

Ontwerpen voor toegankelijk recht

Kinderopvangtoeslagenaffaire en institutionele discriminatie

Manifest en verslag naar aanleiding van het legal designsymposium van 23 april 2021



inh

Manifest voor toegankelijk recht en menselijkheid



mens

Zie mij als mens
en zet de mens
centraal in het
ontwerp(en).

1. Zie mij als mens

Mens zijn zou een goede ervaring moeten zijn.

Een ontwerp, een dienstverlenend gesprek, een oplossing, wet of regel, het heeft allemaal invloed op het leven van mensen. Zie mij als mens, weet wat ik nodig heb en hoe ik streef naar geluk en het goede.



behoeften

Begin bij mijn
(rechts)behoeften
en werk vanuit
mensenrechten.

2. Begin bij mijn (rechts)behoeften

(H)erken de rechten en behoeften van mensen.

Wanneer mijn (rechts)behoeften naar alle redelijkheid worden vervuld, ervaar ik welzijn. Het College voor de Rechten van de Mens adviseert hierbij het volgende:

[Breng de menselijke maat in het werk van uitvoeringsorganisaties door uit te gaan van mensenrechten](https://mensenrechten.nl)

mensenrechten.nl, 24 november 2020, College voor de Rechten van de Mens.



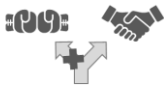
onrecht

Stop het onrecht dat
mij wordt aangedaan
onmiddellijk, neem
mij serieus en herstel.

3. Stop en herstel onrecht onmiddellijk

De mens kan en moet weten dat er onrecht is.

Vanaf het moment dat je weet dat er onrecht is neem je de verantwoordelijkheid om dat onrecht te stoppen. Het beste moment is voordat het onrecht wordt. Herstel onrecht onmiddellijk en neem de menselijke maat als uitgangspunt. Verschuil je niet achter wet- en regelgeving en anderen.



voorkom

Ontwikkel kennis en ervaringswijsheid door met mij of mijn gelijken te werken.

4. Voorkom (erger)!

Een vaardig ervaringswijs mens zal de fout niet (nog eens) maken.

Voorkomen van problemen is het beste wat we kunnen doen. Ook als we ons best doen, kunnen we fouten maken. Ook dat is menselijk. Creëer een cultuur van open, transparant en met respect met elkaar omgaan. Leg incidenten, signalen en leerervaringen vast en deel deze. Voorkom erger.



Artikel 1

Maak normen, waarden en criteria helder voor mij in alle contacten.

5. Artikel 1. In gelijke gevallen ...

Maak menselijke waardigheid concreet.

Laten we gelijk zijn in het feit dat we toegang tot recht hebben en de menselijke maat ervaren. Zorg er in de uitvoering voor dat dit voor iedereen geldt, bijvoorbeeld in alle contactmomenten en informatie.



reflecteer

Reflecteer op bijdragen van mensen, verbeter wat nodig is, voorkom fouten en leer.

6. Reflecteer

Blijf als mens leren.

Samenwerking is de norm om met alle betrokkenen alle stukjes van 'de puzzel' te kunnen leggen. Daarbij heeft een ieder een bijdrage. Reflecteer vanuit de beginselen van medemenselijkheid en behoorlijk bestuur (vertrouwen, gelijkheid, evenredigheid, motivering, zorgvuldigheid, rechtszekerheid, fair play en verbod op willekeur en vooringenomenheid).



verbeelding

Gebruik die methoden en gereedschappen waarbij je anders, beter over mij denkt.

7. Ontwikkel de verbeelding

Maak een beter verhaal voor de mens, samenleving en de toekomst.

Door je in te leven in mensen maak je een voorstelling van de behoefte van mensen. De verbeelding, en methoden en gereedschappen die daarbij helpen, zijn nodig om tot een beter verhaal voor de mens en samenleving te komen. Van doofpot, zwart gelakt, gediscrimineerd en niet serieus genomen, naar vertrouwen, wederkerigheid, transparantie en wederzijdse waardering. Een betere toekomst voor de mens.

Het organiserend team

- Ineke van den Berg (emeritus lector Toegankelijkheid van het recht Hogeschool Inholland)
- Janet van de Bunt (lector Toegankelijkheid van het recht Hogeschool Inholland)
- Peter van den Heuvel (extern interdisciplinair designer Inholland Legal Design Lab)
- Mark van der Zee (docent/onderzoeker Hogeschool Inholland)

Mede mogelijk gemaakt door Hogeschool Inholland

Lectoraat Toegankelijkheid van het recht
Inholland Legal Design Lab



Datum: 13 oktober 2021

Inhoudsopgave

Manifest voor toegankelijk recht en menselijkheid.....	1
Samenvatting	5
1. Context	6
2. Ontwerpgericht werken en onderzoeken.....	9
2.1. Methode design thinking.....	9
2.2. Ontwerpend onderzoeken	14
2.3. Het eindproduct van een ontwerptraject.....	17
3. Activerend onderwijs en samenwerken	19
4. Innovatie van het onderwijs en de praktijk	21
4.1. Genoemde bronnen (in de chat) ter inspiratie.....	22
4.2. Met dank aan alle deelnemers die hebben bijgedragen	23

Samenvatting

Toeslagenaffaire en institutionele discriminatie

De toeslagenaffaire heeft laten zien dat het recht voor veel gedupeerden niet toegankelijk was. Daarbij speelde ook institutionele discriminatie, enerzijds door mensen, anderzijds door algoritmen en systemen. Het is belangrijk om ook aanstaande (sociaal) juridische professionals hiervan bewust te maken en gereedschappen en denkwijzen aan te reiken om dit soort problemen te voorkomen. We hebben deze affaire verbonden aan het legal designsymposium. Lectoren, onderzoekers en docenten van tien hogescholen, studenten en opleidingsmanagers, gerechtsdeurwaarders, een gedupeerde, (sociaal) advocaten, een Tweede Kamerlid, vertegenwoordigers van de Nederlandse Belangenvereniging voor Gerechtsdeurwaarders, het UWV en College van de Rechten van de Mens deden mee. De methoden en uitkomsten zijn in dit verslag beschreven.

Legal design

Legal design stelt de mens en zijn toegang tot recht centraal. Het doet een beroep op het inlevingsvermogen van mensen. Wat zou jij ervaren als jij in de schoenen zou staan van een van deze gediscrimineerde gedupeerden? Antwoorden van deelnemers waren onder andere een (gevoel van) onmacht, afwijzing, wanhoop, frustratie, boosheid, stress, mentale klachten, wantrouwen (naar overheid) en schaamte.

Manifest

Het manifest dat is opgetekend naar aanleiding van dit symposium is gebaseerd op de behoeften die mensen hebben geuit. Behoeften zoals gehoord worden, er mogen zijn, erkenning en excuses voor het leed/onrecht, een veilige toekomst, en oog voor de mensen en menselijke maat in de dienstverlening. Het is belangrijk dat alle aantijgingen, stigma's en labels de wereld uitgaan. Er is een andere mindset nodig in de samenleving, politiek, uitvoering en het bestuur; Een andere manier van denken, andere uitgangspunten en ideeën over mensen en de samenleving. En een grondige heroverweging van definities, waarden, normen, criteria en de wijze waarop we een probleem, uitdaging of vraagstuk beschrijven. Evenals verbeelding voor een nieuw, ander, beter verhaal.

Met de mensen

De deelnemers hebben oplossingen aangedragen om situaties te herstellen, op te lossen, en proactief en preventief te werken. De deelnemers hebben het idee dat er nu langs elkaar heen wordt gewerkt, mensen maar 'gewoon' wetten en regels uitvoeren zonder na te denken en dat de menselijke maat ontbreekt; Er is niet goed geluisterd en de eerste signalen zijn niet goed (intern, van hoger hand) onderzocht. 'Men' heeft het 'gewoon' voorbij laten gaan; Een angstcultuur: een kloof tussen het management en de uitvoering van beleid. Bedenk en test oplossingen met in plaats van voor de mensen om wie het gaat.

Voorkomen en oplossen

Wat is er nodig om het rechtvaardige te realiseren voor gedupeerden en betrokkenen en problemen te voorkomen? Met ontwerpgericht/ontwerpend onderzoek zijn antwoorden en praktische toepassingen bedacht zoals een rechtvaardigheidsdialoog, een groepsreflectie-incidententoolbox waarmee je geanonimiseerde incidenten kunt inzien en bespreken, of een variant daarvan: de non-discriminatietoolbox. Een belangrijke stap die overgeslagen lijkt te zijn, naast het onderzoeken van de (rechts)behoeften van mensen, is het testen en monitoren of de uitvoering de behoeften wel vervult. Ontwikkel deze denk- en werkwijze van reflectie, ontwerpen en voorkomen in het onderwijs en beroepspraktijk. Weet wat je doet als je technologie inzet en wat dit vraagt van mensen.

Uitkomsten van het legal designsymposium

De uitkomsten laten zien dat je met een grote, diverse en interdisciplinaire groep deelnemers en innovatief, activerend en maatschappelijk relevant onderwijs, en ontwerpgericht/ontwerpend onderzoek in zeer korte tijd tot inzichten, oplossingsrichtingen en leerervaringen komt: uitzicht op een betere toekomst voor mensen en toegang tot recht voor iedereen.

1. Context

Het recht is niet voor iedereen toegankelijk. Dat is wel gebleken in de kinderopvangtoeslagenaffaire. Er is een bureaucratisch systeem opgetuigd uitgaande van wantrouwen waarin de menselijke maat geheel is verdwenen. Gedupeerden werden opgescheept met schulden, huisuitzettingen, ontzetting uit de ouderlijke macht en leidde soms zelfs tot zelfmoord. Daarbij is sprake van institutioneel racisme; van ongekend onrecht zoals de parlementaire commissie dat verwoordde in het rapport met de gelijknamige titel.

We hebben deze affaire verbonden aan ons legal designsymposium: wij zagen mogelijkheden om de problemen die zich voordeden in deze affaire te onderzoeken en oplossingsrichtingen aan te geven zodat in de toekomst anders wordt gehandeld. Wij vinden het ook belangrijk dat onze aanstaande (sociaal) juridische professionals zien wat er in de praktijk fout gaat en meedenken over het voorkomen van en omgaan met dit soort wetten, regels en processen, zodat mensen niet worden gediscrimineerd en wel toegang tot recht hebben. In de middag van 23 april 2021 hebben 125 tot 150 deelnemers deelgenomen: lectoren, docenten en onderzoekers van tien hogescholen, studenten en opleidingsmanagers, gerechtsdeurwaarders, een gedupeerde (zelf advocaat), (sociaal) advocaten, een Tweede Kamerlid, vertegenwoordigers van het College van de Rechten van de Mens, de Nederlandse Belangenvereniging voor Gerechtsdeurwaarders en het UWV deden mee.

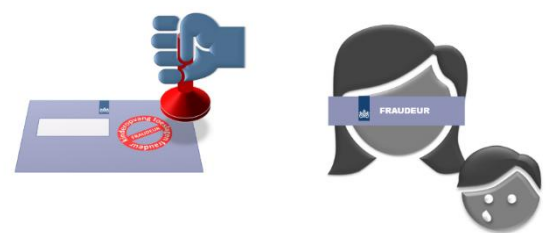
Met behulp van verschillende methoden van legal design, het ontwerpen van toegankelijk recht, zijn we tijdens het symposium aan de slag gegaan met de diverse problemen en vraagstukken. Wat kunnen en moeten we doen om dit te voorkomen en te herstellen? En hoe kan het onderwijs hieraan bijdragen?

Op basis van alles wat in het symposium gezegd, gechat en gedaan is, en de verslagen die studenten daarvan hebben gemaakt, heeft het organiserend team dit verslag gemaakt en een manifest opgesteld: een oproep tot reflectie en anders denken en doen.

Legal design kan omschreven worden als het ontwerp(en) van nieuwe juridische informatie, producten, diensten, organisaties en systemen, waarin de mens en zijn toegang tot recht centraal staat.¹

26.000 ouders, 70.000 kinderen, vele mensenlevens

Ongeveer 26.000 ouders die in de periode 2004 - 2019 kinderopvangtoeslag hebben ontvangen, zijn gedupeerd.² Een speciaal team voor fraudebestrijding bij de Belastingdienst had risicoprofielen gemaakt gebaseerd op nationaliteit en hen op een zwarte lijst geplaatst. Mensen met een dubbele nationaliteit werden vaker dan anderen gecontroleerd en ten onrechte beschuldigd van fraude. 'Ongeoorloofde discriminatie', zo oordeelde de Autoriteit Persoonsgegevens.



Figuur 1. Als fraudeur bestempeld door de Belastingdienst

¹ C. van den Berg & P.A. van den Heuvel, *Basisboek legal design. Ontwerpen voor een toegankelijk recht*, Bussum: Uitgeverij Coutinho 2021.

² Het aantal aanvragen voor compensatie is op het moment van afronden van het verslag opgelopen tot 47.000 aanvragen.

De aanleiding was de 'Bulgarenfraude' in 2013 en de roep uit de politiek en samenleving voor een hardere aanpak. Hierdoor zijn ook ouders die een kleine (administratieve) fout hadden gemaakt aangepakt vanuit een grove-schuld-benadering. En in sommige gevallen had de persoon zelf niets fout gedaan, maar ging er ergens iets fout in het systeem. De ouders moesten vervolgens hun voorschot terugbetalen en veel mensen zijn door de alles-of-niets-benadering in de problemen en schulden geraakt. Bovendien zijn zij als fraudeur bestempeld en daardoor kregen ze allerlei hulp en ondersteuning niet. Velen wisten niet dat ze op een 'zwarte lijst' stonden met een vinkje achter de naam. Dat 'fraudevinkje' blijft hen achtervolgen. Het staat eenmaal in geautomatiseerde systemen die gekoppeld zijn aan andere systemen, en dat vinkje blijkt soms moeilijk er weer uit te krijgen.

'Bulgarenfraude', is de term alleen al niet discriminerend voor Bulgaren?

Nu is er de 'Catshuisregeling'. Hierbij krijgen gedupeerden 30.000 euro ter compensatie. Dit heeft echter ook voor veel nieuwe problemen gezorgd, zoals geen duidelijk criterium voor compensatie, en schuldeisers die het geld direct weer innen. Ook zijn er onterechte afwijzingen, en de uitvoering wordt door de Belastingdienst zelf gedaan. Stel je eens die ouders voor: weer een blauwe envelop op de deurmat. Het kabinet benoemde discriminatie niet in de motivering voor de regeling.

Door capaciteitsgebrek bij de Belastingdienst zouden ouders nog jaren moeten wachten op een oplossing, is de verwachting. Dat terwijl schrijnende situaties voortduren en schade niet hersteld wordt of kan worden. Sommige schade is onherstelbaar: mensen hebben zich van het leven beroofd, zijn gescheiden, zijn jaren lang ongelukkig geweest, kinderen zijn uit huis geplaatst, mensen hebben langdurig in armoede en (psychische) nood geleefd, zijn dakloos, werkloos geworden en zijn als kind onder deze omstandigheden opgegroeid. Sommige gezinnen hadden schulden tot wel € 150.000.

Om je een idee te geven van de omvang

Stel je eens voor: meer dan 100.000 mensen om jou heen zijn ongelukkig omdat ze onterecht door de Belastingdienst als fraudeur zijn aangemerkt, kind of partner zijn van een vermeende fraudeur, of familie of vrienden zijn van een vermeende fraudeur. Talloze bedrijven, overheden en organisaties die tevergeefs facturen proberen te innen en de hele dag gerechtsdeurwaarders die af en aan rijden om zaken in beslag te nemen. De schuld, armoede en het ongeluk groeit iedere dag omdat niemand je wil helpen. Je bent immers fraudeur, zo oordeelde de Belastingdienst onterecht en zo staat het ook in de systemen. En zelfs nu dit bekend is, gaat dit voor veel mensen 'gewoon' door. Onacceptabel.

Praktische wijsheid: anders en nieuw denken en doen

In de praktijk van de hogeschool en in de beroepspraktijk lopen mensen regelmatig tegen problemen en vraagstukken aan. Er is een goed gefaciliteerde 'ruimte' nodig om deze problemen en vraagstukken te voorkomen en op te lossen, en om (nieuwe) ideeën te kunnen ontwikkelen. Deze ruimte wordt geboden door mensen die luisteren, begrip en inzichten ontwikkelen, oplossingen toegankelijk maken en in het ontwerp altijd de mens en zijn (rechts)behoeften blijven zien. Vanaf het moment dat een behoefte ontstaat, totdat deze is vervuld. Het gaat veelal om complexe situaties waarbij interdisciplinaire

samenwerking niet alleen beter is, maar ook noodzakelijk om waarden als rechtvaardigheid, welzijn, autonomie en menselijke waardigheid te bevorderen. Deze ruimte wordt mede gevormd door de mentale ruimte van mensen, de fysieke ruimte en in toenemende mate ook de digitale ruimte.

Impulsproject

Het legal designsymposium is ontwikkeld als een van de Inholland Impulsprojecten. Het Impulsproject beoogt een infrastructuur voor interdisciplinaire samenwerking en innovatie te versterken, te verbeteren en te vernieuwen. Het Legal Design Lab van het lectoraat Toegankelijkheid van het recht is hiervoor bij de mensen met initiatieven, problemen en vraagstukken begonnen. De uitkomsten zijn per project in verslagen, rapportages, presentaties, onderwijsmaterialen en uiteraard de persoonlijke ervaringen vastgelegd.

2. Ontwerpgericht werken en onderzoeken

Het symposium over de kinderopvangtoeslagenaffaire en institutionele discriminatie is ook bedoeld om deelnemers kennis te laten maken met legal design: een ontwerpgerichte manier van werken, denken en doen. Het is een aanpak waarbij een probleem of vraagstuk vanuit verschillende belanghebbenden, kennisgebieden en ontwerpdisciplines wordt bekeken en waarbij de mens en zijn toegang tot recht centraal staat.

De methode design thinking en ontwerpend onderzoek zijn gebruikt om te verkennen hoe je problemen voorkomt en oplost. In een zestal break-outsessies hebben deelnemers voornamelijk gekeken naar de (rechts)behoeften van gedupeerden. Tevens is gekeken naar de uitvoering van onder andere de Belastingdienst en het rechtssysteem, en hoe het onderwijs en andere betrokkenen kunnen bijdragen aan innovatie en verbeteringen. Iedere break-outsessie heeft een ander aspect van legal design, de toeslagenaffaire en institutionele discriminatie, en een casus belicht.

De ontwerpessies hebben adviezen en voorstellen opgeleverd voor onder andere politiek, bestuur en beleidsmakers, juridisch werkveld, onderwijs en de ontwerpers van informatie, producten, diensten, organisaties en systemen. Deze uitkomsten en adviezen zijn in het plenaire deel van het symposium gedeeld en aan een panel voorgelegd. De werkwijzen en uitkomsten zijn in dit verslag verwerkt. De hiernavolgende beschrijvingen zijn niet alleen bedoeld als verslag, maar ook als voorbeeld voor onderwijs- en ontwikkeldoelinden met enige uitleg.

2.1. Methode design thinking

De wijze waarop veel ontwerpers (designers) denken en doen is vastgelegd in de methode design thinking. Het kan helpen bij een meer mensgerichte aanpak van maatschappelijke vraagstukken. In een ontwerpbijsamenkomst, zoals het symposium met een zestal ontwerpessies, zorgt deze methode voor zowel creatief als gestructureerd contact tussen de verschillende betrokkenen. Mensen luisteren naar elkaar en gaan in gesprek met elkaar over verschillende aspecten van een probleem of vraagstuk. De behoeften van verschillende partijen en betrokkenen komen zo naar voren. Evenals mogelijke oplossingsrichtingen en preventiemaatregelen. Dit kan op het niveau van 'het grotere plaatje', bijvoorbeeld het belastingstelsel of de maatschappij, en op het niveau van praktische (individuele) vraagstukken, bijvoorbeeld hoe je iemand die weinig computervaardigheden heeft informeert. Zoals een van de panelleden zei: 'Empathize, socialize en legalize'. Of te wel: leef je in, normaliseer de oplossing in het sociale verkeer en maak het een recht. De vijf stappen, evenals de bijbehorende uitkomsten per stap, zijn hierna weergegeven.

Stap 1. Leef je in

Inleven in de mens en de situatie is de eerste stap in design thinking. Aan de deelnemers van het symposium werd gevraagd: 'Wat zou jij ervaren als jij in de schoenen zou staan van een van deze gediscrimineerde gedupeerden?' Hun antwoorden:

Een mens met (gevoel van) onmacht, afwijzing, angst, wanhoop, frustratie, boosheid, stress, woede, mentale klachten, kwaadheid en actie, een hele rollercoaster aan emoties, onbegrip, onrechtvaardigheid, wantrouwen (naar overheid), verdriet, schaamte omdat je als fraudeur wordt betiteld, moedeloosheid, uitzichtloosheid, niet gezien worden als volwaardige burger, soort kafka-toestand, 'kortom, alles wat je iemand niet toewenst', 'dat kan je denk ik alleen beschrijven wanneer je het echt meemaakt'.

Bij lotgenotenbijeenkomsten bleken vrijwel alle gedupeerde ouders een migratieachtergrond te hebben. Stel je eens voor hoe iemand die gedupeerd is zichzelf en de overheid op dat moment

ervaart; hoe is het om overal afgewezen te worden en gezien te worden als fraudeur. Hoe beïnvloedt dit het denken en doen van mensen?

Door je in te leven in mensen verzamel je gegevens over een persoon of groep, en de situatie. Hiermee kun je een beeld vormen van betrokkenen, de situatie en de richting(en) waarin je kunt denken om de situatie op te lossen en de (rechts)behoeften te vervullen. Als je bijvoorbeeld weet dat iemand moeite heeft gehad met het begrijpen van teksten en daardoor fouten heeft gemaakt, dan kun je ook inschatten hoe je in het vervolg teksten moet schrijven die deze persoon wel begrijpt. Uiteraard is de test hierbij belangrijk: heeft iemand de nieuwe tekst inderdaad begrepen? Als je weet dat mensen meerdere malen (aangetekend) stukken hebben verzonden die niet zijn verwerkt, dan weet je dat er bij de verwerking iets moet veranderen.

Met visualiseringen, een schets, schema, beslisboom, foto of film bijvoorbeeld, kun je een situatie en het bijbehorende verhaal makkelijk delen. De belangrijkste gegevens van een persoon en de situatie kun je bijvoorbeeld in een persona of inleefschema (empathy map) overzichtelijk bij elkaar brengen.

Persona's

Alle break-outsessies hebben gewerkt met een persona: een beschrijving van een persoon of groep die als voorbeeld dient van een doelgroep en situatie. Net als een inleefschema kan het helpen om je inzicht in personen of doelgroepen te vergroten. Een ervaringsdeskundige sociaal advocaat heeft geholpen bij het realistisch samenstellen van de persona.

In één van de break-outs hebben deelnemers de rol aangenomen van een ambtenaar en de gedupeerde (persona). De beschrijving van de gedupeerde geeft hen aanknopingspunten voor het stellen van vragen en het geven van antwoorden. Het heeft inzicht gegeven in (mogelijke) behoeften, situaties, barrières, oplossingen en de voorwaarden om een oplossing succesvol te maken.



Figuur 2. Onderdeel van een persona van een gedupeerde moeder

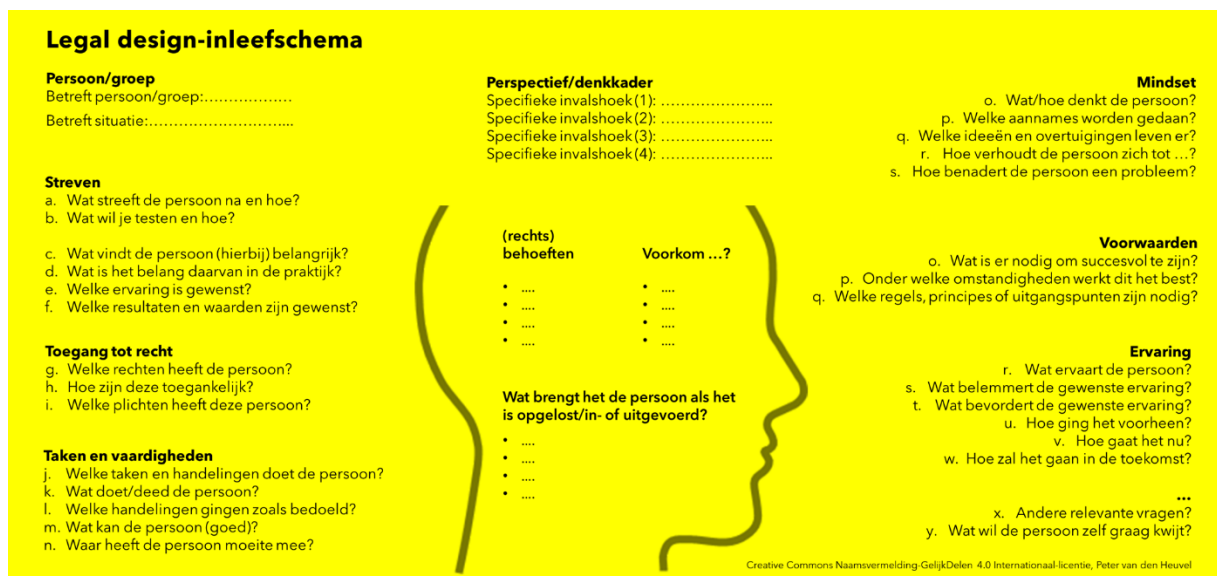
Genoemde (rechts)behoeften zijn onder andere:

- gehoord worden, je mag er zijn;
- open houding richting een ieder, in zekere zin ook kwetsbaar opstellen;
- erkenning en excuses voor het leed/onrecht;
- dat er ook daadwerkelijk (na een gesprek) iets met de feedback wordt gedaan;
- gesteund voelen;
- eerlijkheid, afspraken nakomen;
- oog voor de mensen en menselijke maat in de dienstverlening;
- beseffen als medewerker dat je ook niet de waarheid in pacht hoeft te hebben;
- opgenomen worden in de groep;
- een veilige omgeving;
- veilige toekomst;
- voorkomen in de toekomst;
- alle aantijgingen, stigma's en labels uit de wereld;

- betrouwbare, beschikbare en transparante (informatie)bronnen, goede informatie om de situatie van een persoon beter te begrijpen;
- onafhankelijke hulp;
- rechtvaardige oplossingen;
- vertrouwen in organisaties en zien dat er wat verandert;
- bepaalde invloed hebben als medewerker in een organisatie.

Legal design-inleefschema (empathy map)

Je wilt een zo goed mogelijke ervaring ontwerpen voor mensen. Je kunt een inleefschema daarbij voor verschillende situaties en doeleinden gebruiken. Bijvoorbeeld om gegevens over een persoon of groep te verzamelen met betrekking tot een probleem, vraagstuk of situatie, om een oplossing, voorstel, of idee te toetsen, of praktischer om het gebruik en de werking van informatie, een product, of dienst te testen. Leg bijvoorbeeld de focus op een specifieke taak, of juist op het hele verloop van een proces dat iemand doorloopt. Onderstaande vragen zijn als voorbeeld en leidraad bedoeld. Bedenk bijvoorbeeld ook hoe je kunt doorvragen op een onderwerp. Selecteer een aantal kernvragen, en/of categoriseer vragen, bijvoorbeeld: behoeften, preventie, recht, toegankelijkheid, taakuitvoering, ervaring. De bedoeling is om voldoende informatie te verzamelen om een goede ervaring voor de persoon en/of doelgroep te ontwerpen. De empathy map is oorspronkelijk ontworpen door [Dave Gray](#).³ Onderstaand legal design-inleefschema is een ontwerp van Peter van den Heuvel.



Legal design-inleefschema

Persoon/groep
 Betreft persoon/groep:
 Betreft situatie:

Perspectief/denkader
 Specifieke invalshoek (1):
 Specifieke invalshoek (2):
 Specifieke invalshoek (3):
 Specifieke invalshoek (4):

Mindset
 o. Wat/hoe denkt de persoon?
 p. Welke aannames worden gedaan?
 q. Welke ideeën en overtuigingen leven er?
 r. Hoe verhoudt de persoon zich tot ...?
 s. Hoe benadert de persoon een probleem?

Streven
 a. Wat streeft de persoon na en hoe?
 b. Wat wil je testen en hoe?

c. Wat vindt de persoon (hierbij) belangrijk?
 d. Wat is het belang daarvan in de praktijk?
 e. Welke ervaring is gewenst?
 f. Welke resultaten en waarden zijn gewenst?

Toegang tot recht
 g. Welke rechten heeft de persoon?
 h. Hoe zijn deze toegankelijk?
 i. Welke plichten heeft deze persoon?

Taken en vaardigheden
 j. Welke taken en handelingen doet de persoon?
 k. Wat doet/deed de persoon?
 l. Welke handelingen gingen zoals bedoeld?
 m. Wat kan de persoon (goed)?
 n. Waar heeft de persoon moeite mee?

(rechts) behoeften
 •
 •
 •
 •

Voorkom ...?
 •
 •
 •
 •

Wat brengt het de persoon als het is opgelost/in- of uitgevoerd?
 •
 •
 •

Voorwaarden
 o. Wat is er nodig om succesvol te zijn?
 p. Onder welke omstandigheden werkt dit het best?
 q. Welke regels, principes of uitgangspunten zijn nodig?

Ervaring
 r. Wat ervaart de persoon?
 s. Wat belemmert de gewenste ervaring?
 t. Wat bevordert de gewenste ervaring?
 u. Hoe ging het voorheen?
 v. Hoe gaat het nu?
 w. Hoe zal het gaan in de toekomst?

x. Andere relevante vragen?
 y. Wat wil de persoon zelf graag kwijt?

Creative Commons Naamsvermelding GelijkDelen 4.0 Internationaal-licentie, Peter van den Heuvel

Figuur 3. Voorbeeld legal design-inleefschema met relevante vragen om je in te leven in een persoon of doelgroep

Stap 2. (Her)definieer het probleem, de uitdaging of opgave

Mindset: een set aan ideeën, overtuigingen, aannames en denkwijzen; de instelling waarmee een probleem of vraagstuk wordt benaderd.⁴

³ <https://xplane.com/worksheets/empathy-map-worksheet/>

⁴ C. van den Berg & P.A. van den Heuvel, *Basisboek legal design. Ontwerpen voor een toegankelijk recht*, Bussum: Uitgeverij Coutinho 2021.

Een probleem kan op allerlei manieren worden beschreven, bijvoorbeeld terugkijkend zoals het was of nu is, of juist meer als opgave voor de toekomst. De mindset hierbij is belangrijk. Je kunt het zien als een mentale ruimte waarbinnen het oplossingstraject plaatsvindt. Het geeft ruimte aan ideeën, mogelijkheden en oplossingsrichtingen. Een van de uitdagingen is dan ook het ontwikkelen van een andere mindset om problemen te voorkomen en op te lossen. Beeldvorming en het mensbeeld – het beeld dat we van mensen hebben – is hierbij belangrijk. Visualisering kan daarbij helpen.



Figuur 4. Visualisering van probleem en oplossingsrichting

Deze stap 2. van design thinking betreft heldere:

- **definities**, bijvoorbeeld fraudeur: iemand die willens en wetens bedriegt met de bedoeling op te lichten;
- **waarden**, bijvoorbeeld het vertrouwensbeginsel, welzijn van mensen, rechtvaardigheid en menselijke waardigheid;
- **normen en criteria**, bijvoorbeeld transparante informatievoorziening: sancties kunnen alleen worden opgelegd wanneer het dossier van een burger bij de Belastingdienst volledig en actueel toegankelijk is.
- **probleembeschrijvingen**, bijvoorbeeld een relatief kleine groep fraudeurs die op bepaalde wijze fraude pleegt, of er waren veel gedupeerden, (sociaal) advocaten en rapporten nodig voordat er werd aangestuurd op enige verandering;
- **uitdaging of opgave**, bijvoorbeeld: persoonlijk contact en maatwerk kunnen leveren en toetsing met de menselijke maat zonder willekeur.
- **hoe-vraag**, bijvoorbeeld: hoe kunnen we snel en tijdig voorkomen dat eenzelfde fout zich herhaalt? Hoe zou de relatie burger-overheid eruit moeten zien?

Voorbeelden naar aanleiding van reacties en opmerkingen van deelnemers aan het symposium:

- Ontwerpuitdaging: hoe komen mensen die gedupeerd zijn en weer aan het werk willen zo snel mogelijk weer aan werk en inkomen?
- Ontwerpuitdaging: welke criteria zouden aan de Catshuisregeling moeten worden gesteld zodat mensen snel en rechtvaardig uit de onrechtsituatie worden gehaald?
- Ontwerpuitdaging: een wet of regeling waarin mensen met kinderen in uiteenlopende situaties kinderopvang kunnen regelen.
- Ontwerpuitdaging: wat als je de regels volgt en het gaat toch fout? Bijvoorbeeld een 'computer-says-no-situatie' die ingaat tegen wat je redelijk lijkt?

Stap 3. Ontwikkel ideeën

Je hebt ideeën en (creatieve) denkwijzen nodig om een probleem of vraagstuk op te lossen. In break-outsessie 6 is vooral aandacht besteed aan de methode design thinking en creatieve manieren van denken. 'Probeer een hoofd vol ideeën te zien als iets goeds'. En doorbreek gewoonten en patronen, 'omdat je anders krijgt wat je altijd al kreeg'. Maak de 'mind' los, doe bijvoorbeeld een opwarmertje, een creatieve gedachtenoefening waarin je bijvoorbeeld ideeën vraagt voor een ander vraagstuk. Sta toe dat ideeën nog kunnen groeien en ontwikkelen. Een op het eerste gezicht minder bruikbaar idee kan bijvoorbeeld gecombineerd met een ander idee heel bruikbaar worden.

Categoriseer uitkomsten van deze stap bijvoorbeeld op kenmerken, belang of voordeel. Kijk daarna nog eens of je de uitkomsten op een andere manier kunt categoriseren, bijvoorbeeld op de bijdrage aan (maatschappelijke) waarden en toegang tot recht. Er zijn steeds meer (online) gereedschappen om hier samen aan te werken. Omdat dit in een diverse grote groep (met en zonder ervaring) enige opstarttijd kost, is in dit symposium hier niet voor gekozen. Met meer voorbereiding en instructies is dit wellicht wel mogelijk.

In zowel de plenaire sessie als de break-outsessies zijn ideeën geopperd om situaties op te lossen en te voorkomen:

Herstellen (reactief)

- help mensen met een recruiter in plaats van een re-integratietraject;
- geef mensen (die lange tijd niet naar de tandarts konden) een gratis gebit;
- op huisbezoek gaan lijkt me heel belangrijk;
- niet alleen financieel compenseren, maar ook duidelijke excuses voor het aangedane leed, waarin ook het racisme benoemd wordt, met duidelijke uitleg hoe dit in toekomst voorkomen gaat worden.

Oplossen (responsief)

- een nieuw BSN voor gedupeerden/een schone lei;
- gehoord worden door een neutrale rechterlijke instantie, je verhaal kunnen doen;
- leg de situatie voor aan een instantie buiten Nederland;
- een onafhankelijke instantie met vrijwilligers zoals bijvoorbeeld rechtenstudenten die dit voor hun stage kunnen gebruiken;
- meer discretionaire ruimte voor uitvoerders, medewerkers continu trainen, regels behapbaar maken.
- herstellen van vertrouwen.

Toekomstgericht (proactief)

- kinderopvang als basisvoorziening;
- iedere burger een buddy voor overheidszaken, iemand die specifiek kijkt naar jou situatie en die jou daarmee kan helpen;
- een plan voor de kinderen, een kinderpanel, kinderfonds, onderzoek hun kans(on)gelijkheid;
- rechtstreeks contact kunnen maken met betreffende afdeling zonder een poortwachter lijn;
- het systeem van kinderopvangtoeslagen volledig onder SZW of DUO;
- niet van die enorme bedragen als voorschot verlenen;
- een ander mensbeeld: meer uitgaan van vertrouwen in plaats van wantrouwen en een bepaalde mate van fraude accepteren c.q. incalculeren;
- maatwerk leveren, aandacht voor het probleem, herstel van vertrouwen, besef van institutioneel racisme.

Voorkomen (reflectief)

- een cultuur creëren waarin mensen zich veilig voelen om er over te praten wanneer ze zich gediscrimineerd voelen/gediscrimineerd worden;
- verbeteren van organisatiecultuur;

- kijken naar een volledig ander systeem (kinderopvang als basisvoorziening);
- in iedere hal van een (semi-)overheidsgebouw Artikel 1 grondwet op de muur;
- zorg voor diversiteit binnen de afdelingen van de Belastingdienst en training hierover;
- binnen overheidsorganisaties zoals de belastingdienst controles waarmee onderscheid tussen burgers voorkomen wordt in de toekomst;
- aandacht schenken aan hoe algoritmes werken, en hoe je daarbij moet opletten dat je daar geen informatie in stopt die ongewild tot discriminatie kan leiden;
- er altijd voor zorgen dat je kunt achterhalen waarom iemand eruit gepikt wordt;
- geen 'computer says no situaties';
- meer checks inbouwen voor verschillende soorten mensen;
- alle kosten die nu naar deze hele affaire gaan hadden naar een betere en gratis kinderopvang kunnen gaan die voor iedereen toegankelijk is. Dus hoger geluksgevoel bij alle burgers;
- meer over waarden en normen praten;
- luisteren naar de tegengeluiden en deze serieus nemen;
- begin bij de basis: ethiek in het onderwijs terugbrengen.

Stap 4. Maak een prototype

Een prototype is een ruwe versie van een oplossing en vooral bedoeld om een idee te kunnen testen op zijn werking. Een prototype brief kan heel concreet zijn, bijvoorbeeld om de begrijpelijkheid te testen. Een prototype dienst of organisatie is vaak wat lastiger om als voorbeeld te bouwen. Je test het idee dan in onderdelen, bijvoorbeeld hoe je iemand ontvangt of informatie geeft, of als een plan met de vraag: zou dit zo kunnen werken? Omdat je nog geen gegevens uit de praktijk hebt, kun je ook aannames doen. Een prototype incidentendatabase kun je bijvoorbeeld met fictieve data en beschrijvingen van incidenten vullen. Vervolgens kijk je of dit voldoende beeld geeft om fouten of onrecht bij te sturen.

Stap 5. Test

De belangrijkste test is of de oplossing de behoeften van de rechtzoekende vervult. Werkt het? Heeft iemand het nu (wel) goed begrepen? Voelt iemand zich nu wel goed gehoord en begrepen? Het moet er ook voor zorgen dat we leren van problemen en zorgen dat niemand anders dit nog mee zal maken. De gegevens uit de inleeffase die je bijvoorbeeld hebt verzameld in een inleefschema kun je gebruiken om je test vorm te geven. Het symposium heeft zich voornamelijk beperkt tot de inleef- en ideeënfase. Met rapid design thinking en ontwerpend onderzoek kun je ook heel snel alle vijf stappen van design thinking doorlopen en ontwerpvoorstellen testen.

2.2. Ontwerpend onderzoeken

Complexe vraagstukken zoals de kinderopvangtoeslagenaffaire en institutionele discriminatie hebben veel verschillende aspecten, domeinen, niveaus, verhoudingen en variabelen. Deze een voor een onderzoeken zou te veel tijd kunnen kosten, zeker wanneer het vraagstuk urgent is. Met ontwerpend onderzoek ga je kris kras door deze verscheidenheid aan invalshoeken heen. Je onderzoekt vooral de wisselwerking tussen de betrokkenen en een oplossing(scenario). Het is vooral leren door te doen (experimenteren), reflecteren op de ervaringen en vandaaruit een nieuwe of betere oplossing bedenken. Hierdoor krijg je in relatief korte tijd inzicht in complexe vraagstukken, de behoeften van betrokkenen, definities van problemen en oplossingsrichtingen, oplossingen en wat ervoor nodig is om deze te laten slagen. Hierna is een voorbeeld van ontwerpend onderzoek beschreven zoals in break-outsessie 4. is uitgevoerd.

Break-outsessie 4. Organisatie: van piepen naar voorkomen van institutionele discriminatie

Deze sessie heeft twee begeleiders, waarbij de een begeleidt en ontwerpt en de ander verbredende en verdiepende vragen stelt. Een student (notulist) verzamelt alle gegevens en vat aan het eind de

sessie en uitkomsten samen. De groep is 20 tot 25 deelnemers groot, met een evenredige verdeling van de verschillende betrokkenen over de sessies. De werktijd is ongeveer een uur.

Er wordt samengewerkt met twee deelnemers die de persona's hebben aangenomen van een ambtenaar van de Belastingdienst en een gedupeerde moeder. Overige deelnemers hebben op specifieke momenten bijgedragen met antwoorden op vragen (via de chat) en de inbreng van ideeën.

Stap 1. Inventariserend en verkennend gesprek

Na een korte introductie over het onderwerp is de volgende vraag gesteld: 'Welke geluiden zijn er allemaal te horen geweest binnen de organisatie (van de overheid) naar aanleiding van het 'piepen' van gedupeerden en instanties?'

Antwoorden in de chat: bedrijfscultuur, klachten, tegenmacht vanuit de Tweede Kamer, slachtoffers zelf via bijvoorbeeld media-aandacht, weinig luisterend oor vanuit het standpunt van de gedupeerden, andere schuldeisers gaan ook piepen, organisatiecultuur speelt een rol, foutieve computer systemen.

In de dialoog met deelnemers zijn vervolgens organisatiecultuur en de invloed op de houding van medewerkers verkend:

- er wordt langs elkaar heen gewerkt (beleidsontwerp en beleidsuitvoering);
- ze voeren 'gewoon' wetten en regels uit;
- niemand die denkt: klopt dit wel?;
- wellicht een systeemcultuur in plaats van een organisatiecultuur;
- het uitgangspunt 'laten we het eerlijk doen en het zo snel en efficiënt mogelijk af handelen' is goed bedoeld maar heeft averechts gewerkt;
- een bepaald stereotype ontstaat, waardoor er uiteindelijk toch teveel gekeken wordt naar de achtergrond van de personen;
- er ontbreekt menselijke maat in de werkwijzen;
- er wordt erg veel via wetten en procedures gehandeld en te weinig menselijke maat toegepast bij bepaalde gevallen;
- er is sprake van maatwerk versus systeem;
- de eerste signalen zijn niet goed (intern, van hoger hand) onderzocht, er is niet geluisterd en men heeft het gewoon voorbij laten gaan;
- een kloof tussen management en uitvoering van het beleid;
- wellicht uit angst is het niet gemeld, onder andere vanwege consequenties van het melden: klokkenluiders worden veelal gezien als niet gewenst.

Stap 2. Casus en rollenspel of interview met betrokkenen

De casus (persona van de gedupeerde moeder) en de Belastingdienst staat centraal. Er is vanwege privacy en het bieden van een veilige omgeving in het symposium ervoor gekozen om geen daadwerkelijke gedupeerden en ambtenaren van de Belastingdienst hiervoor in te zetten. Twee deelnemers hebben zich aangeboden deze rollen te spelen. Wanneer in een andere setting wel een betrokkene geïnterviewd kan worden, kunnen ook de volgende vragen worden gesteld. Op basis van de antwoorden van de deelnemers/betrokkenen doet de ontwerper ontwerpvoorstellen die terplekke worden bedacht. Het inventariserend en verkennend gesprek biedt daarvoor de basis voor de probleemanalyse. Deze kan met de betrokkenen, de deelnemers worden gemaakt, of je geeft als ontwerper hiervoor een voorzet. Als begeleider toetst je regelmatig bij de betrokkene of je nog op de goede weg zit en aansluiting hebt.

Vraag 1: Als deze problemen waren opgelost wat zou dat de gedupeerde brengen?

'Gedupeerde': rechtvaardigheid en het heeft hopelijk tot iets goeds geleid voor de toekomst in de vorm van een leermoment en verbetering.

Vraag 2: Als deze problemen waren opgelost wat zou dat de Belastingdienst brengen?

'Ambtenaar': Trots dat de mensen in een kwetsbare positie worden geholpen en ook een stukje rechtvaardigheid. Verder ook het gevoel dat het vertrouwen in de organisatie is geschonden en dat er dus verandering nodig is.

Stap 3. Ontwerp vraag en ontwerpvoorstellen

Deze genoemde waarden worden vervolgens in een hoe-vraag, of in dit geval in een wat-is-er-nodig-vraag voorgelegd.

Vraag 3: Wat is er nodig om het rechtvaardige, de trots en verbetering te behalen voor beide partijen?

- luisteren naar elkaar, aangaan van een dialoog;
- eerlijk zijn, afspraken nakomen;
- oog voor de mensen en menselijke maat in de dienstverlening;
- bepaalde invloed hebben als medewerker in een organisatie;
- beseffen als medewerker dat je ook niet de waarheid in pacht hoeft te hebben;
- open houding richting een ieder, in zekere zin ook kwetsbaar opstellen.

De ontwerper/onderzoeker doet vervolgens een eerste ontwerpvoorstel. Dit vraagt enige creativiteit, goed analytisch vermogen en het vermogen om gegevens (snel) bij elkaar te brengen in een ontwerpvoorstel.

Ontwerpvoorstel 1: Als we een rechtvaardigheidsdialoog opstellen, zou dit jullie helpen?

'Gedupeerde': Jazeker, als er überhaupt al geluisterd word, maar daarna moeten er wel concrete acties worden ondernomen.

'Ambtenaar': Zou kunnen, ligt aan de houding van de medewerker. Moet eigenlijk van hoger af komen, aangezien de medewerker zijn werk doet en het gevoel heeft dat het van hoger af moet komen.

Toevoeging vanuit de chat: Probeer hierbij een veilige setting te creëren, geen hoorzitting-achtige setting. Daarnaast moeten wel de juiste personen worden betrokken bij het gesprek (dus niet alleen de medewerker die de zaak op zijn pad kreeg, maar ook iemand van hogerop).

Vraag 4: Wat is daarvoor nodig of wat moet daarvoor geregeld zijn?

'Gedupeerde': Dat je een vorm van steun voelt en dat je het gevoel krijgt dat er echt iets mee wordt gedaan. Zou het wel fijn vinden om ook vanuit die medewerker wat te horen over zijn visie.

'Ambtenaar': Het is nodig om het vanuit hoger op te regelen, aangezien een medewerker alleen uitvoert. De juiste verantwoordelijken zouden wel moeten worden betrokken.

Toevoeging vanuit de chat: Een betrokken casemanager en de eerder benoemde veilige setting zijn benodigd. Verder moet er goede informatieverwerking zijn zodat de collega de situatie van de client beter kan begrijpen. Zo hoeft de cliënt niet iedere keer weer opnieuw zijn of haar verhaal te herhalen.

Ontwerpvoorstel 2: Een database voor alle incidenten van dit onderwerp (fysiek of digitaal) waarbij alles zichtbaar is van deze incidenten, maar waar anonimiteit wordt gewaarborgd. Medewerkers kunnen terugkijken op eerdere zaken zodat er vergeleken kan worden: welke handelingswijze werd toegepast bijvoorbeeld.

Vraag 5: Hoe zou dit helpen?

'Gedupeerde': Het zou mooi zijn en het moet ook openbaar zijn aangezien het ook belangrijk kan zijn voor de maatschappij.

'Ambtenaar': Denkt dat dit wel werkt. Je kan zo als werker zijnde een soort vergelijken, waardoor het rechtvaardigheidsgevoel meer wordt gestimuleerd. Hiervoor moet wel transparantie zijn, wil dit lukken.

Toevoeging vanuit de chat: Wordt geconstateerd uit de chat dat er vrij weinig terugkoppeling is tussen beleidsuitvoering en beleidsontwikkeling.

Ontwerpvorstel 3: *Groepsreflectie-incidentenbox. Groepsontwikkeling in sessies binnen de belastingdienst, namelijk een om de medewerkers te laten reflecteren. Voorbeeld incidenten waarop personen kunnen reflecteren hoe ze hiermee om moeten gaan.*

'Ambtenaar': Lijkt me een goede manier om ontwikkeling te stimuleren. Je kan via de sessies zien hoe mijn collega's daarmee omgaan. Verder is het ook een realisatiemoment; zouden wij iets over het hoofd hebben gezien of klopt er iets niet?

Chat: Sessies in groepsverband tussen collega's om casussen te bespreken als een soort moment van reflectie.

In de plenaire sessie zijn de resultaten en adviezen gedeeld en deed een deelnemer nog een vervolgonterpvoorstel:

Ontwerpvorstel 4: *Zorg ervoor dat bij de verschillende uitvoeringsorganisaties meer bewustzijn komt voor de genoemde rechtsbehoeftes, en dat we meer inzetten op zelfevaluatie (zoals met de incidentenbox), en dat het beleid periodiek wordt doorgelicht door externe partijen op de genoemde punten). Een soort een non-discriminatiETOOLBOX.*

Inzicht in wat er gedaan kan/moet worden

Het doen van ontwerpvoorstellen geeft inzicht in hoe het nu gaat, wat beter kan, wat ervoor nodig is en aan welke eisen, criteria en voorwaarden moet worden voldaan. Een voorwaarde voor de 'gedupeerde' om deel te nemen aan een rechtvaardigheidsdialoog is bijvoorbeeld: laat zien wat ermee gedaan wordt/is.

In een uur tijd komen veel verschillende aspecten aan bod en is er zicht op oplossingen. Een ontwerp kan tijdens de sessie of daarna in een aantal stappen worden verbeterd op basis van feedback. Bijvoorbeeld met een score van wat het meest/minst belangrijk is, of het meest/minst bijdraagt aan het vervullen van de behoeften. Deze methode laat vooral zien hoe een 'vaag' complex probleem en een 'vaag' idee dat nog uitgewerkt moet worden praktisch in de toekomst zou kunnen werken.

2.3. Het eindproduct van een ontwerptraject

Het eindproduct van de genoemde ontwerpstappen is een ontwerp, bijvoorbeeld in de vorm van een schema, beslisboom, stappenplan of nieuwe dienstverlening. In legal design gebruiken we de volgende indeling van designdisciplines en hun uitkomsten: informatie, producten, diensten, organisaties en systemen.⁵



Figuur 5 vijf ontwerpdisciplines van legal design volgens M. Hagan

Design thinking en ontwerpnd onderzoek zijn enkele methoden om tot een ontwerp te komen. Een prototype (een grove uitvoering van een ontwerp) kan soms een eindproduct benaderen, bijvoorbeeld in de vorm van een document of instructie, maar moet daarna nog uitgevoerd worden (geïmplementeerd). Soms wordt in de ontwerpfase ook het uitvoeringsplan gemaakt, bijvoorbeeld

⁵ De indeling van sub disciplines (informatie, producten, diensten, organisaties en systemen) is ontwikkeld door Margret Hagan van de Stanford Law School & Design School: www.legaltechdesign.com, Law by design: www.lawbydesign.co.

wanneer je een dienst of organisatie ontwerpt. Soms wordt pas na de ontwerpfase een implementatieplan gemaakt.

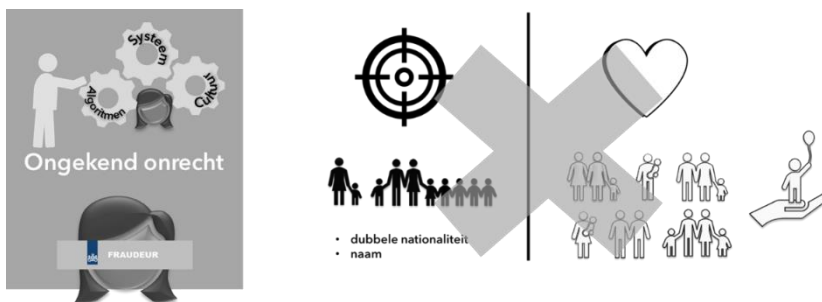
Implementatie: werkt het? En waarom wel of waarom niet?

Bij grote complexe oplossingen zoals een nieuwe wet, regel en uitvoeringsorganisatie voor alle Nederlanders, is het vaak niet mogelijk om een prototype in zijn geheel te testen. In consultatierondes kunnen kritische reflecties worden gegeven, ook ten aanzien van de uitvoerbaarheid, maar veel komt pas in de praktijk naar boven. Transparante informatievoorziening, monitoring, en een cultuur van kritische reflectie zijn dan belangrijk.

‘We willen echt dat die mensen opnieuw kunnen beginnen’, was een van de opmerkingen. ‘Zijn de schulden ook daadwerkelijk kwijtgescholden en/of overgenomen door de gemeente? Is alle stress daadwerkelijk weggenomen, of leidt een nieuwe blauwe envelop op dit moment nog steeds tot paniek? Voelen mensen zich begrepen en niet als een ‘setje persoonsgegevens’ behandeld? Heeft het inleven (empathize) ook daadwerkelijk gewerkt?’

Verslaglegging

In de voorbereiding met studenten is vooral aandacht besteed aan de verslaglegging van het symposium. Deelnemers hebben gevraagd naar een verslag van het symposium. ‘Verslag? Liever een tekening!’ was één van de opmerkingen in de chat. In dit verslag zijn de afbeeldingen gemaakt in PowerPoint met standaard pictogrammen, wat voor velen een bekende en toegankelijke toepassing is. Het verbeelden of visualiseren kan in het ontwerpproces helpen bij het ordenen van informatie. De verbeelding van mensen is een belangrijke brug tussen problemen, uitdagingen en oplossingen en een betere toekomst.



Figuur 6 Ongekend onrecht: Kinderopvangtoeslagenaffaire en institutionele discriminatie



Figuur 7 Legal design: een dialoog met mensen voor toegankelijk recht.

3. Activerend onderwijs en samenwerken

Het symposium is ook bedoeld als voorbeeld van activerend onderwijs en samenwerken in diverse en grote groepen. In dit geval met bijvoorbeeld gerechtsdeurwaarders en vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties. Na een inleiding op het onderwerp en legal design zijn vooral concrete problemen en vraagstukken uit de praktijk voorgelegd. Deze hebben aangezet tot reflectie, kennisverbreding en -verdieping, en oplossingen.

'Onderwijs en beroepspraktijk zijn heel belangrijk. Zij zorgen samen voor de opleiding van de studenten. Zo worden studenten geconfronteerd met de praktijk en krijgen ze onderzoekvaardigheden, zo leren ze kritisch te zijn en kritische vragen te stellen. De bedoeling is om de kloof tussen onderwijs en beroepenveld te verkleinen.'

Het ontwerpen van een symposium en activerend onderwijs alleen is al leerzaam

Het ontwerp van het symposium en de voorbereiding met studenten, docenten, onderzoekers en de serviceorganisatie alleen al is leerzaam. De onderwerpen die langs komen bieden op allerlei manieren gelegenheid om te leren en te reflecteren:

- dialoog over het thema en de onderwerpen daarbinnen;
- wie zijn hierbij nodig en wie willen we uitnodigen?;
- ontwerpen van een aanpak en programma;
- communicatie van en naar alle betrokkenen;
- keuze van methoden en middelen;
- een veilige omgeving bieden voor deelnemers;
- ethische dilemma's;
- begeleiding van de break-outsessies, informeren en instrueren van docenten en onderzoekers;
- verslaglegging door studenten. Studenten hebben ook verslag gelegd van de voorbereidende bijeenkomsten en geleerd hoe dit het beste kan;
- peerreviewgroepen: hoe kun je elkaar ondersteunen in projecten en opdrachten?;
- verslag/rapport van het symposium;
- reflecteren op het handelen en de uitkomsten;
- het vervolg op het symposium.

Enkele leer- en verbeterpunten:

- Het programma is al verkennend en ontwerpend tot stand gekomen. Hierbij zijn bijvoorbeeld aannames gedaan met betrekking tot het aantal deelnemers, beschikbaarheid, kennis en mogelijkheden van moderators en de hoeveel tijd die benodigd is per onderdeel. Deze aannames zijn zoveel als mogelijk getoetst in de praktijk. Legal design is een relatief nieuw onderwerp. Het succes is mede afhankelijk van het kennis- en vaardigheidsniveau van een moderator. Er is, met succes, een groot beroep gedaan op de flexibiliteit van mensen. Studenten hebben laten zien dat ze tot veel in staat zijn, wellicht juist door de grote uitdagingen. Het programma en de inhoud (of onderdelen daarvan) hadden echter eerder afgestemd en 'bevroren' moeten worden, zodat er daarna geen of weinig (inhoudelijke) wijzigingen meer waren en er meer aandacht was voor de vragen van moderators, aanmelders en ondersteuners;
- Er zijn meerdere (extern) partijen in de voorbereiding betrokken geweest, ieder met bepaalde verwachtingen, behoeften, uitgangspunten en mogelijkheden. Deze zijn op een

aantal momenten niet goed gehoord, begrepen en/of vastgelegd. De doorlooptijd van 7 weken en slechts enkele voorbereidingsmomenten heeft de druk voor sommigen hoog gemaakt. Een gezamenlijk start-evenement had dit deels kunnen voorkomen, evenals het regelmatig(er) afstemmen, bijpraten, vastleggen en communiceren van uitgangspunten;

- Het symposium is online gehouden, waarbij enkele moderators en facilitair begeleiders op een fysieke locatie bijeen waren. Hier is gebruikt gemaakt van een aantal nieuwe technische elementen. Door een technische storing, waarbij één van de systemen vastliep, is een vertraging van 15 minuten bij de aanvang opgelopen. Door de technische voorzieningen en vooral een plan B bij technische storingen te testen, had dit voorkomen of sneller opgelost kunnen worden;

Veilige onzekerheid

Veiligheid is een belangrijk thema in de voorbereiding geweest. Er is gewerkt met de Chatham house rule: deelnemers zijn vrij om de ontvangen informatie te gebruiken, maar noch de identiteit noch de connectie van de spreker(s), noch die van een andere deelnemer, mag worden onthuld. In dit verslag zijn daarom geen namen bij uitspraken en resultaten genoemd.

In plaats van kwetsbare mensen, die vaak nog in een traumatische situatie zitten, voor het symposium te vragen, is gewerkt met persona's die gebaseerd zijn op daadwerkelijk gedupeerde mensen, groepen en ervaringsdeskundigen. Een van de deelnemers die zelf gedupeerd is, heeft eerder in de media zijn verhaal gedaan en is ook hierbij aanwezig geweest.

Hoe kan het onderwijs bijdragen aan het vraagstuk?

Met name in break-outsessie 2 is nagedacht over de vraag: welke rol kan het onderwijs spelen om institutionele discriminatie in de toekomst te voorkomen?

De vraag: 'Hoe maken we discriminatie binnen het onderwijs bespreekbaar?' werd uitvoerig behandeld:

- Wat is je besef van discriminatie als je zelf geen ervaring hebt met discriminatie?;
- Wat als je naam niet 'Jansen' is;
- Wat als je zelf discriminatie ervaart?;
- Hoe vertegenwoordig je iemand met een migratieachtergrond?.

Antwoorden die zijn gegeven:

- discriminatie en racisme moeten bespreekbare onderwerpen zijn in alle vakken en niet alleen voor geïnteresseerden in het onderwerp. In onderzoeksvakken bijvoorbeeld, om je in meerdere kanten van een verhaal te verdiepen;
- bewustwording creëren bij studenten;
- vakken als organisatiecultuur, interculturele communicatie, gesprekstechnieken;
- er is heerst een schaamtegevoel als je benadeeld wordt op naam of afkomst. Het verweer van anderen is vaak: 'het moet ook altijd om racisme gaan/je speelt altijd de racismekaart';
- maak duidelijk bij wie iemand in zo'n geval terecht kan;
- door hier vanuit het onderwijs al bewust mee om te gaan en een open en veilige cultuur te creëren, voed je uiteindelijk ook de maatschappij met deze positieve houding.
- dit geldt niet alleen voor studenten in juridische opleidingen, maar bijvoorbeeld ook bij opleidingen tot programmeurs die algoritmen programmeren en gebruikers van big (legal) data.

'Een advocaat kan bijvoorbeeld ook een hoofddoek dragen, waarom zouden alle lessen gesprekstechnieken alleen plaatsvinden met iemand zonder hoofddoek?'

4. Innovatie van het onderwijs en de praktijk

In het laatste deel van het symposium is de vraag gesteld: Wat betekent dit allemaal voor de innovatie van het onderwijs en de praktijk? Hieronder de antwoorden van deelnemers:

Andere mindset

- 'studenten kunnen meer dan we als docenten soms denken!';
- erken het belang van pluriformiteit. En meer 'knutselen en breien...';
- innovatieve manieren van denken zoals legal design invlechten;
- onderwijs als drive voor de discussie en innovatie;
- van bureaucratisch ambtenaar naar de verbinder;
- laten we vooral ook samen optrekken als Tweede Kamer, belangenbehartigers, College voor de Rechten van de Mens, onderzoek en onderwijs om de ouders te helpen en dit te voorkomen in de toekomst!

Legal design kun je zien als een technologie om ons denken de goede kant op te sturen.

Technologie: de toepassing van wetenschap, methoden en technieken om iets te produceren of een bepaald doel te bereiken.

Inbreng studenten

- wat zouden studenten zelf anders willen?
- jonge mensen kunnen verandering brengen in dit soort situaties: een soort frisse wind;
- ervaringen van studenten zelf inbrengen;
- persoonlijke benadering van studenten;
- als docent de student laten merken dat zij ertoe doen, gezien worden;

Maatschappelijke praktijkervaring

- (juridische) studenten vooral ook naar de maatschappelijke werkelijkheid laten kijken;
- niet alleen beroepsrelevantie in het onderwijs centraal, maar meer richting oplossen van maatschappelijke vraagstukken;
- onderzoek doen en ervaringen ophalen bij kwetsbare doelgroepen waar ze later ook mee te maken krijgen;
- Inzetten van studenten aan zijde van gedupeerde en de Belastingdienst;
- in onderwijs zelf ook praktijkvoorbeelden meenemen;
- studenten kritisch leren kijken naar uitwerking van de wet voor cliënt en hoe je rechten kan effectueren in de praktijk;
- dat we in het onderwijs zelf ook praktijk voorbeelden mogen meenemen. Soms is een casus die een student meeneemt en de oplossing die je zelf verzint daarvoor enorm waardevol.

Ethiek

- meer over waarden en normen, ethische dilemma's praten;
- ethiek en moreel besef, maatstaf voor mensen (die willens en wetens) fouten maken;
- een fout of onvolkomenheid kan voorkomen, twee keer dezelfde fout is toeval, drie keer is een patroon.
- reflecteer op kennis, vaardigheden en cultuur. Is er voldoende kennis en begrip van de (schadelijke) werking van lijsten, algoritmen, automatisering. Is er een beter, eenvoudiger alternatief dat bovendien de menselijke waardigheid en mensenrechten respecteert?
- Op welke wijze zouden huidige wetten kunnen discrimineren? Waarom zijn kinderopvangtoeslagen alleen voor werkenden en niet ook bijvoorbeeld voor mensen met

een chronische ziekte of andere mensen die niet in staat zijn om alle dagen zelf voor het kind te zorgen?

Kennis en vaardigheden

- studenten leren creativiteit in te zetten;
- meer inzetten op sociale vaardigheden;
- kritisch kijken naar algoritme binnen vakken als databaseer en data-analyse.

Het legal designsymposium als onderwijs-, onderzoeks- en beroepspraktijkinnovatie heeft laten zien dat in korte tijd, met een grote diverse groep deelnemers, onderwijs gemaakt wordt dat bijdraagt aan de (grote) vraagstukken van onze maatschappij en mensen voorbereidt op een betere toekomst met toegankelijk recht voor iedereen. De uitkomsten zijn op allerlei manieren verwerkt in onderwijs, onderzoek en de beroepspraktijk. Een ieder kan hier zelf en/of gezamenlijk mee aan de slag.

4.1. Genoemde bronnen (in de chat) ter inspiratie

- [Toeslagenaffaire: advocaat Orlando Kadir en Samira Rafaela \(D66\)](#)
nporadio1.nl, 12 februari 2021, Humberto Tan
- [Basisboek legal design, ontwerpen voor toegankelijk recht](#)
Coutinho, januari 2021, Ineke van den Berg en Peter van den Heuvel
- [De tragedie achter de toeslagenaffaire](#)
De Correspondent, 15 januari 2021, Jesse Frederik
- [Catshuisregeling betekent wéér systeemfalen](#)
NRC, 16 maart 2021, Janet van de Bunt
- [Breng de menselijke maat in het werk van uitvoeringsorganisaties door uit te gaan van mensenrechten](#)
mensenrechten.nl, 24 november 2020, College voor de Rechten van de Mens
- [Klachtbehandeling etnisch profileren: overheid is nu echt aan zet](#)
nationaleombudsman.nl, 30 maart 2021, Nationale Ombudsman
- [Renske Leijten over achterhouden informatie toeslagenaffaire](#)
radio 1, woensdag 21 april 2021, Renske Leijten
- [Het recht wordt toegankelijker dankzij HBO-juristen](#)
Advocatie.nl, 20 januari 2021, Erik Jan Bolsius, Ineke van den Berg
- [Overheid moet in 2030 vooral eerlijk begripvol en simpel zijn](#)
nationaleombudsman.nl, 11 juli 2019
- [Kamerleden vol ongeloof over 'triest inkijkje' in werkwijze Toeslagen](#)
www.rtlnieuws.nl, 5 maart 2021
- [Renske Leijten over toeslagenaffaire: 'Het lek is nog niet boven'](#)
trouw.nl, 17 december 2020, Jan Kleinnijenhuis en Esther Lammers
- [Publicaties lectoraat Toegankelijkheid van het recht](#)
Inholland.nl

4.2. Met dank aan alle deelnemers die hebben bijgedragen

Opening

- Nahied Rezwanie (directeur Domein Business Finance Law Inholland)

Spreekers/inleiders

- Ineke van den Berg (emeritus lector Toegankelijkheid van het recht Hogeschool Inholland)
- Janet van de Bunt (lector Toegankelijkheid van het recht Hogeschool Inholland)

Moderator

- Peter van den Heuvel (extern interdisciplinair designer Inholland Legal Design Lab)

Het panel

- Khadija Bozia (advocaat-belastingkundige)
- Hans Groenewegen (voorzitter Ned. Belangenvereniging v. Gerechtsdeurwaarders)
- Alexander Hoogenboom (stafjurist College voor de rechten van de Mens)
- Orlando Kadir (gedupeerde en jurist Personenschade, Bedrijfs- en Massa-schade)
- Renske Leijten (SP lid Tweede Kamer)
- Iris Talboom (Inholland student HBO-Rechten)

Breakout sessiebegeleiders

- Claudia Hocks (docent Zuyd Hogeschool)
- Mark van der Zee (docent/onderzoeker Hogeschool Inholland)
- Florian van den Hengel (student (notulist) Hogeschool Inholland)
- Janet van de Bunt (lector Toegankelijkheid van het recht Hogeschool Inholland)
- Buket Eykan (docent/onderzoeker Hogeschool Inholland)
- Angelo Hoppezak (student (notulist) Hogeschool Inholland)
- Melanie Beck-Soeliman (docent/onderzoeker Hogeschool Inholland)
- Almira Gojani (docent/onderzoeker Hogeschool Inholland)
- Niek Eijkemans (docent/onderzoeker Hogeschool Inholland)
- Peter van den Heuvel (extern interdisciplinair designer Inholland Legal Design Lab)
- Robin Henkes (student (notulist) Hogeschool Inholland)
- Ineke van den Berg (lector Toegankelijkheid van het recht Hogeschool Inholland)
- Eric Wiersma (docent/onderzoeker Hogeschool Inholland)
- Iris Talboom (student (notulist) Hogeschool Inholland)
- Lilith Brouwer (Projectleider Juridisch innovatielab Hogeschool van Utrecht)
- Derkien van der Ziel (docent Hogeschool van Utrecht)
- Michelle van der Wakker (student (notulist) Hogeschool Inholland)

Facilitaire organisatie en studentondersteuning Hogeschool Inholland

- Nur Çolak (communicatie en algemene ondersteuning)
- Inholland Service Organisatie
- Inholland Communicatie
- Jadwiga Soroka (Officeteam)
- Melissa Knörr (student notulist Hogeschool Inholland)
- Maren van Krieken (student notulist Hogeschool Inholland)
- Kimberly van Lierop Pineda (student notulist Hogeschool Inholland)

En andere deelnemers

- Hogeschool Inholland studenten, docenten, onderzoekers en managers
- Docenten, onderzoekers en studenten van Haagse Hogeschool, Hanzehogeschool Groningen, Hogeschool Utrecht, Hogeschool van Amsterdam, Juridische Hogeschool Avans & Fontys, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, Zuyd Hogeschool, Windesheim en Hogeschool Leiden.
- Gerechtsdeurwaarders

Het organiserend team

- Ineke van den Berg (lector Toegankelijkheid van het recht Hogeschool Inholland)
- Janet van de Bunt (lector Toegankelijkheid van het recht Hogeschool Inholland)
- Peter van den Heuvel (extern interdisciplinair designer Inholland Legal Design Lab, illustraties en eindverslag)
- Mark van der Zee (docent/onderzoeker Hogeschool Inholland)

Mede mogelijk gemaakt door Hogeschool Inholland

Lectoraat Toegankelijkheid van het recht
Inholland Legal Design Lab