Hoe ontwerp je vertrouwen?

Research naar Ruimtelijke Rechtvaardigheid stuit op ruis, remmingen en regels.

Door Matthijs Bosman



Inleiding

[Er worden fictieve namen voor deelnemende gemeenten gebruikt. De echte namen zijn bij de redactie bekend.]

De inrichting van hoorzittingsruimtes, waarin bezwaarschriftprocedures tussen burger en overheid worden gevoerd, heeft invloed op het rechtvaardigheidsgevoel van burgers.
Experimenten met die inrichting worden beperkt door bureaucratie en de ambtenaren zelf, terwijl ruimtelijke interventies wellicht waardevolle veranderingen en informele interactie zouden kunnen stimuleren.

> *"Steeds minder burgers lijken overtuigd te zijn van de rechtvaardigheid van de overheid. Dat laten ze ook duidelijk merken, of het nu gaat om de toeslagenaffaire, de aanpak van klimaat verandering of de afhandeling van de aardbevingsschade in Groningen. Gevoelens van (on)rechtvaardigheid kunnen de aanzet geven voor verbeteringen en oplossingen, maar kunnen ook zuurstof geven aan verregaand wantrouwen en diepe onvrede. De gefnuikte rechtvaardigheidsgevoelens van burgers zien we dan ook doorwerken in de tevredenheid van burgers over het functioneren van de Nederlandse democratie. Eind 2019 was 81% daarover nog tamelijk of zeer tevreden, inmiddels is deze gedaald naar zes op de tien Nederlands, een daling die sterker is dan in andere EU-lidstaten en bovendien de sterkste in de afgelopen 10 jaar (Miltenburg et al., 2022)." (1)*

Deze observatie komt uit het artikel 'Werken aan een rechtvaardige overheid' (van Ravenzwaaij et al., 2023) en is een belangrijke drijfveer van ons onderzoek 'Ruimte tussen de Regels'. Met een multidisciplinair team bestaande uit juristen, journalisten, een kunstenaar en een filosoof (2), onderzoeken we op wetenschappelijk, filosofisch, organisatorisch en artistiek vlak hoe de fysieke ruimte kan bijdragen aan de ervaring van de rechtzoekende burger. (Design of Justice)
Kan de fysieke inrichting van een zittingsruimte binnen alle noodzakelijke veiligheidsnormen eraan bijdragen dat ambtenaren zich goed voelen in hun rol en dat de burger zich gehoord voelt?

> *"Dat klinkt misschien soft, 'zich gehoord voelen', maar het is onze ervaring dat veel mensen in hoger beroep gaan omdat ze zich niet gehoord voelen. Niet zozeer omdat ze de beslissing onjuist vinden, maar omdat ze het gevoel hebben dat er niet naar hen is geluisterd."*
> *(Freeke en Monster, 2020) (3)*

In ons onderzoek speelt het fenomeen Procedurele Rechtvaardigheid daarom een grote rol. Procedurele Rechtvaardigheid stelt de vraag of de procedure als rechtvaardig wordt ervaren. Voelt de burger zich betrokken door de aanwezigen in de juridische behandeling van diens zaak? Heeft de burger het gevoel dat er naar argumenten geluisterd wordt, dat de betrokken ambtenaar zich heeft verdiept in het dossier en dat deze kennis van zaken heeft?
Kennelijk staat iets wat in eerste instantie soft of minder belangrijk klinkt, in directe verbinding met de hoeveelheid vertrouwen die burgers hebben in de rechtstaat nadat ze verwikkeld zijn geweest in een juridische procedure met de lokale overheid. Als de fysieke vorm van de zittingsruimte daar in positieve zin iets aan kan veranderen, moeten we die kans niet laten liggen.

De ‘onttovering’ van de zittingsruimte

Aan het begin van de twintigste eeuw formuleert de socioloog Max Weber de basis van de theorie rondom bureaucratie. (4) Hij gebruikt als eerste de term ‘onttovering’ om er de tijdsgeest mee te omschrijven; een tijd van industrialisatie waarin in eerste instantie religie de magie afwijst. Toverij heeft geen invloed meer, alleen Gods meerdere eer en glorie tellen. Vervolgens wordt religie op haar beurt afgewezen door de wetenschap. Alles, ook wat men nog niet begrijpt, zou rationeel te doorgronden en te verklaren zijn. Met dezelfde principiële, kille houding dient volgens Weber ook naar het ambtelijke apparaat gekeken te worden. De ambtenarij moet uitblinken in voorspelbaarheid, formalisering en op regels gebaseerde besluitvorming. Zo lang de ene burger namelijk wel op een luisterend oor kan rekenen en de andere niet, of de ene ambtenaar uit empathie meesnikt met de burger en de ander onverstoorbaar blijft, is er geen sprake van onpartijdige rechtmatigheid. Ook de zittingsruimte valt ten prooi aan deze opvatting. De ruimte dient neutraal en voor iedereen even comfortabel te zijn, dat zou de rechtmatigheid ten goede komen. Tot op de dag van vandaag wordt er op deze manier naar de zittingsruimtes gekeken, met daarbij steeds meer oog voor de veiligheid van de ambtenaar. Maar wie heeft al die jaren bepaald wat een neutrale inrichting is? Is het niet paternalistisch dat de overheid op eigen houtje heeft besloten hoe een ruimte neutraal wordt ingericht? Zou je het niet zelfs als een houding van superioriteit kunnen zien dat de burger, de andere grote gebruiker en uiteindelijk de eigenaar van deze ruimte, niet medeverantwoordelijk is geweest voor het vaststellen hoe die neutraliteit er dan uitziet? En vraagt het gevoel van veiligheid van een burger om dezelfde ruimtelijke ingrepen als dat van een ambtenaar?

Een vijfde pijler van rechtvaardigheid

Er zijn in de literatuur vier theoretische vormen van rechtvaardigheid benoemd, waarvan ik er hierboven al een heb toelicht. Naast de Procedurele Rechtvaardigheid wordt er nog onderscheid gemaakt tussen *Interactionele* Rechtvaardigheid, over de omgang met elkaar en de wijze waarop we de ander benaderen. *Distributieve* of verdelende rechtvaardigheid gaat over de vraag wie wat krijgt en of ieder zijn deel wel krijgt. *Retributieve* Rechtvaardigheid gaat zowel over straffen en de legitimatie daarvan, zoals het compenseren van geleden schade of het aanbieden van een excuus. (Brenninkmeijer, 2011). (1)

Halverwege dit onderzoek vroegen filosoof Tim Outshoorn en ik ons af of hier niet een categorie ontbreekt. Of het niet hoog tijd wordt om aan deze vier pijlers een vijfde toe te voegen.
Ruimtelijke Rechtvaardigheid - over de manier waarop mensen de fysieke ruimte ervaren waarbinnen procedures worden uitgevoerd en of de moeite die partijen ieder hebben moeten doen om er te komen vergelijkbaar is (de moeitebalans). Want waar de ambtenaar met een druk op de liftknop een vertrouwde zaal binnenwandelt met de thee in eigen mok in de hand, heeft de burger na het wachten op de oppas misschien wel door de regen gefietst naar een nog vreemde plek waar een nog onbekende procedure plaats zal vinden die diens lot bepaalt.
Ruimtelijke of Spatiële Rechtvaardigheid zou de vraag moeten stellen of de zittingsruimte voor alle betrokkenen in gelijke mate heeft bijgedragen aan het gevoel van gelijkwaardigheid, neutraliteit en veiligheid en of de procedure in die zin ‘rechtstaatwaardig’ was.

Onverschilligheid

“Het was oké.”
“Ik vond de ruimte wel prima”
“Wat we nodig hadden, was aanwezig”…

De eerste stap in ons onderzoek diende om te ontdekken wat de burger op dit moment eigenlijk zelf vindt van de zittingsruimte waarin diens zaak behandeld wordt. De betrokken studenten van de bacheloropleidingen Rechten en Sociaaljuridische dienstverlening aan de Hogeschool van Amsterdam woonden tientallen zittingen bij in de gemeentehuizen van de drie deelnemende gemeenten, A-burg, B-dijk en C-dam, als een soort nulmeting. Hoe kijkt men nu, nog zonder enige ruimtelijke veranderingen, aan tegen de ruimte waar de procedure plaatsvond?
De praktijk wijst uit dat rechtzoekenden zich relatief onverschillig uitlaten over de neutrale ruimtes waarin ze worden ontvangen voor de behandeling van hun zaak. Wanneer hiernaar gevraagd wordt, geeft het merendeel aan dat ze de ruimte gewoon voldoende vinden en dat ze deze verder vooral op functionaliteit beoordelen… Daar ga je met je ‘ruimtelijke interventies die juist waardevolle veranderingen en informele interactie kunnen stimuleren.’

Maar het is een misvatting om hieruit alsnog op te maken dat de fysieke ruimte voor een hoorzitting er niet toe doet. Wanneer dat zo zou zijn, kunnen alle zorgvuldig ingerichte, vergroende, akoestisch geoptimaliseerde flex-pleinen in gemeentelijke stadswinkels ook direct worden vervangen door raamloze, TL-verlichte lokalen zonder opsmuk. De meeste burgers komen hooguit een keer in hun leven op een conflictueuze manier in contact met hun (lokale) overheid en tóch wordt er vaak voor gekozen om deze sociaal-relevante momenten in ‘asociale’ ruimtes te laten plaatsvinden.


Zittingsruimte Sociaal domein B-dijk


Zittingsruimte Publiek - en Sociaal Domein C-dam

Uit de onverschilligheid van de burger die blijkt uit de interviews in onze nulmetingen zou je juist kunnen opmaken dat er een zeldzame kans is gemist door de overheid om de burger te verrassen met een emancipatoire ruimte.

Ruis, remmingen en regels

We waren enkele maanden bezig met ons onderzoek en tot dan toe hadden we op de bereidwillige deelname van de drie gemeenten kunnen rekenen. De praktijk was dat de juridische afdeling haar zittingenrooster mailde naar de Hogeschool van Amsterdam en dat van daaruit een groepje studenten naar de zitting werd gestuurd om die bij te wonen en alle betrokken achteraf te interviewen. Maar daar wilden wij het als multidisciplinair ontwerpend onderzoeksteam niet bij laten.

De eerste gesprekken over een tweede meting met een alternatieve inrichting, vonden plaats en de betrokken ambtenaren slaagden er over het algemeen redelijk in om met optimisme en welwillendheid naar onze voorbeelden te luisteren. Met enige voorzichtigheid bleven we de ambtenaren mogelijkheden voeren en toelichten hoe bijvoorbeeld het aan de burger overlaten van de keuze voor de zitplaats, bij kan dragen aan de emancipatie van die burger in een ongelijke situatie.



Impressie van een ander soort zitplaats, waar de burger voor kan kiezen bij aanvang van de zitting.

We vertelden hoe een zachter, menselijker en vooral groener interieur, de mens anders stemt omdat het groen van planten een herstellende werking zou hebben op ons brein (5) en maakten collages van de mogelijkheden om onze ideeën zo helder mogelijk over te brengen.



Impressie van een zachter, menselijker interieur

In gemeente B-dijk komt het gesprek al vrij snel op veiligheid. De veiligheid van ambtenaren wel te verstaan. Enkele jaren geleden is er een burger geweest die tijdens een gesprek met een mes is gaan zwaaien. Dat incident heeft de betrokkenen en hun collega's begrijpelijkerwijs niet koud gelaten. Nu, zoveel tijd later, lijkt de posttraumatische stress nog steeds voelbaar te zijn bij sommigen van hen. Ondanks de vele fysieke en protocollaire maatregelen die sindsdien zijn genomen in de vorm van bewaking, gesloten afdelingen, camera's, hindernissen boven en onder het bureau waardoor dit minder makkelijk 'overklimbaar' is en mobiele noodknoppen, overheersen bij sommigen nog altijd de gevoelens van dreiging van een mogelijke escalatie.
Met gemeente C-dam is het om weer andere redenen zelfs lastig in contact blijven. Er wordt steeds terughoudender gereageerd op onze voorstellen om zittingen bijvoorbeeld eens in de trouwzaal van het prachtige gemeentehuis te houden of om zittingen op locatie te organiseren zodat de eerder benoemde moeitebalans gelijker kan worden getrokken. Eén van de problemen waar we bij alle betrokken gemeenten op stuiten, is dat de zittingsruimtes vaak door meerdere afdelingen worden gebruikt. Er zijn (gelukkig) niet dagelijks bezwaarprocedures tussen burger en overheid in een gemeente en daarom is ervoor gekozen om de kamers en zaaltjes ook te benutten voor gesprekken die bijvoorbeeld de afdeling Werk en Inkomen met burgers voert. In C-dam wordt ons verteld dat zij één zittingsruimte hebben waar zowel procedures binnen het publieke als het sociale domein moeten worden gevoerd. Ze delen deze ruimte met de afdeling openbare orde en veiligheid, wat inhoudt dat bij incidenten deze kamer het coördinatiecentrum is. B-dijk doet er nog een schepje bovenop; in het ontwerp van hun nieuwe 'Stadswinkel' werd de zittingsruimte in eerste instantie volledig vergeten. Er is natuurlijk niets mis mee om zuinig om te gaan met ruimte en deze te delen, maar in dit geval betekent het ook dat elke ruimte na afloop van de zitting die wij willen monitoren voor ons onderzoek, weer teruggebracht moet worden in de oorspronkelijke staat. Weg dus met die picknicktafel en succes met het opvouwen van de gordijnen.
We worden inmiddels nog maar mondjesmaat teruggebeld voor vervolgafspraken. De nadruk ligt op hoe onze ingrepen het zicht op een onverhoopte uitbarsting van een burger kunnen ontnemen. Of dat

er met een koffiekopje gegooid kan worden en nog harder met een plantenpot. Het gaat over ambtenaren die een zitting op zichzelf soms al moeilijk genoeg vinden, en met experimenteel geluid op de achtergrond misschien nog veel moeilijker. We horen over juristen van de gemeente die hun handen al vol hebben aan onze studenten die de zitting observeren. Over gastheren en gastvrouwen in dienst van het gemeentehuis die eigenlijk gewoon bewakers zijn. En het gaat over burgers die soms dusdanig gespannen zijn rondom hun zitting dat ook zij er liever niemand bij hebben.
Maar net als we denken dat elke beer inmiddels wel op de spreekwoordelijke weg is gezien, pakt gemeente A-burg door. Ze vinden de data die we hebben opgehaald en gepresenteerd aan de hand van de nulmetingen zeer interessant. Met name de informatie over hoe de burger de zitting ervaart, smaakt naar meer. Daarnaast is A-burg zeer gemotiveerd om de oordelen die uit de metingen zijn gerold, te verbeteren.

De waarde van ontwerpend onderzoek en een spetterend spiegelei

Bij het beïnvloeden van een ruimte door middel van een fysieke interventie, een tastbare ingreep in de inrichting, dient niet alleen rekening gehouden te worden met technische uitvoerbaarheid. Ook de diversiteit aan gebruikers van de zittingsruimte, het beoogde effect op de burger en de ambtenaar en de draaglijkheid van de verandering die we aanbrengen, spelen een grote rol. In tegenstelling tot rechtszalen, is bij zittingsruimtes het interieur niet aan regels gebonden. Het feit dat er in theorie dus zoveel kan, maakt deze gemeentelijke, juridische laag ook tot de ideale sector om in te experimenteren op dit gebied. Het gaat in die zin niet eens altijd om wat we ontdekken over het design van een ruimte en de invloed ervan op mensen. In mijn ogen gaat het veel meer om de gesprekken die we, onderweg naar dat design, hebben kunnen voeren met de medewerkers van de gemeente. De winst zit in hoe we als onderzoekers via een zijdeur de organisatie binnenkwamen en hoe we, zonder tussenkomst van een pr-afdeling en zonder enig blad voor de mond, met elkaar hebben gesproken over de dagelijkse realiteit op de juridische afdelingen van Nederlandse gemeenten. Over de trieste gevolgen van de zogenoemde verhuftering in onze samenleving en waar soms de terughoudendheid vandaan komt om maatwerk, het ambtelijke toverwoord, te leveren.
Daarbij is het gezamenlijk mogelijk maken van de interventies die wij binnen ons onderzoek willen realiseren, een lakmoesproef voor de betrokken gemeente. Ons ontwerpende onderzoek heeft in enkele gevallen, meer nog dan inzicht in het effect van ruimtelijke interventies, aangetoond dat een juridische afdeling soms helemaal niet is uitgerust om tijdelijk ruimtelijke wijzigingen mogelijk te maken. Het toonde aan dat bepaalde, rigide regels zelfs ooit uit angst zijn ingesteld en nu niet meer lijken te kunnen worden losgelaten. Daar tegenover staat dat ons ontwerpende onderzoek ook een graadmeter is van positiviteit en vertrouwen. Het toont aan dat er bereidheid is om in de spiegel te kijken, getuige het enthousiasme onder alle gemeenten om deel te nemen aan de nulmetingen. Maar bovenal bevestigt het ontwerpende onderzoek dat daar waar vertrouwen heerst, het experiment met open armen tegemoet wordt getreden: een zogeheten ‘deugdzame cirkel’. En via dat vertrouwen in het experiment komt ik weer terug bij de gemeente A-burg. Onze ingreep moest enerzijds voldoende opvallen om een verschil te kunnen maken in de beleving van de ruimte, maar mag aan de andere kant de zitting niet hinderen. Om enig houvast te hebben in de schier eindeloze hoeveelheid mogelijkheden als het op ruimtelijke experimenten aankomt, hebben we als onderzoeksteam besloten dat we verschillende zintuigen willen aanspreken. We ontwierpen een interventie met effect op geur, een op geluid en een interventie op gebied van stoffering, dus met een effect op de tast, maar vooral op de visuele gemoedsrust van de burger vanwege het gebruik van zachte, ontspannende materialen zoals gordijnen, planten en kussens. Het audio experiment had voor ons gevoel de minste voeten in de aarde, dus realiseerden we dat als eerste. De gemiddelde lengte van een zitting bleek zelden meer dan een uur te zijn, daarom werd onze soundtrack ‘Music for Hearingrooms’ 60 minuten lang met als basis Alpha golven, gecombineerd met ASMR (Autonomous Sensory Meridian Response, geluiden die een fysiek gevoel van rust en voldoening veroorzaken) (7)

Het wordt een rustgevende, subtiele soundtrack waarin geluid in een laag tempo, ongeveer om de 7 minuten, wordt afgewisseld met evocatieve geluidsfragmenten.
Het eerste fragment dat in de verte door de aanhoudende tonen heen komt, is een buitenlandse omroepstem op een treinstation, die je als het ware helpt bij het mentaal verlaten van de plek als je dat zou willen. Verderop in de soundtrack gaan we ervan uit dat de deelnemers wel wat op hun gemak zullen zijn geraakt en een ontspannen ritme begeleidt hun gewenning aan de plek. Een volgende aanvulling op het achtergrondgeluid zou een gevoel van huiselijkheid kunnen oproepen, zwakke geluiden uit de keuken en het spetterende geluid van een ei in de koekenpan kondigen de afronding van het gesprek aan. Music for Hearingrooms, wat wij ook weleens Hoorzitting FM noemen, eindigt met de Deltagolf, onder de 4 Hertz – een nog diepere rust die de deelnemer wellicht helpt om de zitting zeer ontspannen af te sluiten. De geluidsapparatuur wordt geïnstalleerd en de eerste zittingen vinden plaats met de soundtrack op de achtergrond. De reacties zijn zoals verwacht zeer uiteenlopend.
'Mag die afzuigkap uit?!' Er zijn ambtenaren die, nog voor de zitting goed en wel begonnen is, aangeven dat de audio moet stoppen. Het komt meerdere malen voor dat het audio experiment irritatie oproept bij de aanwezigen en daarom voortijdig wordt beëindigd. Het interessante is overigens dat een gedeeld ongenoegen, of minder negatief, gedeelde aandacht voor de interventie, ook tot een vorm van verbinding kan leiden tussen burger en ambtenaar. Je blijkt plotseling wél iets met elkaar gemeen te hebben. Er zijn gelukkig ook deelnemers die het experiment positief beoordelen. Een mevrouw merkte zelfs op dat het achtergrondgeluid haar in momenten van ongemakkelijke stiltes tijdens de hoorzitting, 'houvast bood'. Een ambtenaar benoemde specifiek de positieve werking van het geluid als gespreksonderwerp dat alle aanwezigen in het begin van de procedure even gezamenlijk bezighield. Een andere juridische professional vroeg zich af of andere muziek misschien beter was geweest. In een zeer theoretische setting paste het experiment niet maar opmerkelijk genoeg was de aanwezige audio in een ongemakkelijke, vijandige setting wél prettig…
Afgezien van de keren dat even niemand leek te weten waar de audioapparatuur was omdat deze, voortbewogen door de bureaucratie, op eigen kracht door het gemeentehuis leek te dwalen, vonden er meer dan 10 zittingen plaats met Hoorzitting FM. Er werd enkele keren positief gereageerd maar de muziek werd ook enkele keren uitgezet op verzoek van een van de aanwezigen.

Kussens, gordijnen en de geur van empathie

Zoals we geluid aangrepen om de beleving van een zittingsruimte te beïnvloeden, pakten we ook de inrichting van een kleine ruimte aan waarin procedures plaatsvinden omtrent het sociale domein, dus alles wat te maken heeft met de zorg en ondersteuning van burgers. In dit domein vinden ook de meest emotionele gesprekken plaats, omdat de uitkomsten van deze procedures burgers soms rechtstreeks in de portemonnee raken. De ruimtes hiervoor zijn uit veiligheidsoverwegingen zó klein en volgebouwd dat er soms zelfs procedures moeten worden uitgesteld omdat niet alle personen die aanwezig dienen te zijn bij de behandeling van een zaak, tegelijk in de ruimte passen.
Bij deze interventie kiezen we ervoor om de ruimte te stofferen met lange gordijnen in een lichte, neutrale kleur en bijpassende kussens in alle stoelen te leggen. We plaatsen een grote plant en verwijderen oude schermen die wellicht in de Coronatijd in deze ruimte nut hadden, maar nu al lang niet meer. Na de installatie kunnen de metingen ook in deze getransformeerde ruimte van start. Tenminste, dat dachten we. We krijgen het bericht, twee dagen na het aanbrengen van onze complete inrichting, dat alles uit de ruimte verdwenen is. Ook hier speelt de bureaucratie ons parten, iemand heeft namelijk besloten dat alle objecten voor een tweede keer brandwerend geïmpregneerd dienen te worden. Daarnaast was er vergeten om de collega's van Werk en Inkomen te informeren, die ineens onaangekondigd in een soort tiny natuurtint-lounge hun werk moesten doen. Maar het interieur kwam weer terug en werd na impregneren precies geïnstalleerd zoals wij dat in eerste instantie ook hadden gedaan, dit keer met medeweten en goedkeuring van de andere gebruikers van de zittingsruimte.



Filosoof Tim Outshoorn impregneert een kussen in een zittingsruimte met een brandvertragend product.

Een vergelijkbaar proces had plaats bij de installatie van de geurinterventie. Voor het onderzoek schaften we een professionele geurdispenser aan die bestemd is voor de Retail sector. Met behulp van een uitgebreid aansturingssysteem bepaal je precies op welke dagen, welke tijdstippen en met welke intensiteit, een geur in de ruimte wordt verspreid.

> *"Je reukzin en je brein zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Je ruikt namelijk niet met je neus, maar met je hersenen. Geur wordt via signalen doorgestuurd naar de hersenen, waar het verwerkt wordt in het hetzelfde gebied als emoties. Daardoor is onze reukzin nog meer dan andere zintuigen met emoties en herinneringen verbonden.*
> *De reuk stimuleert het geheugen gemakkelijker dan andere zintuigen. Dat heeft ook de Amerikaanse psychologe Rachel Herz van de Brown-universiteit aangetoond.*
> *Reukzin is dus heel belangrijk. Je kunt geuren daarom ook op een positieve manier inzetten, bijvoorbeeld om een bepaalde mindset of stemming te creëren."* (6)



Impressie van Eau d'empathie in een flacon

Het gaat in een zitting natuurlijk om zaken als correcte bejegening, voorspelbaarheid en heldere informatie. Toch wil dat niet zeggen dat de persoon achter de feiten altijd buiten beeld moet blijven. Zowel voor de burger als voor de ambtenaar geldt dat er buiten de rol die men heeft in de procedure, ook gewoon een mens aan tafel zit. Iemand die wellicht een beslissing moet accepteren die zware gevolgen heeft voor de nabije toekomst, of iemand die bij een juridische beslissing moet blijven terwijl duidelijk is dat de ander daardoor in de problemen komt. Zonder dat de gelijke behandeling in het geding komt, kan meer empathie voor elkaar in deze situatie een groot verschil maken. We besloten dat we met deze geurdispenser 'Eau d'empathie aan de zittingsruimte toe wilden voegen. Een aroma dat er wellicht aan bijdraagt om je in de ander te verplaatsen.
De geur is onder andere opgebouwd uit Neroli (bloesem van sinaasappel, kan helpen ontspannen), Heliotroop (bloemige geur die in verband wordt gebracht met positiviteit en vreugde), Ceder (zou een gevoel van liefde en warmte oproepen) en Muskus (een ingrediënt dat vaak geassocieerd wordt met onbewuste gevoelens van comfort en herinnering.)



Installatie van de industriële geurdispenser in de zittingsruimte

Pleidooi voor vertrouwen in het onverwachte

Natuurlijk moet gezegd worden dat er binnen ons gemeentelijke, juridische systeem ook heel erg veel goed gaat. We leven in een land met weinig tot geen corrupte ambtenaren, redelijk transparante procedures, ruimte voor bezwaar en voor kritische tegenmacht. En er zijn zeker zaken waarbij er voor de ambtenaar simpelweg geen andere mogelijkheid overblijft dan terugvallen op discipline en strenge handhaving.
Maar Nederland is een welvarend, democratisch land, waar persoonlijke vrijheid voor het merendeel van de mensen even gewoon is als koel, schoon drinkwater uit de kraan.
Hoezeer er ook met volle teugen van zowel water als vrijheid wordt genoten, het vertrouwen van de bevolking in de rechtstaat neemt gestaag af. Langzaam maar zeker verhardt het maatschappelijke debat en verschansen meer en meer mensen zich in een bastion van eigen gelijk.
Kun je stellen dat de burger en de ambtenaar soms getraumatiseerd raken door contact met elkaar?
Helaas, ik denk dat dat gebeurt, velen zullen het beamen.
En wat doe je met de angsten die daaruit voortkomen?
Er zijn belangrijke stappen die gezet kunnen worden, bekend uit de traumaverwerking. Het begint bij het vermijden van stress. In onze verkennende gesprekken bleek maar al te vaak dat er eigenlijk te weinig tijd wordt gegeven aan de betrokken ambtenaar om een zaak goed te behandelen. Daar is vanuit de overheid iets aan te doen, de tijdsdruk moet omlaag.
Een ander onderdeel van het herstel is om stapsgewijs de confrontatie aan te gaan met zaken die herinneren aan wat er gebeurd is. Oftewel laten we het contact tussen ambtenaar en burger net zo lang herhalen, repeteren, bijschaven en vormgeven, tot het voor geen van beide partijen meer schadelijk is. Tot het juist bijdraagt aan het vertrouwen in de rechtstaat.
Daar is moed voor nodig. Ik kwam tot de volgende stelling, of eigenlijk meer een aanmoediging:

Dat men verwacht te wantrouwen
Vraagt om vertrouwen in het onverwachte.
We ontwierpen hiervoor ook al een mogelijke vervolgstap, die we na afsluiting van deze fase graag zouden willen realiseren. De ‘Rechtsgang’, een alternatieve in- en uitgang voor zowel ambtenaar als burger, te plaatsen voor de entree van elke hoorzittingsruimte bij dossiers die zich ervoor lenen, uiteraard. In die Rechtsgang zijn beide partijen voor even gelijk. Is er gelegenheid om empathie op te bouwen en om letterlijk eens in de spiegel te kijken. Om naar Hoorzitting FM te luisteren, om welkom te worden geheten of na te praten en om samen broodnodige rust te vinden met behulp van ingrepen

die er veel makkelijker kunnen worden gerealiseerd dan in de zittingsruimte zelf. Ingrepen die ook eens uit de koker van de burger kunnen komen. Het zou in mijn ogen een versterkende uitwerking hebben op de kwetsbaarheid die de meeste zittingen kenmerkt. Maar ja, of er genoeg vertrouwen heerst om het uit te proberen?



Ik verwacht niet dat we tot de inzichten in deze tekst gekomen waren als we bij de gemeente binnen waren gestapt met een rijtje interviewvragen voor de juridische afdeling. Een ontwerpend, makend proces brengt je zoveel verder, al is het maar omdat je als nieuwsgierige ontwerper toch meer naast de ambtenaren en de burgers staat dan er tegenover.
Woorden die ik al heel lang koester van Kurt Lewin (8), grondlegger van de sociale psychologie aan het begin van de 20e eeuw, blijken ook nu weer waar te zijn:

'If you want truly to understand something, try to change it'

Over Matthijs Bosman (Eindhoven, 1976) www.matthijsbosman.nl

Een grensverleggende kunstenaar en innovator die laat zien hoe de vrije denkwijze van kunstenaars een onmisbare kracht is in een wereld waar creativiteit en innovatie elkaar moeten versterken. Ontdek hoe kunst niet alleen inspireert, maar ook het denken buiten de gebaande paden stimuleert. Bosman is Artistic Researcher bij het lectoraat Designing Journalism van Fontys Hogescholen en Speculative Designer bij de Fontys Academy for the Creative Economy. Hij werkt daarnaast aan uiteenlopende kunstprojecten, geeft lezingen en ontwikkelt out-of-the-box strategieën. Tevens draagt hij als adviseur van het Amsterdams Fonds voor de Kunst bij aan het kunstklimaat van de stad. (9)

Noten:

1 Artikel 'Werken aan een rechtvaardige overheid' Ravenzwaaij, Cordeweners, Fajgenblat, Hornis. 2023 Publicatie-nr. 23407565 Kennisbank Openbaar Bestuur.

2 Onderzoeksteam: Arnt Mein – Lector Legal Management HvA, Danielle Arets – Lector Designing Journalism Fontys B-dijk, Tim Outshoorn – filisofisch researcher, Matthijs Bosman – artistic researcher. Diverse studenten Legal Management HvA verrichten interviews met de deelnemers aan de procedures.

3 Artikel 'Design of Justice - Over het ontwerp van de zittingszaal' Mr. K. (Klaartje) Freeke en mr. W. (Wikke) Monster. 2020 Boom Strafblad nr. 6 blz 296 – 299

4 Venster 'Max Weber – Entzauberung der Welt' Dr. Patrick Dassen. Humanistische Canon, lemma Secularisering. https://humanistischecanon.nl/venster/secularisering/max-weber/

5 Handreiking Stress-sensitief inrichten Casus spreekkamers JGZ door Studio Sociaal Centraal
- Mochizuki-Kawai, H., Matsuda, I., & Mochizuki, S. (2020). Viewing a flower image provides automatic recovery effects after psychological stress. Journal of Environmental Psychology, 70, 101445.
- Lee MS, Lee J, Park BJ, Miyazaki Y. Interaction with indoor plants may reduce psychological and physiological stress by suppressing autonomic nervous system activity in young adults: a randomized crossover study. J Physiol Anthropol. 2015 Apr 28;34(1):21.

6 'Dit doet geur met ons brein' Psychologie magazine - 5 maart 2021 www.rachelherz.com

7 More than a feeling: Autonomous sensory meridian response (ASMR) is characterized by reliable changes in affect and physiology – Poerio, Blakey, Hostler, Veltri. (2018) https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0196645

8 Field Theory in Social Science, selected theoretical papers by Kurt Lewin – University of Michigan (1951)

9 Uit: Kunstenaars kunnen alles maken – Matthijs Bosman. Studium Generale TU Eindhoven 2025