

# Liesbeth Hulst: 'De bejegening kan de vertrouwensrelatie maken of breken'

Liesbeth Hulst is jurist en psycholoog en deed voor haar proefschrift onderzoek naar ervaren procedurele rechtvaardigheid tijdens rechtszittingen. Justitiabelen letten op hoe de rechter hen behandelt om te begrijpen hoe de rechter hen ziet en wat er in de zitting gebeurt. Dit is deels ook in mediations te herkennen.

## interview

Door **Petra Jonkers**

Foto's: **Barbara Kieboom**

### **U bent naast uw werk als advocaat psychologie gaan studeren. Wat trok u daarin?**

Ik ben tien jaar advocaat geweest en ik heb gemerkt: in veel zaken wil maar één partij iets en is de ander erop gericht de status quo te handhaven. In die periode ben ik begonnen met psychologie. Ik zat in het energierecht en trad op voor buitenlandse energiebedrijven of nieuwe toetreders, tegen de gevestigde energiebedrijven. Ik wilde begrijpen wat daar gebeurde; ik zag professionals huilen op de wc en er waren soms spelletjes aan de gang. Ik zag op tal van vlakken dat het recht maar een beperkt instrument is en wilde meer begrijpen wat het gedrag van mensen stuurt, wat hen in beweging brengt. Dat vond ik ontzettend leuk. Ik kon dat toen combineren met onderzoek naar hoe mensen juridische procedures ervaren, zoals bij letselschade na verkeersongevallen. Het recht is gericht op het reguleren van publiek gedrag. Hoe kan het recht effectiever functioneren en waar mogelijk rekening houden met wat mensen echt drijft? Wat gebeurt er nu en hoe verhoudt dat zich tot wat mensen verwachten? Als een kind op

het schoolplein een ander kind bezeert, moet de veroorzaker naar het kind dat pijn heeft toegaan. In het aansprakelijkheidsrecht is het andersom: wie letselschade oploopt moet in actie komen en bewijzen dat hij ziek is. Dat past niet bij het schoolpleinscript. Ik ben in de psychologie afgestudeerd in de methodenleer, de technische kant. Veel empirisch juridisch onderzoek was kwalitatief of observeerde verbanden. Ik wilde ook oorzaak-gevolgrelaties vaststellen. Dan krijg je namelijk meer inzicht in wat er nu precies gebeurt. Dat deed ik in mijn proefschriftonderzoek waarin ik rechten en psychologie integreerde.<sup>1</sup>

### **U hebt onderzoek gedaan naar procedurele rechtvaardigheid. Wat zijn de bouwstenen van procedurele rechtvaardigheid en is daar de laatste jaren nog iets in veranderd?**

We kunnen ervaren procedurele rechtvaardigheid in een juridische context nu goed meten. Er is eigenlijk een rijtje van acht dingen over. Het gaat over professionele en competente, deskundige beslissers, over respectvolle en beleefde behande-



ling en over de vragen: ben ik gehoord en mocht ik mijn mening geven? Is er oprecht naar mijn mening geluisterd? Dat is iets anders dan gelijk krijgen. Is wat ik heb gezegd verwerkt en serieus genomen? Tot slot: ben ik eerlijk en rechtvaardig behandeld? Procedurele rechtvaardigheid gaat dus over *treatment fairness*. Word ik als een gerespecteerd en volwaardig lid van de samenleving gezien? Dat wordt afgeleid uit hoe de rechter, als belangrijk vertegenwoordiger en symbool van de samenleving, jou behandelt.

## De normale situatie is dat mensen die op een rechtszitting verschijnen heel erg beïnvloed worden door hoe zij door de rechter worden behandeld

Wij vinden nu duidelijke effecten van procedurele rechtvaardigheid op vertrouwen in en gezag van individuele rechters en de rechtspraak in Nederland. Het bestaande onderzoek naar procedurele rechtvaardigheid in een juridische setting was alleen correlatieel en daarin werd deelnemers gevraagd naar ervaringen in het verleden: hebt u in de afgelopen jaren contact gehad met rechters of politie? Dan werd er een verband gevonden. Er was wel psychologisch onderzoek dat effecten van procedurele rechtvaardigheid op menselijke reacties liet zien, maar dat werd vrijwel uitsluitend uitgevoerd met universiteitsstudenten in het psychologielaab. Mijn experimentele onderzoek is in de rechtbank gedaan bij verschillende typen rechtszittingen onder mensen uit alle lagen van de bevolking, voorafgaand en na afloop van de zitting. Dan komen andere dingen naar boven. Verschillen tussen sociale klassen en groepen. Dat draagt juist bij aan de robuustheid van psychologische resultaten. Ik kon 'draaien aan knoppen'. Daarmee bewijzen we dat de normale situatie is dat mensen die op een rechtszitting verschijnen heel erg beïnvloed worden door hoe zij door de rechter worden behandeld (procedurele rechtvaardigheid) en dat heb ik nu ook gecontroleerd uit kunnen zetten.

### Onderzocht u ook wat de rechter ter plekke deed aan procedurele rechtvaardigheid?

Ik heb onderzocht hoe rechtzoekenden en verdachten zich tijdens hun zitting door de rechter behandeld voelen, en of dit invloed heeft op belangrijke reacties van rechtzoekenden. Ik heb in dit onder-

zoek niet meegenomen hoe rechters zich objectief gedroegen tijdens de zitting. Het gaat bij procedurele rechtvaardigheid om de subjectieve beleving in het hoofd van ontvangers. Dus is het de vraag: waaróm doet procedurele rechtvaardigheid ertoe in rechtszittingen? Dat laat mijn onderzoek zien.

Mensen voelen zich geëvalueerd en weten zich beoordeeld in een rechtszaak; dat kan trouwens ook bij mediation. Jouw gedrag en financiële situatie worden kritisch bekeken in een heel formele setting, rechters zitten soms iets hoger, je moet door poortjes. Dat levert een geïnhibeerde, geremde situatie; inhibitie speelt in alarmerende of simpelweg verwarrende situaties, zoals ook het verschijnen op een rechtszitting. Je probeert dan te begrijpen: wat gebeurt hier? Hoe moet ik me hier gedragen? In je hoofd gaat dan een stopbord aan: je normale gedrag stopt tijdelijk om eerst te kunnen kijken naar wat er in de zitting gebeurt en vooral naar hoe de rechter jou behandelt. Als dat inderdaad zo werkt, zo was ons idee, dan zou je moeten zien dat als dat stopbordstelsel in het hoofd van rechtzoekenden wordt 'uitgezet', rechtzoekenden minder beïnvloed worden door hoe de rechter hen behandelt.

Om dit te testen deden we verschillende studies bij straf- en insolventiezittingen waarin steeds de helft van de deelnemende justitiabelen voordat ze hun zitting ingingen een schriftelijke vragenlijst invulden met daarin vier korte open vragen waarvan bewezen is dat die het inhibitiesysteem 'uitzetten'. Op die manier lieten we justitiabelen terugdenken aan een situatie in hun eigen leven waarin ze zich niet beoordeeld voelden, vrij waren. Je laat ze dan die situatie beschrijven en hoe ze zich toen gedroegen en voelden. De andere helft van de justitiabelen ging gewoon hun zitting in zoals ze altijd doen, of vulden vooraf neutrale controlevragen in.

In alle rechtbankstudies vonden we steeds dat er een heel sterk verband was tussen procedurele rechtvaardigheid en vertrouwen in rechters en het aan rechters toegekende gezag. Maar dat verband viel weg als justitiabelen voor hun zitting die open vragen over het zich niet beoordeeld voelen hadden ingevuld. Dat bewijst dat de normale situatie in rechtszittingen is dat justitiabelen sterk beïnvloed worden door hoe de rechter hen behandelt. En dit impliceert dat justitiabelen hierdoor zo beïnvloed worden omdat zij willen begrijpen hoe de rechter hen ziet en wat er in hun zitting gebeurt.

### Dat klinkt bijna als therapie, dat er iets valt aan en uit te zetten.

Ik heb het met Tom Tyler (beroemd onderzoeker naar procedurele rechtvaardigheid, *red.*) besproken. Hij zei: 'Zou je dit inzicht niet ook kunnen

gebruiken en mensen soms meer geïnhibeerd willen maken, door bijvoorbeeld de politie aan verkeersdelinquenten te laten vragen: wat zou uw buurvrouw of moeder hiervan vinden?' Als een soort *shaming*, om de groepsnorm meer saillant te maken. In mijn onderzoek heb ik dat uitzetten niet als iets normatief gebruikt, maar als onderzoekstechniek om na te gaan of procedurele rechtvaardigheid er echt toe doet in rechtszittingen. Meer zoals je onderzoek zou doen in de ruimte, in condities zonder zwaartekracht, om na te gaan hoe de zwaartekracht werkt. Ik kon bij echte rechtzoekenden immers niet variëren of ze eerlijk of oneerlijk door de rechter werden behandeld. Mijn insteek is dat ik beschrijf hoe mensen in zittingen reageren en niet om te zeggen of hun natuurlijke reactie nou wel of niet een goed iets is; wel dat het zou kunnen dat in zulke formele settings de stopbordreactie heviger is en daarmee de invloed van procedurele rechtvaardigheid op reacties van mensen sterker is dan in een minder formele context zoals mediation. Maar dat heb ik niet onderzocht.

### **Hebben onervaren mensen meer last van inhibitie?**

Naarmate de situatie nieuwer en onbekender en belangrijker voor iemand is, kan de stopbordreactie sterker zijn en dan wordt het effect van procedurele rechtvaardigheid op hun reacties groter. In een andere rechtbankstudie vonden we dat rechtzoekenden die veel sociale afstand ervaren tot rechters, rechters minder gezag toekennen. Dat sluit aan bij ander onderzoek waarin we vonden dat er onder burgers met een lagere opleiding sprake was van verborgen wantrouwen in Nederlandse rechters. Maar we vonden ook dat voor die groep rechtzoekenden die rechters als een onbekende sociale groep ervaren, de samenhang tussen hoe ze bejegend werden door de rechter en het aan rechters toegekende gezag veel sterker was. Voor hen lijkt het dus nog belangrijker dat de rechter die een belangrijk symbool van de samenleving is, jou ziet als iemand die erbij hoort en er toe doet in de Nederlandse samenleving, als volwaardig lid daarvan. Dus door procedurele rechtvaardigheid lijken negatieve gevolgen van statusverschillen, zoals verminderd vertrouwen en gezag van rechters, als het ware te kunnen worden gerepareerd.

### **Gaat het vooral om het beïnvloeden van de perceptie, of is het de bedoeling dat de rechter ook 'betrouwbaarder' wordt, dat die werkelijk beter gaat luisteren?**

Uiteindelijk moeten rechters het toch zelf integreren in hun werk. Ik geef ook cursussen aan rechters en ik merk dat veel rechters het interessant vinden om een beetje inkijk te hebben in het hoofd van justitiabelen, een beeld te hebben van hoe mensen

binnenkomen. En dan de gevolgen van die sociale statusverschillen, waarvan ze zich niet zo bewust zijn, de speciale groep waarin zij opereren. Het interpersoonlijke contact tussen rechter en justitiabele op een zitting hoeft niet veel tijd te kosten. Als de rechter laat merken dat zij weet wie zij voor zich heeft en oprecht luistert naar de mening van de justitiabele is het vaak al snel goed. En dat interpersoonlijke contact heeft heel grote effecten op belangrijke reacties van justitiabelen. Het bepaalt mede of je als rechter maatschappelijk effectief bent. Dat kun je niet ondergesneeuwd laten.

### **Onderzoek laat ook zien wat het effect is van een vriendelijke opmerking van een arts, een schouderklopje. Die arts gaat ook iets over je zeggen...**

Of als een arts eromheen draait: in onderzoek naar medische fouten zien we hoezeer dat een rol speelt. Wat de vertrouwensrelatie kan maken of breken zit in de bejegening. Ook daar werken mensen vanuit een expertrol. Maar het is voor de medische en juridische experts ook moeilijk om te schakelen tussen verschillende rollen. Bijvoorbeeld bij rechters: tussen de rol van juridisch beslisser, gespreksvoerder, soms een schikking bewerkstelligen, dan weer tot een beslissing komen. Dan nemen rechters misschien juist weer een beetje afstand om daar te komen. Omgekeerd zie je ook afstand bij justitiabelen en patiënten. Pas als mensen buiten de spreekkamer zijn, weten ze weer wat ze wilden zeggen of vragen. Het zijn twee werelden die elkaar ontmoeten.

## **Veel rechters vinden het interessant om een beetje inkijk te hebben in het hoofd van justitiabelen, een beeld te hebben van hoe mensen binnenkomen**

Je zit als rechter *inside the legal bubble*. Mensen komen gedragsgeremd binnen. En ook door de sociale afstand laten justitiabelen niet het achterste van hun tong zien. Rechters denken vaak dat zij alle rangen en standen zien langskomen, maar zij krijgen maar een beperkt deel te zien van de mensen die langskomen.

### **Uw onderzoek raakt aan de psychologie van statusverschillen. Speelt dat ook bij mediation?**

Mijn beeld is dat bij mediation de klanten vaker uit het bovensegment komen. Dat zit in die redzaam-

## Ik vind in mijn onderzoek dat burgers met een lagere opleiding sociale afstand ervaren tot Nederlandse rechters

heid, dat mensen bij mediation zelf actief hun conflicten moeten oplossen. Ik denk dat het veel mensen aan denk- en doevermogen ontbreekt. Mensen met minder opleiding of kennis zullen hiervoor minder goed zijn toegerust. Maar ook mensen met een hogere opleiding en een goed inkomen kan het aan doevermogen ontbreken om zelf actief hun conflicten op te kunnen lossen, juist op momenten dat het leven tegenzit, zoals bij een echtscheiding of een arbeidsconflict. Of statusverschillen daar doorwerken? Ik vind in mijn onderzoek dat burgers met een lagere opleiding sociale afstand ervaren tot Nederlandse rechters. Dat vind ik ook onder een deel van rechtzoekenden in de rechtbank. En ik vind dat mensen die sociale afstand tot rechters ervaren weinig vertrouwen in



rechters hebben en rechters minder gezag toekennen. Het is denkbaar dat ook mediation en hoogopgeleide mediators door mensen met een lagere opleiding als een onbekende wereld worden ervaren en zij daarin minder vertrouwen hebben. En weten mensen met een lage sociaal-economische positie de weg naar een mediator te vinden? Het is een andere wereld. Ik denk niet dat ze weten hoe ze daar moeten komen. Maar dat is speculatie.

Het grote voordeel van mediation is dat je kunt zoeken naar een redelijke oplossing buiten de regeltjes van de wet. Maar alle partijen moeten bereid zijn om te onderhandelen en het ook kunnen en doen. Omdat bij mediation partijen zelf een actieve rol moeten spelen in het samen oplossen van hun problemen, zou mediation voor zwakkere partijen ongunstiger kunnen uitpakken. Eigenlijk moet jij het proces sturen en voor ogen hebben naar welke oplossing je toe wilt. Dan moet je zelf het nodige weten en een advocaat op de achtergrond hebben.

Verder is mediation moeilijk als het conflict eigenlijk gaat over verschillende principes over hoe een persoon zich zou moeten gedragen of wat passend is in die situatie. Dat soort principes gaan over wie wij zijn als mensen. Als iemand het niet eens is met jouw principes, lees je daarin dat jouw gedrag verkeerd is en jij een slecht persoon bent. Psychologisch onderzoek laat zien dat over dergelijke waardenconflicten met een morele lading eigenlijk niet valt te onderhandelen. Kees van den Bos en ik hebben dat ook beschreven in het *NJB* naar aanleiding van het HiiL-rapport.<sup>2</sup> Er lijken wel interventies te zijn waardoor waardenconflicten beter door onderhandeling kunnen worden opgelost, zoals door de waarden van de ander te bevestigen, je mensen eerst over de waarden laat praten, of het tot zuiver technische kwesties te beperken. Maar het blijft lastig.

Mediation biedt geen uniforme oplossing. Uiteindelijk moet ook mediation uit de sfeer van het geloven komen.

### Wat bedoelt u daar precies mee?

Procedurale rechtvaardigheid werd ook lang gezien als iets waar men naar geloven wel of niet in kon geloven. Net als bij mediation zijn er voor- en tegenstanders. Ik krijg de indruk dat er wel wat weerstand en koudwatervrees is tegenover mediation. Bij mediation speelt daarbij ook een rol dat mediationprojecten vaak zijn verknoopt met financiële en organisatorische overwegingen. Beleid zou moeten zijn gebaseerd op dingen waarvan bewezen is dat ze werken. Het is nu een empirisch feit dat procedurele rechtvaardigheid in rechtszittingen belangrijke reacties van justitiabelen beïnvloedt.

Ook als men beleid wil inzetten op mediation moet men weten waar men het over heeft. Er wordt nog te weinig onderscheid gemaakt tussen wanneer mediation wel en niet werkt. Die kennis zou je moeten preciseren en verbreden.

### **In mijn beleving is mediation juist de vleesgeworden procedurele rechtvaardigheid. Kun je ook zeggen dat een rechtvaardige procedure ook tot de meest aanvaardbare uitkomst leidt?**

Als het proces van mediation werkt, komt dat naar mijn mening door de ervaring van procedurele rechtvaardigheid. Ik denk alleen niet dat mediation per se leidt tot hogere procedurele rechtvaardigheid dan andere juridische procedures, nog los van dat het zou kunnen zijn dat de invloed van procedurele rechtvaardigheid op het gedrag van mensen in formelere settings groter is. Er is bijvoorbeeld onderzoek van Allan Lind en collega's uit 1990 waarin verschillende afhandelingsmodaliteiten zijn vergeleken in letselschadezaken. Ze onderscheidden afdoening door de civiele rechtbank, door aan de rechtbank verbonden arbitrage, door een soort *judicial settlement conferences* met een echte rechter – het meest vergelijkbaar met mediation – en tot slot schikking zonder procedure. Mensen vonden het proces van de civiele rechtbank en de arbitrage het meest rechtvaardig, meer dus dan het proces van *settlement conferences*, en van *settlement conferences* vonden ze ook de uitkomsten tegenvallen.

Als een mediationproces als zeer procedureel rechtvaardig wordt ervaren kan dat ook tot grotere acceptatie van de uitkomst leiden. Hoewel dat lastiger is om te meten, ik zei het al, er zijn meer factoren die bepalen of de uitkomst wordt geaccepteerd en nageleefd. Of mediation tot meer aanvaardbare uitkomsten leidt juist omdat het door partijen zelf is onderhandeld? Dat lijkt me niet voldoende bewezen.

Maar misschien heb je in mediation wel meer ruimte en tijd voor procedurele rechtvaardigheid. Het mediationproces an sich geeft heel veel ruimte voor proces-controle, wat ook hoort bij procedurele rechtvaardigheid. Maar de ervaring van procedurele rechtvaardigheid zit het meeste in: word ik serieus genomen en als volwaardig lid van de groep gezien? Procedurele rechtvaardigheid geeft dan wel een empowerment-effect.

Om mediation te kunnen onderzoeken moet je weten waar je het over hebt. Er zijn 100-plus manieren van mediëren. En er lijkt geen eenduidige taxonomie. Ook worden begrippen als mediation en mediationvaardigheden vaak in één adem genoemd. Maar als mediationvaardigheden worden

ingezet door overheidsambtenaren in het contact met burgers, blijven zij partij in plaats van neutrale derde. Mijn eigen ervaring met mediation is dat de ene mediator een flink andere aanpak kan hebben dan de ander. En wordt zonder erkende procedure niet de persoon van de mediator doorslaggevend in plaats van de techniek? Is er een klik? Waar kom ik dan terecht? Hoe sturend of hoe transparant is de mediator? Dat weet je niet van te voren. Ook de context is belangrijk. Jurist-mediators lijken bijvoorbeeld vaak succesvoller dan psycholoog-mediators, juist doordat ze de juridische kaders kennen die partijen kunnen helpen bij het zoeken naar een oplossing. Zoals je bij een scheiding de alimentatie moet regelen en het huis verdelen. Dan heb je er minder aan om enkel de achterliggende pijn uit te diepen.

## Omdat bij mediation partijen zelf een actieve rol moeten spelen in het samen oplossen van hun problemen, zou mediation voor zwakkere partijen ongunstiger kunnen uitpakken

Mediation kan ook doodeng zijn, zeker als er veel op het spel staat. Ook mediation kan een alarmerende of ten minste verwarrende situatie zijn. Op het moment dat je je rechtvaardig behandeld voelt en een beetje begrijpt wat er gebeurt, dan kalmeert dat alarmsysteem. Ik adviseer rechters dan ook: realiseert u zich dat vooral aan het begin van de zitting justitiabelen heel erg letten op hoe ze door u worden bejegend. Dat zal ook bij mediation gelden. En geef mensen een idee wat er tijdens de zitting zal gaan gebeuren. Het lijkt me belangrijk voor mediators om dat ook te doen. Je ervaart onbehagen als je geen idee hebt wat er gaat gebeuren in het mediationproces. ●

### **Noten**

1. L. Hulst (2017). *Experimental legal studies on perceived procedural justice and trust in law and society*. Dissertatie. Amsterdam: Vrije Universiteit.
2. M. Barendrecht, K. van Beek & S. Muller (2017). *Menselijk en rechtvaardig. Is de rechtsstaat er voor de burger?* Den Haag/Tilburg: Hague Institute for Innovation of Law (HiIL).



**Petra Jonkers** is politicooloog, rechtssocioloog, tekstschrijver en redactielid van dit tijdschrift.