

Inzichten uit de psychologie voor effectief handelen van gemeente juristen

Dr. Liesbeth Hulst

j.e.hulst@uva.nl



UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM





Inhoud

Perspectief burgers/bedrijven:

- A. Vertrouwen in de overheid
- B. Waar gaan zij op af? Gelijk krijgen?

Perspectief professional:

- C Hoe gebruiken in dagelijkse werkzaamheden?
- D Rol & Onderling het gesprek aangaan?

Waarom doen mensen wat de overheid,
juridische beslissers en het recht van hen
verlangt?

A. Juridische handelwijze gemeente & vertrouwen burgers-overheid sterken?





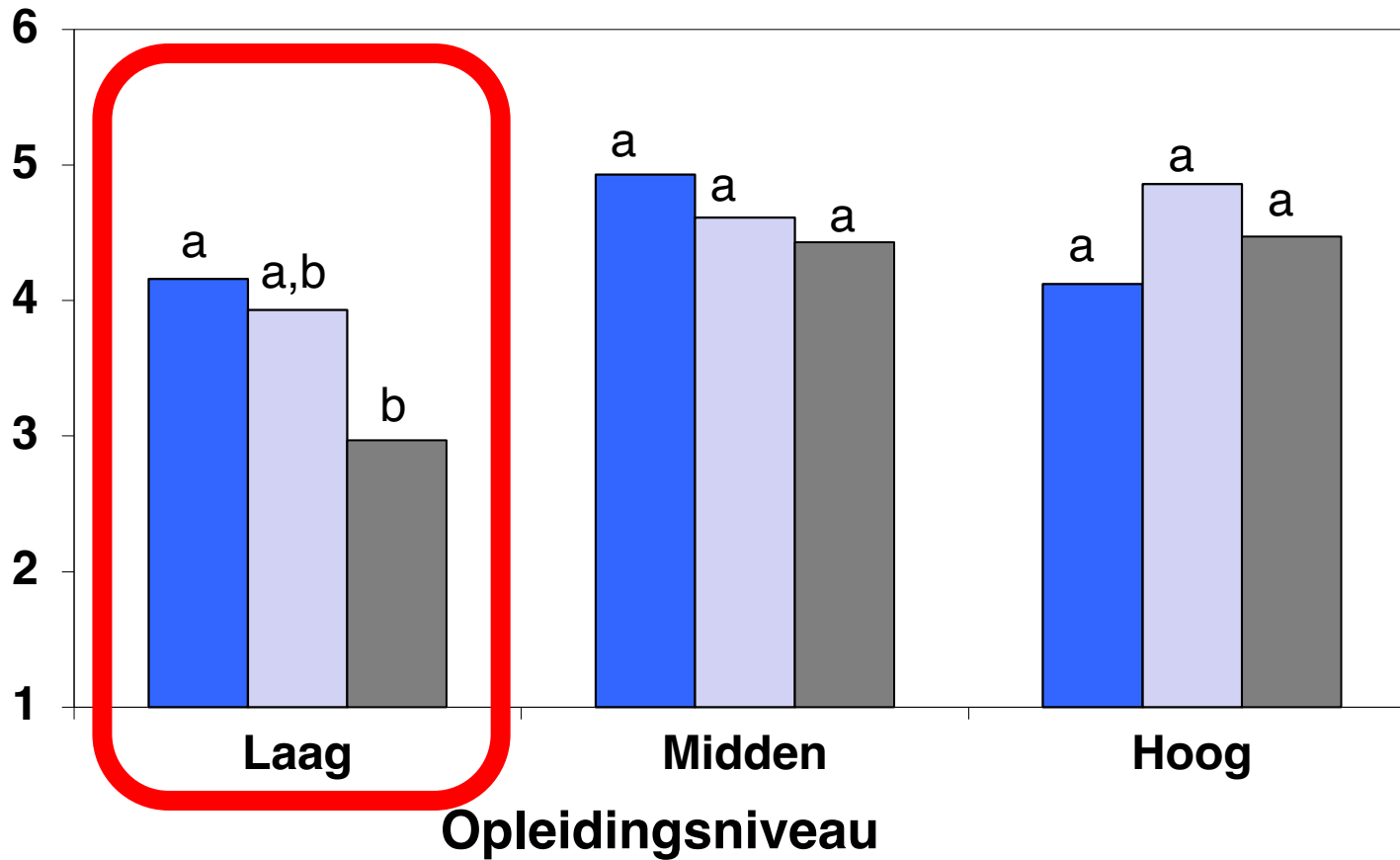






Vertrouwen in Rechters

1 = Helemaal niet
7 = Helemaal wel



- Rechten
- Psychologie
- ROC



Effecten herhaald



Universiteit Utrecht

Faculteit Recht, Economie, Bestuur en Organisatie

Beste deelnemer,

Voor mijn studie Rechtsgeleerdheid aan de Universiteit Utrecht moet ik een onderzoek uitvoeren naar rechters in Nederland. Hoe kijkt de Nederlandse bevolking aan tegen rechters en de rechtspraak? Je krijgt zometeen een aantal stellingen te zien over rechters waarvan je moet aangeven in hoeverre je het ermee eens bent. Daarnaast krijg je nog een drie openvragen, een aantal meerkeuze vragen en vragen voor vervolgonderzoek. Je hoeft per stelling of meerkeuzevraag alleen maar een hokje in te kleuren of een letter aan te kruisen. Eerst zal er uitleg gegeven worden over het doel van de vragen. Probeer deze uitleg goed te lezen. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 7 minuten. De antwoorden op de vragenlijst zullen anoniem verwerkt worden.

Alvast bedankt!

Met vriendelijke groet,

Thijs



Beste deelnemer,

Voor mijn studie Sociaal-Maatschappelijke Dienstverlening aan het ROC Midden-Nederland moet ik een onderzoek uitvoeren naar rechters in Nederland. Hoe kijkt de Nederlandse bevolking aan tegen rechters en de rechtspraak? Je krijgt zometeen een aantal stellingen te zien over rechters waarvan je moet aangeven in hoeverre je het ermee eens bent. Daarnaast krijg je nog een drie openvragen, een aantal meerkeuze vragen en vragen voor vervolgonderzoek. Je hoeft per stelling of meerkeuzevraag alleen maar een hokje in te kleuren of een letter aan te kruisen. Eerst zal er uitleg gegeven worden over het doel van de vragen. Probeer deze uitleg goed te lezen. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 7 minuten. De antwoorden op de vragenlijst zullen anoniem verwerkt worden.

Alvast bedankt!

Met vriendelijke groet,

Thijs





Faculteit Recht, Economie, Bestuur en Organisatie

Universiteit Utrecht

Beste deelnemer,

Voor mijn studie Rechtsgerechtigd aan de Universiteit Utrecht moet ik een onderzoek uitvoeren naar rechters in Nederland. Hoe kijkt de Nederlandse bevolking naar rechters en de rechtspraak? Je krijgt zeventien een aantal stellingen te zien over rechters waarvan je moet aangeven in hoeverre je het ermee eens bent. Daarnaast krijg je nog een drie openvragen, een aantal meerkeuzevragen en vragen voor vervolgonderzoek. Je hoeft per stelling of meerkeuzevraag alleen maar een badge in te kleuren of een letter aan te kruisen. Erzet dat er uitleg gegeven worden over het doel van de vragen. Probeer deze uitleg goed te lezen. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 7 minuten. De antwoorden op de vragenlijst zullen anoniem verwerkt worden.

Alvast bedankt!

Met vriendelijke groet,

Thijs

Verminderd vertrouwen in gevestigde orde onder lage status respondenten, maar blijft verborgen



Verminderd vertrouwen wegnemen

evidence-based manier om vertrouwen in recht/autoriteiten te versterken – ervaren procedurele rechtvaardigheid

Inhoud

A. Vertrouwen in de overheid. Afstand overheid-burger.

B. Wat in juridische handelwijze versterkt vertrouwen burgers-overheid?

- Maatwerk in individuele gevallen?
- **Onderzoeksresultaten ervaren procedurele rechtvaardigheid: “Eerlijk proces effect” op vertrouwen**
 - **Wat is** procedurele rechtvaardigheid?
 - **Doet** ervaren procedurele rechtvaardigheid **er echt toe?**
 - **Zo ja, waarom?** Voor wie/wanneer speelt dit extra? Ongunstige uitkomst?

C. Hoe bieden?

Onderzoek in rechtbank Midden-Nederland

Vier experimentele studies

instroom WSNP, rolzitting kanton,
strafkanton

350 justitiabelen (vrijwillig,
anoniem)

Vragenlijst – en interviewstudies

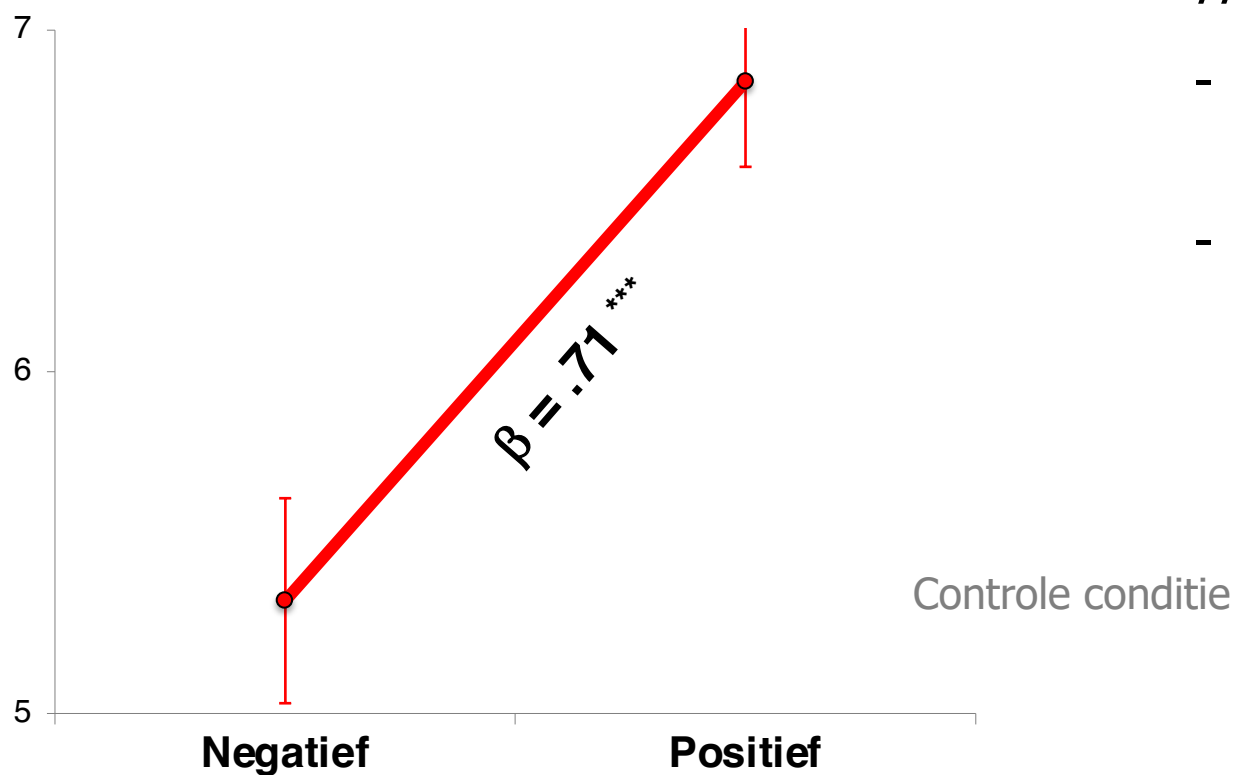
politierechter, Mulderzaken,
bestuursrecht

700 justitiabelen (vrijwillig, anoniem)

Na zitting via schriftelijke vragenlijst gemeten:

- ervaren procedurele rechtvaardigheid (en o.m. gunstigheid uitkomst)
- vertrouwen in rechters; gezag van rechters

Vertrouwen in rechters



Ervaren procedurele rechtvaardigheid
(Bejegening)

Bij alle onderzochte type zittingen

Hogere procedurele rechtvaardigheid:

- *Meer vertrouwen in rechters (indiv. en instituut)*
- *Meer gezag*

Wat is ervaren procedurele rechtvaardigheid?

Bejegening:

Ik voel mij **met respect** behandeld

Ik ben op een **beleefde** manier behandeld

Voice/due consideration:

Ik kon mijn **mening** geven

Ik denk dat er **oprecht naar mijn mening is geluisterd**

Algemene indruk:

Ik voel mij **eerlijk** behandeld

Ik ben **rechtvaardig** bejegend

Weet wie voor me (geen nr.)/mijn zaak zorgvuldig voorbereid
+ informatie over proces en waarop beslissing gebaseerd



順 路
THIS WAY



STOP

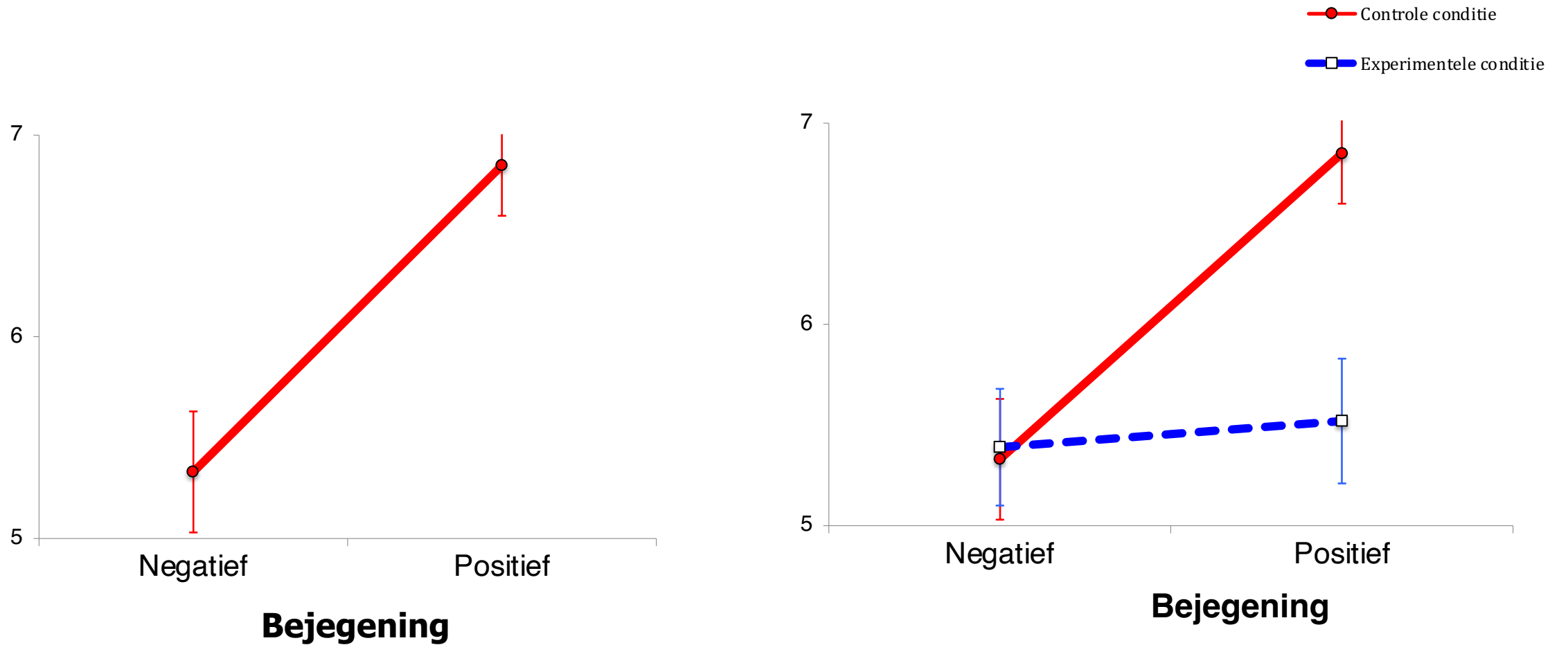
THINK

OBERVE

PROCEED



Vertrouwen in rechters en rechtspraak





Procedurele
rechtvaardigheid in
rechtszittingen

Doet ertoe:

Tijdens zitting ervaren procedurele rechtvaardigheid sterke invloed op vertrouwen in rechters. En op het gezag van rechters. *Empirisch feit*

Waarom? Omdat rechtzoekenden willen *begrijpen*:

- Hoe werkt het in de rechtzaal? beslisproces + uitkomst.
- Hoe ziet rechter mij?

Eerlijk proces effect in bestuurlijke voorprocedures

Omdat burgers/bedrijven willen *begrijpen*:

1. Begrijpen beslisproces + uitkomst ✓
2. Hoe ziet overheid(vertegenwoordger) mij ?

Burgers en bedrijven: Reden 1 ✓ Reden 2 ?

Repeat players: Reden 1 ? Reden 2 ?

Zakelijk/hoge status: Reden 1 ✓ Reden 2 ?

- *Veel afstand overheid-burger: Reden 1 ✓ Reden 2 ✓*

Spel èn de knikkers

Uitkomsten doen er ook toe.

- Procedurele rechtvaardigheid + gunstigheid uitspraak → vertrouwen
- Procedurele rechtvaardigheid doet er *meer* toe dan gunstigheid uitspraak voor vertrouwen

Uitkomst **ongunstig**: procedurele rechtvaardigheid *extra* belangrijk

Uitkomst **belangrijk**: idem

(Brockner & Wiesenfeld, 1996; Grootelaar, 2018)

Bevindingen:

Rechtzoekenden hechten ook waarde aan een eerlijke behandeling door de staat, niet alleen aan uitkomsten

- Rationale calculerende burgers (homo economicus) vs. sociaalpsychologische mensbeeld (Mens wil begrijpen: wat gebeurt hier & hoe word ik gezien?)
- Mythe van het eigen belang motief

C. Hoe gebruiken in dagelijkse werkzaamheden? Waar letten burgers/bedrijven op?

Bejegening → neutraliteit uit afgeleid:

Ik voel mij **met respect** behandeld

Ik ben op een **beleefde** manier behandeld

Voice/due consideration:

Ik kon mijn **mening** geven

Er is **oprecht naar mijn mening geluisterd**

Algemene indruk:

Ik voel mij **eerlijk** behandeld

Ik ben **rechtvaardig** bejegend

(weet wie voor me/indruk zaak zorgvuldig voorbereid)

+ informatie geven → over besluitvormingsproces en basis beslissing

C. Hoe gebruiken in dagelijkse werkzaamheden tbv vertrouwen en acceptatie??

Serieus nemen als volwaardig lid van de samenleving

Hoe bevorderen? Waar burger op let:

1. Respectvolle bejegening – wie voor me/zaak voorbereid
2. Mening laten geven / luisteren
3. Algemene indruk rechtvaardige behandeling
+ Uitleg geven over proces en basis beslissing

Begin hoorzitting/contact: Burger let heel erg op bejegening (vs. jurist bv. stukken)

Interpersoonlijk contact + Script geven zittingsverloop + Mening geven + Uitleg over informatie meegenomen voor besluit

C. Hoe gebruiken in dagelijkse werkzaamheden tbv vertrouwen en acceptatie?

extra belangrijk want overwint **niet-neutraliteit**

Ook als beslissing zelf niet mooier maken, wel *hoe* beslissen (procedurele rechtvaardigheid).

Weinig extra kosten of moeite (?)

Niet alleen rechten. Ook wijzen op verantwoordelijkheden

Dejuridiseren en juridiseren, schakelen en terugschakelen?

Oplossing verkennen: (Rol) ambiguïteit. Leg uit wat aan doen. Ook bv. duidelijk verwachtingen communiceren. Informatie/wie

D. Onderling het gesprek aangaan? Bv. over maatwerk

Richt op **toekomst**

Rolinvulling ***competente*** gemeente jurist

- Gesprek voeren
- Oplossen?

Werkomgeving (structuren en wat telt)



Inzichten uit de psychologie voor effectief handelen van gemeente juristen

Vertrouwen in overheid en acceptatie besluiten

Beïnvloed door interpersoonlijk contact

Helpt bij begrijpen (besluitvormingsproces en besluit)

Nog sterker bij afstand burger-overheid

Rol gemeentejurist: ook gesprek voeren.

Voor oplossen richt onderlinge gesprek op toekomst en competentie

j.e.hulst@uva.nl