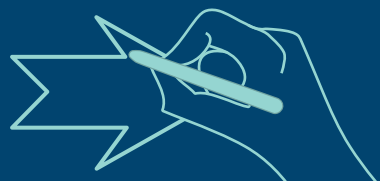


Mr. dr. Ineke C. van den Berg & ing. Peter A. van den Heuvel

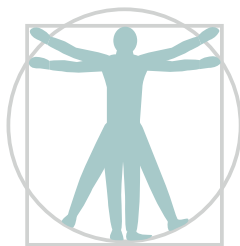
Basisboek legal design

Ontwerpen voor toegankelijk recht



uitgeverij
coutinho

Basisboek legal design



De mens centraal.
Begin bij de rechtsbehoeften van mensen.

Wat hebben we aan het recht als het niet toegankelijk is?

Basisboek legal design

Ontwerpen voor toegankelijk recht

Mr. dr. Ineke C. van den Berg

Ing. Peter A. van den Heuvel

u i t g e v e r i j | C
c o u t i n h o

bussum 2021

www.coutinho.nl/legaldesign

Je kunt aan de slag met online studiemateriaal bij dit boek, zoals werk- en invulschema's en figuren uit het boek. Op www.basisboeklegaldesign.nl stellen de auteurs van dit boek onder andere informatie over eindtermen, competenties en niveaus, voorbeeldlessen en tools ter beschikking.

© 2021 Ineke van den Berg, Peter van den Heuvel

Alle rechten voorbehouden.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor de readerregeling kan men zich wenden tot Stichting UvO (Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties, www.stichting-uvo.nl). Voor het gebruik van auteursrechtelijk beschermd materiaal in knipselkranten dient men contact op te nemen met Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, www.stichting-pro.nl).

Uitgeverij Coutinho

Postbus 333

1400 AH Bussum

info@coutinho.nl

www.coutinho.nl

Omslag: coproductie Peter van den Heuvel en IndionDesign, Didam

Binnenwerk: Yolande Verhoef, Amsterdam

Noot van de uitgever

Wij hebben alle moeite gedaan om rechthebbenden van copyright te achterhalen. Personen of instanties die aanspraak maken op bepaalde rechten, wordt vriendelijk verzocht contact op te nemen met de uitgever.

ISBN: 978 90 469 0630 9

NUR: 820

Voorwoord

Wij, de schrijvers van dit boek, vinden *legal design* van groot belang om de toegankelijkheid van het recht te bevorderen. Door alle toepassingen die er nu al zijn en alle mogelijkheden die we zien, zijn we enthousiast geworden om een boek voor het onderwijs over dit onderwerp te schrijven. En we denken dat dit ook voor professionals in de praktijk nuttig is. Van de jurist worden steeds meer kennis en vaardigheden op dit gebied gevraagd. We willen bovendien een mindset bevorderen waarin de mens centraal staat en leren, innoveren en samenwerken met verschillende disciplines vanzelfsprekend zijn. Wij denken dat studie en het werken in de praktijk er leuker en beter van worden en dat toegang tot recht wordt bevorderd. En niet in de laatste plaats vinden we het belangrijk dat mensen meer leren over de ontwikkelingen in de juridische praktijk. We hebben samen kleine en grote vraagstukken op te lossen en met legal design kunnen we hierin het verschil maken.

Een groot aantal personen heeft een bijdrage aan dit boek geleverd, van studenten, docenten en onderzoekers tot juristen, ondernemers en een ontwerper. We willen hier in het bijzonder Mehtap Özdemir, Huibettine van Loon, Mark van der Zee en Jossian Zoutendijk bedanken voor hun bijdrage aan de foto's.

Verder speciale dank van Ineke aan Lieke Beelen voor haar voorbeelden van het visualiseren van de privacyverklaring van Facebook, en aan Savannah Koomen en Cornélie den Outer van patroonlegaldesign.com voor het visualiseren van een leenovereenkomst.

Speciale dank van Peter aan Frans van der Reep voor een waarde(n)volle en boeiende ontdekkingstocht in het leven en werken in de digitale wereld, René Boonstra en Mirjam Louter, die het aandurfd en recht in de opleiding Creative Business te introduceren, en Xavier van den Thillart, die duidelijk maakte dat sommige ideeën het verdienen om al eerder in de wereld te worden gebracht, zodat ze samen met anderen kunnen worden uitgewerkt.

Ineke van den Berg & Peter van den Heuvel, december 2020



Inhoud

Inleiding: legal design in vogelvlucht	9
---	---

Deel I **Introductie design in het recht** 15

1	Introductie in legal design	17
1.1	Wat is legal design?	17
1.2	Een hoger doel nastreven	20
1.3	De mens centraal	21
1.4	Legal design op verschillende niveaus	26
1.5	Legal design in het onderwijs	26
1.6	Ontwikkeling in de beroepspraktijk	28
1.7	Ethische aspecten	29
1.8	Doen: voorbeelden zoeken en verbeteren	31
1.9	Ontwikkelingen door de tijd	31
2	Kennisconcepten: de mens in het ontwerp	35
2.1	De mens centraal: ontwerpen met de menselijke maat	35
2.2	Design in het algemeen	36
2.3	Gegevensverzameling	39
2.4	Persona's	40
2.5	De gebruikerservaring en visualisering	43
3	Voorbeelden van legal design en zelf aan de slag	49
3.1	Klare taal	49
3.2	Visualiseren	51
3.3	Zelf aan de slag met tekst en beeld	58

Deel II **Design van juridische informatie en producten** 63

4	Design thinking en informatie- en productontwerp	65
4.1	Design thinking	65
4.2	Design thinking in het recht	67
4.3	Mindset: denken en doen als een designer	71
4.4	Samenwerken met verschillende disciplines	77
4.5	Technologie in het werk van de jurist	80
4.6	De schaduwzijde van de technologie	84

5	Kennisconcepten: aan de rechtsbehoefte tegemoetkomen	87
5.1	Je inleven in mensen en hun rechtsbehoefte(n)	88
5.2	Framing: een andere 'bril' opzetten	92
5.3	Vooruitkijken, vooruitvinden en terugkijken	95
5.4	Creatief denkvermogen	96
5.5	Kritisch denkvermogen	100
6	Zelf aan de slag met productdesign	103

Deel III Design van juridische diensten en organisaties 105

7	Legal service- en organisatiedesign	107
7.1	Introductie in service- en organisatiedesign	107
7.2	Legal design en toegang tot recht: barrières slechten	109
7.3	Een juridische dienst of organisatie ontwerpen	114
7.4	Stappenplannen en modellen waarmee je informatie verzamelt	117
7.5	Organisatie en coördinatie	123
7.6	Uitkomsten verzamelen in de service- en organisatiedesigntabel	125
7.7	Het uitvoeren van een ontwerpproces in grote lijnen	127
8	Kennisconcepten: een toekomst vastleggen	135
8.1	Toekomstperspectief en scenario's	135
8.2	Designuitgangspunten en -kaders	136
8.3	Een designlogboek bijhouden	137
9	Zelf aan de slag met service- en organisatiedesign	139

Deel IV Design van juridische systemen 145

10	Legal systeemdesign	147
10.1	Kennismaking met legal systeemdesign	148
11	Kennisconcepten: een andere, bredere kijk op problemen	159
12	Eindopdracht	161
	Literatuur	163
	Illustratieverantwoording	169
	Register	171
	Over de auteurs	176

Inleiding: legal design in vogelvucht

Ontwikkelingen als digitalisering, technologisering, globalisering, verstedelijking en klimaatverandering beïnvloeden de juridische praktijk sterk. Dit heeft uiteraard gevolgen voor de toegang tot recht en de mensen die in juridische beroepen werkzaam zijn. Uit een groot aantal onderzoeken blijkt dat het recht niet erg toegankelijk is. Diverse rapporten op nationaal en internationaal niveau laten zien dat er nog veel te verbeteren valt. En ook praktisch in de (sociaal-)juridische praktijk ervaren veel rechtzoekenden dat hun probleem niet of niet volledig wordt opgelost. Veel van deze problemen kunnen niet alleen vanuit juridisch perspectief worden bekeken. Er is dan meer inzicht nodig in de behoeften en mogelijkheden van rechtzoekenden. Een ontwerper weet deze inzichten met nieuwe uitgangspunten en ideeën om te zetten naar oplossingen. Om het recht voor iedereen toegankelijk te maken, is een combinatie nodig van de aanpak van de jurist en die van de ontwerper. Een legal designaanpak lost niet alleen problemen op maar voorkomt die ook, en vernieuwt de praktijk. Een *legal designer* schetst bijvoorbeeld in vogelvucht een mogelijke oplossing voor een probleem, om deze vervolgens te onderzoeken en uit te werken. In gesprek met betrokkenen wordt de schets dan aangepast, verbeterd en steeds concreter gemaakt. Zo is ook deze inleiding 'in vogelvucht' bedoeld. Ze geeft een eerste indruk van legal design, die vervolgens in dit boek steeds verder wordt uitgewerkt. Hierna volgt een beschrijving in grote lijnen van het wie, wat en hoe, van het doen (de in- en uitvoering), en van de resultaten en waarden van legal design.

Voor wie en met wie?

Dit boek is geschreven voor juristen in opleiding en professionals in de juridische praktijk in Nederland en België die het recht toegankelijker willen maken: (sociaal-)juridisch dienstverleners, gerechtsdeurwaarders, advocaten en notarissen, maar ook ICT'ers, communicatieprofessionals en verandermanagers. Legal designkennis en -vaardigheden worden steeds meer gevraagd in vacatures en in lokale, landelijke en internationale vernieuwingstrajecten. Het is belangrijk om te leren denken en handelen als een designer, en om juridische vraagstukken te kunnen oplossen met verschillende designmethoden.

Wat ga je ontwerpen?

Een legal designer ontwerpt toegankelijke oplossingen die aansluiten bij de (rechts) behoeften en mogelijkheden van mensen. In de legal designpraktijk kom je vraagstukken tegen als de volgende: Hoe maak je een contract goed leesbaar en begrijpelijk? Wat betekent laaggeletterdheid voor de juridische dienstverlening? Hoe ga je om met beperkingen?

Legal design wordt toegepast bij allerlei vraagstukken:

- onderwijsvernieuwing;
- het oplossen van juridische vraagstukken;
- het opstellen van een juridisch document;
- het oplossen van terugkerende problemen;
- het verbeteren van juridische dienstverlening;
- het oplossen van complexe maatschappelijke vraagstukken;
- het doen van onderzoek;
- het vergroten en verbreden van de set van kennis en vaardigheden van studenten.

Hoe doe je dat dan?

Problemen en vraagstukken kunnen op verschillende manieren worden opgelost. Een legal designer zoekt naar gunstige uitgangspunten en manieren om tot een oplossing te komen. Hiervoor worden in dit boek methoden, denkwijzen en gereedschappen aangereikt.

De uitgangspunten van legal design zijn:

- Stel de mens centraal in het recht.
- Begin bij de (rechts)behoeften van mensen.
- Werk samen met rechtzoekenden, ontwerpers, makers en uitvoerders.
- Werk samen met andere disciplines (juridisch, technisch, communicatie, et cetera).
- Bevorder waarden als welzijn, rechtvaardigheid, autonomie en menselijke waardigheid.
- Voorkom (juridische) problemen.
- Ontwerp juridische informatie, producten, diensten, organisaties en systemen.
- Maak een ontwerp dat toegankelijk is.
- Maak een ontwerp dat voldoet aan wet- en regelgeving.
- Combineer legal en design.

Enkele tips hierbij:

- Los een concreet probleem op.
- Gebruik een casus uit je eigen praktijk, of uit de digitale leeromgeving.
- Bepaal wat je al weet van het onderwerp en wat nog niet.
- Maak echt contact met mensen en verdiep je in hen.
- Begin, experimenteer en reflecteer.
- Verfijn het ontwerp en maak het eenvoudig.

In ieder deel van dit boek zijn kennisconcepten uitgewerkt. Dit zijn inhoudelijke kenniscomponenten die je kunt inzetten in het ontwerpproces.

Doen zorgt voor kennis en vaardigheden

Legal design integreert de verschillende kennisgebieden en ontwikkelt ideeën, concepten en oplossingen die uitgevoerd kunnen worden. Ook de invoering en uitvoering (het doen) van een oplossing moeten ontworpen worden. Veelal moet je hierbij rekening houden met de mensen, de organisatie en de systemen die er al zijn. Het succes

van een oplossing wordt immers mede bepaald door datgene wat je ermee doet en door wie het ontwerp gaat gebruiken.

Een legal designer zal vaak een ontwerp of een onderdeel daarvan (tussentijds) testen om kennis op te doen: Vult het de behoefte van een rechtzoekende in? Is het gebruiksvriendelijk? Wat is er voor nodig om het goed te laten werken? Ontwerpen is niet alleen een kwestie van bedenken, maar vooral ook een kwestie van doen.

Begin eenvoudig, bijvoorbeeld met kleine onderdelen van een brief of een advies, en leer daarna steeds complexere vraagstukken aan te pakken. Doe ervaring op en ontwikkel je vaardigheden.

Resultaten die je hieruit mag verwachten

Een legal designer heeft oog voor het ontwerp (het wat, het hoe en het doen van de oplossing) en voor de verwachte resultaten van de oplossing. Je kunt toewerken naar bepaalde resultaten, of wat, hoe en doen centraal stellen en kijken welke resultaten dit geeft.

Van het gebruik van dit boek kun je de volgende resultaten verwachten:

- kennis van ontwikkelingen in de maatschappij en in de beroepspraktijk;
- inzicht in wat legal design is en in hoe je het in de praktijk toepast;
- kennis van methoden, ideeën en gereedschappen en de vaardigheid om deze toe te passen;
- verbeeldingskracht als brug tussen zoals het nu is en hoe het in de toekomst zou kunnen of moeten zijn;
- een groter creatief, analytisch, onderzoekend, probleemoplossend en kritisch denkvermogen;
- kennis en vaardigheden om het recht toegankelijk te maken.

Waardevolle uitkomst

Een legal designer heeft te maken met hoe de praktijk nu is en wat niet langer gewenst is, en focust op hoe de praktijk zou kunnen of moeten zijn en wat wel gewenst is. Wat vindt een rechtzoekende belangrijk? Wat vinden andere betrokkenen belangrijk? Hoe zou het moeten zijn? Dit is wat een rechtzoekende en andere betrokkenen waardevol vinden. Een ontwerper streeft met zijn ontwerp deze idealen na. Legal design bevordert waarden als welzijn, rechtvaardigheid, autonomie en menselijke waardigheid. En uiteraard ook wat jij en rechtzoekenden belangrijk, waardevol en van betekenis vinden. Welke uitdaging wil jij aangaan, en wat denk je dat het je brengt als je het probleem hebt opgelost?

Een metafoor voor legal design

'Legal design' is een complex begrip. Om complexe begrippen duidelijk te maken, wordt in ontwerpprocessen vaak gebruikgemaakt van metaforen. Een metafoor is een beeldspraak met een vergelijkbare werking als het complexe begrip dat je wilt uitleggen. Ze combineert iets wat je al kent met iets wat je nog niet kent, zodat je een voorstelling kunt maken van dat nieuwe begrip. Omdat de metafoor niet helemaal hetzelfde is als het complexe begrip, heeft dit hulpmiddel ook zijn beperkingen: de vergelijking gaat niet voor alles op. Desondanks maken ook wij hierna gebruik van een metafoor. De bedoeling hiervan is dat iemand die niet bekend is met het recht en met design, zich toch een beeld kan vormen van legal design.

Metafoor: Legal design is als de bloedsomloop in het lichaam. Het transporteert en regelt waarden in ons bestaan.

De bloedsomloop is een transportsysteem (het recht) voor zuurstof en voedingsstoffen (waarden: welzijn, rechtvaardigheid, autonomie, menselijke waardigheid) en cellen die ziektekiemen uitschakelen en wonden helen (reactief en responsief). Afvalstoffen worden hierin afgevoerd. Het zorgt ervoor dat we gezond blijven (preventief). We kunnen het beïnvloeden en voeden vanuit andere systemen in het lichaam. Zodra we onze conditie trainen breidt de bloedsomloop zich uit, zodat hij voorbereid is op toekomstige prestaties (proactief). Zodra we harder willen, stroomt het bloed harder, en als we willen herstellen, stroomt het rustig en gestaag, duurzaam, zich steeds aanpassend, precies zoals nodig is (responsief en reflectief). Het verdeelt en vervoert de warmte in ons lichaam (recht overal en voor iedereen). Het bloed wordt aangemaakt in de harde structuren, de botten, van het lichaam (instituties en de fundamentele rechten van de mens). Het bloed dat getransporteerd wordt, is niet bij iedereen hetzelfde. Er zijn verschillende bloedgroepen (bijvoorbeeld civiel recht en bestuursrecht), en bloed kan zich aanpassen als de omgeving daarom vraagt, op grote hoogte bijvoorbeeld, of als de eigenaar dat nodig heeft, zoals bij een topsporter (denk aan ondernemingsrecht en jeugdrecht). We kunnen het bloed overdragen aan anderen, en met de juiste bloedwaarden houdt het ons in leven (normen en waarden). We kunnen dat leven zelf vormgeven (design), waarbij de bloedsomloop ondersteunt. Als we ongezond leven neemt de kwaliteit van de bloedsomloop af (systeemkwaliteit). Voor de een heeft dit eerder een negatief effect dan voor de ander. Zodra een leven stopt, stopt ook de bloedsomloop. Bij anderen gaat deze door, of begint deze in een nieuw leven dat zich ontplooit in een omgeving met kwaliteit van leven (omgevingswet). Ook dieren hebben een bloedsomloop, en planten hebben iets vergelijkbaars. De bloedsomloop past zich aan het plan aan dat we voor ons leven maken, met de kenmerken en kwaliteiten die we er bewust (*by design*) en onbewust aan meegeven.

Leeswijzer

Dit boek bestaat uit vier delen. In deel I, 'Introductie design in het recht', krijg je een algemene inleiding in legal design en worden de eerste kennisconcepten geïntroduceerd, waardoor je snel aan de slag kunt met de praktijkvraagstukken. De focus ligt op wat design voor het recht kan betekenen. Hoe zet je de mens centraal in design? Hoe maak je met tekst en beeld informatie toegankelijk?

In deel II, 'Design van juridische informatie en producten', worden de kennisconcepten verder uitgewerkt. Je inleven, kijken met een andere 'bril' op, ideeën opdoen en een prototype maken en testen worden besproken aan de hand van de methode *design thinking*. De praktijkvraagstukken zijn in dit deel wat complexer en gaan over problemen oplossen en producten ontwerpen.

In deel III, 'Design van juridische diensten en organisaties', wordt een bredere ontwerpbenadering geïntroduceerd. Legal design betreft hier de samenwerking met andere disciplines en de manier waarop je een ontwerp in de praktijk realiseert. De vraagstukken zijn in dit deel nog complexer en betreffen dienstverlening en organisaties.

In deel IV, 'Design van juridische systemen', worden kennis en vaardigheden geïntegreerd toegepast aan de hand van een casus. Legal design wordt hier in de breedte uitgewerkt met betrekking tot systemen en maatschappelijke vraagstukken.

In dit boek worden veel Engelse termen gebruikt. Legal design is een discipline in ontwikkeling, en een gedeelte Nederlandse terminologie ontbreekt vooralsnog. Bovendien zijn de gebruikte methoden afkomstig uit andere disciplines, waar de Engelse terminologie eveneens gebruikelijk is.

Aan de slag

Dit boek is bedoeld om je aan het denken én aan het werk te zetten. Het lezen wordt daarom afgewisseld met vragen en praktijkopdrachten. In de opdrachten leer je praktische vaardigheden om oplossingen te bedenken en uit te voeren. Je kunt op verschillende niveaus instappen, van eenvoudige tot complexe vraagstukken. Bepaal steeds wat je weet en niet weet van een onderwerp, en vooral wat je nog te weten wilt komen.

Online studiemateriaal

Op www.coutinho.nl/legaldesign vind je online studiemateriaal bij dit boek, zoals werk- en invulschema's en figuren uit het boek. Docenten en professionals in de praktijk kunnen een snelstartgids aanvragen.

Op www.basisboeklegaldesign.nl stellen de auteurs van dit boek onder andere informatie over eindtermen, competenties en niveaus, voorbeeldlessen en tools ter beschikking.



Deel I

Introductie design in het recht

In dit deel krijg je een algemene inleiding in legal design. Na de introductie van de eerste kennisconcepten kun je snel aan de slag. De focus ligt op wat design voor het recht kan betekenen. Hoe zet je de mens centraal in design? Hoe maak je met tekst en beeld informatie toegankelijk?

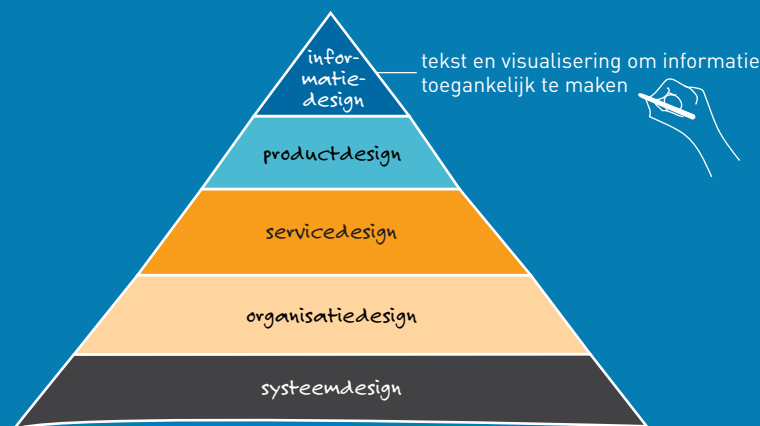
Leerdoelen

Na het bestuderen van dit deel weet je:

- wat het begrip legal design inhoudt en wat de doelen ervan zijn;
- waarom legal design nodig is en wat legal designers opleveren;
- wat het verband is tussen legal design en de toegang tot recht;
- hoe (legal) technologie hieraan bijdraagt;
- hoe je de mens centraal zet en waarde ontwikkelt;
- wat een gebruikerservaring, een persona en een klantreis zijn en hoe je deze concepten kunt toepassen;
- hoe je met tekst en visualisering de toegang tot recht verbetert;
- waarom legal design belangrijk is in het juridisch onderwijs.

Leermiddelen

Op www.coutinho.nl/legaldesign zijn figuren en een template uit dit deel te vinden.



Figuur I Legal design: informatiedesign (naar: Hagan 2017)



1 Introductie in legal design

We leven in een uitdagende tijd met veel ontwikkelingen, zoals de digitalisering, de technologisering, de globalisering, de verstedelijking en de klimaatverandering. De ontwikkelingen bieden nieuwe mogelijkheden om het welzijn van mensen te vergroten, maar niet iedereen profiteert hiervan in gelijke mate. Een van de gevolgen hiervan is dat de toegang tot recht onder druk staat. Al in het rapport *Toegang tot recht* van de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO) uit 2004 wordt gesteld dat die toegang onvoldoende is. Hiervoor worden de volgende oplossingsrichtingen gegeven:¹

- het probleemoplossend vermogen van de samenleving versterken;
- een klantgericht rechtssysteem ontwikkelen (uit het juridische conflictmodel);
- het vertrouwen in het rechtsklimaat versterken.

Ook in België staat de toegang tot recht onder druk.² Inmiddels zijn vele nationale en internationale onderzoeken verschenen die de onvoldoende toegang tot recht bevestigen.

1.1 Wat is legal design?

.....
 'Als een mensgericht, probleemoplossend proces is design bekend geworden als een strategisch hulpmiddel en als een manier om uitdagingen van zowel publieke als particuliere instellingen en organisaties te adresseren.'³

Interdisciplinair: verschillende disciplines die samenwerken of meerdere specialismen in één persoon of organisatie.

Legal design kan omschreven worden als het ontwerpen van nieuwe juridische informatie, producten, diensten, organisaties of systemen waarin de mens en zijn toegang tot recht centraal staan. Het is een *interdisciplinaire* ontwerpaanpak om juridische problemen te voorkomen of op te lossen en om het welzijn van mensen te bevorderen door het toegankelijk maken van het recht. Legal design wordt dan ook wel *human*

1 RMO 2004.

2 Gibens e.a. 2019.

3 Best 2011, p. 7. Oorspronkelijke tekst: 'As a people-centred, problem-solving process, design has become fashionable as a strategic tool, and as a way to address challenges facing both public and private institutions and organisations.'

centered legal design genoemd.⁴ Het houdt zich vooral bezig met de volgende vraag: hoe geef je vorm aan de toegang tot recht?

Design voor het recht, afgekeken van de werkwijze van ontwerpers zoals architecten en bedenkers van producten en inmiddels toegepast in verschillende disciplines. In de juridische wereld staan we pas aan het begin van de ontwikkeling van legal design.⁵

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

Het doel van legal design

Legal design is bedoeld om de toegang tot recht in de breedste zin te waarborgen vanuit het perspectief van de mensen en hun rechtsbehoeften. Daarbij richt legal design zich niet alleen op de toegang tot oplossingen voor juridische problemen, maar ook op het voorkomen van die problemen.⁶ Wat design voor het recht kan betekenen, omvat dus ontwerpmethoden en een *mindset* die behulpzaam zijn bij verbeteringen en vernieuwingen, zodat mensen toegang tot recht krijgen. Experimenteren met ideeën of oplossingen is hiervan een belangrijk onderdeel – en dat was tot voor kort niet bepaald iets waarmee juristen zich veel bezighielden.

Legal design streeft naar toegang tot recht, welzijn, rechtvaardigheid en menselijke waardigheid en een inclusieve samenleving. Hoewel dat idealen zijn, en wellicht onbereikbare, kan wel degelijk een stap in die richting worden gezet. Denk bijvoorbeeld aan het verbeteren van een juridisch product of juridische dienstverlening op basis van kennis van een specifieke doelgroep. Legal design is vooral gericht op het ontwikkelen van mogelijkheden door op andere en vaak meerdere manieren naar vraagstukken te kijken. Daarmee is legal design méér dan de toepassing van design binnen het recht. Het draagt ook bij aan de ontwikkeling van het recht en de samenleving.

Legal tech: houdt zich bezig met de ontwikkeling en inzet van technologie in de juridische context.

Legal design omvat ook het ontwerp en de inzet van technologie in de juridische praktijk, wat de toegang tot recht kan vergroten. Deze *legal tech*, zoals het gebruik van algoritmen, data-analyse en kunstmatige intelligentie in de juridische praktijk, kan ook als gereedschap worden ingezet ten behoeve van een nieuw design.⁷

4 Hagan 2017 en 2018.

5 *Legal Design Manifesto*: www.legaldesignalliance.org

6 Het gaat niet alleen om juridische problemen, want juridische problemen komen zelden geïsoleerd voor. Ze worden veroorzaakt door bijvoorbeeld schulden of ontslag of vloeien daaruit voort. De focus ligt op juridische problemen, maar de daarmee samenhangende problemen worden meestal ook betrokken bij het ontwerpproces.

7 Hagan & Kim 2017.

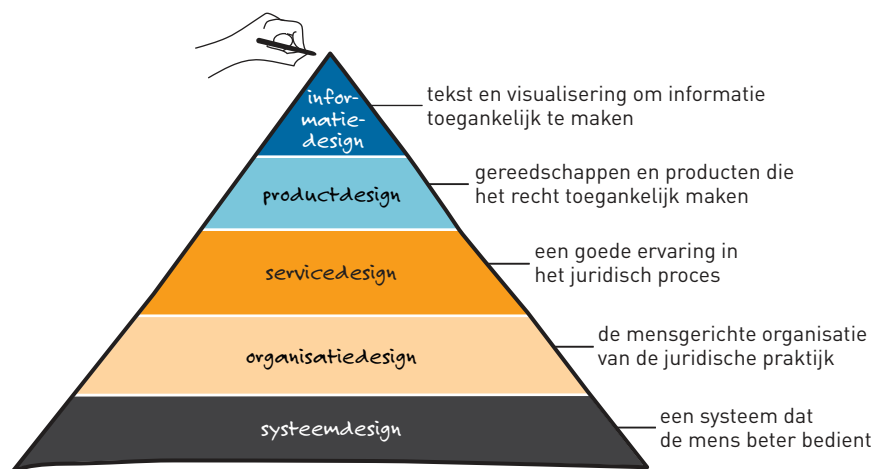
Wat legal designers opleveren

In de werkwijze van designers gaat het vaak om gebruiksvriendelijkheid en in elk geval om de wensen en behoeften van degenen voor wie een product of een proces ontworpen wordt. Communiceren en experimenteren zijn daarbij heel belangrijk. De toepassing van design in de juridische wereld sluit aan bij de juridische problemen die mensen ervaren en de rechtsbehoeften waarvoor ze oplossingen zoeken. Voorbeelden van ontwerpen zijn:

- toegankelijke informatie en documenten: zoals dagvaardingen, vonnissen, contracten, adviezen;
- gebruiksvriendelijke producten: zoals apps, software, online gereedschappen;
- laagdrempelige juridische dienstverlening: zoals een Huis van het recht in de wijk, gebruik van mediation;
- toegankelijke rechtbanken⁸;
- toegankelijke rechtspleging: zoals buurrechters, *wijkrechtbanken*;
- nieuwe systemen: zoals vernieuwen rechtsbijstand.

De basis van legal design

De Amerikaanse Stanford Law School heeft met het Stanford Legal Design Lab de basis gelegd voor het ontwikkelen van legal design.⁹ In figuur 1.1 is te zien op welke niveaus zich dat kan afspelen.



Figuur 1.1 De subdisciplines van legal design (naar: Hagan 2017)

⁸ Hagan 2018.

⁹ Stanford Law School & Design School: www.legaltechdesign.com

1.2 Een hoger doel nastreven

Naast het oplossen van praktische problemen van individuele rechtzoekenden streeft legal design ook naar hogere doelen: doelen die belangrijk zijn voor een groep, gemeenschap of de mensheid en betekenisvol zijn voor leven, werk, samenleving, et cetera.



Figuur 1.2 Icoon Duurzame Ontwikkelingsdoelstelling 16 van de Verenigde Naties

Vrede, veiligheid en sterke instituties en toegang tot recht voor iedereen

De Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO) publiceerde in 2019 het rapport *Equal Access to Justice for Inclusive Growth. Putting People at the Center*.¹⁰ Hierin wordt de voor legal design belangrijke Duurzame Ontwikkelingsdoelstelling 16 van de Verenigde Naties (VN) uitgewerkt: vrede, veiligheid en sterke instituties (zie figuur 1.2). In deze uitwerking neemt toegang tot recht een belangrijke plaats in. Doelstelling 16.3 luidt: 'De rechtsregels bevorderen op nationaal en internationaal niveau en gelijke toegang tot het rechtssysteem voor iedereen garanderen.'¹¹

Ook in de rapporten van het World Justice Project en The Task Force on Justice staan mensen centraal;¹² het gaat om hun juridische problemen en de wegen naar rechtvaardige oplossingen. Mensen hebben geen of onvoldoende toegang tot recht als ze voor hun problemen met bijvoorbeeld burens, echtscheiding, ontslag, schulden of discriminatie de weg naar advies of een passende oplossing niet kunnen vinden.

10 OECD 2019.

11 Zie voor een overzicht van alle Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen (*sustainable development goals*): www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/ontwikkelingssamenwerking/internationale-afspraken-ontwikkelingssamenwerking/global-goals-werelddoelen-voor-duurzame-ontwikkeling

12 The Task Force on Justice 2019; World Justice Project 2019, p. 7. The Task Force on Justice is een initiatief van de Pathfinders for Peaceful, Just and Inclusive Societies, een groep van 31 VN-lidstaten, internationale organisaties, wereldwijde samenwerkingsverbanden en de private sector.



De genoemde rapporten geven data over het aantal en de inhoud van de ervaren juridische problemen en rechtsbehoeften, en over de wegen die met behulp van ontwerpgericht denken naar werkzame oplossingen kunnen leiden.¹³ Ze laten ook zien hoe legal design ingezet kan worden bij onderzoek.

Werk aan de winkel

In Nederland heeft 51 procent van de mensen te maken met juridische problemen en daarvan wordt maar 41 procent volledig opgelost.¹⁴ Werk aan de winkel dus. Dat begint in de opleiding van juristen bij kennismaken met legal design en de manier waarop dit ingezet kan worden bij het ontwerpen van oplossingen voor rechtsbehoeften.

1.3 De mens centraal

Casus: niet weten waar je recht op hebt¹⁵

Vrouw, 27 jaar, van Marokkaanse afkomst: 'Ik had negen jaar achtereen full-time gewerkt toen ik mijn baan verloor. Ik was in de Ziektewet gekomen en toen werd mijn contract niet verlengd. Eerst had ik nog wel ziekte-uitkering, maar die liep af. Ik heb twee maanden thuisgezeten zonder inkomen. Daardoor bouwde ik al wat schulden op. Ik wist niet zo goed waar ik terecht kon. Ik had geen ervaring met het aanvragen van een uitkering. Ik heb zelf wat gegoogeld. Toen hoorde ik van een familielid dat ik terecht kon bij het Jongerenloket, omdat ik nog geen 27 jaar was. Daar werd me gezegd dat ik geen recht had op een bijstandsuitkering, omdat ik nog als student stond ingeschreven. Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd en kreeg uiteindelijk een WW-uitkering. Die is voor negen maanden, omdat ik negen jaar heb gewerkt. Tot mijn verbazing: ik dacht dat ik er geen recht op had, omdat mijn laatste contract met wederzijds goedvinden was beëindigd.'

De afgelopen jaren zijn verschillende onderzoeken, rapporten en publicaties verschenen over weinig toegankelijk recht en over het gegeven dat mensen hun geschillen sneller en goedkoper opgelost willen zien.¹⁶ Hierin komen concepten aan de orde als buurtrechters, wijkrechters, spreekuurrechters, wijkrechtbanken en Huizen van het

¹³ OECD 2019, p. 102-195.

¹⁴ <https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/Access-to-Justice-2019-Netherlands.pdf>

¹⁵ De casus is afkomstig uit een onderzoek naar de verhalen van bewoners van Rotterdam-Zuid. Het onderzoeksrapport wordt in 2020 gepubliceerd.

¹⁶ Onder andere: Ter Voert 2014; Ter Voert & Klein Haarhuis 2015; *Rapport Commissie-Barkhuysen 2015*; *Rapport Commissie-Van der Meer 2017*; *Rapport Commissie-Wolfsen 2015*.

recht in de wijk.¹⁷ Ook is een ontwerp voorgesteld voor een experimenteerwet voor de rechtspleging om experimenten onder voorwaarden mogelijk te maken.¹⁸

Internationaal is er veel aandacht voor de toegang tot recht. In dit kader wordt onderzoek gedaan naar wat werkt en wie werkt, en naar hoe de rechtsbehoeften van mensen kunnen worden gemeten.¹⁹ Inmiddels zijn veel data verzameld over de kloof tussen de juridische problemen die mensen ervaren en de mogelijke oplossingen daarvan. In alle rapporten komt naar voren dat deze kloof de ontwikkeling van mensen ondermijnt, achterstand oplevert, de armoedeval vergroot en hoge maatschappelijke kosten oplevert.²⁰ Niet voldoen aan de rechtsbehoeften van mensen veroorzaakt lichamelijke problemen en psychische stress, en verkleint de mogelijkheden om deel te nemen aan opleiding en werk. Dat raakt niet alleen mensen, maar ook kleine en middelgrote bedrijven: 'Unresolved legal problems prevent people, businesses and society as a whole from reaching their full potential.'²¹ Het is niet voor niets dat de VN hiervan een belangrijke Duurzame Ontwikkelingsdoelstelling maakte.²²

Veel mensen zien niet of onvoldoende dat wordt voldaan aan hun rechtsbehoefte. Het recht is bij het ontwerpen of de uitvoering onvoldoende op hen afgestemd. Sommige mensen hebben in dit kader ondersteuning nodig (*legal empowerment*). Een betere communicatie is niet alleen een doel, maar ook een middel bij het leveren van nieuwe producten en diensten. Wat ontworpen wordt op basis van de rechtsbehoeften en wensen van mensen wordt dan aan hen voorgelegd en met hen getest. Is de dagvaarding of het vonnis begrijpelijk? Kun je dankzij de nieuwe toegankelijke beslisboom zelf de weg vinden via het internet? Is dit de juiste visuele wijze om een contract inzichtelijk te maken?

Het recht toegankelijker maken: een urgent probleem

Doorgaans wordt in de juridische dienstverlening het probleem uitgebreid onderzocht: Wat is precies het probleem? Wat staat hierover in de wet? Welke jurisprudentie is erover te vinden? Op basis van die analyse wordt een advies gegeven. Dat advies

17 Voor een overzicht van de initiatieven vanuit de rechtspraak: www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Raad-voor-de-rechtspraak/Kwaliteit-van-de-rechtspraak/Paginas/Maatschappelijk-effectieve-rechtspraak.aspx; Lennaerts 2017; Mebius 2018. De SP lanceerde het idee van Huizen van het recht: www.sp.nl/nieuws/2018/03/sp-presenteert-plan-voor-huizen-van-recht. Verkenning toekomst juridische dienstverlening: www.innovatierechtspleging.nl/verkenning-juridische-dienstverlening. Zie met name de presentatie 'Toekomst juridische dienstverlening': www.innovatierechtspleging.nl/wp-content/uploads/2019/07/20190620-Verkenning-toekomst-juridische-dienstverlening.pdf. De ontwerpessies Rechtsbijstand bij de tijd leveren soortgelijke ideeën op: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/blg-861969.pdf>

18 Tijdelijke Experimentenwet rechtspleging, *Kamerstukken II* 2018/19, 35263.

19 OECD 2019, p. 81; World Justice Project 2019.

20 World Justice Project 2019, p. 4; OECD 2019, p. 15, p. 81-98.

21 OECD 2019, p. 15.

22 De Engelse tekst van Duurzame Ontwikkelingsdoelstelling 16.3 luidt: 'promote the rule of law at the national and international levels, and ensure equal access to justice for all.'

wordt niet altijd begrepen: het is vaak in juridisch jargon opgesteld, en voor veel mensen zijn ook de consequenties van een eventueel volgende procedure niet duidelijk.

Veel mensen weten om te beginnen niet waar ze juridisch advies kunnen krijgen. Uit de casus hiervoor wordt duidelijk dat een oplossing gevonden moet worden voor een groep mensen die niet weten hoe ze antwoorden op hun vragen moeten vinden. Het recht blijft voor hen ontoegankelijk. Andere voorbeelden zijn juridische documenten zoals een vonnis, een dagvaarding en een contract, die voor de meeste mensen onleesbaar zijn. 'Waar gaat het over?' en 'Wat heb ik eraan?' zijn vragen die vaak voorkomen.

Het is noodzakelijk om het recht toegankelijk te maken; immers, het recht wordt steeds complexer en minder begrijpelijk, en procedures zijn kostbaar. In 2017 publiceerde The Hague Institute for Innovation of Law (HiIL) het rapport *Menselijk en rechtvaardig. Is de rechtsstaat er voor de burger?*²³ Het antwoord op de vraag in die titel luidde dat de rechtsstaat niet luistert en niet verbindt:

.....
'Ons rechtssysteem is kostbaar, levert niet wat mensen nodig hebben, en is soms ronduit schadelijk. Dat ligt niet aan de spelers, maar aan het spel en strakke, verouderde spelregels. De kennis en technologie om dat te verbeteren liggen klaar. Maar de juridische sector zit vast en is te veel van juristen. Rechtvaardigheid moet de ruimte krijgen, juist nu.'
.....

In het rapport wordt de volgende oplossingsrichting voorgesteld:

.....
'Nederland heeft nieuwe wegen naar rechtvaardige oplossingen nodig. Routes waarop mensen zich gehoord voelen en waarop ze tijdig en effectief hun bestemming kunnen bereiken. Tien van die routes, voor de meest voorkomende situaties, zouden al snel tot een soort hoofdwegennet kunnen leiden, waarin de meeste mensen goed worden bediend.'
.....

De hiervoor genoemde rapporten, maar ook een recent uitgebracht rapport van de Nationale ombudsman, laten zien dat²⁴:

- mensen begripvol willen worden benaderd;
- er sprake moet zijn van de menselijke maat;
- er naar mensen geluisterd moet worden;
- een persoonlijke benadering belangrijk is;
- oplossingen dicht bij huis wenselijk zijn;

23 Barendrecht, Van Beek & Muller 2017. Navolgende citaten: p. 2 en p. 4.

24 OECD 2019; World Justice Project 2019; Barendrecht 2018; Kaal, Plantinga & Ter Berg 2019.

- gelijke toegang tot recht voor iedereen een kwestie van rechtvaardigheid is;
- de onmogelijkheid van toegang tot recht zowel oorzaak als gevolg is van achterstand en armoede;
- onvervulde rechtsbehoeften kunnen leiden tot sociale, fysieke en geestelijke gezondheidsproblemen, verlies van productiviteit en verminderde toegang tot economische mogelijkheden, onderwijs en werk;
- mensen hun vertrouwen in de rechtsstaat verliezen.

Mensen als de vrouw uit de voorgaande casus zijn het uitgangspunt bij het zoeken naar manieren om problemen te voorkomen en op te lossen. Een groep mensen van verschillende disciplines (bijvoorbeeld ICT'ers, designers, communicatieprofessionals en juristen) gaat aan de slag om oplossingen te creëren die worden getest bij de rechtzoekenden voor wie ze bedoeld zijn.

De vrouw uit de casus kreeg bijvoorbeeld schulden doordat ze enige tijd geen inkomen had en niet wist waar ze de benodigde informatie moest zoeken of bij wie ze moest zijn voor de oplossing van haar probleem. Afhankelijk van de omstandigheden en in elk geval uitgaande van de rechtzoekende kunnen voor een dergelijk probleem oplossingen worden gecreëerd, zoals een app die met eenvoudig taalgebruik en met *visuals/infographics* de stappen toont die de vrouw zou kunnen ondernemen. Ook het organiseren van laagdrempelige juridische dienstverlening dicht bij huis kan een oplossing zijn.

Er wordt dus een appel gedaan op de creativiteit van de bij de oplossing betrokken professionals. Voor juristen is dit een nieuwe wijze van werken. Het gaat daarbij niet alleen over het juridische probleem, maar ook over de manier waarop met de gebruikers wordt gecommuniceerd, hoe we ze informeren, hoe we onze diensten leveren en hoe we regels en beleid maken. Oplossingen kunnen ook gevonden worden op stelselniveau, zoals bij de stelselwijziging van de rechtsbijstand.²⁵

Burgers verwachten dat de overheid en de juridische dienstverlening toegankelijk, transparant en responsief zijn, wat zoals gezegd nu vaak niet het geval is (zie figuur 1.3). Zij willen ondersteund worden bij het zoeken naar een rechtvaardige oplossing voor hun problemen; zij willen gehoord en betrokken worden.

Kennisasymmetrie

Vaak hebben mensen geen of te weinig kennis om hun juridisch probleem te kunnen oplossen. In dit kader spreken we van informatieasymmetrie: de niet juridisch opgeleide mens beschikt niet over dezelfde informatie als de jurist (advocaat, notaris, gerechtsdeurwaarder, juridisch medewerker, sociaal-juridisch dienstverlener).

25 Zie vooral ook de virtuele samenvatting daarvan: <https://lnkd.in/ekC2bm2>