



Universiteit
Leiden
The Netherlands

Over het relatieve belang van een eerlijke procedure; procedurele en distributieve rechtvaardigheid in Nederland

Velthoven, B.C.J. van

Citation

Velthoven, B. C. J. van. (2011). Over het relatieve belang van een eerlijke procedure; procedurele en distributieve rechtvaardigheid in Nederland. *Rechtsgeleerd Magazijn Themis*, 172(1), 7-16. Retrieved from <https://hdl.handle.net/1887/43247>

Version: Not Applicable (or Unknown)
License: [Leiden University Non-exclusive license](#)
Downloaded from: <https://hdl.handle.net/1887/43247>

Note: To cite this publication please use the final published version (if applicable).

Over het relatieve belang van een eerlijke procedure: procedurele en distributieve rechtvaardigheid in Nederland

Dr. B.C.J. van Velthoven*

1. Inleiding

Procedurele rechtvaardigheid is sinds het baanbrekende werk van Thibaut & Walker (1975) een vruchtbaar onderzoeksgebied gebleken. De centrale stelling is dat mensen zich in hun rechtvaardigheidsoordeel niet of niet alleen laten leiden door het uiteindelijke resultaat, maar ook of vooral door de kenmerken en de beleving van de procedure die tot dat resultaat heeft geleid.

De gedachte dat de inrichting van de procedure belangrijker zou kunnen zijn dan de uitkomst, wordt niet binnen alle wetenschappelijke disciplines even gemakkelijk omarmd. Economen bijvoorbeeld zijn niet direct overtuigd, ook al beseffen ze heel goed dat regels en procedures voor een ordelijk samenleven onmisbaar zijn en dat de keuze van de regels en procedures noodzakelijkerwijs plaatsvindt achter een *veil of ignorance* wat betreft de specifieke uitkomsten. Vanuit dat perspectief zal ieder individu procedures verkiezen die de rechtszekerheid vergroten en de kans op misbruik en uitbuiting zo veel mogelijk beperken.¹

Voor rechtspsychologen en juristen in Nederland blijkt de gedachte echter wel een grote aantrekkingskracht te hebben. Zo staan Crombag & Van Koppen (2010, p. 845) in het Nederlandse handboek over de rechtspsychologie nadrukkelijk stil bij de vraag in welke verhouding de materiële en de procedurele aspecten van een beslissing van invloed zijn op het rechtvaardigheidsoordeel. Ze gaan niet zo ver dat ze dat oordeel uitsluitend afhankelijk achten van de vraag of in de ogen van de belanghebbende een correcte procedure is gevolgd. Anders gezegd: 'Het lijkt ... in hoge mate onwaarschijnlijk dat de materiële uitkomst van een rechterlijke beslissing in het geheel niet relevant is voor de waargenomen rechtvaardigheid van de beslissing'. Maar overigens sluiten ze zich graag aan bij de conclusie van Lind & Tyler (1988, p. 65) dat 'procedural fairness was more important than distributive fairness in determining attitudes toward the court'.

Voor juristen is het onderzoek naar procedurele rechtvaardigheid van belang omdat het kan helpen om concrete invulling te geven aan het in art. 6 EVRM vastgelegde recht op een eerlijk proces. In een recente bijdrage in het *NJB* stelt Brenninkmeijer (2009) dat het vakmanschap van de rechter niet éénzijdig gericht kan zijn op de rechtmatigheid van het proces en de beslissing alléén. Rechters die zich niet slechts fixeren op rechtens juiste

oordelen, maar ook inspelen op de behoefte van partijen aan procedurele rechtvaardigheid, kunnen erop rekenen dat hun autoriteit door partijen uit overtuiging erkend wordt. Daarmee vormt de procedurele rechtvaardigheid een belangrijke factor voor de legitimatie en de aanvaarding van het rechterlijk oordeel.

Wie vervolgens wat verder in de stof duikt, valt op dat er in de Nederlandse literatuur vaak nogal eenzijdig wordt gewinkeld in de resultaten van empirisch onderzoek. Zo vervolgt de eerder aangehaalde zinsnede van Lind & Tyler (1988, p. 65) met de vaststelling: 'that both [procedural and distributive] types of fairness were important in determining attitudes toward the judge, and that distributive fairness was more important in determining satisfaction with the outcome'. Waarom Crombag & Van Koppen (2010, p. 845) dit vervolg weglaten, wordt niet duidelijk. Feit is wel dat het neerkomt op een verdraaiing van de resultaten. Iets dergelijks gebeurt bij Brenninkmeijer (2009, p. 2055), wanneer hij op grond van onderzoek van Euwema et al. (2007) naar het functioneren van de Nationale Ombudsman stelt dat 'mensen een praktische oplossing op korte termijn van hun geschil veel hoger waarderen dan een langdurige procedure'. Hij vermeldt er namelijk niet bij dat dat verband volgens Euwema et al. (2007, p. 240) niet sterk is, en dat andere factoren belangrijker zijn voor de tevredenheid van klagers, waaronder met name de mate waarin men concreet krijgt wat men wilde. Er is mijns inziens dan ook voldoende reden om te bekijken wat het empirische onderzoek ons ter zake van procedurele rechtvaardigheid echt te melden heeft. Daar komt bij dat er sinds Schuyt et al. (1978) een aantal studies is verschenen, waaronder enkele zeer recent, met relevant materiaal ten aanzien van de situatie in Nederland. Die studies verdienen meer aandacht dan ze tot nu toe hebben gekregen.²

De centrale vraag van dit artikel is dus: Wat is er eigenlijk bekend over het relatieve belang van procedurele en distributieve rechtvaardigheid in de geschilbeslechting in Nederland? In paragraaf 2 zal ik eerst aan de hand van de internationale literatuur de relevante concepten introduceren en hun samenhang bespreken. Vervolgens zal ik in paragraaf 3 de resultaten van het empirische Nederlandse onderzoek in kaart brengen. In paragraaf 4 breng ik de lijnen samen en trek ik conclusies.

* Dr. B.C.J. van Velthoven is universitair hoofddocent rechtseconomie aan de Universiteit Leiden.

Met dank aan Roland Eshuis en Carolien Klein Haarhuis voor nuttig commentaar op een eerdere versie.

1. Vgl. Brennan & Buchanan (1985).

2. Een aantal studies is samengevat in Minekus (2002).

2. Procedurele rechtvaardigheid

2.1. *Thibaut & Walker: het belang van de procedure*
Thibaut & Walker (1975) onderzochten als eersten de beleving van gerechtelijke procedures in een reeks laboratoriumexperimenten. Het bekendste is hun vergelijking van de accusatoire procesvorm van common-lawlanden met de inquisitoire procesvorm van civil-lawlanden. Ze construeerden een rechtszaak rondom bedrijfsspionage en informeerden de deelnemers (studenten) dat ze de gedaagde partij waren. In de accusatoire procesvorm had elk van de partijen bij het geschil een eigen advocaat; in de inquisitoire procesvorm kregen de partijen samen één advocaat toegewezen die de argumenten van weerszijden aan de rechter presenteerde. In beide gevallen werd er zorg voor gedragen dat dezelfde argumenten werden gepresenteerd. In de onderzoeksopzet werd gevarieerd met de uitkomst: de helft van de deelnemers kreeg een gunstig vonnis, de andere helft een ongunstig vonnis. Verder werd er gevarieerd met de kennis van de deelnemers over schuld en onschuld. Belangrijk resultaat was dat de deelnemers in geval van de accusatoire procesvorm duidelijk meer tevreden waren en de uitkomst rechtvaardiger vonden. 'In fact, in most cases, this superiority is shown to be true regardless of the verdict or the subjects' belief about guilt.' (o.c., p. 74). Kortom, Thibaut & Walker lieten zien dat de aard van de procedure invloed heeft op de rechtvaardigheidsbeleving, los van de uitkomst. Cruciaal in hun ogen is de mate van controle. Partijen moeten in een rechtszaak de controle over de uitkomst afstaan aan een derde, maar willen dan in ieder geval nog zo veel mogelijk controle houden op het procesverloop.

2.2. *Aspecten van procedurele rechtvaardigheid*
Het werk van Thibaut & Walker heeft in de afgelopen decennia de aanzet gegeven tot een heel nieuw onderzoeksveld rondom de thema's *procedural justice* en *organizational justice*. Enerzijds werden de ideeën al snel toegepast in niet-juridische settings. In psychologisch onderzoek gaat tegenwoordig de meeste aandacht uit naar de rechtvaardigheidsbeleving in organisaties rondom de beloningsstructuur en het bevorderingsbeleid.

Anderzijds heeft de precieze invulling van het begrip procedurele rechtvaardigheid de nodige discussie losgemaakt. De gedachte van Thibaut & Walker dat het betrokkenen alleen zou gaan om de mogelijkheid van een eigen inbreng (*voice*), om daarmee zo veel als mogelijk invloed uit te kunnen oefenen op de voortgang van het proces (*process control*) en als afgeleide daarvan op de uitkomst van het proces (*outcome control*), werd al gauw te eenzijdig geacht.

Leventhal (1980) onderscheidde liefst zes criteria die voor individuen binnen organisaties belangrijk zouden zijn als ze een procedure evalueren:

- *consistency*: de procedure wordt voor verschillende personen en door de tijd heen op gelijke wijze toegepast;
- *bias suppression*: de persoon die de beslissing moet nemen, is neutraal en vrij van vooroordelen;
- *accuracy of information*: de informatie die voor de besluitvorming wordt gebruikt is nauwkeurig, en er wordt naar gestreefd om fouten te voorkomen;

- *correctability*: er zijn beroepsmogelijkheden om onjuiste beslissingen te herstellen;
- *representation*: de belangen en waarden van alle betrokkenen komen aan bod;
- *ethicality*: het besluitvormingsproces is in overeenstemming met de morele en ethische waarden van de betrokkenen.

Van deze zes heeft *representation* een vergelijkbare inhoud als *voice* bij Thibaut & Walker, de overige vijf voegen elementen toe. Die nieuwe elementen hebben ook weer een *instrumenteel* karakter, in de zin dat ze zijn gericht op een evenwichtige afweging van belangen. Voor zover dat de productieve en harmonieuze samenwerking binnen de organisatie of samenleving bevordert, profiteert het individu op lange termijn mee. Bovendien is het individu verzekerd van een gelijke behandeling. Een ongunstige uitkomst is natuurlijk op korte termijn vervelend, maar wordt een stuk aanvaardbaarder als de verliezer erop kan vertrouwen dat hij bij een volgende gelegenheid, als de omstandigheden en posities zijn gewijzigd, als winnaar uit de bus kan komen.

Lind & Tyler (1988; Tyler & Lind, 1992) hebben in plaats van dit instrumentele, op eigenbelang gerichte denken een andere invalshoek ingebracht. In hun *relationele* model hechten mensen grote waarde aan hun plaats in de groep. Wanneer een procedure de status van een individu in de groep bevestigt en het in staat stelt om ten volle te participeren in het groepsgebeuren, zal het individu al snel bereid zijn die procedures – en de uitkomsten ervan – als fair en eerlijk te accepteren. Uit deze visie zijn drie elementen voor procedurele rechtvaardigheid afgeleid: *neutrality*, *trust* en *standing*. Dat wil zeggen: de procedure moet een objectieve en onpartijdige behandeling garanderen, de beslisser moet vertrouwen uitstralen en partijen welwillend tegemoet treden, en de partijen moeten het gevoel krijgen dat ze als volwaardig lid van de groep worden beschouwd. Waar de eerste twee elementen min of meer samenvallen met criteria uit de lijst van Leventhal, heeft het derde een duidelijk onderscheidend karakter. Volgens Lind & Tyler zien de deelnemers aan een procedure hun sociale status bevestigd, als ze beleefd, (gelijk)waardig en met respect worden behandeld.

Dat laatste element is verder uitgewerkt door Bies & Moag (1986), die het begrip *interactive justice* introduceerden. Voor partijen zijn niet alleen de eerder beschreven aspecten van de procedure zelf van belang, maar ook de interactie met de beslisser. Zij noemden vier elementen voor een rechtvaardige interactie:

- *truthfulness*: de beslisser is open en eerlijk in de communicatie met partijen en maakt zich niet schuldig aan misleiding;
- *respect*: de beslisser vermijdt onbeleefd en agressief gedrag tegenover partijen;
- *propriety*: de beslisser laat ongepaste en partijdige opmerkingen achterwege;
- *justification*: beslissingen worden voldoende toegelicht.

Vervolgonderzoek wees uit dat binnen deze elementen twee duidelijk verschillende dimensies konden worden onderscheiden. Op basis daarvan heeft Greenberg (1993) voorgesteld om interactieve rechtvaardigheid nader te splitsen in *interpersonal* en *informational justice*. Interpersoonlijke rechtvaardigheid verwijst naar het gevoel van

partijen dat ze op een nette en respectvolle manier worden behandeld door de geschiloplosser (Bies & Moags *respect* en *propriety*). Informatieve rechtvaardigheid heeft betrekking op de informatie en uitleg die partijen krijgen over het verloop en de uitkomst van de procedure (Bies & Moags *truthfulness* en *justification*).

Samengevat: het door Thibaut & Walker (1975) als complement van distributieve rechtvaardigheid geïntroduceerde belang van de procedure verwijst naar een *ruim* begrip van procedurele rechtvaardigheid. Bij nader inzien kan dat begrip verder worden gedifferentieerd. Procedurele rechtvaardigheid *in enge zin* ziet op kenmerken van de procedure zelf (zoals hoor en wederhoor, consistente toepassing, mogelijkheid tot beroep), terwijl interpersoonlijke rechtvaardigheid verwijst naar de respectvolle bejegening in de contacten met de persoon die de beslissing moet nemen, en informatieve rechtvaardigheid betrekking heeft op een heldere, tijdige en op de ontvanger toegesneden communicatie over het verloop van de procedure en de uiteindelijke beslissing. De door Colquitt (2001) samengestelde vragenlijst laat zien dat het in de praktijk inderdaad mogelijk is om vier dimensies van rechtvaardigheid (distributief, procedureel, interpersoonlijk en informatief) te onderscheiden. In grote delen van de literatuur is dit onderscheid in vier dimensies overigens (nog) niet terug te vinden, ten dele omdat het van recente datum is en ten dele omdat het nog nader moet worden gevalideerd. In het vervolg zal het begrip procedurele rechtvaardigheid dan ook, tenzij anders vermeld, in zijn ruime betekenis worden gebruikt.

2.3. Verhouding tussen procedurele en distributieve rechtvaardigheid

Het vele onderzoek op het terrein van de *procedural* en *organizational justice* laat geen twijfel bestaan over het bevestigende antwoord op de vraag 'Does fair process matter?'.³ Daarmee hebben we echter nog geen antwoord op de vraag 'Which matters more – process or outcomes?'.⁴ En dan is er ook nog de vraag wat er nu precies wordt beïnvloed. Gaat het alleen om oordelen en attitudes, of zijn er ook gedragseffecten in het geding?

Laten we om te beginnen terugkeren naar Thibaut & Walker. Hun resultaten worden in een overzichtelijke tabel samengevat door Lind & Tyler (1988, p. 28). De accusatoire procesvorm krijgt, zowel wat betreft de rechtvaardigheid van de procedure als wat betreft de tevredenheid met de uitkomst, zo'n 1,5 punt hogere waardering (op een 9-puntsschaal) dan de inquisitoire procesvorm; het verschil is bij een gunstig vonnis niet anders dan bij een ongunstig vonnis. Deze bevinding ligt ten grondslag aan de conclusie van Thibaut & Walker dat de procedure ertoe doet.

Minstens zo interessant is dat dezelfde tabel ook met een andere ingang gelezen kan worden. Bij een gunstig vonnis is de waardering wat betreft de rechtvaardigheid van de procedure zo'n 3,5 punt hoger en wat betreft de tevreden-

heid met de uitkomst zelfs zo'n 6 punten hoger dan bij een ongunstig vonnis. En die verschillen zijn niet afhankelijk van de procesvorm. Kortom, hetzelfde onderzoek dat ons heeft laten zien dat de procedure ertoe doet, suggereert dat de uitkomst aanzienlijk belangrijker is.

Die conclusie is bij Lind & Tyler niet te vinden. Sterker nog, in het werk van deze auteurs valt regelmatig, impliciet of expliciet, precies het tegendeel te lezen. Zo houden Tyler & Lind (2001, p. 71) ons in een overzichtsartikel voor dat 'to some extent outcome favorability influences judgments about fairness. People are more likely to view a procedure as fair when they win. However, the influence of outcomes on the acceptance of decisions is relatively small compared with the direct and indirect effects of procedures.'

Bij zorgvuldiger lezing van hun werk blijken de resultaten echter minder eenduidig. Zo laat het empirische werk van Lind & Tyler (1988, p. 66, 70, 77) zien dat procedurele rechtvaardigheid weliswaar een belangrijker rol speelt bij de *algemene* oordelen over het juridisch bestel (evaluation of court, general affect, performance of authorities, legitimacy and support), maar dat distributieve rechtvaardigheid de doorslaggevende factor is bij het *specifieke* oordeel over de uitkomst in de eigen zaak (outcome satisfaction).⁵ Ze vatten dat zelf enigszins zuinigjes samen als 'procedural justice has especially strong effects on attitudes about institutions and authorities, as opposed to attitudes about the specific outcome in question' (o.c., p. 179).

Verder concluderen ze dat 'procedural justice affects behaviors, as well as attitudes and beliefs' (o.c., p. 211). Maar ze voegen daar meteen als voorbehoud aan toe dat 'the magnitude of the procedural justice effect is sometimes less than that of distributive justice judgments or nonfairness factors'. Ook kan worden vastgesteld dat de aangehaalde studies over gedragseffecten niet bepaald eenduidig zijn en waar het gaat om gedragseffecten op het terrein van de geschilbeslechting vooral suggestief van aard zijn. Uiteindelijk komen Lind & Tyler (2008, p. 211) dan ook niet verder dan 'In general, we *believe* that increases in procedural justice *probably* do often result in desirable changes in behavior, but salutary consequences are by no means so certain as are salutary attitudinal effects'.⁶

Daarmee is niet gezegd dat procedurele rechtvaardigheid géén rol speelt bij de beoordeling van de uitkomst. Een eerlijke procedure kan zorgen voor een 'cushion of support', in de zin dat de distributieve rechtvaardigheidsbeleving zowel bij een gunstige als bij een ongunstige uitkomst hoger uitvalt dan bij een minder eerlijke procedure. Het onderzoek van Thibaut & Walker (1975) leverde bijvoorbeeld, zoals al eerder gemeld, een verschil op van 1,5 punt tussen de accusatoire en de inquisitoire procesvorm wat betreft de tevredenheid met de uitkomst. Dat verschil was symmetrisch, in de zin dat het even groot was bij een gunstig als bij een ongunstig vonnis.

3. Zie de verschillende bijdragen in Sanders & Hamilton (2001) en Greenberg & Colquitt (2005).

4. Deze formulering is ontleend aan MacCoun (2005), p. 184.

5. Zie in dezelfde lijn ook Colquitt (2001) en Ambrose & Arnaud (2005).

6. De cursiveringen zijn van mijn hand.

Later is in diverse studies een *asymmetrisch* effect gevonden.⁷ Aan de waardering van een gunstige uitkomst blijkt relatief weinig te veranderen als de procedure meer of minder eerlijk verloopt. Bij de acceptatie van een ongunstige uitkomst speelt de rechtvaardigheid van de procedure echter wel een duidelijke rol. Een ongunstige uitkomst is hoe dan ook vervelender dan een gunstige uitkomst, maar het oordeel valt een stuk minder negatief uit als de procedure eerlijk en rechtvaardig was. Blijkbaar kan een eerlijke procedure het verlies tot op zekere hoogte acceptabel maken.

Deze onderzoeksbevindingen maken aannemelijk dat distributieve en procedurele rechtvaardigheid weliswaar verschillende, maar geen onafhankelijke concepten zijn; er is blijkbaar interactie. Inderdaad hebben meta-analyses aangetoond dat er een sterke correlatie bestaat (gemiddeld zo'n 0,6).⁸ Opmerkelijk genoeg is die correlatie bij laboratoriumexperimenten, waar de twee elementen toch gemakkelijker los van elkaar gevarieerd kunnen worden, zelfs nog hoger dan bij veldonderzoek (0,62 om 0,55 volgens Cohen-Charash & Spector (2001) en 0,70 om 0,63 volgens Hauenstein et al. (2001)). Interessant is verder dat de correlatie op het terrein van de geschillenbeslechting hoger is dan bij beloningsvraagstukken (0,72 om 0,59 volgens Cohen-Charash & Spector (2001)).

Om de interactie tussen procedurele en distributieve rechtvaardigheid te duiden, zijn in de literatuur twee verklaringen geopperd. Volgens Cropanzano & Ambrose (2001) dienen de eerder besproken instrumentele en relationele modellen voor de beoordeling van procedures een ruimere interpretatie te krijgen dan gebruikelijk is. In een instrumentele visie zijn mensen geïnteresseerd in de uitkomsten van procedures, maar dat hoeft niet alleen betrekking te hebben op lopende zaken; mensen zijn ook geïnteresseerd in goede economische resultaten in de toekomst. In dit perspectief prefereren mensen eerlijke procedures (dat wil zeggen: procedures die de mogelijkheid bieden voor voice) omdat deze op lange termijn de grootste kans bieden op gunstige uitkomsten. Volgens het relationele model worden procedures als rechtvaardig beoordeeld als ze de plaats en status van het individu in de groep bevestigen. Anders gezegd: ze voorzien in een socialemotionele behoefte. Maar het is waarschijnlijk dat eerlijke procedures die socialemotionele baten opleveren, ook de kans vergroten op goede economische resultaten. In beide gevallen geldt dat 'it is the two sorts of outcomes (economic and socioemotional) that drive justice perceptions. If this is so, then procedural justice and distributive justice could be conceptualized as functionally similar' (o.c., p. 125).

Een tweede verklaring is ingebracht door Lind et al. (1993) in de vorm van de *fairness heuristic theory*. Wanneer mensen voor de keuze staan om zich al dan niet te conformeren aan de wettelijke regels en het gezag van de autoriteiten te accepteren, maken ze gebruik van betrekkelijk algemene ideeën over de (on)rechtvaardige werking van procedures. Die ideeën dienen als vuistregel bij de afweging of ze zich aan de procedures kunnen onderwer-

pen zonder een al te grote kans te lopen om onheus behandeld en uitgebuit te worden. Voor ieder individu doet zich een eerste keer voor dat hij zich een oordeel moet vormen over de (on)rechtvaardige werking van procedures. Van belang is welke informatie op dat moment beschikbaar is. Want ook al kan het oordeel later op grond van ervaringen worden bijgesteld, die eerste indrukken echoën lang na. Omdat procedurele informatie uit de aard der zaak veelal eerder beschikbaar is dan informatie over de uitkomst, is volgens Lind c.s. procedurele informatie een relatief sterke determinant van algemene rechtvaardigheidsoordelen. Maar de theorie sluit niet uit dat het algemene idee in voorkomende gevallen ook kan worden gebaseerd op (eerder beschikbare) informatie over de uitkomst, zoals Van den Bos et al. (1997) hebben laten zien. Verder zullen toekomstige percepties over procedurele en distributieve rechtvaardigheid sterk gekleurd worden door de reeds aanwezige algemene ideeën. 'One implication of this line of work is that procedural judgments and distributive judgments may be less distinct cognitively than has been thought to be the case – one type of justice judgment can apparently be substituted for another as people generate overall impressions of how they are being treated' (Tyler & Lind, 2001, p. 78).

Al met al kan worden geconcludeerd dat distributieve en procedurele rechtvaardigheid duidelijk onderscheiden concepten zijn, maar ook dat ze niet zo onafhankelijk zijn als wel is gesuggereerd. Dat maakt het onderzoek er niet eenvoudiger op, evenmin als het trekken van eenduidige conclusies. Tegelijk wordt de behoefte aan een alomvattende theorie alleen maar sterker.

Daar kan nog aan worden toegevoegd dat de internationale literatuur wél laat zien dat distributieve en procedurele rechtvaardigheid een rol spelen op het vlak van de attitudes en oordelen, zowel algemeen wat betreft het juridisch bestel als specifiek wat betreft de eigen zaak, maar vooralsnog geen uitsluitel geven over relevante gedragseffecten. Zo concluderen Cohen-Charash & Spector (2001, p. 304) op basis van hun meta-analyse dat 'According to our findings, procedural justice is only marginally related to compliance.' En in een onderzoek naar de acceptatie van beslissingen van juridische autoriteiten stellen Tyler & Huo (2002, p. 43) vast dat uiteindelijk 97 tot 98% van de respondenten doet wat de politie of rechter vraagt, ongeacht of men het wel of niet met de beslissing eens is.

3. Empirisch onderzoek in Nederland

In deze paragraaf breng ik in kaart wat het empirische onderzoek ons te melden heeft over het belang van en de interactie tussen distributieve en procedurele rechtvaar-

7. Zie Brockner & Wiesenfeld (1996) voor een overzicht.

8. De correlatiecoëfficiënt is een getal tussen -1 en +1 dat de sterkte van de samenhang tussen twee grootheden weergeeft. Als er geen samenhang is, heeft de correlatiecoëfficiënt de waarde 0. Hoe dichter het getal bij -1 of +1 ligt, des te sterker is de samenhang, negatief of positief.

digheid in Nederland.^{9, 10} Dat kan nuttige inzichten opleveren, omdat de institutionele context hier danig verschilt van die in de VS. Anders dan Minekus (2002) houd ik geen chronologische volgorde aan. Voor de interpretatie van de resultaten is met name van belang of er in de onderzoeken sprake was van variatie in de procedures en/of variatie in uitkomsten. Het mooiste is als beide variëren, omdat de effecten van procedures en uitkomsten pas dan echt goed onderscheiden kunnen worden.

3.1. Variatie in procedures

Van der Linden (2008, 2010) heeft onderzoek gedaan naar de comparitie na antwoord (CnA). Ze heeft daartoe 2 x 75 CnA's bekeken bij de afdeling handelszaken van de Rechtbanken Den Bosch en Utrecht. Er zijn geen gegevens verzameld over de uitkomst. Er is wel enige variatie in de procedure, die zijn oorsprong vindt in de informatievoorziening door de rechtbank en in de persoon van de rechter.

Aan partijen en aan advocaten is op een 5-puntsschaal een oordeel gevraagd over:

- de procedurele rechtvaardigheid in enge zin (voice, neutrale opstelling rechter), met gemiddelde scores van 3,98 en 4,14;
- de interpersoonlijke rechtvaardigheid (bejegening door de rechter), met gemiddelde scores van 4,23 en 4,32; en
- de informatieve rechtvaardigheid (informatieverschaffing vooraf en tijdens de zitting), met gemiddelde scores van 3,78 en 3,88.

Gemiddeld oordelen advocaten dus iets gunstiger dan hun cliënten. Tussen eisers en gedaagden zijn geen significante verschillen gevonden in de gemiddelde scores.

Opmerkelijk is dat er bij procedurele en interpersoonlijke rechtvaardigheid geen correlatie is tussen de oordelen van eisers en gedaagden, terwijl die correlatie bij informatieve rechtvaardigheid slechts licht positief is. Met andere woorden, het is de rechters niet gelukt om de CnA zo aan te pakken dat beide partijen met eenzelfde positief gevoel van rechtvaardigheid naar huis zijn gegaan. Dat sluit niet uit dat dat alsnog zou kunnen lukken met een verbetering van de zittingsvaardigheden. Maar het is ook denkbaar dat de interactie met de uitkomst hier een rol speelt.

In een nadere analyse van de onderzoeksdata laten Van der Linden et al. (2009) zien dat het gedrag van de rechter zowel van invloed is op de beleving van de rechtvaardigheid, als op de kans dat hij een schikking bereikt. Interrumpen werkt negatief uit op de procedurele en interpersoonlijke rechtvaardigheidsbeleving; voorstellen van zichzelf en de griffier, toelichten wat er besproken gaat worden en samenvatten van de inbreng van partijen dragen positief bij aan de informatieve rechtvaardigheid. De kans op een schikking neemt toe, als de rechter laat merken dat hij begrijpt waar de zaak voor partijen om draait, en als hij tot op zekere hoogte ingaat op de voordelen

van een schikking en op de mogelijke contouren ervan. Maar als hij daarbij te ver gaat en de partijen in de richting van een concreet bedrag stuurt, wordt de schikking al snel als een dwangschikking ervaren.

Interessant nevenresultaat is dat partijen gemiddeld negatiever oordelen over de rechtvaardigheid bij een schikking, zelfs als ze die niet als dwangschikking ervaren, dan wanneer geen schikking wordt bereikt. Ook dit wijst op een interactie tussen de waardering van de procedure en de uitkomst.

3.2. Variatie in uitkomsten

Vervolgens vraag ik aandacht voor een aantal studies over uiteenlopende onderdelen van het juridisch bestel, van rechtspraak via klachtenafhandeling tot mediation. De studies hebben gemeen dat er wel informatie is over verschillen in uitkomsten, maar niet of nauwelijks over verschillen in de gevolgde procedure. Die laatste verschillen zijn hoe dan ook beperkt, omdat het steeds om één specifieke type procedure gaat. Dat sluit echter niet uit dat er interessante verschillen tussen personen en instellingen kunnen bestaan.

3.2.1. Rechtspraak

Schuyt et al. (1978) onderzochten de ervaringen van burgers met de rechtspraak op het terrein van de sociale zekerheid. De respondenten bleken niet erg tevreden over de behandeling door de Raden van Beroep: slechts 25% oordeelde positief, 55% was negatief, de rest was deels positief/deels negatief of had geen mening. Die verdeling vertoonde grote gelijkenis met de uitkomst van de procedure: slechts 22% werd gegrond verklaard, 77% ongegrond.

Bij nadere beschouwing bleek er inderdaad een sterk verband te bestaan tussen de uitkomst van de procedure en het oordeel over de behandeling. Als het beroep gegrond werd verklaard oordeelden klagers overwegend positief over de behandeling, terwijl de klagers overwegend negatief oordeelden over de behandeling als het beroep werd afgewezen. Verder bleek er een zeer sterk verband te zijn tussen de uitkomst van de zaak en de acceptatie van de beslissing. Als het beroep gegrond werd verklaard, bleken de klagers het in grote meerderheid (85%) eens met de beslissing, terwijl de klagers het overwegend (92%) oneens waren met de beslissing als het beroep werd afgewezen.

Door Schuyt c.s. is een beperkt aantal afzonderlijke elementen van de procedure onderzocht. De duur van de zitting en de begrijpelijkheid van het taalgebruik hadden geen relatie met de acceptatie van de beslissing, alleen bij de mogelijkheid voor klagers om de eigen visie te geven bleek er een significant verband te zijn. Gegeven het sterke verband tussen de acceptatie en de afloop meenden Schuyt c.s. echter niet hierin het belang van voice te kunnen lezen. Ze achtten het eerder waarschijnlijk dat het oordeel van de klagers was 'gekleurd' door de afloop

9. De lezer die alleen geïnteresseerd is in de conclusies, verwijst ik door naar paragraaf 4.

10. In de hoofdstuktekst ga ik voorbij aan het experimentele onderzoek in Nederland. Ik verwijst naar Crombag & Van Koppen (2002), die melding maken van een herhaling van onderzoek van Thibaut & Walker met Nederlandse en Belgische proefpersonen door Crombag. De resultaten laten hetzelfde beeld zien: de respondenten vonden de accusatoire procesvorm aanmerkelijk rechtvaardiger dan de inquisitoire procesvorm. Verder mag het werk van (de onderzoeksgroep van) Van den Bos naar de verklarende kracht van het *fairness heuristic model* niet onvermeld blijven. Zie o.a. Van den Bos et al. (1997).

en/of dat de raden meer tijd aan de zitting hadden gespendeerd als er 'gegrond' inzate.

Schuyt c.s. vatten hun resultaten dan ook samen met: 'Onmiskenbaar wordt het oordeel op alle aspecten sterk beïnvloed door het eindresultaat'.¹¹

Veel recenter en van een wat andere orde is het klantwaarderingsonderzoek van Prisma (2002), dat in 2001 rechtzoekende burgers heeft benaderd bij alle sectoren van een zestal rechtbanken. Centraal in het onderzoek stonden betrekkelijk algemene vragen naar de tevredenheid met het functioneren van de rechtspraak, maar een aantal bevindingen is relevant genoeg om hier naar voren te halen.

Anders dan bij Schuyt c.s. bleek 69% van de respondenten (zeer) tevreden over de ervaringen met de rechtspraak en slechts 7% (zeer) ontevreden.¹² Net als bij Schuyt c.s. echter vertoonde de mate van tevredenheid een sterk verband met de uitkomst. Prisma concludeerde dan ook dat het oordeel over de rechter sterk afhankelijk is van de beleving van de burger of de beslissing al dan niet meevalt.

Verder werd gevraagd naar het relatieve belang van de diverse onderdelen van het procesverloop. De respondenten zetten de deskundigheid van de rechter op plaats één, gevolgd door de mogelijkheid om het eigen verhaal te doen op twee, de uitleg over de beslissing op drie en de informatievoorziening op vier; de duur van de procedure en de wachttijd voor aanvang van de zaak zijn minder belangrijk.

Sinds 2001 is het klantwaarderingsonderzoek enkele keren herhaald, zowel bij rechtbanken als bij gerechtshoven; zie de samenvatting in Prisma (2008). Hoewel de resultaten niet volledig vergelijkbaar zijn omdat elk jaar bij een andere combinatie van gerechten is geënquêteerd, blijkt de tevredenheid van rechtzoekenden over het optreden van de rechter in de loop van de tijd toe te nemen. De inspanningen van de rechtspraak ter zake lijken hun vruchten af te werpen.

Voorts geeft het onderzoek enig beeld van de verschillen tussen rechtbanken en hoven. Bij de hoven zijn de burgers met name meer tevreden over de deskundigheid en de onpartijdigheid van de rechter (90 en 85% vergeleken met twee keer 78% bij de rechtbanken); bij de rechtbanken daarentegen zijn de burgers iets meer tevreden over de ruimte die ze krijgen om het eigen verhaal te doen (86 tegen 84% bij de hoven). Gegeven het eerder gevonden grote gewicht dat rechtzoekenden aan de deskundigheid van de rechter toekennen, is het niet verwonderlijk dat de hoven per saldo meer tevreden klanten hebben dan de rechtbanken (81 om 76%).

322 Klachtenafhandeling ziekenhuizen

In vervolg op een eerste evaluatie door Friele et al. (1999) onderzochten Sluijs et al. (2004) de werking van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WK CZ). Die wet verplichtte alle ziekenhuizen een klachtencommissie in te stellen met een onafhankelijke voorzitter. De klagers

blijken in ruime meerderheid van oordeel dat ze door de klachtencommissie met respect bejegend worden, dat ze hun verhaal kwijt kunnen en dat de commissie zich onpartijdig opstelt. Al met al is 60% (enigszins) tevreden over de behandeling door de klachtencommissie, terwijl 36% (enigszins) ontevreden is.

De meerderheid van de klachten (60%) wordt geheel of gedeeltelijk gegrond verklaard, een minderheid (21%) is ongegrond; de rest is onbekend of anders. Er is een duidelijke samenhang tussen de tevredenheid over de klachtencommissie en de uitkomst. Als de klacht (deels) gegrond wordt verklaard, blijkt 78% tevreden en 22% ontevreden. Wordt de klacht niet gegrond verklaard, dan is 40% tevreden en 60% ontevreden.

Ondanks het feit dat de meerderheid van de klachten (deels) gegrond wordt verklaard, is uiteindelijk 55% van de respondenten van mening dat de klachtenprocedure hen geen recht doet. Belangrijkste factor is dat de klachtencommissie slechts bij de helft van de gegrond verklaarde klachten aanbevelingen doet aan het ziekenhuis. Daarnaast krijgt slechts een kleine minderheid van de klagers te horen dat het ziekenhuis daadwerkelijk maatregelen heeft genomen. Slechts weinig patiënten hebben dan ook na afloop het gevoel dat het gebeurde niet ook anderen zal treffen, terwijl dat voor bijna iedereen de belangrijkste reden was om de klacht in te dienen.

Al met al concluderen de auteurs: 'De mate waarin cliënten vinden dat hen recht is gedaan wordt niet alleen bepaald door de uitspraak van de commissie (gegrond of ongegrond). De uitspraak van de commissie legt wel veel gewicht in de schaal als het gaat om het eindoordeel van de cliënt'.¹³

Aansluitend kan nog worden gewezen op onderzoek van Doornbos & Van Reijssen (2000) naar de afhandeling van schadeclaims door de Geschillencommissie Ziekenhuizen. Een behoorlijk deel van de klagers had het gevoel dat de commissie zich niet onpartijdig opstelde of vond dat er onvoldoende ruimte was om het eigen standpunt toe te lichten. Overall was 60% van de klagers (grotendeels) tevreden over de gang van zaken bij de geschillencommissie.

Over de uitspraken van de commissie was echter slechts 45% tevreden. Alle respondenten wier vordering werd afgewezen, waren ontevreden over de uitspraak; bovendien was een substantieel deel van de klagers wier vordering geheel of gedeeltelijk werd toegewezen, ontevreden, voornamelijk vanwege de hoogte van de schadevergoeding.

323 Geschillencommissies Consumentenzaken

Het functioneren van de gezamenlijke Geschillencommissies voor Consumentenzaken is recent geëvalueerd door Klapwijk & Ter Voert (2009).

De oordelen van klagende consumenten over de werkwijze van de commissies zijn niet onverdeeld gunstig: ruwweg de helft is van mening dat de werkwijze begrijpelijk is, dat de commissie onpartijdig is en dat de commissie goed luistert. Er is een duidelijke samenhang tussen de

11. Zie Schuyt et al. (1978), p. 276, 242 en 247 voor de relevante cijfers en p. 281 voor het citaat.

12. Zie Minekus (2002, p. 24-25) voor enkele relativerende opmerkingen bij de betrekkelijk hoge scores in tevredenheidsonderzoeken.

13. Zie Sluijs et al. (2004), p. 29, 49 en 58, 47 en 64, en 56 voor de cijfers en p. 72 voor het citaat.

beoordeling van de procedure en de uitspraak. Bij geground verklaarde klachten zijn de oordelen over de begrijpelijkheid van de procedure, de onpartijdigheid van de commissie en het luisterend oor gunstiger dan bij ongeground verklaarde klachten.

Uiteindelijk vindt 48% de uitspraak eerlijk en is 46% tevreden met de uitspraak. Ook die oordelen hangen sterk samen met de aard van de uitspraak. Bij geground verklaarde klachten vindt 80% de uitspraak eerlijk en is 76% tevreden, bij ongeground verklaarde klachten vindt 74% de uitspraak oneerlijk en is 81% ontevreden.¹⁴

324. Nationale Ombudsman

Euwema et al. (2007) hebben de klachtenafhandeling door de Nationale Ombudsman onderzocht. Ze maken melding van een gemiddelde tevredenheid van 7,71, een mooie score op een 10-puntsschaal. De score voor de procedurele en interactionele rechtvaardigheid bedraagt respectievelijk 8,24 en 8,30, de distributieve rechtvaardigheid komt uit op 7,86.

Wanneer een klacht wordt afgehandeld met een interventie is de klager duidelijk meer tevreden (gemiddeld 8,0) dan wanneer afhandeling plaats vindt via een rapport (5,8). Dat heeft alles te maken met het feit dat de klager in het eerste geval veel directer resultaat ziet. Volgens de onderzoekers is er namelijk een sterke samenhang tussen de mate van tevredenheid en de (verdelende) rechtvaardigheid: 'De mate waarin een verzoeker het verkregen resultaat als eerlijk ziet, heeft een zeer sterke invloed op tevredenheid. Met andere woorden, als een verzoeker concreet krijgt wat hij wilde, is hij tevreden over het werk van de Nationale Ombudsman.'

Overigens zou ook de wijze waarop de verzoeker de klachtbehandeling ervaart, invloed hebben op tevredenheid, want: 'Kwaliteit van dienstverlening, interactionele en procedurele rechtvaardigheid blijken een sterke samenhang met tevredenheid te hebben.'¹⁵ Helaas geven Euwema c.s. ter zake geen nadere cijfers.

325. Mediation

Oordelen over het functioneren van mediation zijn gerapporteerd door Guiaux et al. (2009). De gemiddelde tevredenheid met de leiding, onpartijdigheid en zorgvuldigheid van de mediator ligt met een score van 4,2 op een 5-puntsschaal op een hoog niveau.

De tevredenheid met de uitkomst ligt wat lager. Wanneer partijen in een betrekkelijk vroeg stadium van het geschil voor mediation hebben geopteerd, komt de tevredenheid met de uitkomst uit op gemiddeld 4,0. Wordt pas voor mediation gekozen op basis van een verwijzing door de rechter, dan blijft de tevredenheid met de uitkomst steken op 3,2. Dat verschil hangt samen met de aard van de uitkomst. In het eerste geval wordt duidelijk vaker volledige of gedeeltelijke overeenstemming bereikt dan in het laatste geval.

Nadere analyse laat zien dat de bereikte overeenstemming ook een groot effect heeft op de tevredenheid over de leiding, onpartijdigheid en zorgvuldigheid van de mediator. Al met al concluderen Guiaux c.s.: 'Deze resultaten

bevestigen dat partijen hun oordeel over mediation grotendeels baseren op de uitkomst van de mediation.'¹⁶

3.3. Variatie in procedures en uitkomsten

Ten slotte wil ik twee studies noemen die informatie geven over verschillen in uitkomsten, maar ook – tot op zekere hoogte – over verschillen in de gevolgde procedure.

Van Velthoven & Klein Haarhuis (2010) hebben in het kader van onderzoek naar de Nederlandse geschilbeslechtingsdelta gekeken naar de rechtvaardigheidsbeleving van gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures. Enerzijds is gevraagd naar een aantal procedurele aspecten van de zitting (Hoe was de informatie vooraf? Was het verloop van de zitting goed te volgen? Was er voldoende ruimte voor de eigen inbreng?), anderzijds is gevraagd naar de rechtvaardigheid van de uitkomst.

Uit de resultaten blijkt dat er geen significant verband is tussen de gang van zaken tijdens de procedure en de rechtvaardigheid van de uitkomst. Er zijn ook geen aanwijzingen dat verliezers die vooraf beter geïnformeerd waren, die het verloop van de zitting beter konden volgen en die meer gelegenheid hadden hun zegje te doen, gunstiger oordelen over de rechtvaardigheid van de uitkomst. Er is wel een sterke samenhang tussen de uitkomst van de procedure en het rechtvaardigheidsoordeel. Van de winnaars vond 90% de uitkomst rechtvaardig, van de verliezers slechts 19%.

De data maken het mogelijk om nader onderscheid te maken tussen gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures. De resultaten suggereren dat beide behoorlijk goed scoren wat betreft de informatie vooraf, het kunnen volgen van de gang van de zaken en de ruimte voor eigen inbreng. Op een 5-puntsschaal liggen de scores tussen 3,6 en 4,4. De gerechtelijke procedures blijken op alle genoemde punten beter te scoren dan de buitengerechtelijke procedures, maar alleen het verschil in informatie vooraf is significant (4,2 om 3,6). In de rechtvaardigheidsbeleving van de uitkomst is er daarentegen geen verschil waar te nemen.

De resultaten geven kortom aan dat de inrichting van de procedure wel invloed heeft op de beleving van de procedurele rechtvaardigheid, maar niet op de distributieve rechtvaardigheid. Voor de distributieve rechtvaardigheid is de uitkomst doorslaggevend.

Eshuis (2009) bestudeert de naleving van uitspraken in bodemprocedures bij de sector civiel van de rechtbanken. Via een meting achteraf brengt hij de naleving in verband met de rechtvaardigheidsbeleving in kaart. Hij onderscheidt distributieve en procedurele rechtvaardigheid, en splitst de laatste verder uit in informatieve rechtvaardigheid, voice en relationele rechtvaardigheid.

Zowel winnaars als verliezers blijken gemiddeld positief te oordelen over de rechtvaardigheid van de procedure. Over informational justice oordelen ze min of meer gelijk. Op een schaal van -1 (zeer onrechtvaardig) tot +1 (zeer rechtvaardig) ligt de gemiddelde score rond de 0,40. Bij

14. Zie Klapwijk & Ter Voert (2009), p. 58, 61, 62, 75 en 76.

15. Zie Euwema et al. (2007), p. 240 voor de citaten.

16. Zie Guiaux et al. (2009), p. 65, 98 en 114 voor de cijfers en p. 128 voor het citaat.

voice en relational justice is er wel verschil: winnaars oordelen wat positiever dan verliezers. Veel geprononceerder is het verschil bij de distributieve rechtvaardigheid. Terwijl winnaars met een gemiddelde score van 0,45 positief zijn, oordelen verliezers met een gemiddelde van -0,40 negatief over de uitkomst.

Eshuis gaat vervolgens nader in op de relatie tussen de ervaren rechtvaardigheid en het feitelijke procedureverloop. Omdat zijn data betrekking hebben op een periode waarin de comparitie na antwoord nog geen algemeen gehanteerde standaard was in alle rechtbanken, kan hij een vergelijking maken tussen zaken zonder en mét CnA. CnA blijkt op alle onderdelen van procedurele rechtvaardigheid tot hogere scores te leiden. Bovendien is de toename in de gemiddelde scores voor verliezers iets groter dan voor winnaars. Kortom, CnA bevordert onmiskenbaar de procedurele rechtvaardigheid. Ten aanzien van distributieve rechtvaardigheid is het patroon echter anders. Terwijl de score van de verliezers verbetert (van -0,61 tot -0,51), verslechtert die van de winnaars (van 0,51 tot 0,44). Dat kan erop wijzen dat schikkingen in termen van rechtvaardigheid anders worden beleefd dan vonnissen.

Om daar meer grip op te krijgen, maakt Eshuis ook een vergelijking tussen zaken die eindigen met een vonnis en met een schikking. Met het nodige voorbehoud¹⁷ kan worden vastgesteld dat de scores van de winnaars bij vonnissen hoger zijn dan bij schikkingen, terwijl het bij verliezers precies andersom ligt. Dat patroon zien we zowel bij de procedurele als bij de distributieve rechtvaardigheid. Die resultaten suggereren een duidelijke relatie tussen de rechtvaardigheidsbeleving en de uitkomst. Bij een schikking zullen immers, onder overigens gelijke omstandigheden, zowel de winst van de winnaars als het verlies van de verliezers wat kleiner zijn.

Ten slotte vindt Eshuis geen significante samenhang tussen de rechtvaardigheidsbeleving van de procedure en de naleving van de uitkomst. De correlatie tussen de distributieve rechtvaardigheid en de naleving is iets hoger, maar ook die correlatie is zwak en niet significant. Dat een significant verband ontbreekt, is volgens Eshuis overigens volstrekt logisch. Een partij die als gevolg van een gerechtelijke procedure een verplichting moet naleven, heeft immers nauwelijks keuzevrijheid. Voor zover een partij in staat is de verplichting na te komen, wordt dat zonedig via een beslag afgedwongen, ook als de betrokkene de procedure als uiterst onrechtvaardig heeft ervaren. Beschikt een partij niet over voldoende middelen, dan hebben dwangmiddelen geen effect, ook niet als de betrokkene de procedure uiterst rechtvaardig heeft gevonden.

Al met al komt uit het onderzoek naar voren dat CnA de beleving van de procedurele rechtvaardigheid verbetert, maar overall geen effect heeft op de ervaren rechtvaardigheid van de uitkomst noch op de naleving. In de woorden van Eshuis: 'Uit het onderzoek blijkt dat de rechtspraak in civiele procedures verliezers zelden overtuigt van hun ongelijk; zij menen dat hun argumenten niet zozeer weerlegd zijn, als wel genegeerd.'¹⁸

4. Nabeschouwing en conclusies

De internationale literatuur heeft ons – zie de schets in paragraaf 2 – geleerd dat mensen bij de beoordeling van beslissingsprocessen niet alleen naar de rechtvaardigheid van de uitkomst kijken, maar ook aandacht hebben voor de rechtvaardigheid van de procedure. Bij het oordeel over de rechtvaardigheid van de procedure spelen verschillende elementen een rol: de kenmerken van de procedure zelf, de bejegening door de persoon die de beslissing neemt, en de informatievoorziening. Distributieve en procedurele rechtvaardigheid hebben onderscheiden effecten. Waar distributieve rechtvaardigheid van groter belang lijkt te zijn voor de acceptatie van de uitkomst in de specifieke, eigen zaak, en in het verlengde daarvan voor de mate van naleving, heeft procedurele rechtvaardigheid meer invloed op het algemene oordeel over het juridisch bestel, en in het verlengde daarvan op de acceptatie van autoriteit. Dat procedurele en distributieve rechtvaardigheid onderscheiden concepten zijn, wil echter nog niet zeggen dat ze ook onafhankelijk zijn. Enerzijds worden nieuwe percepties van procedurele en distributieve rechtvaardigheid gekleurd door reeds aanwezige algemene ideeën; anderzijds worden beide soorten percepties gedreven door de economische en socialemotionele opbrengsten van de voor de betrokkenen relevante beslissingsprocessen.

De bedoelde beslissingsprocessen kunnen zich afspelen binnen organisaties en betrekking hebben op het belonings- en bevorderingsbeleid, maar ze kunnen ook verwijzen naar de geschilbeslechting binnen het juridische bestel. In het laatste geval hebben de beslissingsprocessen, met name wanneer het gaat om civiel- dan wel bestuursrechtelijke geschillen, een bijzondere kleur. Er is namelijk vaak, afhankelijk van de specifieke inhoud van het geschil, een element van vrijwilligheid in het spel. Partijen hoeven hun geschil niet aan een derde voor te leggen, maar kunnen de situatie laten voor wat deze is of proberen te schikken om zo de kosten van een procedure uit te sparen. Het is aannemelijk dat het schikken in 'de schaduw van het recht' soepeler zal verlopen, naarmate de uitspraak van de in te roepen derde voorspelbaarder is. Een voorspelbare uitspraak markeert immers de onderhandelingsposities voor het geven en nemen tussen partijen. Het gevolg is dat alleen die geschillen aan een derde worden voorgelegd, waarbij het proces van geven en nemen niet van de grond is gekomen of is mislukt. Het kan zijn dat de jurisprudentie in het voorkomende geval tekortschoot waardoor de uitspraak onvoorspelbaar was. Het kan zijn dat de emoties zo hoog opliepen dat er geen ruimte meer was voor een constructief gesprek. Er kan ook sprake zijn van een sterke asymmetrie, waarbij de ene partij over veel meer expertise, draagkracht en uithoudingsvermogen beschikt en probeert de andere partij 'uit te roken' om te voorkomen dat een ongunstig resultaat precedentwerking krijgt. In ieder geval is er sprake van selectie. De geschillen die aan de derde worden voorgelegd, worden gekenmerkt doordat ze relatief lastig zijn (qua inhoud en/of

17. Het aantal zaken is te klein om gelijktijdig te kunnen uitsplitsen naar procedureverloop (zonder of met CnA) én naar uitkomst (vonnis of schikking).

18. Zie Eshuis (2009), p. 77, 85, 90 en 93 voor de cijfers en p. 117 voor het citaat.

qua emoties) en doordat partijen gespitst zijn op de uitkomst.

Het is zeer de vraag of een dergelijk selectie-effect voldoende meegenomen kan worden in laboratoriumexperimenten. Om die reden is het belangrijk om goed zicht te houden op de resultaten van empirisch onderzoek in het veld van de geschilbeslechting. In paragraaf 3 is het beschikbare materiaal voor Nederland in kaart gebracht. Daarin kunnen de volgende lijnen worden getrokken.

1. Het algemene beeld dat uit vrijwel alle onderzoeken naar voren komt, is dat het doorlopen van een procedure voor partijen geen onverdeeld genoeg is. Dat geldt met name, maar niet uitsluitend, voor partijen die een procedure verliezen.
2. De vorm en inrichting van de procedure hebben onmiskenbaar invloed op de beleving van de procedurele rechtvaardigheid. Zie Van der Linden (2008), Prisma (2008), Euwema et al. (2007), Van Velthoven & Klein Haarhuis (2010), Eshuis (2009).
3. Er zijn verder duidelijke aanwijzingen dat de beleving van de procedurele rechtvaardigheid wordt 'gekleurd' door de uitkomst. Zie Schuyt et al. (1978), Sluijs et al. (2004), Klapwijk & Ter Voert (2009), Guiaux et al. (2009).
4. Onduidelijk is of het effect van de procedure op de rechtvaardigheidsbeleving asymmetrisch is, in de zin dat het voor verliezers sterker uitwerkt dan voor winnaars. Het onderzoek van Eshuis (2009) geeft slechts een zwakke aanwijzing in die richting.
5. De beschikbare studies geven betrekkelijk weinig inzicht in het relatieve belang van de elementen van de procedure. Uit het onderzoek van Eshuis (2009) blijkt weliswaar dat de kenmerken van de comparitie na antwoord bijdragen aan de beleving van voice en relational justice. En Van der Linden et al. (2009) maken aannemelijk dat toelichten en samenvatten door de rechter van het verloop van het geding positief worden gewaardeerd door de partijen en interrumpere negatief. Maar daarmee hebben we nog geen totaalbeeld.
De resultaten van Prisma (2002) bieden mogelijk meer houvast. Gevraagd naar het relatieve belang van de onderdelen van de procedure zetten respondenten de deskundigheid van de rechter op plaats één, gevolgd door de mogelijkheid om het eigen verhaal te doen op twee, de uitleg over de beslissing op drie en de informatievoorziening op vier. Die rangorde spoort met de bevinding van Prisma (2008) dat de hoven meer tevreden klanten hebben dan de rechtbanken. Partijen lijken meer gewicht toe te kennen aan de hoger ingeschatte deskundigheid en onpartijdigheid van de rechters bij de hoven dan aan de wat geringere mogelijkheden om het eigen verhaal te doen. Ook bij Sluijs et al. (2004) lijkt het erop dat de mate van tevredenheid het sterkst gecorreleerd is met onpartijdigheid en in mindere mate met voice en bejegening.
6. Zoals eigenlijk alle onderzoeken laten zien, wordt het eindoordeel van partijen en de acceptatie van de uitkomst in (zeer) sterke mate bepaald door de uitkomst. Partijen die winnen zijn in het algemeen tevreden, partijen die verliezen zijn in meerderheid ontevreden.

7. Er is vrijwel niets bekend over gedragseffecten. Het enige dat in dat verband kan worden opgemerkt is dat Eshuis (2009) geen significante samenhang heeft gevonden tussen de beleefde rechtvaardigheid (procedureel noch distributief) en de mate van naleving.
8. De resultaten van Van der Linden et al. (2009) en Eshuis (2009) suggereren dat aan het eind van een procedure een schikking gemiddeld minder wordt gewaardeerd dan een vonnis. Die bevinding staat haaks op de resultaten van ander onderzoek (Van Velthoven & Klein Haarhuis, 2010), waaruit blijkt dat overeenstemming in het algemeen tot hogere waarderingscijfers leidt dan een beslissing in een procedure. Mogelijk speelt hier een rol dat Van der Linden c.s. en Eshuis een zeer specifieke groep hebben gevolgd, te weten partijen die hun geschil daadwerkelijk aan een rechter hebben voorgelegd en zich al volledig hebben ingesteld op een beslissend oordeel. Wanneer in zo'n geval de rechter partijen alsnog met enige drang (of dwang) in de richting van een schikking stuurt, lijkt de rechtvaardigheidsbeleving daar niet mee gediend. Het heeft er de schijn van dat er dan twee verliezers zijn, in plaats van een verliezer en een winnaar.

Al met al kan op basis van bevindingen uit Nederlandse 'real world'-situaties worden vastgesteld dat distributieve rechtvaardigheid een aanzienlijk grotere rol speelt bij de beoordeling van procedures dan procedurele rechtvaardigheid. Tegelijk kan worden opgemerkt dat de bevindingen op een aantal punten onvoldoende informatie aandraagen om harde conclusies te kunnen trekken. Dat betreft onder andere de precieze interactie tussen distributieve en procedurele rechtvaardigheid en de effecten van de rechtvaardigheidsbeleving voor de naleving en de acceptatie van autoriteit.

Ook de vraag naar het relatieve belang van de verschillende elementen van de procedure kan niet met enige zekerheid worden beantwoord. Aan de hand van de resultaten kan wel een hypothese worden geformuleerd. Die hypothese luidt dat het voor een versterking van de rechtvaardigheidsbeleving van partijen vooral van belang is dat Justitie zich beijvert om het vertrouwen in de deskundigheid en onpartijdigheid van rechters en andere beslissers te bevorderen. Dat vereist waarschijnlijk een ander type maatregelen dan een training in bejegening en het sturen van informatiefolders. Gericht verder onderzoek naar het belang van procedurele rechtvaardigheid lijkt dan ook zeer gewenst.

5. Referenties

- Ambrose, M.L. & Arnaud, A. (2005), 'Are procedural justice and distributive justice conceptually different?', in: Greenberg & Colquitt (2005), p. 59-84
- Bies, R.J. & Moag, J.S. (1986), 'Interactional justice: communication criteria of fairness', in: Lewicki R.J., et al. (red.), *Research on negotiations in organizations*, Greenwich CT: JAI Press, vol. 1, p. 43-55
- Bos, K. van den, Vermunt, R. & Wilke, H.A.M. (1997), 'Procedural and distributive justice: what is fair depends more on what comes first than on what comes next',

- Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 72, p. 95-104
- Brennan, G. & Buchanan, J.M. (1985), *The reason of rules. Constitutional political economy*. Cambridge etc.: Cambridge University Press
- Brenninkmeijer, A.F.M. (2009), 'Een eerlijk proces', *Nederlands Juristenblad*, (84), p. 2050-2056
- Brockner, J. & Wiesenfeld, B.M. (1996), 'An integrative framework for explaining reactions to decisions: interactive effects of outcomes and procedures', *Psychological Bulletin*, (120), p. 189-208
- Cohen-Charash, Y. & Spector, P.E. (2001), 'The role of justice in organizations: a meta-analysis', *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, (86), p. 278-321 (plus erratum in (89) 2002, p. 1215)
- Colquitt, J.A. (2001), 'On the dimensionality of organizational justice: a construct validation of a measure', *Journal of Applied Psychology*, (86), p. 386-400
- Crombag, H.F.M. & Koppen, P.J. van (2010), 'Rechtvaardigheid', in: Koppen, P.J. van, et al. (red.), *Reizen met mijn rechter. Psychologie van het recht*, Deventer: Kluwer, p. 835-846
- Cropanzano, R. & Ambrose, M.L. (2001), 'Procedural and distributive justice are more similar than you think: a monistic perspective and a research agenda', in: Greenberg, J. & Cropanzano, R., *Advances in organizational justice*, Stanford CA: Stanford University Press, p. 119-151
- Doornbos, N. & Reijisen, P.P.M. van (2000), *De Geschillencommissie ziekenhuizen. Een eenvoudige procedure voor schadeclaims*, Den Haag: Koninklijke Vermande
- Eshuis, R.J.J. (2009), *De daad bij het woord. Het naleven van rechterlijke uitspraken en schikkingsafspraken*, Den Haag: Raad voor de rechtspraak, Research Memoranda, (5), nr. 1
- Euwema, M.C., Aaij, S.W.P., Landzaat, D. & Langen, J.W.E. (2007), 'De opmars van de interventie. Tevredenheid over interventies van de Nationale Ombudsman', in: *Werken aan behoorlijkheid. De nationale ombudsman in zijn context*, Den Haag: Boom, p. 225-247
- Friele, R.D., Ruiter, C. de, Wijmen, F. van & Legemaate, J. (1999), *De evaluatie van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector*, Den Haag: ZorgOnderzoek Nederland
- Greenberg, J. (1993), 'The social side of fairness: interpersonal and informational classes of organizational justice', in: Cropanzano, R. (red.), *Justice in the workplace. Approaching fairness in human resource management*, Mahwah NJ: Lawrence Erlbaum Associates, p. 79-103
- Greenberg, J. & Colquitt, J.A. (2005), *Handbook of organizational justice*, Mahwah NJ: Lawrence Erlbaum Associates
- Guiaux, M., Zwenk, F. & Tumewu, M. (2009), *Mediation Monitor 2005-2008. Eindrapport*, Den Haag: WODC, Cahier 2009-9
- Hauenstein, N.M.A., McGonigle, T. & Flinder, S.W. (2001), 'A meta-analysis of the relationship between procedural justice and distributive justice: implications for justice research', *Employee Responsibilities and Rights Journal*, (13), p. 39-56
- Klapwijk, A. & Voert, M. ter (2009), *Evaluatie De Geschillencommissie 2009*, Den Haag: WODC, Onderzoek en beleid 278
- Leventhal, G.S. (1980), 'What should be done with equity theory? New approaches to the study of fairness in social relationships', in: Gergen, K., et al. (red.), *Social exchange: Advances in theory and research*, New York: Plenum Press, p. 27-55
- Lind, E.A. & Tyler, T.R. (1988), *The social psychology of procedural justice*, New York: Plenum Press
- Lind, E.A., Kulik, C.T., Ambrose, M. & de Vera Park, M. (1993), 'Individual and corporate dispute resolution: using procedural fairness as a decision heuristic', *Administrative Science Quarterly*, (38), p. 224-251
- Linden, J. van der (2008), *Zitten, luisteren en schikken. Rechtvaardigheid en doelbereik bij de comparitie na antwoord*, Den Haag: Raad voor de rechtspraak, Research Memoranda, (4), nr. 5
- Linden, J. van der (2010), *De civiele zitting centraal: informeren, afstemmen en schikken*, Deventer: Kluwer
- Linden, J. van der, Klijn, A. & Tulder, F. van (2009), 'Meesterlijk gedrag: leren van compareren', *Rechtstreeks*, 2009, nr. 3
- MacCoun, R.J. (2005), 'Voice, control and belonging: the double-edged sword of procedural fairness', *Annual Review of Law and Social Science*, (1), p. 171-201
- Minekus, W. (2002), 'Over verliezers en zondebokken: procesbeleving en attributietheorie in het civiele recht', *Recht der Werkelijkheid*, 23(3), p. 13-40
- Prisma (2002), *Open voor publiek. Klantwaarderingsonderzoek in zes rechtbanken*, Amersfoort
- Prisma (2008), *Tevreden genoeg... Klantwaarderingsonderzoeken onder gerechten in de periode 2005-2007*, Utrecht
- Sanders, J. & Hamilton, V.L. (red.) (2001), *Handbook of justice research in law*, New York etc.: Kluwer Academic
- Schuyt, C.J.M., Jettinghoff, A., Lambregts, E. & Zwart, F. (1978), *Een beroep op de rechter. Een verkennend onderzoek naar de ervaringen van burgers met rechtspraak in het sociale-verzekeringsrecht, met name inzake de Ziektewet, de Werkloosheidswet en de Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering*, Deventer: Kluwer
- Sluijs, E.M., Friele, R.D. & Hanssen, J.E. (2004), *WKCZ klachtbehandeling in ziekenhuizen: verwachtingen en ervaringen van cliënten*, Den Haag: ZonMw
- Thibaut, J. & Walker, L. (1975), *Procedural justice. A psychological analysis*, Hillsdale NJ: Lawrence Erlbaum Associates
- Tyler, T.R. & Huo, Y.J. (2002), *Trust in the law. Encouraging public cooperation with the police and courts*, New York: Russell Sage Foundation
- Tyler, T.R. & Lind, E.A. (1992), 'A relational model of authority in groups', in: Zanna, M.P. (red.), *Advances in experimental social psychology*, San Diego CA: Academic Press, (25), p. 115-191
- Tyler, T.R. & Lind, E.A. (2001), 'Procedural justice', in: Sanders & Hamilton (2001), p. 65-92
- Velthoven, B.C.J. van & Klein Haarhuis, C.M. (2010), *Geschilbeslechtingdelta 2009. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*, Den Haag: WODC, Onderzoek en beleid 283