

De huiselijke hoorzitting

Verslag van een onderzoek naar de invloed van de ruimte waar de bestuursrechtelijke hoorzitting plaatsvindt op de beleving van de procedure

Author(s)

Mein, Arnt

Publication date

2025

License

CC BY

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Mein, A. (2025). *De huiselijke hoorzitting: Verslag van een onderzoek naar de invloed van de ruimte waar de bestuursrechtelijke hoorzitting plaatsvindt op de beleving van de procedure.*

General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: <https://www.amsterdamuas.com/library/contact>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.



De huiselijke hoorzitting

Verslag van een onderzoek naar de invloed van de ruimte waar de bestuursrechtelijke hoorzitting plaatsvindt op de beleving van de procedure

Auteur: Arnt Mein

Arnt Mein is als lector Responsieve rechtspraak verbonden aan het kenniscentrum Maatschappij en Recht van de Hogeschool van Amsterdam.

Met medewerking van Fatima Aslimani, Haadiya Hendrix, Joyce van der Wolk (HvA), Matthijs Bosman, Tim Outshoorn en Danielle Arets (Fontys).

Opmaak: Ontwerpburo suggestie & illusie

© 2025 Hogeschool van Amsterdam

Alle rechten voorbehouden. Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van een volledige bronvermelding.



Inhoudsopgave

1. Inleiding: versterking probleemoplossend vermogen bezwaarschriftprocedure	4
2. Theoretische achtergrond	6
3. Opzet en uitvoering van het onderzoek	9
4. Bevindingen	13
4.1 Gemeente 1	13
4.2 Gemeente 2	19
4.3 Gemeente 3	29
5. Analyse	55
5.1 De 0-metingen	55
5.2 De 1-metingen	57
5.3 Kanttekeningen bij dit onderzoek en mogelijk vervolgonderzoek	58
6. Conclusie	60
Aangehaalde literatuur	62
Bijlagen	64
1. Vragenlijsten	64
2. Foto's gebruikt in de vragenlijsten	73
3. Opties voor herinrichting ruimte	76



Inleiding: versterking probleemoplossend vermogen bezwaarschriftprocedure

Als je het niet eens bent met een besluit van een overheidsorganisatie, kun je tegen dat besluit bezwaar maken. In de regel word je dan uitgenodigd om je bezwaarschrift mondeling toe te lichten tijdens een hoorzitting op het kantoor van die organisatie.¹ Als sprake is van een zogenoemde ambtelijke hoorzitting is daarbij in elk geval een voorzitter aanwezig (degene die hoort) en vaak ook een secretaris. Daarnaast is veelal ook een vertegenwoordiger aanwezig van de vakafdeling, waarbinnen het oorspronkelijke (primaire) besluit is genomen.² Verder kunnen andere belanghebbenden en deskundigen aanwezig zijn en kan de bezwaarmaker zich laten vergezellen door een gemachtigde.³

In dit rapport doen wij verslag van ons onderzoek naar de behandeling van bezwaarschriften binnen drie gemeenten, in het bijzonder naar de invloed van de inrichting van de ruimte waar de hoorzitting plaatsvindt op het verloop en de beleving van die procedure. Het onderzoek is uitgevoerd door de Hogeschool van Amsterdam (lectoraat Responsieve rechtspraak) en Fontys Hogeschool (lectoraat Ontwerpen aan de journalistiek),⁴ op basis van een subsidie van de stichting Democratie en Media ter versterking van de toegang tot het recht in Nederland.⁵

Onvrede over de bezwaarschriftprocedure

Over de behandeling van bezwaarschriften bestond de nodige onvrede bij bezwaarmakers. Zo kwam uit onderzoek naar voren dat de bezwaarschriftprocedure vervreemdend werkte, vanwege de geformaliseerde en gejuridiseerde werkwijze die bezwaarbehandelaars doorgaans hanteerden.⁶ Als juristen hadden deze bezwaarbehandelaars van nature de neiging om zich te richten op de voorliggende rechtsvragen. Onderliggende onvrede lieten zij veelal onbenoemd. Tijdens de hoorzitting stelden zij zich afstandelijk en neutraal op. Dit terwijl achter veel bezwaarschriften onbegrip schuilging of onvrede over de gang van zaken die ten grondslag lag aan het oorspronkelijke besluit.⁷ De bezwaarmaker voelde zich dan ook onvoldoende serieus genomen en de onderliggende problematiek sluimerde voort.

1 Vgl. art. 7:2 Awb. De wet stelt geen eisen ten aanzien van de plaats waar de hoorzitting plaatsvindt. Koenraad & Winter 2023, p. 48-49.

2 Al deze functionarissen zijn in dienst van de betreffende overheidsorganisatie, vandaar de term ambtelijke hoorzitting.

3 Koenraad & Winter 2023, p. 23-24 en p. 46-47. Zie ook Wever 2020, p. 22-24.

4 Fatima Aslimani, Haadiya Hendrix en Joyce van der Wolk (docent-onderzoekers HvA), resp. Danielle Arets (lector Fontys), Matthijs Bosman (*artist in residence* Fontys) en Tim Outshoorn (onderzoeker Fontys).

5 Met dit subsidieprogramma beoogt de Stichting Democratie en Media enerzijds onderbelichte of kwetsbare perspectieven een sterkere invloed te geven op de discussie rondom de toegang tot het recht en anderzijds om onorthodoxe of innovatieve oplossingsrichtingen denkbaar te maken die belemmeringen in de toegang tot het recht doorbreken. Jaarverslag SDM 2023, p. 31.

6 O.a. Laemers e.a. 2007; De Waard e.a. 2011; Allewijn 2015 en Wever 2020.

7 Herweijer & Lunsing 2011, p. 38-39.

De rol van de bezwaarbehandelaars

Om het probleemoplossend vermogen van de bezwaarschriftprocedure te vergroten, gaan veel bezwaarbehandelaars tegenwoordig meer mens- en oplossingsgericht te werk.⁸ In dat verband hebben zij niet alleen oog voor de juridische uitkomst van de procedure, maar ook voor de beleving daarvan door de burger. Onder meer door het toepassen van mediation-vaardigheden. Desondanks is er nog wel ruimte voor verbetering. Zo stellen bezwaarbehandelaars zich wel meer klantvriendelijk op, maar nog weinig oplossingsgericht.⁹ Dit speelt met name in de aanloop naar en tijdens de hoorzitting. De bezwaarmaker voelt zich weliswaar rechtvaardig behandeld, maar is met zijn (onderliggend) probleem nog weinig opgeschoten.¹⁰

De invloed van de ruimte waar de hoorzitting plaatsvindt

Bezwaarbehandelaars kunnen dus nog wel een steuntje in de rug gebruiken. Niet alleen van leidinggevendenden binnen hun organisatie,¹¹ maar mogelijk ook door de inrichting van de ruimte waarin de hoorzitting wordt gehouden. Die vindt namelijk plaats in een tamelijk functionele en zakelijke ruimte, in dit geval op het gemeentehuis. Dit zou de eerdergenoemde afstandelijkheid en vervreemding in de hand kunnen werken. Binnen gemeenten wordt er al wel veel aandacht geschonken aan een aantrekkelijke en huiselijke inrichting van ontvangstruimten en de (gemeenschappelijke) werkplekken van ambtenaren zelf. Maar het valt op dat de ruimte voor de hoorzitting daarbij achterblijft. Doorgaans hebben afdelingen van gemeenten waar bezwaarschriften worden behandeld hiervoor geen speciale ruimte tot hun beschikking. Zij maken gebruik van de reguliere vergaderzalen, die zij moeten delen met andere gebruikers van het gemeentehuis.

Probleemstelling

In dit verband vroegen wij ons dan ook af of een andere, huiselijker, inrichting van de ruimte waar de hoorzitting plaatsvindt een oplossingsgerichte werkwijze zou kunnen bevorderen.¹² Wij hebben hier toe inspiratie ontleend aan onderzoek naar de inrichting van patiëntenkamers en de spoedeisende hulp, waaruit kan worden afgeleid dat er een verband bestaat tussen de inrichting van de ruimte (door middel van lichtinval, kleurgebruik, materiaalkeuze, akoestiek en opstelling) en stress (dat wil zeggen onzekerheid, bezorgdheid en ongerustheid).¹³ Heel algemeen gesteld: een als prettig ervaren ruimte draagt bij aan de afname van stress evenals een voorspoedig herstel. Mogelijk kan een ruimte voor de hoorzitting die procespartijen als prettig ervaren, partijen op hun gemak stellen en nader tot elkaar brengen. Dit zou het vinden van een passende oplossing kunnen vergemakkelijken.

Om de ruimte voor de hoorzitting anders in te richten hebben wij een beroep gedaan op de zogenoemde kunstenaarsmindset. Immers, kunstenaars beschikken over verbeeldingskracht en kijken fris en onbevangen naar maatschappelijke vraagstukken.¹⁴ Met hun hulp hopen wij een doorbraak te realiseren in de nog vrij traditionele en formalistische bezwaarpraktijk.

8 Geïnspireerd door het programma 'Prettig contact met overheid' van ministerie van BZK (vgl. Mein, 2021, p. 24).

9 Mein 2021, p. 40-41.

10 Zie ook Doornbos 2019, p. 576 en Van den Berge 2020.

11 Over de rol van de leidinggevende, zie Oosterwald, Boelens & Steenhagen 2024.

12 Zie ook: Zuurmond 2025, p. 179.

13 Zijlstra e.a. 2024, zie ook Mobach 2009.

14 Twaalfhoven 2020; De Waal & Karskens 2023.

Onderzoek binnen de rechtspraak

Voor zover wij weten is er nog niet eerder onderzoek gedaan naar de inrichting waar een hoorzitting plaatsvindt. Wel is er in ons land, zij het mondjesmaat, onderzoek gedaan naar het ontwerp en de inrichting van de zittingszaal in het kader van de rechtspraak.¹⁵ Zo vroegen Freeke en Monster zich af of de zittingszaal voor jonge verdachten niet aan vernieuwing toe was.¹⁶ Zij hadden de indruk dat de zakelijke inrichting van de zittingszaal voor (jeugd)strafzaken in de weg stond aan het op gang komen van een gesprek, zodat procespartijen zich gehoord voelen en de rechter een rechtvaardige beslissing kan nemen. Dit leidde tot een samenwerking met de Universiteit van Amsterdam en de Rietveld Academie, waarbij studenten in 2018 in het kader van het vak *Design of Justice* de rechtspraktijk onderzochten met behulp van *design thinking* en voorstellen ontwikkelden voor een alternatieve inrichting van de zittingszaal. Een van de voorstellen heeft daadwerkelijk geleid tot een andere inrichting van de jeugdzittingszalen in de rechtbank Amsterdam. Zie onderstaande foto.



¹⁵ Meer onderzoek is gedaan in het buitenland, zie o.m. Freeke & Monster 2020, p. 298..

¹⁶ Freeke & Monster 2020. Zie ook De Back 2022. Voor het belang, de functie en betekenis van rituelen en symbolen in de rechtspraak, zie Hol 2006.

In het oog springt de grote, druppelvormige tafel. De tafel biedt zowel ruimte voor een indringend, persoonlijk gesprek tussen rechter en jongere (aan de punt van de tafel) als voor een functioneel overleg met procespartijen en betrokken instanties (rond de tafel met de rechter aan het hoofd). De tafel biedt duidelijkheid en overzicht. Partijen kunnen elkaar goed zien, wat het onderlinge contact moet verbeteren.¹⁷

Een vergelijkbaar samenwerkingsverband speelde tussen de Universiteit van Leiden en de Koninklijke Academie van Beeldende Kunsten in Den Haag.¹⁸ Studenten werkten in 2021 samen aan nieuwe ideeën voor de inrichting van de jeugdrechtszaal van de rechtbank in Den Haag. De ontwerpen van de studenten beoogden jeugdigen zich meer op hun gemak te laten voelen (minder stress) binnen de rechtbank en de rechtszaal, onder meer door gebruik van natuurlijke lichtinval, natuur en groen en een ronde of ovale tafel. Dit laatste zou moeten leiden tot meer fysieke nabijheid tussen partijen en een minder hiërarchische setting.

Onderzoek binnen de zorg en het sociaal domein

In de zorg is meer ervaring opgedaan met onderzoek naar de inrichting van de ruimte waar patiënten verblijven. Dit vanuit de gedachte van de ‘helende omgeving’, dat wil zeggen een omgeving die zowel ondersteunend is aan medisch handelen als het herstel van de patiënt.¹⁹ Een prettig ingerichte werk- en verblijfsruimte draagt bij aan het voorkomen van fouten door medisch personeel en vermindering van spanning en stress bij patiënten. Een helende omgeving kan worden bevorderd door een ondersteunende inrichting van de omgeving (*supportive design*). Een ondersteunende omgeving biedt de patiënt een gevoel van controle, positieve afleiding en toegang tot sociale steun.²⁰ Denk aan controle over het daglicht of de temperatuur in je kamer, evenals afleiding door uitzicht op de buitenruimte, planten, (zelfgekozen) muziek, foto's en kunst aan de muur en steun doordat je je mag omringen met je dierbaren. In dit verband kan ook geur kalmerend werken of positiever stemmen.

Jungman & Madern hebben verkend in hoeverre in het sociaal domein de inrichting van de ruimte (een publieksbalie of spreekkamer) kan bijdragen aan het terugdringen van stress.²¹ In het kader van stress-sensitieve dienstverlening aan mensen in een kwetsbare positie is het immers van belang om te voorkomen dat deze werkplekken onnodig stress oproepen.²² Dit komt uiteindelijk weer ten goede aan de kwaliteit van de dienstverlening. Zij leiden uit de omgevingspsychologie af dat comfort op de werkvloer wordt bevorderd als er wordt voldaan aan fysieke, functionele en psychologische behoeften van de werknemers. Kort gezegd speelt in dat verband daglicht, zicht op de buitenruimte, planten, groen en kleur (blauw en groen) een positieve rol. Geluid en drukte werken eerder negatief. Dit biedt volgens hen aanknopingspunten voor de verbetering van de (stress-sensitieve) dienstverlening in het sociaal domein.

17 Tegenwoordig ontvangt ook de buurtrechter in Amsterdam Venserpolder verdachten en mensen met schulden in een informele kantoorruimte met een ovale tafel. Vgl. Van Keken 2025.

18 Rap 2021. Meer recent Trisunan & Egorova 2025 (VU Amsterdam).

19 Jungman & Madern 2020. p. 199.

20 Ibidem.

21 Jungman & Madern 2020.

22 Jungman & Madern 2020. p. 194.

Echter, een complicerende factor in dit verband is dat in het sociaal domein de inrichting van balies en spreekkamers in belangrijke mate is ingegeven door de wens het eigen personeel te beschermen tegen mogelijke agressie en geweld door bezoekers. Op zichzelf genomen begrijpelijk,²³ maar het kan stereotyperend en stigmatisering werken.²⁴ Ook versterkt het de al bestaande ongelijkheid (in kennis, ervaring en afhankelijkheid) tussen de ambtenaar en de burger c.q. de bezwaarbehandelaar en de bezwaarmaker. De uitdaging is stress-sensitieve dienstverlening en veiligheid op verantwoorde wijze te combineren, bijvoorbeeld met behulp van slimme vormgeving.

Recent wordt ook in het gevangeniswezen geëxperimenteerd met een andere aankleding van de ruimte. Zo zijn in een gevangenis in Middelburg de celdeuren beplakt met levensgrote stickers van voordeuren van woonhuizen, is het tl-licht vervangen door warmer licht, zijn planten toegevoegd en is het meubilair huiselijker.²⁵

23 In het kader van het programma Veilige Publieke taak.

24 Zie voor de keerzijde van deze aanpak El Bouchtili & Cornelia 2024.

25 Vgl. NOS 21 juli 2025 'Stylist geeft gevangenis in Middelburg meer kleur: 'vaart iedereen wel bij.' www.nos.nl.



Vraagstelling

In het licht voor het voorgaande luidt de vraagstelling van ons onderzoek als volgt:

In hoeverre heeft de inrichting van de ruimte waar de hoorzitting plaatsvindt invloed op de beleving van die procedure door de procesdeelnemers?

De inrichting vatten wij ruim op: zowel de fysieke inrichting (opstelling en gebruik van meubilair en accessoires) als de sfeer die daarin wordt opgeroepen door het gebruik van geluid en/of geur. Onder procesdeelnemers verstaan wij de bezwaarmaker en zijn eventuele raadsman, de vertegenwoordiger van de gemeente (de verweerder) en de voorzitter.²⁶

Voor het meten van de beleving van de procedure hebben wij aansluiting gezocht bij het concept van de procedurele rechtvaardigheid. Dit is een beproefd concept om de beleving van onder meer bezwaarprocedures te meten.²⁷ Centraal staat daarbij de ervaring van mensen of zij eerlijk en rechtvaardig zijn behandeld door de autoriteiten.²⁸ Meer in het bijzonder of zij op een beleefde manier en respectvol zijn behandeld, hun mening kunnen geven en het gevoel hebben dat er naar hen serieus is geluisterd door competente professionals.²⁹ Als dat het geval is, zijn zij doorgaans meer tevreden over de uitkomst van de procedure of de uiteindelijke beslissing en hebben zij meer vertrouwen in de autoriteiten en het recht. Dit wordt het *fair process effect* genoemd.

Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden hebben wij de volgende activiteiten ondernomen.

Organisatie van het onderzoek

Wij hebben drie gemeenten geselecteerd voor ons onderzoek. Het betreft grote tot middelgrote gemeenten die bekend staan als innovatief op het gebied van bezwaarbehandeling. In het onderzoek hebben wij twee typen bezwaarschriften betrokken: zaken uit het fysiek domein (o.a. omgevingsrecht, openbare orde) en het sociaal domein (o.a. werk en inkomen, welzijn).³⁰ Op deze twee domeinen is sprake van een vrij constant en substantieel aanbod aan bezwaarschriften. In al deze zaken werd ambtelijk gehoord. Wij hebben de bezwaarbehandelaars van die gemeenten vooraf geïnformeerd over het doel en de opzet van ons onderzoek. De bezwaarmaker werd bij aanvang van de hoorzitting door de voorzitter geïnformeerd en om toestemming gevraagd.

26 De secretaris hebben wij niet betrokken in het onderzoek omdat die doorgaans niet actief aan het gesprek tijdens de hoorzitting deelneemt.

27 Van den Bos & Van der Velden 2013.

28 Ansems 2024, p. 200-201. Zie ook Van den Bos, 2023.

29 Van den Bos 2023, p. 18.

30 In een van de drie gemeenten was het onderzoek beperkt tot het fysiek domein, omdat in het sociaal domein hoofdzakelijk online werd gehoord.

Uitvoering van het onderzoek

Voor dit onderzoek hebben wij gekozen voor een quasi-experimentele opzet. Dat wil zeggen dat wij eerst in de drie gemeenten de bestaande inrichting en het verloop van de hoorzitting in kaart hebben gebracht, bij wijze van 0-meting. Daartoe hebben studenten (onder onze begeleiding) hoorzittingen geobserveerd en korte vragenlijsten afgenomen bij de deelnemers aan de hoorzitting (dat wil zeggen de voorzitter, de bezwaarmaker en de vertegenwoordiger van de gemeente, ook wel genoemd verweerder). Op de vragenlijst scoorden zij aan de hand van stellingen op een vijfpuntschaal (van helemaal mee oneens tot helemaal mee eens) in hoeverre de partijen de procedure als rechtvaardig hebben ervaren.³¹ Verder vroegen de studenten aan partijen om een rapportcijfer (op een schaal van 1 tot 10) toe te kennen aan het verloop van de procedure en de inrichting van de ruimte en dat toe te lichten. Tot slot vroegen zij om een gemotiveerde keuze te maken uit vijf foto's van een mogelijke inrichting van de ruimte.³² De ingevulde vragenlijsten zijn omgezet in een Excel-bestand en aan de hand daarvan geanalyseerd.³³

De bedoeling was om vervolgens een interventie te plegen in de ruimte voor de hoorzitting (zie hierna) en dan met studenten opnieuw te observeren en dezelfde vragenlijsten af te nemen, bij wijze van 1-meting. Dit is uiteindelijk slechts in één gemeente gelukt. De andere twee gemeenten haakten na de 0-meting af. Het aanbrengen van een verandering in de ruimte, met name door middel van meer huiselijke inrichting van de ruimte (vgl. interventie 3, hierna) of het gebruik van een alternatieve ruimte,³⁴ bleek veel voeten in de aarde te hebben en op de nodige weerstand te stuiten, met name bij de afdeling facilitaire zaken/*security & safety*. Gelet op het beleid van de gemeente ten aanzien van de veiligheid van het personeel en gedeeld ruimtegebruik, bleek de mogelijkheid om interventies te plegen bij nader inzien vrij beperkt.

Ons aanvankelijke plan om, op basis van bevindingen uit de 1-meting, een 2-meting uit te voeren met een verder ontwikkelde interventie hebben wij dan ook moeten laten varen.

Wij hebben in het kader van de 1-meting in één gemeente de volgende drie interventies uitgevoerd. De interventies zijn gebaseerd op drie zintuigen: gehoor, reuk en zicht.³⁵ Ze zijn ontwikkeld door kunstenaars en onderzoekers van de Fontys Hogeschool.³⁶

31 Zie de vragenlijsten met stellingen in bijlage 1. De observaties hebben de studenten gebruikt voor hun eigen afstudeeronderzoek.

32 Deze methode hebben wij kort na de zomer toegevoegd, nadat was gebleken dat de mogelijkheden om veranderingen aan te brengen in de ruimte voor de hoorzitting beperkt waren. Zie bijlage 2.

33 Met dank aan Joost Mein voor het ordenen en analyseren van de vragenlijsten.

34 Bijvoorbeeld in de (vrolijk stemmende) trouwzaal of een zaaltje in het gebouw van het wijkteam (zodat de bezwaarmaker niet naar het gemeentehuis hoeft te reizen en ook de bezwaarbehandelaars zich op relatief nieuw terrein begeven).

35 Mobach, 2009, p. 195 – 199.

36 Matthijs Bosman en Tim Outshoorn, respectievelijk *artist in residence* en onderzoeker bij het lectoraat Ontwerpen aan de journalistiek.

Het gebruik van een *soundscape*

Tijdens de hoorzitting wordt uit een mobiele luidspreker zachtjes een zelfgemaakte, subtiele geluidsopname afgespeeld. De soundtrack is opgebouwd uit zogenoemde alfa golven (8-14 Hz), hersengolven die actief zijn wanneer je ontspannen bent.³⁷ Ze moeten een kalmerend effect hebben op het menselijk brein. Het basisgeluid wordt evenwel afgewisseld met stimulerende geluiden om de procesdeelnemers alert te houden. De *soundscape* moet zo associaties opwekken die samen een verhaal vertellen: het geluid van een vliegveld: de hoorzitting begint, een ritmische melodie: de hoorzitting komt op gang en keukengeluiden: we zijn veilig thuisgekomen.

Het gebruik van een geurverspreider

Voorafgaand en tijdens de hoorzitting wordt door middel van een mobiele geurverspreider in de hoorzittingsruimte een geur verspreid die betrokkenen op hun gemak moet stellen en een positief gevoel moet oproepen.³⁸ De geur is een mix van bergamot, citroen, wierook, jasmijn, cistus, vanille, tonkaboon en patchouli ('Opponax') en neroli, zwarte bes, heliotroop, pioenroos, amandel, ceder, vanille en muskus ('White Paradise').

Een huiselijke inrichting³⁹

De ruimte voor de hoorzitting moet een huiselijk en vertrouwd gevoel oproepen en betrokkenen op hun gemak stellen. De ruimte is hiertoe gestoffeerd met gordijnen, kussentjes in de stoelen, een dekentje op tafel en een plastic kamerplant.

Verder moesten de in het kader van de interventie gebruikte materialen (brand)veilig zijn, mochten ze niet belemmerend werken en moesten ze gemakkelijk te installeren en te verwijderen zijn.

Het onderzoek is uitgevoerd vanaf februari 2024 tot juli 2025. Het veldwerk is uitgevoerd in de periode mei 2024 – mei 2025 door drie opeenvolgende groepjes van vierdejaars studenten van de opleiding Rechten en Sociaaljuridische Dienstverlening van de Hogeschool van Amsterdam.⁴⁰ Zij zijn vooraf geïnstrueerd over het gebruik van de checklist en de vragenlijsten. De studenten hadden een informatieformulier bij zich om zonodig uit te delen aan de procesdeelnemers.

Het kwam regelmatig voor dat de hoorzitting op het laatste moment niet doorging, omdat de bezwaarmaker daarvan afzag of zijn bezwaarschrift had ingetrokken. Ook kwam het af ten toe voor dat de bezwaarmaker geen toestemming gaf om de hoorzitting bij te wonen of dat de voorzitter het niet opportuun achtte dat studenten aanwezig zouden zijn bij de hoorzitting, gelet op de gevoeligheid van de zaak.⁴¹ Het weigeren van toestemming speelde vooral in het sociaal domein. Om die reden hebben we in dat domein ook minder metingen kunnen doen.⁴²

37 Vgl. www.herseninstituut.nl

38 Door middel van geursysteem Spirit Pro van Habitat Solution (veel gebruikt in winkels e.d.).

39 In paragraaf 4 zijn foto's opgenomen van de ruimte zoals ingericht tijdens de 1-meting.

40 Met dank aan Raiesha Asraf, Mo Aznabet, Sjakiera Balkassmi, Sophie Cai, Julia van Delft, Mees Jak, Lisa Koken, Megan Krijger, Josephine Oppong, Nihad Oulad Ben Youssef, Diana Magaadi, Jamie Mastropietro, Maarten Mein (UU), Denise Mulder, Vera Pankras, Faiza Saidi, Lisa van der Sande, Mark Scheepbouwer, Yafet Sebhathu, Joansie Sno, Kiki Staat, Sihan Tissoudali, Jordi van Velzen en Silan Yagmur.

41 Wij hebben dit verder niet gekwantificeerd.

42 Over het algemeen waren er ook minder zittingen gepland in het sociaal domein dan in het fysiek domein,

Wij hebben ons over de opzet en uitvoering van het onderzoek laten adviseren door een begeleidingscommissie, bestaande uit Caroline Hummels (TU Eindhoven), Merlijn Twaalfhoven (The Turnclub) en Jin Ho Verdonschot (Raad voor Rechtsbijstand). We hebben tweemaal met de leden van de begeleidingscommissie gesproken, bij aanvang en ten tijde van de afronding van het onderzoek.

In onderstaande tabel is aangegeven hoeveel en welke zittingen zijn geobserveerd.

Aantal zittingen	Gemeente 1	Gemeente 2	Gemeente 3
0-meting fysiek domein	17	10	29
0-meting sociaal domein	-	5	14
Subtotaal 0-meting	17	15	43
1-meting fysiek domein	-	-	Interventie 1: 11 Interventie 2: 5
1-meting sociaal domein	-	-	Interventie 3: 15
Subtotaal 1-meting	-	-	31
Totaal	17	15	74

In onderstaande tabel is aangegeven hoeveel en welke respondenten zijn geïnterviewd.

Aantal respondenten	Gemeente 1	Gemeente 2	Gemeente 3
0-meting fysiek domein	Bezwaarmaker: 12 Voorzitter: 12 Verweerder: 9	Bezwaarmaker: 8 Voorzitter: 4 Verweerder: 1	Bezwaarmaker: 15 Voorzitter: 13 Verweerder: 19
Subtotaal fysiek domein	33	13	47
0-meting sociaal domein	-	Bezwaarmaker: 4 Voorzitter: 3 Verweerder: -	Bezwaarmaker: 11 Voorzitter: 6 Verweerder: 3
Subtotaal sociaal domein	-	7	20
Subtotaal 0-meting	33	20	67
1-meting fysiek domein	-	-	Interventie 1 Bezwaarmaker: 7 Voorzitter: 6 Verweerder: 7 Interventie 2 Bezwaarmaker: 2 Voorzitter: 3 Verweerder: 3
1-meting sociaal domein	-	-	Interventie 3 Bezwaarmaker: 12 Voorzitter: 5 Verweerder: -
Subtotaal 1-meting	-	-	45
Totaal	34	21	112

4 Bevindingen

4.1 Gemeente 1

Het type zaken en de zaal

In deze gemeente zijn in het kader van de 0-meting alleen hoorzittingen onderzocht van zaken die kunnen worden toegerekend aan het fysiek domein. In de periode juli – november 2024 zijn 17 hoorzittingen bijgewoond en is met 33 respondenten gesproken. De hoorzittingen worden gehouden in een grote vergaderzaal in het gemeentehuis. Zie onderstaande foto.



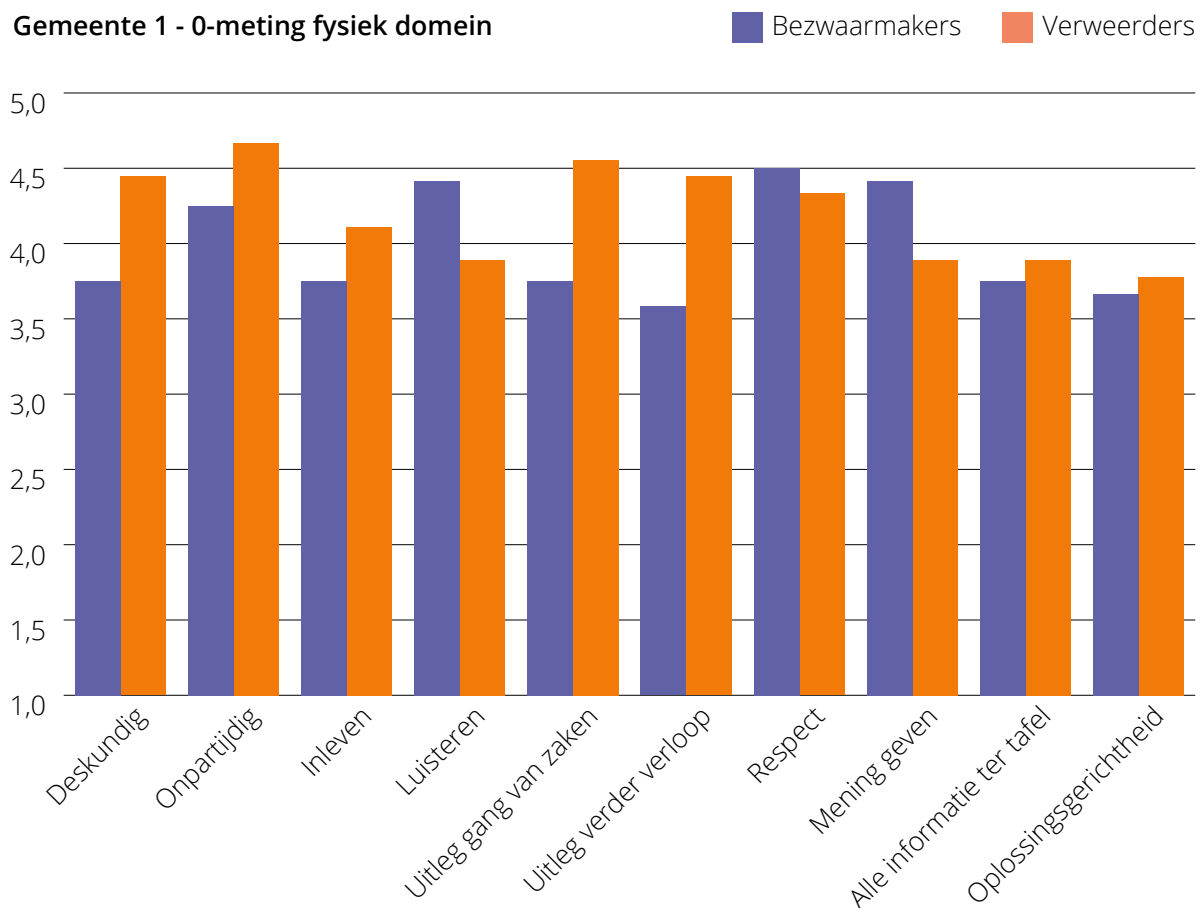
De zaal is gelegen op de eerste verdieping van het gemeentehuis en kent een grote vierkante, afgeronde vergaderopstelling van witte vergadertafels met een open ruimte in het midden. De bezwaarmaker(s) en vertegenwoordiger(s) van de gemeente zitten doorgaans naast elkaar tegenover de voorzitter en twee andere commissieleden (waaronder de secretaris). Aan de andere zijde kunnen toehoorders plaatsnemen. Zo was er een enkele keer een verslaggever van een regionaal dagblad aanwezig. De zaal kan worden gesplitst door middel van grote schuifwanden die tegen de zijwand staan aangeschoven. Aan weerszijde van de zaal bevindt zich een smalle doorzichtige wand met een doorzichtige deur. In de zijwand aan de kopse kant zitten enkele ramen. Daarnaast is er een doorzichtige wand over de volle

breedte aan een zijde (waarin zich ook de toegangsdeur bevindt), waardoor er veel licht binnenvalt en zicht is op de binnenruimte van het gemeentehuis. De bezwaarmaker en de vertegenwoordiger van de gemeente zitten met hun rug naar de doorzichtige wand. De overige wanden zijn lichtgrijs en er ligt een beige vloerbedekking. De zaal maakte in onze ogen een vrij rommelige indruk, doordat die vol staat met onder meer kaarten, flipovers, planten en reservestoelen. De zaal wordt namelijk ook door anderen gebruikt. Wat opvalt zijn de vrolijk gekleurde stoelen. De wachtruimte is een open ruimte bij de ingang van de zaal, met uitzicht op de grote binnenhal van het gemeentehuis. Achter in die ruimte is een espressobar/kantine. De bezwaarmaker wordt binnengeroepen door de voorzitter of de secretaris. De vertegenwoordiger van de gemeente loopt achter hen aan.

Beleving hoorzitting

Zoals gezegd hebben de studenten na afloop van de hoorzitting partijen op basis van een korte vragenlijst met stellingen gevraagd naar hun beleving van de hoorzitting. In het onderstaande is voor de bezwaarmaker en de vertegenwoordiger van de gemeente van de meeste relevante stellingen weergegeven hoe zij daarop reageerden. Respondenten scoorden op de schaal van 1 tot en 5, waarbij 1 staat voor helemaal mee oneens en 5 voor helemaal mee eens. De meeste van deze stellingen hebben betrekking op de beleving door de respondenten van de werkwijze van de voorzitter, met uitzondering van de zevende en de achtste stelling die gaan over de vraag hoe de respondent (aspecten van) de zitting zelf heeft ervaren. Uit het overzicht komt naar voren dat de bezwaarmakers (12) en de vertegenwoordiger van de gemeente (9) de hoorzitting positief hebben beleefd (minimaal boven de 3,5), waarbij opvalt dat de vertegenwoordigers van de gemeente in meer dan de helft van de gevallen een hogere waardering gaven.

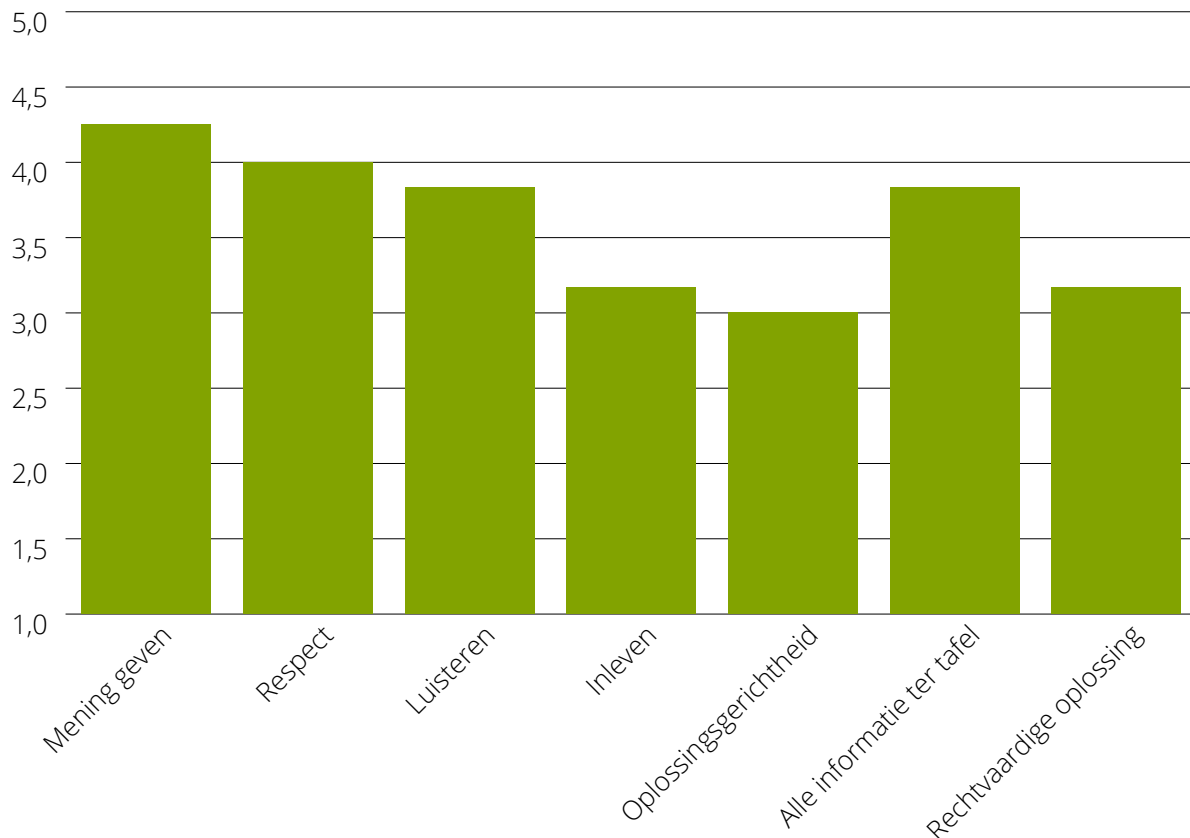
Gemeente 1 - 0-meting fysiek domein



In de volgende tabel is voor de voorzitters weergegeven hoe zij op de meest relevante stellingen reageerden. De eerste vijf stellingen hebben betrekking op de perceptie door de voorzitter van het gedrag van partijen. De laatste twee gaan over de vraag hoe zij (de effectiviteit van) hun eigen gedrag beoordeelden. De beleving van de voorzitters (12) is eveneens positief (tussen de 3 en 4+), waarbij opvalt dat de voorzitters het inlevingsvermogen en de oplossingsgerichtheid van procespartijen lager waardeerden dan de mate waarin partijen hun mening konden geven, naar elkaar luisterden en elkaar respectvol bejegenden.

Gemeente 1 - 0-meting fysiek domein

Voorzitters

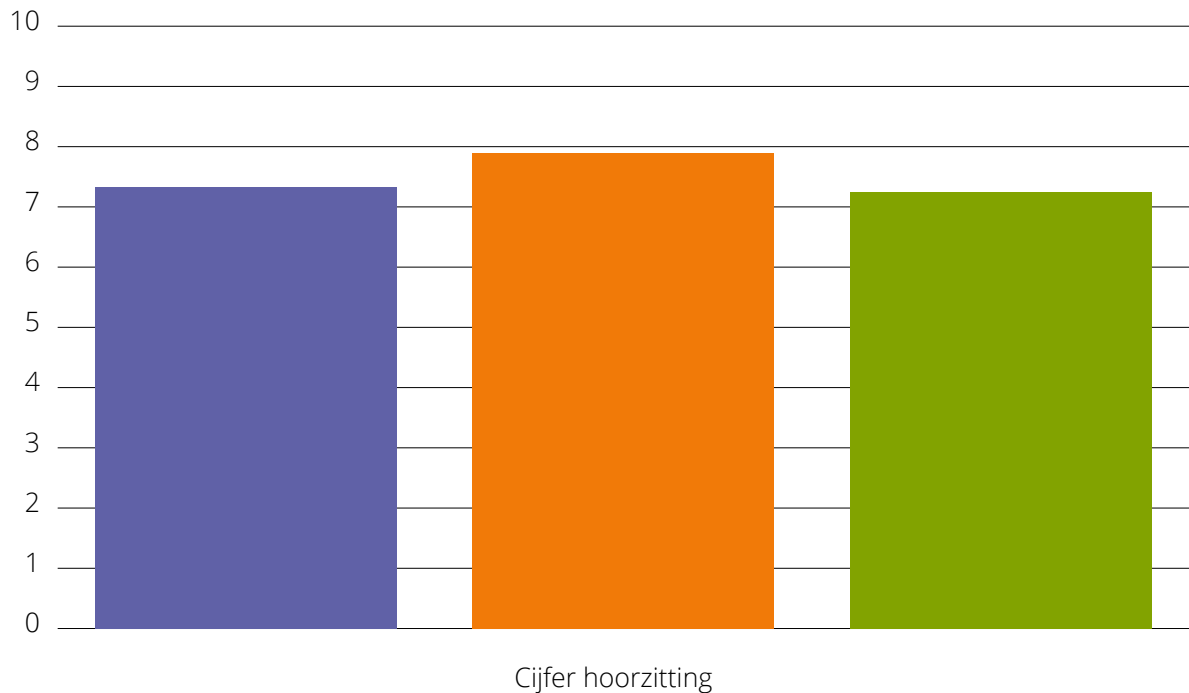


Waardering verloop hoorzitting

Daarnaast hebben de studenten partijen gevraagd hun algemene waardering van het verloop van de hoorzitting in een cijfer uit te drukken. De bezwaarmakers (12) en voorzitters (12) beoordeelden het verloop van de hoorzitting met gemiddeld een 7+. De vertegenwoordigers van de gemeente (9) waardeerden het verloop van de hoorzitting ongeveer een halve punt hoger, gemiddeld een 8-.

Gemeente 1 - 0-meting fysiek domein

Bezwaarmakers Verweerders Voorzitters



Bezwaarmakers lichtten hun cijfer over het verloop van de hoorzitting als volgt toe. Zij noemen veel pluspunten, maar er zijn ook wel een paar minpunten.

'Het was helder. De voorzitter nam de leiding en hield goed het overzicht.'

'Alle vragen zijn gesteld. Er is actief gehoor gegeven aan alles wat wij naar voren brachten.'

'De hoorzitting verliep goed, de commissie heeft goed geluisterd en stelde kritische vragen.'

'Ik voelde me gehoord en alles kon worden gezegd.'

'Ik heb mijn verhaal kunnen doen, alleen denk ik niet dat zij genoeg naar mijn individuele situatie kunnen kijken.'

'De verweerder had zijn beslissing al genomen.'

'De voorzitter vraagt niet kritisch door, zoals een rechter dat doet. Ik heb geen vertrouwen meer in het beleid van de gemeente. Dat is niet anders geworden na deze hoorzitting.'

Een aantal vertegenwoordigers van de gemeente en voorzitters gaf de volgende toelichting op hun waardering van het verloop van de hoorzitting. Dit wijkt niet veel af van het beeld dat de bezwaarmakers schetsten.

'Er was voldoende tijd voor het behandelen van alle belangrijke zaken en er werd goed geluisterd door de voorzitter.'

'Het was een prettige sfeer en ik kreeg voldoende tijd om mijn woord te doen.'

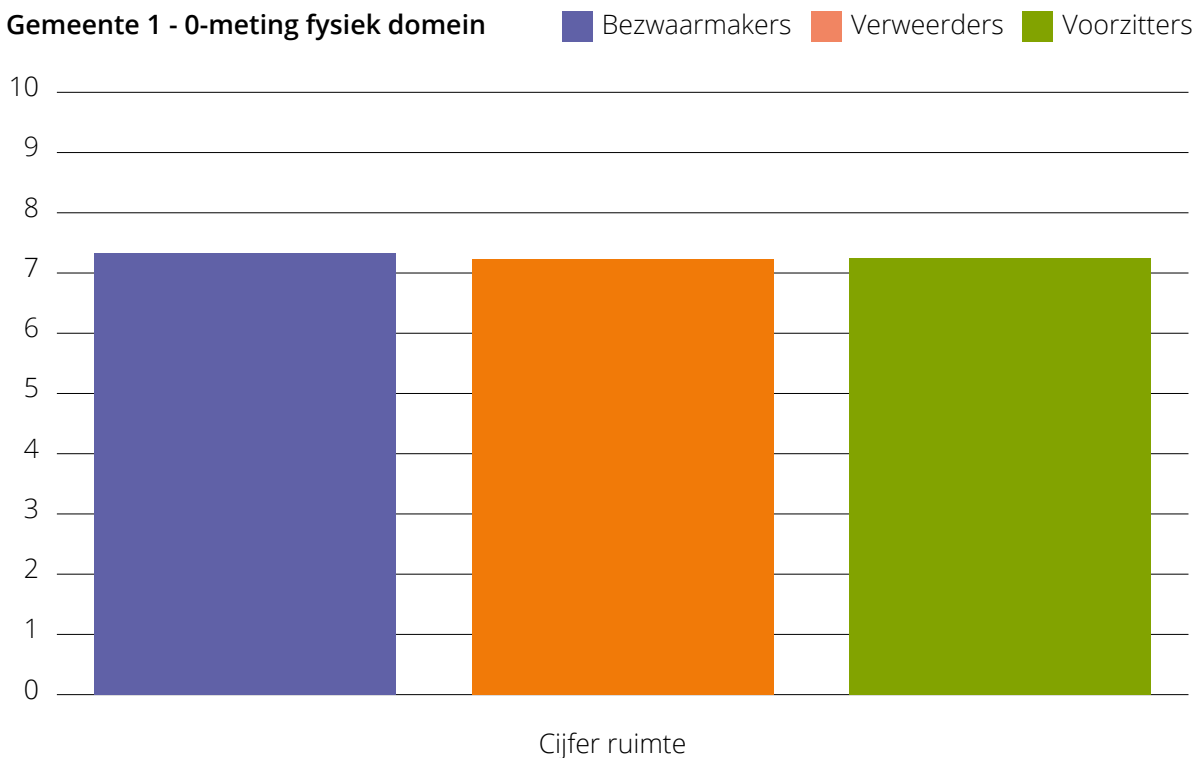
'Prima, jammer dat er geen oplossing is gekomen.'

'De bezwaarmaker stond niet open voor andere gezichtspunten.'

Waardering ruimte hoorzitting

De studenten hebben partijen ook gevraagd een cijfer toe te kennen voor de ruimte waarin de hoorzitting plaatsvond. Respondenten waardeerden de ruimte gemiddeld met een 7+. Hier zitten de verschillende partijen veel meer op een lijn. De cijfers wijken niet veel van die voor de waardering van het verloop van de zitting.

Gemeente 1 - 0-meting fysiek domein



Een vijftal bezwaarmakers gaf de volgende toelichting op hun cijfer over de ruimte waarin de hoorzitting plaatsvond:

'Stoelen comfortabel, afstand tussen partijen prima.'

'Een beetje saaie inrichting, maak de ruimte wat vrolijker.'

'Het was een hele kale ruimte, dit gaf mij echt een tandarts-gevoel. Bij binnenkomst wilde ik mijzelf voorstellen en een hand geven, maar toen werd er tegen mij gezegd dat ik aan de andere kant moest gaan zitten. Dit heeft mij minder op mijn gemak gesteld.'

'Iedereen die langsloopt kan de zaal in kijken. Word ik niet herkend?'

'Ik vond de wachtruimte drie keer niks. Bij aankomst werden we naar boven gestuurd en daar moeten wij staande wachten voor een dichte deur. Het was een soort personeelskantine waar we in terecht kwamen.'

Het valt op dat bezwaarmakers in hun toelichting kritischer zijn over de ruimte waar de hoorzitting plaatsvindt dan hun gemiddelde 7+ doet vermoeden. Ook opvallend is de vergelijking met de tandarts.

Een aantal voorzitters en vertegenwoordigers van de gemeente lichtte hun cijfer als volgt toe. Zij noemen plus- en minpunten.

‘Open en licht. Plant is mooi. Wel een beetje rommelig. Handig groot beeldscherm.’

‘Prettig, ruimtelijk.’

‘De ruimte is erg groot, wel voldoende ruimte, maar met z’n vieren wel een erg lege zaal. Ik vond het ook een beetje rommelig.’

Grote zaal, compacter maken. Huiselijker sfeer creëren voor bezwaarmakers.’

Keuze uit foto's

Op de valreep van het veldwerk in deze gemeente, is zeven respondenten na afloop van het interview gevraagd om uit vijf foto's een keuze te maken voor hun ideaaltypische inrichting van de ruimte voor de hoorzitting (zie de foto's in de bijlage).

Twee respondenten kozen voor foto 1: een traditionele, functionele vergaderzaal die sterk lijkt op de zaal die nu in deze gemeente in gebruik is. Eén koos voor foto 2 van een kleine, ronde tafel en één voor foto 4 van een huiskamerachtige opstelling. Drie kozen voor een combinatie van foto 1 en 2 of 1 en 4 (een combinatie van formeel en informeel). Al met al lijkt het zwaartepunt van de voorkeur van de zeven respondenten te liggen bij foto 1: een functionele vergaderzaal.

4.2 Gemeente 2

4.2.1. Fysiek domein

Het type zaken en de zaal

In deze gemeente zijn in het kader van de 0-meting hoorzittingen onderzocht van zaken die kunnen worden toegerekend aan zowel het fysiek domein als het sociaal domein. Wat betreft het fysiek domein zijn in de periode juli – november 2024 10 hoorzittingen bijgewoond en is met 13 respondenten gesproken.

Deze hoorzittingen worden gehouden in een grote vergaderzaal in het gemeentehuis. Zie onderstaande foto's (linkerzijde en rechterzijde).

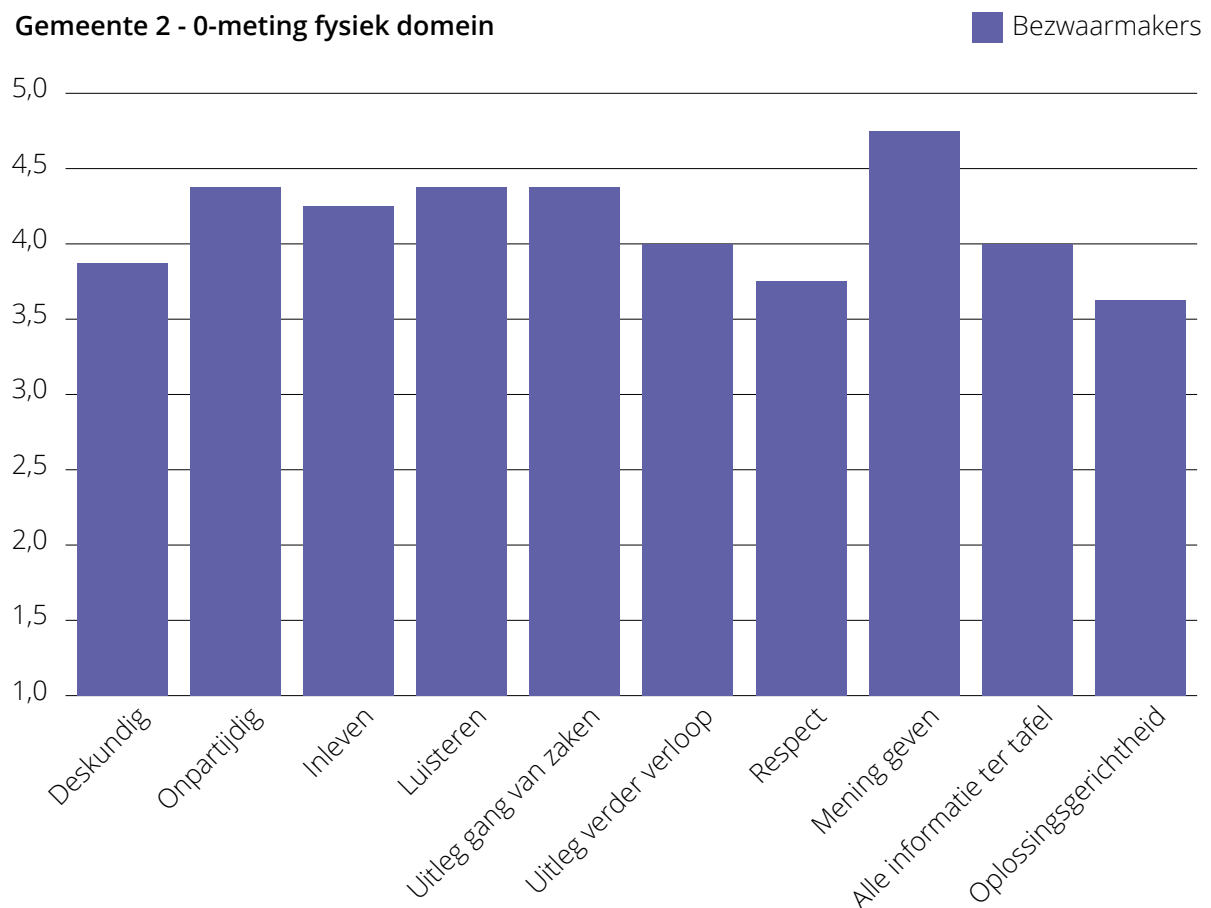


De zaal is gelegen in een uithoek op de begane grond van het gemeentehuis. De zaal kent een U-vormige opstelling van houtkleurige vergadertafels met een groot beeldscherm aan de open zijde van de U. De voorzitter en secretaris zitten aan de kopse kant van de tafels, de overige procespartijen zitten tegenover elkaar aan weerszijden van de tafels. Voor deze opstelling is bewust gekozen met het oog op de veiligheid van de voorzitter en secretaris. In geval van nood kunnen zij als eerste de zaal verlaten. Er staan om die redenen (afgezien van een flipover) ook geen losse voorwerpen (bijv. een kapstok of een kan en kopjes) in de zaal. Een wand is van beton, helderblauw en met een soort decoratieve uitsparingen. De overige wanden zijn doorzichtig (met vitrage en zonwering). Er ligt beige vloerbedekking en het plafond is wit. De zaal oogt nieuw, fris en licht, maar ook sober. De ingang van de zaal grenst aan een koffiepantry en personeelskantine. De wachtruimte voor deze zaal is halverwege het gemeentehuis in een groot, hoog atrium, waar zich ook de personeelskantine bevindt. De bezwaarmaker wordt binnengeroepen door de voorzitter of de secretaris. De vertegenwoordiger van de gemeente loopt daar achteraan.

Beleving hoorzitting

Ook in deze gemeenten hebben de studenten partijen na afloop van de hoorzitting op vergelijkbare wijze gevraagd naar hun beleving van de hoorzitting.⁴³ De beleving van de bezwaarmakers (8) is over de hele linie positief (tussen de 3,5 en 4,5, met een enkele uitschieter naar boven).

Gemeente 2 - 0-meting fysiek domein

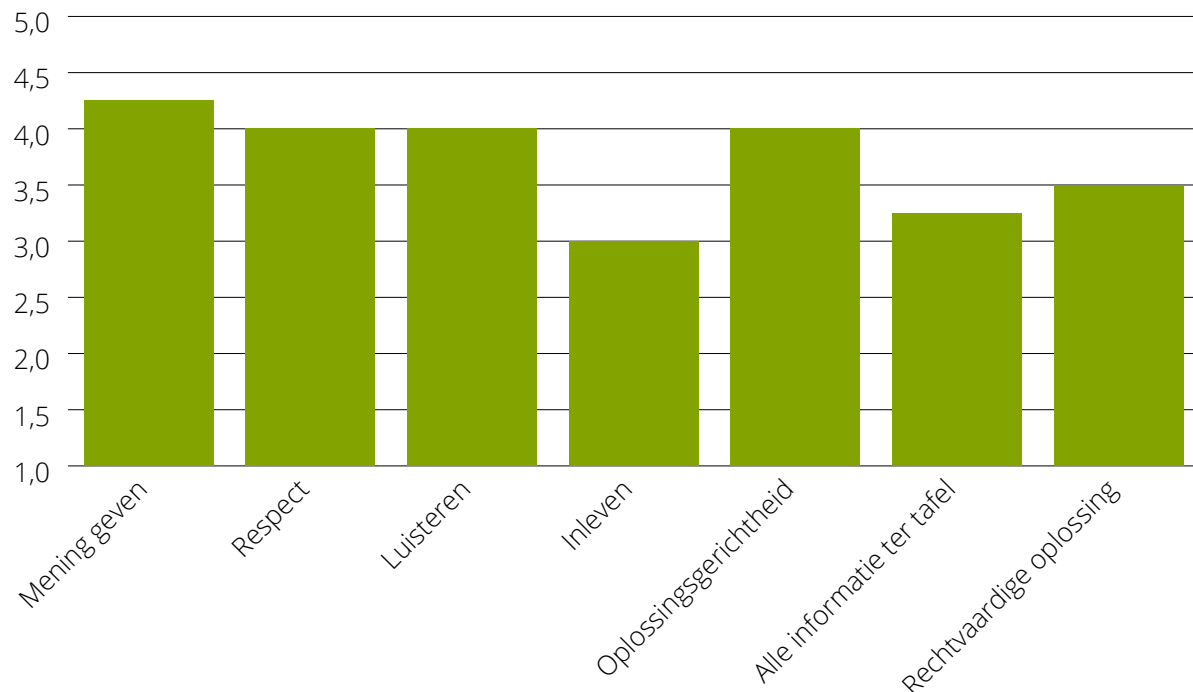


⁴³ De verweerder ontbreekt in deze tabellen, omdat we in deze gemeente maar 1 verweerder hebben kunnen spreken.

In de volgende tabel is voor de voorzitters weergegeven hoe zij op de meest relevante stellingen reageerden. De beleving van de voorzitters (4) is ook positief (tussen de 3 en 4+), waarbij opvalt dat de voorzitters het inlevingsvermogen van partijen lager waardeerden dan de andere gedragsaspecten van partijen.

Gemeente 2 - 0-meting fysiek domein

Voorzitters

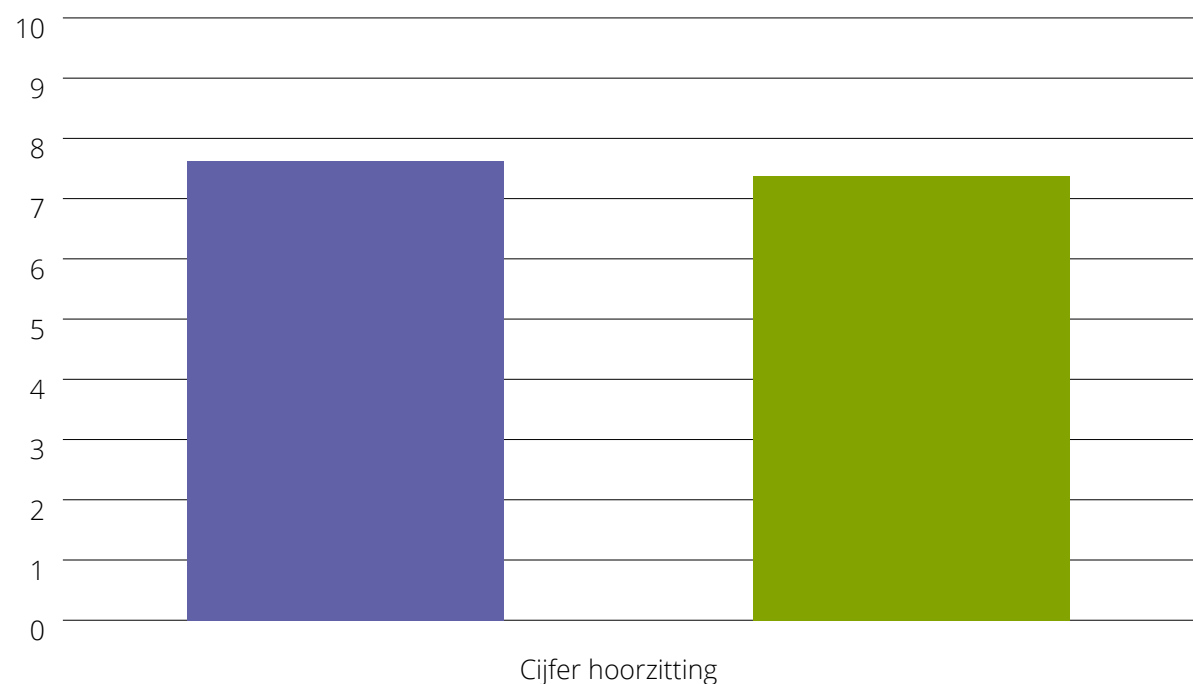


Waardering verloop hoorzitting

Daarnaast hebben de studenten partijen gevraagd hun algemene waardering van het verloop van de hoorzitting in een cijfer uit te drukken. De bezwaarmakers (8) waardeerden het verloop van de hoorzitting met een gemiddeld een 7,5. De voorzitters (4) slechts een fractie lager.

Gemeente 2 - 0-meting fysiek domein

Bezwaarmakers Voorzitters



Een aantal bezwaarmakers lichtte hun cijfer over het verloop van de hoorzitting als volgt toe. Zij noemen vooral pluspunten.

'De vertegenwoordiger van de gemeente vond ik soms stellig, verder verliep het zoals het zou moeten lopen.'

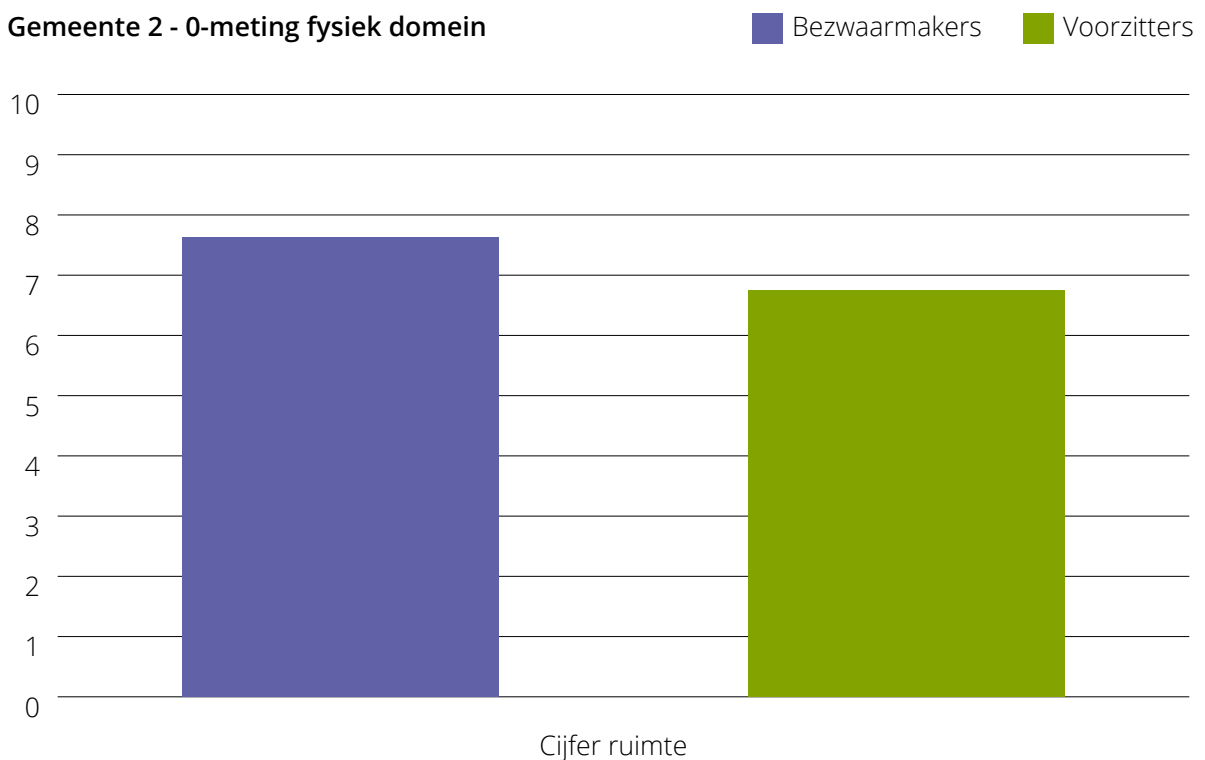
'Ik voelde me niet geblokkeerd of geïntimideerd. Ik werd uitgenodigd om mij verhaal te doen en ik werd eerlijk behandeld.'

'Kundig geleid, fatsoenlijke mensen.'

Waardering ruimte hoorzitting

Tot slot hebben de studenten partijen ook gevraagd een cijfer toe te kennen voor de ruimte waarin de hoorzitting plaatsvond. Bezwaarmakers (8) waardeerden de ruimte met gemiddeld een 7,5. Het waarderingscijfer van de voorzitters (4) ligt lager (7-). Dit cijfer wijkt niet veel af van dat voor de waardering door partijen van het verloop van de zitting.

Gemeente 2 - 0-meting fysiek domein



Enkele bezwaarmakers lichtten hun cijfer over de ruimte waarin de hoorzitting plaatsvond als volgt toe.

'Functioneel en ruimtelijk, voldoet. Voor deze setting is dit prima, want het is zakelijker en formeler. De afstand tussen partijen is prettig, je hebt geen behoefte aan een meer gemoedelijke sfeer.'

‘Niet te groot, anders te veel afstand tussen partijen. Goed discussie kunnen voeren door de inrichting van de ruimte. Andersoortige tafels waren wat mij betreft niet nodig, je moet toch een bepaalde afstand tussen partijen hebben, soms lopen de emoties op en dan moet de inrichting niet te knus zijn.’

‘Schone, lichte ruimte. Niet gehorig. Het had wel wat kleiner gemogen, we waren met z’n vieren. Het kan wel als overweldigend worden ervaren om in zo’n groot gemeentegebouw te komen en dan drie mensen van de gemeente tegenover je te hebben, zeker als je het als bezwaarmaker niet met de gemeente eens bent.’

‘Voor vijf personen is deze zaal, is de ruimte te groot. We zitten te ver uit elkaar, het oogt afstandelijk en een tafel minder had zeker gekund. Zoals het nu staat is het meer wij-zij. Een ronde tafel nodigt meer uit om er onderling uit te komen. De huidige opstelling is met name geschikt om iedereen zijn mening te laten geven en minder om te komen tot een oplossing. Het licht en de temperatuur was goed, verder was alles goed aan deze ruimte.’

Over het algemeen zijn deze bezwaarmakers wel te spreken over de ruimte waar de hoorzitting plaatsvindt. Een deel vindt de ruimte passend (functioneel, voldoende afstand) bij de aard van de zitting en de, in hun ogen, formele fase van de procedure. Een ander deel lijkt zich verloren te voelen in de ruimte (te groot, te grote afstand).

Een aantal voorzitters lichtte hun cijfer als volgt toe. Ook zij vinden de ruimte passend bij het beoogde gebruik en stellen enige afstand op prijs. Een voorzitter voelt zich in verlegenheid gebracht door de ruimte.

‘De ruimte past bij het doel van de hoorzitting, namelijk formeel horen wat partijen vinden en tot een oordeel en advies komen. Enige afstand is dan fijner, een ronde tafel werkt naar mijn ervaring niet. Veel belangen liggen ver uit elkaar en dan wil je niet te dicht op elkaar zitten. Met een ronde tafel hou je als voorzitter minder goed regie.’

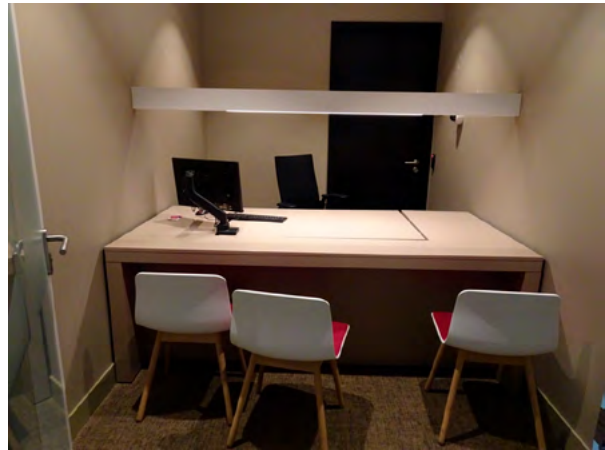
‘Het is een royale, grote ruimte. Wat afgezonderd, maar je voelt je niet bekeken. De aankleding is prettig en neutraal. Het heeft allure: je wordt serieus genomen. Klassieke opstelling, afstand tot elkaar zorgt voor neutraliteit, maar je kan toch goed met elkaar spreken. Oogt professioneel. Afstand zorgt ook voor een veiliger gevoel.’

‘Een ovale tafel was beter geweest, nu wat formeel. Met je rug naar de deur is niet prettig, want we zien niet wie er nog binnen komt. Wel het snelst weg. Het voelt niet ok om mensen niet iets te drinken te kunnen aanbieden. Meer planten en kunst.’

4.2.2 Sociaal domein

Het type zaken en de zaal

Daarnaast zijn hoorzittingen onderzocht van zaken die kunnen worden toegerekend aan het sociaal domein. In dit kader zijn in de periode juli – oktober 2024 5 hoorzittingen bijgewoond en is met 7 respondenten gesproken. Deze hoorzittingen worden gehouden in twee kleine spreekkamers in het gemeentehuis. Zie onderstaande foto's van de entree en het interieur van één van de spreekkamers.



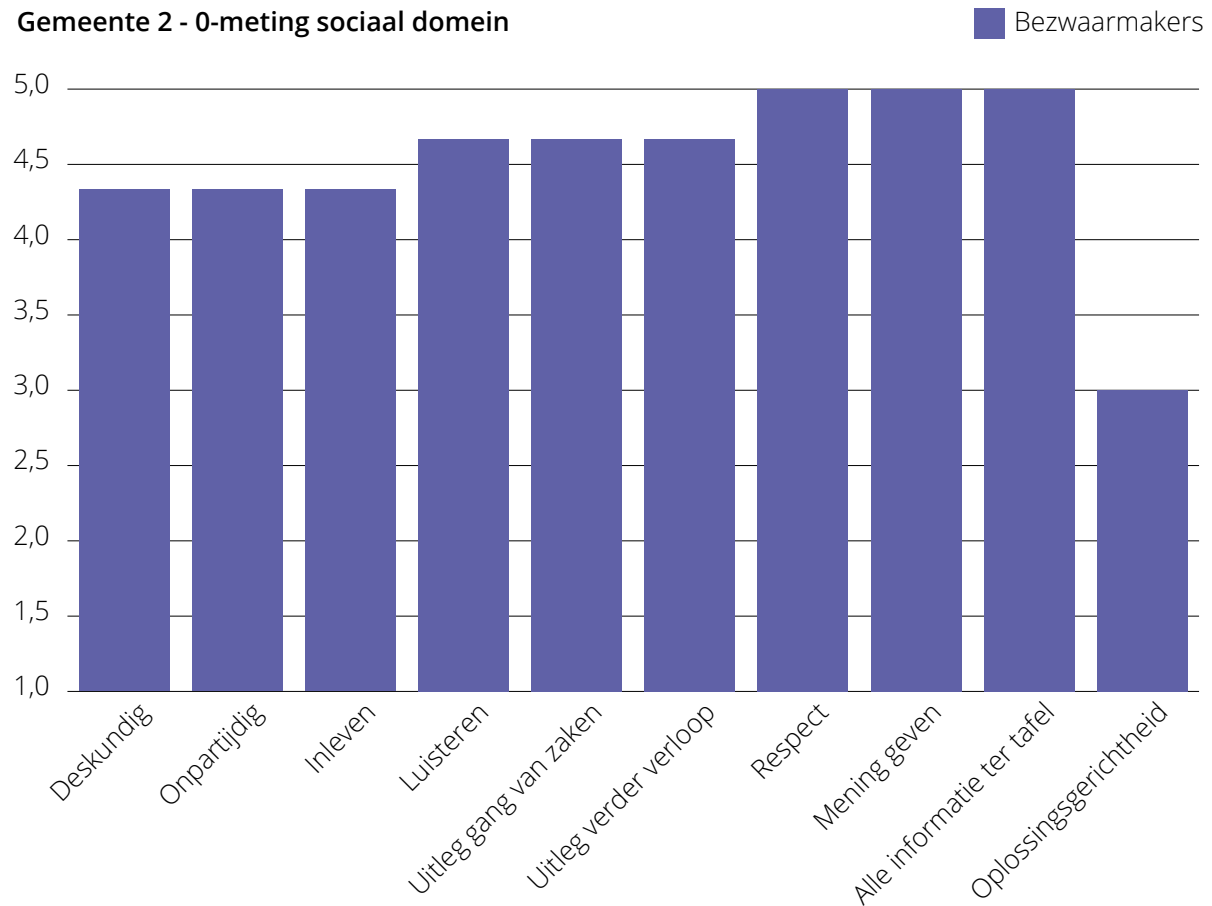
De spreekkamers zijn gelegen in de ontvangsthal van het gemeentehuis. In het midden van de kamer staat een groot bureau dat de volle breedte van de ruimte inneemt. Op ooghoogte hangt een verlichtingsbalk die eveneens de volle breedte beslaat. De bezwaarmaker neemt plaats aan de ene kant van het bureau (met de rug naar de entreezijde), de bezwaarbehandelaar aan de andere kant. Deze kant is alleen bereikbaar via een binnenruimte en een afgesloten binnendeur. De wand aan de entreezijde is transparant, de rest van de wanden zijn beige. Er ligt een beige vloerbedekking op de grond en er staat een stoel voor de bezwaarmaker. Ook bij de inrichting van deze spreekkamer heeft men zich laten leiden door veiligheid.

Er staan geen losse voorwerpen in de kamer en het bureau en de verlichtingsbalk vormen barrières ter bescherming van de bezwaarbehandelaar. De spreekkamers ogen nieuw en fris, maar ook klein en vrij donker. De ontvangsthal dient ook als wachtruimte voor de spreekkamer. De bezwaarbehandelaar haalt de bezwaarmaker daar op en begeleidt hem of haar naar binnen, om vervolgens zelf via de binnenruimte aan de andere zijde van het bureau plaats te nemen.

Beleving hoorzitting

Ook in het sociaal domein binnen deze gemeente hebben de studenten partijen gevraagd naar hun beleving van de hoorzitting.⁴⁴ Uit het overzicht komt naar voren dat de bezwaarmakers (4) de hoorzitting heel positief hebben beleefd (tussen de 4 en 5). Opvallend is wel de relatief lage score voor de oplossingsgerichtheid.

Gemeente 2 - 0-meting sociaal domein

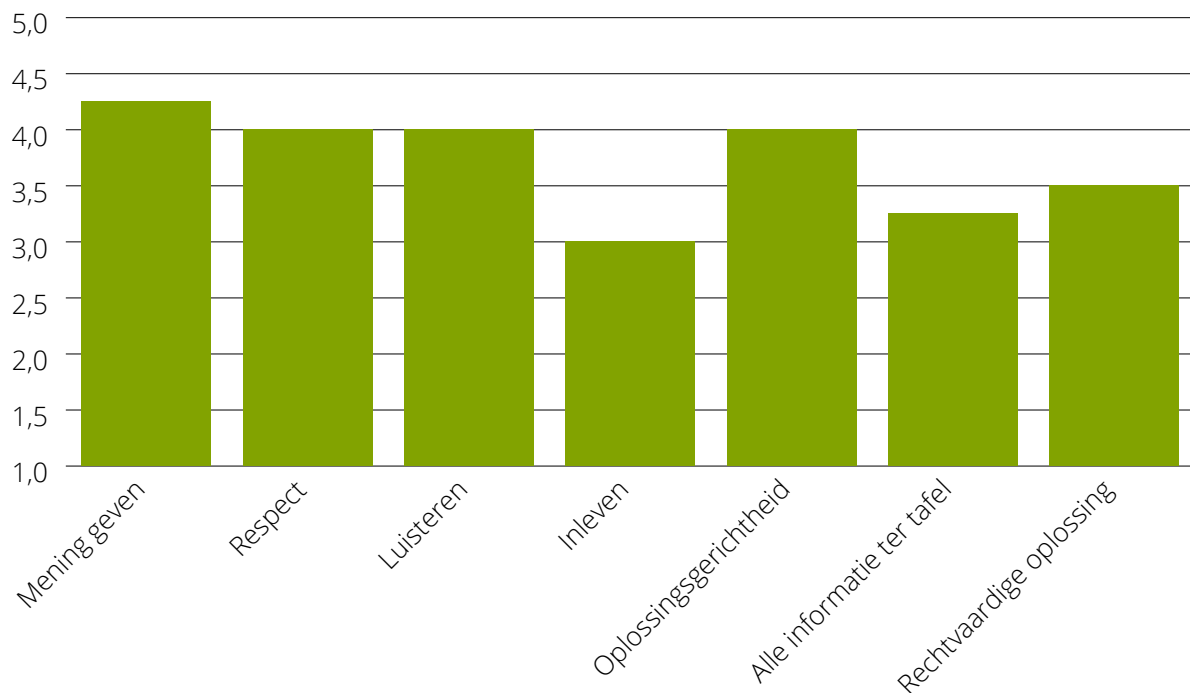


In de volgende tabel is voor de voorzitters weergegeven hoe zij op de meest relevante stellingen reageerden. De beleving van de voorzitters (3) is ook positief, maar fluctueert meer (van 4,5 tot 3). Net als in het fysiek domein beoordeelden de voorzitters het inlevingsvermogen van partijen als betrekkelijk gering.

⁴⁴ De verweerder ontbreekt ook in deze tabellen, omdat we in deze gemeente in deze context geen verweerders hebben kunnen spreken.

Gemeente 2 - 0-meting sociaal domein

Voorzitters

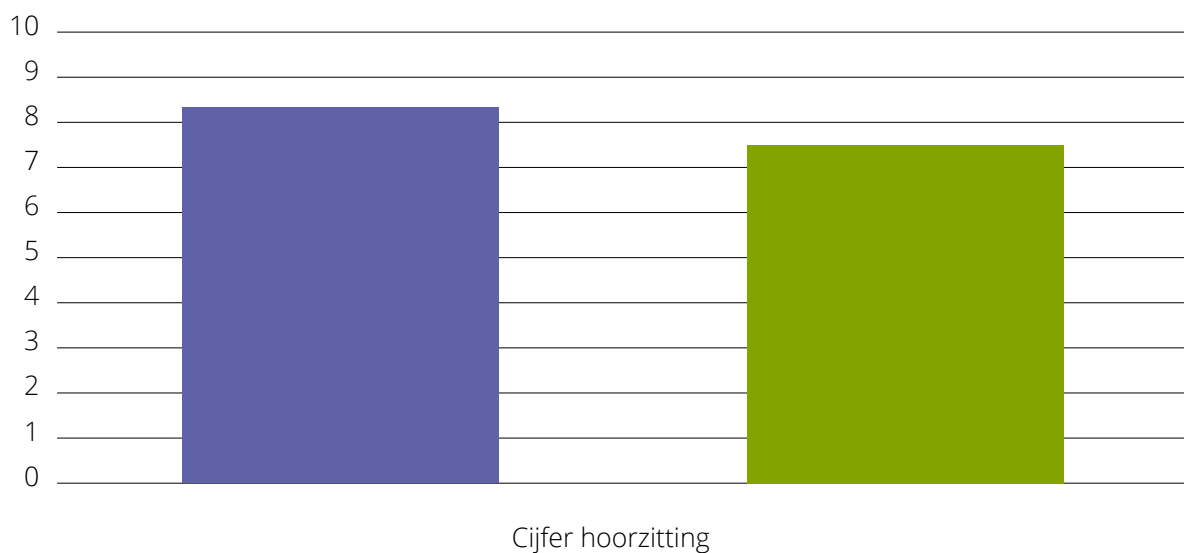


Waardering verloop hoorzitting

Daarnaast hebben de studenten partijen gevraagd hun algemene waardering van het verloop van de zitting in een cijfer uit te drukken. De bezwaarmakers (4) waardeerden het verloop van de hoorzitting met een gemiddeld een 8+. De voorzitters (3) kenden gemiddeld een 7,5 toe, iets lager dan de bezwaarmakers.

Gemeente 2 - 0-meting sociaal domein

Bezwaarmakers Voorzitters



Een tweetal bezwaarmakers lichtte hun relatief hoge cijfer over het verloop van de hoorzitting als volgt toe. Zij hebben dan louter pluspunten.

'Deskundig en vriendelijk. Gewoon een goede behandeling.'

'De behandelaar was goed voorbereid. Ik heb mijn verhaal kunnen doen. Ik heb vertrouwen in een goede afloop.'

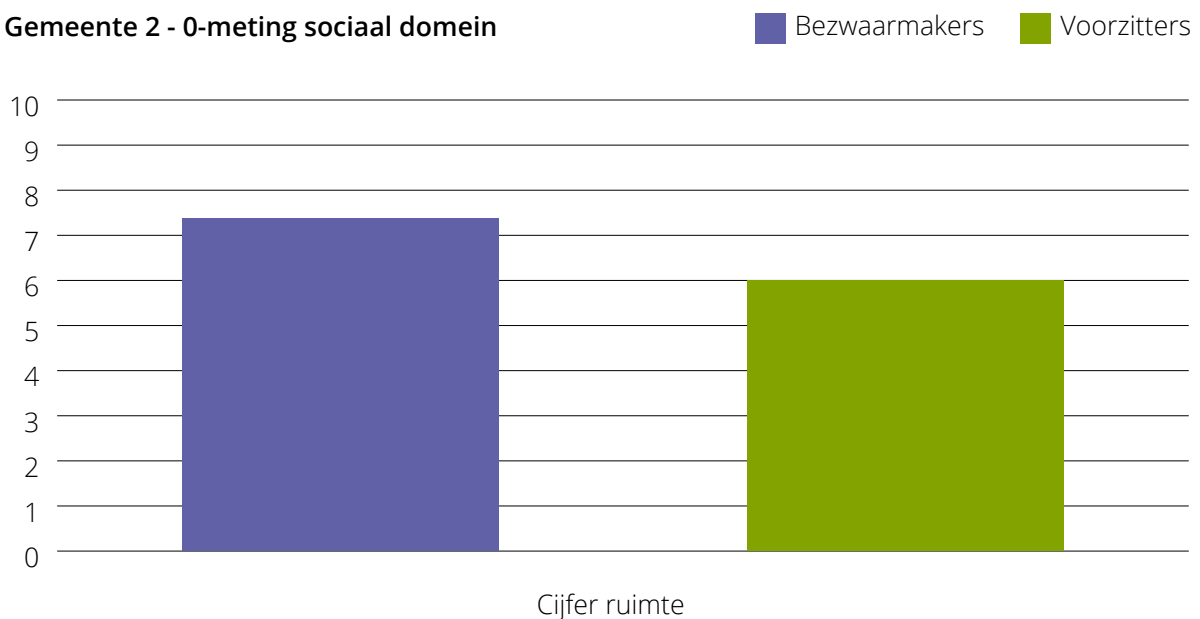
Dat geldt ook voor een van de voorzitters. Die lichtte zijn cijfer als volgt toe.

'De zitting ging prima. Veel nieuwe info op tafel en partijen hebben hun mening kunnen geven.'

Waardering ruimte hoorzitting

Tot slot hebben de studenten partijen ook gevraagd een cijfer toe te kennen voor de ruimte waarin de hoorzitting plaatsvond. Bezwaarmakers (4) waardeerden de ruimte met gemiddeld een 7+. De voorzitters (3) kenden gemiddeld een 6 toe. Het valt op dat deze beide (ruim) een punt lager liggen dan die voor het verloop van de zitting. Ook valt op dat de voorzitters ook hier een lager cijfer toekennen dan de bezwaarmakers.

Gemeente 2 - 0-meting sociaal domein



Een tweetal bezwaarmakers lichtte hun cijfer over de ruimte waarin de hoorzitting plaatsvond als volgt toe. Opvallend is de associatie met een gevangenis.

'De ruimte maakt mij niet zoveel uit, als het maar rolstoeltoegankelijk is. De ruimte was rustig en rolstoeltoegankelijk, maar wel wat krap voor mijn rolstoel.'

'Door de grootte van de tafel en de ruimte voelt het bijna als een soort gevangenis. Een grotere ruimte, met een kleinere tafel zou prettiger zijn geweest. De ruimte is wel rustig en stil.'

Een tweetal voorzitters lichtte hun cijfer als volgt toe. Zij lijken wel enige moeite te hebben met de inrichting van de ruimte. Die is niet uitnodigend en lijkt de ongelijkheid tussen partijen te versterken. Een van de voorzitters voert het, in zijn ogen, zwaarder wegende belang van de veiligheid aan als rechtvaardigingsgrond.

‘De deur gaat nu naar binnen open, hierdoor kunnen rolstoelen niet gemakkelijk naar binnen. Dit is geen goed begin van de hoorzitting. Verder gaan betrokkenen niet via dezelfde deur naar binnen, dat is heel onhandig. Het beeldscherm op tafel staat in de weg en gebruik ik toch niet. De balk hangt in de weg.’

‘Voor mij is het prettig en prima, maar ik kan me goed voorstellen dat dat niet voor de bezwaarmaker geldt. Het voelt beveiligd aan en dat kan vervelend zijn voor partijen, alsof de gemeente partijen wantrouwt. Het is ook belangrijk dat iedereen zich veilig voelt en dat is met deze ruimte zeker het geval. Ook al gaat het 99x goed en een keer fout, moet de kamer wel veilig zijn. De ruimte is veilig en functioneel, maar kan wel beveiligd en benauwd overkomen.’

4.3 Gemeente 3

4.3.1 Fysiek domein – 0-meting

Het type zaken en de zaal

In deze gemeente zijn in het kader van de 0-meting hoorzittingen onderzocht van zaken die kunnen worden toegerekend aan het fysiek domein en het sociaal domein. Wat betreft het fysiek domein zijn in de periode mei 2024 – mei 2025 29 hoorzittingen bijgewoond en is met 47 respondenten gesproken. Deze hoorzittingen worden gehouden in een grote vergaderzaal in het gemeentehuis. Zie onderstaande foto.

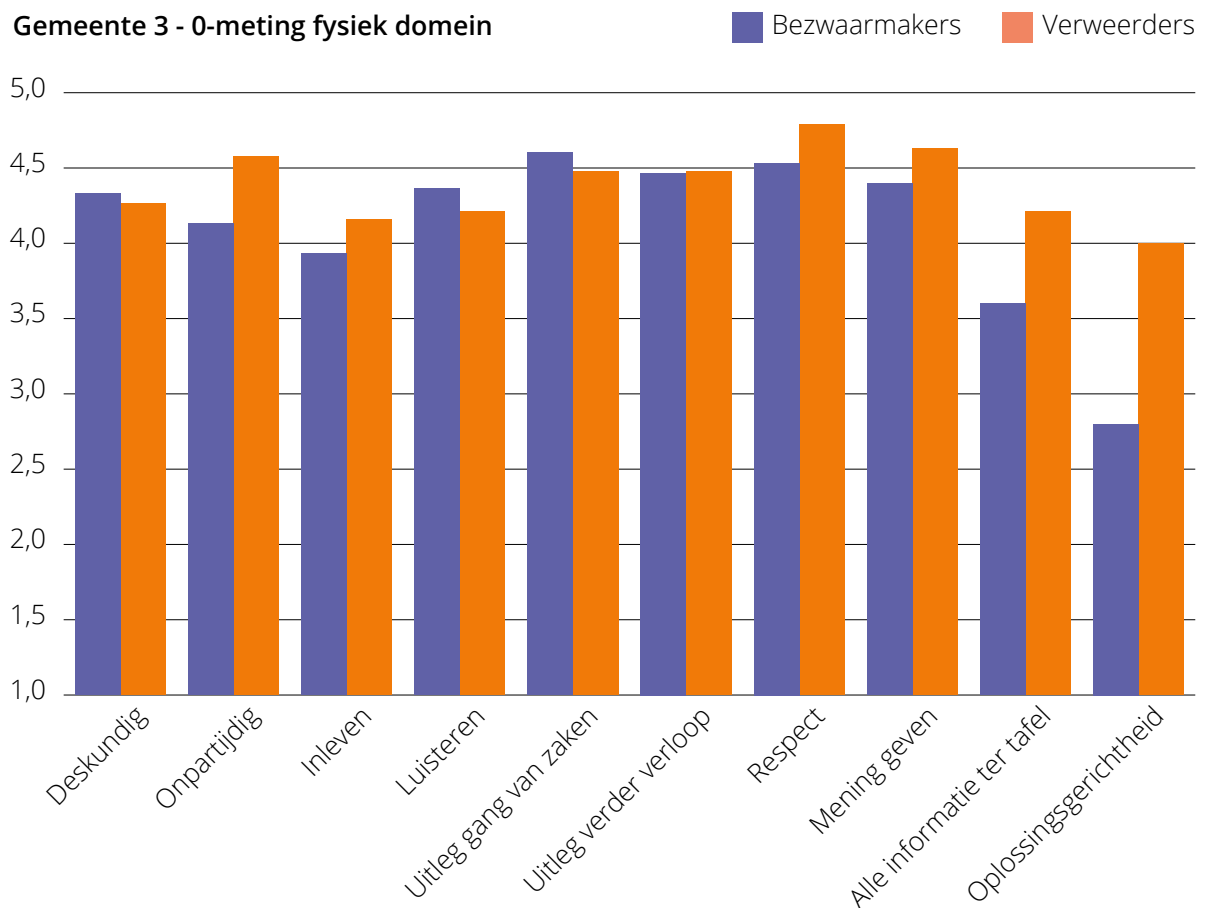


De zaal is gelegen op de zesde verdieping van het gemeentehuis. Het kent een grote U-vormige opstelling van houtkleurige vergadertafels met een groot beeldscherm aan de open zijde van de U. Er staat een flipover en soms nog een extra verrijdbaar beeldscherm. De voorzitter en secretaris zitten aan de kopse kant van de tafels, de overige procespartijen zitten tegenover elkaar aan weerszijde van de tafels. Op een hoek van de tafels staan kannen koffie, thee en water klaar evenals kopjes en glazen. Een wand van de zaal is doorzichtig en biedt zicht op een binnengang, de andere wand bevat grote ramen met uitzicht op het terrein buiten het gemeentehuis. De vloerbedekking en stoelen zijn donker. De zaal oogt sober en zakelijk. De wachtruimte is een eind verderop bij de receptie, waar een zitje is ingericht. Het is daar vrij druk met bezoekers. De secretaris of voorzitter haalt de bezwaarmaker op. De vertegenwoordiger van de gemeente komt via een andere looproute de zaal binnen.

Beleving hoorzitting

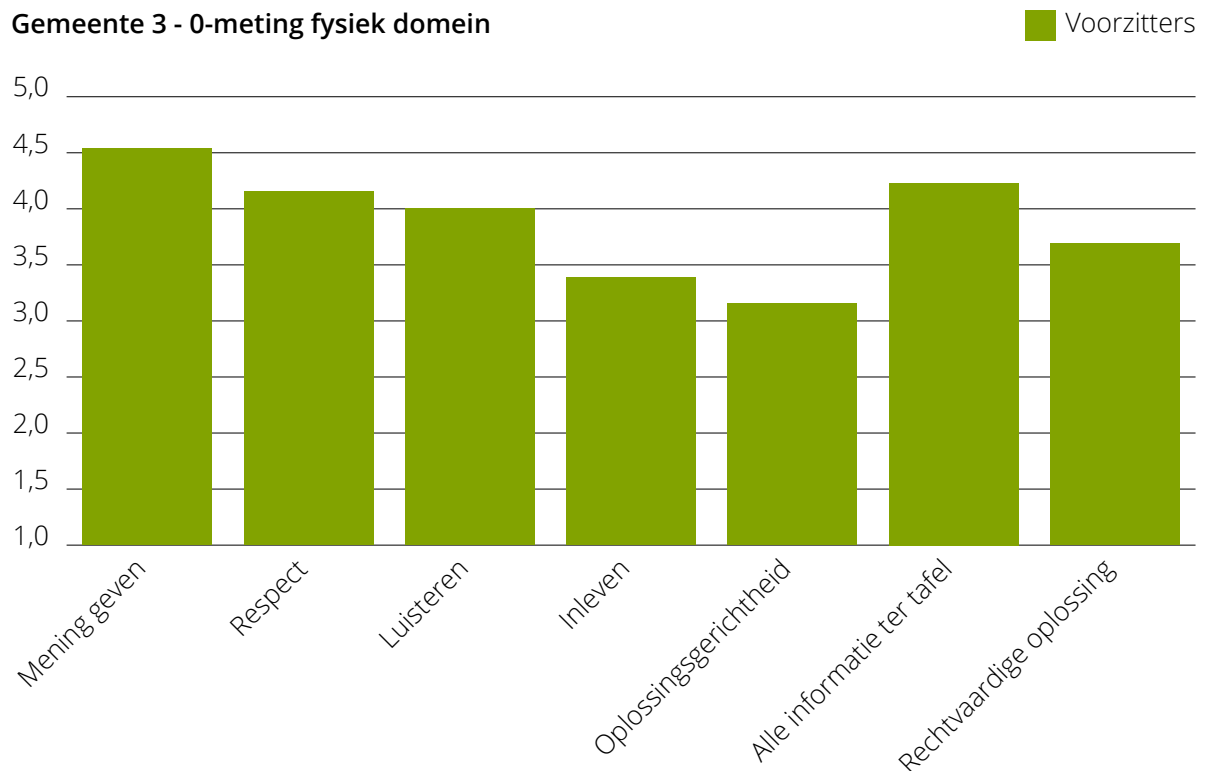
De studenten hebben partijen na afloop van de hoorzitting gevraagd naar hun beleving van de zitting. Uit het overzicht komt naar voren dat de bezwaarmakers (15) de hoorzitting positief hebben beleefd (in de meeste gevallen tussen de 4 en 4,5), waarbij opvalt dat zij minder positief zijn over de oplossingsgerichtheid ervan (3-). De vertegenwoordigers van de gemeente (19) waardeerden dit aspect veel positiever (4). Daarnaast ligt in meer dan de helft van de overige aspecten hun waardering iets hoger die van de bezwaarmakers.

Gemeente 3 - 0-meting fysiek domein



De beleving van de voorzitters (13) is ook positief (in de meeste gevallen tussen de 3,5 en 4,5), waarbij opvalt dat zij minder positief zijn over het inlevingsvermogen en de oplossingsgerichtheid van partijen (3+).

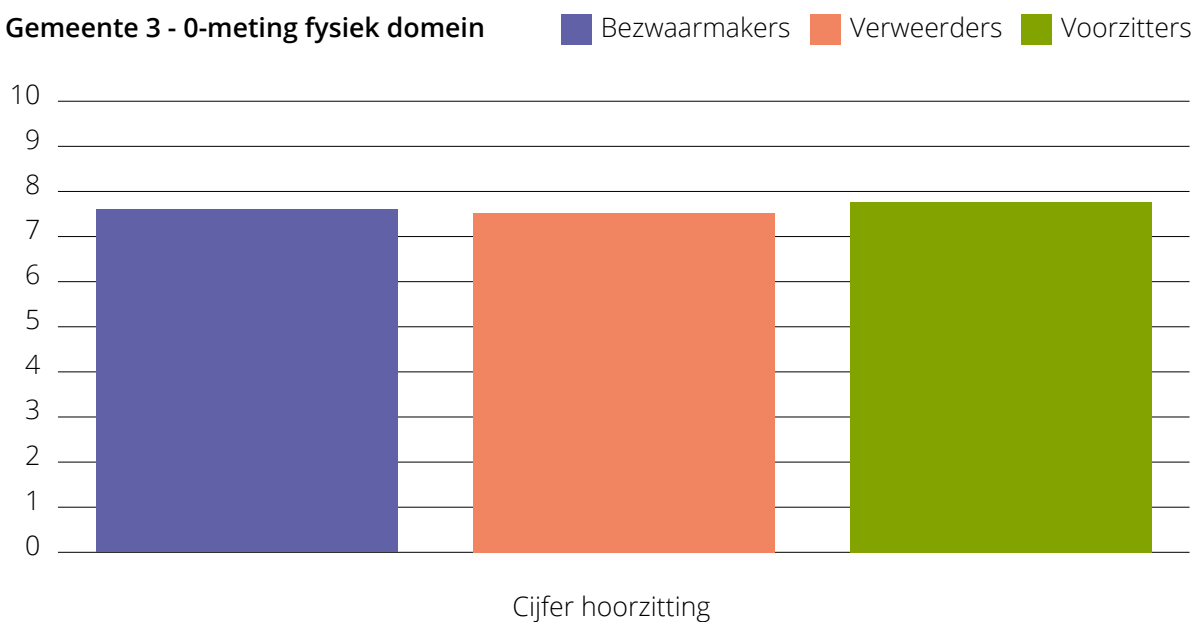
Gemeente 3 - 0-meting fysiek domein



Waardering verloop hoorzitting

Daarnaast hebben de studenten partijen gevraagd hun algemene waardering van het verloop van de hoorzitting in een cijfer uit te drukken. De bezwaarmakers (15) en de vertegenwoordigers van de gemeente (19) waardeerden het verloop van de hoorzitting met gemiddeld een 7,5, de voorzitters (13) iets hoger (8-).

Gemeente 3 - 0-meting fysiek domein



Bezwaarmakers lichtten hun cijfer over het verloop van de hoorzitting als volgt toe. Een aantal kijkt positief terug, een enkeling is kritischer.

'De zitting was bijzonder gedetailleerd. Er was echt een discussie.'

'Ik heb goed de mogelijkheid gehad mijn argumenten naar voren te brengen.'

'Prima voorzitter!'

'Ik voelde mij voor het eerst gehoord door iemand van de gemeente. Deze zaak duurt nu twee jaar waarbij ik dat gevoel nog niet eerder heb gehad.'

'Ik keek ertegenop, maar de voorzitter deed niet uit de hoogte en luisterde.'

'Er werd vastgehouden aan het besluit. Helaas kon ik onvoldoende feiten presenteren.'

'Mijn verwachting is laag, dit wordt een beroep.'

'Of de voorzitter echt onafhankelijk is moet nog blijken, overigens is dat geen vereiste op grond van de Awb.'

Een drietal vertegenwoordigers van de gemeente kijkt daarentegen positief terug.

'Goed samenvattende voorzitter.'

'Open sfeer, respect naar elkaar.'

'Geordende hoorzitting, waar alle partijen aan het woord zijn gekomen op een prettige manier.'

Een drietal voorzitters geeft de volgende toelichting op hun cijfer. Het lijkt erop alsof zij meer uit de zaak hadden willen halen.

'We hebben snel naar een oplossing toe kunnen werken.'

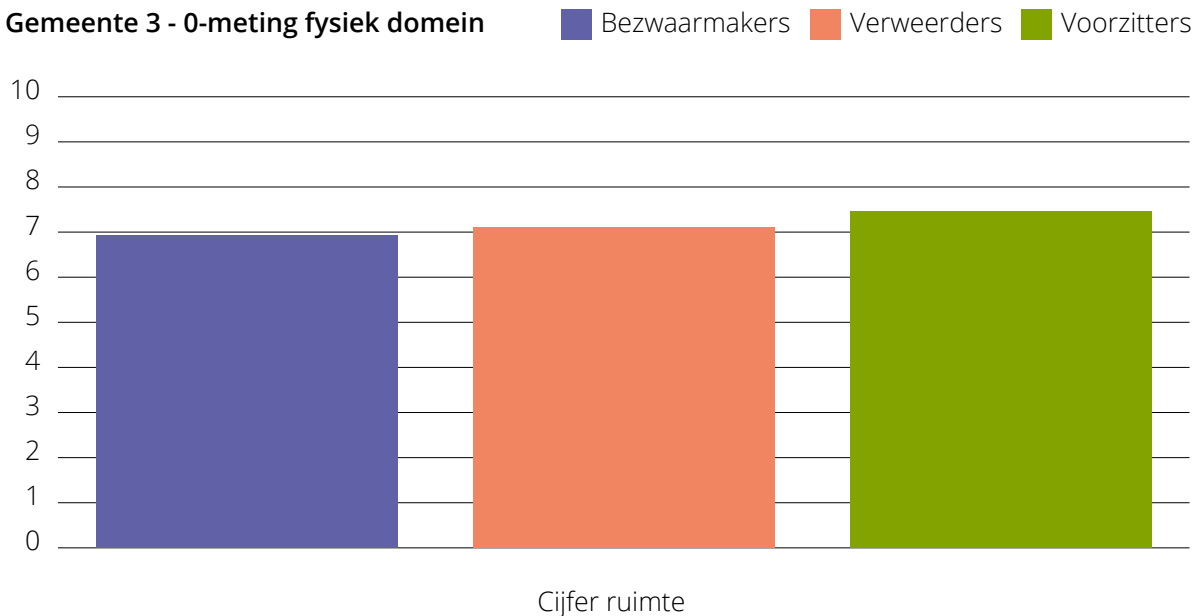
'Partijen hebben de ruimte gekregen om hun standpunten toe te lichten, maar konden geen overeenstemming bereiken.'

'Verliep goed, maar uitkomst enigszins onbevredigend. Probleem bezwaarmaker niet kunnen oplossen binnen wet en beleid.'

Waardering ruimte hoorzitting

Tot slot hebben de studenten partijen gevraagd een cijfer toe te kennen voor de ruimte waarin de hoorzitting plaatsvond. De bezwaarmakers (15) en vertegenwoordigers van de gemeente (19) waardeerden de ruimte met gemiddeld een 7, respectievelijk een 7+, de voorzitters (13) met een 7,5, iets lager dan voor het verloop van de zitting.

Gemeente 3 - 0-meting fysiek domein



Enkele bezwaarmakers lichtten hun cijfer over de ruimte waarin de hoorzitting plaatsvond als volgt toe. Zij zijn over het algemeen kritischer dan hun 7- doet vermoeden. Een aantal spreekt de voorkeur uit voor een minder klinische inrichting, met bijvoorbeeld een ronde tafel.

'Is goed, maar ik weet ook niet of zo'n ruimte gezellig moet zijn.'

'Efficiënt, niet bijzonders.'

'Een beetje kil. Een plant zou niet misstaan of een schilderij. Dus wat meer aankleding.'

'Ruimte mag homogener, meer samenhang. Er wordt te veel gebruik gemaakt van verschillende materialen. Licht is niet onprettig, maar mag warmer. Ronde tafels in plaats van deze opstelling'.

'Ik zou het fijn hebben gevonden als ik niet recht tegenover de handhavers had gezeten. Hierdoor liep de spanning af en toe hoog op.'

'Liever samen rondom de tafel.'

'Ruimte was veel te groot, liever in een kleine opstelling gezeten.'

De vertegenwoordigers van de gemeente zijn minder eenduidig in hun toelichting. Voor een deel van hen lijkt het zakelijke en functionele karakter van de ruimte goed te werken. Voor een ander deel juist niet. Evenals de bezwaarmakers geven zij de voorkeur aan een minder klinische inrichting, met een ronde tafel

'Prettige ruimte, genoeg afstand.'

'Zakelijke ruimte. Daardoor zit je minder op elkaars lip en wordt er meer een gevoel van objectiviteit gecreëerd. Mede doordat de voorzitter in het midden zit, tussen de partijen.'

'Mijn voorkeur heeft een opstelling als bij de rechtbank. Gewoon naast elkaar en de voorzitter op de plek van de rechter.'

'Saai, maar juridisch het beste. Geen afleiding, kan ik me concentreren op de zaak. Niet te gezellig maken. Net zoals een rechtbank: handige indeling.'

'Ik vind het een officiële, saaie ruimte. Het mag best wat vriendelijker. Het voelt te formeel, terwijl het tot een informeel gesprek moet komen. Met name de tafelopstelling voelt te formeel, een ronde tafel zou veel beter zijn zodat het informeler wordt.'

'Een ovale tafel geeft meer gelijkwaardigheid naar alle personen.'

'Ongezellig'

De voorzitters zijn over het algemeen meer te spreken over de ruimte, zo komt naar voren uit hun toelichting. Zij benadrukken het functionele karakter van de ruimte en vinden dat over het algemeen wel passend.

'Schoon, goed verlicht, ruimtelijk en met een gepaste afstand tot elkaar.'

'Sloot qua setting goed aan bij de sfeer die je bij zo'n hoorzitting wilt.'

'Prima ruimte, is ruim en we zijn er bekend mee.'

'Er is genoeg ruimte voor iedereen, ook in geval van escalatie.'

'Met twee of drie personen is deze ruimte te groot. Veel daglicht, open en fris, rustige locatie. Dit maakt een professionelere indruk dan de andere zalen. Hier word je meer serieus genomen.'

'Niets om mensen zich op hun gemak te laten voelen.'

Keuze uit foto's

Vanaf oktober is ook in deze gemeente aan respondenten gevraagd om uit vijf foto's een keuze te maken voor hun ideaaltypische inrichting van de ruimte voor de hoorzitting (zie de foto's in de bijlage). Het betrof in totaal 13 respondenten, van hoorzittingen in het fysiek domein.⁴⁵ Negen respondenten kozen voor foto 1: een traditionele, functionele vergaderzaal die ook sterk lijkt op die nu in deze gemeente in gebruik is.⁴⁶ Twee kozen voor foto 2 van een kleine,⁴⁷ ronde tafel en twee voor foto 4 van een huiskamerachtige opstelling.⁴⁸ De voorkeur van deze respondenten (N=13) lijkt uit te gaan naar foto 1: een functionele ruimte. Wel valt op dat de voorkeur van de voorzitters verdeeld is over de verschillende geselecteerde foto's.

⁴⁵ Waarvan 5 voorzitters, 4 vertegenwoordiger van de gemeente en 3 bezwaarmakers.

⁴⁶ Waarvan 3 bezwaarmakers, 3 vertegenwoordigers van de gemeente en 2 voorzitters.

⁴⁷ Dat waren 2 voorzitters

⁴⁸ Dat waren 1 voorzitter en 1 vertegenwoordiger van de gemeente.

4.3.2 Sociaal domein - 0-meting

Het type zaken en de zaal

In deze gemeente zijn in het kader van de 0-meting eveneens hoorzittingen onderzocht van zaken die kunnen worden toegerekend aan het sociaal domein. In dit kader zijn in de periode mei 2024 – mei 2025 14 hoorzittingen bijgewoond en is met 22 respondenten gesproken.⁴⁹ Deze hoorzittingen worden gehouden in een kleine spreekkamer in het gemeentehuis. Zie onderstaande foto van de entree en het interieur.



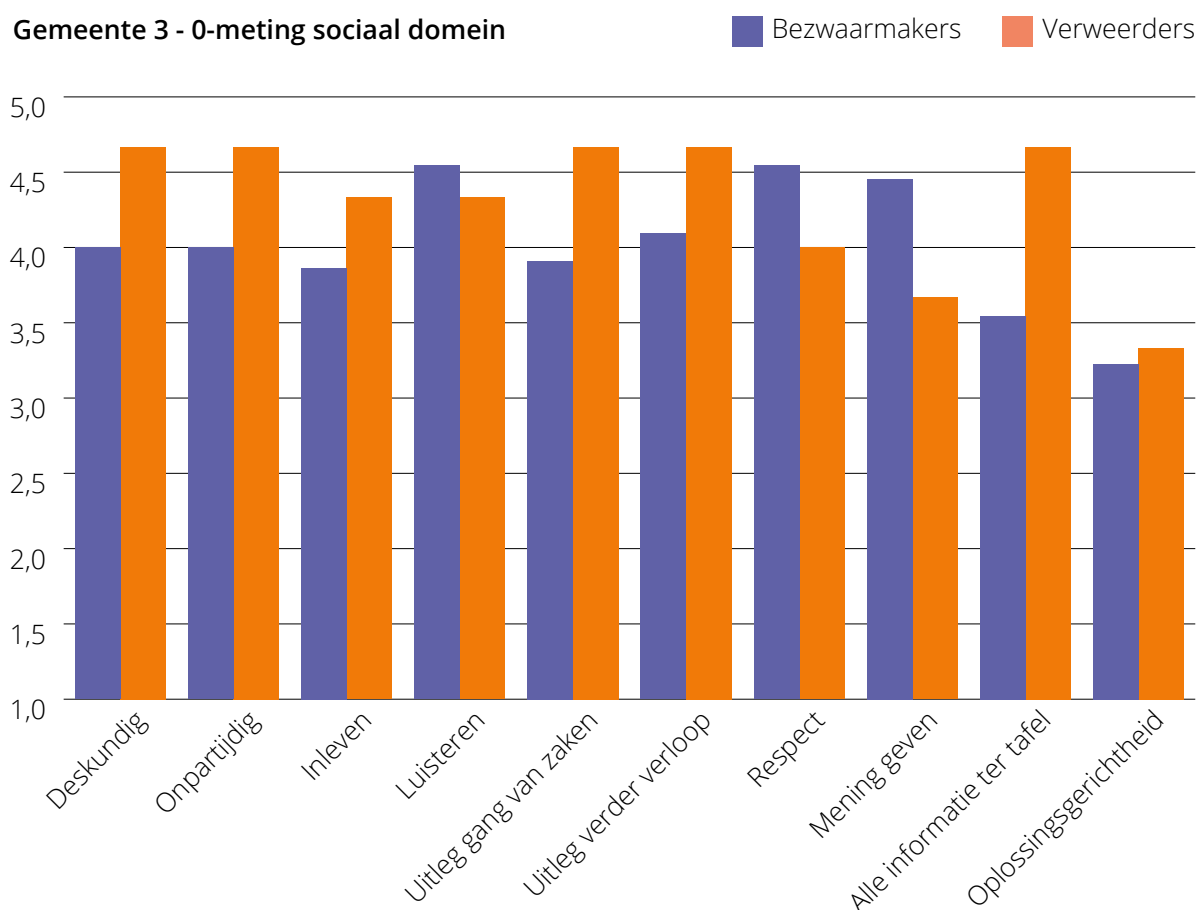
⁴⁹ Slechts aan drie respondenten is een foto voorgelegd, om die reden wordt hier in dit geval niet verder op ingegaan.

De spreekkamer is gelegen op de tweede etage van het gemeentehuis, vlakbij een loopruimte met roltrappen. In het midden staat een groot bureau dat de volle breedte van de ruimte inneemt. Op ooghoogte hangt een verlichtingsbalk over de volle breedte van de ruimte. De bezwaarmaker neemt plaats aan de ene kant van het bureau (met de rug naar de entreezijde) en de bezwaarbehandelaars (er zijn er doorgaans twee) aan de andere kant. Deze kant is alleen bereikbaar via een binnenruimte en een afgesloten binnendeur. De wand aan de entreezijde is transparant, met uitzondering van de deur. Ook de achterzijde is transparant, met uitzondering van de deur. Een zijwand is gelambriseerd, de andere is transparant en biedt zicht op een vergelijkbare spreekkamer pal ernaast. Er staan twee rood beklede leunstoelen aan de zijde van de bezwaarmaker. Er ligt een donkere vloerbedekking. Op tafel staan een telefoon, een toetsenbord en een beeldscherm. Tussen de bezwaarbehandelaars en de bezwaarmaker staan grote, transparante spatschermen (uit de coronatijd). Bij de inrichting van deze ruimte heeft men zich duidelijk laten leiden door veiligheid. Er staan geen losse voorwerpen in de kamer en het bureau en de verlichtingsbalk vormen barrières ter bescherming van de bezwaarbehandelaar. Dat geldt ook voor het grote spatscherm. De spreekkamer is schoon, maar ook klein en benauwd. De bezwaarmaker wacht in de nabijgelegen ruimte. De bezwaarbehandelaar haalt hem of haar daar op en begeleidt hem of haar naar binnen, om vervolgens zelf via de binnenruimte aan de andere zijde van het bureau plaats te nemen.

Beleving hoorzitting

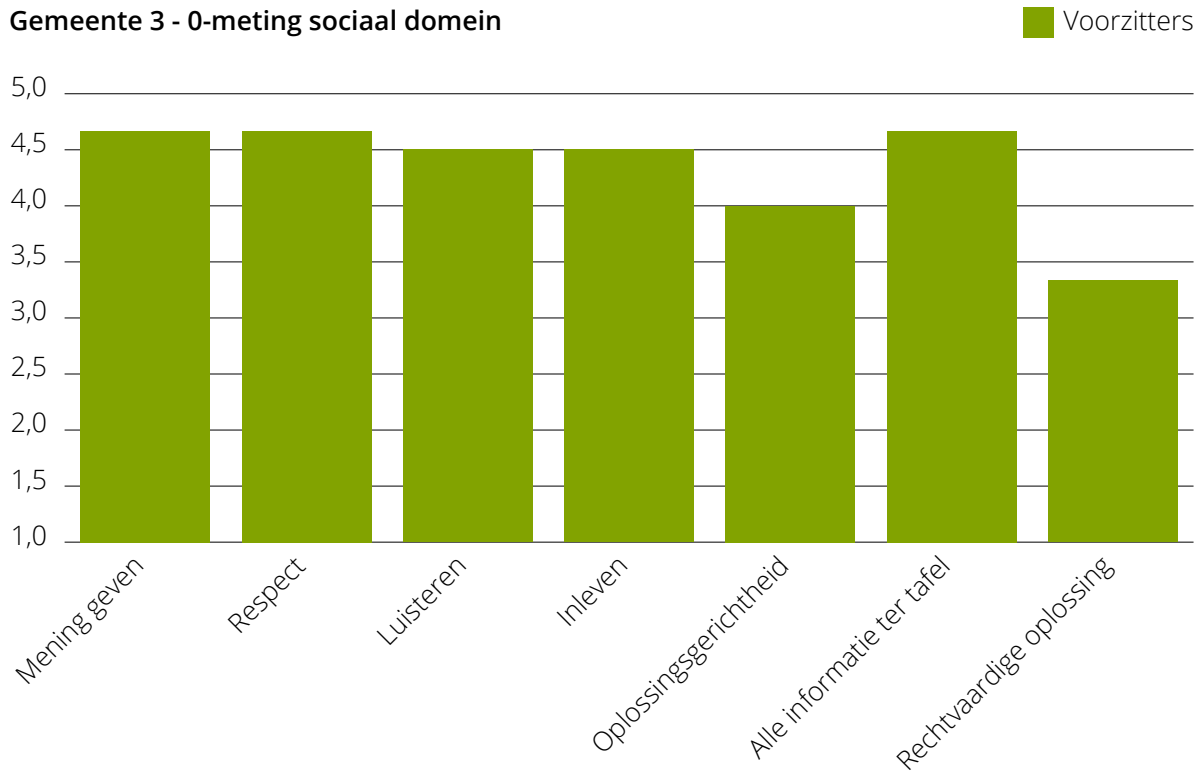
De studenten hebben partijen na afloop van de hoorzitting gevraagd naar hun beleving van de zitting. Uit het overzicht komt naar voren dat de bezwaarmakers (11) de hoorzitting positief hebben beleefd (veelal tussen de 4 en 4,5), met uitzondering van de oplossingsgerichtheid van de zitting (3+). Net als in het fysiek domein. De vertegenwoordigers van de gemeente (3) daarentegen zijn in meer dan de helft van de gevallen positiever (tussen de 4- en 4,5). Maar ook zij zijn kritisch over de oplossingsgerichtheid (3+).

Gemeente 3 - 0-meting sociaal domein



De waardering van de voorzitters (6) is ook positief (tussen de 4 en 4,5), alleen hun waardering van de mate waarin zij erin zijn geslaagd een rechtvaardige oplossing te vinden ligt lager (3+). Dit is in lijn met het kritischer beeld dat de andere partijen hierover hebben.

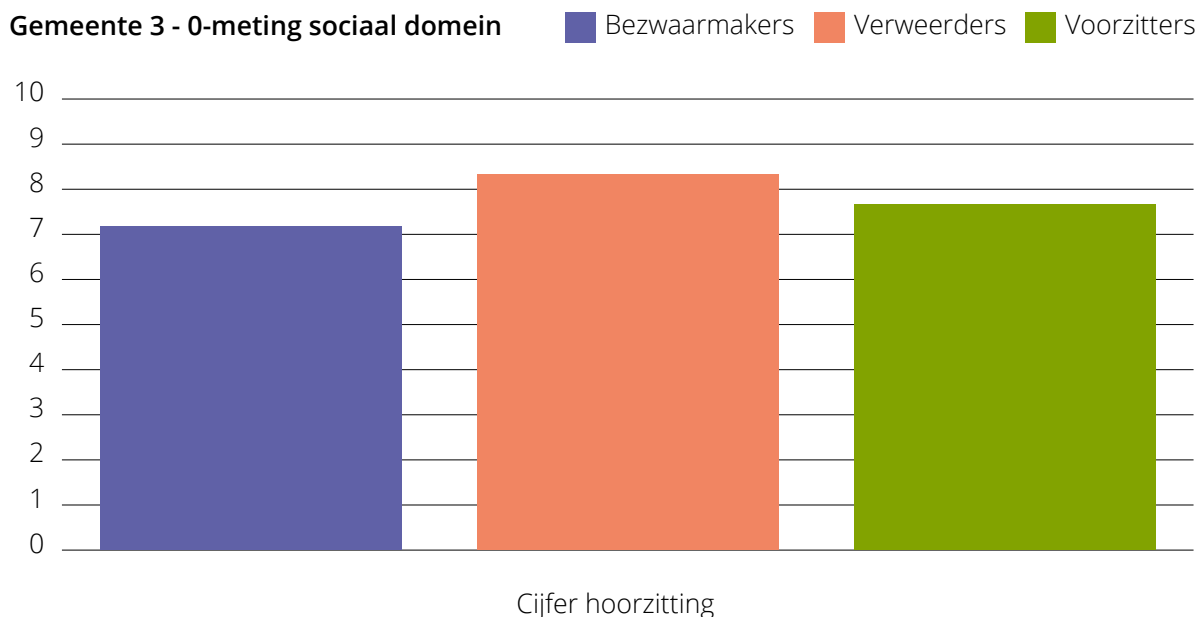
Gemeente 3 - 0-meting sociaal domein



Waardering verloop procedure

De studenten hebben partijen ook gevraagd hun algemene waardering van het verloop van de hoorzitting in een cijfer uit te drukken. Bezwaarmakers (11) kenden gemiddeld een 7+ toe, vertegenwoordigers van de gemeente (3) een 8+ en de voorzitters (6) een 8-. Het valt op dat waardering van de bezwaarmaker lager ligt dan dat van de vertegenwoordiger van de gemeente en de voorzitter.

Gemeente 3 - 0-meting sociaal domein



Enkele bezwaarmakers lichtten hun cijfer over het verloop van de hoorzitting als volgt toe. Sommigen zijn tevreden, anderen blijven wat meer op hun hoede.

'Het gesprek was goed en duidelijk.'

'Ik heb de gelegenheid gehad om mijn woordje te doen en aanvullende informatie te geven.'

'Alles is besproken, maar onzekerheid blijft. Ik ben bang dat de uitkomst tegen mij is.'

'De uitkomst was niet zoals ik had gehoopt.'

Een vertegenwoordiger van de gemeente blikt als volgt terug.

'Beide partijen hebben voldoende ruimte gekregen om de standpunten toe te lichten.'

Een drietal voorzitters is wel te spreken over het verloop van de hoorzitting, zo komt naar voren uit hun reactie.

'Alle vragen zijn beantwoord, ik kreeg een goed beeld van de zaak.'

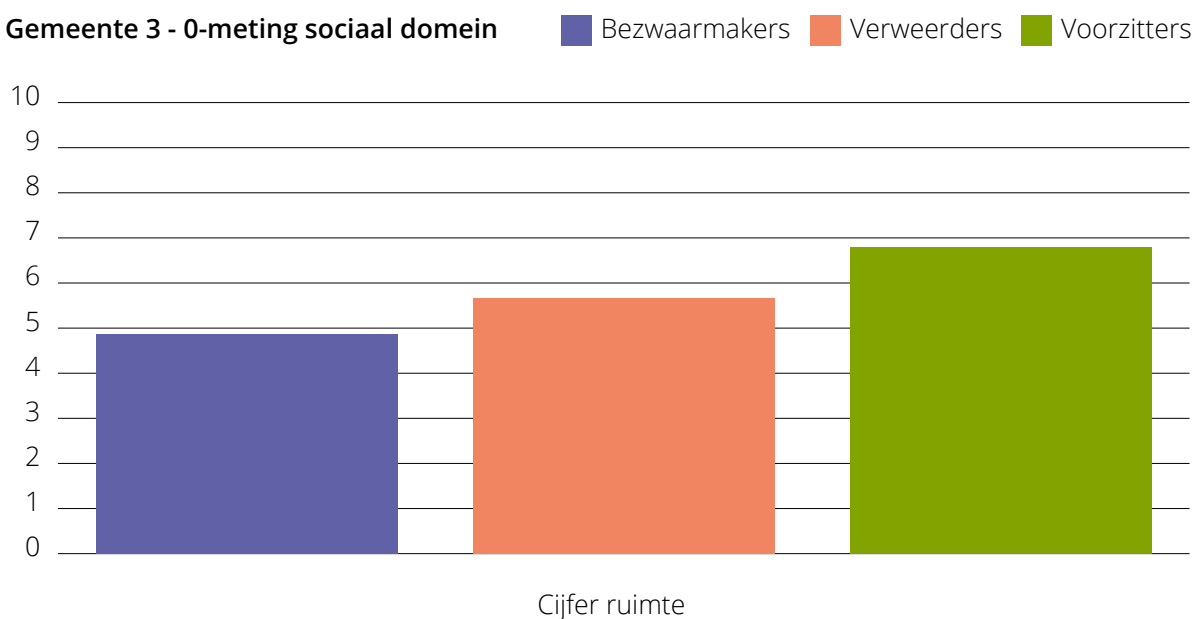
'Ik heb een oplossing geprobeerd, maar dat bleek lastig.'

'Er was over en weer begrip. Ik heb haar naar een ander loket verwezen waar ze wellicht meer kans maakt.'

Waardering ruimte hoorzitting

Tot slot hebben de studenten partijen ook gevraagd een cijfer toe te kennen voor de ruimte waarin de hoorzitting plaatsvond. Opvallend is dat de waardering hier veel lager ligt, lager dan de cijfers over het verloop van de hoorzitting in dit domein, lager dan die over de ruimte in het fysiek domein. Zo waardeerden de bezwaarmakers (11) de ruimte met gemiddeld een 5-. De vertegenwoordigers van de gemeente (3) waren positiever, zij waardeerden de ruimte met gemiddeld een 6-. De waardering van de voorzitters (6) lag nog hoger (7-), een opvallend verschil in vergelijking met de bezwaarmakers.

Gemeente 3 - 0-meting sociaal domein



Een aantal bezwaarmakers lichtten hun relatief lage cijfer als volgt toe. Zij ervaren de ruimte als benauwend en vijandig. Ook hier de associatie met een gevangenis.

‘Ongezellig, vervelende schermen, heel warm. Andere tafels.’

‘Plexiglas was niet zo fijn. Hele kleine ruimte.’

‘Ruimte was afgeschermd, leek wel een gevangenis. Niet uitnodigend, wantrouwend naar de burger toe. Heel formeel, hard en gesloten. Liever een andere locatie met meer groen, een open plek die vertrouwen geeft. Een grotere ruimte, betere stoelen, natuurlijk materiaal, bijvoorbeeld hout.’

‘Geen ramen. Geen fijne, frisse lucht. Heel formeel. Geen planten. Saai, niet heel persoonlijk in verband met die glazen tussenwand. Stoel wel comfortabel.’

‘Klein, krap en benauwd.’

Een vertegenwoordiger van de gemeente lijkt zich daarbij aan te sluiten.

‘Kleine en bedompte ruimte.’

Een aantal voorzitters is evenmin tevreden met de ruimte, zo blijkt uit hun toelichting. Ook zij storen zich aan het spatscherm dat tussen partijen in staat.

‘Neutrale ruimte. Balk is fijn. Schermen kunnen weg.’

‘De ruimte is een handhavingshok, niet echt geschikt voor hoorzittingen. Ruimte mag opener, vriendelijker.’

‘Klein, voel me bekeken. Suggestie: scherm weg.’

4.3.3 Fysiek domein – 1-meting 1 (soundscape)

Vervolgens zijn in deze gemeente ook 1-metingen uitgevoerd. Twee in het fysiek domein en één in het sociaal domein. In het onderstaande beschrijven we de opbrengst van de twee 1-metingen in het fysiek domein.

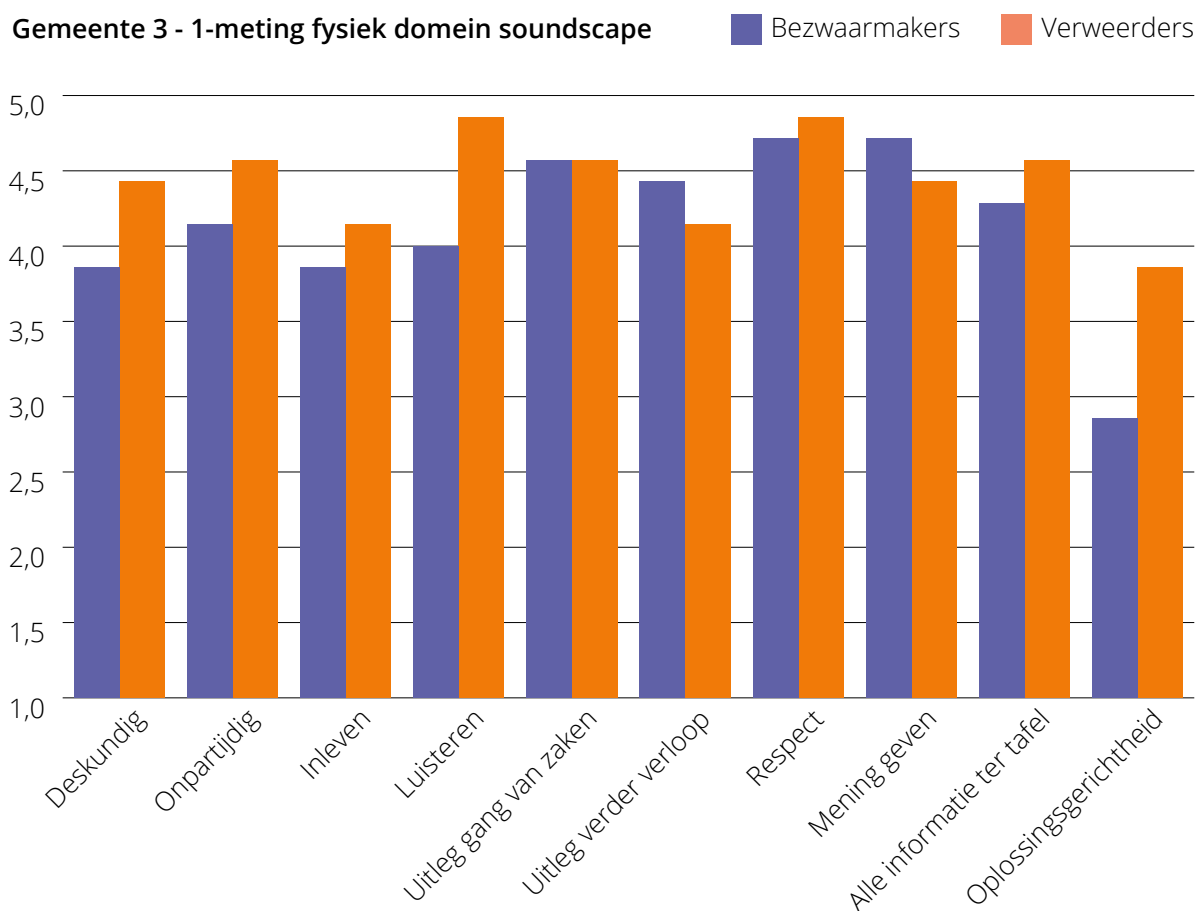
De interventie

De eerste interventie omvatte het gebruik van een soundscape, een geluidsopname waarvan een kalmerend effect moet uitgaan (zie par. 3). In de periode oktober-november 2024 en maart 2025 zijn 11 hoorzittingen bijgewoond en is met 20 respondenten gesproken. Deze hoorzittingen werden in dezelfde vergaderzaal gehouden als tijdens de 0-meting.

Beleving hoorzitting

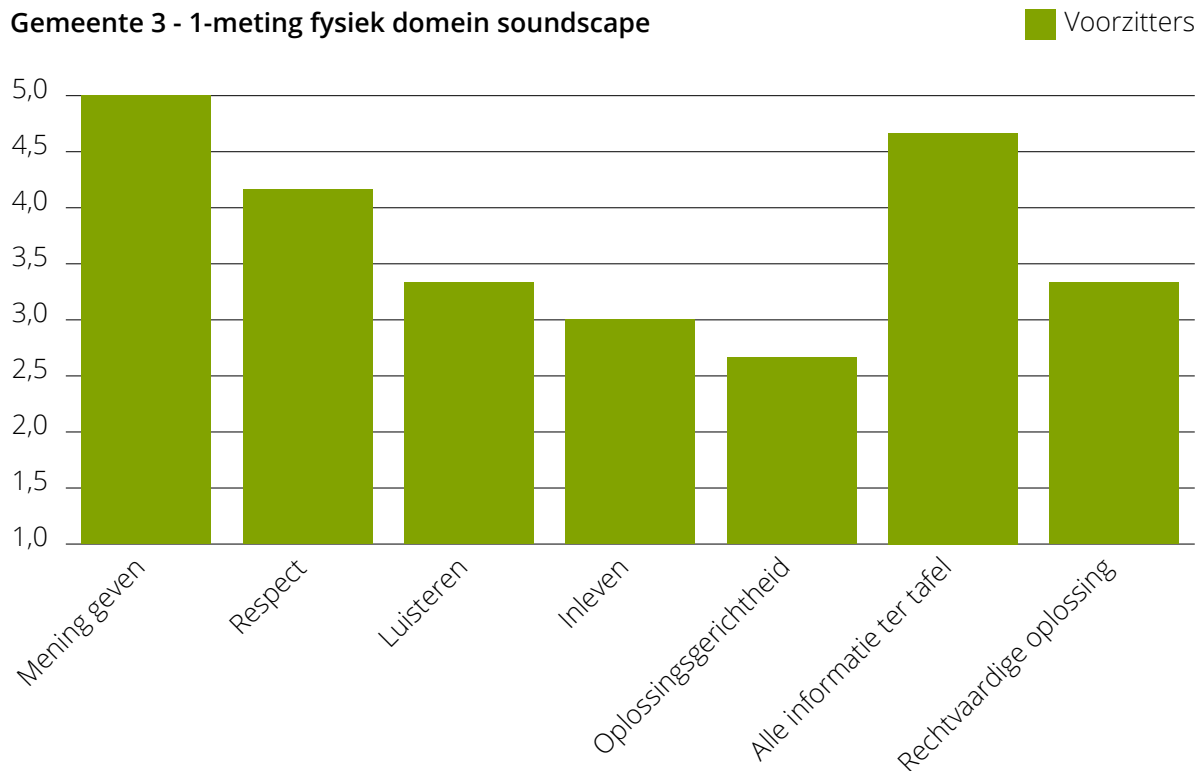
De studenten hebben op dezelfde voet observaties uitgevoerd en na afloop dezelfde vragenlijsten afgenomen over de beleving door partijen van de hoorzitting. Uit het overzicht komt naar voren dat de waardering van partijen ook hier positief is (tussen de 3,5 en 4,5 en een enkel geval zelfs hoger). In meer dan de helft van de gevallen ligt de waardering door de vertegenwoordigers van de gemeente (7) hoger. Ook hier blijft de beleving van de oplossingsgerichtheid achter, vooral vanuit het perspectief

van de bezwaarmakers (7). Hun waardering ligt zelfs onder de 3 (3-), terwijl de vertegenwoordigers van de gemeente op een 4- uitkomen. Voor het overige wijkt de waardering niet veel af van die tijdens de 0-meting.



De beleving door de voorzitter (6) is sterk wisselend, zo valt op. Hun waardering loopt uiteen van 3- voor de oplossingsgerichtheid van partijen tot 5 voor de mate waarin partijen hun mening konden geven. Daarnaast ligt de waardering van deze voorzitters op het merendeel van de items iets lager dan die van de 0-meting.

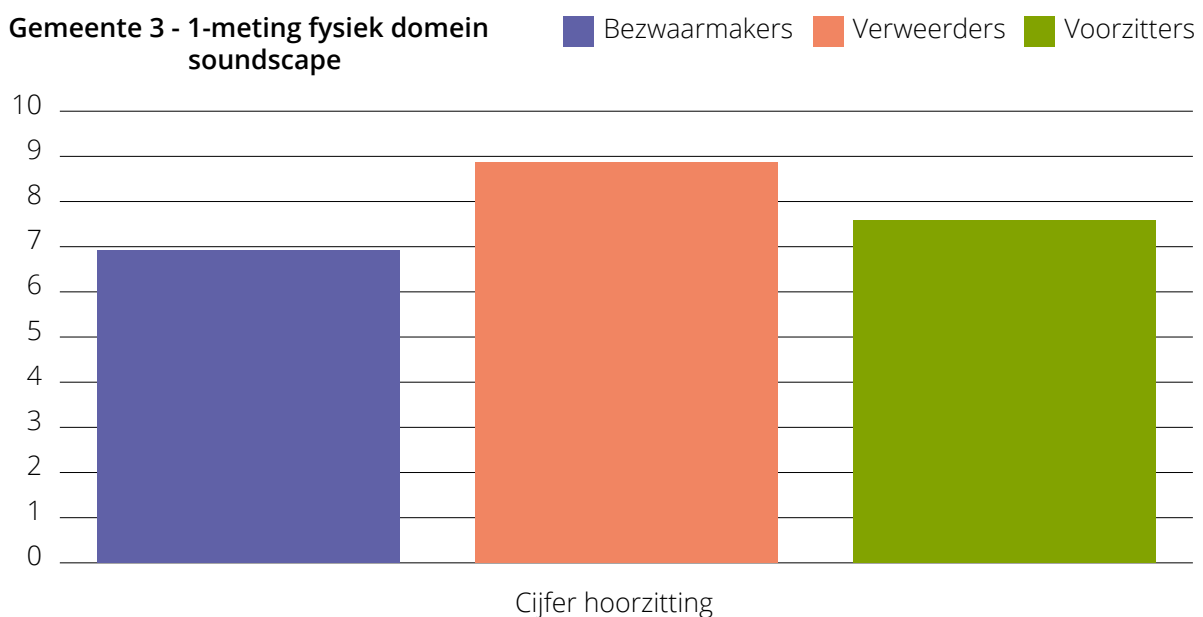
Gemeente 3 - 1-meting fysiek domein soundscape



Waardering verloop procedure

Daarnaast hebben de studenten partijen gevraagd hun algemene waardering van het verloop van de hoorzitting uit te drukken in een cijfer. De waardering van partijen blijkt sterk te verschillen. Waar de vertegenwoordigers van de gemeente (7) opmerkelijk hoog scoren (9-), komen bezwaarmakers veel lager uit (7). De voorzitters (6) nemen een tussenpositie in (7,5). De waardering door de bezwaarmakers komt iets lager uit dan de 0-meting. Die van de vertegenwoordigers van gemeente flink hoger en die van de voorzitter is vergelijkbaar.

Gemeente 3 - 1-meting fysiek domein soundscape



Een drietal bezwaarmakers licht hun cijfer als volgt toe. Zij zien plus- en minpunten.

'Correct, netjes.'

'De zitting was prima, maar sommige punten zoals de knipoog vond ik niet deskundig.'

'Ik zie het als een plichtpleging. De gemeente doet dit alleen maar omdat dit vanwege het bestuursrecht moet. Het zal weinig tot niets aan het uiteindelijke oordeel veranderen.'

De vertegenwoordigers van de gemeente lichtten hun hoge cijfer als volgt toe.

'Alles is duidelijk toegelicht, waardoor er een goed overzicht ontstond van alles waar op in gegaan moest worden. Alle punten kwamen vanzelf aan de orde.'

'Iedereen kwam aan het woord en mocht zijn of haar zegje doen. Iedereen ging ook met respect met elkaar om.'

'Ik vond de voorzitter duidelijk en vriendelijk.'

'Ik heb genoeg ruimte gekregen om te mogen praten en we hebben duidelijke afspraken kunnen maken.'

Drie voorzitters kijken meer tevreden terug op het verloop van de hoorzitting, zo blijkt uit hun citaten.

'Gestructureerd gesprek, verliep soepel'

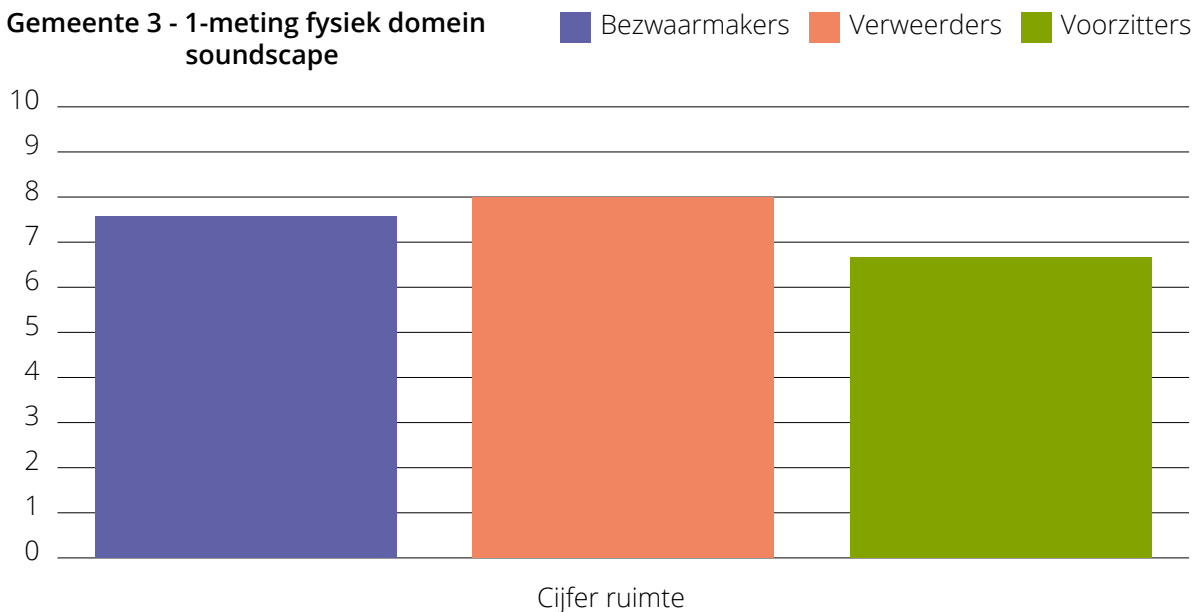
'Ik heb een beginstap kunnen zetten naar een oplossing. De urgentie en belangen zijn duidelijk geworden.'

'Ik heb alles kunnen bespreken.'

Waardering ruimte hoorzitting

Tot slot hebben de studenten partijen gevraagd een cijfer toe te kennen voor de ruimte waarin de hoorzitting plaatsvond. De waardering van partijen ligt weliswaar dicht bij elkaar dan bij de waardering van het verloop van de zitting, maar ook hier scoren de vertegenwoordigers van de gemeente hoger (8). De bezwaarmaker (7,5) en de voorzitter (7-) zitten hier wat onder. De waardering door de bezwaarmakers en de vertegenwoordigers van de gemeente liggen hoger dan die van de 0-meting. Een half punt respectievelijk een heel punt. De waardering van de voorzitters van de ruimte ligt echter weer een half punt lager dan die van de 0-meting.

Gemeente 3 - 1-meting fysiek domein soundscape



De bezwaarmakers (7) lichten hun cijfer als volgt toe, waarvan er twee expliciet, in positieve zin, ingaan op het gebruik van de soundscape. Een van de respondenten merkt op dat de soundscape moest worden uitgezet. Dit kwam wel vaker voor, zo blijkt uit de formulieren.

'De muziek had van mij aan mogen blijven. Het moest uit van de voorzitter en de anderen.'

'Ik heb het geluid als prettig ervaren, ik heb het niet bewust goed gehoord. Misschien was het helpend, in elk geval niet storend, het gaf een soort rust.'

'De zaal had iets kleiner gemogen.'

'Goede ruimte, veel plek en veel voorzieningen.'

De vertegenwoordigers van de gemeente (7) lijken verdeeld wat betreft hun waardering van de soundscape. Een deel is uitgesproken negatief, een ander deel lijkt het wel te waarderen. Daarnaast lijken zij zich wel op hun gemak te voelen in deze zaal, onder meer vanwege de afstand die de vaste tafelopstelling met zich meebrengt. Een en ander ligt in lijn met hun relatief hoge cijfer.

'De muziek leidt af. Als de bezwaarmaker het niet had aangegeven, had ik dat gedaan.'

'Ik vind de inrichting prima. Ik vind het fijn om tegenover de bezwaarmakers te zitten en hem of haar aan te kijken. De muziek vond ik trouwens niks, het klonk gewoon als een airco.'

'Het bezwaar wil je formeel houden, niet te gezellig. De muziek had wat mij betreft geen meerwaarde.'

'De muziek werkte rustgevend. De tafel is prima, want je hebt geen last van elkaar en hoort elkaar goed.'

'De muziek vond ik wel bijdragen aan een relaxte sfeer.'

'De locatie vond ik afstandelijk overkomen. Meer planten. De muziek vond ik goed en rustgevend.'

'Genoeg afstand in de ruimte. Dit geeft een veilig gevoel, aanzien emoties kunnen oplopen en afstand dan belangrijk is.'

Een van de voorzitters (6) gaat expliciet op de soundscape in. Verder ervaren zij de zaal niet als optimaal passend.

'Wat groen zou wel een mooie toevoeging zijn, een plant erbij. De muziek heb ik als negatief ervaren.'

'De zaal is te zakelijk, een kille ruimte, maar verder wel prima.'

'Weinig mensen, grote ruimte. Wel overzichtelijk.'

4.3.4 Fysiek domein – 1-meting 2 (geurverspreider)

De tweede 1-meting in het fysiek domein van deze gemeente omvatte het gebruik van een geur waar- van een kalmerend effect uit moet gaan (zie par. 3). Zie onderstaande foto. In de periode april – mei 2025 zijn 5 hoorzittingen bijgewoond en is met 8 respondenten gesproken. Ook deze hoorzittingen werden in dezelfde vergaderzaal gehouden als tijdens de 0-meting.

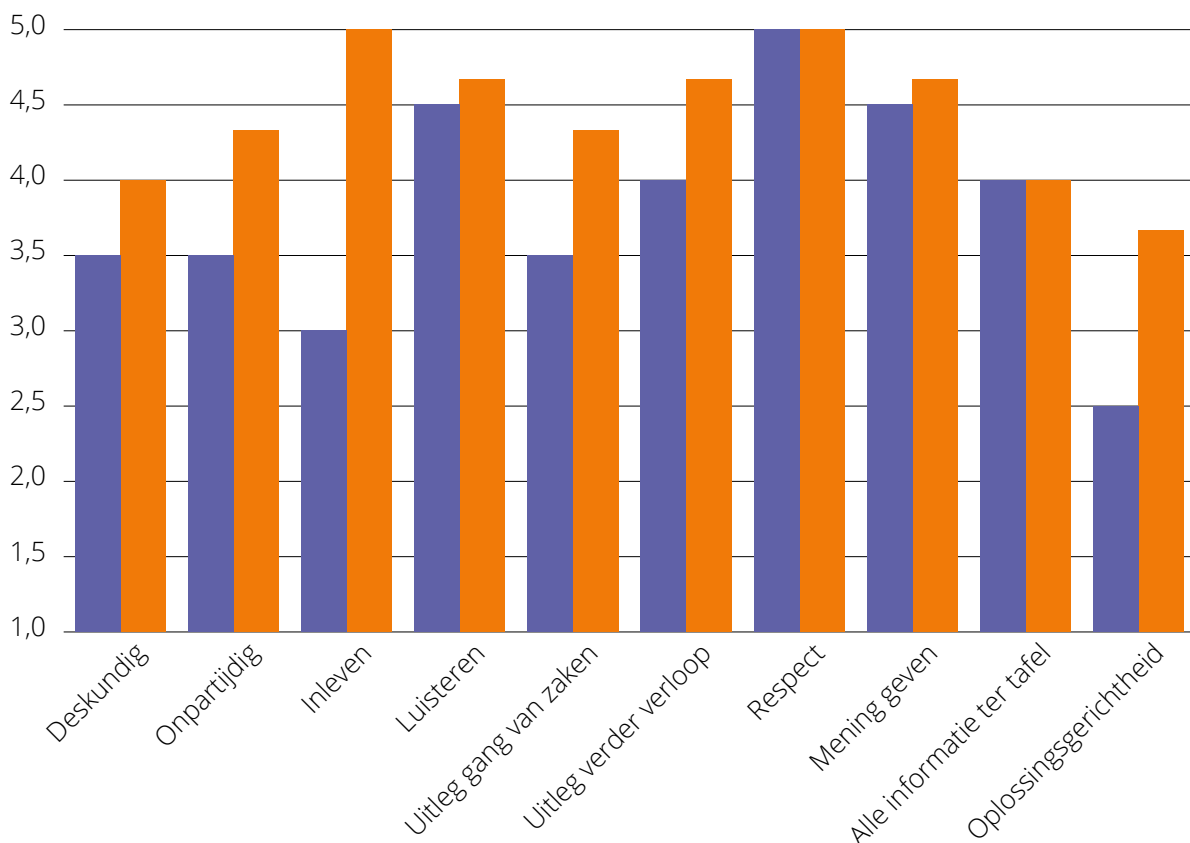


Beleving hoorzitting

De studenten hebben op dezelfde voet hoorzittingen bijgewoond en vragenlijsten afgenomen over de beleving door partijen van de hoorzitting. Uit het overzicht komen grote verschillen naar voren, zowel per item als tussen de items en tussen partijen. De laagste score ligt op de 2,5 voor de oplossingsgerichtheid in de ogen van de bezwaarmakers (2), de hoogste op 5 voor inlevingsvermogen (verweerders) en respect (bezwaarmakers en verweerders). De overige scores bewegen zich daartussen. Opvallend is het verschil in beleving tussen partijen ten aanzien van het inlevingsvermogen van de voorzitters en de oplossingsgerichtheid. In beide gevallen ligt de waardering van de bezwaarmakers veel lager. Ten aanzien van bijna alle andere items ligt de waardering van de bezwaarmakers lager.

Gemeente 3 - 1-meting fysiek domein geurverspreider

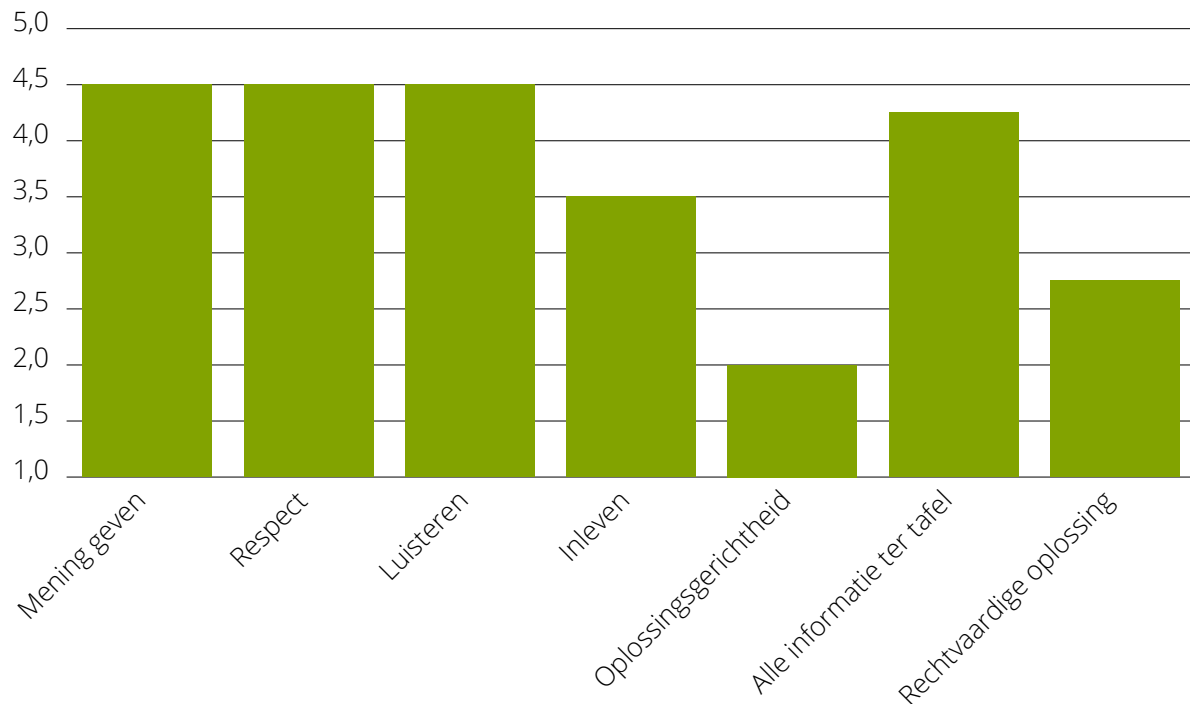
■ Bezwaarmakers ■ Verweerders



Ook de waardering van de voorzitters (3) vertoont pieken en dalen. Opvallend is de lage score ten aanzien van de oplossingsgerichtheid van partijen en de mate waarin een rechtvaardige oplossing kon worden gevonden. Voor het overige is de score positief en ligt die hoger dan die van de 1-meting.

Gemeente 3 - 1-meting fysiek domein geurverspreider

■ Voorzitters



Waardering verloop procedure

Daarnaast hebben de studenten partijen gevraagd naar hun algemene waardering van het verloop van de hoorzitting uit de drukken in een cijfer. De waardering is positief (tussen de 7,5 en 9), waarbij de hoge score van de vertegenwoordigers van de gemeente opvalt. De cijfers van de bezwaarmakers (2) en de voorzitter (3) zijn vergelijkbaar met die uit de 0-meting, de vertegenwoordigers van de gemeente (3) scoren hoger.

Gemeente 3 - 1-meting fysiek domein geurverspreider

■ Bezwaarmakers ■ Verweerdere ■ Voorzitters



Een bezwaarmaker lichtte zijn cijfer als volgt toe.

‘Over het algemeen is de zitting prima verlopen. Ik vind dat de gemeente wel wat meer kan meebuigen aangezien zij ook geen relevante jurisprudentie kon overleggen.’

Een vertegenwoordiger van de gemeente merkt ter toelichting het volgende op.

‘Alle relevante punten zijn behandeld, er zijn wel nieuwe feiten naar voren gekomen, die ervoor hebben gezorgd dat de bezwaarmaker niet gelijk een reactie kon krijgen op zijn standpunten. Voor de rest verliep de zitting prima.’

Eén van de voorzitters blikt als volgt terug.

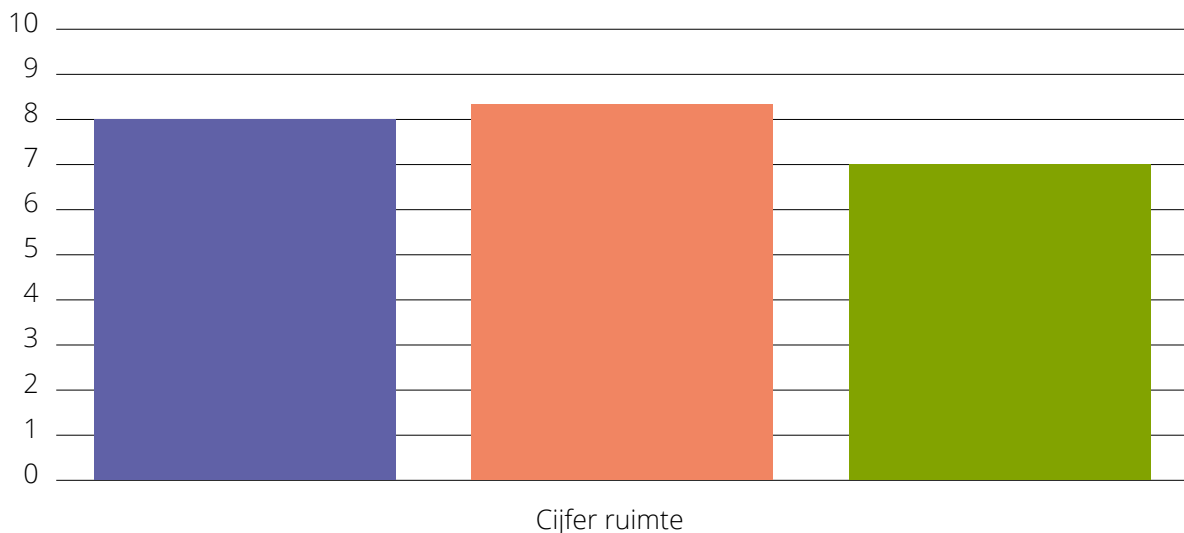
‘Ik vond dat alle partijen de kans hebben gekregen om hun verhaal te doen. Het gesprek verliep rustig en op een respectvolle manier. De sfeer was ook goed. De advocaat was zakelijk, maar dat vond ik passend in deze situatie. Ik denk wel dat het wat lastiger zou zijn geweest als de belanghebbende er zelf bij was geweest.’

Waardering ruimte hoorzitting

Tot slot hebben de studenten partijen gevraagd een cijfer toe te kennen aan de ruimte waarin de hoorzitting plaatsvond. De waardering is ook positief (tussen de 7 en 8+). Opvallend is hier dat de waardering van de voorzitters (3) lager ligt. De scores van de bezwaarmakers (2) en de vertegenwoordiger van de gemeente (3) liggen hoger dan die van de 0-meting.

**Gemeente 3 - 1-meting fysiek domein
geurverspreider**

■ Bezwaarmakers ■ Verweerders ■ Voorzitters



De bezwaarmakers lichtten hun cijfer als volgt toe. Daarbij gaat één van de bezwaarmakers expliciet in op de geurverspreider.

'Ik heb het niet geroken, ik adem veel door mijn mond. Zelfs nu je het zegt doe ik mijn best, maar ik ruik het niet. De geur in de ruimte is wel prima, maar ik denk dat een sterkere lucht zeker kan bijdragen aan de zitting. Het heeft invloed op je well being, dus ik denk dat het een pluspunt zou zijn.'

'Ik vind de ruimte waar de zitting werd gehouden goed. Ik vind de zakelijke opstelling het prettigst voor een hoorzitting en deze zie je ook het meeste.'

Een vertegenwoordiger van de gemeente blikt genuanceerd terug.

'Ik heb niet per se een suggestie voor een andere ruimte. Ik vond de ruimte van vandaag prima, zeker als er meerdere mensen zijn. Bij een zitting met minder mensen, is het misschien wel fijner als de ruimte kleiner is. Dan kan zo'n ruimte voor iemand die voor de eerste keer een hoorzitting meemaakt wel een beetje overweldigend zijn.'

Ook de voorzitters blikken tevreden terug. Een tweetal maakt nog een opmerking over de geurverspreider.

'De geurdispenser valt niet zo op, maar het is wel prettig als je geen zweetlucht ruikt als je binnenkomt. We merken dat vooral omdat deze ruimte ook als vergaderzaal wordt gebruikt. Het is prettig om een frisse en lekker ruikende ruimte binnen te lopen.'

'Ik heb weinig gemerkt van de geurdispenser.'

'Een zakelijke ruimte, maar voor deze hoorzitting prima.'

4.3.5. Sociaal domein – 1-meting 3 (huiselijke inrichting)

De derde 1-meting, ditmaal in het sociaal domein van deze gemeente, betrof een huiselijker inrichting van de betreffende spreekkamer door het gebruik van gordijnen, kussens en een plant (zie par. 3). Zie onderstaande foto's. In de periode april – mei 2025 zijn 15 hoorzittingen bijgewoond en is met 17 respondenten gesproken. De hoorzittingen vonden in dezelfde spreekkamer plaats als tijdens de 0-meting.

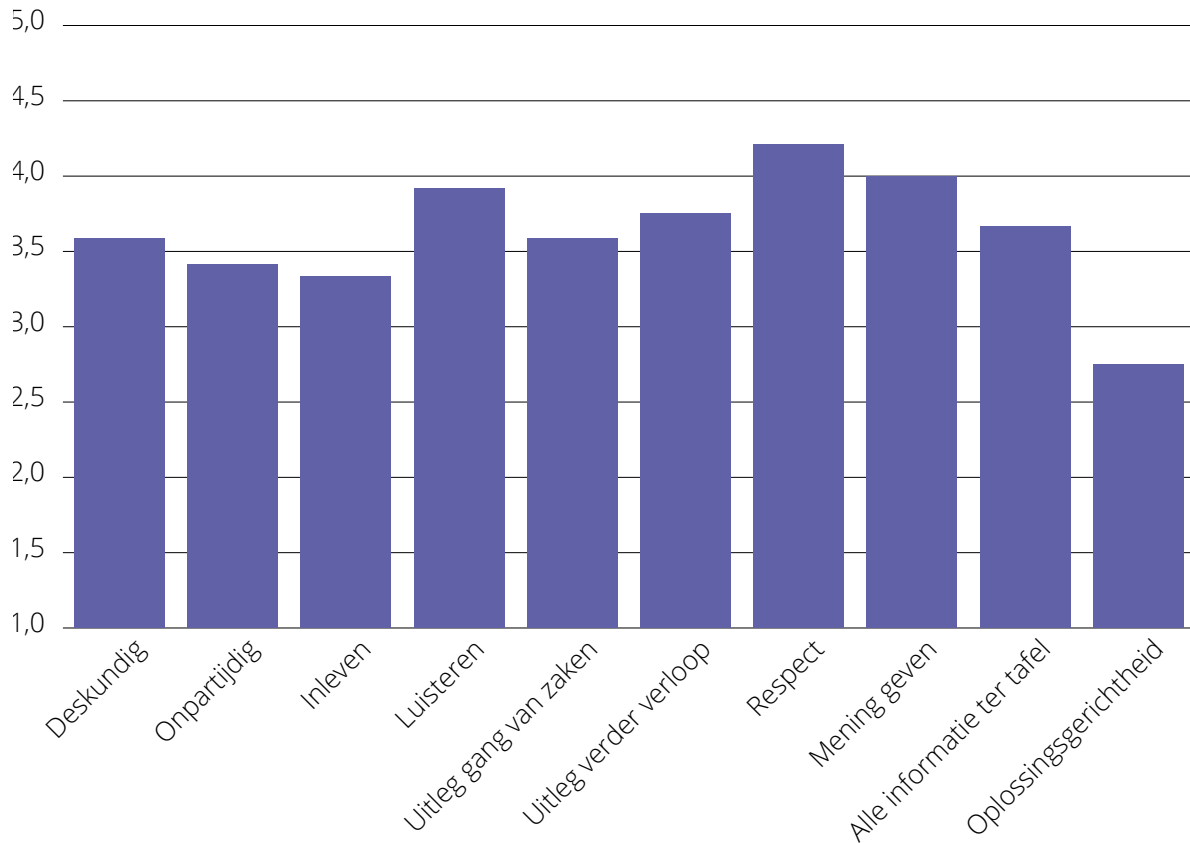


Beleving hoorzitting

De studenten hebben op dezelfde voet hoorzittingen bijgewoond en vragenlijsten afgenomen over de beleving door partijen van de hoorzitting. Daaruit komt het volgende beeld naar voren.

Gemeente 3 - 1-meting sociaal domein huiselijke inrichting

■ Bezwaarmakers



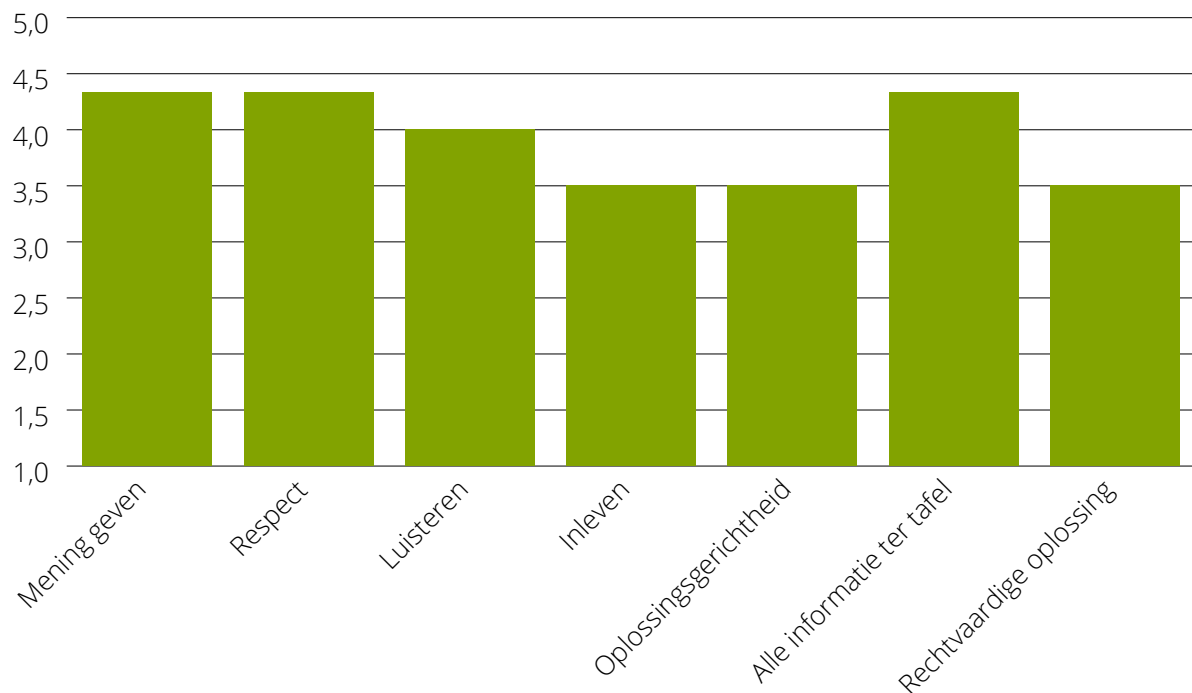
De waardering van bezwaarmakers (12) is ook hier positief (tussen de 3 en 4, met een enkele uitschieter naar boven en beneden).⁵⁰ De oplossingsgerichtheid van de zitting blijft ook hier wat achter. Voor het overige ligt de waardering lager dan in de 0-meting.

De waardering van de voorzitters (5) ligt hoger (tussen de 3,5 en 4+). Net als de bezwaarmakers zijn zij kritischer over de oplossingsgerichtheid van de zitting.

⁵⁰ De vertegenwoordigers van de gemeente waren meestal niet beschikbaar voor het afnemen van de vragenlijst.

Gemeente 3 - 1-meting sociaal domein huiselijke inrichting

Voorzitters

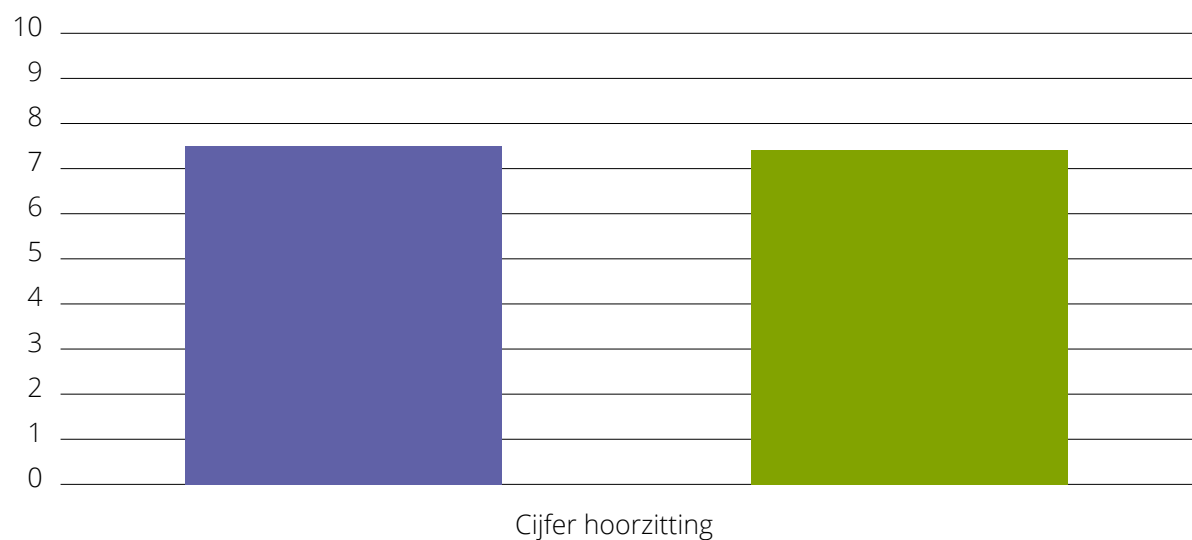


Waardering verloop procedure

Daarnaast hebben de studenten partijen gevraagd hun algemene waardering van het verloop van de hoorzitting uit de drukken in een cijfer. Partijen kennen gemiddeld een 7,5 toe, zo blijkt uit het overzicht. De bezwaarmakers (12) scoren in dit geval iets hoger dan in de 0-meting, de voorzitters (5) iets lager.

Gemeente 3 - 1-meting sociaal domein huiselijke inrichting

Bezwaarmakers Voorzitters



De bezwaarmakers (12) lichten hun cijfer als volgt toe. Over het algemeen zijn zij goed te spreken over de hoorzitting, zij hebben die als prettig ervaren.

'Ik heb niet vaak meegemaakt dat de voorzitter van de commissie zo serieus doorvraagt, integer overkomt en ook bereid is om een link die ze zelf niet zag in eerste instantie mee te nemen. Uitstekende hoorder. Overigens hebben we niet gewonnen.'

'Ik heb het gesprek als prettig ervaren en vond het voorspoedig verlopen.'

'De hoorzitting was neutraal en prettig.'

'De communicatie was duidelijk en we konden er snel doorheen en het bezwaar toelichten.'

'Mijn spreektijd was ruim voldoende. Ook de gang van zaken verliep naar behoren, er waren weinig interrupties, wat ik als positief heb ervaren.'

'Ik heb genoeg tijd gekregen, maar ik moest wel 4 tot 6 weken wachten, terwijl het om simpele dingen gaat die eigenlijk binnen een week geregeld kunnen worden in een 10-minuten gesprek.'

'Ik vind dat er niet naar de gehele situatie is gekeken, maar meer naar de voorwaarden van de ambtenaren.'

'Het verliep heel gehaast, ik voelde me opgejaagd.'

Ook de voorzitters (5) zijn goed te spreken over het verloop van de hoorzitting, zo blijkt uit hun citaten.

'Een fijne en ontspannen sfeer, er was begrip.'

'De hoorzitting liep goed. De bezwaarmaker bracht zijn standpunten duidelijk en gestructureerd naar voren. Hij had zich goed voorbereid en gaf een heldere toelichting op zijn bezwaar.'

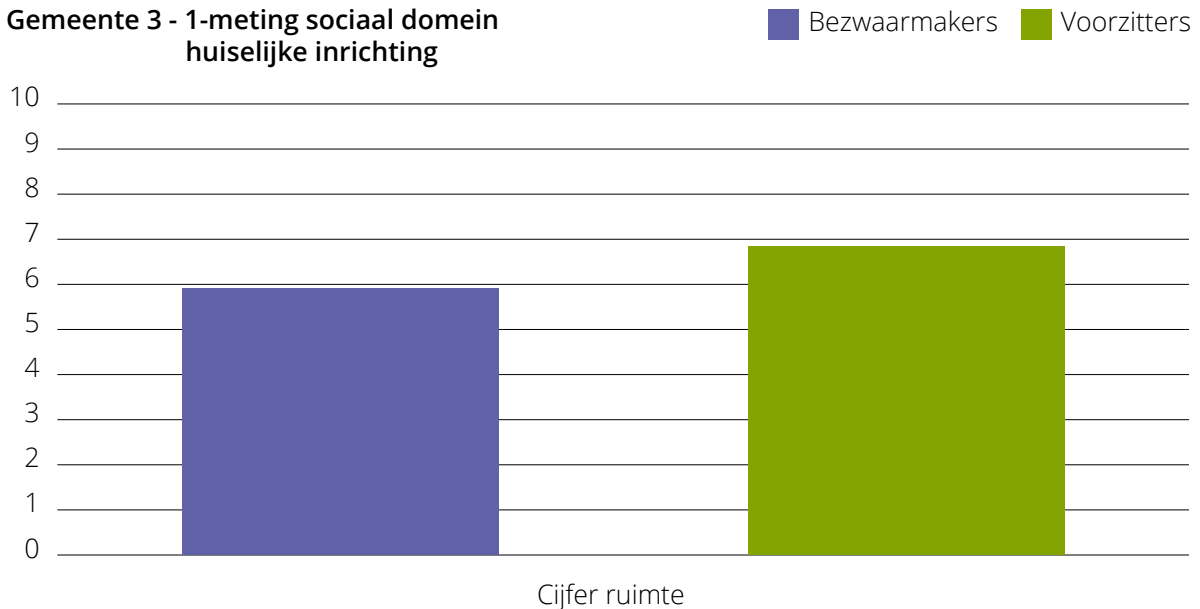
'De hoorzitting verliep goed. Partijen luisterden goed naar elkaar.'

'De bezwaarmaker sprak veel en kreeg de ruimte om zijn verhaal te doen. Voor mij was het een pittige hoorzitting, omdat ik hem op een gegeven moment toch moest onderbreken.'

Waardering ruimte hoorzitting

Tot slot hebben de studenten partijen gevraagd een cijfer toe te kennen aan de ruimte waarin de hoorzitting plaatsvond. De waardering van de bezwaarmakers is lager (6-) dan die van de voorzitter (7-). Wel is de score van de bezwaarmakers een punt hoger dan die in de 0-meting. Die van de voorzitters is gelijk aan die in de 0-meting.

Gemeente 3 - 1-meting sociaal domein huiselijke inrichting



De bezwaarmakers lichten hun cijfer als volgt toe. Zij lijken verdeeld wat betreft hun waardering van de ruimte. Een deel blijft uitgesproken kritisch over de ruimte, ondanks hun hogere cijfer. Een ander deel is er wel over te spreken. Slechts enkelen maken een opmerking over de huiselijke inrichting van de ruimte, die kennelijk niet ieder meteen is opgevallen. Het lijkt ook niet veel verschil te maken.

'Ik had niet veel verwachtingen, maar het stadhuis is hier supergroot en dan zitten wij in een kippenhok van twee bij twee.'

'Het scherm was onprettig en gaf een benauwend gevoel. Daardoor voelde het een beetje alsof we opgesloten zaten, wat de sfeer minder prettig maakte.'

'Best een slechte ruimte, heel klein en gedistantieerd gevoel. De kussens en gordijnen maakten het wel weer beter, warmere sfeer.'

'Ik denk dat het feit dat ze van achter komen, door een andere deur, het afstandelijker maakt. Een kamer met iets meer ruimte, zonder schermen en waar meer contact mogelijk, zodat we elkaar de hand kunnen schudden, zou fijner zijn. Er zat ook teveel ruimte tussen mij en de voorzitter, door het scherm ertussen. De gordijnen en het kussentje dat op tafel lag vielen me niet op. De plant die er staat is een mooie toevoeging, maar niet noodzakelijk. Dus een beetje een onpersoonlijke, kleine ruimte. Eigenlijk iets te klein, maar ik ben hier niet vaker geweest, dus ik weet niet of alle zalen zo zijn.'

'Gewoon. Ik ga niet zeggen dat het per se sierlijker moet. Het is wat het is, je bent hier om iets te regelen. Als het koud is in de kamer, hou je je jas aan. Als het te warm is, doe je je jas uit. Je hoeft het niet moeilijker te maken dan het is. Gelukkig past mijn scootmobiel in de kamer, dus te klein is het niet... De plant en gordijnen zijn mij niet opgevallen, ik ben met een doel gekomen en dat wil ik ook graag bereiken. Ik kijk niet naar hoe de zaal er uit ziet. Ik wil gewoon mijn hart kunnen luchten, wat ik ook wel heb kunnen doen.'

'Ik vond het wel een prettige plek, ik had een grote, kille ruimte verwacht.'

'De ruimte was knus en compact.'

'Ik heb de ruimte als prettig ervaren. Misschien is het een beetje klein als je met meerdere partijen aanwezig bent, maar ik vind dit niet storend.'

De voorzitters lijken over het algemeen wel te spreken over de ruimte. Slechts een enkeling maakt een opmerking over de huiselijke inrichting. Voor de een maakt het verschil, voor de ander niet.

'De aanpassingen geven wel een andere sfeer. Ik vind het wel fijn dat er gordijnen hangen en de plant ook. Ik vind de plant een hele andere sfeer geven.'

'De aangebrachte materialen hebben wat mij betreft geen meerwaarde. Ze nemen het frisse karakter van de spreekkamer juist weg.'

'E14 is eigenlijk een handhavingsruimte. In het verleden heb ik wel eens een hele agressieve klant meegemaakt en dan is de veiligheid van de ruimte wel fijn, vooral de deur aan de kant van de behandelaars om eruit te lopen.'

'Maar je lijkt, doordat je op een rijtje tegenover elkaar zit, niet onafhankelijk. Ik vertegenwoordig Werk en Inkomen en de juristen van JZ zijn van het interne bedrijf. Voor de bezwaarmaker kan dat verwarrend zijn, alsof hier maar één partij zit. Het wordt bij begin van de hoorzitting wel uitgelegd, maar het oogt niet zo.'

'Een goede en passende ruimte. De zaal was professioneel ingericht en bood voldoende privacy. Er was een prettige sfeer.'

'Ik ben de ruimte ondertussen gewend, dus deze voelt voor mij prima aan.'

5.1 De 0-metingen

Algemene beleving hoorzitting

In het kader van de 0-meting hebben wij procespartijen allereerst gevraagd naar hun beleving van de hoorzitting, meer in het bijzonder in hoeverre zij de zitting als eerlijk en rechtvaardig hebben ervaren. De respondenten oordeelden over het algemeen vrij positief over de gedragsaspecten die samenhangen met de beleving van (de procedurele) rechtvaardigheid. Dat wil zeggen gemiddeld tussen de 3,5 en 4,5 op een vijfpuntschaal (met een enkele uitschieter naar boven en beneden). We zagen daarbij geen grote verschillen tussen partijen: de bezwaarmaker, de vertegenwoordiger van de gemeente en de voorzitter. Ook tussen de twee domeinen (fysiek en sociaal) waren de verschillen gering. Al met al een vrij consistent, positief beeld.⁵¹

Waardering verloop en ruimte hoorzitting

Vervolgens hebben wij partijen gevraagd hun waardering voor de hoorzitting uit te drukken in een rapportcijfer, één voor het verloop van de zitting en één voor de ruimte waarin de hoorzitting plaatsvond. De respondenten waardeerden het verloop van de zitting gemiddeld met een ruim voldoende. Uit hun toelichting op het cijfer komt naar voren dat zij de hoorzitting over het algemeen als eerlijk en rechtvaardig hebben ervaren. Dit sluit aan bij hun hierboven genoemde algemene beleving.

De ruimte waar de hoorzitting plaatsvond kenden zij gemiddeld een voldoende toe (althans in het fysiek domein). Wij zagen ook hier geen grote verschillen tussen partijen. Tegelijkertijd klinken hier wel wat meer kritische geluiden door in de citaten, vooral in hoeverre de ruimte geschikt en passend is. Opvallend is dat een deel van de bezwaarmakers het functionele karakter van de ruimte als een minpunt ervoer (groot en afstandelijk), terwijl de voorzitters dit aspect juist op prijs stelden (professioneel en veilig). Meer in het algemeen, bleek veiligheid een belangrijk punt voor de voorzitters. Een afstandelijke opstelling en inrichting zagen zij juist als een waarborg voor hun veiligheid.

Daarnaast valt op dat respondenten de ruimte die in het sociaal domein wordt gebruikt voor een hoorzitting met een lager cijfer waardeerden (voldoende tot onvoldoende). De aard en inrichting van die ruimte is daar ongetwijfeld debet aan (zie de foto's). Vooral de bezwaarmakers zijn in hun mondelinge toelichting uitgesproken negatief. Zij ervoeren de ruimte als te klein, beklemmend en zelfs als vijandig. Een ruimte die wantrouwen in de burger/bezwaarmaker uitstraalt c.q. bevestigt. Ook de voorzitters zijn kritischer, maar hechten wel aan hun veiligheid.⁵²



⁵¹ Uit vergelijkbaar onderzoek binnen de gemeente Amsterdam komen dezelfde scores naar voren. Vgl. Marseille, e.a. 2024.

⁵² De balk en het spatscher in de spreekkamers in gemeente 2 en 3 (vgl. de foto's) doen denken aan de gerechtsbalustrade die in het verleden werd gebruikt om de rechter te scheiden van partijen en het publiek. Vgl. de Friedenssaal in het stadhuis van Munster.

In het verlengde hiervan komt uit de citaten nog een ander interessant punt naar voren, namelijk dat met name de voorzitters (maar ook wel een enkele bezwaarmaker in het fysiek domein) minder de noodzaak ervoeren tot een andere inrichting van de ruimte, om zo het vinden van een passende oplossing voor het bezwaarschrift te vergemakkelijken. Immers, zij zagen dit als een gepasseerd station. In hun ogen is de zogeheten informele belfase het moment bij uitstek om te zoeken naar een passende oplossing. Levert dat niets op, dan verschijnt de bezwaarzaak vanzelf op de hoorzitting voor een formele behandeling. De hoorzitting staat dan ook in het teken van het verzamelen en ordenen van informatie met het oog op het nemen van een besluit op bezwaar. De voorzitters nemen daarbij een rechtelijke houding aan. Dat neemt niet weg dat de voorzitters dat op een beleefde en respectvolle manier doen, zoals ook naar voren komt uit de beoordeling door de bezwaarmakers, maar wel met de nodige distantie. De zitting is weliswaar klantvriendelijk, maar weinig oplossingsgericht. Dit roept de vraag op of er niet meer is te halen uit de hoorzitting (waarbij de inrichting van de ruimte dit proces zou kunnen stimuleren).

Relatie ruimte hoorzitting en type zaak/bezwaarmaker

Omdat wij halverwege het onderzoek de indruk kregen dat de respondenten niet goed leken te weten wat zij op het punt van de inrichting van de ruimte voor de hoorzitting konden verwachten en wij uit de eerste scores afleidden dat zij op dit punt ook niet zo uitgesproken waren (voldoende tot ruim voldoende), hebben wij de respondenten halverwege het onderzoek een vijftal foto's voorgelegd van een mogelijke inrichting van de ruimte voor de hoorzitting (zie bijlage 2). Enigszins tot onze verbazing, kwam daaruit naar voren dat de meeste respondenten de voorkeur gaven aan een functionele inrichting van de ruimte (foto 1, zie bijlage).

Wij leiden hieruit af dat bezwaarmakers, althans bij bezwaarzaken in het fysiek domein, kennelijk een functionele ruimte verwachten en verder ook niet al te hoge verwachtingen koesteren over het verloop van de hoorzitting. Wij vermoeden dat het type zaken in dit domein daarbij een rol speelt, het betreft immers tamelijk technische en neutrale zaken (ordeningsrecht: bouwen, wonen en samenleven). Een meer technocratische behandeling ligt in die gevallen voor de hand. Anders ligt dit in het sociaal domein, waar er voor respondenten veel op het spel staat in termen van hun bestaanszekerheid (uitkeringen en zorgvoorzieningen) en waar die respondenten doorgaans minder zelfredzaam zijn en zich in een kwetsbare en afhankelijke positie bevinden ten opzichte van de gemeente. Deze respondenten hebben klaarblijkelijk meer behoefte aan een ruimte die hen in een gelijkwaardige positie brengt ten opzichte van de behandelend ambtenaar. Althans een ruimte die uitnodigend is en vertrouwen in de burger uitstraalt. In onze ogen is het dan ook de moeite waard om het gebruik van de ruimte voor de hoorzitting voortaan beter af te stemmen op het type zaak en de bezwaarmaker.

Nu de lat al relatief hoog ligt (een score van voldoende tot ruim voldoende), vroegen wij ons wel af in hoeverre een interventie daarin nog verschil kon maken. Daarover gaat de volgende paragraaf.

5.2 De 1-metingen

Algemene beleving hoorzitting

In het kader van de 1-meting in gemeente 3 hebben wij bij bezwaarzaken in het fysiek domein een proef genomen met een soundscape en een geurverspreider. Net als tijdens de 0-meting hebben wij procespartijen gevraagd naar hun beleving van de hoorzitting, meer in het bijzonder in hoeverre zij de zitting als eerlijk en rechtvaardig hebben ervaren. De 1-meting geeft eenzelfde positief beeld. Wel lagen de scores wat meer uit elkaar, gemiddeld tussen de 3 en 4,5 (met enkele uitschieters naar boven en beneden). Ook zijn de verschillen in score tussen partijen groter, de voorzitters bleken kritischer over onder meer de oplossingsgerichtheid van de zitting.

Daarnaast hebben wij in gemeente 3 bij bezwaarzaken in het sociaal domein een proef genomen met een huiselijke inrichting van de spreekkamer. Gevraagd naar hun beleving van de hoorzitting, gaven respondenten, net als in de 0-meting, een positieve reactie (een score van gemiddeld tussen de 3 en 4, met een enkele uitschieter naar beneden en boven). De voorzitters scoren hoger dan de andere partijen.

Waardering verloop en ruimte hoorzitting

Vervolgens hebben wij partijen gevraagd hun waardering voor de hoorzitting uit te drukken in een rapportcijfer, één voor het verloop van de zitting en één voor de ruimte waarin de hoorzitting plaatsvond. Respondenten in het fysiek domein waardeerden het verloop van de zitting gemiddeld met een ruim voldoende tot goed, iets hoger dan in het geval van de 0-meting. Uit hun toelichting op het cijfer komt naar voren dat zij de hoorzitting over het algemeen als correct en compleet hebben ervaren. Alle relevante feiten zijn ter tafel gekomen en zij konden hun verhaal doen, zo blijkt uit hun toelichting.

De ruimte waar de hoorzitting plaatsvond kenden zij gemiddeld een voldoende tot goed toe. Opvallend is dat het cijfer van de bezwaarmakers en de vertegenwoordigers van de gemeente hoger ligt dan dat van de 0-meting. De voorzitters scoorden juist lager. Uit hun toelichting blijkt dat zij kritisch zijn over het gebruik van de soundscape en de geurverspreider, kennelijk leidde dit hen af. Uit de citaten blijkt dat de andere partijen hierover verdeeld waren, er waren uitgesproken voor- en tegenstanders. Overigens vielen de soundscape en de geur lang niet altijd op. Het gebruik van de soundscape en de geurverspreider maakten wel het nodige los, maar maakten verder niet veel verschil.

Respondenten in het sociaal domein waardeerden op hun beurt het verloop van de zitting met een ruim voldoende, min of meer vergelijkbaar met de scores tijdens de 0-meting. Uit hun toelichting op het cijfer komt naar voren dat zij de hoorzitting over het algemeen als prettig, eerlijk en rechtvaardig hebben ervaren. De ruimte waar de hoorzitting plaatsvond kenden zij gemiddeld een voldoende tot ruim voldoende toe. Met name de bezwaarmakers kenden een duidelijk hogere score toe dan tijdens de 0-meting. Niettemin blijken zij in hun toelichting nog steeds erg kritisch (kippenhok, opgesloten, afstandelijk). Voor de voorzitters maakte het niet veel uit.

Hieruit kan voorzichtig worden afgeleid dat een huiselijke inrichting van de spreekkamer bijdraagt aan een positievere waardering van de ruimte. Wat betreft de waardering van het verloop van de zitting en de (procedureel rechtvaardige) beleving ervan lijken de interventies weinig verschil te maken.

5.3 Kanttekeningen bij dit onderzoek en mogelijk vervolgonderzoek

Bij dit onderzoek past een aantal kanttekeningen. Voor een deel hangen die samen met de bezwaarmakers en voor een deel met de bezwaarbehandelaars c.q. de gemeentelijke organisatie waarbinnen wij ons onderzoek uitvoerden.

Logistieke puzzel

Om met de eerste te beginnen, wij waren sterk afhankelijk van de bereidheid van bezwaarmakers en bezwaarbehandelaars om aan het onderzoek mee te werken. Zo kwam het regelmatig voor dat een bezwaarmaker geen toestemming gaf om de hoorzitting bij te wonen of dat de voorzitter dit niet opportuun achtte, gelet op de gevoeligheid van de zaak. Uiteraard hadden wij dit te respecteren. Dit speelde vooral in het sociaal domein, reden waarom wij veel minder zaken uit het sociaal domein in ons onderzoek hebben kunnen betrekken (zie overzichtstabel in par. 3). Ook was het flink improviseren omdat veel hoorzittingen op het laatste moment niet doorgingen omdat de bezwaarmaker daar vanaf zag of zijn bezwaar had ingetrokken.

Verder bleek het uitvoeren van de 1-meting lastiger dan verwacht. Twee gemeenten bleken daar bij nader inzien geen medewerking aan te kunnen of willen verlenen, ondanks hun eerdere instemming met het onderzoek.⁵³ De noodzakelijke herinrichting van de ruimte voor de hoorzitting stuitte op bezwaren bij de afdelingen facilitaire zaken en/of veiligheid. Daarbij speelde ook een rol dat de ruimte veelal ook door anderen werd gebruikt. Zelfs in de gemeente waar wij onze 1-meting wel konden uitvoeren bleek onze testopstelling regelmatig door derden te zijn verstoord, omdat zij niet zouden zijn geïnformeerd dan wel niet aan veiligheidsvoorschriften zou zijn voldaan. Dit laat zien dat ons (enigszins disruptieve) onderzoek naar een alternatieve inrichting van de (ruimte voor de) hoorzitting de nodige weerstand opriep.

Een en ander heeft een voortvarende gegevensverzameling in de weg gestaan. De zittingen/respondenten en de domeinen zijn dan ook niet evenwichtig verdeeld over het onderzoek, gemeente 3 is oververtegenwoordigd. Diepgravender, kwantitatieve analyses bleken dan ook niet de moeite waard. Het zwaartepunt ligt op een kwalitatieve analyse. Niettemin bieden de gegevens die wij wel hebben kunnen verzamelen een goede basis om uitspraken te doen over de invloed van de ruimte op de (rechtvaardige) beleving van de hoorzitting. Wij zijn betrokken bezwaarmakers, bezwaarbehandelaars en hun leidinggevendenden dan ook zeer erkentelijk voor hun medewerking aan het onderzoek, in het bijzonder hun inschikkelijkheid en geduld.

Tot slot merken wij op dat enige voorzichtigheid op zijn plaats is bij het interpreteren en vergelijken van de resultaten van de 1-meting met de 0-meting en, in het verlengde daarvan, van de conclusie. De ruimte is dan wel hetzelfde, het type zaken en partijen (met name de bezwaarmakers) zijn telkens weer nieuw. Dit is echter inherent aan de gekozen quasi-experimentele opzet.

Eventueel vervolgonderzoek

Het onderzoek wijst in de richting dat de inrichting van de ruimte waar de hoorzitting plaatsvindt, bij kan dragen aan een positieve beleving van de procedurele rechtvaardigheid, met name in het sociaal domein. Juist in het sociaal domein bevindt de burger/bezwaarmaker zich in een kwetsbare en afhankelijke positie. Reden om deze ongelijkheid te compenseren door middel van een passende inrichting

⁵³ Voor de goede orde: één afdeling van gemeente 2 had op dit punt al bij aanvang van het onderzoek een voorbehoud gemaakt.

van de ruimte waar de burger/bezwaarmaker te woord wordt gestaan. Een en ander zou in een meer gecontroleerde setting nader onderzocht kunnen worden. Bijvoorbeeld in vergaderruimtes die modulair aangepast kunnen worden, zodat meer robuuste en impactvolle interventies kunnen worden uitgetest, en die niet door anderen worden gebruikt. De bezwaarbehandelaars, en mogelijk ook bezwaarmakers, zouden nadrukkelijker bij dit ontwerpproces moeten worden betrokken evenals de afdeling Facilitaire zaken en Veiligheid. Daarbij zou ook de ontvangstruimte en de looproute naar de hoorzittingsruimte moeten worden betrokken.



6 Conclusie



De vraagstelling van dit onderzoek luidde als volgt.

In hoeverre heeft de inrichting van de ruimte waar de hoorzitting plaatsvindt invloed op de beleving van die procedure door de procesdeelnemers?

Uit ons onderzoek, met alle eerdergenoemde praktische beperkingen, komt naar voren dat het effect van de inrichting van de ruimte op de rechtvaardige beleving van de procedure afhangt van de constellatie van de hoorzitting.

In het fysiek domein had de inrichting van de ruimte over het algemeen een geringe invloed op de beleving van de procedure. Om te beginnen werd de procedure in die constellatie over het algemeen al als vrij positief ervaren. Bezwaarmakers verwachtten een neutrale en functionele ruimte, passend bij een technocratische behandeling van hun zaak zoals te doen gebruikelijk in dit domein. De interventies (de soundscape en de geurverspreider) maakten wat dit betreft weinig verschil.

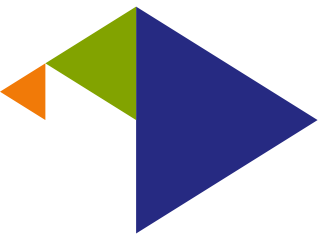
Anders lag dat voor het sociaal domein, waar de inrichting van de ruimte er wel toe leek te doen. De spreekkamers waar deze hoorzittingen worden gehouden werden over het algemeen als bijzonder onprettig ervaren, wat een negatief effect had op de beleving van de procedure als rechtvaardig. Deze bezwaarmakers (als *one shotters*) bevinden zich namelijk vaak in een kwetsbare en afhankelijke positie ten opzichte van de gemeente (als *repeat player*). Zij hadden in deze gevallen juist de behoefte aan een uitnodigende ruimte die vertrouwen en gelijkwaardigheid uitstraalt. De interventie (een huiselijke inrichting) leidde over het algemeen tot een positievere beleving van de procedure.

In het verlengde hiervan lijkt het zinvol om de spreekkamers waar bezwaarmakers in het sociaal domein te woord worden gestaan menselijker in te richten, dat wil zeggen op een manier die vertrouwen en gelijkwaardigheid uitstraalt met behoud van veiligheid. Dit hoeft geen contradictie te zijn, een menselijker inrichting draagt juist bij aan de veiligheid. Denk aan het gebruik van kleur en geur, natuurlijke elementen en materialen, een grote ronde of ovale tafel.⁵⁴ Een herinrichting van deze spreekkamers kan zo bijdragen aan de compensatie van de ongelijkwaardigheid tussen burgers/bezwaarmakers in het sociaal domein en de gemeentelijke overheid en daarmee aan herstel van vertrouwen van de burger in de overheid.

Meer in het algemeen zou het gebruik van de ruimte voor een hoorzitting beter kunnen worden afgestemd op het type zaak en de bezwaarmaker. Juridische afdelingen zouden hiervoor over meer speelruimte moeten beschikken, waar zij de ruimte waar de hoorzitting plaatsvindt nu vaak moeten delen met anderen. De ruimte voor de hoorzitting is nu vaak een sluitpost.

⁵⁴ Naar het voorbeeld van HvA-student Silan Yagmur in de bijlage.

Ten slotte kan het probleemoplossend potentieel van de hoorzitting beter worden benut, door een actievere opstelling van de voorzitter en secretaris. Zij gaan er in onze ogen ten onrechte vanuit dat een probleemoplossende benadering tijdens de hoorzitting al een gepasseerd station is. Zij zouden voorafgaand aan en tijdens de hoorzitting veel nadrukkelijker naar een passende oplossing kunnen zoeken, in plaats van routinematig af te koersen op een besluit op bezwaar. Dit vraagt wel een om een heroriëntatie op hun rol en opstelling tijdens de bezwaarschriftprocedure, waarbij zij, in het kader van de responsieve rechtsstaat, hun traditionele bureaucratische distantie zouden moeten inruilen voor persoonlijke nabijheid. Immers, in de persoonlijke ontmoeting met de bezwaarmaker ligt de sleutel voor een passende oplossing voor het bezwaarschrift.



Aangehaalde literatuur

Allewijn, D., De bezwaaradviescommissie ombouwen of afschaffen, *Tijdschrift voor Conflictantering*, 2015/2, p. 14-18.

Ansems, L., Ervaren procedurele rechtvaardigheid, in: N. Holvast e.a. (red.), *Recht in het echt. Empirische inzichten voor juristen*, Den Haag: Boom, 2024, p. 199-235.

De Back, R., De ronde tafel, *Opportuun*, 2022/6.

Berge, L. van den, Responsief bestuursrecht, in: *Maatwerk in het bestuursrecht. Preadviezen voor de VAR, vereniging voor bestuursrecht*, Den Haag: Boom Juridisch, 2020, p. 7-62.

Van den Bos, K., *Elkaar eerlijk behandelen. Wantrouwen, polarisatie en complotdenken voor zijn*, Boom juridisch, 2023.

Van den Bos, K. & Van der Velden, L., *Legitimiteit van de overheid, aanvaarding van overheidsbesluiten en ervaren procedurele rechtvaardigheid*, Prettig contact met de overheid 4, ministerie van BZK, 2013.

El Bouchtili, S. & Cornelia, N., 'De lontjes worden wel korter, hoor', *De Groene Amsterdammer*, 2024/46

Doornbos, N., Naar een meer responsief bestuursrecht? Verder bouwen aan het huis van de rechtsstaat, in: Bert Marseille e.a. (red.), *25 jaar Awb. In eenheid en verscheidenheid*, Deventer: Wolters Kluwer, 2019, p. 567-578.

Freeke, K. & Monster, W., Design of Justice. Over het ontwerp van de zittingszaal, *Boom Strafblad*, 2020/6, p. 296-299.

Herweijer, M. & Lunsing, J.R., *Hoe beleven burgers de bezwaarprocedure? Meta-evaluatie beleving door burgers van bezwaar*, Den Haag: ministerie van BZK, 2011.

Hol, A.M., Rituelen en symbolen in de rechtspraak. Hun functie en betekenis, *Ars Aequi*, 2006/11, p. 805-817.

Jungman, N. & Madern, T., Stress-sensitieve inrichting van ontmoetingsplekken, in: N. Jungman, P. Wesdorp & T. Madern (red.), *Stress-sensitief werken in het sociaal domein*, Houten: Bohn Stafleu van Loghum, 2020, p. 193-209.

Keken, K. van, 'Een premie, wat is dat eigenlijk?' De buurtrechtbank in Zuidoost, *De Groene Amsterdammer*, 2025/26.

Koenraad, L.M. & Winter, H.B., *Beslissen op bezwaar*, Deventer: Wolters Kluwer, 2023.

Laemers, M.T.A.B., de Groot-van Leeuwen, L.E. & Fredriks, R., *Awb-procedures vanuit het gezichtspunt van de burger (evaluatie Awb III)*, Den Haag: Boom juridische uitgevers, 2007.

Marseille, A.T., van Montfoort, A.J.G.M., Wever, M. & Winter, H.B., *Horen en adviseren in Amsterdamse bezwaarprocedures: intern of extern?* Rijksuniversiteit Groningen/Vrije Universiteit Amsterdam, 2024.

Mein, A.G., Meer halen uit oplossingsgericht werken bij bezwaar, in: Arnt Mein & Sanne Marx (red.), *Handboek oplossingsgericht werken bij bezwaar*, Den Haag: Boom juridisch, 2021, p. 23-45.

Mobach, M., *Een organisatie van vlees en steen*, Assen: Van Gorcum, 2009.

Osterwald, R., Boelens, N. & Steenhagen, N., Een nieuw beginsel in het bestuursrecht: invulling geven aan dienstbaar handelen in bezwaar, *Tijdschrift voor Klachtrecht*, 2025/2, p. 3-6.

Rap, S., Design of Justice. De jeugdrechtbank van de toekomst. *Tijdschrift Jeugd- en Kinderrechten*, 2021/4, p. 94-107.

Trisunan, K. & Egorova, V, *Redesigning Courtrooms* (masterscriptie VU Amsterdam), 2025.

Twaalfhoven, M., Het is aan ons. *Waarom we de kunstenaar in onszelf nodig hebben om de wereld te redden*, Amsterdam/Antwerpen: Atlas Contact, 2020.

Wever, M., *Kwaliteit van bestuursrechtelijke bezwaarprocedures* (diss. Groningen), Wolf Legal Publishers, 2020.

Waal, M. de & Karskens, J., *The whole system in the room. Naar een ontwerpende aanpak voor maatschappelijke opgaven: lessen uit bestaande programma's*, Lectoraat Civic Interaction Design, Hogeschool van Amsterdam, 2023.

De Waard, B.M.N., e.a., *Ervaringen met bezwaar. Onderzoek naar ervaringen van burgers met de bezwaarschriftprocedure uit de Algemene wet bestuursrecht*, Den Haag: Boom juridische uitgevers, 2011.

Zijlstra, E., e.a., A randomized controlled trail of Golden Ratio, Feng Shui and evidence based design in health care, <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0303032>, 2024.

Zuurmond, A., *Dwars door de orde. Een onorthodoxe route naar een responsieve overheid*. Pumbo, 2025.

1. Vragenlijsten

Vragen bezwaarmaker na hoorzitting

Interviewer	
Datum en tijd	
Gemeente	
Rechtsgebied	
Zaal	

Ik noem enkele stellingen over het verloop van de hoorzitting. Kunt u aangeven of u het met die stellingen eens bent?

Stellingen	Helemaal mee eens	Eens	Neutraal	Oneens	Helemaal mee oneens
De voorzitter/behandelaar gaf uitleg over de gang van zaken tijdens de hoorzitting					
De voorzitter/behandelaar gaf uitleg over het verdere verloop van de procedure					
Ik kon mijn mening geven					
Er werd oprecht naar mij geluisterd					
Ik ben met respect behandeld					

De behandelaar leefde zich in in mijn situatie					
De voorzitter/behandelaar was onpartijdig					
De voorzitter/behandelaar was deskundig					
Alle informatie die van belang is in deze zaak, is op tafel gekomen					
De voorzitter/behandelaar heeft gekeken naar mogelijkheden om mijn probleem op te lossen					
De ruimte waar de hoorzitting plaatsvond heb ik als prettig ervaren					
De wachtruimte heb ik als prettig ervaren					

Welk cijfer geeft u aan de hoorzitting? Op een schaal van 1 tot 10

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Kunt u dit cijfer kort toelichten?

Welk cijfer geeft u aan de ruimte waar de hoorzitting is gehouden? Op een schaal van 1 tot 10?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Kunt u dit cijfer kort toelichten?

Heeft u een suggestie voor een andere inrichting van de ruimte voor de hoorzitting, zo ja welke/hoe?

Wilt u uit de volgende foto's een keuze maken? In welke ruimte zou u uw hoorzitting het liefst laten plaatsvinden?

1	2	3	4	5

Kunt u dit cijfer kort toelichten?

Vragen verweerder na hoorzitting

Interviewer	
Datum en tijd	
Gemeente	
Rechtsgebied	
Zaal	

Ik noem enkele stellingen over het verloop van de hoorzitting. Kunt u aangeven of u het met die stellingen eens bent?

Stellingen	Helemaal mee eens	Eens	Neutraal	Oneens	Helemaal mee oneens
De voorzitter/behandelaar gaf uitleg over de gang van zaken tijdens de hoorzitting					
De voorzitter/behandelaar gaf uitleg over het verdere verloop van de procedure					
Ik kon mijn mening geven					
Er werd oprecht naar mij geluisterd					
Ik ben met respect behandeld					
De behandelaar leefde zich in in mijn situatie					
De voorzitter/behandelaar was onpartijdig					

De voorzitter/behandelaar was deskundig					
Alle informatie die van belang is in deze zaak, is op tafel gekomen					
De voorzitter/behandelaar heeft gekeken naar mogelijkheden om mijn probleem op te lossen					
De ruimte waar de hoorzitting plaatsvond heb ik als prettig ervaren					
De wachtruimte heb ik als prettig ervaren					

Welk cijfer geeft u aan de hoorzitting? Op een schaal van 1 tot 10

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Kunt u dit cijfer kort toelichten?

Welk cijfer geeft u aan de ruimte waar de hoorzitting is gehouden? Op een schaal van 1 tot 10

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Kunt u dit cijfer kort toelichten?

Heeft u een suggestie voor een andere inrichting van de ruimte voor de hoorzitting, zo ja welke/hoe?

Wilt u uit de volgende foto's een keuze maken? In welke ruimte zou u uw hoorzitting het liefst laten plaatsvinden?

1	2	3	4	5

Kunt u dit cijfer kort toelichten?

Vragen voorzitter/bezwaarbehandelaar na hoorzitting

Interviewer	
Datum en tijd	
Gemeente	
Rechtsgebied	
Zaal	

Ik noem enkele stellingen over het verloop van de hoorzitting. Kunt u aangeven of u het met die stellingen eens bent?

Stellingen	++	+	+/-	-	--
Hoe heeft u de sfeer ervaren tijdens de hoorzitting?					
Hoe hebben partijen de sfeer ervaren, denkt u?					
Konden partijen hun mening geven?					
Luisterden partijen oprecht naar elkaar?					
Behandelden partijen elkaar met respect?					
Leefden partijen zich in elkaars situatie in?					
Is het u gelukt de onderliggende belangen op tafel te krijgen?					

Heeft u gezocht naar een passende oplossing?					
Hebben partijen gezocht naar een passende oplossing?					
Heeft u de ruimte waar de hoorzitting plaatsvond als prettig ervaren?					

Welk cijfer geeft u aan de hoorzitting? Op een schaal van 1 tot 10

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Kunt u dit cijfer kort toelichten?

Welk cijfer geeft u aan de ruimte waar de hoorzitting is gehouden? Op een schaal van 1 tot 10?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Kunt u dit cijfer kort toelichten?

Wilt u uit de volgende foto's een keuze maken? In welke ruimte zou u uw hoorzitting het liefst laten plaatsvinden?

1	2	3	4	5

Kunt u dit cijfer kort toelichten?

2. Foto's gebruikt in de vragenlijsten

Foto 1



Foto 2



Foto 3



Foto 4



Foto 5



3. Opties voor herinrichting ruimte

door Silan Yagmur student HBO-Rechten HvA

Wat werkt (volgens betrokkenen)?

Aanbevolen aanpassingen hoorzittingen

GEMEENTE UTRECHT

01



**NATUURLIJKE ELEMENTEN
EN AANKLEDING**
Planten, houtaccenten, warme
kleuren en zachte materialen.

02



LICHT, UITZICHT EN GEUR
Zorg voor voldoende daglicht en
uitzicht, met regelbare lichtinval.
Gebruik een subtiele
geurverspreiding.
Verbeter de concentratie en
creëert een ontspannen sfeer.

Wat werkt (volgens betrokkenen)?

03



ZITOPSTELLING EN INDELING
Voorkeur: ronde zitopstelling of in een U-
vorm met voldoende scheiding.

Stimuleert gelijkwaardigheid, neutraliteit
en heldere interactie.

04



RUIMTE EN VENTILATIE
De ruimte mag niet te klein zijn (benauwend) en
niet te groot (kil). Goede luchtcirculatie, een
aangename temperatuur en voldoende fysieke
ruimte zijn vereist. Dit vergroot het fysieke
comfort, voorkomt irritatie en bevordert open
communicatie.

Het eindproduct



Toelichting: Bovenaanzicht.

Bestemd voor maximaal 10 personen.

Er is gekozen voor een grote ovale houten tafel, comfortabele stoelen en een huiselijk tapijt.

Airconditioning en een kachel zijn aanwezig.

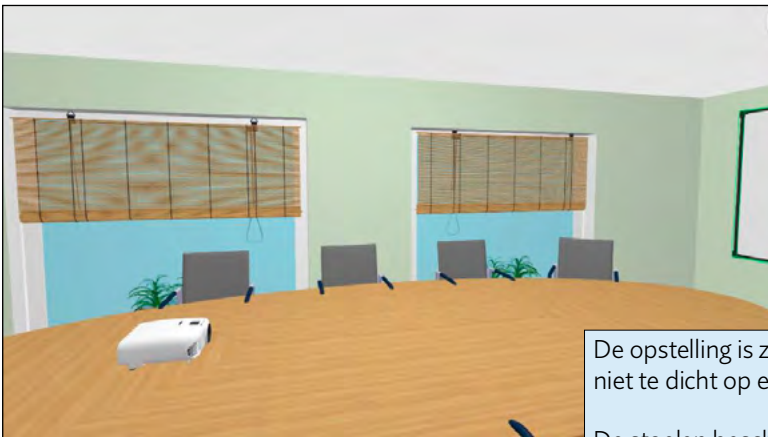
Twee grote ramen kunnen niet open in verband met veiligheid en geluid. Daarnaast zijn er huiselijke rolgordijnen voor eventueel te veel zonlicht.

Er is een grote plant en twee kleine planten.

Aan de muur hangt een groot schilderij van een natuurlandschap.

Er is een groot projectscherm.

Er is een geurdispenser die weinig geluid maakt en niet storend is.



De opstelling is zo ingericht dat men niet te ver, maar ook niet te dicht op elkaar zit.

De stoelen beschikken over armleuningen en zijn bekleed met een zachte stof, waardoor langdurig zitten ongeveer zestig minuten comfortabel blijft.

Daarnaast zorgt de opstelling ervoor dat iedereen in de zaal zowel de voorzitters als het projectscherm goed kan zien.

“Een goede middenweg tussen formeel en informeel” – (citaat N)



