

Tegen de 'verklachting'

Eric van de Luijtgarden

De maatschappij verandert gestaag in een klachtensamenleving. De verbinding tussen mensen staat op spanning en dat is niet goed voor onze maatschappij. Eric van de Luijtgarden schenkt in deze bijdrage aandacht aan twee mogelijke oplossingsrichtingen tegen de 'verklachting': *preventive law* en de daarvoor noodzakelijke normatieve professionalisering van juristen en klachtbehandelaars.¹

Er wordt geklaagd over het weer, over de coronamaatregelen, over de voetbalcompetitie, over de formatieonderhandelingen, over de pakketbezorging, over de eindexamens, over de huizenmarkt, over de schending van privacy, en ga zo maar door. Burgers hebben sterker dan ooit het gevoel dat ze hun ongenoegen niet zelf behoren te verwerken, maar ergens mogen, ja moeten neerleggen, vaak bij een klachtenfunctionaris of klachtenloket. In bijna alle sectoren van de samenleving is er de mogelijkheid tot klagen. Ik noem dat 'verklachting' van de samenleving. Dat het een maatschappelijk fenomeen is, blijkt alleen al uit de populariteit van tv-programma's zoals De rijdende rechter, Kassa, Radar en Max Meldpunt en het feit dat dit tijdschrift bestaat. Dat burgers graag en veel klagen blijkt bijvoorbeeld uit het recordaantal klachten over eindexamens dit jaar (bijna 210.000) of privacyschendingen (toename van zestig procent van klachten bij de Autoriteit Persoonsgegevens).² Vaak zijn er juristen bij betrokken, want deze zijn steeds meer nodig om burgers bij te staan en de toenemende complexiteit van klachtenregelingen te duiden.

Voor juristen (klachtbehandelaars) is het daarmee een goede tijd, zo lijkt het althans. Er wordt volop geklaagd en de klagende burger heeft hun hulp nodig. Dat dit niet altijd goed uitpakt blijkt uit het feit dat ondanks talloze initiatieven de toegankelijkheid van het (klacht)recht te vergroten, er toch nog steeds sprake is van lange wachttijden, onbegrip over de regels, rechtsvervreemding en in sommige gevallen zelfs klassenjustitie.³ De druk op alle vormen van geschillenregulering neemt toe, zeker ook bij klachtprocedures, vanwege de (vermeende) laagdrempeligheid.⁴

De burger heeft het gevoel dat het recht hem mogelijkheden biedt om zijn ongenoegen te uiten. Het is immers zo dat hoe complexer, meer en groter de vragen zijn die op ons afkomen, des te meer we leunen op het recht.⁵ Deze wereld vol procedures is echter vaak ingewikkeld en doet de burger duizelen. Dat uit zich onder andere in onbegrip over de klachtprocedures en het recht.⁶ De moderne burger googelt daarnaast ook en ziet meer wegen om het eigen gelijk te claimen via online procedures, sociale media, de politieke arena of de gang naar de gewone rechter.⁷

Als u dit zo leest, dan lijken we regelrecht af te koersen op een totaal gejuridiseerde samenleving, waarin complexe vragen centraal staan en individueel je gelijk halen belangrijker lijkt dan samen te werken aan een solidaire en goede wereld. Een wereld geleid door juristen en conflicten, is een 'verklachte' wereld. De vraag in deze bijdrage is: wat kan daar tegenover worden gezet?

Preventive law

In Nederland is sinds enige tijd een beweging gaande onder de naam *preventive law*.⁸ Deze beweging bepleit hulp van juristen aan (klagende) burgers vóór een juridisch conflict is ontstaan. De meeste problemen die burgers ervaren en die via het recht opgelost worden, zijn problemen die in de kiem hadden kunnen worden gesmoord, mits juristen er op tijd bij waren geweest om zaken juridisch te duiden en burgers of bedrijven bij te staan. De focus van de preventive-lawbeweging ligt op de juridische gezondheid van burgers en bedrijven en daarmee op de mogelijkheid dat burgers en bedrijven zelf de regie behouden over hun eigen leven.⁹ Juridische gezondheid is een

tamelijk onbekend fenomeen, zeker voor juristen. Zij zijn immers opgeleid in conflicthantering en conflictoplossing, hulp en bijstand voor juridisch 'ongezonde' situaties. Mensen die nog helemaal geen juridisch probleem hebben, zijn doorgaans niet interessant voor juristen. Dat is gek, alsof een arts die je om gezondheidsadvies vraagt zegt: wacht eerst totdat u echt ziek bent, dan praten we verder. De preventieve-lawbeweging probeert dit denken te kantelen. De filosofie is simpel: zoals we liever een arts raadplegen om gezondheidstips te krijgen om ziekten te voorkomen, zo zien we ook liever een jurist om te voorkomen dat we een klachtenprocedure of een rechtszaak zouden moeten beginnen.

Dit is echter niet de realiteit. Zoals gezegd, juristen komen pas in stelling als er (een begin van) een conflict is, een klacht is ingediend of een rechtszaak is begonnen. Alle goede initiatieven ten spijt, werken juristen zelden met cliënten die überhaupt (nog) geen probleem hebben. Er is een bijna klassieke tegenstelling in beroepsopvattingen. Het traditionele juridische oplossingsgerichte denken laat zich door twee elementen karakteriseren, namelijk:

- de tendens de zaak pas aan te pakken als een probleem (geëscaleerd) is;
- de oplossingen te zoeken binnen het kader van het recht.

En de preventieve aanpak staat voor:

- een brede (niet per se juridische) kijk op de leefsituatie van de burger;
- het verlenen van juridische diensten zonder dat daar een juridische aanleiding voor is.

Dat vraagt uitleg. Grofweg kan de juridische dienstverlening in vier fasen worden onderscheiden:

- 1 bevorderen van de juridische gezondheid;
- 2 vermijden van conflicten;
- 3 beheersen van conflicten;
- 4 conflictbeslechting.¹⁰

De laatste fase blijkt de meeste aandacht te krijgen. We praten hier echt over de conflictfase (of de klachtfase).¹¹

De preventive lawyer verlegt zijn primaire aandachtsgebied naar de eerste en misschien de tweede en derde fase. Hij laat zich daarbij leiden door vier vaardigheden: toekomst-

gericht handelen, (invoelend) luisteren, een open geest hebben en creatief denken.¹² Het preventieve juridische denken vraagt dus een brede kijk op probleemoplossing: de persoonlijke situatie van de cliënt, de organisatie en de financiële, psychologische, economische, intellectuele en sociale context doen ertoe. Daarmee vraagt de preventieve aanpak dat de brede context van de cliënt wordt geanalyseerd: wat is er karakteristiek aan deze cliënt en op welke gebieden kan hem ondersteuning geboden worden?¹³ Risicoanalyse, contextinterpretatie, juridische voorspelbaarheid en creatief probleem oplossen zijn van vitaal belang. De focus op het eigene van het recht neemt af, maar men tast de brede context af om effectief en preventief te kunnen adviseren. Het grote voordeel van deze aanpak is dat de cliënt persoonlijker wordt behandeld, dat er echt verbinding wordt gemaakt en dat klachten voorkomen worden.¹⁴

Dit vraagt nogal een omslag in het denken van juridische professionals. Door te vragen zich te verbinden, wordt met andere woorden van hen gevraagd moreel betrokken te zijn en waardegedreven te gaan werken. Daarmee wil ik niet zeggen dat klassieke rechtsbijstandverleners niet moreel betrokken zijn op hun werk. Waarden als rechtvaardigheid, vrijheid, rechtsbescherming,

Preventive law bepleit hulp van juristen aan (klagende) burgers vóór een juridisch conflict is ontstaan

gelijkheid en solidariteit zijn voor hen van groot belang. Meestal echter worden zowel de moraliteit als de waarden geplaatst in een juridisch kader. Feiten worden gewaardeerd als rechtsfeiten en voor zover zaken niet juridisch vertaald kunnen worden, zijn ze niet of van minder belang. De beweging preventive law vraagt juist aandacht voor die niet-juridische feiten, omdat uit onderzoek blijkt dat het voorkomen van juridische problemen vooral een investering van juristen en klachtbehandelaars vraagt in betrokkenheid; morele en waardegedreven betrokkenheid.¹⁵ Dit vraagt een andere beroepshouding: normatieve professionalisering zoals dat heet. In de volgende paragraaf ga ik hier verder op in.

Normatieve professionalisering

Het laatste dat de klagende burger wil is een professional aan zijn broek. Burgers willen gehoord

worden, nee beter: burgers willen dat hun vragen (proactief) beantwoord worden. Professionals op hun beurt willen hun werk kunnen doen en managers van professionals willen een cliëntgerichte organisatie en dat de cijfers kloppen. Dat betekent dat de professionele klachtbehandelaar doorgaans dienstverlenend moet zijn, zijn rust moet bewaren en tussen betrokkenheid en distantie moet zorgen dat de klacht netjes wordt afgehandeld. Je bent daarbij als klachtbehandelaar voortdurend bezig met de kwaliteit van je werk. Daarbij is het volgen van protocollen één manier om de kwaliteit in te vullen. Een andere, betekenisvollere manier is dat de klachtbehandelaar zich voortdurend afvraagt: welke waarden zijn in deze casus van belang en hoe zorg ik dat mijn werk deugt en álle betrokkenen tevreden zijn?¹⁶ Dat voortdurend bezig zijn met deze vragen, wat we ongetwijfeld allemaal herkennen in ons werk, is wat in de theorie heet: normatieve professionalisering.

Normatieve professionalisering is de reflexieve, onderzoekende, creatieve en lerende omgang met verschillende vormen van professionele waarden en normativiteit (persoonlijk, relationeel, epistemologisch, organisatorisch, juridisch en moreel-politiek).¹⁷ Het is een andere omgang met professionaliteit als tegenwicht tegen de vooral technische en instrumentele invulling daarvan.¹⁸ Populair gezegd een tegengeluid tegen het 'computer-says-no-denken'.¹⁹

Het is een beweging die de spanning tussen de toepassing van professionele kennis en kunde en de menselijke maat wil overbruggen.²⁰ De beweging vindt plaats in veel beroepenvelden van onze maatschappij, bijvoorbeeld bij de politie, in de zorg, in het bedrijfsleven en in het onderwijs. Steeds meer komt de vraag centraal te staan of de inzet van professionele kennis en kunde de mensen écht helpt.²¹ Vooral omdat de toepassing van vaktechnische kennis vaak tekortschiet in de huidige complexe samenleving. Het is voor te stellen dat burgers, maar ook juristen en klachtbehandelaars, in de klem komen met hun eigen opvattingen over hoe dingen geregeld zouden moeten worden (morele kaders en waarden) bij het doorlopen van klachtenregelingen.²²

Normatieve professionalisering staat voor het idee om via moreel beraad, ethische reflectie of *communities of practice*, nieuwe kennis te ontwikkelen

om die klem te omzeilen. Dit heet 'ontwikkelen van modus 3 kennis, nieuwe narratief opgebouwde kennis'.²³ Verhalen ophalen, delen en analyseren. Maar ook nagaan wat belangrijk is en hoe je klachten kunt behandelen zodat de burger, maar ook de organisatie, tevreden zijn en dat de regels gevolgd kunnen worden op een menswaardige manier. Het meest belangwekkende is dat deze vorm van kennis tegemoetkomt aan de prangende vragen van de klachtbehandelaar: doe ik het goed en doe ik het goede? Het is een noodzakelijke aanvulling op de wetenschappelijke kennis (modus 1 kennis) en de toepassing daarvan (modus 2 kennis).²⁴



Normatieve professionalisering werkt al in verschillende maatschappelijke velden. Uit de praktijk van bijvoorbeeld de politie komt het inzicht dat de professionele beklemming niet zozeer gaat over de vrijheid van uitvoering van de politietaken, maar veel meer in de ontmoediging vanuit de organisatie. Kort gezegd: het doen van goed werk is minder belangrijk dan het halen van (management)targets.²⁵ In de zorg ligt de nadruk van normatieve professionalisering op samenwerking tussen professionals.²⁶ Daar wordt de beklemming gevoeld als moreel appel op elementen als waardige zorg, aandachtige afstemming en aansluiten op wat nodig is (*responsiveness*). Elementen die vragen om professionalisering, in termen van interac-

tie en zorgen voor de relatie, om daarmee bij te dragen aan optimalisering van de zorg.²⁷ Het bedrijfsleven heeft weer een andere normatieve professionalisering.²⁸ In het onderzoek van Klomp wordt de ontwikkeling van maatschappelijk verantwoord ondernemen gestimuleerd door deze vorm van kennisontwikkeling.²⁹ Hierbij is de beklemming voelbaar tussen meervoudige waardecreeatie en winstgedrevenheid. Een spanningsveld waarin door de betrokken professionals gewerkt wordt aan de duurzaamheidsopgave waar het bedrijfsleven zich voor gesteld ziet. Het gaat daarbij om de verbinding tussen de beroeps-ethiek, persoonlijk commitment en globale ethiek (*sustainable development goals*).³⁰ In het juridisch onderwijs is het vooral het kantelen van de traditionele juridische kennis en toepassing daarvan die als beklemming wordt ervaren. Het voorkomen van juridische problemen (preventive law) en daar kennis voor ontwikkelen via het proces van normatieve professionalisering, staat haaks op de gangbare beroepsopvatting.

Het zijn allemaal voorbeelden uit de praktijk van alledag waarbij professionals bezig zijn met het oplossen van complexe vragen, door deze met elkaar te delen en samen te werken aan oplossingen.³¹ Vragen die ongetwijfeld ook in de wereld van de klachten steeds vaker naar voren komen en die gaan over ethische en morele kwesties in de klachtbehandeling, waarbij normatieve professionalisering kan helpen daar optimaal mee om te gaan. Zeker indien we ons als klachtbehandelaars/juristen bezig willen houden met het voorkomen van die klachten en rechtszaken.

Slot

De samenleving verandert gestaag ('verklacht') in een gejuridiseerde samenleving, een klachten-samenleving. De verbinding tussen mensen staat op spanning en dat is niet goed voor het menselijk samenleven. Deze bijdrage schenkt aandacht aan twee mogelijke alternatieven: preventive law en de daarvoor noodzakelijke normatieve professionalisering van juristen en klachtbehandelaars.

Preventive law richt zich op de voorfasen van het juridische werk, door naar de brede (niet-juridische) context te kijken. Daarvoor is nodig dat juridische professionals zich normatief professionaliseren. Waarbij zij met elkaar debatteren, uitvinden, creatief bedenken, innoveren en reflecteren op wat zij kunnen bijdragen aan het



voorkomen van problemen en het stimuleren van de juridische gezondheid. Zo kunnen ze de burger, de cliënt en de rechtsstaat optimaal bedienen.

Narratieve lerende intervisie waarbij verhalen worden opgehaald, getoetst en aan elkaar doorgegeven, verhalen die werken en cliënten echt helpen. Hiermee wordt het recht teruggebracht naar de menselijke maat en dit is een noodzakelijke verandering om de 'verklachting' van de samenleving te keren. Daarmee wordt rechtsbijstandsverlening weer een menselijke en hopelijk duurzame bezigheid, zoals het ooit bedoeld is.

Noten

- 1 In deze bijdrage worden juristen en klachtbehandelaars als gelijk en door elkaar gebruikt.
- 2 'Nieuw record: 209.000 klachten over de eindexamens' op www.rtlnieuws.nl, 31 mei 2021 en 'Sterke toename van privacyklachten' op autoriteitpersoonsgegevens.nl, 9 september 2021.
- 3 Zo kan men althans in Nederland een deel van de discussie rondom het Urgenda- en het Shellproces, de kindertoeslagenaffaire en de interpretatie van de coronaregels duiden. Zie ook: Marc Hertogh, *Rechtsvervreemding tussen rechtsstaat en rechtsgevoel*, Den Haag: Boom 2006 en Maurits Barendrecht e.a., *Menselijk en rechtvaardig. Is de rechtsstaat er voor de burger?* Den Haag: Hiil 2017.
- 4 'Laagdrempelige klachtafhandeling bij zorgaanbieder werkt goed, maar soms nog erg geformaliseerd', www.nivel.nl, 27 augustus 2021.
- 5 Hans Boutellier, *Het nieuwe westen, de identitaire strijd om de sociale verbeelding*, Meppel: Van Gennip 2021, p. 133.
- 6 Hertogh, p. 11.
- 7 Boutellier omschrijft het in zijn nieuwste boek als een tijd waarin naar verbinding zoekende burgers niet meer kunnen aankloppen bij dragende instituties die immers hun vanzelfsprekende gezag verloren hebben (Boutellier 2021, p. 22).
- 8 Eric van de Luitgaarden, *Preventive Law, aanzet tot normatieve professionalisering in de opleiding van juristen*, Soesterberg: Uitgeverij Aspekt 2017 en www.preventivelaw.nl.
- 9 Janneke van der Linden, *De civiele zitting centraal*, Deventer: Kluwer 2010. Van de Luitgaarden 2017, p. 50 e.v.
- 10 Richard Susskind, *Online Courts and the Future of Justice*, Oxford: OUP 2020, p. 69-70 en 113 e.v. Zie ook: Eric van de Luitgaarden, 'Preventive law: een wending in de rechtspleging', *Tijdschrift Conflictantering* 2021/1, p. 22.
- 11 Susskind 2020, p. 67.
- 12 Thomas Barton, *Preventive law and problem solving, lawyering for the future*, Lake Mary: Vandenplas 2006, p. 118.
- 13 Thomas Barton, *Thinking preventively and proactively*, 49 *Scandinavian Studies in Law* 71, Stockholm 2006, p. 74.
- 14 Barton 2006, p. 125 e.v.
- 15 M.J. ter Voert en M.S. Hoekstra, *Geschillenbeslechtingdelta 2019*, Den Haag: WODC 2020.
- 16 Ton Bruining, 'Normatieve professionalisering als kernopgave voor het Human Resource Development-vak', in: Hans van Ewijk en Harry Kunneman, *Praktijken van normatieve professionalisering*, Amsterdam: SWP 2013, p. 219-225.
- 17 Van Ewijk en Kunneman 2013, p. 9.
- 18 Idem p. 12 en Van de Luitgaarden 2017, p. 116.
- 19 Dit komt uit de Britse satirische tv-serie *Little Britain*.
- 20 Harry Kunneman, *Van theemutscultuur naar walkman-ego, contouren van postmoderne individualiteit*, Amsterdam/Meppel: Boom 1996, p. 242-243 en Van Ewijk en Kunneman 2013, p. 56-57.
- 21 Kunneman 1996, p. 108 en Van Ewijk en Kunneman 2013, p. 31 en 57.
- 22 Illustratief is natuurlijk de toeslagenaffaire en de problemen die de behandelend ambtenaren hadden met het toepassen van rigide regels, zie ook: Van Ewijk en Kunneman 2013, p. 31-34.
- 23 Van Ewijk en Kunneman 2013, p. 449.
- 24 Harry Kunneman, *Voorbij het dikke-ik, bouwstenen voor een kritisch humanisme*, Amsterdam: SWP 2012, p. 115.
- 25 Jan Nap, *Vragen naar goed politiewerk: belang-stellend ontwikkelen van de alledaagse praktijk. Een proeve van normatieve professionalisering*, Meppel: Boom/Lemma 2012, p. 224 e.v.
- 26 Antoinette Bolscher, *Goed samenwerken in moreel ecologisch perspectief. Een bijdrage aan normatieve professionalisering in de ouderzorg*, Delft: Eburon 2018, p. 315. Mariel Kanne, *Co-creatie van goede zorg. Ethische vragen, moreel beraad en normatieve professionalisering in de zorg en het sociaal werk*, Delft: Eburon 2016.
- 27 Bolscher 2018, p. 147.
- 28 Marije Klomp, *Gezelschapvorming in het duurzaamheids-werk. Maatschappelijk verantwoord ondernemen door normatieve professionalisering*, te vinden op www.research.uvh.nl, 27 september 2021.
- 29 Klomp 2021, p. 19.
- 30 Klomp 2021, p. 244.
- 31 Kunneman 2012, p. 17 en 188 e.v.

Prof. dr. mr. H.J.L.M. van de Luitgaarden is lector en hoogleraar Preventive Law aan Zuyd Hogeschool respectievelijk Universiteit Maastricht en verbonden aan preventivelaw.nl.