

Recht spreken én schrijven

Hoe (on)tevredenheid over de communicatie de acceptatie van de rechterlijke beslissing beïnvloedt*

Geerke van der Bruggen, Henk Pander Maat & Leonie van Lent

1 Inleiding

De communicatieve kanten van het rechtersvak staan in de belangstelling. Er wordt steeds meer waarde gehecht aan goed contact met procespartijen tijdens de zitting en aan klare taal in uitspraken.¹ De gedachte daarachter is dat een prettig verlopen zitting en een begrijpelijke uitspraak bijdragen aan de acceptatie van rechterlijke beslissingen en aan het vertrouwen in de rechtspraak.² Voor die gedachte is in empirisch onderzoek steun te vinden. Uit verschillende studies blijkt dat procespartijen tegenvallende beslissingen eerder accepteren als zij *procedurele rechtvaardigheid* hebben ervaren, oftewel een goed gevoel hebben overgehouden aan hoe de rechter hun zaak heeft behandeld.³ De manier waarop de rechter mondeling en schriftelijk met procespartijen communiceert, heeft invloed op die beleving. Procederende burgers blijken de beslissing bijvoorbeeld eerder te aanvaarden als zij tevreden zijn over de interactie met de rechter tijdens de zitting en over de uitspraaktekst.⁴ Maar we weten niet of dat ook voor professionele procespartijen geldt. Ook is nog niet eerder onderzocht welke specifieke tekstkenmerken van belang zijn voor de tevredenheid over de uitspraaktekst en of professionele procespartijen in dat opzicht verschillen van procederende burgers.

Om beter te begrijpen hoe oordelen over mondelinge en schriftelijke communicatie meewegen in het oordeel over de rechtvaardigheid van de beslissing, hebben wij de procespartijen in bestuursrechtelijke procedures bevraagd.⁵ Daarmee borduren wij voort op eerder onderzoek in deze context waarin niet alleen naar oordelen over de bejegening tijdens de zitting, maar ook naar oordelen over de tekst van de

* Met dank aan André Verburg voor zijn waardevolle opmerkingen bij een eerdere versie van dit artikel.

1 Vgl. Verburg 2018, p. 170; Verburg 2019, p. 73-116, de conclusie van A-G De Bock van 29 maart 2022 (ECLI:NL:PHR:2022:216), en de professionele standaarden *De zitting* en *Schrijven* van de civiele afdelingen van de hoven (www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Rechtspraak-in-Nederland/Rechters/paginas/de-professionele-standaarden-van-de-rechters.aspx).

2 Vgl. Minekus 2002, p. 37; Verburg 2018, p. 169-170; *Professionele standaard De zitting* 2018, par. 2.1 c; *Professionele standaard Schrijven* 2019/2020, p. 4-5; De Jong e.a. 2020, p. 314; Lieverse 2021, p. 680; Van der Bruggen, Pander Maat & Van Lent 2022, p. 17-26.

3 In de Nederlandse context: Hulst 2017; Grootelaar 2018; Ansems 2021.

4 Boekema 2015.

5 Burgers, professionele gemachtigden van burgers en de ambtenaren die het bestuursorgaan waar zij werken vertegenwoordigen.

Geerke van der Bruggen, Henk Pander Maat & Leonie van Lent

uitspraak is gevraagd.⁶ Bovendien is het bestuursrecht interessant, omdat we willen achterhalen of communicatie voor burgers even belangrijk is als voor juridische professionals en op welke punten ze daarin van elkaar verschillen. In bestuursrechtelijke procedures draait het om burgers die een overheidsbeslissing aanvechten in een gerechtelijke procedure waarin de overheid de tegenpartij is. Deze procespartijen verschillen dus wezenlijk van elkaar als het om juridische kennis gaat. Daarnaast zijn er nog de gemachtigden van de burgers, die weer verschillen van de ambtenaren in rol en betrokkenheid. Daarmee hebben we van drie soorten procespartijen respons, die we kunnen vergelijken.⁷ Dat is voor zover wij weten niet eerder gedaan.

Met ons vragenlijstonderzoek hebben we geprobeerd te achterhalen of procespartijen de beslissing van de rechter rechtvaardiger (of: eerlijker) vinden naarmate zij tevredener zijn over de rechterlijke communicatie. Daarnaast hebben we onderzocht of burgers en professionals in dit opzicht van elkaar verschillen. Ons artikel is als volgt opgebouwd. Eerst positioneren we in paragraaf 2 ons onderzoek in de literatuur en beschrijven we het theoretische model dat is getest. In paragraaf 3 laten we zien hoe we de constructen uit het model hebben geoperationaliseerd in de vragenlijst en geven we informatie over onze steekproef. Vervolgens vatten we in paragraaf 4 de resultaten van ons vragenlijstonderzoek samen. In paragraaf 5 sluiten we af met een interpretatie van onze onderzoeksresultaten en suggesties voor toekomstig onderzoek.

2 Theoretisch kader

Met ons onderzoek sluiten we aan bij het (sociaal-psychologisch) onderzoek naar oordelen over de rechtvaardigheid van rechterlijke beslissingen. Als we hierna spreken over verschillende vormen van rechtvaardigheid, bedoelen we dus altijd de subjectieve beleving daarvan, oftewel de *ervaren* rechtvaardigheid. Omwille van de leesbaarheid vermelden we dat hierna niet altijd expliciet. Hetzelfde geldt voor de andere belevingsbegrippen die we hierna bespreken, zoals (ervaren) uitkomstgunstigheid en (ervaren) kwaliteit van zitting en uitspraaktekst. In deze paragraaf beschrijven we ons theoretisch kader en presenteren we de vier hypothesen die we met ons vragenlijstonderzoek hebben getoetst. We sluiten af met twee verkennende vragen.

2.1 *Uitkomstrechtvaardigheid, uitkomstgunstigheid en procedurele rechtvaardigheid*

Het subjectieve eindoordeel over de rechtvaardigheid van de beslissing wordt in de literatuur ook wel *uitkomstrechtvaardigheid* of *distributieve rechtvaardigheid* ge-

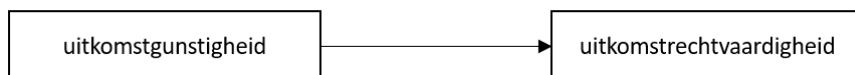
6 Onderzoek naar de rol van de uitspraaktekst is schaars. Voor zover wij weten heeft alleen Boekema oordelen over de tekst van de uitspraak onderzocht als factor in de ervaren rechtvaardigheid (Boekema 2015).

7 Juridisch gezien zijn gemachtigden en de burger één procespartij, maar in de context van ons onderzoek en omwille van de leesbaarheid duiden we hieronder de gemachtigden ook aan als 'procespartij'.

noemd.⁸ Dit oordeel wordt in belangrijke mate bepaald door de gunstigheid van die uitkomst: mensen die gelijk krijgen van de rechter vinden die beslissing meestal rechtvaardig, mensen die ongelijk krijgen juist niet.⁹ Die relatie verwachten we in onze data ook terug te zien. Daarom luidt onze eerste hypothese als volgt.

Hypothese 1: Uitkomstgunstigheid is een sterke voorspeller van uitkomstrechtvaardigheid: hoe gunstiger de beslissing voor procespartijen is, hoe rechtvaardiger zij deze vinden.

Figuur 1 *Uitkomstgunstigheid als sterke voorspeller van uitkomstrechtvaardigheid (hypothese 1)*



Ondanks het sterke verband tussen uitkomstgunstigheid (kortweg: gunstigheid) en uitkomstrechtvaardigheid dat in verschillende studies is gevonden, is het duidelijk dat het hier wel degelijk om verschillende concepten gaat.¹⁰ Mensen vinden een gunstige uitkomst namelijk niet *altijd* rechtvaardig, bijvoorbeeld als zij voor precies dezelfde taak een betere beloning hebben gekregen dan anderen.¹¹ Ook wordt een ongunstige uitkomst niet altijd als onrechtvaardig ervaren. Het *fair process*-effect geldt als mogelijke verklaring.¹² Dat effect wordt ook wel omschreven als de grotere bereidheid van verliezers ongunstige beslissingen te accepteren en zich daaraan te houden als ze vinden dat de procedure eerlijk is geweest.¹³ Een positief oordeel over de procedurele rechtvaardigheid werkt dan als een *cushion of support* voor de tegenvallende beslissing.¹⁴

Het onderzoek naar oordelen over de rechtvaardigheid van rechterlijke beslissingen concentreert zich met name op ervaren procedurele rechtvaardigheid, de componenten die de ervaring van procedurele rechtvaardigheid bepalen, en de (heilzame) effecten van ervaren procedurele rechtvaardigheid.¹⁵ Een hogere mate van ervaren procedurele rechtvaardigheid is bijvoorbeeld in verband gebracht met gro-

8 Vgl. Verburg 2019, p. 35, Van Lent, Boone & Van den Bos 2019, p. 143.

9 Vgl. Schuyt e.a. 1978, p. 242; Minekus 2002, p. 18-30; Van Velthoven 2011, p. 15; Boekema 2015, p. 149; Van Lent, Boone & Van den Bos 2019, p. 144.

10 Skitka, Winquist & Hutchinson 2003.

11 Van den Bos 2009, p. 100-105.

12 Folger e.a. 1979; Verburg 2019, p. 44; Van Lent, Boone & Van den Bos 2019, p. 177-180; Ansems e.a. 2020, p. 644.

13 Tyler 2001; Skitka, Winquist & Hutchinson 2003, p. 310; Boekema 2015, p. 178.

14 Vgl. Van Velthoven 2011, p. 14; Boekema 2015, p. 82, 145-146 en 178; Grootelaar 2018, p. 126 (verwijzend naar Tyler 1997).

15 Zie voor een overzicht tot dan toe: Lind & Tyler 1988. Zie voor onderzoek van de Nederlandse rechtspraak: Boekema 2015; Grootelaar 2018; Ansems 2021.

Geerke van der Bruggen, Henk Pander Maat & Leonie van Lent

ter vertrouwen in de rechtspraak,¹⁶ minder recidive¹⁷ en minder appellen.¹⁸ Dit zijn allemaal *fair process*-effecten. Het omgekeerde is overigens ook gezien: ontevredenheid over de procedure kan ervoor zorgen dat mensen toch een slecht gevoel overhouden aan gunstige beslissingen.¹⁹ Uit dit alles volgt dat het voor de rechtspraak hoe dan ook waardevol is om te weten wat nu maakt dat mensen procedurele rechtvaardigheid ervaren en aan welke ‘knoppen’ rechters kunnen draaien om daarvoor te zorgen.²⁰

2.2 *Interactieve rechtvaardigheid: interpersoonlijke en informatieve rechtvaardigheid*

Met ons vragenlijstonderzoek wilden we meer zicht krijgen op het te verwachten effect van goede communicatie. Wij wilden achterhalen in hoeverre het oordeel van procespartijen over de rechtvaardigheid van de beslissing wordt beïnvloed door hun (on)tevredenheid over hoe de rechter mondeling en schriftelijk met ze heeft gecommuniceerd. Dát communicatieoordelen van invloed zijn, weten we uit eerder onderzoek. Al vanaf de beginjaren van het procedurele-rechtvaardigheidsonderzoek kwam naar voren dat communicatieve aspecten een rol spelen in de ervaring van procedurele rechtvaardigheid. Dat mensen positiever oordelen over procedures waarin ze standpunten en argumenten naar voren kunnen brengen, noemen Lind en Tyler zelfs ‘one of the most reliable findings in research on procedural justice’.²¹ Procespartijen willen dus tijdens de zitting hun verhaal kunnen doen.²² Daarnaast is er ook veel onderzoek waaruit blijkt dat mensen willen dat de rechter (kenbaar) aandacht besteedt aan wat zij naar voren hebben gebracht, hun inbreng serieus neemt en deze ook daadwerkelijk meeweegt in de beslissing (*due consideration*).²³

De (on)tevredenheid over de interactie met de beslisser speelt in bredere zin een rol in de ervaren procedurele rechtvaardigheid; Bies en Moag introduceerden daarvoor het begrip *interactieve rechtvaardigheid*.²⁴ Greenberg onderscheidde daarin

16 Tyler 2001; Tyler 2007, p. 29; Van Velthoven 2011, p. 14; Grootelaar 2018, p. 122-123; Van Lent, Boone & Van den Bos 2019, p. 40-42; Liang & Ma 2020, p. 186; De Jong e.a. 2020, p. 316-317.

17 Tyler 2007, p. 29.

18 Boekema 2015, p. 178.

19 Een rechtbank in Chicago had als gebruik om verdachten in kleine verkeerszaken zonder enige vorm van proces vrij te spreken. De gedachte daarachter was dat de mensen al voldoende gestraft waren doordat ze een dag vrij hadden moeten nemen om naar de rechtbank te komen. Ondanks de positieve uitkomst waren veel vrijgesprokenen toch ontevreden, omdat zij de procedure niet als rechtvaardig hadden ervaren – zij hadden hun zaak willen bepleiten (Lind & Tyler 1988, p. 2).

20 Verburg 2019, p. 43-46.

21 Lind & Tyler 1988.

22 Tyler & Lind 1992, p. 146-147.

23 Tyler & Lind 1992, p. 148-149; Van Lent, Boone & Van den Bos 2019, p. 42-43; Allewijn 2021, p. 8. Ansems 2021, p. 35, gebruikt de term ‘due consideration’ voor het met aandacht luisteren tijdens de zitting. Wij bedoelen met deze term de kenbare reactie van de rechter op standpunten e.d., die juist hoofdzakelijk in de uitspraak naar voren komt en dus ook dat omvat wat Ansems ‘information on which decisions are based’ noemt.

24 Bies & Moag 1986.

nen vervolgens de *interpersoonlijke* en *informatieve* rechtvaardigheid.²⁵ Procespartijen ervaren interpersoonlijke rechtvaardigheid als de rechter zich neutraal opstelt en hen met respect behandelt. Dat betekent dat oordelen over het contact met de rechter tijdens de zitting een indicatie zijn voor de mate waarin procespartijen interpersoonlijke rechtvaardigheid hebben ervaren.²⁶ Daarnaast ervaren procespartijen informatieve rechtvaardigheid als de rechter ze de informatie verschaft die zij nodig hebben om de beslissing te kunnen beoordelen.²⁷ Daarvoor hebben zij begrijpelijke en overtuigende uitleg nodig (*justification*), die in de literatuur nadrukkelijk als component van procedurele rechtvaardigheid wordt benoemd.²⁸ Of de rechter de standpunten en belangen van de procespartijen heeft meegewogen in de beslissing moet bovendien blijken uit wat de rechter daarover tijdens de zitting of in de uitspraak zegt.²⁹ Omdat de Nederlandse bestuursrechter haar beslissing meestal pas in de schriftelijke uitspraak motiveert, kunnen procespartijen doorgaans pas na het lezen van de uitspraak goed beoordelen in hoeverre de rechter iets heeft gedaan met wat ze hebben aangevoerd.³⁰ Voor ons vragenlijstonderzoek hebben we dan ook de aanname gedaan dat de ervaren informatieve rechtvaardigheid vooral tot uitdrukking komt in de oordelen over de kwaliteit van de uitspraaktekst.

In het rechtvaardigheidsonderzoek wordt motivering (*justification*) weliswaar als component van procedurele rechtvaardigheid naar voren gebracht, maar verder nauwelijks ingevuld.³¹ Met een vignettenstudie onderzocht Langone wat nu maakt dat mensen *justifications* ervaren als van hoge of juist lage kwaliteit. Zijn onderzoek wijst uit dat motiveringen die worden ervaren als ‘specifiek’ en ‘redelijk’ en die ‘voldoende argumenten voor de beslissing’ naar voren brengen, worden beschouwd als van hogere kwaliteit.³² Ook komt uit zijn onderzoek naar voren dat de kwaliteit van

25 Greenberg 1993. Voor een uitgebreid overzicht verwijzen we graag naar Van der Linden 2008, p. 20-23.

26 Lind & Tyler 1988; Van Velthoven 2011, p. 8; Ansems e.a. 2020, p. 655-664; Allewijn 2021, p. 8.

27 Vgl. ook Van Velthoven 2011, p. 8-9; Boekema 2015, p. 80-81. Uit het onderzoek van Langone komt naar voren dat informatieve rechtvaardigheid als concept te onderscheiden is van interpersoonlijke rechtvaardigheid (Langone 2015, p. 75).

28 Bies & Saphiro 1987, p. 215. Zij verbazen zich erover dat in de eerdere theorievorming rond procedurele rechtvaardigheid in procedures *justifications* (of *causal accounts*) niet worden benoemd. Zie ook Allewijn 2021, p. 8, die *due consideration* omschrijft als ‘het laten merken dat je je iets van het verhaal van de betrokkene hebt aangetrokken. Voor bestuursbesluiten betekent dat (...) wordt aangegeven op welke wijze de naar voren gebrachte belangen zijn meegewogen.’ Ook spreekt hij van ‘kenbare dossierkennis’.

29 Vgl. Tyler 2007, p. 31: ‘Authorities can provide evidence that they are listening to people and considering their arguments by giving people a reasonable chance to state their case, by paying attention when people are making that representation and by acknowledging and taking account of people’s needs and concerns when explaining their decisions.’

30 Het is mogelijk om onmiddellijk na de zitting uitspraak te doen (art. 8:67 lid 1 Awb). In zo’n geval motiveert de bestuursrechter haar uitspraak mondeling. Daarom hebben we in onze vragenlijst ook gevraagd naar de duidelijkheid van een eventuele mondelinge motivering van de beslissing. Maar omdat de respondenten slechts in 21% van de gevallen een mondelinge uitspraak hadden bijgewoond, hebben we ervoor gekozen om de informatieve rechtvaardigheid af te lezen aan oordelen over de tekst van de uitspraak.

31 Vgl. Langone 2015, p. 1-2.

32 Langone 2015, p. 72 en 80.

Geerke van der Bruggen, Henk Pander Maat & Leonie van Lent

motiveringen ertoe doet: bij hoge (informatie)kwaliteit van de motivering dichten mensen de beslisser een hogere mate van legitimiteit toe.³³ Hoewel ons onderzoek op conceptueel niveau aansluit op dat van Langone, gaan wij wat dieper in op de tekstuele kwaliteiten van de motivering van de uitspraak. Ook hebben wij geen vignettenstudie gedaan, maar echte procespartijen over hun eigen ervaringen bevroegd.

Met ons onderzoek hebben wij geprobeerd te achterhalen welke aspecten van de uitspraaktekst belangrijk zijn voor het oordeel van procespartijen over de kwaliteit van de tekst en hoe dat oordeel meeweegt in de ervaren uitkomstrechtvaardigheid. In het onderzoek tot nu is de uitvraag naar de uitspraaktekst zeer beperkt gebleven. Bij rijtjes van factoren die de ervaren procedurele rechtvaardigheid beïnvloeden, wordt de tekst van de uitspraak vaak helemaal niet benoemd, of alleen indirect.³⁴ Boekema betreft de tekst van de uitspraak wel expliciet in haar onderzoek naar de motieven van procespartijen in bestuursrechtelijke procedures om in hoger beroep te gaan, maar vroeg respondenten alleen naar algemene oordelen over 'de motivering van de uitspraak' en over de 'begrijpelijkheid van de tekst van de uitspraak'.³⁵ Haar onderzoek onderstreept het belang van begrijpelijkheid en motivering voor de acceptatie van de beslissing, maar daarmee weten we nog niet *waarom* procespartijen (on)tevreden waren over de begrijpelijkheid van de tekst dan wel over de motivering van de uitspraak.³⁶ Om daarin meer inzicht te krijgen, hebben wij meer items over de uitspraaktekst toegevoegd in ons onderzoek.

In onze vragenlijst hebben we stellingen voorgelegd over de inhoud, opbouw en stijl van de schriftelijke uitspraak.³⁷ Bij de analyse van de resultaten kwam er één duidelijke tekstwaardingsdimensie aan het licht, die we verder zullen aanduiden als *informatiekwaliteit*. Het gaat bij informatiekwaliteit om tevredenheid over de helderheid van de kerninformatie, van de argumentatie en van de tekstopbouw. Het gaat dus niet zozeer om het taalgebruik (eenvoudige woorden en zinnen), maar om de informatiewaarde van de tekst als geheel. In paragraaf 3.1 gaan we hier verder op in.

2.3 *De invloed van gunstigheid op het effect van interactieve rechtvaardigheid*

In het concept van de interactieve rechtvaardigheid staan oordelen over de communicatie tussen rechter en procespartij dus centraal. Wij wilden weten in hoever-

33 Langone 2015, p. 82.

34 Verburg somt een aantal componenten van procedurele rechtvaardigheid op, waaronder 'begrijpelijkheid' en 'accuraatheid'. Hij geeft daarbij aan dat de rechter die componenten in zitting en uitspraak tot uitdrukking moet brengen (Verburg 2019, p. 38-39).

35 Zij vroeg de respondenten daarover het volgende: 'Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van de uitspraak van de rechtbank:

1. De begrijpelijkheid van de tekst van de uitspraak?

[...]

5. De motivering van de uitspraak, dat wil zeggen waarom de rechter tot de beslissing is gekomen?' (Boekema 2015, p. 128).

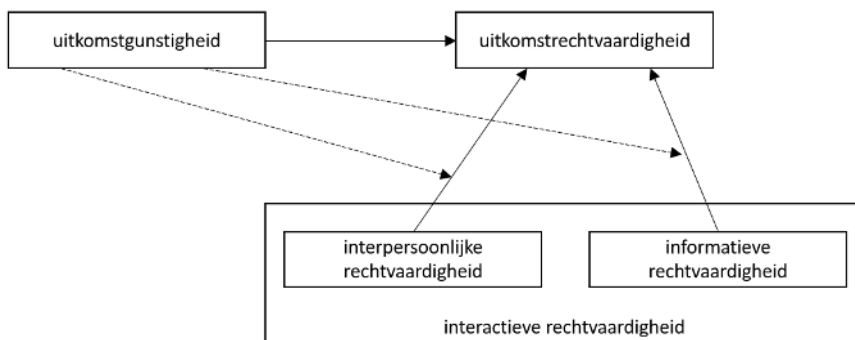
36 Boekema 2015, p. 152-153.

37 Vgl. Van der Bruggen 2020.

re die oordelen het uitkomstrechtvaardigheidsoordeel van procespartijen beïnvloeden. Er zijn aanwijzingen dat communicatieoordelen daarbij een grotere rol spelen naarmate uitkomsten als ongunstiger worden ervaren.³⁸ Daarom verwachten wij dat de oordelen over het contact tijdens de zitting (de interpersoonlijke rechtvaardigheid) en de informatiekwaliteit van de uitspraaktekst (de informatieve rechtvaardigheid) meer invloed hebben op het uitkomstrechtvaardigheidsoordeel als partijen ongelijk krijgen. Eerder is bijvoorbeeld gevonden dat procespartijen meer geneigd zijn een ongunstige beslissing te aanvaarden als zij tevreden zijn over het contact met de rechter tijdens de zitting en de motivering van de rechter duidelijk en overtuigend vinden.³⁹ Ook verwachten we dat de uitspraaktekst minder van invloed is op het uitkomstrechtvaardigheidsoordeel als de uitkomst gunstig is, omdat er aanwijzingen zijn dat oordelen over de motivering geen onderscheidende rol spelen bij gunstige uitkomsten. De verklaring die daarvoor in de literatuur wordt gegeven, is dat mensen niet zonder noodzaak al te veel inspanning zullen verrichten en de moeite van grondig lezen niet nemen als ze gelijk krijgen.⁴⁰ Daarom hebben we met ons vragenlijstonderzoek de volgende hypothese getoetst.

Hypothese 2: Hoe ongunstiger procespartijen de beslissing vinden, hoe meer de interpersoonlijke en informatieve rechtvaardigheid de uitkomstrechtvaardigheid beïnvloeden.

Figuur 2 *Uitkomstgunstigheids als moderator voor het effect van interactieve rechtvaardigheid, uitgesplitst in interpersoonlijke rechtvaardigheid (oordelen over het contact tijdens de zitting) en informatieve rechtvaardigheid (oordelen over de informatiekwaliteit van de uitspraaktekst). De gestippelde pijlen staan voor het verwachte moderatie-effect van de ervaren uitkomstgunstigheid (hypothese 2)*



38 Onder meer uit het onderzoek van Brockner & Wiesenfeld 1996 en Grootelaar 2018 komt naar voren dat procedurele rechtvaardigheid een sterker effect heeft op de houding of reactie van mensen ten opzichte van beslissingen als sprake is van ongunstige beslissingen.

39 Vgl. Langone 2015, p. 19-21; Boekema 2015, p. 142-145, p. 151-153; Verburg 2019, p. 49.

40 Kahneman 2011; Van den Bos 2011, p. 10 en p.23; Van den Bos & Brenninkmeijer 2012, p. 1454.

Geerke van der Bruggen, Henk Pander Maat & Leonie van Lent

2.4 *Vertrouwen in rechters en verwacht effect van tegenvallende informatiekwaliteit*

Tot slot verwachten we dat het al aanwezige vertrouwen in rechters een rol speelt in de vorming van het uitkomstrechtvaardigheidsoordeel. Dit basisvertrouwen wordt in de literatuur ook wel ‘institutionele loyaliteit’ of ‘*confidence*’ genoemd.⁴¹ Er zijn aanwijzingen dat procespartijen die rechters vertrouwen de uitkomst eerder als rechtvaardig zullen ervaren.⁴² Het gaat hier overigens wel om een bijzondere factor, omdat het vertrouwen in rechters zowel determinant als uitkomst kan zijn. Het al aanwezige vertrouwen beïnvloedt tenslotte het uitkomstrechtvaardigheidsoordeel over deze ene beslissing, terwijl dat uitkomstrechtvaardigheidsoordeel ook weer invloed heeft op het vertrouwen dat procespartijen in zijn algemeenheid in rechters stellen. Met ons vragenlijstonderzoek hebben we het vertrouwen pas gemeten nadat de hele procedure was doorlopen en de procespartijen op de hoogte waren van de uitkomst van de beslissing. Dat zou dus kunnen betekenen dat we geen oorzaak maar een gevolg hebben gemeten. Toch hebben we gemeend het gemeten vertrouwen als voorspeller te kunnen meenemen in onze analyse. Dat lichten we toe.

Om te beginnen hebben we de vragen zo generiek geformuleerd, dat het voor de respondenten duidelijk moet zijn geweest dat we ze niet vroegen naar hun ervaring met de specifieke rechter(s) die hun zaak behandelde(n), maar naar oordelen over rechters in het algemeen.⁴³ Professionals hebben vanzelfsprekend al een bepaald beeld van Nederlandse rechters door hun eerdere ervaringen met rechtszaken en omdat het grootste deel van onze burger-respondenten eerder had geprocedeerd (ongeveer 70%), gold dat ook voor hen. Daarmee wordt de kans klein dat onze meting van het basisvertrouwen sterk is beïnvloed door de specifieke uitspraak waarover de respondent de vragenlijst heeft ingevuld. Temeer omdat we uit eerder onderzoek weten dat het basisvertrouwen behoorlijk robuust is:

‘Institutionele loyaliteit, en de mate waarin deze aan- of afwezig is, geeft aan in welke mate burgers rechtspraak accepteren ongeacht hun waardering (of juist afkeuring) van de inhoudelijke uitkomst in een specifiek geval. Dit basisvertrouwen is veerkrachtig en wordt niet (direct) substantieel aangetast door één onwelgevallige uitspraak.’⁴⁴

Bij negatieve oordelen over de informatiekwaliteit van de uitspraaktekst zijn wij ervan uitgegaan dat de respondent geen informatieve rechtvaardigheid heeft ervaren. De vraag is dan hoeveel invloed zo’n negatief oordeel zal hebben op de ervaren uitkomstrechtvaardigheid. Empirisch onderzoek heeft aanwijzingen opgeleverd dat mensen op andere, wél beschikbare informatie afgaan als ze over onvoldoende informatie beschikken om de beslissing op haar inhoudelijke merites te kunnen

41 Van den Bos & Brenninkmeijer 2012, p. 1454-1455; De Jong e.a. 2020, p. 317.

42 Van den Bos 2007, p. 184-190; Van den Bos 2009, p. 91-97; Van den Bos 2011, p. 16-18; De Jong e.a. 2020, p. 316-317.

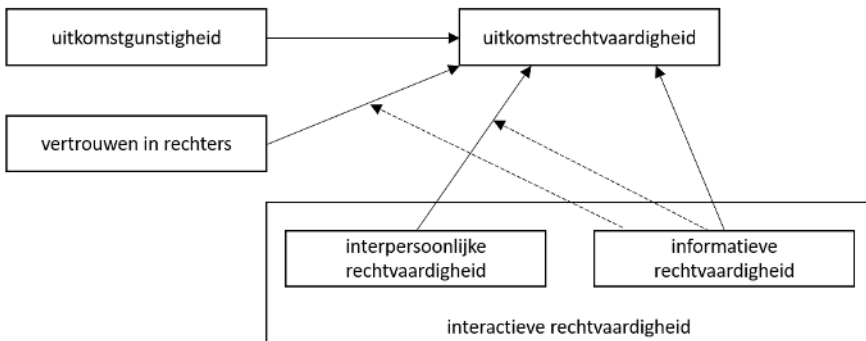
43 De stellingen luiden: ‘Ik heb vertrouwen in Nederlandse rechters;’, ‘Nederlandse rechters handelen zorgvuldig’ en ‘Ik vertrouw erop dat Nederlandse rechters het juiste doen’.

44 De Jong e.a. 2020, p. 317.

beoordelen.⁴⁵ In een situatie van informatie-armoede blijken mensen er vooral gevoelig voor dat de beslisser ze niet als ‘een dossiertje’ behandelt, maar ze serieus neemt.⁴⁶ Dit zou kunnen betekenen dat de ervaren interpersoonlijke rechtvaardigheid belangrijker wordt naarmate procespartijen minder informatieve rechtvaardigheid ervaren. Hetzelfde geldt voor het vertrouwen dat procespartijen in algemene zin al in rechters hebben.⁴⁷ Onze verwachting is dat de ervaren interpersoonlijke rechtvaardigheid (zittingsoordelen) en het vertrouwen in rechters het uitkomstrechtvaardigheidsoordeel sterker bepalen als procespartijen ontevreden zijn over de informatiekwaliteit van de uitspraaktekst. Dit brengt ons bij onze derde hypothese.

Hypothese 3: Naarmate procespartijen minder informatieve rechtvaardigheid ervaren, wegen het basisvertrouwen in rechters en de ervaren interpersoonlijke rechtvaardigheid zwaarder mee in het uitkomstrechtvaardigheidsoordeel.

Figuur 3 *Informatieve rechtvaardigheid (oordeel over de informatiekwaliteit van de uitspraaktekst) als moderator voor het effect van interpersoonlijke rechtvaardigheid (oordeel over de kwaliteit van het contact tijdens de zitting) en vertrouwen in rechters. De gestippelde pijlen staan voor het verwachte moderatie-effect van de ervaren informatieve rechtvaardigheid (hypothese 3)*



2.5 Verschillen tussen typen procespartijen

Ten slotte hebben we in ons onderzoek aandacht voor verschillen tussen de procespartijen, namelijk de burgers die in beroep zijn gegaan tegen de beslissing van een bestuursorgaan en de ambtenaren die het bestuursorgaan in de procedure vertegenwoordigen. Ook onderscheiden wij in dit onderzoek de groep gemachtigden die optreden namens de burgers. Het ligt voor de hand dat leken meer en andere informatie nodig hebben om een rechterlijke beslissing te beoordelen dan juridische

45 Van den Bos 2009, p. 93-95.

46 Skitka, Winquist & Hutchinson 2003, p. 334; Van den Bos 2007, p. 189; Verburg 2019, p. 35-39.

47 Van den Bos 2011, p. 14-24; Van den Bos & Brenninkmeijer 2012, p. 1455.

Geerke van der Bruggen, Henk Pander Maat & Leonie van Lent

professionals, zoals wij eerder naar voren brachten.⁴⁸ Eerder is in onderzoek opgemerkt dat de bestuursrechter wel voor burgers probeert te schrijven, maar dat het niet goed lukt om die doelgroep te bedienen. De uitspraaktekst lijkt toch vooral voor de ambtenaren te zijn geschreven, in elk geval voor een publiek van specialisten.⁴⁹ Een verklaring daarvoor is dat rechters veronderstellen dat burgers minder belang hechten aan de tekst dan de professionals.⁵⁰ De vraag is of dat inderdaad zo is. Daarom hebben we geprobeerd om te achterhalen welke waarde de verschillende procespartijen aan de tekst toekennen.⁵¹

Er is enig onderzoek beschikbaar naar de verschillen tussen procespartijen in rechtvaardigheidsoordelen. Daaruit komt naar voren dat partijen in civiele procedures minder informatieve rechtvaardigheid ervaren dan advocaten. Ook scoren advocaten hoger op de ervaren interpersoonlijke rechtvaardigheid, al is dat verschil niet significant.⁵² We testen daarom de volgende hypothese.

Hypothese 4: Burgers ervaren minder interactieve rechtvaardigheid dan juridische professionals.

We maken daarbij onderscheid tussen de twee soorten juridische professionals, omdat zij nogal van elkaar verschillen in hun rol en de mate van betrokkenheid bij de zaak. Daarnaast onderzoeken we de variabele ‘type procespartij’ telkens als tweede moderator in de analyses van de moderaties uit hypothese 2 en 3. Zo kunnen we twee dingen exploreren. Ten eerste of burgers, ambtenaren en gemachtigden verschillen in het belang van bepaalde voorspellers voor het uitkomstrechtvaardigheidsoordeel. Ten tweede of de respondentengroepen verschillen wat betreft de verwachte moderaties, dat wil zeggen die uit hypothese 2 (moderator gunstigheid) en hypothese 3 (moderator informatieve rechtvaardigheid).

3 Onderzoeksmethode

Hiervoor hebben we onze vier hypothesen en aanvullende verkennende vragen gepresenteerd. We bespreken nu eerst hoe we onze constructen hebben geoperationaliseerd in de vragenlijst. Daarna volgt informatie over onze steekproef.

48 Van der Bruggen, Pander Maat & Van Lent 2022.

49 Langbroek 2014, p. 73.

50 In de studie van Langbroek merken verschillende rechters in interviews op dat uitspraken niet gelezen worden en dat partijen alleen geïnteresseerd zijn in de uitkomst (Langbroek 2014, p. 75).

51 Vgl. ook Nolte 1997, p. 53-54.

52 Van der Linden 2008, p. 65. In dit onderzoek werden de verschillen in rechtvaardigheidspercepties tussen procespartijen in civiele procedures onderzocht. Daarbij ging het specifiek om de beleving van de zitting waarin de rechter aftast of partijen mogelijk kunnen schikken (de ‘comparitie na antwoord’).

3.1 Voorgelegde stellingen

De constructen uit ons model zijn in onze vragenlijst geoperationaliseerd als sets van stellingen.⁵³ De respondenten gaven telkens op een Likert-schaal met zeven punten aan in hoeverre ze het met de stellingen eens waren.⁵⁴ De ervaren uitkomstgunstigheid en uitkomstrechtvaardigheid hebben we beide gemeten met twee items, het vertrouwen in rechters met drie items. Stellingen over de acceptatie van de beslissing hebben we uiteindelijk weggelaten uit onze analyse.⁵⁵ In de keuze om wel of geen hoger beroep in te stellen (de beslissing wel of niet te accepteren) spelen tenslotte nog meer factoren mee dan alleen de ervaren uitkomstrechtvaardigheid. Ook het inkomen en de proceservaring van procespartijen zijn voor die keuze bijvoorbeeld van belang.⁵⁶ Wij zijn met name geïnteresseerd in de factoren die de ervaren uitkomstrechtvaardigheid beïnvloeden.

In ons onderzoek hebben we aangenomen dat procespartijen hun oordeel over de interpersoonlijke rechtvaardigheid voornamelijk baseren op hun ervaringen met de rechter tijdens de zitting. Dat ligt in de praktijk uiteraard genuanceerder: procespartijen kunnen tenslotte ook iets vinden van de manier waarop de rechter ze in de uitspraaktekst aanspreekt. Daarom hebben we in onze vragenlijst ook stellingen voorgelegd die ons iets konden vertellen over de ervaren interpersoonlijke rechtvaardigheid bij het lezen van de tekst van de uitspraak. De stellingen over de mate waarin lezers zich respectvol *als lezer* behandeld voelden, bleken echter geen betrouwbaar construct op te leveren. Daarom hebben we deze achterwege gelaten in de analyse.⁵⁷ Dit betekent dat alleen de zittingsoordelen een indicatie zijn van de ervaren interpersoonlijke rechtvaardigheid. We hebben zowel vragen gesteld over hoe eerlijk de rechter overkwam (2 items) als over het gevoel serieus genomen te worden door de rechter (4 items).

Om te achterhalen welke aspecten van de tekst belangrijk zijn voor de ervaren informatieve rechtvaardigheid hebben we de respondenten gevraagd naar de menselijkheid van de stijl in de tekst (4 items) en over de duidelijkheid van:

- de kerninformatie (4 items);
- de argumentatie (2 items);
- de opbouw (4 items);
- het taalgebruik (4 items).

Omdat de correlaties tussen de items uit de subthema's hoog waren, hebben we met een exploratieve Oblimin-factoranalyse gekeken naar de dimensionaliteit van

53 De stellingen waarmee wij de constructen 'uitkomstgunstigheid', 'uitkomstrechtvaardigheid', 'interpersoonlijke rechtvaardigheid' en 'basisvertrouwen' hebben gemeten ontleenden wij aan Lent e.a. 2019.

54 1 = geheel mee oneens, 7 = geheel mee eens.

55 De stellingen 'ik ben bereid deze beslissing te accepteren', 'ik zou willen protesteren tegen deze beslissing' en 'ik ben tevreden over deze beslissing'.

56 Vgl. Boekema 2015, p. 180-191.

57 Het ging om de stellingen 'de tekst is afstandelijk geschreven', 'is menselijk van toon', 'lijkt voor iemand anders te zijn geschreven dan voor mij' en 'ik maak uit de tekst op dat de rechter naar mijn verhaal heeft geluisterd'. Deze set stellingen haalde de alfa-drempel van 0,7 niet.

Geerke van der Bruggen, Henk Pander Maat & Leonie van Lent

de vragenlijst. We stelden daarbij de volgende eisen voordat we een item bij een construct indeelden. Allereerst moest het item minstens één nul-lading hebben en minstens één lading boven de 0,3. Had een item op meerdere componenten ladingen van boven de 0,3, dan moest de hoogste daarvan minstens 0,2 hoger zijn dan de op één na hoogste.

Deze analyse leverde drie constructen op, namelijk basisvertrouwen (3 items, Cronbachs alfa = 0,95), interpersoonlijke rechtvaardigheid (6 items, Cronbachs alfa = 0,95) en informatieve rechtvaardigheid (10 items, Cronbachs alfa = 0,93). De tweede groep bevat de oordelen over het contact met de rechter tijdens de zitting. De laatste groep bevatte bijna alle items over kerninformatie, argumentatie en opbouw, en één item waarvan we aanvankelijk dachten dat het een taal-item betrof. De andere items over helderheid en menselijkheid van stijl lieten zich niet goed plaatsen en zijn verder buiten beschouwing gebleven. Voor details verwijzen we naar bijlage 1. Bijlage 2 bevat de items voor uitkomstgunstigheid en -rechtvaardigheid.

3.2 *Onze steekproef*

De rechtbanken Midden-Nederland en Oost-Brabant stuurden in de periode van 1 juli 2019 tot en met 31 december 2020 in totaal bijna 6700 van onze vragenlijsten mee met hun bestuursrechtelijke uitspraken.⁵⁸ Deze vragenlijsten kwamen terecht bij procederende burgers, hun professionele gemachtigden en de ambtenaren die als procesvertegenwoordiger optraden voor het bestuursorgaan waar zij werken. De vragenlijst zat in een aparte envelop van de Universiteit Utrecht, met daarbij een begeleidende brief. Daarin vermeldden we het specifieke doel van ons onderzoek niet, om te voorkomen dat de respondenten de uitspraak met andere ogen zouden lezen dan normaal. In de brief spraken we van een 'kwaliteitsonderzoek'. We hebben 456 ingevulde vragenlijsten retour ontvangen.⁵⁹ Slechts 341 vragenlijsten bleken volledig ingevuld en dus bruikbaar voor onze analyses; zo komt de uiteindelijke respons op ongeveer 5,1%. In totaal hebben we 87 volledig ingevulde lijsten van burgers ontvangen en 254 van professionele procespartijen. Die laatste groep valt uiteen in de ambtenaren die het bestuursorgaan vertegenwoordigen (n=187) en de gemachtigden van burgers (n=67). Het aantal gemachtigden van bestuursorganen was te klein om mee te nemen in de analyse.⁶⁰

We weten niet of onze steekproef representatief is voor de populatie, omdat de respons laag is en we zelf geen non-responsanalyse hebben uitgevoerd. Toch zijn er geen redenen om aan te nemen dat onze steekproef sterk afwijkt van de onderzoekspopulatie. Om te beginnen is er geen aanleiding om te denken dat ontevreden burgers onze vragenlijst vaker hebben ingevuld dan tevreden burgers, of an-

58 Bij de rechtbank Midden-Nederland ging het om de periode van 1 juli 2019 tot en met 24 juni 2020. Bij de rechtbank Oost-Brabant zijn er in de periode van 1 juli tot en met 10 september 2019 en in de periode van 1 november tot en met 31 december 2020 vragenlijsten verstuurd.

59 We weten niet exact hoeveel vragenlijsten er zijn verstuurd, omdat het voor de rechtbanken onmogelijk bleek om die aantallen precies bij te houden.

60 Daarvan reageerden er maar twee.

dersom. Boekema stelde vast dat bestuursrechters het beroep in 62% van de gevallen ongegrond verklaarden en in 31% van de gevallen gegrond.⁶¹ In onze steekproef vond 63,2% van de burgers de uitspraak ongunstig en 33,3% gunstig. Daarnaast zijn de kenmerken van de burger-respondenten uit onze twee steekproeven (Oost-Brabant en Midden-Nederland) in hoge mate vergelijkbaar met elkaar. Samengevat zijn de burgers die onze vragenlijst invulden gemiddeld ouder en hoger opgeleid dan de gemiddelde burger en hebben zij een hoger juridisch kennisniveau. Ook had in beide steekproeven zo'n 70% van de respondenten al eerder geprocedeerd.⁶² De burger die onze vragenlijst invulde is dus misschien niet representatief voor de gemiddelde burger, maar lijkt wel representatief voor de burger die partij is in bestuursrechtelijke procedures. Onze burger-steekproef is namelijk in alle genoemde opzichten vergelijkbaar met de steekproef van Boekema. Zij deed wel een non-responsanalyse en daaruit bleek niet dat haar steekproef geen goede afspiegeling was van de onderzoekspopulatie.⁶³

4 Resultaten

In deze paragraaf bespreken we eerst de hypothesen en de verkennende vragen over de verschillen tussen de soorten procespartijen. Daarna staan we stil bij de opmerkingen die de respondenten maakten om hun rapportcijfer voor de tekst toe te lichten. Zo onderzoeken we of er nog andere zaken voor respondenten belangrijk zijn dan de thema's uit de vragenlijst.⁶⁴

4.1 *Bespreking van de hypothesen en exploratieve vragen*

- *Hypothese 1: uitkomstgunstigheid is een sterke voorspeller*

Onze eerste hypothese was dat de ervaren uitkomstgunstigheid een sterke voorspeller is van de ervaren rechtvaardigheid. Tabel 1 laat zien dat uitkomstgunstigheid inderdaad hoog correleert met uitkomstrechtvaardigheid, hoger dan de oordelen over het contact met de rechter tijdens de zitting, de informatiekwaliteit van de uitspraaktekst en het vertrouwen in rechters.

61 Het ging om gemiddelden over de jaren 2010, 2011 en 2012 (Boekema 2015, p. 51).

62 Rechtbank Midden-Nederland: 71,3%, rechtbank Oost-Brabant: 69,8%.

63 Boekema 2015, p. 104-108 en p. 116.

64 Vergelijk Ansems e.a. 2020, p. 647.

Geerke van der Bruggen, Henk Pander Maat & Leonie van Lent

Tabel 1 *Correlaties tussen de variabelen*

	Uitkomst-rechtvaardigheid	Uitkomst-gunstigheid	Interpersoonlijke rechtvaardigheid	Informatieve rechtvaardigheid
Uitkomst-rechtvaardigheid	-			
Uitkomst-gunstigheid	0,891	-		
Interpersoonlijke rechtvaardigheid	0,673	0,555	-	
Informatieve rechtvaardigheid	0,688	0,615	0,616	-
Vertrouwen in rechters	0,603	0,504	0,645	0,575

Tabel 2 presenteert een Stepwise-regressieanalyse waaruit blijkt dat zowel de gunstigheid, de twee communicatie-oordelen als het vertrouwen in rechters invloed hebben op de ervaren uitkomstrechtvaardigheid. Maar uit de gestandaardiseerde bèta's blijkt weer dat de ervaren gunstigheid van de beslissing veel meer gewicht in de schaal legt dan de andere voorspellers. Dit betekent dat we in onze data steun vinden voor hypothese 1: de respondenten worden in hun evaluatie van de rechtvaardigheid van de beslissing inderdaad sterk beïnvloed door de mate waarin zij gelijk hebben gekregen, sterker dan door de ervaren interactieve rechtvaardigheid en het vertrouwen in rechters.

Tabel 2 *Regressiemodel met rechtvaardigheid als afhankelijke variabele en de andere vier variabelen als voorspellers (R = 0,92, Adjusted R² = 0,85, SE = 0,87)*

Voorspeller	b	SE	β	t	p	VIF
(Constant)	-1,542	0,287		-5,380	< 0,001	
Uitkomstgunstigheid	0,602	0,024	0,685	24,793	< 0,001	1,777
Interpersoonlijke rechtvaardigheid (zitting)	0,291	0,052	0,167	5,538	< 0,001	2,115
Informatieve rechtvaardigheid (uitspraaktekst)	0,232	0,060	0,115	3,867	< 0,001	2,057
Vertrouwen in rechters	0,128	0,043	0,084	2,938	< 0,01	1,905

b = ongestandaardiseerde bèta; SE = standard error; β = gestandaardiseerde bèta; VIF = variance inflation factor; t = t-waarde; p = overschrijdingskans

• *Hypothese 2: communicatie en vertrouwen belangrijker bij ongunstige uitkomsten*
Onze tweede verwachting was dat de ervaren interactieve rechtvaardigheid van belang is, maar dan vooral als de beslissing als minder gunstig wordt ervaren. In statistische termen wil deze hypothese zeggen dat het effect van de voorspellers (interpersoonlijke en informatieve rechtvaardigheid en het vertrouwen in rechters) gemedereerd wordt door uitkomstgunstigheid. Met andere woorden: dat het

effect van uitkomstgunstigheid minder groot wordt onder invloed van de oordelen over het contact tijdens de zitting (interpersoonlijke rechtvaardigheid), de informatiekwaliteit van de uitspraaktekst (informatieve rechtvaardigheid) en het vertrouwen in rechters. Omdat deze moderatie nog kan verschillen per respondenttype, gebruikten we als tweede moderator de variabele burger versus juridische professional (ambtenaren en gemachtigden). In een tweede stap onderzochten we het verschil tussen beide soorten professionals.⁶⁵

Onze moderatieanalyse is deels een regressieanalyse met uitkomstrechtvaardigheid als afhankelijke variabele, en uitkomstgunstigheid en de net genoemde drie factoren als voorspellers. Maar de dubbele moderatieanalyse voegt vier extra factoren toe aan het model. De eerste daarvan is de interactie tussen gunstigheid en de voorspeller. Deze interactie wordt belichaamd in een 'interactieterm', waarin een van de voorspellers wordt vermenigvuldigd met de moderator uitkomstgunstigheid. Wanneer zo'n interactieterm een significant effect heeft en een positieve waarde, dan wil dat zeggen dat de betreffende voorspeller meer invloed heeft bij hogere waarden van de moderator. Is de interactieterm significant en negatief, dan wordt de voorspeller sterker bij lagere waarden van de moderator. Dat laatste is de hypothese.

De tweede extra factor is de interactie tussen respondenttype en de voorspeller, die aangeeft of de voorspeller verschilt in gewicht tussen soorten respondenten. De interactie tussen ervaren uitkomstgunstigheid en respondenttype is de derde extra factor. Deze geeft aan of de ervaren uitkomstgunstigheid verschilt in gewicht tussen soorten respondenten. De vierde toevoeging is de hogere-orde-interactie tussen respondenttype, ervaren uitkomstgunstigheid en de voorspeller. Deze geeft aan of de eventuele interactie tussen ervaren uitkomstgunstigheid en de voorspeller zelf weer afhankelijk is van het respondenttype. Aan de hand van de laatste drie interacties kunnen we de verkennende vragen beantwoorden over verschillen tussen respondenttypen wat betreft het gewicht van voorspellers van het uitkomstrechtvaardigheidsoordeel en wat betreft de eventuele interactie tussen gunstigheid en de voorspellers (zie de verkennende vragen in par. 2.5). We doen deze analyse per factor. Om het risico op toevalstreffers te verkleinen, zetten we de alfadrempel voor de tweewegsinteracties op $p = 0,01$ in plaats van op $p = 0,05$.⁶⁶

65 We gebruikten voor beide analyses Model 3 van de Process Macro van Hayes als SPSS-plug-in.

66 Omdat de dubbele moderatieanalyse voor elke factor vier interacties aan het model toevoegt, zou het tegelijk analyseren van de drie factoren (informatiekwaliteit, oordeel zitting, rechter-vertrouwen) de modellen erg onoverzichtelijk maken. Ook zou dan niet duidelijk zijn waarom er niet nóg meer hogere-orde-interacties (tussen de interacties rondom de verschillende factoren) moeten worden meegenomen. Omdat er per model slechts één driewegsinteractie wordt getest, is het niet nodig om ook daarvoor een strengere alfa te hanteren. Dit temeer omdat er bij een driewegsinteractie een follow-up is door de tweewegsinteractie nogmaals per groep te analyseren.

Geerke van der Bruggen, Henk Pander Maat & Leonie van Lent

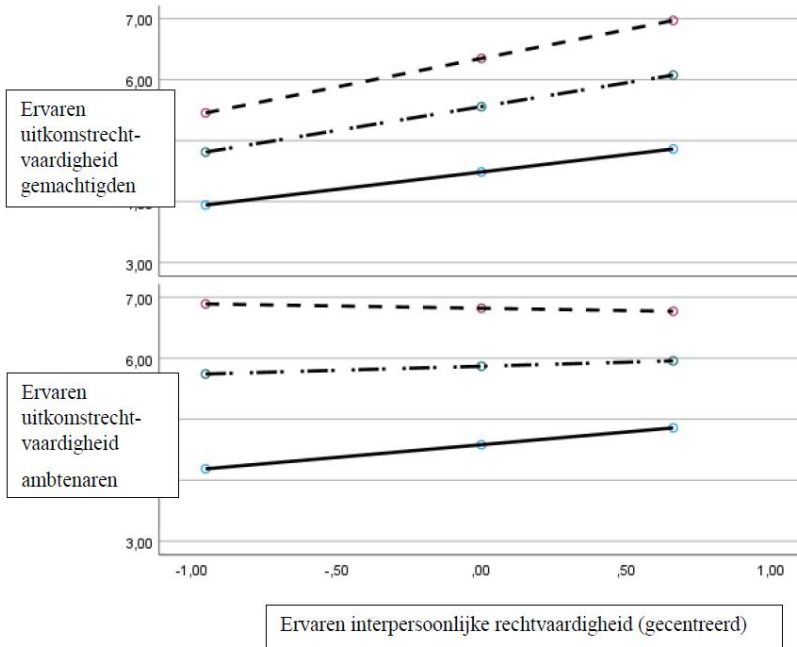
Tabel 3 *Dubbele moderatieanalyse rondom de invloed van zittingsoordelen op uitkomstrechtvaardigheidsoordelen (n = 348). R = 0,93, R² = 0,86. Moderatoren: respondenttype (burger vs. professional) en gunstigheid*

	b	SE	t	p
Constante	3,537	0,558	6,340	p < 0,001
Burger (vs. professional)	-0,493	0,184	-2,680	p < 0,01
Uitkomstgunstigheid	0,563	0,033	17,207	p < 0,001
Interpersoonlijke rechtvaardigheid	0,236	0,083	3,842	p < 0,01
Informatieve rechtvaardigheid	0,224	0,080	2,817	p < 0,01
Vertrouwen in rechters	0,093	0,054	1,720	n.s.
Gunstigheid * interpersoonlijke rv	-0,065	0,024	-2,742	p < 0,01
Burger * interpersoonlijke rv	0,130	0,204	0,640	n.s.
Burger * gunstigheid	0,111	0,068	1,623	n.s.
Burger * gunstigheid * interpersoonlijke rv	0,118	0,057	2,060	p < 0,05

b = ongestandaardiseerde bèta; SE = standard error; t = t-waarde; p = overschrijdingskans; n.s. = niet significant

Uit tabel 3 blijkt allereerst dat burgers negatiever oordelen over interpersoonlijke rechtvaardigheid (de ervaren kwaliteit van het contact met de rechter tijdens de zitting) dan professionals. Belangrijk is dat het verband tussen interpersoonlijke rechtvaardigheid en uitkomstrechtvaardigheid inderdaad sterker wordt naarmate de beslissing als minder gunstig wordt ervaren (zie de regel G*IPRV; de coëfficiënt is negatief). Ten slotte is er een hogere-orde-interactie tussen respondenttype, uitkomstgunstigheid en interpersoonlijke rechtvaardigheid. Uit een vervolganalyse van de moderatie per respondentgroep blijkt dat de interactie tussen gunstigheid en interpersoonlijke rechtvaardigheid zich alleen voordoet bij de juridische professionals ($F[1,338] = 7,52, p < 0,01$) en bij de burgers niet significant is. In een tweede vervolganalyse, waarin de burgers buiten beschouwing worden gelaten, blijkt dat de interactie zich alleen voordoet bij de ambtenaren ($F[1,246] = 17,52, p < 0,001$) en bij gemachtigden niet significant is. Dit laatste patroon illustreren we in figuur 4. Daarin zien we dat de gemachtigden overall een verband tussen interpersoonlijke rechtvaardigheid en uitkomstrechtvaardigheid vertonen, terwijl de ambtenaren dat vooral doen bij ongunstige beslissingen (doorgetrokken lijn). Uit de ‘conditional effects’-analyse die we hebben uitgevoerd, blijkt dat interpersoonlijke rechtvaardigheid bij ambtenaren alleen een effect heeft op de uitkomstrechtvaardigheid bij ongunstige oordelen.

Figuur 4 *Relaties tussen interpersoonlijke rechtvaardigheid, gunstigheid en uitkomstrechtvaardigheid voor resp. gemachtigden en ambtenaren*



Doorgetrokken lijn: ongunstige beslissing; lij met punten en stippels: gemiddeld gunstige beslissing; gestippelde lijn: gunstige beslissing.

In tabel 4 blijkt dat de verwachte interactie tussen informatieve rechtvaardigheid en gunstigheid niet onder de 1%-drempel komt.

Tabel 4 *Dubbele moderatieanalyse: verschilt de invloed van informatieve rechtvaardigheid op uitkomstrechtvaardigheid afhankelijk van respondenttype (burger vs. professional) en gunstigheid? (n = 348, R = 0,93, R² = 0,86)*

	b	SE	t	p
Constance	3,327	0,429	7,749	p < 0,001
Burger (vs. professional)	-0,416	0,214	-1,940	n.s.
Uitkomstgunstigheid	0,553	0,037	14,804	p < 0,001
Interpersoonlijke rechtvaardigheid	0,261	0,068	3,810	p < 0,001
Informatieve rechtvaardigheid	0,238	0,101	2,363	p < 0,05
Vertrouwen in rechters	0,082	0,053	1,548	n.s.
Gunstigheid * informatieve rv	-0,069	0,028	-2,446	p = 0,015
Burger * informatieve rv	-0,025	0,251	-0,098	n.s.

Geerke van der Bruggen, Henk Pander Maat & Leonie van Lent

Tabel 4 (Vervolg)

	b	SE	t	p
Burger * gunstigheid	0,127	0,081	1,570	n.s.
Burger * gunstigheid * informatieve rv	0,076	0,069	1,098	n.s.

b = ongestandaardiseerde bèta; SE = standard error; t = t-waarde; p = overschrijdingskans; n.s. = niet significant

In tabel 5 zien we dat de interactie met gunstigheid er ook is voor het vertrouwen in rechters (regel G*VR), maar weer genuanceerd wordt door een hogere-orde-interactie met respondenttype. Nadere analyse leert dat de interactie tussen gunstigheids en interpersoonlijke rechtvaardigheid zich weer alleen voordoet bij de juridische professionals ($F[1,338]=11,02$, $p < 0,01$) en bij de burgers niet significant is. Een tweede moderatieanalyse waarin burgers buiten beschouwing blijven, leert dat de ambtenaren en gemachtigden niet verschillen wat betreft de interactie.

Tabel 5 *Dubbele moderatieanalyse rondom de invloed van vertrouwen in rechters op ervaren uitkomstrechtvaardigheid (n = 348). R = 0,93, R² = 0,86. Moderatoren: respondenttype (burger vs. professional) en gunstigheids*

	b	SE	t	p
Constante	2,544	0,554	4,587	$p < 0,001$
Burger (vs. professional)	-0,412	0,149	-2,770	n.s.
Gunstigheid	0,576	0,034	17,100	$p < 0,001$
Interpersoonlijke rechtvaardigheid	0,256	0,070	3,681	$p < 0,001$
Informatieve rechtvaardigheid	0,217	0,079	2,740	$p < 0,01$
Vertrouwen in rechters	0,046	0,063	0,728	n.s.
Gunstigheid * vertrouwen in rechters	-0,061	0,018	-3,319	$p < 0,01$
Burger * vertrouwen in rechters	0,141	0,125	1,125	n.s.
Burger * gunstigheids	0,092	0,060	1,526	n.s.
Burger * gunstigheids * vertrouwen in rechters	0,088	0,036	2,462	$p < 0,05$

b = ongestandaardiseerde bèta; SE = standard error; t = t-waarde; p = overschrijdingskans; n.s. = niet significant

- *Hypothese 3: bij onvrede over informatiekwiteit worden zitting en vertrouwen belangrijker*

Onze derde hypothese was dat ervaren interpersoonlijke rechtvaardigheid en het vertrouwen in rechters belangrijker worden naarmate procespartijen minder informatieve rechtvaardigheid ervaren. Deze verwachting hebben we net als hypothese 2 getest in een dubbele moderatieanalyse, met als enige verschil dat informatieve rechtvaardigheid de plaats innam van uitkomstgunstigheids als eerste moderator;

respondenttype bleef de tweede moderator.⁶⁷ Het verwachte patroon deed zich niet voor. We concluderen dat we geen steun vinden voor de derde hypothese.

• *Hypothese 4 en exploratieve vragen: verschillen tussen burgers en professionals*

In tabel 6 presenteren we de descriptieve statistieken voor de variabelen per type procespartij. Daaruit blijkt dat ambtenaren in ons onderzoek veel vaker te maken hebben met gunstige beslissingen dan gemachtigden en burgers.⁶⁸ De oordelen van de groepen verschillen dan ook behoorlijk, maar dat heeft deels te maken met verschillen in de gunstigheid van de beslissing. Die verschillen hebben we daarom ook getest met correctie voor gunstigheid. De details zijn te vinden in bijlage 3. Daar blijkt in beide tests dat burgers negatiever oordelen dan professionals over de uitkomstrechtvaardigheid en dat hun vertrouwen in rechters lager is. Ook oordelen ze minder positief over interpersoonlijke en informatieve rechtvaardigheid dan professionals. Na correctie voor gunstigheid verschillen ze op die oordelen niet meer van ambtenaren, maar nog wel van gemachtigden. Verder geeft tabel 6 de correlatie weer tussen uitkomstgunstigheid en uitkomstrechtvaardigheid. Deze blijkt voor de gemachtigden wat lager dan voor de meest direct betrokkenen, namelijk ambtenaren en burgers.

Tot slot waren we benieuwd naar eventuele verschillen tussen typen procespartijen wat betreft het gewicht van de voorspellers op zich, maar we vonden geen enkele interactietussen respondenttype en gunstigheid, interpersoonlijke rechtvaardigheid, informatieve rechtvaardigheid of het vertrouwen in rechters. Dat betekent dat deze voorspellers voor burgers, hun gemachtigden en ambtenaren even belangrijk zijn.

67 Ook deze verwachting is getest met dubbele moderatieanalyses met respondenttype en gunstigheid als moderatoren (Model 3 van de Process Macro van Hayes, gebruikt als SPSS-plugin). Alle variabelen die producten vormen, werden gecentreerd.

68 Ambtenaren: 81,3% gunstig, 6,4% neutraal, 12,3% ongunstig. Burgers: 33,3% gunstig, 3,4% neutraal, 63,2% ongunstig. Gemachtigden: 39,4% gunstig, 6,1% neutraal, 54,5% ongunstig.

Geerke van der Bruggen, Henk Pander Maat & Leonie van Lent

Tabel 6 *Gemiddelde oordelen (en standaarddeviaties) op een zevenpuntsschaal over beslissing, zitting, tekst en het vertrouwen in rechters, uitgesplitst naar type procespartij*

Type Procespartij	Correlatie gunstigheids- - rechtvaardigheid	Uitkomst- gunstigheid (beslissing)	Uitkomst- rechtvaardigheid (beslissing)	Interpersoonlijke rechtvaardigheid (zitting)	Informatieve rechtvaardigheid (uitspraaktekst)	Vertrouwen in rechters
Ambtenaren (n = 189)	0,88	5,91 (1,79)	6,15 (1,53)	6,43 (0,81)	6,18 (0,83)	6,14 (0,94)
Burgers (n = 90)	0,89	3,10 (2,65)	3,46 (2,57)	5,34 (1,79)	5,25 (1,41)	4,64 (1,99)
Gemachtigden (n = 67)	0,83	3,60 (2,66)	4,60 (2,03)	6,08 (1,24)	5,69 (1,05)	5,53 (1,27)

4.2 Analyse van de opmerkingen over de tekst

Voordat we onze stellingen over de tekst aan de procespartijen voorlegden, vroegen we ze om een rapportcijfer voor de tekst, met een toelichting. De cijfers zijn hoog, vooral bij de professionele partijen: ambtenaren gaven de tekst gemiddeld een 7,97 (SD 1,15), gemachtigden een 7,68 (SD 1,38); en burgers een 6,82 (SD (2,15)). In bijlage 3 is te zien dat de burgers negatiever oordelen over de tekst dan de gemachtigden, zowel zonder als met correctie voor uitkomstgunstigheid. De ambtenaren oordelen positiever dan de gemachtigden in de ongecorrigeerde scores, maar minder positief na correctie voor gunstigheid. Dan zijn de rapportcijfers van ambtenaren en burgers nagenoeg gelijk (rond de 7,5). Na correctie voor gunstigheid geven gemachtigden de uitspraaktekst een ruime 8.

We hebben de toelichtingen geanalyseerd om na te gaan welke tekstkwaliteitsaspecten respondenten uit zichzelf noemen. We kunnen daaruit opmaken of er behalve de aspecten waarnaar we gevraagd hebben nog andere zaken van belang zijn voor het oordeel over de tekst. Toelichtingen die meer dan één kwaliteitsaspect aan de orde stelden, werden gesplitst. In totaal leverde dat 489 codeerbare commentarsegmenten op.⁶⁹ In een eerste analyse van de commentaren zijn 20 aspecten onderscheiden die voor procespartijen kennelijk de kwaliteit van de tekst meebepalen. Die zijn beschreven in een codeboek, waarmee de eerste twee auteurs het merendeel van de commentaren onafhankelijk van elkaar hebben gecodeerd. Over 477 segmenten (98% van de data) was de Cohens kappa 0,83, bij een absolute overeenstemming van 85%. De verschilcommentaren zijn in overleg ge(her)codeerd, en de resterende 2% door de eerste auteur.

Naderhand zijn de twintig aspecten voor meer overzicht samengevoegd tot tien groepen, zie tabel 7.

Tabel 7 Voorbeelden van cijfertoelichtingen van respondenten per aspectgroep

Nr	Groepslabel	Voorbeelden van opmerkingen, positief dan wel negatief
1	Duidelijke taal (36,4%)	'Duidelijk taalgebruik' (+) 'Veel te veel ambtenarentaal, rechterstaal' (-) 'Voor mij te volgen, maar het kan wel wat minder formeel' (-) 'Helder verhaal' (+) 'Ik moest zelfs even wennen aan de heldere taal. Bij andere uitspraken moet je dingen soms twee of driemaal lezen om te begrijpen wat er staat. Dat is in deze uitspraak niet het geval. Ik vind dit positief.' (+)
2	Duidelijke opbouw (7,3%)	'Te weinig alinea's en tussenkopjes' (-) 'Zaak werd duidelijk op een rij gezet' (+) 'Overzichtelijk opgebouwd' (+)

69 Ambtenaren gaven samen 279 codeerbare commentaren, gemachtigden 90 en burgers 120.

Geerke van der Bruggen, Henk Pander Maat & Leonie van Lent

Tabel 7 (Vervolg)

Nr	Groepslabel	Voorbeelden van opmerkingen, positief dan wel negatief
3	Duidelijk voor de leek, of juist voor de jurist (11,0%)	'Ik heb de tekst zeer goed begrepen, maar als dit het gangbare soort teksten is dat naar betrokkenen wordt gestuurd, is er nog veel (taalkundig) werk te verzetten' (-) 'Voor een jurist goed leesbaar, voor een cliënt minder' (-) 'Begrijpelijk maar nog wel behoorlijk juridisch' (-) 'Ook voor ons (leken) begrijpelijk' (+)
4	Onderbouwing van oordeel (16,7%)	'Soms hier en daar tegenstrijdig (zoek de verschillen)' (-) 'Een volstrekt theoretische benadering die niet ingaat op het probleem zelf' (-) 'Goed gemotiveerd' (+)
5	Responsiviteit (10,8%)	'Er is niet ingegaan op mijn argumenten' (-) 'Een aantal zeer belangrijke verweren zijn nauwelijks behandeld' (-) 'Hetgeen wat eiser heeft gezegd komt niet terug in de uitspraak. Je leest in de uitspraak dat de rechter het niet begrepen heeft' (-)
6	Juistheid (5,3%)	'Er zit een onjuistheid in overweging I (onjuiste verwijzing uitspraak)' (-) 'Formeel juridisch correct volgens mijn adviseur' (+)
7	Eerlijkheid (3,0%)	'Ik vind dit oneerlijk' (-) 'Rechtvaardig' (+) 'De uitspraak is beneden peil en de partijdigheid druipt ervan af' (-)
8	Bondigheid (5,1%)	'Kort en krachtig' (+) 'Beknopt; essentie goed weergegeven' (+)
9	Correctheid van de taal (1,4%)	'Wel wat kleine foutjes in zinsbouw en typen' (-) 'Talfoutjes' (-) 'Goed Nederlands' (+)
10	Overig (3,0%)	'Hoop onzinnige tekst' (-)'De rechter probeert leesbaar te schrijven, maar dit komt kinderlijk over' (-) 'Rechter verwijst onder meer naar jurisprudentie. Die moet je dan eerst opzoeken en bv ECLI[...] is niet gepubliceerd' (-)

De meeste commentaren gaan over duidelijkheid (groep 1-3, totaal 55%) en sluiten in die zin aan bij de tekstkenmerken genoemd in de vragenlijst. Daarbij gaat het in groep 1 vaak over de tekst als geheel, en soms over woordkeuze of zinsbouw. In groep 2 gaat het specifiek over tekstopbouw, en in groep 3 wordt de helderheid gerelateerd aan de juridische scholing van de doelgroep. Op afstand volgen opmerkingen over de kwaliteit van de onderbouwing (17%), ook een kenmerk dat in algemene zin in de vragenlijst aan de orde is. Maar men noemt ook meer inhoudelijke tekstkenmerken, die buiten onze vragenlijst vallen. Zo gaat 11% van de commentaren over *due consideration* (zie par. 2.2), dat we hier responsiviteit hebben genoemd. Verder gaat 5% van de commentaren over (feitelijke en juridische) juistheid en 3% over eerlijkheid. Bondigheid wordt ook als kwaliteit genoemd (5%), meestal in positieve zin. Tot slot maken procespartijen opmerkingen over de correctheid van de taal (1,4%).

Wat betreft verschillen tussen de typen procespartijen hebben we gekeken naar scores die er meer dan toevallig positief of negatief uitspringen.⁷⁰ Daaruit blijkt allereerst dat burgers meer negatieve opmerkingen maken dan ambtenaren, terwijl gemachtigden daar tussenin zitten. Meer specifiek zijn burgers vaker negatief over de responsiviteit en de eerlijkheid van de uitspraak, en minder vaak positief over de onderbouwing. Ambtenaren zijn juist vaker positief over de juistheid van de uitspraak, en minder vaak negatief over de eerlijkheid en de responsiviteit. Dat lijkt logisch, omdat ambtenaren vaker een gunstige uitspraak krijgen. Maar er zijn ook verschillen tussen burgers en hun gemachtigden: gemachtigden zijn vaker positief over de opbouw en de onderbouwing van de uitspraak dan burgers.

5 Conclusie

5.1 Interpretatie van de resultaten

In ons onderzoek stonden de volgende twee onderzoeksvragen centraal:

- 1 Vinden procespartijen de beslissing van de rechter rechtvaardiger (of: eerlijker) naarmate zij tevredener zijn over de rechterlijke communicatie?
- 2 Verschillen de drie typen procespartijen (burgers, gemachtigden en ambtenaren) in dit opzicht van elkaar?

Om onze onderzoeksvragen te beantwoorden onderzochten we vier hypotheses over de vorming van uitkomstrechtvaardigheidsoordelen bij procespartijen in het bestuursrecht, met name wat betreft de rol van de ervaren interactieve rechtvaardigheid en het vertrouwen in rechters. Verder stelden we twee exploratieve vragen over hoe de partijen verschillen in het gewicht van deze determinanten en in de moderaties van gunstigheid en informatiekwaliteit. Tabel 8 vat de resultaten van onze analyse uit paragraaf 4.1 samen.

⁷⁰ In statistische termen: we keken in de kruistabellen naar residuen hoger dan 2 of lager dan -2.

Tabel 8 *Factoren die het uitkomstrechtvaardigheidsoordeel bepalen (n.v.t. = niet van toepassing) B = burger, A = ambtenaar, G = gemachtigde*

Variabele	Effect op ervaren uitkomstrechtvaardigheid? (hypothese 1)	Verschilt effect per type procespartij? (verkennde vraag)	Verschilt effect naargelang ervaren gunstigheid? (hypothese 2)	Verschilt effect naargelang ervaren informatieve rechtvaardigheid? (hypothese 3)	Verschilt de tevredenheid per type procespartij? (hypothese 4 en verkennde vraag)
Gunstigheid van de beslissing	Ja, sterkste voorsteller	Nee	n.v.t.	n.v.t.	Ja, B < A en G
Interpersoonlijke rechtvaardigheid (zitting)	Weegt wel mee	Nee	Ja, bij ambtenaren	Nee	Ja, B < A en G gecorrigeerd voor gunstigheid: B < G
Informatieve rechtvaardigheid (uitspraaktekst)	Weegt wel mee	Nee	Nee	n.v.t.	Ja, B < A en G gecorrigeerd voor gunstigheid: B < G
Vertrouwen in rechters	Weegt wel mee	Nee	Ja, bij ambtenaren en gemachtigden	Nee	Ja, B < A en G

We vinden in onze data steun voor onze hypothese dat de gunstigheid van de beslissing de ervaren uitkomstrechtvaardigheid bij de drie typen procespartijen sterk beïnvloedt (hypothese 1); ervaren interpersoonlijke rechtvaardigheid (zitting), informatieve rechtvaardigheid (uitspraaktekst) en het basisvertrouwen in rechters spelen ook een rol, al is die minder groot. Weinig steun vonden we voor de hypothese dat deze drie factoren vooral een rol spelen bij ongunstige beslissingen (hypothese 2). Dat zien we namelijk alleen bij de professionals: bij ambtenaren wegen oordelen over het contact met de rechter tijdens de zitting en het vertrouwen in rechters meer mee in het uitkomstrechtvaardigheidsoordeel naarmate zij de beslissing als ongunstiger ervaren, bij gemachtigden van burgers geldt dat alleen voor het vertrouwen in rechters. De informatiekwaliteit van de tekst is voor de professionals en de burgers altijd even belangrijk. Wij zien dus geen steun voor de gedachte dat procespartijen de moeite niet zullen nemen om de tekst van de uitspraak grondig te lezen als zij gelijk krijgen. Ook blijkt niet uit onze data dat oordelen over het contact met de rechter tijdens de zitting en het vertrouwen in rechters belangrijker worden naarmate de oordelen over de informatiekwaliteit van de uitspraaktekst negatiever zijn (hypothese 3). Wel vinden we in onze data steun voor de hypothese dat burgers minder interactieve rechtvaardigheid ervaren dan professionals, oftewel minder tevreden zijn over de manier waarop de rechter met ze communiceert (hypothese 4). Na correctie voor gunstigheid bestaat dat verschil alleen nog tussen burgers en gemachtigden, niet meer tussen burgers en ambtenaren.⁷¹ Al met al zijn er niet heel veel verschillen tussen de soorten procespartijen wat betreft de rol van communicatie-oordelen in het uitkomstrechtvaardigheidsoordeel. Voor de drie typen procespartijen weegt de ervaren interactieve rechtvaardigheid ongeveer even zwaar.

Ons onderzoek laat zien dat de manier waarop de rechter met ze communiceert belangrijk is voor burgers, ongeacht de uitkomst van de zaak. Tegelijkertijd zien we dat burgers ontevredener zijn over de rechterlijke communicatie dan met name hun gemachtigden: zij ervaren minder interpersoonlijke rechtvaardigheid en geven de tekst van de uitspraak een beduidend lager cijfer. Ook hebben zij minder vertrouwen in Nederlandse rechters dan de professionele procespartijen. In bijlage 3 blijkt dat deze verschillen grotendeels blijven bestaan na correctie voor uitkomstgunstigheid, alleen niet voor de tekstoordelen. Het is overigens de vraag of deze correctie zich niet wat ver verwijderd van de realiteit, omdat in de praktijk de beslissingen nu eenmaal vaak minder gunstig uitvallen voor burgers.

De rol van communicatie-oordelen en het vertrouwen in rechters hangt bij burgers dus niet af van de gunstigheid van de beslissing; evenmin hangt de rol van zittings-oordelen en het vertrouwen in rechters af van het oordeel over de informatiekwaliteit van de uitspraaktekst. Dat laatste betekent dat veel vertrouwen in rechters en een goede ervaring met deze ene rechter tijdens de zitting een gebrekkige overtuigingskracht van de tekst niet zonder meer kunnen compenseren: als de tekst voor burgers niet de informatie bevat die zij nodig hebben om de beslissing te kunnen

71 Maar burgers en ambtenaren laten zich lastig vergelijken, doordat het verschil in gunstigheid groot is én de correlatie tussen gunstigheid en communicatie-oordelen sterk.

Geerke van der Bruggen, Henk Pander Maat & Leonie van Lent

beoordelen, weegt dat oordeel hoe dan ook in negatieve zin mee in hun rechtvaardigheidsoordeel. Dat er wat betreft de informatiekwaliteit van de tekst winst te behalen is bij burgers, blijkt ook uit het feit dat burgers de uitspraaktekst minder hoge cijfers geven dan gemachtigden, terwijl zij aan ‘dezelfde kant’ staan en bijna even vaak te maken krijgen met ongunstige beslissingen. Vooral als het om de opbouw en onderbouwing van de uitspraaktekst gaat zijn burgers minder tevreden dan gemachtigden. Dat laat zich wellicht verklaren doordat gemachtigden dagelijks rechterlijke uitspraken lezen en dus weten hoe ze die moeten lezen. Een andere verklaring is dat de rechterlijke beslissing de gemachtigden minder persoonlijk raakt dan de burgers.

Bij ambtenaren zien we dat oordelen over het contact met de rechter tijdens de zitting en het vertrouwen in rechters alleen meewegen als de uitkomsten ongunstig zijn. Hun oordeel over de informatiekwaliteit van de tekst speelt dan geen grotere rol. Het lijkt er daarmee op dat een ongunstige beslissing bij hen gecompenseerd kan worden door de goede ervaring met deze ene rechter en het vertrouwen in rechters in het algemeen, maar dat zij zich dan niet extra laten overtuigen door de tekst van de uitspraak. Er is bij ambtenaren namelijk geen verschil tussen het belang van de tekst bij gunstige en ongunstige uitkomsten.

In een eerdere publicatie betoogden we dat de tekst van de uitspraak zo veel mogelijk lezers in staat zou moeten stellen zich een gefundeerde mening te vormen over de rechterlijke beslissing en ze zou moeten overtuigen van de juistheid ervan. Slaagt de tekst erin deze *communicatieve* doelen te bereiken, dan dient deze zijn *maatschappelijke* doelen het best. Die doelen zijn: ‘ervoor zorgen dat de beslissing als legitiem wordt aanvaard’ en ‘bijdragen aan het vertrouwen in de rechter als legitieme beslisser’.⁷² Dat betekent dat de tekst van de uitspraak de procespartijen de informatie moet bieden die zij nodig hebben om een gefundeerd oordeel over de beslissing te vormen. Met een vragenlijstonderzoek is niet te bepalen in hoeverre de uitspraaktekst dit ambitieuze communicatieve doel heeft bereikt. Maar de mate van tevredenheid van procespartijen over de informatiekwaliteit van de tekst, is wel een indicatie. Die tevredenheid drukt immers uit in hoeverre de respondenten menen de uitspraak te kunnen volgen, een voorwaarde voor het ontwikkelen van een gefundeerd oordeel over de beslissing. Als procespartijen ontevreden zijn over de informatiekwaliteit van de uitspraaktekst, dan is dat een aanwijzing dat de tekst ze onvoldoende in staat heeft gesteld om de beslissing inhoudelijk te beoordelen. Ons onderzoek heeft aanwijzingen opgeleverd dat de uitspraaktekst burgers minder goed informeert dan professionele partijen.

5.2 Suggesties voor vervolgonderzoek

Ons onderzoek biedt nieuwe inzichten in hoe interpersoonlijke en informatieve rechtvaardigheid bij de verschillende typen procespartijen in bestuursrechtelijke procedures meewegen in het uitkomstrechtvaardigheidsoordeel. Voor het eerst zijn meer specifieke tekstoordelen gevraagd aan procespartijen. Verder is voor zo-

72 Van der Bruggen, Pander Maat & Van Lent 2022, p. 17-45.

ver wij weten niet eerder onderscheid gemaakt tussen de rechtvaardigheidsoordelen van verschillende typen procespartijen in bestuursrechtelijke procedures.

Een belangrijk punt voor vervolgonderzoek is onze conclusie dat het belang van communicatie voor burgers niet anders is bij een gunstige dan bij een ongunstige beslissing. Het verwachte moderatie-effect treedt hier dus niet op. Tegelijkertijd zien we ook dat de burger minder tevreden is over de communicatie van de rechter dan de professionele partijen, waarbij vooral het verschil met gemachtigden opvalt. Binnen de rechtspraak is het een gangbaar uitgangspunt om vooral voor de verliezer te schrijven, vanuit de gedachte dat daarmee het grootste effect wordt bereikt.⁷³ Maar in onze data zien we niet terug dat verliezende burgers meer belang hechten aan de tekst van de uitspraak dan burgers die wel gelijk hebben gekregen. Daarnaast hebben we geen aanwijzingen gevonden dat de uitspraaktekst voor professionals belangrijker is dan voor burgers. Dat betekent dat wij geen steun zien voor de aanname dat de professional meer waarde zou hechten aan de tekst van de uitspraak, terwijl die aanname in de praktijk wel een drijfveer is om die tekst vooral voor de professional te schrijven (zie ook par. 2.5). Blijkbaar is de informatiekwaliteit van de tekst voor burgers en professionals even belangrijk, maar zijn burgers daarover minder tevreden. Bij de burger is hoe dan ook de meeste winst te behalen en daarom loont het de moeite uit te zoeken wat een uitspraak overtuigend maakt vanuit burgerperspectief.⁷⁴

Een beperking is dat we met ons vragenlijstonderzoek nog onvoldoende zicht hebben gekregen op de tekstenkenmerken die voor de verschillende typen procespartijen belangrijk zijn. Zo blijkt uit de cijferoelichtingen dat onze vragenlijst naar tekstenkenmerken uitgebreider had kunnen zijn. Daarbij moet met name aan de responsiviteit in de uitspraaktekst worden gedacht, omdat er een sterke samenhang is tussen motivering en *due consideration* (zie par. 2.2). In onze vragenlijst hadden we weliswaar een stelling opgenomen waarin we naar de ervaren responsiviteit vragen, maar deze enkele stelling bleek onvoldoende voor een betrouwbaar construct.⁷⁵ Er is meer onderzoek nodig om erachter te komen met welke vragenstel *due consideration* specifiek in de tekst van de uitspraaktekst gemeten kan worden.

Verder blijft een open vraag hoe belangrijk de begrijpelijkheid van de taal in de uitspraaktekst is. We weten nog niet of de oordelen van procespartijen worden beïnvloed door het taalgebruik in de tekst, omdat we er niet in zijn geslaagd om een betrouwbare vragenstel op te stellen waarmee we stijloordelen meten. Daarnaast is het goed denkbaar dat alleen zeer leesvaardige burgers, of zeer ervaren uitspraaklezers onze vragenlijst hebben ingevuld, waardoor een ingewikkelde stijl hoe dan ook geen belemmering zal hebben gevormd. Een opvallend hoog percentage van onze burger-respondenten was tenslotte hoogopgeleid en had al eerder met juridi-

73 De Groot verwijst naar bronnen waarin schrijvers van uitspraken het advies wordt gegeven om vooral voor de verliezer te schrijven en merkt op dat dergelijk advies niet *evidence based* is (De Groot 2014, p. 17).

74 Voor strafrechtelijke uitspraken hebben wij teksteisen geformuleerd op basis van aannames omtrent leesbehoefte van niet-juristen, zie Van der Bruggen, Pander Maat & Van Lent 2022, p. 36-45.

75 De stelling: 'Uit de tekst blijkt dat de rechter naar mijn verhaal heeft geluisterd.'

Geerke van der Bruggen, Henk Pander Maat & Leonie van Lent

sche procedures te maken gehad. Natuurlijk is het ook mogelijk dat de uitspraken waarover de vragenlijsten zijn ingevuld al erg toegankelijk waren. In een vervolgstudie gaan wij deze kwestie nader onderzoeken.

We zien dus dat burgers van de drie typen procespartijen het minst tevreden zijn over de uitspraaktekst. Tegelijkertijd hebben burgers wél een grote informatiebehoefte en baseren zij hun oordeel over de rechtvaardigheid van de beslissing deels op hun oordeel over de informatiekwaliteit van de tekst, ongeacht de gunstigheid van de uitkomst. Ook blijken procederende burgers nog niet optimaal tevreden over de manier waarop de rechter tijdens de zitting met ze in gesprek gaat, terwijl hun oordeel over de interactie met de rechter tijdens de zitting wel meeweegt in hun uitkomstrechtvaardigheidsoordeel. De rechtspraak is dus op de goede weg door te streven naar betere communicatie met de burger.

Referenties

- Allewijn, D., 'Zo ga je niet met mensen om!', *Tijdschrift Conflicthantering* 2021(1), p. 6-10.
- Ansems, L.F.M., *Procedural justice on trial: A critical test of perceived procedural justice from the perspective of criminal defendants* (diss.), Utrecht University 2021.
- Ansems, L.F.M., K. van den Bos & E. Mak, 'Speaking of justice: A qualitative interview study on perceived procedural justice among defendants in Dutch criminal cases', *Law & Society Review* 2020-3, p. 643-678.
- Bies, R.J. & J.S. Moag, 'Interactional justice: communication criteria of fairness', in: R.J. Lewicki e.a. (red.), *Research on negotiations in organizations*, vol. 1, Greenwich CT: JAI Press, 1986, p. 43-55.
- Bies, R.J. & D.L. Shapiro, 'Interactional Fairness Judgments: The Influence of Causal Accounts', in: *Social Justice Research*, vol. 1, New York: Plenum 1987, p. 199-218.
- Boekema, I.M., *De stap naar hoger beroep: een onderzoek naar appelgedrag van burgers in bestuursrechtelijke zaken*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2015.
- Bos, K. van den, 'Procedurale rechtvaardigheid. Beleving bij burgers en implicaties voor het openbaar bestuur', in: *Werken aan behoorlijkheid: De Nationale ombudsman in zijn context*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2007, p. 183-198.
- Bos, K. van den, 'Rechtvaardigheid en onzekerheid', in: W.L. Tiemeijer, C.A. Thomas & H.M. Prast (red.), *De menselijke beslisser. Over de psychologie van keuze en gedrag*. WRR-rapport, 2009, p. 89-111.
- Bos, K. van den, *Vertrouwen in de overheid: wanneer hebben burgers het, wanneer hebben ze het niet, en wanneer weten ze niet of de overheid te vertrouwen is?* Essay in opdracht van het ministerie van BZK, 2011.
- Bos, K. van den & A.F.M. Brenninkmeijer, 'Vertrouwen in wetgeving, de overheid en de rechtspraak', *Nederlands Juristenblad* 2012-21, p. 1451-1457.
- Brockner, J. & B.M. Wiesenfeld, 'An Integrative Framework for Explaining Reactions to Decisions: Interactive Effects of Outcomes and Procedures', *Psychological Bulletin* 1996-2, p. 189-208.
- Bruggen, G.G. van der, 'Klare taal in uitspraken. Meer dan stijl alleen', *Nederlands Juristenblad* 2020-28, p. 2024-2036.
- Bruggen, G.G. van der, H. Pander Maat & L. van Lent, *Spreekt het recht tot iedereen? Hoe de functionaliteit van het strafvonnis kan worden vergroot*. Den Haag: Boom Juridisch 2022.

- Ensink, T. & C. Sauer, 'Popularisering van vakteksten', *Toegepaste taalwetenschap in artikelen*, 1994-48, p. 99-108.
- Folger, R., D. Rosenfield, J. Grove & L. Corkran, 'Effects of "voice" and peer opinions on responses to inequity', *Journal of Personality and Social Psychology* 1979-12, p. 2253-2261.
- Geerings, T. & A.V. van Montfort, 'What exactly did the judge decide? Clear language and well-arranged structure lead to better comprehensible court judgements', *Archives of Business Research* 2020-1, p. 248-260.
- Greenberg, J., 'Stealing in the Name of Justice: informational and interpersonal moderators of theft reactions to underpayment inequity', in: *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 1993, p. 81-103.
- Groot, G. de, 'Motiveren van rechterlijke uitspraken: een evenwichtsoefening', in: G.J.M. Corstens e.a., *175 jaar Hoge Raad der Nederlanden: bijdragen aan de samenleving*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2014 (online geraadpleegd: <https://research.vu.nl/en/publications/motiveren-van-rechterlijke-uitspraken-een-evenwichtsoefening>).
- Grootelaar, H.A.M., *Interacting with Procedural Justice in Courts* (diss.), Utrecht University 2018.
- Hulst, J.E., *Experimental Legal Studies on Perceived Procedural Justice and Trust in Law and Society* (diss. Amsterdam VU), Amsterdam: Off Page 2017.
- Kahneman, D., *Thinking, Fast and Slow*, Londen: Penguin Books 2011.
- Jong, E.R. de, N. Strohmaier, W.H. van Boom & I. Giesen, 'Rechterlijke motiveringsstijlen en maatschappelijke acceptatie van uitspraken', *NTBR* 2020-10, p. 312-324.
- Langbroek, P. e.a., *Motiveringen van de Rechtbank Utrecht. Een onderzoek naar de tekstenmerken en de publieken van rechterlijke motiveringen*, Universiteit Utrecht 2014.
- Langone, C.V., *Communicating Justice: The Role of Justifications in Accounting for Normative Decisions*, Cornell University 2015.
- Lent, L. van, M. Boone & K. van den Bos, *Klachten tegen niet-vervolgning (artikel 12 Sv-procedure). Doorlooptijden, instroom, verwachtingen van klagers en het belang van procedurele rechtvaardigheid*. Den Haag: Boom juridisch 2019.
- Liang, J. & H. Ma, 'Interpersonal injustice and perceived legitimacy of authority: The role of institutional trust and informational justice', *J Community Appl Soc Psychol*, 2021-31, p. 184-197.
- Lieverse, L., 'Advocaten kunnen en moeten bijdragen aan ervaren rechtvaardigheid. Een dubbel pleidooi', *Nederlands Juristenblad* 2021-9, p. 652-685.
- Lind, E.A. & T.R. Tyler, *The social psychology of procedural justice*, New York: Plenum Press 1988.
- Linden, J. van der, 'Zitten, luisteren en schikken. Rechtvaardigheid en doelbereik bij de comparatie na antwoord', *Research Memoranda* 2008-4(5).
- Minckus, W., 'Over verliezers en zondebokken: procesbeleving en attributietheorie in het civiele recht', in: M. Malsch (red.), *De burger in de rechtspraak: ervaringen en percepties van niet-professionele procesdeelnemers*, Den Haag: Elsevier juridisch 2002.
- Nolta, J.V., *Taal in toga. Over toegankelijke (straf)rechtstaal*. Deventer: Kluwer 1997.
- Schuyt, C.J.M., E. Jettinghoff, E. Lambregts & F. Zwart, *Een beroep op de rechter. Een verkennend onderzoek naar de ervaringen van burgers met rechtspraak in het sociale-verzekeringsrecht, met name in zake de Ziektewet, de Werkeloosheidswet en de Wet op de Arbeidsgeschiktheidsverzekering*, Deventer: Kluwer 1978.
- Skitka, L.J., J. Winkvist & S. Hutchinson, 'Are outcome fairness and outcome favorability distinguishable psychological constructs? A meta-analytical review', *Social Justice Research* 2003-4, p. 309-341.

Geerke van der Bruggen, Henk Pander Maat & Leonie van Lent

- Thibaut, J. & L. Walker, *Procedural justice: a psychological analysis*, Hillsdale: Lawrence Erlbaum 1975.
- Tyler, T.R. & E.A. Lind, 'A relational model of authority in groups', in: M. Zanna (red.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 25), New York: Academic Press 1992, p. 115-192.
- Tyler, T. R., 'Citizen discontent with legal procedures', *American Journal of Comparative Law* 1997-45, p. 871-904.
- Tyler, T.R., 'Public trust and confidence in legal authorities: What do majority and minority group members want from the law and legal institutions?', *Behavioral Sciences and the Law* 2001-19, p. 215-235.
- Tyler, T.R., 'Procedural Justice and the Courts', *Court Review* 2007-44(1/2), p. 26-31.
- Velthoven, B.C.J. van, 'Over het relatieve belang van een eerlijke procedure; procedurele en distributieve rechtvaardigheid in Nederland', *Rechtsgeleerd Magazijn Themis* 2011-1, p. 7-16.
- Verburg, D.A., 'De rechter tussen straattaal en jargon', *Ars Aequi* 2018, p. 169-173.
- Verburg, D.A., *Bestuursrechtspraak in balans. Bejegening, beslechting en bewijs*, Den Haag: Boom juridisch 2019.
- Werkgroep professionele standaarden van LOVC-hoven 2018, *De zitting. Best practices en aanbevelingen van de civiele afdelingen van de hoven*.
- Werkgroep professionele standaarden van LOVC-hoven 2019/2020, *Professionele standaard Schrijven. Best practices en aanbevelingen van de civiele afdelingen van de hoven*.

Bijlage 1 De factoranalyse (pattern matrix)

Toewijzing aan groepen heeft plaatsgevonden op basis van de vetgedrukte ladingen. Component 1: informatiekwaliteit; component 2: zittingsevaluatie; component 3: rechtervertrouwen.

Item in steekwoorden	Aanvankelijk cluster	Component				
		c1	c2	c3	c4	c5
In de tekst staat duidelijk wat de beslissing van de rechter inhoudt	Tekstinhoud 1	0,842		0,169		- 0,143
De tekst maakt steeds duidelijk waarvoor alle informatie dient	Tekstinhoud 2	0,780		- 0,115		
In de tekst vertelt de rechter helder wat de beslissing is	Tekstinhoud 3	0,647	-0,222		0,126	
In de tekst staat alleen informatie die ertoe doet	Tekstinhoud 4	0,626	-0,161	- 0,173	- 0,167	
De tekst bevat voldoende argumenten voor de beslissing van de rechter	Tekst argumentatie I	0,625	- 0,118	- 0,337	- 0,179	

(Vervolg)

Item in steekwoorden	Aanvankelijk cluster	Component				
		c1	c2	c3	c4	c5
De rechter legt in de tekst goed uit hoe hij tot zijn beslissing is gekomen	Tekst argumentatie 2	0,750		- 0,251	- 0,118	
De tekst is helder opgebouwd	Tekst opbouw 1	0,736			0,252	
Ik kon snel de belangrijkste informatie uit de tekst halen	Tekst opbouw 2	0,591		- 0,129	0,284	
In de tekst staat alle informatie op een logische plek	Tekst opbouw 3	0,671		- 0,119	0,197	
De tekst is onoverzichtelijk	Tekst opbouw 4				0,367	0,204
De tekst is in duidelijke taal geschreven	Formulering duidelijk 1	0,657		0,186	0,345	0,111
De tekst bevat veel woorden die ik niet ken (omgecodeerd)	Formulering duidelijk 2				0,810	
De tekst is in woorden geschreven die ik begrijp	Formulering duidelijk 3	0,157		- 0,187	0,721	- 0,193
De tekst bevat veel lange en ingewikkelde zinnen (omgecodeerd)	Formulering duidelijk 4	0,312		0,264	0,349	0,389
De tekst is afstandelijk (omgecodeerd)	Tekst menselijk 1	-0,130				0,890
De tekst heeft een menselijke toon	Tekst menselijk 2	0,463				0,434
De tekst is niet voor mij geschreven	Tekst menselijk 3	0,297		- 0,219	0,176	0,241
Uit de tekst blijkt dat de rechter naar mijn verhaal heeft geluisterd	Tekst menselijk 4	0,496	- 0,209	- 0,311	- 0,168	0,227
Tijdens de zitting kwam de rechter onpartijdig op mij over	Zitting eerlijk 1		- 0,787	- 0,112		
Tijdens de zitting ben ik eerlijk behandeld	Zitting eerlijk 2		-0,763	- 0,236		
Tijdens de zitting is er serieus naar mijn verhaal geluisterd	Zitting serieus 1	0,162	- 0,760	- 0,137		

Geerke van der Bruggen, Henk Pander Maat & Leonie van Lent

(Vervolg)

Item in steekwoorden	Aanvankelijk cluster	Component				
		c1	c2	c3	c4	c5
Tijdens de zitting ben ik op een beleefde manier behandeld	Zitting serieus 2		-0,994	0,132		
Tijdens de zitting is er oprecht aandacht besteed aan mijn verhaal	Zitting serieus 3	0,145	- 0,709	- 0,237		
Tijdens de zitting ben ik met respect behandeld	Zitting serieus 4		-1,00	0,120		
Ik heb vertrouwen in Nederlandse rechters	Vertrouwen rechters 1			-0,888	0,114	
Nederlandse rechters handelen zorgvuldig	Vertrouwen rechters 2		- 0,166	-0,809	0,108	
Ik vertrouw erop dat Nederlandse rechters het juiste doen	Vertrouwen rechters 3		- 0,103	-0,848		

Bijlage 2 Items voor uitkomstgunstigheid en rechtvaardigheid

Construct	Items	Cronbachs alfa
Rechtvaardigheid van de beslissing	Ik ben het eens met deze beslissing	0,95
	Deze beslissing vind ik eerlijk ^a	
Gunstigheid van de beslissing	Deze beslissing pakt positief voor mij uit	0,98
	Deze beslissing is gunstig voor mij	

^a Burgers vinden het vaak moeilijk om te zeggen of zij iets rechtvaardig vinden. Daarom hebben wij het begrip 'rechtvaardig' geoperationaliseerd als 'eerlijk'. Vgl. ook Verburg 2019, p. 196.

Bijlage 3 Oordeelsverschillen tussen respondentgroepen, met en zonder correctie voor gunstigheid

A = ambtenaar; B = burger; G = gemachtigde ; Gem.1 = ongecorrigeerd gemiddelde; Gem.2 = gecorrigeerd gemiddelde; SE1 = ongecorrigeerde standaardmeetfout; SE2 = gecorrigeerde standaardmeetfout; Verschillen 1 = verschiltoetsen zonder correctie voor gunstigheid; Verschillen 2 = verschiltoetsen met correctie voor gunstigheid

Oordeel	Groep	Gem.1	SE1	Verschillen 1*	Gem.2	SE2	Verschillen 2*
Uitkomst-rechtvaardigheid	A	6,16	0,14	B<A: p < 0,001	5,26	0,08	B<A: p < 0,001
	B	3,46	0,20	B<G: p < 0,001	4,69	0,11	B<G: p < 0,001
	G	4,63	0,24	G<A: p < 0,001	5,45	0,12	
Interpersoonlijke rechtvaardigheid (zitting)	A	6,43	0,09	B<A: p < 0,001	6,12	0,08	B<G: p < 0,01
	B	5,34	0,13	B<G: p < 0,001	5,78	0,12	
	G	6,09	0,15		6,38	0,13	
Informatieve rechtvaardigheid (tekst)	A	6,19	0,08	B<A: p < 0,001	5,88	0,07	B<G: p < 0,05**
	B	5,25	0,11	B<G: p < 0,05	5,67	0,10	
	G	5,70	0,13	G<A: p < 0,01	5,98	0,11	
Vertrouwen in rechters	A	6,14	0,10	B<A: p < 0,001	5,87	0,10	B<A: p < 0,001
	B	4,65	0,14	B<G: p < 0,001	5,03	0,14	B<G: p < 0,001
	G	5,51	0,16		5,80	0,16	
Rapportcijfer tekst	A	7,97	0,11	B<A: p < 0,001	7,55	0,10	B<G: p < 0,01
	B	6,82	0,16	B<G: p < 0,01	7,43	0,14	G>A: p < 0,05
	G	7,68	0,18		8,08	0,16	

* Paarsgewijze tests: Bonferroni; ** Eenzijdig getoetst