

1. Ontevredenheid onder burgers: Intuitieve en weloverwogen onrechtvaardigheidsoordelen

Michèlle Bal & Kees van den Bos

Ontevredenheid onder burgers is een actueel en belangrijk maatschappelijk thema waarover veel beleidsmakers, politici en andere autoriteiten, maar ook burgers zelf, zich zorgen maken. En dat is logisch, want deze ontevredenheid kan verstrekkende gevolgen hebben, uiteenlopend van populistisch stemgedrag tot radicalisering en extremisme. Omdat ontevredenheid onder burgers zulke ernstige consequenties kan hebben, is het belangrijk de onderliggende factoren te bestuderen. In dit essay zullen we ingaan op de rol van onrechtvaardigheidsoordelen, die vaak centraal staan in de ontevredenheid die burgers ervaren. Zowel in de wetenschappelijke literatuur als in het dagelijks leven worden de termen ‘onrechtvaardig’ (*unjust*) en ‘oneerlijk’ (*unfair*) vaak uitwisselbaar gebruikt. Beide termen overlappen voor een deel, maar kennen ook nuanceverschillen (Bal & Van den Bos, 2017a). In het huidige essay gebruiken we de term ‘(on)rechtvaardig’ als overkoepelende term om zowel te refereren naar ‘(on)rechtvaardigheid’ als ‘(on)eerlijkheid’.

Wij veronderstellen dat mensen een bepaalde situatie als onrechtvaardig kunnen beoordelen op twee verschillende manieren. Enerzijds kan dit oordeel weloverwogen tot stand komen, waarbij via logisch redeneren wordt beargumenteerd waarom een situatie onrechtvaardig is. Anderzijds kan dit oordeel intuïtief tot stand komen, waarbij de redenering meer berust op associaties dan op redenties (vgl. Kahneman, 2011;

Strack & Deutsch, 2004).¹ Hoewel in beide gevallen een situatie als onrechtvaardig wordt waargenomen, betogen wij in dit essay dat met beide typen 'boze burgers' anders moet worden omgegaan binnen de democratische rechtsstaat. In ons essay zullen we ons eerst richten op de vraag wat onrechtvaardigheidsoordelen inhouden om vervolgens de weloverwogen en intuïtieve onrechtvaardigheidsoordelen te bespreken en dieper in te gaan op de vraag hoe deze 'boze burgers' het beste benaderd kunnen worden binnen de democratische rechtsstaat. We sluiten af met enkele praktijkvoorbeelden.

1.1. Onrechtvaardigheidsoordelen

Ontevredenheid onder burgers speelt een belangrijke rol in het debat over de houdbaarheid van de democratische rechtsstaat. Vaak zijn burgers ontevreden over situaties in de samenleving die zij als onrechtvaardig beschouwen. Dit onrechtvaardigheidsoordeel kan gebaseerd worden op een onrechtvaardige verdeling van bepaalde goederen of diensten of op de onrechtvaardigheid van het proces dat tot een bepaalde uitkomst heeft geleid; mensen voelen zich niet eerlijk en respectvol behandeld, ongeacht

1 Binnen de sociale wetenschappen bestaan tal van 'dual process' theorieën, waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen een weloverwogen en een intuïtieve manier van informatieverwerking (bijv. Kahneman's (2011) Systeem 1 en Systeem 2; Strack en Deutsch's (2004) reflectieve en impulsieve systeem; en Epstein's (1985) cognitieve en experiëntiële systeem; voor overzichten, zie Gawronski & Creighton, 2013; Chaiken & Trope, 1999). Daarnaast bestaat er ook een specifieke versie van 'dual process' theorieën met betrekking tot moraliteit (Greene & Haidt, 2002). Hierin wordt verondersteld dat er twee routes zijn via welke morele dilemma's (bijv. het trolley dilemma) opgelost kunnen worden. Enerzijds is er een snelle, emotionele route en anderzijds een langzame, cognitieve route. Er is gevonden dat reacties op morele dilemma's vaak intuïtief zijn, zeker wanneer de situatie emotioneel beladen is (Greene, Sommerville, Nystrom, Darley & Cohen, 2001), en dat het cognitieve systeem vaak pas daarna rechtvaardigingen gaat zoeken voor deze emotionele, snelle reactie (Haidt, 2001). In het huidige essay gebruiken wij deze inzichten om te laten zien dat ook percepties van onrecht via twee routes tot stand kunnen komen.

de uitkomst van het proces (Bal & Van den Bos, 2017b). In het eerste geval spreken we over distributieve en in het tweede over procedurele onrechtvaardigheid en beide kunnen als basis dienen om tot een onrechtvaardigheidsoordeel te komen.

We weten uit de wetenschappelijke literatuur dat gevoelens van onvrede en boosheid onder burgers naar aanleiding van onrechtvaardigheidsoordelen meestal tot stand komen via een proces van sociale vergelijking (Runciman, 1966; Smith et al., 2012). Burgers vergelijken zichzelf met een relevante ander. Die ander kan een specifiek persoon zijn, maar vaker gaat het om een bepaalde referentiegroep waarmee mensen hun eigen groep vergelijken. Mensen ervaren dan dat de 'wij'-groep in een bepaalde situatie onrechtvaardig wordt behandeld ten opzichte van een bepaalde 'zij'-groep; langer gevestigde burgers ten opzichte van statushouders of andere nieuwkomers, heteroseksuelen ten opzichte van homoseksuelen, burgers ten opzichte van de overheid, lageropgeleiden ten opzichte van hogeropgeleiden of autochtone burgers ten opzichte van burgers met een migratieachtergrond.

Via deze sociale vergelijkingen kan een gevoel van relatieve deprivatie ontstaan, oftewel het gevoel dat jij – of jouw groep – op een onrechtvaardige manier benadeeld wordt ten opzichte van een bepaalde referentiegroep (Crosby, 1976). Naast persoonlijke relatieve deprivatie bestaat er ook plaatsvervangende relatieve deprivatie. Mensen identificeren zich dan zo sterk met een bepaalde andere groep, dat zij zich willen inzetten voor een rechtvaardige behandeling van die groep (bijv. blanke Nederlanders die ook tegen Zwarte Piet zijn). Deze vorm van relatieve deprivatie is in de wetenschap echter nog grotendeels onontgonnen terrein. Kenmerkend voor relatieve deprivatie is dat de nadelige positie gevoelens van boosheid en wrok oproept. Op deze manier kan relatieve deprivatie dus sterke emotionele en gedragsmatige reacties teweegbrengen. Maar wanneer wordt een nadelige situatie dan als onrechtvaardig beschouwd?

Onrechtvaardigheidsoordelen gaan vaak over ideeën van verdienen (*deservingness*) en recht hebben op (*entitlement*; Feather, 2003). Wat mensen verdienen, wordt in het algemeen bepaald op

basis van hun handelen of acties. ‘Wie goed doet, goed ontmoet’ en ‘boontje komt om zijn loontje’ zijn bekende Nederlandse gezegden die gebaseerd zijn op dit idee van verdienen. Mensen vinden het verdiend, wanneer iemand gestraft wordt voor slechte daden en willen ook zien dat zijzelf en anderen beloond worden voor goede daden. Het kan bijvoorbeeld heel onrechtvaardig voelen om te zien dat statushouders voorrang krijgen bij de toewijzing van een sociale huurwoning, wanneer anderen hiervoor lang op een wachtlijst moeten staan. Daarnaast kunnen mensen vinden dat zij recht hebben of aanspraak kunnen maken op bepaalde uitkomsten (bijvoorbeeld voorzieningen, diensten, uitkeringen), omdat dat zo bepaald is in wetten, regelingen en sociale normen. Andersom kan ook gedacht worden dat anderen geen recht hebben op deze uitkomsten, omdat (nog) niet voldaan wordt aan deze regels en normen. Om bij het voorbeeld van statushouders te blijven; er kan bijvoorbeeld gedacht worden dat zij (nog) niet voldoende hebben bijgedragen aan de Nederlandse samenleving om aanspraak te kunnen maken op bepaalde uitkeringen.

Wat opvalt bij deze uiteenzetting, is dat onrechtvaardigheidsoordelen subjectief zijn (Finkel, 2000). Of situaties en uitkomsten bestempeld worden als onrechtvaardig hangt af van de manier waarop mensen een situatie interpreteren. Wat de één volkomen normaal vindt, kan een ander als ernstig onrecht beschouwen. Daarbij kunnen niet alleen onrechtvaardigheidsoordelen verschillen tussen individuen, ook over verschillende situaties kunnen individuen differentiëren in wat zij rechtvaardig en onrechtvaardig vinden (Deutsch, 1975).² Zo wordt in het bedrijfsleven vaak het principe van billijkheid (*equity*) aangehouden, waarbij mensen beloond worden naar rato van hun input. Gelijke input

2 Het onderscheid tussen de principes van billijkheid, gelijkheid en noodzaak om de rechtvaardigheid van een situatie te beoordelen is ontwikkeld als principes van distributieve rechtvaardigheid. Deze zouden echter ook vertaald kunnen naar procedurele rechtvaardigheid en daarmee opgaan voor beide vormen. Bijvoorbeeld: Soms vinden mensen een gelijke behandeling gepast en wordt een discussie verwacht, waarbij iedereen gehoord wordt, terwijl in het in andere gevallen gepast is alleen bepaalde mensen inspraak te geven en anderen niet.

geeft een gelijke uitkomst. Mensen in dezelfde functie verdienen dus in principe eenzelfde salaris en wie meer werkt of meer verantwoordelijkheden heeft, krijgt vaak ook een hoger salaris. Binnen vriendschappen en bij teamwerk wordt rechtvaardigheid vaker bepaald op basis van het principe van gelijkheid (*equality*). Uitkomsten worden gewoonlijk eerlijk gedeeld zonder stil te staan bij de input die eenieder geleverd heeft. Ten slotte wordt binnen zorgsettings, zoals binnen een familie, meestal het principe van noodzaak (*need*) gevolgd. Mensen voelen zich solidair met elkaar en wie zorg nodig heeft, krijgt dat ook zonder dat hier een tegenprestatie voor verwacht wordt. Eenzelfde situatie van solidariteit kan ook tijdelijk ontstaan na een natuurramp, waar soms verbazingwekkend snel veel geld opgehaald wordt om mensen in nood te helpen. Deze drie rechtvaardigheidsprincipes kunnen de beoordeling van wie wat verdient of wie waar recht op heeft en dus wanneer mensen zich onrechtvaardig benadeeld of achtergesteld voelen, dus sterk kleuren.

Ongeacht op welk principe mensen zich baseren om de rechtvaardigheid of onrechtvaardigheid van een situatie te bepalen, zal een gevoel van onrecht altijd diep doorleefd worden. Onrechtvaardigheidsoordelen gaan over de juistheid van een situatie, of deze goed of slecht is. Dat maakt ook dat het ervaren van onrecht sterke gevoelsmatige en gedragsmatige reacties teweeg kan brengen. Niet alleen zullen mensen boosheid ervaren na onrechtvaardigheid, sterke onrechtvaardigheidsoordelen kunnen ook leiden tot protestgedrag. Mensen zijn vaak welwillend in actie te komen om de onrechtvaardige situatie recht te zetten. Dat kan enerzijds binnen de grenzen van de democratie, bijvoorbeeld door een petitie te starten, te stemmen op een andere partij of door een protestmars te organiseren (Van Stekelenburg & Klandermans, 2013; Van Zomer, Postmes & Spears, 2008). Anderzijds kunnen mensen zich ook afkeren van en afzetten tegen de maatschappij en extremistische en radicale ideeën gaan aanhangen (Bal & Van den Bos, 2017c; 2017d).

Omdat onrechtvaardigheidsoordelen kunnen leiden tot protestgedrag, zowel binnen als buiten de grenzen van de

democratische rechtsstaat, is op tijd ingrijpen in situaties die als onrechtvaardig gezien worden, enorm belangrijk voor het behoud en de legitimiteit van de democratische rechtsstaat. In dit essay betogen wij dat de wijze waarop het beste kan worden ingegrepen in situaties die als onrechtvaardig worden beoordeeld, afhankelijk is van hoe deze onrechtvaardigheidsoordelen tot stand zijn gekomen. Hierbij onderscheiden wij twee vormen: weloverwogen onrechtvaardigheidsoordelen en intuïtieve onrechtvaardigheidsoordelen. Wij zullen laten zien dat in het eerste geval vooral behoefte is aan informatievoorziening, inspraak en open discussie, maar in het tweede geval andere middelen aangewend moeten worden, die niet direct gericht zijn op het onrechtvaardigheidsoordeel zelf. Informatievoorziening, inspraak en open discussie zouden bij intuïtieve onrechtvaardigheidsoordelen zelfs negatief kunnen uitpakken en het ervaren onrecht kunnen vergroten. We zullen nu dieper ingaan op deze tweedeling.

1.2. Beredeneerde onrechtvaardigheidsoordelen

Beredeneerde onrechtvaardigheidsoordelen komen tot stand via een reflectief en gecontroleerd denkproces. Mensen ervaren in een bepaalde situatie nadelige gevolgen en komen via logisch redeneren, het afwegen van verschillende alternatieven en het bekijken van de situatie vanuit verschillende perspectieven tot de conclusie dat deze situatie onrechtvaardig is. Verschillende bronnen van informatie worden geïntegreerd en een lijst met argumenten wordt ontwikkeld op basis waarvan de situatie als onrechtvaardig wordt beoordeeld. Naar aanleiding van deze perceptie van onrecht ontstaat onvrede met en boosheid over de situatie en wordt er gestreefd naar sociale verandering. Weloverwogen onrechtvaardigheidsoordelen en de daarmee geassocieerde onvrede en boosheid komen dus stapsgewijs tot stand; een situatie van relatieve deprivatie (1) leidt tot de beoordeling van die situatie als onrechtvaardig (2), waarna concrete emoties

van onvrede en boosheid worden ervaren (3), wat leidt tot het streven naar sociale verandering (4). We kunnen hier bijvoorbeeld denken aan de gaswinning in Groningen. Bewoners van huizen in het gebied waar gas gewonnen wordt, zien dat hun huizen aangetast worden terwijl zij hiervoor niet (voldoende) worden gecompenseerd (1). Hoewel ze meenemen dat de gaswinning belangrijk is voor Nederland, vinden zij het onrechtvaardig dat er door de overheid geen rekening met hen gehouden lijkt te worden (2). Er komen tegenbewegingen op gang, die hierover hun boosheid uiten (3) met als doel hebben de gaswinning te stoppen (4).

Weloverwogen boze burgers kunnen hun oordeel over de onrechtvaardigheid van de situatie aanpassen naar aanleiding van nieuwe informatie. Goede informatievoorziening is in deze gevallen daarom ook essentieel. Omdat weloverwogen onrechtvaardigheidsoordelen gegrond zijn in logische argumenten, hebben deze boze burgers behoefte aan inspraak en open discussie over de situatie. Uit de wetenschappelijke literatuur over procedurele rechtvaardigheid (Lind & Tyler, 1988) weten we dat mensen serieus willen worden genomen en verwachten dat er oprecht naar hun klachten geluisterd wordt door autoriteiten. Dit wordt ook wel het principe van 'due consideration' genoemd. Wanneer weloverwogen boze burgers het gevoel hebben dat er serieus naar hen geluisterd wordt en dat hun klachten de aandacht krijgen die nodig is, draagt dat positief bij aan legitimiteit en het vertrouwen in de overheid en andere autoriteiten (Van den Bos, 2015). Op deze manier wordt ook het accepteren van een negatieve uitkomst voor burgers mogelijk.

1.3. Intuïtieve onrechtvaardigheidsoordelen

Bij intuïtieve onrechtvaardigheidsoordelen wordt vaak ook gerefereerd aan de onrechtvaardigheid van een bepaalde situatie, maar deze oordelen komen niet via een stapsgewijs, reflectief denkproces tot stand. Onrechtvaardigheidsoordelen komen

hier voort uit een soort onderbuikgevoel, waarbij redenaties associatief zijn en meer berusten op emoties. Negatieve emoties roepen negatieve associaties en daarmee een gevoel van onrecht op. Emoties en oordelen vallen hier meer samen dan bij weloverwogen onrechtvaardigheidsoordelen, waar emoties volgen na de beoordeling van de situatie als onrechtvaardig. Ook verloopt dit proces sneller dan het reflectieve proces bij weloverwogen onrechtvaardigheidsoordelen en vindt het vaak onbewust plaats, waardoor het voor mensen lastig is precies te benoemen waarom ze de situatie als onrechtvaardig beschouwen. We kunnen als voorbeeld het Zwarte Pietendebat nemen dat de laatste jaren in Nederland elk jaar weer oplaait. In het Zwarte Pieten-debat spelen emoties een prominente rol en vaak wordt door beide kampen benoemd dat het oneerlijk of onrechtvaardig is dat de traditie wel of juist niet aangepast zou moeten worden, omdat bepaalde groepen mensen in de samenleving hier aanstoot aan nemen.

Bij intuïtieve onrechtvaardigheidsoordelen zijn emoties meer diffuus dan bij weloverwogen onrechtvaardigheidsoordelen. In het geval van weloverwogen oordelen wordt concreet onvrede of boosheid gevoeld naar aanleiding van waargenomen onrechtvaardige situatie. Bij intuïtieve onrechtvaardigheidsoordelen kunnen echter verschillende negatieve emoties geassocieerd worden met de waarneming van onrecht. Het kan dan gaan om boosheid zoals bij weloverwogen oordelen, maar wij veronderstellen dat het vaak ook zal gaan om bijvoorbeeld onzekerheid over de toekomst of angst voor verandering. Wanneer mensen zich onzeker voelen over hoe bepaalde situaties zich in de toekomst zullen gaan ontwikkelen en wat dit voor hen zal betekenen, kunnen ze die situaties 'misinterpreteren' als onrechtvaardig.

De kans dat mensen deze emoties ervaren lijkt toe te nemen in de hedendaagse samenleving. Dat komt doordat we leven in wat in managementstudies vaak een 'VOCA wereld' wordt genoemd (Bodenhausen & Peery, 2009). Deze afkorting staat voor de termen 'veranderend', 'onzeker', 'complex' en 'ambigue' en geeft aan dat in de huidige samenleving ontwikkelingen elkaar snel opvolgen, wat maakt dat de wereld om ons heen steeds

complexer en moeilijker te begrijpen wordt en wat ervoor zorgt dat mensen vaker dan in het verleden onzeker zijn over wat er zal gaan gebeuren in de toekomst. De uitkomst hiervan is dat mensen vaak niet zeker weten hoe zij bepaalde situaties moeten interpreteren. In dit soort onzekere en ambigue situaties worden rechtvaardigheidssignalen belangrijker, zullen mensen extra alert zijn voor situaties die als onrechtvaardig waargenomen kunnen worden en wordt sterker en meer rigide gereageerd op onrecht (Baumert et al., 2011; Van den Bos, 2009; Van den Bos et al., 2008).³ Bij intuïtieve onrechtvaardigheidsoordelen spelen context en de sociale omgeving dus een grotere rol dan bij weloverwogen oordelen en kunnen mensen door een VOCA-omgeving extra gevoelig worden voor het waarnemen van onrecht.

Deze rechtvaardigheidsgevoeligheid is onder te verdelen in verschillende dimensies op basis van het perspectief dat genomen wordt. Zo kunnen mensen extra gevoelig zijn voor het herkennen van situaties waarin zij mogelijk oneerlijk benadeeld worden door anderen (slachtofferperspectief), waarin zij zien dat anderen mogelijk benadeeld worden (observatorperspectief), waarin zij iemand anders mogelijk kunnen benadelen (daderperspectief) of waarin zij oneerlijk bevoordeeld worden ten opzichte van anderen (begunstigdeperspectief). Uit onderzoek blijkt dat met name hoge gevoeligheid binnen het slachtofferperspectief ervoor zorgt dat mensen achterdochtige manier van denken aannemen in ambigue situaties (Gollwitzer, Rothmund & Süßenbach, 2013). Wanneer mensen gevoelig zijn voor het herkennen van situaties als mogelijk nadelig voor zichzelf, willen ze koste wat kost voorkomen dat zij benadeeld kunnen worden en zullen ze in ambigue situaties intenties van anderen eerder als negatief en onrechtvaardig interpreteren en hier ook rigide op reageren.

3 In de literatuur over rechtvaardigheidsgevoeligheid wordt deze gevoeligheid vooral bestudeerd als dispositionele persoonlijkheidseigenschap. Wij veronderstellen in dit essay echter dat rechtvaardigheidsgevoeligheid ook een situationele variant kent en dat door context rechtvaardigheidsgevoeligheid dus in specifieke situaties verhoogd kan zijn (zie Wijn & Van den Bos, 2010).

De centrale rol van emoties maakt dat ingrijpen in de situatie door middel van informatievoorziening, inspraak en open discussie waarschijnlijk minder effect heeft. Wanneer onrechtvaardigheidsoordelen intuïtief tot stand zijn gekomen, worden argumenten om de percepties van onrecht te onderbouwen ad hoc geformuleerd (Haidt, 2001), waardoor rationele discussie over standpunten lastig is en het aanreiken van tegenargumenten weinig invloed heeft op de ervaren emoties van boosheid en onvrede. Sterker nog, het geven van informatie en inspraak en het houden van open discussie, waarbij argumenten voor en tegen kunnen worden gegeven en gewogen, zal wellicht alleen maar tot frustratie leiden bij intuïtieve onrechtvaardigheidsoordelen. Enerzijds, omdat het moeilijk is de onderbuikgevoelens met rationele argumenten te onderbouwen. Ad hoc geformuleerde argumenten zijn vaak rigide en niet open voor discussie. Anderzijds, omdat deze middelen niet gericht zijn op de oorzaak van de onrechtvaardigheidsoordelen. Informatie over andere perspectieven op de situatie is weinig effectief, omdat deze niet gericht is op de emoties die aan de oordelen ten grondslag liggen. Deze lijn van redeneren verder doortrekkend, zou het zelfs zo kunnen zijn dat een van de redenen waarom populisme in de huidige samenleving groeit, is dat populistten juist wel de achterliggende gevoelens van angst en onzekerheid aanspreken. Ingrijpen in deze situaties moet dan ook niet voornamelijk gericht zijn op de onrechtvaardigheidsoordelen zelf, maar meer op de VOCA-context waarbinnen deze oordelen zijn ontstaan.

Inspelen op intuïtieve onrechtvaardigheidsoordelen kan wellicht gedaan worden door de groepscontext waarbinnen onrechtvaardigheidsoordelen tot stand komen, centraal te stellen. In situaties die worden beoordeeld als onrechtvaardig, worden groepsgrenzen vaak verstevigd. Groepslidmaatschap wordt belangrijker en verschillen tussen 'wij' en 'zij' worden benadrukt om de onrechtvaardigheid van de situatie te illustreren. Zeker bij intuïtieve onrechtvaardigheidsoordelen, kan dit een aanknopingspunt bieden voor een interventie. Het gaat er dan meer om wie iets zegt dan om wat er gezegd wordt:

komt de communicerende persoon wel of niet uit mijn groep? Personen van buiten de groep worden gewantrouwd, terwijl een groepsgenoot vertrouwen oproept en er serieus geluisterd zal worden. Het gaat in geval van dergelijke intuïtieve processen niet om de kracht van logisch beredeneerde argumenten, maar om contextuele factoren, zoals sociale context en groepslidmaatschap, die van invloed kunnen zijn op de reacties van mensen.

1.4. Een voorbeeld uit de praktijk: de wijkagent

De theoretische ideeën die geschetst zijn in dit essay, kunnen goed geïllustreerd worden aan de hand van een voorbeeld uit de praktijk, namelijk de wijkagent. Wijkagenten maken deel uit van het basisteam van de politie en zorgen op lokaal niveau voor meer veiligheid op straat. Zij richten zich onder andere op de aanpak van sociale problemen in de wijk en komen veel in direct contact met burgers. In dit contact werkt in het algemeen een reflectieve, rationele benadering, waarbij informatie, inspraak en open discussie centraal staan, goed. Mensen willen graag weten waarom bepaalde dingen niet kunnen of juist moeten en krijgen via de wijkagent de ruimte om hun verhaal te doen en om informatie te krijgen over zaken waarover zij zich zorgen maken. Toch zullen we onszelf allemaal wel eens in situaties bevinden waarin rationele argumenten niet werken of zelfs alleen maar frustratie oproepen, bijvoorbeeld wanneer we worden aangehouden door de wijkagent, terwijl we helemaal niet het idee hebben dat we de regels overtreden hebben. Bij dit soort intuïtieve onrechtvaardigheidsoordelen kan het functionele perspectief op het diversiteitsbeleid van de politie wellicht een goed uitgangspunt bieden.

De politie heeft diversiteit onder werknemers in 2015 tot beleidspeerpunt gemaakt vanuit de gedachte dat diversiteit in politieteams zal leiden tot beter politiewerk en een betere waarborging van de veiligheid in de samenleving. Wij sluiten ons hierbij aan en wel specifiek, omdat wij op basis van het

huidige essay veronderstellen dat met een divers politiecorps ook intuïtief boze burgers beter begrepen kunnen worden. De kans wordt hierdoor immers groter dat een wijkagent uit dezelfde groep komt als de personen die aangesproken worden. Wanneer intuïtief boze burgers door leden van hun eigen groep worden aangesproken, zullen zij meer openstaan voor de inhoud van het bericht dan wanneer de boodschap door een buitenstaander gebracht wordt. Dit voorbeeld illustreert dus dat burgers die boos zijn over een situatie die zij als onrechtvaardig beoordelen op een intuïtieve dan wel een weloverwogen manier, door de overheid op verschillende manieren benaderd moeten worden.

1.5. Implicaties voor polarisering en radicalisering

Burgers die hun onvrede uiten, zijn een belangrijk onderdeel van de democratische rechtsstaat. Om die reden biedt de democratische rechtsstaat ook middelen waarmee burgers hun onvrede kunnen uiten (bijv. verkiezingen). Een teveel aan uitingen van onvrede zet de democratische rechtsstaat echter onder druk en kan zorgen voor polarisering tussen groepen in de samenleving, en wellicht zelfs het afkeren van bepaalde groepen tegen de democratische rechtsstaat. We weten uit onderzoek naar verschillende vormen van radicalisering dat ook bij deze extremere uitingen van onvrede onrechtvaardigheidsoordelen een belangrijke rol spelen. Vaak voelen mensen die radicaliseren, zich achtergesteld in vergelijking met andere groepen (horizontale deprivatie) of door autoriteiten (verticale deprivatie; Van den Bos, in druk).

De kans dat burgers de grenzen van de democratische rechtsstaat over gaan en zich ertegen afzetten, wordt groter wanneer de middelen die binnen de rechtsstaat geboden worden niet effectief geacht worden (bijv. er verandert niets) en er een alternatief geboden wordt in de vorm van een radicale subcultuur. Eenmaal in een radicale groepering zal een vicieuze cirkel van afzetten tegen de maatschappij en identificatie met de radicale ideologie zorgen voor steeds extremere denkbeelden, die er mogelijk toe

leiden dat geweld als middel voor sociale verandering uiteindelijk geaccepteerd wordt (zie Bal & Van den Bos, 2017c). In het huidige essay vinden we echter ook een aantal aanknopingspunten om dit beeld van radicalisering verder te nuanceren. Niet iedereen die zich onrechtvaardig behandeld voelt binnen de democratische rechtsstaat zal ervoor kiezen de grenzen op te zoeken en te radicaliseren. De kans dat burgers de grenzen van de democratische rechtsstaat overtreden, lijkt groter te worden, wanneer onrechtvaardigheidsoordelen intuïtief tot stand zijn gekomen. Specifiek kunnen het gebrek aan reflectie en de VOCA-context die centraal staan bij intuïtieve onrechtvaardigheidsoordelen, gekoppeld worden aan psychologische processen die een rol spelen bij radicalisering (zie Bal & Van den Bos, 2017c; Van den Bos, 2017).

Ten eerste blijkt dat wanneer mensen geen mentale ruimte hebben voor reflectie, wellicht doordat zij overmand worden door de heftige emoties die gepaard gaan met onrechtvaardigheidsoordelen, radicalisering een aantrekkelijk alternatief wordt voor legitiem protestgedrag. Een gebrek aan reflectie ondermijnt de correctieprocessen die normaliter worden uitgevoerd op initiële emotionele reacties en impulsieve gedragsneigingen. Ten tweede blijkt dat de wisselwerking tussen onrechtvaardigheidsoordelen en persoonlijke onzekerheid, een gevoel dat vaak opgeroepen wordt door een VOCA-context, de kans op radicalisering vergroot. Door persoonlijke onzekerheid neemt rechtvaardigheidsgevoeligheid toe, en daarmee ook de kans dat mensen rigide en radicaler reageren op situaties die zij als onrechtvaardig beoordelen. Dezelfde processen die een rol spelen bij de totstandkoming van intuïtieve onrechtvaardigheidsoordelen lijken op deze manieren dus ook een rol te spelen bij extremere uitingen van onvrede door burgers, die kunnen uitmonden in polarisering en radicalisering.

Wanneer de overheid niet constructief omgaat met ontevredenheid onder burgers, kan dit ernstige consequenties hebben voor de democratische rechtsstaat. Het is daarom essentieel dat de overheid rekening houdt met zowel weloverwogen als intuïtieve onrechtvaardigheidsoordelen. Het is niet altijd gemakkelijk beide typen van elkaar te onderscheiden. Of we geneigd zijn te reageren

vanuit intuïtieve of weloverwogen onrechtvaardigheidsoordelen, is deels afhankelijk van persoonlijke kenmerken, maar kan ook sterk afhangen van de situatie waarin we ons bevinden. Daarnaast kennen we veel mengvormen van onrechtvaardigheidsoordelen. Intuïtieve oordelen kunnen onderbouwd worden met rationele argumenten en bij weloverwogen oordelen kunnen emoties en andere contextuele factoren ook een rol spelen. In beleid lijkt voornamelijk rekening te worden gehouden met burgers met weloverwogen onrechtvaardigheidsoordelen. Hun worden verschillende mogelijkheden voor informatie, inspraak en open discussie geboden. In situaties waarin intuïtieve onrechtvaardigheidsoordelen echter de boventoon voeren, zal meer ingezet moeten worden op de contextuele factoren en sociale context die daarbij een rol spelen. Door in beleid meer gebruik te maken van een mix aan benaderingen en niet alleen te richten op het aanspreken van burgers met weloverwogen onrechtvaardigheidsoordelen, kan met gevoelens van onvrede onder burgers hopelijk op een constructieve manier worden omgegaan.

Literatuur

- Bal, M. & Bos, K. van den (2017a). Fairness. In V. Zeigler-Hill & T.K. Shackelford (Eds), *Encyclopedia of Personality and Individual Differences* (4 p.). New York: Springer.
- Bal, M. & Bos, K. van den (2017b). 'Effects of Lay Beliefs on the Justice Motive'. In C. Zedelius, B. Müller & J. Schooler (Eds). *The Science of Lay Theories* (p. 157-177). New York: Springer.
- Bal, M. & Bos, K. van den (2017c). 'From system acceptance to embracing alternative systems and system rejection: Tipping points in processes of radicalization', *Translational Issues in Psychological Science* 3: 241-253.
- Bal, M. & Bos, K. van den (2017d). 'Over waargenomen onrechtvaardigheid en radicalisering', *Justitiële Verkenningen* 43(3): 31-43.
- Baumert, A., Gollwitzer, M., Staubach, M. & Schmitt, M. (2011). 'Justice sensitivity and the processing of justice-related information', *European Journal of Personality*, 25: 386-397.
- Bodenhausen, G.V. & Peery, D. (2009). 'Social categorization and stereotyping in vivo: The VUCA challenge', *Social and Personality Psychology Compass* 3: 133-151.
- Bos, K. van den (2009). 'Making sense of life: The existential self trying to deal with personal uncertainty', *Psychological Inquiry* 20: 197-217.

- Bos, K. van den (2015). Humans making sense of alarming conditions: Psychological insight into the fair process effect. In R.S. Cropanzano & M.L. Ambrose (red.), *Oxford handbook of justice in work organizations* (p. 403-417). New York: Oxford University Press.
- Bos, K. van den (in druk). *Why people radicalize: How unfairness judgments are used to fuel radical beliefs, extremist behaviors, and terrorism*. New York: Oxford University Press.
- Bos, K., van den Ham, J., Lind, E.A., Simonis, M., Van Essen, W.J. & Rijkema, M. (2008). 'Justice and the human alarm system: The impact of exclamation points and flashing lights on the justice judgment process', *Journal of Experimental Social Psychology* 44: 201-219.
- Chaiken, S. & Trope, Y. (Eds) (1999). *Dual-process theories in social psychology*. Guilford Press.
- Crosby, F. (1976). 'A model of egoistical relative deprivation', *Psychological Review* 83: 85-113.
- Deutsch, M. (1975). 'Equity, equality, and need: What determines which value will be used as the basis of distributive justice?', *Journal of Social Issues* 31:137-149.
- Epstein, S. (1985). 'The implications of cognitive-experiential self-theory for research in social psychology and personality', *Journal for the Theory of Social Behaviour* 15: 283-310.
- Feather, N.T. (2003). 'Distinguishing between deservingness and entitlement: Earned outcomes versus lawful outcomes', *European Journal of Social Psychology* 33: 367-385.
- Finkel, N.J. (2000). 'But it's not fair! Commonsense notions of unfairness', *Psychology, Public Policy, and Law* 7: 898-952.
- Gawronski, B. & Creighton, L.A. (2013). Dual-process theories. In D.E. Carlston (Ed.) *The Oxford handbook of social cognition* (p. 282-312). New York: Oxford University Press.
- Gollwitzer, M., Rothmund, T. & Süßenbach, P. (2013). The Sensitivity to Mean Intentions (SeMI) model: Basic assumptions, recent findings, and potential avenues for future research', *Social and Personality Psychology Compass* 7: 415-426.
- Greene, J.D. & Haidt, J. (2002). 'How (and where) does moral judgment work?', *Trends in Cognitive Sciences* 6: 517-523.
- Greene, J.D., Sommerville, R.B., Nystrom, L.E., Darley, J.M. & Cohen, J.D. (2001). 'An fMRI investigation of emotional engagement in moral judgment', *Science* 293:2105-2108.
- Haidt, J. (2001). 'The emotional dog and its rational tail: A social intuitionist approach to moral judgment', *Psychological Review* 108: 814-834.
- Kahneman, D. (2011). *Thinking, fast and slow*. Macmillan.
- Lind, E.A. & Tyler, T.R. (1988). *The social psychology of procedural justice*. New York: Plenum.
- Runciman, W.G. (1966). *Relative deprivation and social justice: A study of attitudes to social inequality in twentieth-century England*. London: Routledge & Kegan Paul.

- Smith, H., Pettigrew, T.F., Pippin, G. & Bialosiewicz, S. (2012). 'Relative deprivation: A theoretical and meta-analytic critique', *Personality and Social Psychology Review* 16(3): 203-232.
- Stekelenburg, J. van & Klandermans, B. (2013). 'The social psychology of protest', *Current Sociology* 61: 886-905.
- Strack, F. & Deutsch, R. (2004). 'Reflective and impulsive determinants of social behavior', *Personality and Social Psychology Review* 8: 220-247.
- Wijn, R. & Bos, K. van den (2010). 'Toward a better understanding of the justice judgment process: The influence of fair and unfair events on state justice sensitivity', *European Journal of Social Psychology* 40: 1294-1301.
- Zomeran, M. van, Postmes, T. & Spears, R. (2008). 'Toward an integrative social identity model of collective action: A quantitative research synthesis of three socio-psychological perspectives', *Psychological Bulletin* 134: 504-535.