. Dat is in de rechtshulp helemaal verkeerd en dan gaan er ook dingen mis met de ethiek. En wellicht ook met het engagement...'

