



INZICHT IN DE BOZE BURGER

Een onderzoek naar de bruikbaarheid van de procedurele rechtvaardigheidstheorie om de boosheid van burgers te verklaren

Master Thesis Public Governance

Remco van Dooren

1263554

Master Thesis (660450)

1^e lezer: drs. M. Jansen

2^e lezer: prof. dr. F. Hendriks

Datum: 31 december 2018

Voorwoord

Geachte lezer,

Voor u ligt de masterscriptie *'Inzicht in de boze burger'*. Dit product markeert niet alleen het einde van een jaar wetenschappelijk onderzoek, het markeert ook het einde van de master Public Governance aan Tilburg University.

Ik ben allereerst opgelucht dat ik met het afronden van deze masterscriptie een hectische periode afsluit. De afgelopen maanden waren voor mij fysiek en mentaal erg zwaar. Als strever en perfectionist ben ik tot het gaatje gegaan om een mooie scriptie af te leveren, maar veel langer had ik het niet kunnen volhouden. De scriptie hing als een blok aan mijn been, zeker in combinatie met het gemeenteraadslidmaatschap, nog een andere masterstudie, een bijbaan en vele sociale activiteiten. Met volle overgave heb ik er zelf voor gekozen om steeds meer hooi op mijn vork te nemen, maar achteraf moet ik ook eerlijk toegeven dat dit alles te veel van het goede was.

Tegelijkertijd ben ik enorm trots op het eindproduct. Het was vaak een hele zoek- en denktocht, maar ik ben ervan overtuigd dat ik met deze scriptie een bijdrage lever aan de huidige stand van de wetenschap. Niet alleen heb ik aandacht gegeven aan de zorgen van boze burgers, ook heb ik geprobeerd om hun boosheid academisch te duiden. Ik heb echt alles gegeven om te laten zien wat ik de afgelopen jaren heb geleerd in de bachelor en de master Bestuurskunde aan Tilburg University.

Drie mensen wil ik in het bijzonder bedanken. Allereerst mijn vader en moeder, die mij in deze drukke periode stimuleerden en steunden om koers te houden en mijn scriptie af te ronden. Maar bovenal wil ik mijn universitair docent en scriptiebegeleider Thijs Jansen bedanken, want zonder hem had deze scriptie niet de kwaliteit gehad die ze nu heeft. Ik wil hem allereerst bedanken voor zijn oprechtheid en duidelijkheid. Doordat hij altijd eerlijk was en aangaf wat wel en niet mogelijk was, hebben we op een fijne manier samengewerkt. Daarnaast bedank ik hem voor zijn deskundigheid. Niet alleen omdat hij mij geholpen heeft met het formuleren van een interessante onderzoeksvraag, maar ook omdat hij mij fantastisch begeleidt tijdens het schrijven van de scriptie. Hij deelde veel ideeën en gedachten om mij ertoe te zetten om hierover door te denken en uiteindelijk zelf keuzes te maken. Tevens wil ik hem bedanken voor zijn betrokkenheid, niet alleen met betrekking tot de scriptie, maar zeker ook op persoonlijk en politiek gebied. Met zijn geboden ervaringen en adviezen heb ik meer handvatten gekregen om in de echte wereld aan de slag te gaan.

Ik wens u veel plezier bij het lezen van deze masterscriptie.

Remco van Dooren
Eindhoven, 31 december 2018

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Hoofdstuk 1: Introductie	6
1.1 Probleemstelling	6
1.2 Doelstelling	7
1.3 Onderzoeksvraag	8
1.4 Relevantie	8
1.4.1 Wetenschappelijke relevantie	8
1.4.2 Maatschappelijke relevantie	9
Hoofdstuk 2: Theoretisch kader	10
2.1 Procedurele rechtvaardigheid	10
2.1.1 Rechtvaardigheid en haar vormen	10
2.1.2 Focus op procedurele rechtvaardigheid	11
2.1.3 Criteria van procedurele rechtvaardigheid	13
2.1.4 Bruikbaarheid van procedurele rechtvaardigheidstheorie	30
2.2 De boze burger	32
2.2.1 De boze burger in Duitsland	32
2.2.2 De boze burger in Nederland	33
2.2.3 Neutrale definiëring	37
2.3 Boosheid	41
2.3.1 Definitie	41
2.3.2 Oorzaken van boosheid	42
2.3.3 Vormen van boosheid	43
2.3.4 Boosheid in publieke domein	45
2.4 Relatie tussen procedurele rechtvaardigheid en boosheid	47
Hoofdstuk 3: Methodologie	51
3.1 Onderzoeksstrategie- en methodes	51
3.1.1 Gevalsstudie	51
3.1.2 Bestaand materiaal	54
3.1.3 Semigestructureerde interviews	56
3.1.4 Bijwonen van rechtszaken	57
3.2 Analyse van de data	58
Hoofdstuk 4: Onderzoekresultaten	61
4.1 Casus AZC	61
4.1.1 Beschrijving	61
4.1.2 Procedurele rechtvaardigheidscriteria onderling vergeleken	87
4.1.3 Invloed procedurele rechtvaardigheid op verklaring volledige boosheid	90
4.2 Zwarte Piet	92

4.2.1 Beschrijving.....	92
4.2.2 Procedurele rechtvaardigheidscriteria onderling vergeleken	107
4.2.3 Invloed procedurele rechtvaardigheid op verklaring volledige boosheid	109
Hoofdstuk 5: Conclusie en discussie	111
5.1 Conclusie.....	111
5.2 Discussie	113
5.2.1 Inhoudelijke discussie van resultaten en conclusies	113
5.2.2 Methodologische discussie.....	116
5.2.3 Aanbevelingen voor toekomstig onderzoek.....	118
Literatuurlijst	120
Bijlagen.....	136
I. Analyse-instrumentarium	Error! Bookmark not defined.
II. Onderzochte respondenten	Error! Bookmark not defined.
Casus 'AZC Geldermalsen'	Error! Bookmark not defined.
Casus 'Zwarte Piet'.....	Error! Bookmark not defined.
III. Coderingen verzamelde materiaal	Error! Bookmark not defined.
Casus 'AZC Geldermalsen'	Error! Bookmark not defined.
Casus 'Zwarte Piet'.....	Error! Bookmark not defined.
IV. Gebruikte bronnen.....	Error! Bookmark not defined.
Casus 'AZC Geldermalsen'	Error! Bookmark not defined.
Casus 'Zwarte Piet'.....	Error! Bookmark not defined.

Hoofdstuk 1: Introductie

In dit hoofdstuk wordt de probleemstelling van deze thesis geïntroduceerd. Vervolgens worden de doelstelling en onderzoeksvraag uiteengezet. Tot slot wordt beargumenteerd waarom deze thesis zowel wetenschappelijk als maatschappelijk relevant is.

1.1 Probleemstelling

Bijna de helft van de Nederlandse bevolking vindt dat het de verkeerde kant op gaat met ons land (Den Ridder et al., 2018). Zo maken deze mensen zich zorgen over de verruwing en verloedering van de samenleving, ervaren ze dat fatsoen en respect niet meer van deze tijd zijn en hebben ze het gevoel dat de saamhorigheid tussen mensen is verdwenen (Van Houwelingen, 2011). Een deel van deze groep blijkt niet alleen bezorgd te zijn, maar vooral boos. Deze burgers richten hun onvrede op de politiek, omdat zij het gevoel hebben dat politici hen niet begrijpen en zelfs negeren (Van Houwelingen, 2011). De politici zouden volgens hen onvoldoende de problemen van burgers aanpakken, en meer geïnteresseerd zijn in het behartigen van hun eigen belangen (Bovens & Wille, 2008).

Ondanks dat deze burgers weinig vertrouwen hebben in politici, hebben ze zich niet afgekeerd van de politiek (Van Houwelingen, 2011). Integendeel zelfs, want hun boosheid weerhoudt hen er niet van om politiek betrokken te zijn. Steeds vaker uiten zij hun gevoelens van boosheid in het publieke domein. Dit wordt zichtbaar in bijvoorbeeld stemgedrag, want bij de laatste Tweede Kamerverkiezingen hebben populistische partijen flink gewonnen: de PVV werd verkozen tot de tweede partij van het land en zowel DENK als Forum voor Democratie traden voor het eerst toe tot het nationale parlement (Karré et al., 2017). Maar de boosheid laat zich ook op straat zien, waarbij de grenzen van de democratische rechtsstaat worden opgezocht of zelfs ruim overschreden worden (Zuure & De Lange, 2018). Zo werd bijvoorbeeld stevig gedemonstreerd tegen de komst van asielzoekerscentra in verschillende gemeenten (Zuure & De Lange, 2018) of tegen de situatie in de Oostervaardersplassen (Waling, 2018). Of kijk naar het Zwarte Pietendebat, dat in het begin alleen op internet werd gevoerd, maar waar inmiddels de intochten van Sinterklaas het toneel van confrontaties tussen voor- en tegenstanders is geworden (Karré et al., 2017; Zuure & De Lange, 2018). In al deze voorbeelden is de 'boze burger' aanwezig en het fenomeen lijkt zelfs in opmars te zijn (Witte, 2016; Karré et al., 2017), en al helemaal gezien de recente ontwikkelingen van de gelehesjesbeweging (De Vries & De Graaf, 2018). Niet voor niets staat de 'boze burger' dan ook steeds vaker centraal in de politiek en in de media (Zuure & De Lange, 2018).

Dat de 'boze burger' zich vooral druk maakt over onderwerpen zoals criminaliteit en veiligheid, immigratie en integratie en politiek en bestuur, is reeds onderzocht (Van Houwelingen, 2011). Maar waar nu precies die boosheid vandaan komt, en wat dus hiervan de onderliggende verklaringen zijn, is onduidelijk. De vraag is dan ook waarom deze burgers zo boos zijn, te meer omdat zij daarbij zelfs

bereid zijn de straat op te gaan en fel actie te voeren. Zijn deze burgers bijvoorbeeld boos vanwege een bepaald besluit dat genomen is, of ligt het bijvoorbeeld aan het proces dat hieraan is voorafgegaan en de manier waarop er met hen is omgegaan? Hebben burgers niet hun zegje mogen doen of hebben ze ervaren dat de autoriteit niet eerlijk is geweest?

Een van de vooraanstaande theorieën die boosheid kan verklaren, is de procedurele rechtvaardigheidstheorie (Mikula et al., 1998; Bal & Van den Bos, 2018). Deze theorie stelt dat boosheid kan ontstaan als iemand zich procedureel onrechtvaardig behandeld voelt (Adler & Barnett, 1998). Dat houdt bijvoorbeeld in dat diegene heeft ervaren dat hij/zij geen mening kon geven, dat zijn/haar mening niet serieus is genomen en dat hij/zij niet met beleefdheid is behandeld (Paternoster et al., 1997). Die boosheid kan op haar beurt weer leiden tot protestgedrag en daarmee tot het niet gehoorzamen aan de autoriteiten (Van Zomeren et al., 2004). Tot op heden is de procedurele rechtvaardigheidstheorie in verschillende domeinen van toepassing gebleken (Tyler & Caine, 1981; Folger & Greenberg, 1985; Friele et al., 1999; Sluijs et al., 2004; Beijersbergen, 2014). Het is echter onduidelijk of deze theorie ook een verklarende rol heeft in het domein van de boze burger, die zich druk maakt over politiek-maatschappelijke onderwerpen. Dit 'kennisprobleem' over de boze burger vormt dan ook de aanleiding van dit onderzoek.

1.2 Doelstelling

In deze thesis staat de boosheid van burgers over politiek-maatschappelijk onderwerpen in twee casussen centraal. De ene gevalstudie gaat over discussie over de voorgestelde komst van een asielzoekerscentrum in Geldermalsen in 2016; de andere gevalstudie betreft de blokkade van A7 nabij Joure in 2017 om daarmee de demonstratie van actievoerders tegen Zwarte Piet tijdens de landelijke intocht van Sinterklaas te voorkomen.

Het doel van deze scriptie is om te verkennen in hoeverre de procedurele rechtvaardigheidstheorie bruikbaar is om de boosheid van deze burgers te verklaren. Daarbij wordt bekeken of bepaalde criteria van de procedurele rechtvaardigheidstheorie hierin een prominente(re) rol spelen.

Van belang is om te benadrukken dat in deze scriptie niet wordt beoordeeld in hoeverre de getoonde boosheid gerechtvaardigd is. Ook wordt er geen uitspraak gedaan over de kwaliteit van de door boze burgers gebruikte argumenten. Het gaat er in dit onderzoek namelijk om wat burgers zelf ervaren en hoe zij naar bepaalde zaken kijken en hierover denken. Als voor een burger iets onrechtvaardig is, dan wordt dat zo aangenomen. Het is dan ook mijn taak als masterstudent om deze percepties zo volledig mogelijk op te schrijven.

1.3 Onderzoeksvraag

Voortvloeiend vanuit de probleemstelling en de doelstelling luidt de onderzoeksvraag van deze thesis als volgt:

- *In hoeverre is de procedurele rechtvaardigheidstheorie bruikbaar om de boosheid van burgers te verklaren?*

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden, worden in dit onderzoek de twee genoemde gevalsstudies onderzocht. Deze gevalsstudies zijn voorbeelden waarin boze burgers zich hebben gemanifesteerd (Zuure & De Lange, 2018). In elke studie wordt verkend in hoeverre de procedurele rechtvaardigheidstheorie bruikbaar is om de boosheid van deze burgers te verklaren. De deelvragen zijn:

- *In hoeverre is de procedurele rechtvaardigheidstheorie bruikbaar om de boosheid van burgers tijdens het debat over de komst van een asielzoekerscentrum in Geldermalsen te verklaren?*
- *In hoeverre is de procedurele rechtvaardigheidstheorie bruikbaar om de boosheid van burgers tijdens de blokkade tegen tegenstanders van Zwarte Piet in Joure te verklaren?*

1.4 Relevantie

In deze paragraaf wordt beargumenteerd waarom deze thesis zowel wetenschappelijk als maatschappelijk relevant is.

1.4.1 Wetenschappelijke relevantie

Dit onderzoek is in meerdere opzichten wetenschappelijk relevant. Ten eerste ontbreekt er in de huidige wetenschappelijke literatuur een duidelijke definitie van de 'boze burger', ofschoon meerdere auteurs een bijdrage hebben geleverd aan de theorievorming over dit fenomeen (Verhoeven, 2009; Van Houwelingen, 2011; Bellaart et al., 2016; Witte, 2016). Deze thesis poogt dan ook op een heldere manier het fenomeen uiteen te zetten door een definitie te filteren uit actuele discourses en bestaande bijdragen van wetenschappers.

Een tweede reden is dat het een nieuw te onderzoeken domein betreft. Na zijn oorsprong in het juridische domein, is de procedurele rechtvaardigheidstheorie vervolgens in verschillende domeinen toegepast om de boosheid van mensen te verklaren (Tyler & Caine, 1981; Folger & Greenberg, 1985; Friele et al., 1999; Sluijs et al., 2004; Beijersbergen, 2014). Het is echter nog niet onderzocht of de procedurele rechtvaardigheidstheorie de boosheid van de 'boze burger', die zich in het publieke domein uit over politiek-maatschappelijke onderwerpen, kan verklaren. Er wordt in deze thesis dus een nieuw onderzoeksveld aangeboord, waardoor de bruikbaarheid van de procedurele rechtvaardigheidstheorie breder wordt verkend.

Ten derde is uit vooronderzoek naar de toepassing van de procedurele rechtvaardigheidstheorie ook een aantal witte vlekken en puzzels waargenomen. Procedurele rechtvaardigheid wordt tot op heden door academici gemeten door respondenten een vragenlijst voor te leggen (Colquitt, 2001). De geoperationaliseerde vragen (en daarmee de verschillende criteria van procedurele rechtvaardigheid) zijn echter soms abstract, onduidelijk en summier beschreven. De vragen zijn daarnaast erg algemeen, waardoor ze geen rekening houden met de specifieke kenmerken van een bepaald te onderzoeken domein. Deze scriptie probeert deze onduidelijkheden weg te nemen, door criteria van procedurele rechtvaardigheid zo te operationaliseren dat ze meetbaar en onderscheidend zijn en betrekking hebben op het domein van de boze burger. Deze operationalisaties zullen worden verwerkt in een analyse-instrumentarium, waarmee geanalyseerd kan worden of een uitspraak van een boze burger overeenkomt met de aantasting van een criterium van procedurele rechtvaardigheid. Ervaren procedurele (on)rechtvaardigheid zou daarbij dus niet alleen via vragenlijsten moeten worden achterhaald, maar voortaan ook op basis van uitingen die bijvoorbeeld via krantenartikelen, social media of videobeelden zijn verzameld. Daarmee is deze scriptie ook vernieuwend en maakt het de procedurele rechtvaardigheidstheorie meer toepasbaar.

1.4.2 Maatschappelijke relevantie

Naast de wetenschappelijke relevantie is deze thesis ook maatschappelijk relevant. Er wordt in het politieke debat en in de media veel gesproken over 'de boze burger'. Deze burger laat namelijk steeds vaker van zich horen in het publieke domein rondom een verscheidenheid aan onderwerpen. Politici en bestuurders worstelen echter met de vraag hoe om te gaan met deze boze burgers, en vooral hoe het te voorkomen is dat burgers zo boos worden (Aharouay & Huygen, 2018). Deze thesis probeert aan die vragen een bijdrage te leveren, door te verkennen of de pijnpunten van burgers – de redenen waarom deze burgers boos zijn geworden – te verklaren zijn met de verschillende criteria van de procedurele rechtvaardigheidstheorie. Er wordt in dit onderzoek bekeken of en zo ja welke criteria van procedurele rechtvaardigheid bijdragen aan boosheid, en welke niet. Met het antwoord hierop pogen we meer inzicht te krijgen in de boosheid van de burger. Als we immers te weten komen waarom burgers boos worden, kunnen gezagsdragers vervolgens hierop acteren door maatregelen te nemen om de boosheid om te buigen naar begrip en acceptatie van besluiten. In het geval van procedurele rechtvaardigheid, zou dit betekenen dat de aandacht van bestuurders en politici daarmee ook gevestigd wordt op de manier waarop besluiten tot stand komen (en daarmee dus ook op het contact tussen de burger en de autoriteiten), in plaats van alleen op de rechtvaardigheid van een uitkomst. De resultaten van deze thesis kunnen daarmee enerzijds een oplossing zijn voor het voorkomen van (nog meer) 'boze burgers', en anderzijds kunnen politici en bestuurders de resultaten benutten voor hun missie om het vertrouwen van burgers in de politiek te herstellen en te verbeteren.

Hoofdstuk 2: Theoretisch kader

Voordat er een antwoord kan worden gegeven op de hoofdvraag van dit onderzoek is het van belang om de begrippen uit de onderzoeksvraag te conceptualiseren en te operationaliseren. Dat gebeurt in dit hoofdstuk.

2.1 Procedurele rechtvaardigheid

In deze paragraaf wordt het concept van rechtvaardigheid geïntroduceerd. Na een definiëring van het begrip wordt de focus gelegd op procedurele rechtvaardigheid, dat centraal staat in deze thesis. Criteria van procedurele rechtvaardigheid worden vervolgens geconceptualiseerd en geoperationaliseerd om ze meetbaar te maken voor dit onderzoek. Tot slot wordt nader ingegaan op welke manieren de procedurele rechtvaardigheidstheorie bruikbaar zou zijn om de boosheid van burgers te verklaren.

2.1.1 Rechtvaardigheid en haar vormen

Al eeuwenlang houden filosofen zich bezig met de vraag wat 'rechtvaardigheid' precies betekent (Rusman, 2014). Ook burgers wijzen in discussies vaak naar hun 'rechtvaardigheidsgevoel' zonder dat we precies weten wat dat nou inhoudt. In abstractie gaat rechtvaardigheid over een gevoel hoe iemand tegenover een bepaalde situatie of keuze staat (Brenninkmeijer, 2011; Nauta, 2011). Het gaat over de juistheid van een situatie, of deze goed of slecht is (Bal & Van den Bos, 2018). Tot zover de definitie waar de wetenschap het over eens is, want er is vervolgens grote discussie over wanneer iets 'juist' is. Dit hangt namelijk af van de interpretatie van de situatie (Bal & Van den Bos, 2018). Wat de een normaal vindt, kan voor de ander als onrecht aanvoelen. Het gaat hier om wat gepercipieerd wordt; om ervaren rechtvaardigheid. Rechtvaardigheidsopvattingen kunnen dan ook haaks staan op hoe het werkelijk is geregeld. Zo kan iemand vinden dat een ander iets verdient, terwijl hij er feitelijk geen recht op heeft (Feather, 2003). Anderzijds kan het ook zo zijn dat iemand wel ergens recht op heeft, maar het volgens anderen niet zou horen te verdienen (Feather, 2003). Onrechtvaardigheidsoordelen kunnen overigens niet alleen verschillen tussen personen, ook kunnen individuen verschillen in wat zij rechtvaardig vinden in verschillende situaties (Deutsch, 1975). Zo kunnen mensen het rechtvaardig vinden om op het ene moment iedereen in een proces op dezelfde manier te behandelen en alle stemmen te horen, terwijl het op het andere moment juist weer rechtvaardig is om alleen bepaalde mensen te laten participeren (Bal & Van den Bos, 2018).

(On)rechtvaardigheidsoordelen komen tot stand na een proces van sociale vergelijking (Runciman, 1966; Smith et al., 2012). Dit betekent dat burgers zichzelf vergelijken met relevante andere(n), bijvoorbeeld een specifiek persoon of een groep (De Lange & Zuure, 2018). Ze ervaren dan dat de 'wij'-groep in een bepaalde situatie onrechtvaardig wordt behandeld ten opzichte van de 'zij'-groep (Bal & Van den Bos, 2018). Het gaat hier bijvoorbeeld om een vergelijking tussen autochtonen en

allochtonen, laagopgeleiden en hoogopgeleiden of heteroseksuelen en homoseksuelen (Bal & Van den Bos, 2018). Als een bepaalde groep het gevoel heeft dat zij op een onrechtvaardige manier benadeeld wordt ten opzichte van een andere groep ontstaat het gevoel van relatieve deprivatie (Crosby, 1976).

(On)rechtvaardigheidsoordelen worden voornamelijk beïnvloed door twee vormen van rechtvaardigheid, namelijk distributieve en procedurele rechtvaardigheid. Distributieve rechtvaardigheid heeft betrekking op de waargenomen rechtvaardigheid van een bepaald besluit, vaak hoe goederen en diensten zijn verdeeld (Van den Bos, 2009; Bal & Van den Bos, 2018). Voor de een kan het besluit rechtvaardig zijn als mensen worden beloond op basis van hun input (Bal & Van den Bos, 2018). Dit principe van billijkheid ('equity') stelt dat mensen die hetzelfde werk doen evenveel horen te verdienen. Voor een ander is een uitkomst juist rechtvaardig als voldaan is aan het principe van gelijkheid ('equality'), dat stelt dat uitkomsten over iedereen gelijk moeten worden verdeeld, zonder te kijken naar de input die iemand heeft geleverd (Bal & Van den Bos, 2018). Ten derde kan een besluit als rechtvaardig worden beschouwd als goederen worden toebedeeld aan diegenen die het het meest nodig hebben, zonder dat daar een tegenprestatie tegenover staat (Bal & Van den Bos, 2018). Dan wordt rechtvaardigheid beoordeeld met het principe van noodzaak ('need').

De andere vorm van rechtvaardigheid is procedurele rechtvaardigheid. Hier draait het niet om de uitkomsten, maar om de rechtvaardigheid van het proces dat tot een bepaalde uitkomst heeft geleid (Greenberg & Tyler, 1987; Bal & Van den Bos, 2018). Het gaat hier over de ervaren rechtvaardigheid van de manier waarop ("*means*") een besluit is genomen (Greenberg & Tyler, 1987). Bij distributieve rechtvaardigheid gaat het juist over de ervaren rechtvaardigheid van de besluiten ("*the ends resulting from those means*") (Greenberg & Tyler, 1987). Terwijl het distributieve perspectief zich focust op de rechtvaardigheid van een uitkomst, wordt vanuit het procedurele perspectief juist gekeken naar de rechtvaardigheid van het proces daarnaartoe.

Omdat procedurele rechtvaardigheid centraal staat in deze thesis, wordt deze vorm van rechtvaardigheid hieronder breed uiteengezet. Ook wordt gekeken naar verschillende criteria die de perceptie van procedurele rechtvaardigheid kunnen beïnvloeden.

2.1.2 Focus op procedurele rechtvaardigheid

De pioniers op het gebied van procedurele rechtvaardigheid zijn Thibaut en Walker. Toen zij in 1975 onderzoek deden naar burgerlijke geschillen, kwamen zij erachter dat burgers zich niet alleen interesseren in de uitkomst van een geschil, maar vooral ook in het proces dat daaraan voorafgaat (Wemmers et al., 1995). Hun onderzoek toonde allereerst aan dat burgers een grotere voorkeur bleken te hebben voor een proces waarin zij een vorm van inspraak hadden, dan voor een proces zonder inspraak (Wemmers et al., 1995). Een procedure met inspraak bleek rechtvaardiger te zijn dan een

procedure zonder inspraak. Maar bovenal kwamen zij tot de interessante bevinding dat burgers meer tevreden zijn met een beslissing wanneer zij betrokken zijn bij het besluitvormingsproces, ongeacht de uitkomst van een geschil (Wemmers et al., 1995). Anders geformuleerd: burgers die zich rechtvaardiger behandeld voelen zijn meer tevreden met een uitkomst van een geschil dan burgers die niet rechtvaardig worden behandeld. Zo wordt een negatieve uitkomst dus aangenamer gevonden als er sprake is van een rechtvaardige procedure (Wemmers et. al, 1995). Thibaut en Walker (1975) concludeerden daardoor dat de perceptie over de rechtvaardigheid van een procedure invloed heeft op de tevredenheid met de uiteindelijke uitkomst. Dit laat zien dat niet alleen de uitkomst zelf, maar ook hoe een bepaalde uitkomst wordt bereikt, meespeelt bij het uiteindelijke oordeel over rechtvaardigheid.

Na Thibaut en Walker leverde ook Leventhal (1976) een belangrijke bijdrage aan de ontwikkeling van de theorie. Hij begon zijn paper met het delen van een eigen ervaring. Als lid van een onderzoeksteam beoordeelde hij verzoeken van faculteitsleden die om financiële middelen verzochten voor het uitvoeren van onderzoeken. Toen een verzoek was afgewezen, nam een faculteitslid contact met hem op om zijn onvrede te uiten. Leventhal (1976) reageerde hierop door uitgebreid het gevoerde proces te beschrijven alsmede door in te gaan op de afwegingen van het voorstel. Het resulteerde er vervolgens in dat het faculteitslid meer tevreden was en de uitkomst kon accepteren. Met dit voorbeeld liet Leventhal (1976) zien dat er verschillende gebeurtenissen en processen plaatsvinden voorafgaand aan een uiteindelijke beslissing. Zo moeten besluitvormers worden geselecteerd en moet er beslist worden op welke manier een besluit wordt genomen (Leventhal, 1976). Hij stelde daarnaast dat een burger de rechtvaardigheid van deze procedures direct evalueert en dat dit oordeel effect heeft op de uiteindelijke beoordeling over de rechtvaardigheid van de uitkomst (Leventhal, 1976). Daardoor werden de resultaten van het onderzoek van Thibaut en Walker herbevestigd.

De Amerikaan Tom Tyler heeft vervolgens de wetenschappelijke literatuur over procedurele rechtvaardigheid verder verstevigd. Hij stelt dat procedurele rechtvaardigheid gaat over de ervaren eerlijkheid van de procedures tijdens het besluitvormingsproces en over de ervaren behandeling die een burger krijgt van een besluitvormer (Murphy & Tyler, 2008). Met andere woorden, procedurele rechtvaardigheid gaat over hoe burgers zich behandeld en bejegend voelen door de autoriteiten en hun werknemers (Van den Bos & Van der Velden, 2013).

De bevindingen van Thibault en Walker, Leventhal en Tyler zijn ook in vervolgonderzoeken in andere domeinen breed bevestigd. Hoewel de procedurele rechtvaardigheidstheorie oorspronkelijk werd gebruikt in studies over gerechtelijke procedures, werd de theorie daarna ook toegepast in niet-juridische omgevingen, zoals bijvoorbeeld in organisaties (Folger & Greenberg, 1985; Greenberg, 1987;

Greenberg & Folger, 1983; Sheppard & Lewicki, 1987; Sheppard, Lewicki, & Minton, 1992) en in het onderwijs (Tyler & Caine, 1981). In Nederland richtten de onderzoeken over procedurele rechtvaardigheid zich naast het juridische domein (zoals Schuyt et al., 1978; Prisma, 2002; Van der Linden, 2008, 2010; Eshuis, 2009; Van Velthoven & Klein Haarhuis, 2010) ook op ziekenhuizen (Friele et al., 1999; Sluijs et al., 2004) en gevangenissen (Beijersbergen, 2014).

Uit de onderzoeken in de diverse contexten blijkt daarnaast dat wanneer burgers rechtvaardig behandeld worden, zij eerder de beslissingen van autoriteiten opvolgen (Lind & Tyler, 1988; Tyler, 1990; Tyler & Huo, 2002). Met andere woorden, burgers kunnen zelfs uitkomsten accepteren die ze op voorhand eigenlijk niet hadden gewenst, maar vanwege het gevoerde rechtvaardige proces toch als legitiem beschouwen. Wanneer burgers echter ervaren dat zij onrechtvaardig behandeld worden, kan dit resulteren in het verlies van vertrouwen in instituties (Tyler & Huo, 2002) en het ontstaan van maatschappelijk protest (Klandermans, 1997). Dit impliceert dat de ervaren procedurele rechtvaardigheid een grote invloed heeft op de legitimiteit van het handelen van autoriteiten, en daarmee ook de aanvaarding van besluiten (Tyler & Huo, 2002). Deze bevinding wordt in paragraaf 2.1.4 verder verdiept.

2.1.3 Criteria van procedurele rechtvaardigheid

In de loop der jaren hebben verschillende wetenschappers onderzocht wat een procedure rechtvaardig maakt. Thibaut & Walker (1975) kwamen tot de criteria van proces- en besluitcontrole, terwijl Leventhal (1976) zes andere criteria onderscheidde: consistentie, onpartijdigheid, nauwkeurigheid, corrigeerbaarheid, vertegenwoordiging en ethiek. Tyler (1988) heeft deze verschillende criteria vergeleken om zo een eenduidig kader te ontwikkelen van de criteria van procedurele rechtvaardigheid. Hoewel de meeste criteria van Thibaut & Walker en Leventhal van elkaar verschilden, vond Tyler (1988) wel een overeenkomst tussen de criteria van proces- en besluitcontrole en vertegenwoordiging. Later is door Tyler (1989) nog voorgesteld om nieuwe criteria van procedurele rechtvaardigheid toe te voegen, zoals neutraliteit ('neutrality'), vertrouwen ('trust') en positie ('status'). Lind (1995) incorporeerde deze concepten in zijn model en noemde ze neutraliteit ('neutrality'), welwillendheid ('benevolence') en statusherkenning ('status recognition'). Desalniettemin beargumenteerde Colquitt (2001) later dat deze criteria al verwerkt waren in de bestaande criteria van procedurele rechtvaardigheid of dat ze onder een ander type rechtvaardigheid vielen. Zo valt het criterium van neutraliteit onder onpartijdigheid en overlapt welwillendheid met zowel de criteria van procescontrole als ethiek (Colquitt, 2001). Colquitt (2001) stelde verder dat positie en statusherkenning overeenkomen met interactionele rechtvaardigheid, hoewel deze ook samen kunnen hangen met het ethiekcriterium. Samengevat leidt bovenstaande tot een gecombineerde set van zeven criteria die het hele facet van procedurele rechtvaardigheid bestrijken,

namelijk: procescontrole, besluitcontrole, consistentie, onpartijdigheid, nauwkeurigheid, corrigeerbaarheid en ethiek.

Een individu kan bij de beoordeling van een procedure deze criteria selectief toepassen en op verschillende momenten het belang van een bepaald criterium vooropzetten (Leventhal, 1976). De relevantie van een criterium verschilt dus per casus. Zo kan in het ene geval het rechtvaardigheidsoordeel van een procedure worden bepaald door één bepaald criterium, terwijl in een ander geval meerdere criteria relevant kunnen zijn voor het procedurele rechtvaardigheidsoordeel (Leventhal, 1976). De invloed van een criterium op het rechtvaardigheidsoordeel kan daarnaast per persoon verschillen. Als een criterium een grotere impact op het procedurele rechtvaardigheidsoordeel heeft dan een ander criterium, is er een verschil in weging van de invloed van criteria (Leventhal, 1976). Afhankelijk van de omstandigheden wordt in een bepaalde situatie bijvoorbeeld meer waarde gehecht aan het criterium van procescontrole dan aan het criterium van consistentie (Tyler, 1988). Kortom, het relatieve gewicht van procedurele rechtvaardigheidscriteria verschilt dus per situatie en per persoon (Leventhal, 1976).

Tot dusver zijn oordelen over procedurele rechtvaardigheid steeds gemeten aan de hand van vragenlijsten, gebaseerd op de gehanteerde criteria van procedurele rechtvaardigheid (Thibaut & Walker, 1975; Leventhal, 1976; Tyler, 1988). Colquitt (2001) combineerde de vragen en ontwikkelde vervolgens een nieuwe vragenlijst die de mate van (procedurele) rechtvaardigheid meet in organisaties. Het meetinstrument zou bovendien ook in andere domeinen gebruikt kunnen worden (Colquitt, 2001). Om te beoordelen of aan een bepaald criterium is voldaan of dat het juist is geschonden, heeft Colquitt (2001) per criterium een vraag opgesteld. Deze vragen zijn ook in meerdere onderzoeken gebruikt en daarnaast is aangegeven dat het meetinstrument meet wat het zegt te meten (Colquitt, 2001; Colquitt & Shaw, 2005; Kernan & Hanges, 2002). Daarmee lijkt dit meetinstrument ook gehanteerd te kunnen worden in dit onderzoek. Toch moet er een aantal kanttekeningen worden geplaatst. Sommige vragen zijn namelijk abstract en onduidelijk geformuleerd. Zo wordt bijvoorbeeld aan respondenten gevraagd of de procedure de 'ethische en morele standaarden' respecteert, zonder daarbij in te gaan op wat die standaarden nu precies zijn. Het is daarnaast niet duidelijk wat een procedure zonder vooroordelen inhoudt. Wat verder opvalt is dat, met uitzondering van proces- en besluitcontrole, criteria summier worden geconceptualiseerd. Wat er dus met bepaalde criteria wordt bedoeld, is in een aantal gevallen dus helemaal niet helder. De opgestelde vragen houden daarnaast geen rekening met de specifieke kenmerken van het te onderzoeken domein. In dit geval zou het meetinstrument dan ook aangescherpt moeten worden aan het publieke domein waarin de boze burger zich manifesteert. Bovendien is het meetinstrument van Colquitt (2001) beperkt, omdat het alleen procedurele rechtvaardigheidsoordelen meet aan de hand van een vragenlijst. Om procedurele

rechtvaardigheidsoordelen te analyseren in bestaand materiaal, zoals krantenartikelen of berichten op social media, moeten de criteria dus verder geoperationaliseerd worden.

Derhalve moet een nieuw analyse-instrumentarium worden ontwikkeld dat enerzijds de criteria van procedurele rechtvaardigheid op een heldere manier uiteenzet en toetsbaar maakt, en anderzijds rekening houdt met het domein dat in dit onderzoek centraal staat. Om dit nauwkeurig te doen, wordt hieronder per subparagraaf elk criterium van procedurele rechtvaardigheid eerst geconceptualiseerd en vervolgens geoperationaliseerd. Daarbij wordt gebruik gemaakt van eerdere bijdragen van wetenschappers op het gebied van procedurele rechtvaardigheid, maar ook van de Nationale Ombudsman die veel onderzoek heeft gedaan naar de behandeling en bejegening van burgers. Verderop zal blijken dat de door de Nationale Ombudsman gemaakte Behoorlijkheidswijzer, waarin vereisten worden genoemd hoe de overheid zich behoorlijk hoort te gedragen, grote overeenkomsten vertoont met de criteria van procedurele rechtvaardigheid. In de conceptualisatie wordt het criterium ingeleid door het geven van een definitie. Om tijdens het empirische onderzoek te kunnen vaststellen of een criterium van procedurele rechtvaardigheid geschonden is, is het van belang dat het criterium in concrete, meetbare termen uiteen wordt gezet. Dit gebeurt in de operationalisatie.

2.1.3.1 Procescontrole

Conceptualisatie:

Het criterium van procescontrole verwijst naar de mogelijkheid van een persoon om zijn of haar mening te geven voordat er een beslissing wordt genomen (Tyler, 1988). Een procedure wordt als rechtvaardig beschouwd wanneer een persoon de kans heeft gekregen om zijn of haar standpunten en argumenten over het voetlicht te brengen voordat een besluit is genomen (Lind et al., 1990; Colquitt, 2001). Mensen voelen zich procedureel rechtvaardig behandeld als zij kunnen participeren en opmerkingen kunnen maken over wat er gedaan moet worden (Tyler, 2000). Van autoriteiten wordt verwacht dat zij op een actieve manier burgers in staat stellen om hun standpunten naar voren te brengen (Brenninkmeijer, 2009). Dit criterium correleert verder met het vertegenwoordigingscriterium van Leventhal (1976), die stelt dat alle zorgen, waarden en interesses van belanghebbende delen van de samenleving vertegenwoordigd dienen te worden in het proces dat uiteindelijk leidt tot een verdeling van middelen. Wie precies als belanghebbende wordt beschouwd, kan op meerdere manieren worden uitgelegd. De Algemene wet bestuursrecht stelt in artikel 1:2 dat een belanghebbende een persoon is die rechtstreeks bij (de voorbereiding van) een besluit is betrokken. Deze definitie is ook van toepassing op het instellen van bezwaar en/of beroep tegen een bepaald besluit. Voordat een beslissing wordt genomen dienen deze belanghebbenden gehoord te worden (Brenninkmeijer, 2009). Het laten horen van een mening wordt in dit geval beschouwd als een recht. Middels de wet zijn rechten aan een persoon toegekend. Een autoriteit kan daarnaast beslissen

om de definitie van belanghebbenden te verruimen en ook anderen de gelegenheid bieden om deel te nemen aan een procedure (Brenninkmeijer, 2009). Dit zorgt ervoor dat ook andere geluiden worden gehoord en worden betrokken bij participatie (Brenninkmeijer, 2009). Er kan dus een grotere groep van inspraakgerechtigden zijn dan van beroepsgerechtigden (Brenninkmeijer, 2009). In plaats van een 'recht' kan deze verruiming meer beschouwd worden als een gunst. Hoewel autoriteiten niet verplicht zijn om de burger de mogelijkheid te geven zijn/haar mening te verkondigen, geven ze hem/haar toch de ruimte. Hierachter zit de gedachte dat wanneer een besluit consequenties heeft voor een persoon, hij/zij actief moet worden betrokken in de besluitvorming (Nationale Ombudsman, 2016a).

Binnen het politiek-maatschappelijke domein is procescontrole als concept niet direct terug te vinden, maar de kenmerken van dit criterium zijn hier zeker aanwezig. Vaak wordt procescontrole vergeleken met 'voice' (Tyler et al., 1985). 'Voice' wordt binnen deze context beschreven als de poging om beleid te veranderen (Hirschman, 1970). De 'voice' kan op verscheidene manieren worden geuit, bijvoorbeeld door verschillende vormen van protest (Hirschman, 1970). Het hebben van een stem wordt beschouwd als een basisfunctie van een politiek systeem (Hirschman, 1970). In een democratie is de gekozen volksvertegenwoordiging een verzameling van wensen en meningen die in de samenleving gehoord worden (Rasinski, 1988). Alle geluiden van burgers dienen dus vertegenwoordigd te worden wanneer publieke besluiten worden genomen. Dit komt overeen met het vertegenwoordigingscriterium van Leventhal (1976). Een andere belangrijke democratische waarde is dat elk individu een gelijke mogelijkheid moet hebben (ten opzichte van andere burgers) om zijn of haar mening kenbaar te maken (Rasinski, 1988). Binnen een besluitvormingsproces veronderstelt dit enerzijds dat een burger de mogelijkheid moet krijgen om zijn gevoelens en opvattingen over te brengen middels zijn 'voice' om bijvoorbeeld onvrede te uiten of zijn of haar mening over het voetlicht te brengen (Hirschman, 1970). Anderzijds betekent het dat de mogelijkheid voor alle burgers gelijk dient te zijn. Waar inbreng in het proces vooral verwijst naar procescontrole, verwijst de gelijke behandeling naar het consistentiecriterium, dat stelt dat niemand een voordeel ten opzichte van een ander mag hebben (Paternoster et al., 1997).

Operationalisatie:

Tyler (1988) meet procescontrole door aan burgers te vragen hoeveel ruimte zij hebben gehad om hun mening te uiten voordat een besluit door de autoriteit werd genomen. Deze vraag zou echter kunnen impliceren dat ervan uit wordt gegaan dat er ruimte bestond om een mening kenbaar te maken, terwijl dit niet vanzelfsprekend is. De operationalisatie van Tyler vergt daarom een aanpassing. Het criterium van procescontrole verwijst voornamelijk naar het hebben van inspraak. De burger krijgt dan vooral een raadplegende rol en mag in dit participatieproces zijn mening laten horen, maar het is aan de autoriteiten om hier iets mee te doen (Block et al., 2010). Het betrekken van burgers bij een besluit

dat consequenties voor hen heeft, betekent concreet dat zij dus de mogelijkheid hebben om hun standpunt over te brengen voordat het besluit genomen wordt (Nationale Ombudsman, 2018).

In *Tabel 1* is het criterium van procescontrole geoperationaliseerd.

Criterion van procescontrole

De burger heeft de mogelijkheid om zijn of haar mening te geven in aanloop naar het besluit van de autoriteit.

Tabel 1: Operationalisatie van het criterium van procescontrole

2.1.3.2 Besluitcontrole

Conceptualisatie:

Besluitcontrole wordt gedefinieerd als de mate waarin een persoon invloed heeft op de besluiten die door autoriteiten worden genomen (Tyler, 1988). Een procedure wordt als rechtvaardig beschouwd als tijdens de procedure een persoon de mogelijkheid wordt gegeven om de uitkomst te beïnvloeden (Colquitt, 2001). In de praktijk betekent het hebben van invloed dat een persoon beslissingsmogelijkheden kan selecteren of er zelfs een veto op heeft (Earley & Lind, 1987). Hij/zij bepaalt (mede) welk besluit wordt genomen. Besluitcontrole wordt dan ook vaak vermeld als het hebben van een 'choice'; een persoon heeft de keuze welk besluit wordt genomen. De keuze voor een bepaald besluit hoeft overigens niet altijd tot een positieve uitkomst te leiden. Desalniettemin kan het hebben van een keuze ervoor zorgen dat mensen zich rechtvaardig behandeld voelen (Cropanzano & Folger, 1989; Lind et al., 1990).

Binnen het politieke domein in Nederland hebben burgers, los van verkiezingen, bijna geen mogelijkheid om een keuze te maken tussen beslissingen. Zij zijn niet diegene die een beslissende rol hebben, maar hebben via het systeem van de representatieve democratie hun stem opgedragen aan volksvertegenwoordigers, die op hun beurt de stem binnen het systeem moeten verkondigen. Desalniettemin kan dit criterium ook beschouwd worden als een vereiste om de inbreng van burgers zichtbaar mee te nemen in het uiteindelijke besluit. Hierbij wordt verondersteld dat autoriteiten geïnteresseerd zijn in de standpunten en belangen van burgers en deze proberen te begrijpen (Brenninkmeijer, 2009). Als autoriteiten gemotiveerd aangeven op welke wijze zij de inbreng van burgers in de besluitvorming hebben meewogen (Brenninkmeijer, 2009), is duidelijk dat er naar de inspraak is geluisterd en kan bekeken worden hoe veel invloed dit heeft gehad.

Net als het criterium van procescontrole correleert ook het criterium van besluitcontrole met het vertegenwoordigingscriterium van Leventhal (1976), namelijk dat belanghebbenden invloed zouden moeten hebben op het besluitvormingsproces. Zowel procescontrole als besluitcontrole zorgen ervoor dat burgers het gevoel hebben dat zij volledig én gewaardeerd onderdeel zijn van een groep

(Paternoster et al., 1997). Wanneer mensen op deze manier worden behandeld, zullen zij eerder geneigd zijn om een beslissing te steunen en te volgen (Paternoster et al., 1997).

Procescontrole en besluitcontrole worden overigens in de literatuur niet altijd consequent van elkaar onderscheiden (Tyler et al., 1985), terwijl deze twee concepten daadwerkelijk van elkaar verschillen. Er is sprake van procescontrole als er een mogelijkheid voor burgers bestaat om een mening te uiten (Tyler et al., 1985). Het criterium van besluitcontrole gaat verder: het veronderstelt niet alleen dat er een mogelijkheid is om een mening kenbaar te maken, maar juist dat men ook daadwerkelijk ervaart dat die mening serieus is gehoord en wordt afgewogen door de autoriteiten. Daarmee kan gesteld worden dat besluitcontrole een vorm van procescontrole in zich heeft, omdat een burger geen invloed kan hebben als hij/zij niet in staat is geweest om gevoelens en opvattingen te delen.

Operationalisatie:

Het criterium van besluitcontrole wordt door Tyler (1988) gemeten aan de hand van de vraag hoeveel invloed burgers ervaren te hebben op de besluiten die door autoriteiten werden genomen. In de conceptualisatie is aangegeven dat besluitcontrole van burgers hier meer gaat over het door de autoriteiten meewegen van de inbreng van burgers in het uiteindelijke besluit dan over de volledige controle van burgers over beslissingen. Het laatste is in het systeem van de representatieve democratie simpelweg niet mogelijk. Dit criterium benadrukt dus vooral dat de inspraak geen rituele dans moet zijn (Brenninkmeijer, 2009). Concreet betekent dit dat inspraak alleen serieus genomen kan worden als er nog geen besluit op politiek-bestuurlijk niveau is genomen (Brenninkmeijer, 2009). Is er wel een besluit genomen, dan is er geen daadwerkelijke ruimte voor inspraak. Dit formele vereiste betekent echter nog niet dat er altijd geluisterd wordt naar de inbreng van burgers, wat het criterium van besluitcontrole wel veronderstelt. Dat is dan ook de tweede vereiste. De autoriteiten moeten een open oor voor de burger hebben en dienen daadwerkelijk geïnteresseerd te zijn in datgene wat burgers belangrijk vinden (Nationale Ombudsman, 2016c). De autoriteiten dienen hiervoor te luisteren naar wat de burger zegt en niet zegt (Nationale Ombudsman, 2016c). In de praktijk betekent dit dat autoriteiten (op een begrijpelijke manier) inhoudelijk reageren op de aangedragen argumenten van burgers (Nationale Ombudsman, 2017b). Wanneer burgers de mogelijkheid wordt geboden om te participeren, wordt bij hen namelijk de verwachting gewekt dat hun inbreng wordt meegewogen (Brenninkmeijer, 2009). In aanloop naar een besluit vindt de Nationale Ombudsman (2018) dat alle visies moeten worden betrokken bij de besluitvorming, zodat iedereen het gevoel heeft daadwerkelijk gehoord te worden. Het moet voor de burger dan ook duidelijk zijn dat zijn of haar reactie is meegenomen in het besluitvormingsproces. De autoriteit moet daarom gemotiveerd aangeven op welke wijze de inbreng is meegewogen (Brenninkmeijer, 2009). Er moet immers door de autoriteiten worden ingegaan op de dingen die de burger belangrijk vindt (Nationale Ombudsman, 2014a). Dat

impliceert tegelijkertijd ook dat een inbreng afgewezen kan worden, maar om aan het criterium van besluitcontrole te voldoen moet de inbreng wel gehoord en serieus afgewogen zijn.

In *Tabel 2* is het criterium van besluitcontrole geoperationaliseerd.

Criterium van besluitcontrole
<i>De burger ervaart dat zijn/haar inbreng serieus is genomen.</i>
<i>De burger heeft zijn/haar mening kunnen inbrengen voordat een besluit werd genomen. Het uiteindelijke besluit stond nog niet vast.</i>
<i>De autoriteit reageert inhoudelijk (op een begrijpelijke manier) op de inbreng van burgers. De autoriteit geeft gemotiveerd aan op welke wijze de inbreng van de burger is meegewogen in het uiteindelijke besluit.</i>

Tabel 2: Operationalisatie van het criterium van besluitcontrole

2.1.3.3 Consistentie

Conceptualisatie:

Het criterium van consistentie verwijst naar de mate waarin de behandeling hetzelfde is over tijd en over personen (Tyler, 1988). De consistentieregel stelt allereerst dat dezelfde procedures op een eenduidige manier moeten worden toegepast voor alle personen, zonder een voordeel aan een bepaald iemand te geven (Leventhal, 1976). Niemand mag dus worden begunstigd of een voordeel hebben ten opzichte van een ander (Boffey, 1975). Kortom, burgers willen op dezelfde manier behandeld worden zoals anderen ook behandeld worden (Paternoster et al., 1997). Dit deel van het criterium van consistentie komt overeen met het gelijkheidsbeginsel, dat zowel in de rechtspraak als in het politieke domein van groot belang is (Tyler, 1984). Uit verschillende studies blijkt namelijk dat burgers veel waarde hechten aan het idee dat iedereen een gelijke kans heeft om beleid te veranderen (Prothro & Grigg, 1969). Als een van de centrale waarden van een democratie veronderstelt dit beginsel dat iedereen dezelfde mogelijkheid moet hebben om een stem te laten horen (Lane, 1988). Daarnaast impliceert het gelijkheidsbeginsel dat gelijke gevallen gelijk behandeld dienen te worden, en ongelijke gevallen ongelijk behandeld dienen te worden al naar gelang zij van elkaar verschillen (Brenninkmeijer, 2009).

Ten tweede veronderstelt het criterium van consistentie dat procedures die burgers in het verleden hebben ervaren, ook in de toekomst voor hen moeten gelden (Paternoster et al., 1997). Dit impliceert dat de procedure een stabiel karakter moet hebben en dat deze niet te snel of te vaak veranderd wordt (Leventhal, 1976). Er is sprake van onrechtvaardigheid wanneer een bepaalde procedure plots wordt veranderd (Leventhal, 1976). De gewekte verwachtingen op basis van eerdere ervaringen blijken dan niet uit te komen en de procedure wordt daarmee als minder rechtvaardig beschouwd (Van den Bos et al., 1996).

Operationalisatie:

Tyler (1988) meet het consistentie criterium door aan respondenten te vragen of zij ervaren hebben dat enerzijds de procedures voor alle betrokkenen hetzelfde zijn geweest en anderzijds of deze door de tijd heen constant zijn gebleven (Tyler, 1988).

Van der Linden (2008) heeft het eerste deel van de vraag toegepast in een onderzoek naar de civiele procedure in Nederland. Zij vroeg aan advocaten of de rechter tijdens de zitting eenzelfde procedure had gehanteerd voor hem/haar en zijn/haar cliënt als voor de andere partij en zijn/haar advocaat (Van der Linden, 2008). In deze scriptie gaat het echter niet om juridische processen, waardoor de vraag enige aanpassing vergt. Eerder werd bij het criterium van procescontrole verondersteld dat burgers niet alleen de mogelijkheid moeten hebben om hun mening kenbaar te maken, maar tegelijkertijd ook dat deze mogelijkheid voor iedereen gelijk dient te zijn (Rasinski, 1988). Deze stelling gaat mijns inziens eveneens op voor het criterium van besluitcontrole. Een consistente procedure betekent immers ook dat burgers evenveel invloed als voorheen en als anderen hebben ervaren.

Consistentie over personen kan hier dus allereerst geoperationaliseerd worden in hoeverre betrokkenen dezelfde kans hebben gehad om hun standpunten en argumenten te delen voordat een besluit werd genomen. Anders gesteld, of alle betrokken burgers in de gelegenheid werden gesteld om hun mening kenbaar te maken. Hier is allereerst sprake van als geen van de betrokken burgers het gevoel heeft gehad dat sommige burgers wel, en andere burgers geen mogelijkheid hadden om hun mening kenbaar te maken. Ten tweede impliceert het dat de mogelijkheid ook voor iedereen hetzelfde was. Oftewel, of elke betrokken burger een even grote mogelijkheid heeft gehad. Dit verwijst naar de ruimte die burgers gekregen hebben om een mening te uiten, in hoeverre elke burger evenveel tijd hiervoor heeft gehad. Een over personen consistente procedure houdt tevens in dat alle betrokken burgers ervaren dat zij invloed hebben kunnen uitoefenen op het besluit. Daarnaast betekent consistentie over personen dat betrokken burgers ervaren dat hun inbreng evenveel is meegewogen in het uiteindelijke besluit als de inbreng van een andere burger. Hij/zij ervaart evenveel invloed te hebben gehad op de beslissing.

Het tweede deel van het consistentie criterium betreft consistentie over tijd: personen verwachten dat procedures die in het verleden zijn toegepast ook in het heden worden gebruikt (Paternoster et al., 1997). De procedure moet dus niet eenmalig maar vooral structureel zijn, omdat ze bepaalde verwachtingen bij personen opwekt. Ook dit onderdeel raakt aan de criteria van procescontrole en besluitcontrole. Wanneer burgers in het verleden de mogelijkheid hadden tot inspraak, verwachten zij ook dat in soortgelijke situaties deze inspraak in huidige situaties mogelijk moet zijn. Hetzelfde geldt voor de mate van inspraak: hadden burgers eerst veel ruimte om hun mening te verkondigen, en is dat

nu niet meer het geval, dan wordt de procedure als onrechtvaardig beschouwd. Consistentie over tijd wordt hier dus geoperationaliseerd als het hebben van een gelijke mogelijkheid om een mening te uiten in zowel het verleden als in het heden. Er is daarnaast sprake van een over tijd consistente procedure als burgers ervaren dat zij in eerdere soortgelijke gevallen ook invloed hebben kunnen uitoefenen op het besluit. Tot slot betekent consistentie over tijd ook dat burgers evenveel invloed op het uiteindelijke oordeel ervaren als wat zij eerder hebben meegemaakt. Kortom, wanneer burgers in een eerdere soortgelijke casus veel invloed hadden op een beslissing, wordt de verwachting bij hen geschapen dat zij dat in andere gevallen ook hebben.

In *Tabel 3* is het criterium van consistentie geoperationaliseerd.

Criterium van consistentie
Procescontrole over personen: <i>Het is voor <u>elke</u> (betrokken) burger mogelijk om zijn of haar mening te uiten. Elke burger heeft evenveel tijd als andere burgers om zijn of haar mening kenbaar te maken.</i>
Besluitcontrole over personen: <i><u>Elke</u> (betrokken) burger ervaart dat hij/zij invloed heeft kunnen uitoefenen op het besluit. De burger ervaart dat hij/zij evenveel invloed als anderen heeft gehad op het uiteindelijk besluit; de inbreng van een andere burger wordt evenveel meegewogen.</i>
Procescontrole over tijd: <i>De mogelijkheid voor een burger om zijn/haar mening te uiten was er eerder ook. De burger had eerder evenveel ruimte om zijn of haar mening kenbaar te maken zoals nu het geval is.</i>
Besluitcontrole over tijd: <i>De mogelijkheid voor een burger om invloed te kunnen uitoefenen op het besluit was er eerder ook. De burger ervaart dat hij/zij evenveel invloed op een besluit had als in eerdere gevallen; de inbreng is evenveel meegewogen.</i>

Tabel 3: Operationalisatie van het criterium van consistentie

2.1.3.4 Onpartijdigheid

Conceptualisatie:

In mensenrechtenverdragen, grondwetten en andere wetgeving is opgenomen dat een autoriteit onpartijdig dient te zijn (Bayles, 1990). Het criterium van onpartijdigheid stelt dat autoriteiten geen vooroordelen over actoren of over uitkomsten mogen hebben, eerlijk moeten zijn en moeite moeten hebben gedaan om rechtvaardig te handelen (Tyler, 1988; Paternoster et al., 1997). Hun beslissingen moeten gebaseerd zijn op regels en feiten en niet op persoonlijke waarden of vooroordelen (Tyler, 2000; Colquitt, 2001). Bestuursorganen moeten zich actief opstellen om iedere vorm van een vooropgezette mening of de schijn van partijdigheid te vermijden (Brenninkmeijer, 2009). Procedurele rechtvaardigheid wordt geschonden als er sprake is van eigenbelang, corruptie, cliëntelisme, nepotisme, politieke voorkeur of discriminatie (Leventhal, 1976; Rothstein & Teorell, 2008). Autoriteiten handelen bevooroordeeld als de procedure wordt beïnvloed door persoonlijke

kenmerken (ras, geslacht, leeftijd, nationaliteit of op welke grond dan ook) van actoren of/en wanneer ze vriendjespolitiek bedrijven (de een krijgt meer voordeel dan de ander) (Tyler, 1988; Paternoster et al., 1997). In een democratische rechtsstaat wordt verondersteld dat burgers onpartijdig behandeld worden; dat wat in de wet is opgenomen, geldt voor iedereen (Rothstein & Teorell, 2008). Om willekeurig handelen te voorkomen moeten feiten en meningen daarom worden onderscheiden (Nationale Ombudsman, 2015a). De oordeelsvorming van de autoriteit dient te berusten op weging van de gevonden feiten en moet worden gemotiveerd met steekhoudende argumenten (Nationale Ombudsman, 2015a). Dit vereiste overlapt met het nauwkeurigheidscriterium, omdat burgers de motivering moeten kunnen achterhalen.

Het criterium van onpartijdigheid geldt overigens niet in alle contexten. Het wordt namelijk als logisch aangenomen dat buiten het politieke domein besluiten mogen worden beïnvloed door bepaalde interesses en voorkeuren (Rothstein & Teorell, 2008). Echter, in het politieke domein wensen burgers dat het publieke belang centraal staat in het handelen van autoriteiten (Rothstein & Teorell, 2008).

Operationalisatie:

Het criterium van onpartijdigheid wordt door Tyler (1988) geoperationaliseerd door het stellen van een aantal vragen. Zo wordt de mate van bevooroordeeldheid gemeten door aan burgers te vragen of zij hebben ervaren dat de behandeling van de autoriteiten beïnvloed is door persoonlijke kenmerken, zoals ras, geslacht, leeftijd of nationaliteit (Tyler, 1988). Bepaalde handelingen van autoriteiten kunnen er bijvoorbeeld voor zorgen dat burgers het idee hebben dat de aandacht op hen is gericht vanwege hun andere huidskleur (Nationale Ombudsman, 2013). Daarnaast wordt gevraagd of burgers het gevoel hebben gehad dat de autoriteiten een bepaalde partij hebben voorgetrokken (Tyler, 1988). Onpartijdigheid houdt namelijk ook in dat burgers geen voorrechten ten opzichte van anderen krijgen en door een autoriteit worden bevoordeeld (Gemeentelijke Ombudsman, 2007).

Naast Tyler (1988) poogt ook de Nationale Ombudsman het criterium van onpartijdigheid te operationaliseren. Het zogenaamde 'vereiste van onpartijdigheid/vooringenomenheid' is opgenomen in de Behoorlijkheidswijzer van de Ombudsman en stelt dat een bestuursorgaan zich actief moet opstellen om iedere vorm van een vooropgezette mening of schijn van partijdigheid te vermijden (Brenninkmeijer, 2009). Door de Ombudsman wordt niet alleen gekeken of er sprake is van werkelijke partijdigheid of vooringenomenheid, maar ook of er feiten of omstandigheden zijn die de vrees voor partijdigheid of vooringenomenheid rechtvaardigen (Brenninkmeijer, 2009). De schijn van partijdigheid zorgt namelijk voor een dalend vertrouwen van burgers in autoriteiten (Brenninkmeijer, 2009). Het criterium wordt hier geoperationaliseerd door een onderscheid te maken tussen subjectieve en objectieve partijdigheid. Er is sprake van subjectieve partijdigheid als uit de achtergrond

en/of de mentaliteit van een autoriteit blijkt dat hij/zij vooringenomen is (Djebali, 2012). Betrokkenen trekken dan de persoonlijke overtuiging van een vertegenwoordiger van de autoriteit in twijfel; ze hebben het gevoel dat hij/zij de situatie niet neutraal kan benaderen omdat hij/zij persoonlijk vooringenomen is (Djebali, 2012). In de praktijk blijkt dat subjectieve partijdigheid niet makkelijk is aan te tonen en voornamelijk kan blijken uit de houding van de autoriteit en/of zijn/haar beslissing (Djebali, 2012). Daardoor wordt aangenomen dat de autoriteiten onpartijdig zijn, totdat er bewijzen zijn aangedragen die het tegendeel bevestigen (Djebali, 2012). Objectieve partijdigheid gaat over een gerechtvaardigde twijfel van vooringenomenheid, die voortkomt uit de organisatie en/of de samenvatting van een autoriteit (Djebali, 2012). Burgers kunnen een schijn van partijdigheid vanwege verschillende redenen ervaren. Djebali (2012) stelt dat dit wordt veroorzaakt door 1) de rol die de autoriteiten in een andere situatie hebben vervuld, 2) andere functies die de autoriteit vervult of heeft vervuld (feitelijke afhankelijkheid, door het vermengen van zaaks- met eigen belangen), 3) de samenstelling van de autoriteit en 4) de relatie van de autoriteit met betrokken actoren (psychologische afhankelijkheid: familiale, vriendschappelijke en/of geldelijke belangen).

Uit het bovenstaande wordt duidelijk dat per situatie precies bekeken moet worden of en zo ja op welke manier er sprake is van onpartijdigheid. Om überhaupt het gevoel van partijdigheid weg te nemen kan de autoriteit een aantal maatregelen nemen. Dit komt overeen met Tylers' (1988) vraag of de autoriteiten moeite hebben gedaan om rechtvaardig te handelen. Door transparant te zijn en uit te leggen welke keuzes zijn gemaakt, laat de autoriteit zien dat zij enerzijds de schijn van willekeur vermijdt en anderzijds toch probeert om maatwerk te leveren en te kijken naar de behoeftes van individuele burgers (Van Zutphen, 2017). De schijn van willekeur wordt vermeden door het handelen van autoriteiten te motiveren door te verwijzen naar relevante wettelijke voorschriften, naar relevante feiten en belangen en naar een deugdelijke redenering (Brenninkmeijer, 2009; Gemeentelijke Ombudsman, 2013). Daarvoor is transparantie van informatie noodzakelijk.

Tot slot meet Tyler (1988) de mate van onpartijdigheid door aan burgers te vragen of de autoriteiten iets oneerlijks hebben gedaan en of zij tegen burgers hebben gelogen. Tyler maakt eerlijkheid daardoor onderdeel van onpartijdigheid, terwijl de Ombudsman (2016c) juist onpartijdigheid ziet als een van de vereisten van eerlijkheid en betrouwbaarheid. Zonder mij in deze definitiediscussie te willen mengen, zal ik toch gebruik maken van de operationalisatievragen van Tyler, omdat de schijn van willekeur alleen maar vermeden kan worden als autoriteiten überhaupt eerlijk zijn over hun handelen. Dit raakt aan een deugdelijke motivering van het handelen van autoriteiten.

In *Tabel 4* is het criterium van onpartijdigheid geoperationaliseerd.

 criterium van onpartijdigheid
<i>Een burger ervaart dat zijn/haar behandeling door de autoriteit niet is beïnvloed door persoonlijke kenmerken, zoals ras, geslacht, leeftijd of nationaliteit.</i>
<i>De burger ervaart dat de autoriteit geen enkele persoon/partij heeft voorgetrokken.</i>
<i>De autoriteit heeft een houding en/of maakt een beslissing die uitstraalt dat hij/zij niet vooringenomen is.</i>
<i>De burger ervaart dat de autoriteit in een andere situatie geen andere rol heeft vervuld die de schijn van partijdigheid wekt.</i>
<i>De burger ervaart dat de autoriteit geen andere functies vervult of heeft vervuld die de indruk zouden wekken dat belangen met elkaar vermengd worden.</i>
<i>De burger ervaart dat de autoriteit zo is samengesteld dat zij oog heeft voor de belangen van alle betrokkenen.</i>
<i>De burger ervaart dat de autoriteit geen familiale, vriendschappelijke of geldelijke belangen met andere actoren heeft.</i>
<i>De autoriteit verwijst in zijn/haar handelen naar relevante wettelijke voorschriften, relevante feiten en belangen en heeft een deugdelijke redenering.</i>
<i>De burger ervaart dat de autoriteit eerlijk is geweest; de autoriteit heeft niet gelogen tegen hem/haar.</i>

Tabel 4: Operationalisatie van het criterium van onpartijdigheid

2.1.3.5 Nauwkeurigheid

Conceptualisatie:

De nauwkeurighedsregel ('accuracy rule') betekent dat autoriteiten op basis van betrouwbare, deugdelijke en relevante informatie uiteindelijk goede beslissingen kunnen nemen (Levine, 1974; Tyler, 1988). Procedures worden als rechtvaardig beschouwd wanneer autoriteiten actief en publiekelijk een probleem aan het licht brengen en deze op basis van feitelijke informatie trachten op te lossen (Paternoster et al., 1997; Tyler, 1988). Dit impliceert dat burgers van adequate informatie worden voorzien, die tevens correct en begrijpelijk moet zijn (Brenninkmeijer, 2009). Een autoriteit moet daarnaast alle relevante informatie verzamelen voordat zij een besluit neemt (Brenninkmeijer, 2009). In het politiek-maatschappelijke domein is nauwkeurigheid te vergelijken met transparantie; dit concept veronderstelt dat besluiten van autoriteiten openbaar dienen te zijn, zodat voor iedereen helder is wie het besluit heeft genomen en hoe dit tot stand is gekomen (De Fine Licht, 2011). De transparantie zorgt er voor dat verantwoording kan worden afgelegd; het openbaren van beslissingen kan vragen over de nauwkeurigheid oproepen. Leventhal (1976) stelt dat procedures een vorm van 'accountability' moeten hebben, zodat er toezicht gehouden kan worden op eventuele schendingen van nauwkeurigheid en autoriteiten hiervoor gesanctioneerd kunnen worden. Het besef van dit verantwoordingsmechanisme zal ervoor zorgen dat beslissingen nauwkeuriger worden genomen, wat daardoor leidt tot meer procedurele rechtvaardigheid. Procedurele onrechtvaardigheid wordt juist waargenomen wanneer informatie incompleet is of autoriteiten incompetent zijn (Miner, 1972; Tyler, 1988).

Operationalisatie:

Het criterium van nauwkeurigheid wordt door Tyler (1988) gemeten door aan burgers te vragen of zij ervaren hebben dat enerzijds een autoriteit alle relevante informatie tot zijn/haar beschikking had om een goed besluit te nemen, anderzijds of een autoriteit zich heeft ingespannen om een 'probleem' publiekelijk te benoemen zodat het opgelost kon worden. Hoewel deze twee vragen nog steeds in onderzoeken worden gebruikt (Paternoster et al., 1997; Colquitt, 2001), is de operationalisatie niet volledig duidelijk. Tyler (1988) legt namelijk niet precies uit wat hij bedoelt met het publiekelijk benoemen van een probleem. In de conceptualisering heb ik een link gelegd met transparantie, maar dit vereiste dient wel verder geoperationaliseerd te worden om het meetbaar te maken. Voorts worden er in de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman ook enkele vereisten genoemd die raken aan het criterium van nauwkeurigheid. Daarmee kan het criterium beter worden geoperationaliseerd.

Een nauwkeurige procedure veronderstelt onder meer een goede voorbereiding. De Nationale Ombudsman (2016b) stelt dat het vereiste van een goede voorbereiding erin voorziet dat alle informatie wordt verzameld die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen. Dit betekent dat de autoriteit actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger (Nationale Ombudsman, 2017a). De autoriteit hoort daarbij niet af te gaan op eenzijdige informatie (Kinderombudsman, 2016). Door de uitspraken van de Nationale Ombudsman van de afgelopen jaren te analyseren is het mogelijk om het vereiste van een goede voorbereiding te operationaliseren. Het vereiste van een goede voorbereiding impliceert allereerst dat onderzoek moet plaatsvinden voordat er een besluit wordt genomen (Nationale Ombudsman, 2016b). Daarnaast moet schriftelijk worden vastgelegd wat er is gezegd of wat er is gebeurd (Nationale Ombudsman, 2015b).

De Nationale Ombudsman (2016a) stelt verder dat belanghebbenden actief moeten worden betrokken wanneer een besluit consequenties voor hen heeft. Waar nodig wordt informatie ingewonnen en opgevraagd bij hen (Gemeentelijke Ombudsman, 2012; 2013), waarbij sprake moet zijn van hoor- en wederhoor. Dit betekent dat alle betrokken partijen in de gelegenheid worden gesteld om hun mening te geven over volledige informatie (Nationale Ombudsman, 2018). Dit vereiste komt echter overheen met het criterium van procescontrole, wat stelt dat belanghebbenden de mogelijkheid moeten hebben om standpunten over te brengen voordat een besluit wordt genomen. Daarnaast vindt de Ombudsman dat een goede voorbereiding veronderstelt dat visies betrokken moeten worden bij de besluitvorming, zodat iedereen het gevoel heeft daadwerkelijk gehoord te worden (Nationale Ombudsman, 2018). Dit sluit echter meer aan bij het criterium van besluitcontrole, wat veronderstelt dat burgers invloed hebben op het besluit. Deze twee voorbeelden maken duidelijk dat de Nationale Ombudsman het vereiste van een goede voorbereiding op een ruime manier heeft

geoperationaliseerd. In deze scriptie kies ik ervoor om een nauwe operationalisatie te hanteren, en de overlappings met proces- en besluitcontrole aan die criteria toe te voegen. Er is anders sprake van eenzelfde operationalisatie binnen een aantal criteria, terwijl de criteria er juist voor bedoeld zijn om een onderscheid te maken. Dat maakt het immers in het analyseproces mogelijk om aan te geven welk geschonden criterium heeft geleid tot een bepaalde boosheid. Een te 'groot' criterium met overlappings zou daar afbreuk aan doen.

Behalve een goede voorbereiding, moet een nauwkeurige procedure ook transparant zijn. Met transparantie doelt de Nationale Ombudsman (2018) op een open en voorspelbare houding van de autoriteiten, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de autoriteiten op een bepaalde manier handelen. Opnieuw is het mogelijk om het vereiste van transparantie te operationaliseren door de uitspraken van de Nationale Ombudsman te analyseren. Allereerst dient relevante informatie beschikbaar gesteld te worden (Nationale Ombudsman, 2017d); burgers horen bijvoorbeeld geïnformeerd te worden over (juridische) procedures of het verdere vervolg (Nationale Ombudsman, 2014b). Dit hoort bovendien tijdig te worden gedeeld met betrokkenen (Nationale Ombudsman, 2017d). Wat 'tijdig' is, is in de literatuur echter niet beschreven. 'Tijdig' is relatief en per persoon afhankelijk. Wat voor de een op tijd is, is voor een ander te laat. Als een persoon ervaart dat hij/zij te laat is geïnformeerd, ervaart hij/zij dat de procedure niet nauwkeurig is. Daarnaast dient de autoriteit duidelijk te communiceren (Nationale Ombudsman, 2015b). Dit betekent dat er geen tegenstrijdige reacties moeten worden gegeven (Nationale Ombudsman, 2014b). Verder, als er wordt afgeweken van wettelijke regels of voorschriften dienen de autoriteiten dit duidelijk naar de burger te communiceren (Nationale Ombudsman, 2017c). De motivering waarom van de regels is afgeweken, dient tevens tijdig te worden gegeven (Nationale Ombudsman, 2017c).

De Nationale Ombudsman (2014b) heeft transparantie verder geoperationaliseerd als het 'adequaat reageren op correspondentie van burgers'. Dit vereiste komt echter ook naar voren bij het criterium van ethiek, dat stelt dat burgers correct bejegend moeten worden (Brenninkmeijer, 2009). Om overlapping tussen criteria en daarmee aantasting van de kwaliteit van de onderscheiden criteria te voorkomen, betrek ik dit deel bij het criterium van ethiek.

In *Tabel 5* is het criterium van nauwkeurigheid geoperationaliseerd.

criterium van nauwkeurigheid
<i>Voordat een besluit wordt genomen, vindt er onderzoek plaats.</i>
<i>De autoriteit legt tijdens de procedure schriftelijk vast wat er is gezegd of wat er is gebeurd.</i>
<i>De autoriteit deelt relevante informatie tijdig met betrokkenen.</i>
<i>De autoriteit geeft geen tegenstrijdige reacties richting burgers.</i>
<i>Wanneer er wordt afgeweken van wettelijke regels of voorschriften, dient dit duidelijk te worden gecommuniceerd. De motivering waarom van de regel is afgeweken, dient tijdig te worden gegeven.</i>

Tabel 5: Operationalisatie van het criterium van corrigeerbaarheid

2.1.3.6 Corrigeerbaarheid

Conceptualisatie:

Corrigeerbaarheid wordt gedefinieerd als het hebben van de mogelijkheid om oneerlijke of foute beslissingen te corrigeren (Tyler, 1988). Een procedure wordt als rechtvaardig beschouwd wanneer er op verschillende momenten mogelijkheden zijn om besluiten te wijzigen of ongedaan te maken (Leventhal, 1976). Er wordt namelijk verondersteld dat door iedereen vergissingen of fouten kunnen worden gemaakt (Leventhal, 1976).

Een vraag om herziening of wijziging van een beslissing kan zowel formeel als informeel van aard zijn (Leventhal, 1976). Leventhal (1976) stelt dat het hier dus enerzijds kan gaan om het eenvoudig stellen van een vraag tot anderzijds het in beroep gaan tegen het genomen besluit bij een andere autoriteit. Zo kunnen burgers bijvoorbeeld naar de rechter stappen, maar het is ook mogelijk om een bezwaar te maken bij een andere autoriteit (Tyler, 1988). De vraag om herziening komt meestal nadat een besluit is genomen, maar kan ook betrekking hebben op de procedurele stappen voordat een besluit is genomen (Leventhal, 1976). Overigens dient de ‘beroepsprocedure’ ook aan de criteria van onpartijdigheid en nauwkeurigheid te voldoen, om zo procedureel rechtvaardig te zijn (Leventhal, 1976).

Operationalisatie:

In tegenstelling tot de andere criteria van procedurele rechtvaardigheid, wordt in de bestaande literatuur relatief weinig over het criterium van corrigeerbaarheid geschreven. In de literatuur wordt de operationalisatievraag van Tyler standaard overgenomen (o.a. Paternoster et al., 1997; Colquitt, 2001). Hij meet de mate van corrigeerbaarheid door aan personen te vragen of zij een organisatie kennen bij wie ze zich kunnen beklagen over het genomen besluit (Tyler, 1988). Toch verdient deze vraag enige operationalisering, om zo recht te doen aan de specifieke context van het domein van de burger. Tegen beslissingen die door bestuursorganen worden genomen, kunnen burgers veelal bezwaar maken als zij het hier niet mee eens zijn. Dit is overigens alleen het geval als zij ‘belanghebbende’ zijn volgens artikel 1:2 van de Awb. Het gaat hier vaak om beslissingen op eigen aanvragen, op aanvragen van een andere burger waar hij of zij bij betrokken is of op een beslissing van

een bestuursorgaan waar een burger nadelige gevolgen van ondervindt (Ministerie van Justitie en Veiligheid, 2017). Een burger dient dan een bezwaarschrift in bij het bestuursorgaan, die daar dan binnen zes weken op moet reageren (Ministerie van Justitie en Veiligheid, 2017). Als een beslissing onherstelbare gevolgen heeft, is het tevens mogelijk om bij de rechter om een voorlopige voorziening te vragen (Ministerie van Justitie en Veiligheid, 2017). Het besluit kan dan worden opgeschort, totdat het bestuursorgaan een beslissing op het bezwaarschrift heeft genomen. Na de beslissing hierop kan een burger ook beroep aantekenen, veelal bij de rechter. Wanneer een burger het niet eens is met de beslissing van de rechter, kan hij of zij in hoger beroep gaan (Ministerie van Justitie en Veiligheid, 2017). De uitspraak in hoger beroep is definitief. Omdat het hier ook gaat over bezwaar- en beroepsprocedures, gelden de criteria van onpartijdigheid en nauwkeurigheid hier onverkort. Tegen besluiten van algemene strekking van bestuursorganen of tegen besluiten van de volksvertegenwoordiging, is corrigeerbaarheid echter niet mogelijk. De besluiten zijn dan direct voor iedereen geldend en kunnen alleen door de volksvertegenwoordiging worden aangepast.

In *Tabel 6* is het criterium van corrigeerbaarheid geoperationaliseerd.

Criterium van corrigeerbaarheid
<i>Het is mogelijk om bezwaar te maken tegen de beslissing van de autoriteit.</i>
<i>Het is mogelijk om beroep in te stellen tegen de beslissing van de autoriteit.</i>
<i>De procedures van het bezwaar maken en het beroep instellen zijn onpartijdig en nauwkeurig. (Voor uitwerking zie paragraaf 2.1.3.4 en 2.1.3.5).</i>

Tabel 6: Operationalisatie van het criterium van corrigeerbaarheid

2.1.3.7 Ethiek

Conceptualisatie:

Het criterium van ethiek houdt in dat tijdens een proces ‘normen van ethiek en moraal’ gehandhaafd moeten zijn (Leventhal, 1976; Tyler, 1988). Dit betekent dat burgers met respect en waardigheid behandeld moeten worden (Paternoster et al., 1997). Autoriteiten moeten burgers correct bejegenen (Brenninkmeijer, 2009). Autoriteiten geven personen de indruk dat zij waardevol onderdeel uitmaken van een groep als zij burgers fatsoenlijk behandelen en respect tonen voor hun rechten als burger en als mens (Lind et al., 1997; Paternoster et al., 1997). Een fatsoenlijke behandeling houdt in dat er niet op een betuttelende of neerbuigende manier met burgers wordt omgegaan, maar dat burgers juist als een gelijkwaardige actor worden gezien. Als dit het geval is, krijgen burgers een positieve erkenning van hun status; dat leidt ertoe dat de procedure als rechtvaardig wordt beschouwd (Howieson, 2002). Uit onderzoek blijkt verder dat het hebben van een ‘voice’ (procescontrole) ook bijdraagt aan de erkenning van de status van een persoon (Lind & Tyler, 1988). Als burgers ervaren dat zij hun mening kunnen geven, krijgen zij het gevoel dat zij van waarde zijn (Lind & Earley, 1992). Procedures worden echter als onrechtvaardig beoordeeld als er sprake is een onfatsoenlijke behandeling. Dit is het geval

wanneer autoriteiten handelingen uitvoeren die in het algemeen als onfatsoenlijk worden ervaren (Kortmann, 2008). Ook hier geldt dat als burgers geen mogelijkheid hebben om een mening te uiten, zij het idee hebben dat zij geen waarde toevoegen aan een beslissing (Lind & Earley, 1992). Zij ervaren dan dat hun status niet wordt erkend.

Operationalisatie:

Tyler (1988) meet het criterium van ethiek door aan burgers te vragen of de autoriteiten zich jegens hen beleefd hebben gedragen en of de burgers hebben ervaren dat autoriteiten aandacht hadden voor hun rechten. Hoewel de geformuleerde vragen steeds terugkomen in andere onderzoeken, kunnen de vragen op verschillende manieren worden uitgelegd. De wetenschappers definiëren namelijk niet wat beleefdheid precies betekent. Bovendien, wat voor de een fatsoenlijk is, kan voor de ander onfatsoenlijk zijn. Zo wijst Kortmann (2008) bijvoorbeeld op het maken van bepaalde opmerkingen. Anderen wijzen weer op enkele extreme vormen zoals omkoping, spionage of misleiding (Friedland et al., 1973; Leventhal, 1976). Om het criterium van ethiek beter te kunnen duiden, heb ik gekeken naar de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman. Een van de normen in deze Behoorlijkheidswijzer betreft namelijk het vereiste van een fatsoenlijke bejegening. Dit vereiste houdt in dat burgers als mens worden gerespecteerd en beleefd worden behandeld (Brenninkmeijer, 2009; Nationale Ombudsman, 2016c), waarbij rekening wordt gehouden met de persoon van de burger (Willems, 2015). Op basis van recente uitspraken van de Ombudsman is het mogelijk om dit vereiste verder te operationaliseren. Allereerst veronderstelt dit vereiste dat burgers correct te woord worden gestaan (Klachtencommissie Eenheid Amsterdam, 2017). Er dient op een rustige en beleefde manier te worden gepraat jegens hen. Dit betekent dat er geen onnodige en ongepaste opmerkingen mogen worden gemaakt; die stroken immers niet met het vereiste van een objectieve, onpartijdige en professionele bejegening die autoriteiten hanteren (Nationale Ombudsman, 2008). De autoriteiten vervullen immers een voorbeeldfunctie in het publieke domein jegens burgers. Daarnaast horen autoriteiten zich hulpvaardig op te stellen (Nationale Ombudsman, 2016c). Dat impliceert dat zij toeschietelijk zijn en welwillend dienen te reageren op eenvoudige verzoeken (Gemeentelijke Ombudsman, 2009). Dat betekent tegelijkertijd dat op correspondentie van burgers adequaat dient te worden gereageerd (Nationale Ombudsman, 2014b). Zij horen begrip te tonen voor de situatie en gevoelens van burgers (Nationale Ombudsman, 2007).

In *Tabel 7* is het criterium van ethiek geoperationaliseerd.

criterium van ethiek

Burgers worden correct te woord gestaan;

Er wordt op een rustige en beleefde manier tegen hen gepraat;

Er worden geen onnodige of ongepaste opmerkingen geplaatst.

Autoriteiten stellen zich hulpvaardig op door welwillend te reageren op eenvoudige verzoeken;

Autoriteit reageren adequaat op correspondentie van burgers.

Autoriteiten tonen begrip voor de situatie en gevoelens van burgers.

Tabel 7: Operationalisatie van het criterium van ethiek

2.1.4 Bruikbaarheid van procedurele rechtvaardigheidstheorie

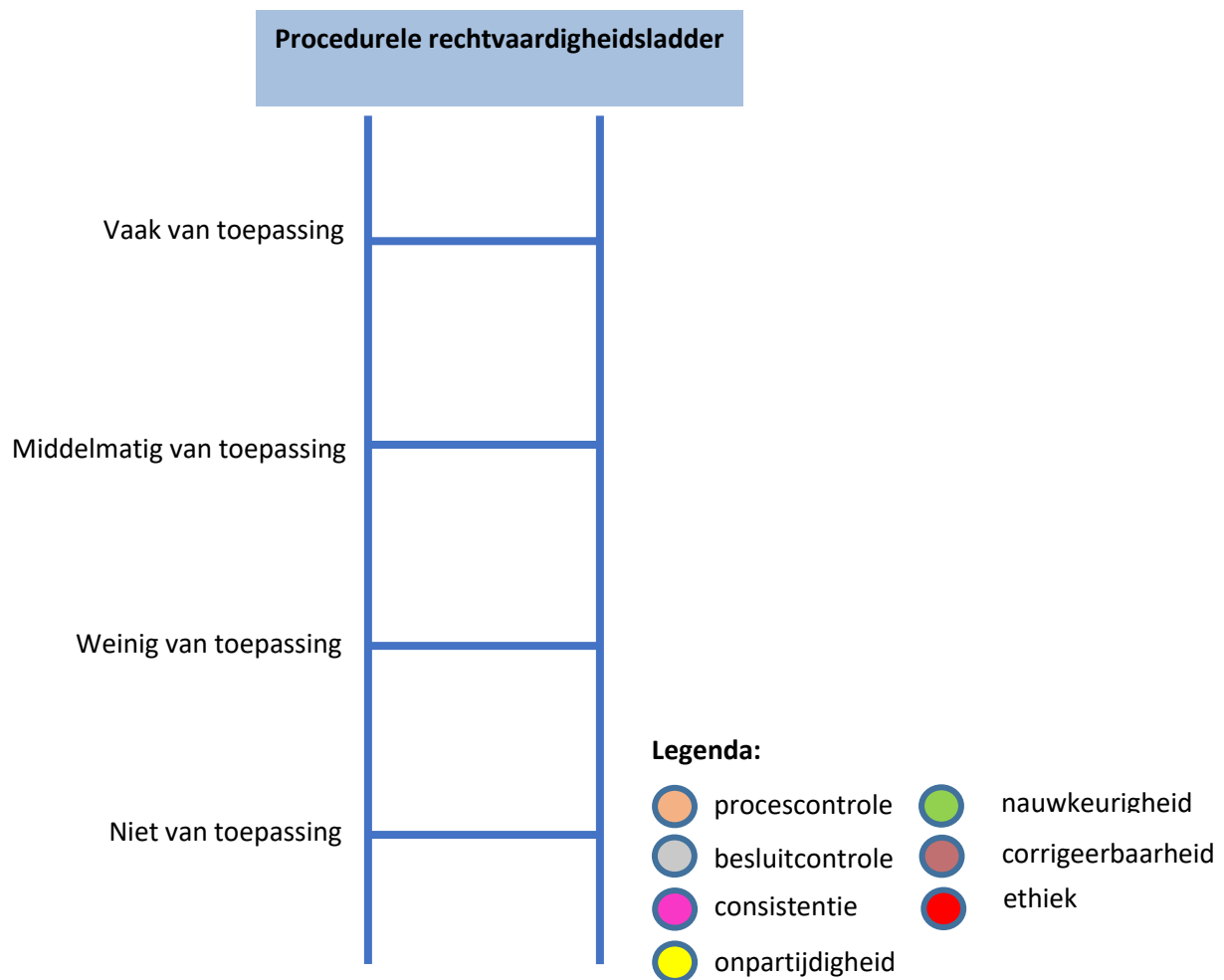
In deze scriptie wordt verkend in hoeverre de procedurele rechtvaardigheidstheorie bruikbaar is om de boosheid van burgers te verklaren. Op welke manieren de theorie bruikbaar kan zijn, wordt in deze paragraaf geschetst.

Op algemeen niveau zou de theorie bruikbaar zijn als zou blijken dat burgers boos zijn doordat procedurele rechtvaardigheidscriteria zijn geschonden. Dit houdt in dat procedurele onrechtvaardigheidsoordelen voor zouden komen in de uitspraken van boze burgers. Het zou daarmee impliceren dat de procedurele rechtvaardigheidstheorie een verklaring is voor de getoonde boosheid. De theorie zou echter niet bruikbaar zijn als de uitspraken van boze respondenten geen betrekking hebben op schendingen van procedurele rechtvaardigheidscriteria. Dit zou betekenen dat mensen om andere redenen boos zouden zijn geworden.

De theorie is nog meer bruikbaar als het in casussen duidelijk kan aantonen welke specifieke schendingen van procedurele rechtvaardigheidscriteria hebben geresulteerd in de boosheid, en welke niet. Dit maakt inzichtelijk welke criteria van invloed zijn geweest op de boosheid in een casus. Als respondenten bijvoorbeeld boos zijn omdat zij geen mening mochten geven voordat een besluit werd genomen, sluit dit aan bij de schending van het criterium van procescontrole.

Voorts is de theorie bruikbaar als het in een casus kan aangeven welk criterium vaker betrekking had op uitspraken van boze burgers, en welk criterium minder vaak. Om dit visueel inzichtelijk te maken, heb ik hiervoor een procedurele rechtvaardigheidsladder ontwikkeld, die de mate van toepassing van criteria onderling vergelijkt. *Figuur 1* geeft deze procedurele rechtvaardigheidsladder weer. Deze ladder geeft op voorhand niet numeriek aan wat 'vaak van toepassing' is en wat 'weinig van toepassing' is. Dit zou immers een arbitraire keuze zijn. In dit onderzoek is namelijk niet op voorhand vast te stellen wat het aantal uitspraken zou moeten zijn om te bepalen of uitspraken 'vaak' of 'weinig' naar het betreffende criterium verwijzen. Dat verschilt immers per casus, maar ook tussen casussen. Wat in de ene casus namelijk veel is, kan in de andere casus weer weinig zijn. Daarom is ervoor gekozen om de termen zo te formuleren dat het relatief is; het is 'ten opzichte van'. Concreet betekent dit dat de geschonden criteria met elkaar worden vergeleken, om daardoor te bezien welke criteria vaak zijn

geschonden, en welke minder vaak. Daarbij wordt aangenomen dat hoe vaker een uitspraak betrekking heeft op de aantasting van een criterium, hoe groter de invloed van het schenden van het criterium zal zijn op de verklaring van de boosheid van respondenten. Dit wil zeggen dat hoe vaker een boze respondent het er in zijn uitspraken over heeft, hoe groter de kans is dat zijn stemming hierdoor is bepaald.



Figuur 1: Procedurele rechtvaardigheidsladder; mate waarin uitspraken van boze burgers aansluiten bij een criterium

Naast het rangschikken van criteria, is het ook relevant om te bekijken wat de invloed is van de schendingen van de procedurele rechtvaardigheidscriteria op de volledige verklaring van de boosheid van respondenten. Er kan namelijk worden afgevraagd of de boosheid van burgers in de casussen alleen wordt verklaard door schendingen van de procedurele rechtvaardigheidscriteria of dat er ook nog andere redenen zijn waardoor burgers boos zijn geworden. In dat laatste geval, wat was dan de belangrijkste beïnvloeding? Het kan namelijk zijn dat er wel veel procedurele onrechtvaardigheidsoordelen worden geuit, maar als blijkt dat andere motieven nog vaker naar voren komen, is de invloed ervan immers beperkt.

Door de procedurele rechtvaardigheidstheorie in perspectief te plaatsen ten opzichte van andere genoemde verklaringen van boosheid, wordt bekeken welk deel van de boosheid eigenlijk hierdoor verklaard wordt. Daardoor kunnen dan opnieuw uitspraken worden gedaan over de bruikbaarheid. Mocht blijken dat de theorie de volledige boosheid verklaart, dan is de theorie zeer bruikbaar. Mocht de theorie een deel van de boosheid verklaren, dan blijft zij bruikbaar maar dan alleen voor een bepaald deel. Oftewel: hoe vollediger de theorie de boosheid verklaart, hoe bruikbaarder die is.

Kortom, op verschillende manieren zal de bruikbaarheid van de procedurele rechtvaardigheidstheorie om de boosheid van burgers te verklaren, worden verkend. De in deze paragraaf gebruikte opbouw van de mate van bruikbaarheid zal ook bij het bespreken van de onderzoeksresultaten en de conclusie zo gehanteerd worden.

2.2 De boze burger

De 'boze burger' is helemaal 'in'. Er is in de afgelopen jaren veelvuldig geschreven en gesproken over dit type burger. Maar wie nou precies die 'boze burger' is, blijft een vraag die door academici steeds met een andere omschrijving wordt beantwoord. Voordat we naar de boze burger in Nederland kijken, doen we een stapje over de grens naar Duitsland, omdat het concept 'boze burger' daar als eerste prominent zichtbaar was. Vervolgens worden verschillende discoursen over de boze burger in Nederland geschetst, zodat duidelijk wordt hoe er over 'boze burgers' wordt gepraat en gedacht. De uiteenzetting hiervan moet uiteindelijk leiden tot de presentatie van een zo neutraal mogelijke definitie, zodat helder wordt wie de boze burger nu eigenlijk is.

2.2.1 De boze burger in Duitsland

2.2.1.1 Opkomst in Duitsland

De essayist Dirk Kurbjuweit (2010) was de eerste die het concept *Wutbürger* (Wut = boos, bürger = burger) introduceerde in Duitsland. Daarmee doelde hij op de burgers die aanwezig waren bij de massale protesten en demonstraties tegen de herbouw van het centraal station van Stuttgart (Hoeft et al., 2014; Ufer, 2014). Zij worden getypeerd als conservatieve personen die enorm verontwaardigd zijn over het handelen van politici (Kurbjuweit, 2010). Ze schreeuwen, huilen en haten, en willen afstand nemen van traditionele politieke processen (Kurbjuweit, 2010; Emmanouilidis & Zuleeg, 2016). Hoewel niet alle *Wutbürger* altijd bij dezelfde protesten aanwezig zijn, delen ze het algemene gevoel van scepticisme over verandering (Kurbjuweit, 2010). Wat hen bindt zijn de opvattingen dat ze zich uitgebuit en bedreigd voelen, dat ze bang zijn voor iets nieuws en dat ze (snel) geïrriteerd raken door anderen (Kurbjuweit, 2010). Deze burgers willen dat de huidige samenleving blijft zoals die is (Kurbjuweit, 2010). Daarnaast geeft een boze burger vooral om zichzelf, in plaats van om de toekomst van zijn of haar stad (Kurbjuweit, 2010). Terwijl een gewone burger zich afvraagt wat er met zijn land zal gebeuren, stelt een boze burger zich de vraag wat er met hem of haar zal gebeuren (Kurbjuweit,

2010). De *Wutbürger* voelen zich niet verantwoordelijk voor het algemeen belang en zijn niet geïnteresseerd in de regels van de democratie. Ze hebben het gevoel dat ze de vertegenwoordiger zijn van het dominante standpunt, zijn ervan overtuigd dat ze beter kunnen oordelen dan politici en hebben het idee dat zij het laatste woord moeten hebben in plaats van verkozen volksvertegenwoordigers (Kurbjuweit, 2010). Bovendien zijn deze boze burgers moe van de argumenten van traditionele partijen; de argumenten worden door deze burgers niet begrepen en onvoldoende uitgelegd door politici (Kurbjuweit, 2010). In plaats daarvan voelen *Wutbürger* zich aangetrokken tot simplistische en nostalgische argumenten (Emmanouilidis & Zuleeg, 2016). Ze willen geen staatsburger meer zijn, omdat ze zich van de staat vervreemd voelen (Kurbjuweit, 2010).

2.2.1.2 Discoursen in Duitsland

Nog in hetzelfde jaar dat *Wutbürger* door Kurbjuweit was geïntroduceerd, werd het door de Duitse Taalmaatschappij als woord van het jaar verkozen. Zij oordeelde dat dit neologisme de verontwaardiging van burgers over politieke besluiten die over hun hoofden worden gemaakt, goed weerspiegelde (Ufer, 2014). Achter de term zat daarnaast een vraag van burgers naar meer (politieke) participatie, naast het loutere kiesrecht (Ufer, 2014).

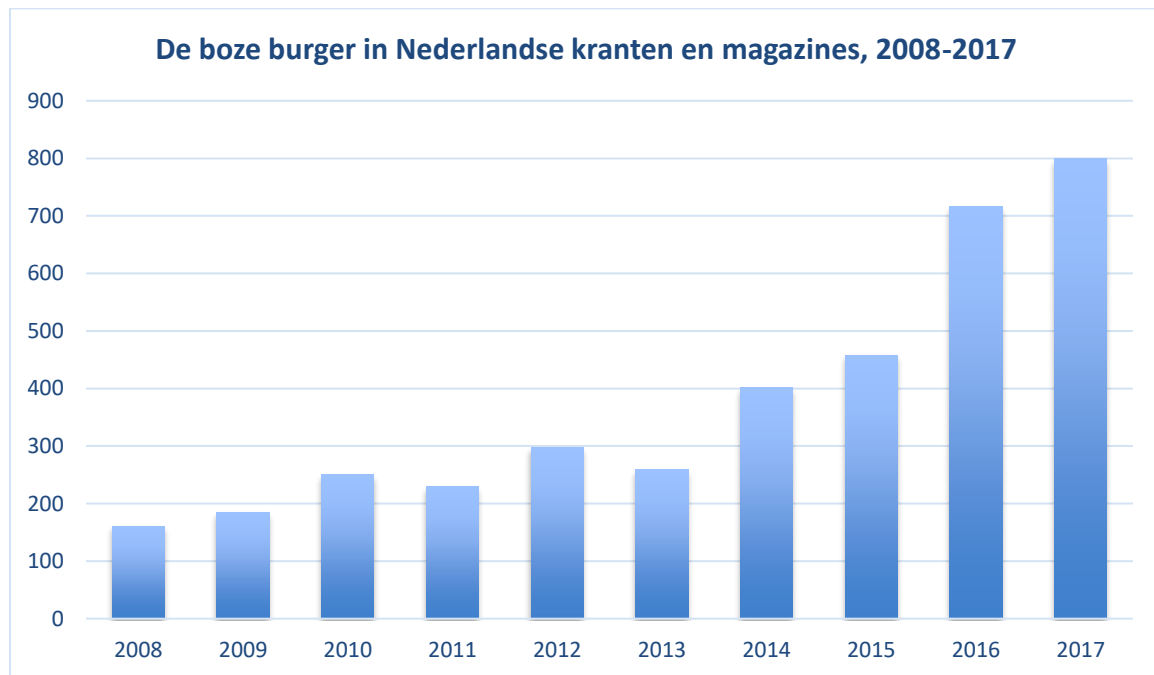
Een jaar later werd het concept meer dan 5700 keer gebruikt (Ufer, 2014). Zowel in de media als in de wetenschap ontstonden discoursen over de 'boze burger' (Stürmer, 2011; Rothmund et al., 2014; Ufer, 2014). Binnen deze discoursen lijkt een eenduidige definitie van de boze burger te worden gehanteerd. Zo worden *Wutbürger* afgebeeld als emotievolle burgers die zich verzetten tegen rationele politici en abstracte bureaucratieën (Ufer, 2014). Deze burgers zijn furieus door politieke beslissingen en verzetten zich hiertegen door deel te nemen aan politieke protesten (Stürmer, 2011). Deze burgers hebben daarnaast een uitgesproken conservatieve houding (Ufer, 2014). Deze wens om nostalgie wordt veroorzaakt door de ondoorzichtigheid van besluiten die veranderingen teweegbrengen en door de onmogelijkheid van burgers om democratisch deel te nemen aan het politieke proces dat besluit over de toekomst (Ufer, 2014). De *Wutbürger* nemen een democratisch tekort waar en zijn ontevreden over het politieke proces (Schretzenmayr & Casaulta-Meyer, 2016). De demonstraties moeten dan ook gezien worden als een roep voor meer democratische en participatieve politieke processen (Ufer, 2014).

2.2.2 De boze burger in Nederland

2.2.2.1 Opkomst in Nederland

Terwijl in Duitsland de term *Wutbürger* daadwerkelijk werd geïntroduceerd, is er in Nederland geen nieuwe term ontwikkeld. Het Duitse neologisme is hier 'gewoon' vertaald naar 'boze burger'. Hoewel in de eerste jaren van de eenentwintigste eeuw al wel eens gesproken werd over boze burgers, is juist in de afgelopen jaren, op hetzelfde moment als in Duitsland, de aandacht voor de 'boze burger' enorm

gegroeid. Zo werd de term ‘boze burger’ in de afgelopen jaren veelvuldig genoemd in Nederlandse kranten. Waar in 2008 iets meer dan honderdvijftig keer werd verwezen naar dit fenomeen, steeg dit aantal naar zo’n vierenhalfhonderd in 2015. Dat bleek niet het hoogtepunt, want in 2017 werd er maar liefst achthonderd keer geschreven over de ‘boze burger’. De frequentie van het gebruik van dit concept in Nederlandse dagbladen en magazines is in *Figuur 2* weergegeven. Naast de ‘boze burger’ zag Schrijver (2016) ook stijging in het gebruik van concepten over andere type burgers met een bepaalde negatieve emotie.



Figuur 2: Ontwikkeling gebruik ‘boze burger’ in dagbladen en magazines (Bron: LexisNexis)

2.2.2.2 Discoursen in Nederland

Figuur 2 laat dus zien dat er in de afgelopen jaren veel is gesproken over de ‘boze burger’. Om helder te krijgen wat er nou precies bedoeld wordt met de ‘boze burger’, voerde Schrijver (2016) een discoursanalyse uit. Een discoursanalyse betreft een onderzoek naar de ‘*rethorical and argumentative organization of texts*’ (Silverman, 2011). Simpel gezegd komt het erop neer dat Schrijver onderzocht hoe boze burgers worden getypeerd in krantenartikelen; hoe erover boze burgers wordt gepraat en gedacht. Dit deed zij door artikelen te verzamelen uit de vijf meest gelezen Nederlandse kranten (NRC, Volkskrant, Telegraaf, AD en Metro) tussen 2008 en de eerste maanden van 2016. Het lukte haar om uiteindelijk drie boosheidscoursen te distilleren. Schrijver (2016) maakte een onderscheid tussen het irrationeel boze burgerdiscours, het gemarginaliseerde boze burgerdiscours en het gerechtvaardigde boze burgerdiscours. Zij kwam tot deze typologie op basis van verschillen in uitingen van boosheid, alsmede op basis van de mate waarin het tonen van emotie als legitiem werd beschouwd (Schrijver, 2016). Een rode draad tussen deze discoursen is dat al deze boze burgers ergens tegen zijn, of dat nu

tegen Den Haag, de Europese Unie of moslims is (Schrijver, 2016). Hun voornaamste boosheid is gericht op autoriteiten en instituties. Een andere overeenkomst over hoe er over boze burgers gepraat en gedacht wordt is dat de burger de boosheid voornamelijk uit in groepsituaties (Schrijver, 2016). Tevens worden georganiseerde protesten en demonstraties beschouwd als de activiteiten die door deze burgers worden georganiseerd en/of bijgewoond (Schrijver, 2016). De drie verschillende discoursen worden hieronder beschreven en geconceptualiseerd.

2.2.2.2.1 Irrationeel boze burger

Het meest gebruikte boosheidsdiscours is de irrationeel boze burger, waarnaar in zo'n 55% van het gehele boosheidsdiscours wordt verwezen (Schrijver, 2016). In dit discours wordt het uiten van boosheid in het publieke domein als onverwacht en niet-legitiem beschouwd. Deze 'boze' burgers worden daardoor als irrationeel, niet-intelligent en niet-autonoom beschouwd (Schrijver, 2016). Bij het nader analyseren van dit discours heeft Schrijver (2016) acht kenmerken gevonden van de boze burger. Een irrationeel boze burger wordt hier beschouwd als iemand die:

1. Laagopgeleid is;
2. Op rechtsgeoriënteerde populistische partijen stemt;
3. Onderdeel van het volk (ten opzichte van de middelklasse of elite) is;
4. Burgerlijke boosheid op het internet uit;
5. Zich een boos persoon voelt, waarbij de boosheid dus onderdeel is van iemands identiteit (ten opzichte van boosheid op een bepaald iets als momentopname);
6. Agressief is, zowel verbaal als fysiek;
7. Tegen ('anti') een of meerdere oorzaken/actoren is;
8. Zich (ten onrechte) een slachtofferrol aanmeet.

Uit de analyse van Schrijver (2016) blijkt verder dat de boze burger een type houding is die een persoon overkomt: je wordt een boze burger. De boosheid gaat hier verder dan een momentopname en de ontevredenheid over een bepaald onderwerp. Integendeel, boosheid is bij dit type burger een uiting van afkeer tegen instituties en macht (Schrijver, 2016). Deze burgers voelen zich niet vertegenwoordigd door diegenen die met macht zijn bekleed (Schrijver, 2016). Deze boze burger is daarnaast bereid om het heft in eigen hand (dus ook fysiek) te nemen (Schrijver, 2016).

Binnen dit discours worden emoties over politieke en sociale onderwerpen als onredelijk beschouwd. De opvatting hier is dat burgers in plaats van het uiten van boosheid juist horen na te denken en rationeel te acteren wanneer zij zich in het publieke domein manifesteren (Schrijver, 2016). Dit type burger wordt dan ook bestempeld als irrationeel, dat zich verder in de lagere klassen van de maatschappij bevindt (Schrijver, 2016). Binnen dit discours is ook de definitie van Verhoeven te

plaatsen. Zij stelt dat boze burgers worden gekenmerkt doordat ze tegen beleid in gaan en hiervoor in actie komen (Verhoeven, 2009). In de ogen van politici en bestuurders gedragen zij zich irrationeel omdat het emotionele optreden van de boze burger niet binnen het rationele beeld van beleidsontwikkeling past (Verhoeven, 2009). De boze burgers lijken daarnaast de redenen voor de plannen van de overheid niet te begrijpen (Verhoeven, 2009). Het discours stelt verder vraagtekens bij hun capaciteiten om als 'juiste' burger te functioneren (Schrijver, 2016). De argumenten en interesses van deze boze burgers worden dan ook minder serieus genomen.

2.2.2.2 Gemarginaliseerde boze burger

In zo'n 24% van de geanalyseerde dagbladen is er een discours over de gemarginaliseerde boze burger waarneembaar (Schrijver, 2016). In dit discours wordt de boosheid juist gezien als een begrijpelijke reactie op een onderwerp of persoon dat/die de burger (heeft) benadeel(d)(t) en dat/die voor hem of haar belangrijk is (Schrijver, 2016). De boze burger wordt hier verder beschreven als laagopgeleid, onderdeel van het volk en voornamelijk stemmend op rechtsgeoriënteerde populistische partijen (Schrijver, 2016). Hij/zij uit de boosheid ook online, is verbaal agressief en heeft een anti-houding (Schrijver, 2016). Hoewel de kenmerken van de irrationele boze burger dus grotendeels overeenkomen met de gemarginaliseerde boze burger, is het grootste verschil dat volgens dit discours boze burgers daadwerkelijk in een ongelukkige en gemarginaliseerde positie zitten, in tegenstelling tot het irrationele discours, wat stelt dat burgers zich ten onrechte een slachtofferrol aanmeten (Schrijver, 2016). In het gemarginaliseerde-boze-burgerdiscours wordt de boosheid als te verwachten beoordeeld door deze te verklaren aan de hand van culturele ontwikkelingen en concrete politieke kwesties (Schrijver, 2016). Zo wordt in het onderzoek van Schrijver (2016) bijvoorbeeld verwezen naar een artikel waarin de boosheid van burgers wordt verklaard door ongelijkheid, verschillen in opleiding en het ontbreken van mogelijkheden voor sociale mobiliteit. Behalve deze culturele ontwikkelingen kunnen binnen dit discours ook concrete fouten van de overheid aanleiding vormen om de boosheid van burgers te legitimeren (Schrijver, 2016). Het kan hier bijvoorbeeld gaan om gemaakte fouten op het gebied van de arbeidsmarkt, de pensioenen of de gezondheidszorg. Hoewel het discours stelt dat de manier waarop de boosheid die nu openlijk wordt geuit eigenlijk niet hoort, wordt de boosheid wel als legitiem beschouwd omdat deze gestoeld is op de gemarginaliseerde positie van deze burgers (Schrijver, 2016).

2.2.2.3 Gerechtvaardigde boze burger

Het derde discours betreft die van de gerechtvaardigde boze burger, die in zo'n 11% van de geanalyseerde documenten voorkomt (Schrijver, 2016). Hier wordt de boze burger beschreven als een bezorgd persoon die zich bezighoudt met het welzijn van zijn of haar omgeving (Schrijver, 2016). Deze burger manifesteert zich tijdens lokale politieke kwesties, zoals bijvoorbeeld wanneer veroordeelde

pedofielen in de buurt komen wonen of wanneer de geluidsoverlast van Schiphol de spuigaten uit loopt (Schrijver, 2016). In tegenstelling tot de twee vorige discoursen wordt in dit discours de boosheid van burgers juist als gerechtvaardigd beschouwd. Oftewel, burgers worden in het gelijk gesteld dat ze boos worden op lokale politici wanneer hun leefomgeving wordt bedreigd door concrete plannen (Schrijver, 2016). Boosheid wordt binnen dit discours dan ook beschouwd als iets logisch en te verwachten. Het discours stelt dat het dus gerechtvaardigd is om boosheid te uiten als zowel de houding alsmede het protesteren een poging zijn om de politiek te overtuigen van een situatie die terecht als verkeerd wordt ervaren (Schrijver, 2016). De boosheid is gelegitimeerd als enerzijds de argumenten van boze burgers houtsnijden en anderzijds de uiting van de boosheid in verhouding staat tot de schade die de burger is toegebracht (Schrijver, 2016).

Tussen de discoursen zijn daarnaast nog enkele verschillen waar te nemen. Waar in het irrationeel boze burgerdiscours en gemarginaliseerde boze burgerdiscours boze burgers een aantal kenmerken met elkaar delen, is binnen het gerechtvaardigde boze burgerdiscours het enige gedeelde kenmerk van een boze burger dat hij/zij deel uitmaakt van een lokale groep boze bewoners (Schrijver, 2016). Een ander verschil tussen de discoursen is hoe boosheid wordt beoordeeld. In het irrationeel boze burgerdiscours wordt boosheid als irrationeel gezien, in het gemarginaliseerde boze burgerdiscours als niet wenselijk en in het gerechtvaardigde burgerdiscours als gerechtvaardigd. Het is Schrijver (2016) verder opgevallen dat burgers die boos zijn over onderwerpen die te maken hebben met immigratie en integratie niet in het gerechtvaardigde discours, maar in het irrationele boze burgerdiscours worden geplaatst. Hoewel zij dus boos zijn over een lokaal onderwerp, wordt hun boosheid binnen dit discours juist niet als legitiem beschouwd. Daarmee is deze burger een irrationeel boze burger. Deze opvatting is weer in lijn met de definitie van Bellaart et al. (2016) over boze burgers. Zij beschouwen boze burgers als personen die boos zijn over de instroom van vluchtelingen in ons land en over de toename van etnisch-culturele diversiteit in de samenleving (Bellaart et al., 2016). Deze burgers hebben het gevoel dat de Nederlandse culturele verworvenheden, waarden, normen en tradities vervagen en dat de overheid te weinig doet om deze ontwikkeling tegen te gaan (Bellaart et al., 2016).

2.2.3 Neutrale definiëring

Voor wetenschappelijk onderzoek is het belangrijk dat er zo weinig mogelijk waardeoordelen worden gegeven. In deze paragraaf tracht ik dan ook om de waardeoordelen (irrationeel, gemarginaliseerd en gerechtvaardigd) uit de beschrijvingen van boze burgers te filteren en te komen met een definitie die dit type burger op een neutrale, objectieve manier beschrijft.

Van Houwelingen (2011) heeft op basis van empirisch onderzoek verschillende typen verontrustende burgers proberen te karakteriseren. Hij heeft dat gedaan aan de hand van een stelling uit de kwartaalonderzoeken van het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP), dat de opvattingen van Nederlandse

burgers over de staat van hun land meet. Uit dat onderzoek blijkt dat zo'n tweederde van de Nederlandse bevolking van mening is dat het niet de goede kant op gaat met het land (Steenvoorden, 2009). Van Houwelingen (2011) heeft de toelichtingen van burgers die deze mening delen geanalyseerd. Hij heeft daarbij gekeken naar de argumenten, de lengte van antwoorden en de schrijfstijl van respondenten. Wanneer het lange antwoorden betrof met veel hoofdletters, uitroeptekens, vraagtekens, grove formuleringen, verwijten, verwensingen en scheldwoorden, was er sprake van een boze burger (Van Houwelingen, 2011). Korte antwoorden met een zakelijke beschrijving wezen op een bedroefde of bezorgde burger (Van Houwelingen, 2011). Op basis hiervan is Van Houwelingen (2011) uiteindelijk tot een typologie van drie verschillende burgers gekomen: de bedroefde, de bezorgde en de boze burger (Van Houwelingen, 2011). Witte (2016) heeft binnen deze groepen ook weer onderscheidingen aangebracht, om zo recht te doen aan de verschillende achtergronden, historie, gronden en motieven achter de uitingen van verschillende typen burgers (Witte & Van Wonderen, 2018). In *Tabel 8* zijn de definities van de verschillende typen burgers kort uiteengezet. Overigens dient opgemerkt te worden dat deze categorisatie kunstmatig is en dat de verschillende definities elkaar kunnen overlappen (Van Houwelingen, 2011; Witte, 2016). De categorieën zijn niet uitsluitend, waardoor het in sommige gevallen lastig kan zijn om bepaald gedrag te koppelen aan een bepaald type burger. Daarnaast is het mogelijk dat een burger zich op verschillende momenten anders voelt. Zo kan hij/zij zich op het ene moment bezorgd voelen, terwijl hij/zij in een andere situatie boos is. Desalniettemin is met deze nuances in het achterhoofd dit kader bruikbaar om gerichter onderscheid te kunnen maken tussen verschillende type burgers.

Type burger	Definitie
Bedroefde burger	<i>Burger die problemen signaleert, maar hierin lijkt te berusten (Van Houwelingen, 2011)</i>
Bezorgde burger	
Incidenteel bezorgde burger	<i>Burger die verontrust is over een specifiek onderwerp of besluit (Witte, 2016)</i>
Structureel bezorgde burger	<i>Burger die verontrust is over een breed maatschappelijk onderwerp of ontwikkeling (Witte, 2016)</i>
Boze burger	
Structureel maatschappelijk boze burger	<i>Burger die de aanwezigheid of komst van een bepaalde bevolkingsgroep als schuldige of symbool beschouwt voor zijn ongenoegen en daar de boosheid op richt (Witte & Van Wonderen, 2018)</i>
Politiek boze burger	<i>Burger die besluitvormers en instituties als oorzaak ziet van zijn ongenoegen en daar de boosheid op richt (Witte & Van Wonderen, 2018).</i>
Politiek radicale burger	<i>Burger die zijn weerstand richt op het politieke systeem en deze ter discussie stelt (Witte & Van Wonderen, 2018)</i>

Tabel 8: Onderscheid in definities naar type burgers

Uit *Tabel 8* wordt duidelijk dat een bedroefde burger wordt gekenmerkt als een persoon die zich aan de ene kant zorgen maakt, maar aan de andere kant hierin wel lijkt te berusten (Van Houwelingen, 2011). Oftewel, deze burger heeft een gevoel van onmacht: hij/zij voelt zich niet in staat om er iets aan te doen. De bezorgde burger is duidelijker en geeft aan wat er op dit moment niet goed gaat en wat er moet veranderen (Van Houwelingen, 2011). Hij of zij is verontrust over een onderwerp of ontwikkeling (Witte, 2016). De bezorgdheid van deze burger kan zowel incidenteel als structureel van aard zijn. Een burger is incidenteel bezorgd wanneer het gaat om een specifiek onderwerp of besluit (Witte, 2016). Een structureel bezorgde burger is daarentegen verontrust over een breder maatschappelijk onderwerp of ontwikkeling: een specifiek onderwerp kan dan als voorbeeld dienen voor zijn/haar bredere zorg (Witte, 2016). Verder blijft de bezorgde burger rustig en richt hij/zij de bezorgdheid niet tot een bepaalde groep (Van Houwelingen, 2011). De boze burger verliest juist wel de kalmte en geeft een bepaalde actor (politiek, migranten, criminelen of jongeren) de schuld van zijn verontrusting (Van Houwelingen, 2011). Binnen de groep van boze burgers kan verder nog een onderscheid gemaakt worden naar de richting waarin de boosheid wijst (Witte, 2016). Zo kunnen bepaalde bevolkingsgroepen (bijvoorbeeld Moslims, vluchtelingen, globalisten) in de samenleving als oorzaak worden gezien voor de boosheid van deze burgers (Witte, 2016). Er is dan vanuit de boze burger een sociaal wantrouwen tegenover deze actor(en) (Witte, 2016). Het betreft hier dan 'structureel maatschappelijk boze burgers'. Boze burgers die de overheid, instituten of de politiek als schuldigen zien voor hun boosheid, worden politiek boze burgers genoemd (Witte, 2016). Zij ervaren een gevoel van institutioneel wantrouwen en uiten hun boosheid tegen besluitvormers of vertegenwoordigers van de macht, zoals de politie (Witte, 2016). Naast de bedroefde, bezorgde en boze burger, is er volgens Witte (2016) ook nog een subcategorie van politiek radicale burgers. Zij stellen de huidige politieke structuur in twijfel en pleiten voor een ander systeem (Witte, 2016). Kortom, deze uiteenzetting laat zien dat er niet alleen verschillende typen burgers, maar dat er binnen deze typen ook gradaties zijn. Dergelijke gradaties zien we overigens ook terug in studies naar gevoelens en houdingen van burgers ten aanzien van de democratie en de politiek (Hendriks et al., 2011; 2013; 2016). Hendriks et al. (2011; 2013; 2016) wijzen er namelijk op dat er binnen een bepaald gevoel of houding verschillende gradaties te onderscheiden zijn; bijvoorbeeld van specifiek wantrouwen tot algemeen wantrouwen, van vreedzaam verzet tot fysiek en gewelddadig verzet en van specifieke ontevredenheid tot algemene ontevredenheid.

Omdat deze thesis zich uitsluitend richt op 'de boze burger', zal alleen dit fenomeen hieronder verder worden uiteengezet. In de verdiepende analyse van Van Houwelingen (2011) blijkt dat boze burgers niet hoopvol zijn over de toekomst en het gevoel hebben geen invloed te hebben op de activiteiten van de overheid. Ze maken zich grote zorgen over immigratie, bureaucratie en veiligheid en hebben

veel kritiek op het handelen van de overheid en de politiek (Van Houwelingen, 2011). Ondanks dat de 'boze burger' vaak gekoppeld wordt aan de politieke en maatschappelijke onrust over de komst van vluchtelingen naar Europa, maken boze burgers zich ook zorgen over andere sociale kwesties, zoals de zorg, de Europese Unie of het plaatsen van windmolens (Witte, 2016). Zij hebben een pessimistisch beeld van de huidige staat van het land en verwachten dat de situatie alleen maar verslechtert (Van Houwelingen, 2011). Hoewel ze volgens Van Houwelingen (2011) verschillende ideeën hebben om de situatie te verbeteren, noemen ze zelden actoren die in hun ogen het tij kunnen keren.

De door Van Houwelingen (2011) onderzochte boze burgers zijn vaker man (54%), leven vaker in een sterk stedelijke omgeving (53%) en hebben vaak een modaal of lager inkomen (70%). Verder hebben zij een sterkere voorkeur voor de PVV; zo'n 30% van de boze burgers gaf aan PVV te stemmen, terwijl 10% van de totale respondenten dit ook zouden doen (Van Houwelingen, 2011). Ondanks dat er verder geen onderzoek naar het stemgedrag van specifiek boze burgers bekend is, tonen andere studies eveneens aan dat ontevreden burgers veel vaker op de PVV stemmen (Dekker et al., 2016). Dat betekent echter niet dat ontevreden burgers uitsluitend op rechtsgeoriënteerde populistische partijen stemmen, zoals de door Schrijver (2016) onderscheiden discoursen stellen. Politiek ontevreden burgers stemmen namelijk ook op linksgeoriënteerde partijen, zoals SP of Partij voor de Dieren, of stemmen überhaupt niet (Dekker et al., 2016). De onderscheiden discoursen van de boze burger verdienen dus enige nuance.

Verder zijn deze boze burgers, in vergelijking met andere burgers, eerder bereid om in actie te komen wanneer er in hun ogen iets onwenselijks gebeurt (Van Houwelingen, 2011). Het is overigens belangrijk om te benadrukken dat het hier om boze burgers gaat en niet om boze personen. De boosheid is burgerlijk; men maakt zich boos om politieke en maatschappelijke kwesties (Dekker et al., 2017). Het is dus niet zo dat deze burgers continu boos zijn; integendeel, ze zijn vaak heel vriendelijk (Van Houwelingen, 2011; Dekker et al., 2017).

Verdiepend onderzoek van Dekker et al. (2017) laat daarnaast zien dat zeer pessimistische burgers vaker boos zijn dan burgers die niet zo pessimistisch zijn (54% t.o.v. 36%). Ook burgers met grotere politieke ontevredenheid zijn vaker boos (51%) dan burgers die meer tevreden zijn over de politiek (36%) (Dekker et al., 2017). Wat betreft opleidingsniveau zijn 60% van de laagopgeleiden pessimistisch, en 28% politiek ontevreden; van de hoger opgeleiden is dit 45% respectievelijk 6% (Dekker et al., 2017). Dit impliceert dat een aanzienlijk deel van de boze burgers laagopgeleid is.

Samenvattend, hoewel er niet een en dezelfde 'boze burger' is en er verschillende discoursen bestaan over de boze burger, is op basis van bijdragen van verschillende academici de boze burger als volgt te karakteriseren. Een boze burger:

- Maakt zich kwaad over een bepaald onderwerp, gaat tegen beleid in en komt hiervoor in actie;
- Wijst iets of iemand aan als schuldige voor het probleem en richt de emotie hierop;
- Is overwegend laagopgeleid en stemt vaker op rechtsgeoriënteerde populistische partijen.

2.3 Boosheid

In de vorige paragraaf is uiteengezet wat er met het concept 'boze burger' wordt bedoeld. Hoewel er al decennialang door filosofen, psychologen en sociologen onderzoek wordt gedaan naar boosheid, blijft de conceptualisatie van deze term onderwerp van debat (Schieman, 2006). Terwijl in de praktijk boosheid voornamelijk te herkennen is door het daadwerkelijk te ervaren, lukt het wetenschappers niet om een heldere beschrijving te geven (Schieman, 2006). Dat komt onder meer doordat boosheid in verschillende vormen wordt gedefinieerd (Ellsworth en Schreier, 2003; Schieman, 2006). In deze paragraaf wordt dan ook getracht om een zo'n helder mogelijke en duidelijke uiteenzetting van boosheid te geven. Vervolgens worden de mogelijke oorzaken van boosheid beschreven. Daarna wordt in kaart gebracht hoe boosheid normaliter wordt geuit. Er wordt ook nog specifiek aandacht besteed aan de uitingvormen van boosheid door burgers in het publieke domein.

2.3.1 Definitie

Emoties vormen de bouwstenen van een unieke, relatief stabiele en consistente persoonlijkheid van een persoon, waardoor diegene zich op een bepaalde manier kan gedragen, denken en voelen (Spielberger et al., 1995b; Tremblay & LeMarquand, 2001). Een van de verschillende emoties die een persoon heeft, is boosheid. En hoewel enige vorm van boosheid door iedereen wordt geërfd, is de neiging om boos te worden, alsmede de intensiteit, duur en de uiting van boosheid sterk persoonsgebonden (Lindqvist, 2005). In het algemeen kan gesteld worden dat boosheid wordt beschouwd als een negatief gestemde emotie (Averill, 1983). Simpel gezegd komt het erop neer dat we boos worden als we iets niet leuk vinden (Averill, 1983). De boosheid kan worden opgewekt door een verscheidenheid aan zowel interne gevoelens (zoals boze herinneringen, gevoelens van afwijzing, vernedering en angst) als externe stimuli (zoals personen, objecten en situaties) die als provocerend en onrechtvaardig worden beschouwd (Novaco, 2000). De invloed van deze factoren verschilt per persoon: wat door de een als onrechtvaardig wordt beoordeeld en tot boosheid leidt, roept bij de ander geen boosheid op (Lindqvist, 2005).

Als mensen boos zijn, zijn zij boos op iets of iemand; iets of iemand wordt hiermee als doelwit geassocieerd (Averill, 1983). Een belangrijk kenmerk van boosheid is dat aan iets of iemand schuld wordt toegewezen (Lazarus, 1991). Dit kan één persoon, een groep personen, een institutie of een object zijn (Averill, 1983; Berkowitz, 1999). Boosheid is daardoor een externe attributie; het is een toeschrijving van schuld aan anderen (Berkowitz, 1999). Boosheid staat daardoor niet op zichzelf. In tegendeel, boosheid wordt gerelateerd aan de sociale context waarin het voorkomt (Averill, 1983).

Het is hierdoor te kenmerken als een sterke interpersoonlijke emotie, omdat er sprake is van een nauwe relatie tussen de boze persoon en het doelwit (Averill, 1983).

2.3.2 Oorzaken van boosheid

Het uiten van boosheid is normaliter een impulsieve reactie en komt voort uit frustratie of vanuit permanente onderdrukking van agressieve drijfveren (Ufer, 2014). Het is een natuurlijke reactie op een specifieke situatie waarin iemand zich bedreigd, geschaad of gekleineerd voelt (De Cremer et al., 2008; Khan et al., 2012). Hoewel de oorzaak van boosheid bij een persoon vaak concreet en persoonlijk is, zetten verschillende studies een aantal algemene oorzaken van boosheid uiteen. Zo wijst Averill (1983) erop dat de onderbreking van een geplande of huidige activiteit, het verliezen van trots of zelfrespect en het schenden van persoonlijke wensen of geaccepteerde wensen oorzaken van boosheid zijn. Anderen wijzen erop dat boosheid enerzijds ontstaat omdat een gewenst doel wordt geblokkeerd (Berkowitz, 1993; Depue & Zald, 1993; Dollard et al., 1939; Lewis et al., 1990) of anderzijds doordat iemand wordt gekwetst door een opzettelijke actie van een andere persoon, groep of entiteit (Frijda, 1986). Canary et al. (1998) hebben de wetenschappelijke bijdragen over oorzaken van boosheid verzameld en hebben negen bronnen onderscheiden:

1. Bedreiging van de identiteit: een persoon wordt boos wanneer hij /zij het gevoel heeft dat zijn/haar zelfbeeld of publieke imago wordt aangevallen en beschadigd (Canary et al., 1998). Het kan hier gaan om integriteitbeschuldigingen, verwijten, beledigingen, plagerij of minachting.
2. Agressie: boosheid ontstaat wanneer fysieke of verbale agressie wordt geuit (Canary et al., 1998).
3. Doelblokkade: wanneer plannen, verwachtingen of doelen van een persoon door een ander worden onderbroken, geblokkeerd of geschonden, ontstaat boosheid (Canary et al., 1998). Ook onpersoonlijke factoren, zoals sneeuw op de weg of hitte tijdens een sportwedstrijd, kunnen doelen verhinderen (Törestad, 1990).
4. Onrechtvaardigheid: boosheid ontstaat wanneer mensen ervaren dat zij ten opzichte van anderen op een onrechtvaardige manier zijn behandeld (Fitness & Fletcher, 1993).
5. Incompetent door onwetendheid: boosheid wordt veroorzaakt doordat een ander onwetend is en geen kennis van zaken heeft (Canary et al., 1998).
6. Incompetent door egocentrische motieven: boosheid wordt veroorzaakt door een incompetent persoon die denkt dat hij of zij het het beste weet, bij anderen zeurt, de waarde van andermans meningen niet inziet en ongevoelig is ten aanzien van anderen (Canary et al., 1998).

7. Relatiebedreiging: in relaties tussen mensen is jaloezie de grootste oorzaak van boosheid (Sugarman & Hotaling, 1989; Canary et al., 1998). Ook iemands neiging om ontrouw en/of bezittelijk te zijn, creëren boosheid (Canary et al., 1998).
8. Aanleg voor boosheid: een persoon kan een bepaalde kwetsbaarheid en aanleg hebben voor boosheid die hem/haar hier eerder vatbaar voor maakt (Canary et al., 1998). Boosheid kan ontstaan door schaamtegevoeligheid, door de invloed van opvoeding op het huidige gedrag en door de negatieve beïnvloeding van de afhankelijkheid van alcohol op het beoordelingsvermogen en het vermogen om emoties onder controle te houden (Shaver et al., 1987).
9. Algemene geleerde antwoorden (*'generalized learned responses'*): boosheid wordt hier gezien als een set van responstendensen. Het is verbonden met gerelateerde emoties en kan worden uitgelokt door een aantal aversieve stimuli (Bandura, 1973; Berkowitz, 1993). Met andere woorden, negatieve stimuli kunnen leiden tot uitingen van boosheid. Personen worden bijvoorbeeld boos als ze ongemak of een depressie ervaren; deze stimuli creëren boosheid (Berkowitz, 1993).

Hoewel deze oorzaken van boosheid uitgebreider beschreven kunnen worden, volstaat het in deze thesis om de mogelijke bronnen alleen kort uiteen te zetten. Zoals Canary et al. (1998) al stelden, is onrechtvaardigheid één vorm van verschillende oorzaken van boosheid. Omdat (on)rechtvaardigheid centraal staat in deze scriptie, wordt hier in de volgende paragraaf verder op ingegaan.

Boosheid kan verder onderverdeeld worden tussen individuele boosheid ("personal-based anger") en collectieve boosheid ("collective-based anger") (Rothmund et al., 2014). Individuele boosheid wordt veroorzaakt door persoonlijke ontbering of onrecht, collectieve boosheid ontstaat doordat iemands' sociale groep onrechtvaardig behandeld is (Rothmund et al., 2014). Waar in het eerste geval persoonlijke belangen worden bedreigd, geldt dat in het tweede geval voor groepsbelangen. De boosheid zorgt ervoor dat er een verlangen naar vergelding wordt gecreëerd en dat een persoon wordt gestimuleerd om actie te ondernemen (Agnew, 1992). Kortom, wanneer boosheid wordt ervaren, ontstaat een behoefte om corrigerende maatregelen te nemen (Agnew, 1992).

2.3.3 Vormen van boosheid

Boosheid kan op verschillende manieren worden uitgedrukt, van lichte irritatie tot hevige uitbarstingen (Berkovitz, 1990; Kassinove & Eckhard, 1995; Spielberger et al., 1995a, Spielberger et al., 1995b). De uiting verschilt per persoon, omdat het gedrag van een persoon namelijk naar functie en situatie varieert (Averill, 1983). De afgelopen decennia is hier veel onderzoek naar gedaan en zijn er verschillende instrumenten ontwikkeld om de expressies van boosheid in kaart te brengen (Gentry et al., 1972; Harburg et al, 1973; Spielberger, 1988; Spielberger et al., 1985; Spielberger et al., 1995a).

Deffenbacher et al. (1996) hebben vanuit deze inzichten de theorie verder verstevigd door een gedetailleerd en valide meetinstrument te ontwikkelen waarin boosheid in negen verschillende vormen kan worden uitgedrukt. Zo kan iemand zijn boosheid onder controle houden door kalm te blijven, waardoor de opwinding wordt verminderd (Deffenbacher et al., 1996). De boosheid kan ook stevig intern gevoeld worden, zonder die naar anderen te uiten (Deffenbacher et al., 1996). Verder kan de boosheid op tal van manieren openlijk geuit worden. Iemand kan dan op een directe en duidelijke manier aangeven dat hij boos is, maar hij kan zich juist ook agressief uiten door een persoon of object fysiek aan te vallen (Deffenbacher et al., 1996). Andere uitingsvormen zijn luidruchtig ruzie maken, waarbij de stem verheven wordt, en een verbale aanval, wanneer een persoon met woorden wordt geïntimideerd (Deffenbacher et al., 1996). Nog twee alternatieve manieren zijn wederzijdse communicatie, waarbij op een respectvolle manier naar elkaars mening wordt geluisterd, en time-out, waarbij een boos persoon zich terugtrekt van de situatie en pas reageert op de gebeurtenissen nadat hij/zij is gekalmeerd (Deffenbacher et al., 1996). In *Tabel 9* zijn de diverse uitingsvormen van boosheid nader uiteengezet.

Uitingsvorm van boosheid	Uitleg
Controle	<i>Een persoon blijft geduldig en kalm en beheerst zijn/haar emotionele en gedragsmatige uitdrukkingen. Diegene drukt zich rustig uit en praat op een normale manier (Deffenbacher et al., 1996)</i>
Interne boosheid	<i>Een persoon ervaart cognitieve en emotionele opwinding maar onderdrukt de openlijke uiting ervan (Deffenbacher et al., 1996). Oftewel: diegene voelt dat hij/zij boos is, maar laat het niet aan anderen zien. Desalniettemin koestert hij/zij wrok en blijft hij/zij kritisch.</i>
Fysiek aanvallen van een persoon	<i>Een boos persoon bejegent een ander persoon op een fysieke manier (Deffenbacher et al., 1996) Hij/zij bedreigt of slaat hem/haar.</i>
Fysiek aanvallen van een object	<i>Iets (een object) wordt (kapot) gegooid of geslagen (Deffenbacher et al., 1996).</i>
Directe uitdrukking	<i>Een persoon vertelt op een directe en duidelijke manier dat hij/zij boos is (Deffenbacher et al., 1996)</i>
Luidruchtig ruzie maken	<i>De boosheid wordt geuit door luidruchtig ruzie te zoeken en te maken met andere(n) (Deffenbacher et al., 1996). Diegene verheft zijn/haar stem en schreeuwt.</i>
Verbale aanval	<i>Een persoon intimideert andere(n) verbaal en er worden schampere opmerkingen gemaakt. Hij/zij flipt, vloekt en scheldt (Deffenbacher et al., 1996)</i>
Wederzijdse communicatie	<i>Een boos persoon uit zijn/haar mening helder, maar luistert tegelijkertijd ook zorgvuldig naar de mening van een ander (Deffenbacher et al., 1986). Er wordt naar een</i>

	<i>oplossing gezocht, waarbij compromissen worden gesloten. Woorden worden zorgvuldig gekozen en het gesprek verloopt op een wederzijds respectvolle manier (Deffenbacher et al., 1996).</i>
Time-out	<i>Een boos persoon loopt weg van de situatie en neemt de tijd voordat hij/zij reageert (Deffenbacher et al., 1996)</i>

Tabel 9: Operationalisatie uitingsvormen van boosheid

Naast deze uitingsvormen is boosheid ook te herkennen aan een aantal gelaatsuitdrukkingen, zoals het laten zakken en aanspannen van de wenkbrauwen, de kin omhoog doen en het aanspannen en vernauwen van de lippen (Marsh et al., 2005).

2.3.4 Boosheid in publieke domein

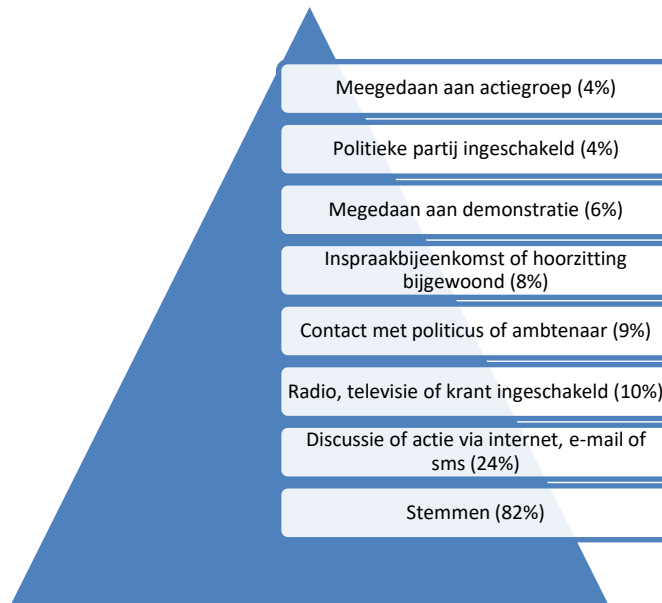
Zoals *Tabel 9* laat zien, kan boosheid op verschillende manieren worden geuit. De beschreven uitingsvormen zijn hier echter algemeen beschreven en kunnen per domein worden geconcretiseerd. In het publieke domein waarin de burger acteert, kunnen burgers hun politieke rechten uitoefenen die voortkomen uit hun burgerschap (Ekman & Amna, 2012). Wanneer burgers zich op een bepaalde manier bedreigd voelen (bijvoorbeeld door beleid), kan boosheid ontstaan (Valentino et al., 2009). De boosheid zorgt voor proactief politiek gedrag; de boosheid kan een gevoel stimuleren om acties te ondernemen (Valentino et al., 2009). Het betreft hier acties van burgers die op de een of andere manier gericht zijn op het beïnvloeden van politieke uitkomsten in de samenleving (Brady, 1999; Teorell et al., 2007). De burgers kunnen hun boosheid binnen dit domein op verschillende manieren laten merken. Zo bestaan er tal van vormen van zogenaamde politieke participatie, maar in de literatuur blijkt dat er geen volledige lijst van alle mogelijke vormen bestaat, omdat auteurs steeds andere vormen presenteren. Op basis van internationale en Nederlandse bijdragen is daarom gepoogd om een typologie van een zo'n breed mogelijk scala aan vormen te ontwikkelen. In *Tabel 10* zijn de vormen van politieke participatie uiteengezet.

Vormen van politieke participatie
Stemmen bij verkiezingen of referenda
Radio, televisie of krant inschakelen
Meedoen aan een door de overheid georganiseerde inspraakbijeenkomst, hoorzitting of discussiebijeenkomst
Contact opnemen met bestuurder, politicus of ambtenaar
Meedoen aan een protestactie, protestmars of demonstratie
Via internet, e-mail of sms deelnemen aan een politieke discussie of actie
Meedoen aan handtekeningenactie
Boycotten of bewust kopen van bepaalde producten
Lid worden van een politieke partij of andere groep met een politieke agenda

Tabel 10: Vormen van participatie door burgers in het publieke domein

De bekendste vorm van politieke participatie is het stemmen bij verkiezingen (Woerdman, 2013). Burgers participeren hier door tijdens verkiezingen op een politieke partij te stemmen om die te steunen of juist om ervoor te zorgen dat andere partijen niet te veel invloed krijgen (Ekman & Amna, 2012). Datzelfde geldt voor het instrument van referenda. Tegelijkertijd kan boosheid ook worden geuit door blanco of juist niet te stemmen tijdens een verkiezing of referendum, als protest tegen de gevestigde orde (Ekman & Amna, 2012). Na de verkiezingen kunnen burgers echter nog steeds politiek participeren. Dat kan bijvoorbeeld door mee te doen aan een door de overheid georganiseerde inspraakbijeenkomst, hoorzitting of discussiebijeenkomst, waar burgers hun mening kunnen uiten (Van Houwelingen & Dekker, 2017). Een andere vorm van politieke participatie betreft zogenaamde contactactiviteiten. Burgers benaderen dan bestuurders, politici van politieke partijen of ambtenaren persoonlijk om zo de (politieke) agenda of uitkomsten te beïnvloeden (Ekman & Amna, 2012). Verder kunnen burgers lid worden van een politieke partij, vakbond of een andere organisatie met een eigen politieke agenda, zoals mensenrechtenorganisaties, vredesorganisaties of milieugroepen (Ekman & Amna, 2012). Ook op straat kunnen burgers politiek actief zijn, door deel te nemen aan demonstraties, stakingen en andere vormen van collectieve protestacties (Ekman & Amna, 2012). Daarnaast kunnen burgers meedoen aan een handtekeningenactie/petitie door deze te ondertekenen (Ekman & Amna, 2012). Voorts kunnen burgers bepaalde merken of producten boycotten of juist bewust kopen, vanwege politieke, ethische of milieuredenen (Ekman & Amna, 2012; Van Houwelingen & Dekker, 2017). Burgers kunnen daarnaast de radio, televisie of krant inschakelen om zo een (politieke) mening te uiten (Van Houwelingen & Dekker, 2017). Tot slot, burgers kunnen via internet, e-mail of sms meedoen aan een politieke discussie of actie (Van Houwelingen & Dekker, 2017).

Op basis van recente onderzoeken is het daarnaast mogelijk om uiteen te zetten welke participatievormen in Nederland in 2017 het vaakst voorkomen. Milbrath & Goel (1977) stelden eerder dat politieke participatie afneemt, naargelang de activiteit moeilijker wordt. De participatiepiramide in *Figuur 3* laat zien dat stemmen de meest voorkomende vorm van participatie is. Het blijkt de relatief makkelijkste vorm te zijn om politiek te participeren. De minst voorkomende én ook relatief moeilijkste participatievormen zijn het meedoen aan een actiegroep, het inschakelen van een politieke partij en het meedoen aan een demonstratie. In *Figuur 3* ontbreekt het boycotten of bewust kopen van bepaalde producten, omdat de cijfers hiervan niet bekend zijn.



Figuur 3: Participatiepiramide

Hoewel in alle vormen van politieke participatie boosheid kan worden geuit, wordt boosheid voornamelijk als protestemotie beschouwd (Van Stekelenburg en Klandermans, 2007). Uit onderzoek blijkt namelijk dat boosheid de belangrijkste drijfveer is voor protestacties, marsen of demonstraties (Van Zomeren et al., 2004; Leach et al., 2007). Zo kan bijvoorbeeld boosheid ontstaan door gevoelens van onrechtvaardigheid (*voor alle vormen zie paragraaf 2.3.1*), en leidt de boosheid vervolgens tot een grotere bereidheid tot collectieve actie (Leach et al., 2007). De collectieve actie kan als een instrument worden beschouwd, omdat burgers participeren in protesten als ze van mening zijn dat dit de situatie kan verbeteren (Lazarus, 1991). Hoe meer burgers grieven ervaren die ontstaan uit interesses en belangen die geschaad worden, hoe bozer ze worden en hoe meer ze bereid zijn om deel te nemen aan protestacties om hun belangen te beschermen en hun boosheid te uiten (Van Stekelenburg en Klandermans, 2010).

De genoemde voorbeelden van politieke participatie zijn in beginsel allemaal legale activiteiten. Toch zijn er ook burgers die hun boosheid op een niet-legale manier uiten, door bijvoorbeeld deel te nemen aan illegale demonstraties of gewelddadige protesten (Ekman & Amna 2012). Door te participeren in deze activiteiten, toont de burger zijn ongehoorzaamheid aan autoriteiten. Daarmee wordt grote boosheid aangetoond, omdat de burger in deze situaties zelfs niet meer bereid is om te luisteren naar regels die gemaakt zijn in een democratische rechtsstaat.

2.4 Relatie tussen procedurele rechtvaardigheid en boosheid

In de vorige paragrafen werden de begrippen 'procedurele rechtvaardigheid' en 'boosheid' geconceptualiseerd. Deze paragraaf beziet de concepten in samenhang en geeft een weergave van wetenschappelijke bevindingen van de relatie tussen procedurele rechtvaardigheid en boosheid.

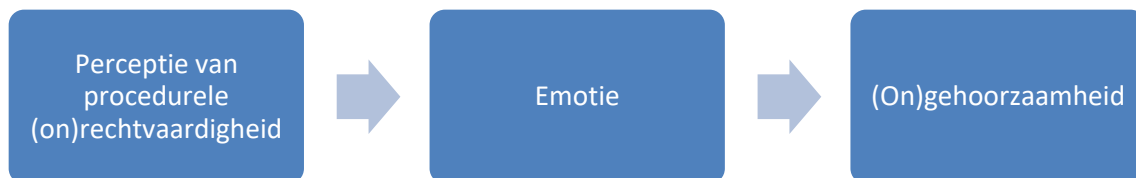
Paternoster et al. (1997) stellen dat burgers zich meer gewaardeerd voelen in de omgang met autoriteiten als zij hun zegje mogen doen, ervaren dat hun mening serieus wordt genomen, menen dat de autoriteiten niet bevooroordeeld zijn tegen hen of hun zaak, weten dat onjuiste beslissingen kunnen worden hersteld en verbeterd en als zij met beleefdheid worden behandeld. Wanneer autoriteiten voldoen aan deze criteria van een rechtvaardige procedure, beschouwt de burger hen eerder als legitiem (Paternoster et al., 1997). Daardoor worden regels of beslissingen (eerder) geaccepteerd en opgevolgd, ongeacht of deze besluiten eigenlijk conflicteren met de gewenste uitkomst (Tyler, 1990; Paternoster et al., 1997).

Wanneer burgers echter het gevoel hebben dat zij in de omgang met autoriteiten hun zelfrespect verliezen en niet kunnen participeren in het besluitvormingsproces, wordt de kans op negatieve emoties vergroot (Paternoster et al., 1997). Krehbiel & Cropanzano (2000) concludeerden in hun studie dat onrechtvaardigheidsoordelen over het proces kunnen leiden tot boosheid, frustratie, schuldgevoel of angstgevoel. Van deze verschillende emoties blijkt dat boosheid in relatie tot procedurele onrechtvaardigheid het meeste wordt waargenomen (Mikula et al., 1998; Folger et al., 2005). Dit betekent dat boosheid het vaakst ontstaat wanneer iemand zich procedureel onrechtvaardig behandeld voelt (Adler & Barnett, 1998). Daarmee kan procedurele onrechtvaardigheid tot boosheid leiden (Mikula et al., 1998; Bal & Van den Bos, 2018). Andersom geformuleerd, procedurele rechtvaardigheid zorgt er dus voor dat de boosheid die kan ontstaan in de omgang met autoriteiten, wordt verminderd of zelfs voorkomt (Paternoster et al., 1997). Daardoor is er sprake van een negatieve relatie tussen procedurele rechtvaardigheid en boosheid (Krehbiel & Cropanzano, 2000), immers als procedurele rechtvaardigheid wordt waargenomen, wordt boosheid verkleind. Het betekent overigens niet dat een onrechtvaardig proces altijd leidt tot boosheid, omdat een onrechtvaardig proces zowel voor- als nadelen kan opleveren (Ployhart & Ryan, 1998). Dit is afhankelijk van of de onrechtvaardigheid een voordeel of een nadeel voor de ontvanger oplevert (Adams, 1965; Homans, 1961; Walster et al., 1978).

Het staat dus onomstotelijk vast dat er een significant effect is van procedurele onrechtvaardigheid op boosheid (Van Zomeren et al., 2004; Murphy & Tyler, 2008). Dit betekent dat hoe groter het niveau van procedurele onrechtvaardigheid is, hoe groter het niveau van boosheid is (Van Zomeren et al., 2004). De ervaren boosheid kan uiteindelijk ook resulteren in collectieve actie (Van Zomeren et al., 2004). Zo kwamen Mummendey et al. (1999) tot de conclusie dat de meest boze mensen ook het meest bereid zijn om politieke actie te ondernemen tegen de status quo. Boosheid stimuleert daarmee politieke betrokkenheid in de vorm van protestgedrag (Smith & Ortiz, 2002), dat zich kan uiten in het stemmen op een andere partij, het opzetten van een petitie of het organiseren van een demonstratie (Van Zomeren et al., 2008; Van Stekelenburg & Klandermans, 2013; Bal & Van den Bos, 2018). Er is hierdoor

sprake van een mediërende functie van boosheid in de relatie tussen procedurele rechtvaardigheid en het gehoorzamen aan besluiten: boosheid verklaart het verband tussen procedurele rechtvaardigheid en het gehoorzamen aan besluiten (Murphy & Tyler, 2008). Hoewel boosheid in deze thesis centraal staat, is het relevant om te benoemen dat zowel de positieve emotie ‘blijheid’ als de negatieve emotie ‘boosheid’ de relatie tussen percepties van procedurele rechtvaardigheid en nalevingsgedrag medieert (Murphy & Tyler (2008). Ervaren procedurele rechtvaardigheid resulteert namelijk in gevoelens van blijdschap, wat vervolgens leidt tot vaker gehoorzaam gedrag (Murphy & Tyler, 2008). Dat betekent dat de perceptie over de procedure (zowel rechtvaardig als onrechtvaardig) leidt tot een emotionele reactie, en dat die emotie vervolgens kan leiden tot actiegedrag (VanYperen et al., 2000; Gordijn et al., 2006; Murphy & Tyler, 2008). De percepties van procedurele onrechtvaardigheid kunnen dus enerzijds sterke emotionele reacties opwekken en anderzijds burgers motiveren om een politiek protest te organiseren met als doel zich te verzetten tegen relatieve individuele of collectieve deprivatie (Rothmund et al., 2014).

De relatie tussen de perceptie van procedurele rechtvaardigheid, emotie en gehoorzaamheid wordt in *Figuur 4* geschetst. In dit conceptueel model is het verband weergegeven tussen de perceptie van procedurele rechtvaardigheid (onafhankelijke variabele) en gehoorzaamheid (afhankelijke variabele). De relatie wordt verklaard door emotie (mediërende variabele).



Figuur 4: Conceptueel model procedurele (on)rechtvaardigheid, emotie en gehoorzaamheid

De relatie tussen deze variabelen kan op verschillende manieren theoretisch worden onderbouwd. Een eerste verklaring kan worden gevonden in de billijkheidstheorie van Adams, die meent dat onaangename emoties mensen motiveren om gedrag en/of houding aan te passen om zo de billijkheid (“equity”) te herstellen (Adams & Freedman, 1976; Greenberg, 1990; Walster et al., 1978; Williams, 1999). Als een persoon een onrechtvaardige behandeling heeft ervaren in vergelijking met anderen, kan er een gevoel van boosheid ontstaan (Murphy & Tyler, 2008). De theorie stelt dat deze emotionele reactie een persoon motiveert om gedrag te vertonen dat de ervaren onbalans in billijkheid herstelt, door bijvoorbeeld deviant of respectloos gedrag te vertonen tegen de beslissingen van autoriteiten (Murphy & Tyler, 2008). De theorie veronderstelt verder dat mensen (nog) bozer worden als zij ervaren dat hun onrechtvaardige behandeling niet (voldoende) wordt gecompenseerd (Murphy & Tyler, 2008). Dit resulteert erin dat een persoon weigert (tot bepaalde hoogte) samen te werken of te gehoorzamen om zo het gevoelde onrecht te compenseren (Murphy & Tyler, 2008). Oftewel, wanneer

onrechtvaardigheid wordt gevoeld, ontstaat er eerst een emotionele reactie, die daarna de persoon motiveert om de situatie te veranderen en de billijkheid te herstellen (Mowday, 1991). Dus: een onrechtvaardige behandeling zorgt er eerst voor dat mensen boos worden. Die boosheid leidt er uiteindelijk toe dat er niet wordt gehoorzaamd om zo de billijkheid weer in balans te krijgen.

Een tweede mogelijke verklaring biedt het 'group value model' van Lind & Tyler (1988). Deze theorie veronderstelt dat mensen zich bekommeren over hun langetermijnrelatie met autoriteiten en dat mensen het waarderen om onderdeel uit te maken van sociale groepen (Tyler, 1989). Mensen willen graag tot een sociale groep behoren en de banden behouden die binnen zo'n groep bestaan (Murphy & Tyler, 2008). Zij zijn daarnaast erg bezig met hun positie in de groep en hoe anderen hiertegen aankijken (Murphy & Tyler, 2008). De procedurele rechtvaardigheid is voor mensen belangrijk omdat de manier waarop mensen behandeld worden laat zien hoe veel zij gewaardeerd worden als onderdeel van een groep (Murphy & Tyler, 2008). Op die manier wordt duidelijk wat hun positie binnen een groep is. Als mensen zich dus onrechtvaardig behandeld voelen, ontstaat een gevoel van uitsluiting; zij hebben het gevoel dat zij geen waardevol onderdeel zijn van een groep (Paternoster et al., 1997; Murphy & Tyler, 2008). Daardoor wordt iemands zelfgevoel binnen de groep aangetast (Ellemers et al., 2002; Gordijn et al., 2006; Kelly & Breinlinger, 1996; Tyler, 1990). Deze persoon ervaart dat zijn/haar identiteit wordt bedreigd, waardoor een verhoogde negatieve emotionele reactie ontstaat, dat op zijn beurt de vervolgactie bepaalt (Mackie et al., 2000; Murphy & Tyler, 2008). Volgens het 'group value model' kan dit leiden tot vergelding (van), verzet of boosheid tegen de bron van de dreiging (Beijersbergen et al., 2015; Tyler, 1990).

Samenvattend, hoewel nog empirisch getoetst moet worden of de billijkheidstheorie en het 'group value model' inderdaad een verklaring zijn voor de relatie tussen procedurele rechtvaardigheid, emotie en gehoorzaamheid (Murphy & Tyler, 2008), staat de relatie tussen deze variabelen vast. Daarmee vormt de relatie tussen procedurele rechtvaardigheid en boosheid het theoretisch fundament van deze thesis. Of de procedurele rechtvaardigheidstheorie ook daadwerkelijk de boosheid van burgers in verschillende politiek-maatschappelijke casussen in deze thesis verklaart, wordt in de volgende hoofdstukken onderzocht.

Hoofdstuk 3: Methodologie

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksstrategie, de onderzoeksmethodes en de casusselectie beschreven. De gemaakte keuzes worden daarnaast per paragraaf verantwoord. Vervolgens wordt uiteengezet hoe de analyse van de data is vormgegeven.

3.1 Onderzoeksstrategie- en methodes

3.1.1 Gevalsstudie

De onderzoeksstrategie van deze thesis is de gevalsstudie. In deze strategie worden meerdere gevallen in de natuurlijke situatie onderzocht (Van Thiel, 2013). De strategie kenmerkt zich door het ontwikkelen van zeer rijke beschrijvingen van het onderzoeksonderwerp doordat casussen diep worden bestudeerd (Van Thiel, 2013). Er zijn in dit onderzoek casussen gekozen waarin boze burgers een prominente rol (lijken te) hebben. Zij zijn daarmee representatief voor het te onderzoeken fenomeen. In het theoretisch kader is eerder uiteengezet dat boze burgers zich kwaad maken over een bepaald onderwerp, hiertegen ingaan en in actie komen. Zij wijzen iets of iemand aan als schuldige voor het probleem en richten de emotie hierop. In de afgelopen periode heeft er een aantal gebeurtenissen plaatsgevonden waarin boze burgers zich manifesteerden. Zo verwijzen Zuure & De Lange (2018) bijvoorbeeld naar de discussie over de komst van een asielzoekerscentrum (azc) in Geldermalsen en naar de blokkade van de tegenstanders van Zwarte Piet op de A7 nabij Joure. Deze genoemde casussen staan ook centraal in deze thesis en zijn kort beschreven in *Box 1* en *Box 2*. Er is voor deze casussen vanwege een drietal redenen gekozen. Ten eerste, er is in deze twee gevallen evident sprake van boze burgers. Daarmee wordt voldaan aan het gekozen onderzoeksonderwerp in deze thesis. De boosheid van burgers werd namelijk duidelijk getoond doordat burgers zich kwaad maakten om een bepaalde situatie, hiertegen ingingen en collectief in actie kwamen; zij gingen in beide gevallen de straat of de weg op om te protesteren. De ‘boze burger’ is hiermee een gedeeld kenmerk van de gekozen casussen. Een tweede reden betreft de context waarbinnen deze boze burgers acteerden. Hoewel deze twee casussen qua onderwerp inhoudelijk van elkaar verschillen, hebben ze met elkaar gemeen dat de gevallen zich afspeelden rondom een politiek-maatschappelijk onderwerp in het publieke domein. Het onderzoek wordt hierdoor afgebakend, waardoor het mogelijk wordt om algemenere uitspraken te doen (Van Thiel, 2013). Ten derde, hoewel het subject (‘boze burger’) en de context (politiek-maatschappelijke onderwerpen in het publieke domein) overeenkomen, lijkt het doelwit van de boosheid in de casussen te verschillen. Verwacht wordt dat de boosheid in de casus ‘AZC Geldermalsen’ gericht is op een formele autoriteit, namelijk het college van burgemeester en wethouders. Het heeft namelijk de bevoegdheid tot het verlenen van een vergunning voor de plaatsing van een azc. De gezagsdragers zijn hierbij dus het doelwit, maar het is onduidelijk of dit ook in de andere casus het geval is. Daar is de exacte rol diffuser. De overheid houdt zich met betrekking tot de

Casus 1: Demonstratie en rellen tegen komst asielzoekerscentrum in Geldermalsen

Vanwege de toenemende spanningen in het Midden-Oosten vluchtten in 2015 miljoenen mensen naar Europa. Tienduizenden vluchtelingen bereikten Nederland, maar vanwege de enorme toestroom kwamen de bestaande asielzoekerscentra al snel vol te zitten (Stenfert, 2016). Nederlandse gemeenten voelden de verantwoordelijkheid om een bijdrage te leveren aan de oplossing van dit probleem en stemden met het 'Centraal Orgaan opvang asielzoekers' (COA) af waar asielopvang gevestigd kon worden (VNG, 2015). In de gemeente Geldermalsen stelde het college van burgemeester en wethouders voor om plaats te maken voor een asielzoekerscentrum voor 1500 vluchtelingen (Omroep Gelderland, 2015c). Het zou daardoor een van de grootste asielzoekerscentrum in Nederland worden. Na de bekendmaking leidde het voorstel meteen tot grote onrust onder de inwoners. Een groot aantal spandoeken werd opgehangen, online werden actiegroepen opgericht en een grote demonstratie werd voorbereid (Voorn, 2016a). Toen de gemeenteraad een paar dagen later het voorstel besprak, onttaarde buiten een demonstratie in rellen; vuurwerkbommen en stenen vlogen door de lucht, waarschuwingsschoten werden gelost en een massa inwoners stormde door de hekken bij het stadhuis (Voorn, 2016a). De raadszaal werd daarop ontruimd. Uiteindelijk zouden 32 mensen worden vervolgd (Openbaar Ministerie, 2016). Later trok het college van burgemeester en wethouders het voorstel terug en besloot de gemeenteraad dat er definitief geen asielzoekerscentrum in Geldermalsen zou komen (Van Loon, 2016).

Box 1: Beschrijving 'Casus AZC Geldermalsen'

Zwarte Pietendiscussie namelijk afzijdig (Meijer, 2017); zij wenst zich niet uit te laten over deze discussie of een bepaald besluit te nemen. Er lijkt hier dus geen sprake te zijn van een procedure voorafgaand aan het besluit, iets waar de procedurele rechtvaardigheidstheorie juist wel overgaat. Deze verschillen maken het des te meer interessant om te verkennen of de procedurele rechtvaardigheidscriteria bruikbaar zijn om de boosheid van burgers in deze casus te verklaren.

In deze scriptie is gekozen voor het aantal van twee casussen. Dit is enerzijds om het onderzoek behapbaar te houden; meer dan twee gevalsstudies grondig onderzoeken kost meer tijd dan voor deze scriptie beschikbaar is. Daarnaast biedt het analyseren van meerdere gevalsstudies de mogelijkheid om resultaten binnen een domein met elkaar te vergelijken. Daarmee kunnen mogelijk ook meer algemenere conclusies over de 'boze burger' worden getrokken.

Hoewel gevalsstudies uitgebreide beschrijvingen van het fenomeen in een bepaalde situatie opleveren, blijkt het vaak moeilijk te zijn om de onderzoeksuitkomsten te generaliseren naar andere situaties (Van Thiel, 2013). Dit heeft volgens Flyvbjerg (2006) te maken met het unieke karakter van

Casus 2: Blokkade Friezen op A7 tegen tegenstanders van Zwarte Piet

In november en december wordt in Nederland het kinderfeest 'Sinterklaas' gevierd. Een paar weken voor de verjaardag van de Sint, op 5 december, worden hij en zijn Zwarte Pieten met hun boot traditioneel welkom geheten in een gemeente. De Sint is een oude man, heeft een mijter en mantel, rijdt op een schimmel en wordt geholpen door zijn Zwarte Pieten. Aan kinderen wordt verteld dat de Sint en de Zwarte Pieten de daken van huizen betreden en pakjes door de schoorsteen gooien. Hoewel dit evenement een feestelijke uitstraling hoort te hebben, wordt er al een aantal jaren stevig gediscussieerd over 'Zwarte Piet' (Aarts, 2016). De opvatting dat de Piet 'zwart' is door het roet van de schoorsteen waar hij doorheen klimt (Hermes & Hilhorst, 2015), wordt door tegenstanders hevig bekritiseerd. Zij stellen namelijk dat het een racistische karikatuur is (Helsoot, 2009; Kozijn, 2014). Het uiterlijk van Zwarte Piet is in toenemende mate daarom controversieel; dit manifesteert zich in rechtszaken, scholen en bedrijven die het uiterlijk van de Piet aanpassen (NU, 2016), het opzetten van Facebookgroepen (van zowel voor- als tegenstanders) en het houden van (soms felle) demonstraties (NOS, 2014). Deze spanningen beleefden in 2017 een hoogtepunt, toen een aantal voorstanders van Zwarte Piet besloten om bussen met tegenstanders van Zwarte Piet te laten stoppen op de A7 bij Joure (Van der Leeuw, 2017). Met hun auto's blokkeerden zij demonstratief de weg. Deze actie had tot doel om te voorkomen dat er zou worden gedemonstreerd door tegenhangers van Zwarte Piet tijdens de intocht van Sinterklaas in Dokkum (Van de Klundert, 2017). Hoewel de blokkade succesvol bleek te zijn, waren er wel enkele ongelukken met auto's. Uiteindelijk werden er 34 mensen vervolgd door het Openbaar Ministerie vanwege onder meer het verhinderen van een demonstratie en het blokkeren van de weg.

Box 2: Beschrijving 'Casus Zwarte Piet'

de casus en met de contextgebondenheid van de bevindingen. In deze scriptie zijn criteria van de procedurele rechtvaardigheidstheorie geconceptualiseerd en geoperationaliseerd naar het domein van de burger. Derhalve is dit onderzoek voornamelijk intern zeer valide en extern minder valide. Om de bij gevalsstudies vaak voorkomende problemen ten aanzien van betrouwbaarheid en validiteit te beperken (Van Thiel, 2013), zijn meerdere maatregelen genomen. De belangrijkste maatregel betreft de toepassing van triangulatie. Binnen de gevalstudies is informatie over de onderzoeksvraag op meerdere manieren verzameld. Zo is allereerst bestaand materiaal geanalyseerd. Het betreft hier krantenartikelen, videobeelden en social media. Voor de casus 'AZC Geldermalsen' zijn daarnaast met enkele betrokkenen interviews gehouden. In de casus 'Zwarte Piet' zijn rechtszaken bijgewoond. Vanwege de hoeveelheid aan bronnen wordt hiermee de validiteit van de bevindingen over de casussen in dit onderzoek gewaarborgd. Een tweede maatregel betreft het documenteren van de

gebruikte databronnen. Er is een document bijgehouden waarin alle gebruikte databronnen zijn bijgehouden, evenals hoe gegevens in deze bronnen gecodeerd zijn. Hierdoor kan het analyseproces later worden nageslagen en/of gecontroleerd, wat resulteert in een grotere betrouwbaarheid (Van Thiel, 2013). *Bijlage III* omvat de documentatie en coderingen van het verzamelde materiaal.

3.1.2 Bestaand materiaal

Een van de drie gekozen onderzoeksmethodes in deze scriptie is het analyseren van bestaand primair materiaal. Het betreft hier onderzoeksinformatie die niet voor onderzoek is geproduceerd of niet eerder voor onderzoek is gebruikt (Van Thiel, 2013). Het gaat hier onder meer om krantenartikelen en videobeelden waarin boze burgers in de casussen worden genoemd en bevroegd. Daarnaast zijn berichten op Twitter en Facebook verzameld van boze burgers die betrokken waren bij de casussen. Deze gegevens leveren namelijk informatie op over de kenmerken van de respondenten, over de standpunten van boze burgers en over de redenen waarom een burger boos is. Oftewel, de bronnen zijn de neerslag van gedrag (Riffe et al., 2005) en brengen een boodschap over (Robson, 2002).

Het materiaal in de casus 'AZC Geldermalsen' is verzameld over de periode van 1 januari 2015 tot en met 22 augustus 2018. Voor deze einddatum is gekozen zodat alle relevante gegevens in aanloop naar de demonstratie op 16 december 2015 in dit onderzoek betrokken konden worden. De einddatum heeft te maken met de afronding van dit onderzoek. Het materiaal in de casus 'Zwarte Piet' is verzameld over de periode 1 januari 2017 tot en met 22 augustus 2018. Ook hier geldt dat gekozen is voor een brede tijdspanne zodat bruikbare gegevens in aanloop naar de blokkade op 18 november 2017 in beeld konden worden gebracht. De betreffende einddatum houdt verband met de eerdergenoemde praktische redenen.

3.1.2.1 Krantenartikelen

De zoektocht naar relevante onderzoeksinformatie is gestart met het verzamelen van relevante krantenartikelen. Hierbij is gebruik gemaakt van LexisNexis Academic, een zoekmachine met alle Nederlandse dagbladen waarbij op zoektermen en datum gezocht kan worden. Het verzamelproces is begonnen door te zoeken op de termen "azc geldermalsen" en "blokkade A7". Deze termen dekken de gehele lading, en door te zoeken op deze termen was de kans op de meest relevante hits dan ook het grootst. Van tevoren zijn criteria vastgesteld om te bepalen of een krantenartikel relevant genoeg was om te gebruiken in het analyseproces. Een krantenartikel werd geselecteerd als aan tenminste één van deze criteria werd voldaan:

1. Bericht geeft informatie over de persoonlijke kenmerken van betrokkene(n);
2. Bericht beschrijft de rol van de respondent(en);
3. Bericht laat een bepaald standpunt of gevoel zien over iets of iemand;

4. In het bericht wordt een standpunt of gevoel over iets of iemand beargumenteerd.

Hoewel de zoektermen voornamelijk artikelen opleverden met algemene informatie over de casus, was er soms toch sprake van een (kort) interview met betrokkene(n). De relevante krantenartikelen werden geselecteerd en voorzien van bron, datum en hyperlink. Er zijn in totaal 27 krantenartikelen geselecteerd. In de casus 'AZC Geldermalsen' werden 17 krantenartikelen verzameld; in de casus 'Zwarte Piet' was dit aantal 10.

In de krantenartikelen werden soms namen van betrokkenen genoemd. Deze namen zijn genoteerd in *Tabel 14a/b* in *Bijlage II*. Om er zeker van te zijn dat alle relevante artikelen over de casus waren geselecteerd, is elke naam daarnaast één voor één ingevoerd in LexisNexis Academic. De namen van betrokkenen werden daarnaast ook gebruikt bij de zoektocht naar videobeelden en social media.

3.1.2.2 Videobeelden

Videobeelden zijn verzameld door in Google Videos en op Youtube te zoeken op dezelfde zoektermen ("azc geldermalsen" en "blokkade a7") als bij de krantenartikelen. Alle hits zijn bekeken en de beelden waarin betrokkenen gingen op hun acties, zijn getranscribeerd. Het betrof hier voornamelijk korte fragmenten waarin betrokkenen werden geïnterviewd. In *Bijlage III* zijn de transcripties per casus weergegeven, voorzien van medium, publicatiedatum en hyperlink. Er zijn in totaal 30 videobeelden geselecteerd. 18 gingen over de casus 'AZC Geldermalsen'; 12 video's hadden betrekking op de casus 'Zwarte Piet'.

Evenals in de krantenartikelen, werden in de videobeelden namen genoemd van betrokkenen. Opnieuw zijn deze nieuwe namen verzameld en stuk voor stuk ingevoerd in LexisNexis Academic, om zo relevante, nog niet bekeken krantenartikelen niet over het hoofd te zien.

3.1.2.3 Social media

Na het verzamelen van relevante krantenartikelen en het transcriberen van videobeelden zijn de gevonden betrokkenen vervolgens ingevoerd in de zoekbalk van Twitter en Facebook. Als een betrokkene een account bleek te hebben, zijn de berichten in de vooraf bepaalde tijdsperiode gescand. Tweets en Facebookberichten zijn uiteindelijk geselecteerd als er werd voldaan aan tenminste één van de eerder geformuleerde criteria (zie paragraaf 3.1.2.2). Van elk relevant bericht is een schermafdruck gemaakt, die vervolgens is geormerkt met een code bestaande uit twee letters en een cijfer. De twee letters vermelden de beginletters van de betrokkene. Wanneer er meerdere tweets en/of Facebookberichten van een betrokkene werden geselecteerd, werd een oplopend nummer toegevoegd.

Uit de zoekacties doken vervolgens ook nieuwe namen op, die bijvoorbeeld in een berichtje werden genoemd, op een foto stonden of in een Facebookbericht werden getagd. Deze namen zijn vervolgens opgezocht in krantenartikelen, videobeelden en socialmedia-accounts.

In de casus 'AZC Geldermalsen' werd in de krantenartikelen veelvuldig verwezen naar twee opgerichte Facebookgroepen, namelijk 'Geldermalsen zegt nee tegen AZC' en 'Zeg nee tegen AZC'. Duizenden mensen hadden deze pagina's geliket en gaven vaak een reactie op de berichten die werden geplaatst. Ook de berichten in deze Facebookgroepen zijn geanalyseerd. Het geschetste verzamelproces is ook hier toegepast. In de Facebookgroepen werd tijdens het verzamelproces de betrokkenheid van een aantal mensen goed zichtbaar. Sommige gaven aan opgepakt te zijn, anderen reageerden heel actief met bepaalde meningen. Vanwege hun duidelijke en actieve betrokkenheid is ervoor gekozen om de socialmedia-accounts van deze mensen nader te analyseren. Hoewel hier een bepaalde 'bias' in zit, is er in dit onderzoek ook gebruik gemaakt van veel andere citaten van andere burgers.

Er zijn in totaal 241 tweets en Facebookberichten geselecteerd. In de casus 'AZC Geldermalsen' werden 151 berichten verzameld, in de casus 'Zwarte Piet' ging het om 90 verzamelde berichten op social media. Alle geselecteerde tweets en Facebookberichten zijn opgenomen in *Bijlage III*. In de eerste kolom staat de code en de tweede kolom geeft de schermafbeelding van de tweet of het Facebookbericht weer.

3.1.3 Semigestructureerde interviews

De tweede onderzoeksmethode betreft het houden van interviews. Door het stellen van vragen aan personen die geparticipeerd hebben in een casus wordt namelijk veel informatie verzameld over de 'boze burger'. Zo kan er dieper worden ingegaan op wie en waarom de betreffende burger boos is. Het interview biedt daarnaast het voordeel dat meer achtergrond van een casus verkregen kan worden en dat verhelderende vragen gesteld kunnen worden mocht er iets onduidelijk zijn (Van Thiel, 2013).

Er zijn in totaal twee burgers geïnterviewd in de casus 'AZC Geldermalsen'. Hoewel dit aantal niet representatief is voor de totale groep van boze burgers, zorgen de afgenomen interviews wel voor extra informatie bij de verzameling van relevante gegevens over de casus en de boosheid van burgers. De interviews zijn daarmee aanvullend op én verdiepend van het verzamelde bestaand materiaal.

De interviews waren semigestructureerd: er was vooraf een aantal vragen opgesteld, maar er was tegelijkertijd ook ruimte om nader in te gaan op de gegeven antwoorden. De geformuleerde vragen waren casusspecifiek en nodigden de respondent uit om uitgebreid in te gaan op zijn/haar standpunten, de gevoelde boosheid, de motieven hiervan, zijn/haar rol in de casus en zijn/haar ervaringen hierover.

Bij het begin van de interviews is aangegeven dat het interview werd opgenomen zodat het naderhand getranscribeerd kon worden. Voor deze opzet is gekozen omdat vooraf werd aangenomen dat gedurende het interview veel motieven en of verklaringen van boosheid zouden worden benoemd. Door achteraf een letterlijke weergave van het interview te hebben, kon op een accurate en volledige manier geanalyseerd worden welke criteria van procedurele rechtvaardigheid van toepassing bleken te zijn en hoe deze werden toegelicht. De transcripties van de interviews zijn weergegeven in *Bijlage III*.

De betrouwbaarheid en de validiteit van deze onderzoeksmethode zijn voldoende gegarandeerd. Allereerst zijn de interviewvragen gerelateerd aan het onderzoeksdomein en moeten de antwoorden hierop te analyseren zijn met de operationalisaties van de criteria van procedurele rechtvaardigheid. Daarnaast zijn de interviews afgenomen volgens vooraf opgestelde vragen. Daarmee is het onderzoek ook repliceerbaar. De selectie van twee respondenten maakt de interviews echter niet representatief, maar eerder is in deze paragraaf beschreven dat het afnemen van interviews vooral een aanvullende en verdiepende functie had. De geïnterviewde respondenten betroffen boze burgers, die geselecteerd waren uit het verzamelde bestaande materiaal, opgesomd in *Tabel 14a* in *Bijlage II*. Er is voor deze twee respondenten gekozen omdat zij betrokken waren bij de demonstratie en op social media van zich lieten horen. Zij kunnen dan ook het beste hun gevoelens en ervaringen beschrijven.

Het verzamelen van relevante krantenartikelen, videobeelden en berichten op social media voor de casus 'AZC Geldermalsen' heeft uiteindelijk geresulteerd in een lijst van 28 namen van betrokkenen. Deze respondenten zijn allemaal onderzocht volgens het eerder beschreven verzamelproces.

3.1.4 Bijwonen van rechtszaken

Voor de casus 'Zwarte Piet' zouden aanvankelijk ook interviews worden afgenomen, maar gedurende het onderzoek werd bekend dat er tijdens het schrijven van deze scriptie rechtszaken plaats zouden vinden tegen de personen die de A7 hadden geblokkeerd. Er is uiteindelijk voor gekozen om deze rechtszaken bij te wonen omdat het een uiterst geschikte mogelijkheid was om op een relatief eenvoudige manier veel relevante informatie te verzamelen over de kenmerken, rol(len), standpunten en motieven van de betrokken burgers. In rechtszaken worden betrokkenen (lees: verdachten) namelijk op een inhoudelijke manier bevraagd over hun optreden in een casus. Er zijn voor dit onderzoek 15 rechtszaken bijgewoond op 9 oktober 2018. Dit betreft zo'n 45% van alle rechtszaken en geeft daarmee een representatief beeld van de respondenten en hun beweegredenen. De rechtszaken zijn dan ook een aanvulling op en een verdieping van het verzamelde bestaande materiaal.

Bij elke rechtszaak zijn de uitspraken van verdachten direct getranscribeerd. Doordat het niet was toegestaan om audio-opnames te maken, is getracht om zoveel als mogelijk uitspraken direct te

noteren. Na afloop van de rechtszaken is bij elk citaat bekeken of het persoonlijke informatie betrof, de rol van de respondent beschreef, een bepaald standpunt of gevoel liet zien en/of een standpunt of gevoel werd beargumenteerd. Als hiervan sprake was, werd dit geselecteerd voor het analyseproces. In *Bijlage III* zijn per verdachte de transcripties weergegeven.

Voorafgaand aan de rechtszaken was er informatie verzameld over 13 betrokkenen. Door de 15 rechtszaken bij te wonen steeg dit aantal naar 22 respondenten. Het bijwonen van de rechtszaken leverde dus niet alleen meer relevante informatie op over de al eerder geselecteerde respondenten, ook werden de kenmerken, rol(len), standpunten en motieven inzichtelijk van nieuwe respondenten. Deze nieuwe betrokkenen zijn vervolgens ook weer onderzocht in krantenartikelen, in videobeelden en op social media volgens het eerder geschetste verzamelproces. *Tabel 14b* in *Bijlage II* geeft een compleet overzicht van de onderzochte respondenten in deze casus weer.

De drie onderzoeksmethoden hebben uiteindelijk een rijke hoeveelheid onderzoeksmaterialen opgeleverd. *Tabel 11* en *12* geven per type materiaal weer hoeveel databronnen er verzameld zijn. Daaruit blijkt dat er meer relevante interviews, krantenartikelen en social mediaberichten waren in de casus 'AZC Geldermalsen'. De casus 'Zwarte Piet' compenseert dit door het aantal rechtszaken dat is bijgewoond.

AZC Geldermalsen	
Type materiaal	Aantal verzameld
Interviews	2
Krantenartikelen	17
Social media berichten (kort)	145
Social media berichten (lang)	6
Videobeelden	18

Tabel 11: Verzamelde materiaal casus 'AZC Geldermalsen'

Zwarte Piet	
Type materiaal	Aantal verzameld
Krantenartikelen	10
Rechtszaken	15
Social media berichten	90
Videobeelden	12

Tabel 12: Verzamelde materiaal casus 'Zwarte Piet'

3.2 Analyse van de data

In deze thesis is kwalitatief onderzoeksmateriaal verzameld. Het gaat hier naast algemene informatie over de casus voornamelijk om uitspraken van betrokkenen in krantenartikelen, in videobeelden, op social media, in interviews en in rechtszaken. Deze kwalitatieve data zijn geanalyseerd aan de hand van een eenduidig proces. Dit betekent dat voor elk verzameld onderzoeksmateriaal dezelfde analyse is toegepast. Het proces wordt in deze paragraaf beschreven.

Na het verzamelen van alle onderzoeksinformatie zijn de data gecodeerd. Dit betekent dat aan een bepaalde data-eenheid een getal is toegevoegd (Van Thiel, 2013). Deze code beschrijft waar een bepaalde data-eenheid betrekking op heeft (Van Thiel, 2013). Door één code toe te kennen aan data-eenheden die over hetzelfde onderwerp gaan, is het mogelijk om fragmenten later met elkaar te vergelijken (Van Thiel, 2013).

In dit onderzoek zijn codes ontwikkeld die gelijk zijn aan de operationalisaties in het theoretisch kader. Er is hierbij gebruik gemaakt van zowel situationele als inhoudelijke codes. De situationele codes hebben onder meer betrekking op de persoonlijke kenmerken van de respondent, zijn/haar rol in de casus en de fysieke kenmerken van de situatie (Van Thiel, 2013). Andere beschrijvende codes zijn het doelwit van de boosheid, de uitingvormen van boosheid en de participatievormen in het publieke domein. Deze drie codes zijn afgeleid van de operationalisaties in respectievelijk paragraaf 2.3.1, *Tabel 10* en *Tabel 11* (beiden paragraaf 2.3.3). De inhoudelijke codes 6 tot en met 13 zijn gelijk aan de operationalisaties van de criteria van de procedurele rechtvaardigheidstheorie. Daarmee onderscheiden de codes zich van elkaar, sluiten ze elkaar uit en hangen ze dus samen met de theorie (Van Thiel, 2013). Lopende het analyseproces bleken er ook relevante fragmenten te zijn die aanvankelijk niet pasten binnen de gehanteerde onderscheidingen. Deze zijn vervolgens gecodeerd met de code '14 – overig'.

Het overzicht met codes is opgenomen in *Tabel 13*.

Onderwerp	Code
Persoonlijke kenmerken van de respondent	1
Beschrijving van de situatie	2
Rol van de respondent in de casus	3
Uiting van boosheid	4
Participatie in publieke domein	5
Doelwit van de boosheid	6
Criterium van procescontrole	7
Criterium van besluitcontrole	8
Criterium van consistentie	9
Criterium van onpartijdigheid	10
Criterium van nauwkeurigheid	11
Criterium van corrigeerbaarheid	12
Criterium van ethiek	13
Andere verklaring van boosheid/overig	14

Tabel 13: Codes analyseproces

Voor het coderen van data-eenheden is gebruik gemaakt van het analyse-instrumentarium in *Bijlage I*. Het betreft hier een overzicht van codes met de volledige operationalisaties vanuit het theoretisch kader. Met deze tabel in de hand is steeds een data-fragment gecodeerd. Er was hierdoor sprake van een structureel proces, wat de betrouwbaarheid ten goede komt. *Bijlage III* geeft verder inzicht in hoe

het verzamelde materiaal is gecodeerd en welke data-fragmenten welke codes hebben gekregen. Bij de codes 6 tot en met 13 is daarbij steeds aangegeven hoe een data-fragment aansloot bij (een onderdeel van) een bepaald criterium van procedurele rechtvaardigheid.

Na het coderen van de data-eenheden zijn per casus en per code de fragmenten met elkaar vergeleken, om zo mogelijke patronen, oorzaak-gevolgrelaties en/of andere samenhangen te vinden (Van Thiel, 2013). Er is vervolgens per casus een uitputtende beschrijving gegeven van de geanalyseerde onderzoeksmaterialen, gestructureerd aan de hand van het analyse-instrumentarium in *Bijlage 1*. Dit wordt in hoofdstuk 4 weergegeven. De resultaten van de casussen zijn vervolgens in hoofdstuk 5 tegenover elkaar geplaatst, om zo voorzichtige algemene conclusies te trekken in hoeverre de procedurele rechtvaardigheidstheorie bruikbaar is om de boosheid van burgers te verklaren.

Hoofdstuk 4: Onderzoekresultaten

In dit hoofdstuk wordt allereerst het verzamelde materiaal over een casus met elkaar vergeleken. Per casus wordt een beeld geschetst van de kenmerken, handelingen, meningen en verklaringen van alle respondenten tezamen. Dit wordt gestructureerd aan de hand van het instrumentarium in *Bijlage 1*. Vervolgens wordt per geval beschreven welke criterium van de procedurele rechtvaardigheidstheorie het vaakst van toepassing bleek te zijn. Tot slot wordt een eerste aanzet gegeven wat de invloed was van de procedurele rechtvaardigheidstheorie als verklaring op de volledige boosheid van burgers in de casus.

4.1 Casus AZC

4.1.1 Beschrijving

4.1.1.1 *Persoonlijke kenmerken van de respondenten:*

Terwijl de gemeenteraad aan het vergaderen was over de mogelijke komst van een azc voor 1500 vluchtelingen, stonden buiten meer dan 1500 mensen te demonstreren (De Graaf, 2015). Een deel van deze burgers liet zich ook in krantenartikelen, op videobeelden en op social media boos uit. Relevante uitspraken van hen zijn daarbij geselecteerd. Daarnaast zijn 28 respondenten nader onderzocht. Zij vielen tijdens de discussie op omdat ze openlijk en veelvuldig van zich lieten horen.

De deelnemers aan de demonstratie beschrijven zichzelf als “duizenden teleurgestelde Geldermalsenaren”. Ten tijde van de gebeurtenissen karakteriseerden ze zich vooral met de woorden ‘bezorgd’ en ‘boos’. Zo zei een respondent: “wij zijn gewoon bewoners en inwoners van een gemeente en maken ons zorgen. Dat zijn wij”. Een ander stelde: “wij, de inwoners van Geldermalsen, maken ons grotendeels zorgen”. Behalve gevoelens van bezorgdheid waren veel burgers ook boos. “Iedereen die ik sprak was boos en verslagen”, beschreef een respondent. “De mensen zijn boos, bang” en “mensen waren zo boos” vertelden andere bewoners.

Van de deelnemers aan de demonstratie is niet bekend of en wat voor baan zij hebben. Desalniettemin geeft een aantal respondenten aan hard te werken. “Wij zijn hard werkende burgers van geldermalsen die op komen voor onze rechten”, stelde een respondent. Een andere respondent zei: “ik ben stukadoor, werk keihard voor m’n centen”. Toch zijn er ook een paar respondenten die niet werken. Een betrokkene is niet gezond, heeft een bijstandsuitkering en stelde dat ze zich in de “onderste laag van de bevolking” bevindt. Tegelijkertijd is ze ook actief voor de buurt; ze is oprichtster van een project dat minima steunt met bijvoorbeeld gratis kleding. Een ander gaf aan bij de Voedselbank te lopen.

Over het opleidingsniveau van de betrokkenen is evenmin helderheid, maar de respondenten vinden zichzelf niet laagopgeleid. “Ondanks dat we dorpelingen zijn, zijn we niet dom”, stelde een respondent. Een ander zei dat de betrokkenen niet bestaan “uit relschoppers en laag opgeleide mensen, nee wij

maken ons zorgen en denken dieper na over wat er nu werkelijk fout gaat in dit land en wij zijn bereid om massaal op te staan en ook werkelijk te demonstreren”.

Behalve deze summier beschrijvingen gaven een aantal respondenten nog andere beschrijvingen over zichzelf: “Wij zijn mensen, mensen van vlees en bloed, die wachten op informatie, die we niet krijgen. Wij zijn mensen die vertrouwen hebben in Geldermalsen, vertrouwen in ons gezellige dorp”, vertelde een bewoner. Een andere inwoner noemde zich een “brave dorpling”.

Tijdens de demonstratie waren er ook verschillende inwoners die relden met de politie. Deze rellers waren “werkjongens, gabbers” en bestonden uit “vooral jeugdige demonstranten”. Niemand wilde met achternaam in de krant en bijna iedereen was afkomstig uit Geldermalsen (Provoost & Wijnacker, 2016).

Veel respondenten ervoeren dat ze door anderen negatief worden omschreven: “in de Nederlandse media worden wij afgeschilderd als een stelletje relschoppers”, stelde een respondent. “Wij zijn tuig, relschoppers criminelen, tokkies en ga zo maar door”, zei een ander. Een betrokkene ervoer dat ze wordt “weggezet als tokkie, als 'boze blanke vrouw' en als racist”. Ook een andere bewoner merkte dit op: “Wij worden nu afgeschilderd als of we racisten zijn alleen omdat wij voor ons dorp opkomen tjonge jonge..”. De respondenten namen allemaal openlijk afstand van deze beschuldigingen: “Maar het klopt niet. Ik ben geen tokkie, ik ben geen racist”, vertelde een respondent. Anderen antwoordden: “ik ben geen racist”, “we zijn geen fascistisch dorpje met een stel boeren” en “wij zijn geen relschoppers, wij zijn niet een stel tokkies die daar met flessen en stenen staan te gooien”. “Wij tegenstemmers zijn géén vreemdelingenhaters”, besloot een ander.

Van de demonstranten is niet allemaal bekend of en zo ja, op welke politieke partij zij stemmen. Onder hen die dit wel aangaven, blijkt een grote voorkeur voor de PVV te zijn. Zo worden video's van Geert Wilders gedeeld, gaven enkele betrokkenen aan dat zij daadwerkelijk op de PVV hebben gestemd en stelde een respondent dat Wilders zijn “vriend” is. De Facebookgroep ‘Geen AZC in Geldermalsen’ vroeg in 2017 aan haar volgers op welke partij zij stemden. 148 mensen reageerden hierop en gaven bijna allemaal aan op de PVV te gaan stemmen. Een enkeling beschouwde Forum voor Democratie als alternatief. Hoewel de (mede)beheerder van de Facebookgroep zelf geen PVV-stemmer is, kent ze wel “veel mensen die op Geert Wilders gaan stemmen”. Zelf vindt ze de politiek “echt verschrikkelijk”. “Er is geen enkele partij die voor mij opkomt. Ik heb altijd SP gestemd, maar daar geloof ik ook niet meer in”, zei ze. Toch is niet iedereen PVV-stemmer. Zo vindt een bewoner het vervelend dat de boze Geldermalsenaren worden geassocieerd met Geert Wilders: “dit heeft niets met Geert Wilders of de PVV te maken”, stelde hij. Ondanks dat vanwege het geselecteerde aantal respondenten het niet mogelijk is om generaliserende uitspraken te doen over de politieke voorkeur van alle demonstranten,

laat het verzamelde materiaal wel zien dat een aanzienlijk deel van de demonstranten politiek rechtsgeoriënteerd is.

Op socialmedia-accounts uitten respondenten zich maar weinig over politieke onderwerpen. Alleen het referendum bleek bij respondenten te leven. Zo lieten een paar betrokkenen op Facebook weten tegen de afschaffing van het raadgevend referendum te zijn. Ook in Geldermalsen wilden verschillende inwoners een referendum over de wenselijkheid van een azc in hun gemeente. 56 keer werd het bericht geliket dat een referendum “een goed idee” is voor Geldermalsen. Tot slot gaven enkele betrokkenen ook aan dat zij voorstander zijn van Zwarte Piet.

4.1.1.2 Rollen van de respondenten:

In deze casus hadden de geselecteerde respondenten allemaal de rol van inwoner van de gemeente Geldermalsen. Een aantal onder hen waren “een van de weinige aanwonenden van industrieterrein Hondsgemet”, waar het AZC gevestigd zou worden. Andere inwoners woonden ietsjes verder, zoals een respondent die aangaf dat het AZC tegenover zijn wijk zou komen of een inwoner die “2km woonachtig vanaf Hondsgemet Noord” was.

Een heel klein groepje mensen richtte de Facebookgroep ‘Geen AZC in Geldermalsen’ op, waarop onder meer werd opgeroepen tot een demonstratie. Twee geselecteerde respondenten waren medebeheerders van deze pagina en werden de gezichten achter het verzet tegen de komst van een azc. Zij hebben in deze casus dan ook de rol gehad van (mede)oprichters van een actiegroep.

Verschillende inwoners hebben zich op een andere manier ook actief gemengd in de dagen voorafgaand aan de raadsvergadering. Videobeelden laten zien dat zij bezig waren met het ophangen van spandoeken en posters, zowel nabij het gemeentehuis als in de gemeente. Ook op Facebook schreef een respondent erover: “was wel even lachen met ze allen bij het gemeente huis spandoeken op hangen enzo @ Raadsvergadering azc Geldermalsen”.

Verder waren alle geselecteerde respondenten aanwezig bij de demonstratie. “Eindelijk is het dan 19:30 uur en fiets ik met mijn man richting Gemeentehuis. Daar staan al aardig wat mensen en het worden er steeds meer”, beschreef een inwoner. “We zijn daar gekomen als stille vreedzame demonstranten”, vertelde een ander. “Hupppa thuis, snel douche en eten op na Geldermalsen...tot straks mensen!!!!”, schreef weer een ander. Op dat bericht reageerden verschillende respondenten met “tot straks maat”, “tot zo” en “klasse mannen vol gas er heen”.

Enkele respondenten vervulden niet alleen de rol van demonstrant, zij waren ook actief als rellers. Zo werd aangegeven dat een respondent zich “in de frontlinie begaf”. Een ander gaf toe dat hij vuurwerk

had gegooid. Op Facebook schreef een betrokkene: “onderweg na Arnhem rechtszaak hoger beroep AZC, kijken of de straf minder wordt”.

Van twee respondenten is verder bekend dat zij aanwezig waren in de raadszaal om in te spreken tijdens de raadsvergadering. “Een raadsvergadering, ik ben er nooit geweest, maar het onderwerp gaat mij wel aan en vandaar heb ik spreekrecht aangevraagd en toegewezen gekregen”, zei een bewoner. De ander plaatste op Facebook een foto van gebroken ramen van het stadhuis met het bijschrift: “Daar zat ik dus”. Hoewel de vergadering uiteindelijk geschorst werd en de respondenten nog niet aan de beurt waren, hadden zij in deze casus toch de rol als inspreker.

Al met al vervulden veel respondenten dezelfde rollen. De respondenten waren allemaal inwoner én demonstrant, en sommige waren nog iets actiever.

4.1.1.3 Uiting van boosheid:

Ondanks dat het terugblikkend lastiger is om vast te stellen, blijkt uit het verzamelde materiaal dat betrokkenen op verschillende manieren uitdrukking hebben gegeven aan hun boosheid.

Allereerst hebben veel inwoners voorafgaand aan de raadsvergadering (en demonstratie) op social media hun boosheid geuit. Dat deden zij voornamelijk door zich direct uit te drukken: de respondenten gaven op een directe, duidelijke en expliciete manier aan dat zij boos waren. Ongetwijfeld heeft ook een aantal betrokkenen hun boosheid onder controle gehad en/of de openlijke uiting ervan onderdrukt, maar dit is echter achteraf moeilijk vast te stellen.

Behalve op social media drukten mensen ook op straat hun boosheid direct uit. “Iedereen heeft het erover het is een onderwerp waar je niet omheen kunt”, zei een respondent. De bewoners spraken niet alleen met elkaar over hun onbegrip, frustratie en zorgen, ook tegen journalisten vertelden ze over hun boosheid. Daarbij werd ook geflipt, gevloekt en/of gescholden. Zo zei een bewoonster tegenover een journalist: “Ze (lees: de burgemeester) moet oprotten dat wijf! Ik zeg het heel hard”. “Weg d’r hiermee!” “Dat is een achterbakse”. “Rot lekker op!” Dit is te typeren als een verbale aanval.

Tijdens de demonstratie was er onder het grootste deel van de circa 1500 aanwezigen ook sprake van directe uitdrukking. Uit het verzamelde materiaal blijkt echter ook dat een aantal mensen luidruchtig ruzie maakte en verbale aanvallen uitte. “Ik moet me echt inhouden om de stoeptegels te laten liggen, want dit wekt echt agressie op. Ik zou het liefste het ME-busje in brand steken met die hele gasten erin. En de asielzoekers erachteraan!”, zei een respondent. Een ander riep richting de vergaderende gemeenteraadsleden: “Heuijjjj.... Ik hoop dat al die vluchtelingen jullie dochters verkrachten!!!”.

Voor een aantal personen ging het demonstreren verder dan alleen samenkomen met andere bewoners rondom het gemeentehuis. Een groep van minimaal 32 personen, ook bestaand uit

minderjarigen, belaagde de politie, gooide hekwerken omver, wierp stenen door de lucht en liet ruiten sneuvelen (Boere & Opten, 2015). Er werd daarnaast met zwaar vuurwerk, glaswerk, blikjes en betonblokken naar politiemensen gegooid (OM, 2016). Politiemensen werden tevens bedreigd, beledigd en gehoond “omdat ze dit werk voor weinig geld zouden doen” (Rechtspraak, 2016). Ook werd het gemeentehuis bekogeld en probeerden reischoppers om binnen te stormen (Graat, 2015a). Uiteindelijk besloot het Openbaar Ministerie (2016) deze personen te vervolgen voor diverse strafbare feiten: zware mishandeling, openlijke geweldpleging, het verstoren van de raadsvergadering, het telefonisch bedreigen van een raadslid, het beledigen van een ambtenaar in functie, het voorhanden hebben van een wapen en het opsteken van de middelvinger richting een verbalisant. De boosheid van bewoners is hier dus op verschillende manieren geuit. De eerste twee strafbare feiten wijzen zowel op het fysiek aanvallen van personen als van objecten. Het bedreigen en beledigen worden beschouwd als verbale aanvallen.

Naast deze getoonde uitingsvormen waren diverse betrokkenen ook bereid om het asielzoekerscentrum in brand te steken. Op het nieuwsbericht ‘Geldermalsen krijgt een groot asielzoekerscentrum’ reageerde een respondent met: “denken ze hahaha, ik zeg het bij deze het gaat de fik in!!!!”. De respondent kreeg verschillende steunbetuigingen en zijn bericht werd door 55 personen geliket. Hoewel zij dit uiteindelijk niet gedaan hebben, laat het bericht wel de intentie van respondenten zien om hun boosheid te uiten door een object fysiek aan te vallen.

Resumerend, vastgesteld is dat de betrokkenen op verschillende manieren zijn omgegaan met hun boosheid, namelijk via directe uitdrukking, luidruchtig ruzie maken, verbale aanvallen en het fysiek aanvallen van personen en objecten.

4.1.1.4 Boosheid in publieke domein:

In het theoretisch kader is beschreven dat als mensen boos zijn, er een gevoel gestimuleerd kan worden om actie te ondernemen om zo politieke uitkomsten in de samenleving te beïnvloeden (Brady; 1999; Teorell, 2007; Valentino et al., 2009). Er is verder uiteengezet dat er verschillende soorten acties zijn. In deze casus is op verschillende manieren boosheid in het publieke domein geuit. Per vorm zal hier nader op worden ingegaan, ondersteund met voorbeelden.

Nadat het nieuws bekend werd dat het gemeentebestuur voornemens was om een AZC in Geldermalsen te plaatsen, werd direct door tegenstanders de Facebookpagina ‘Geldermalsen zegt nee tegen azc’ opgericht, die in twee dagen tijd meer dan drieduizend keer werd geliket (Terpstra & Graat, 2015). Ook de soortgelijke Facebookpagina ‘Zeg nee tegen AZC’ kreeg veel steun. Gelijkgestemden uitten op deze pagina’s hun onvrede over de plannen. Ze werden daarnaast geïnformeerd over alles wat met de komst van het AZC te maken had. Een van de beheerders zei daarover: “Niet iedereen

heeft de tijd om iedere keer krant te gaan lezen, om te gaan zoeken naar nieuws over de vluchtelingen, naar nieuws over Geldermalsen, daarvoor hebben wij zoiets van nou, wij plaatsen dus het nieuws wat ertoe doet voor de bewoners van Geldermalsen". Onder deze nieuwsartikelen reageerden veel bewoners en gingen daar met elkaar in gesprek. Ook werden 'open brieven' van bewoners geplaatst. De boosheid van respondenten werd hier dan ook geuit in het publieke domein door via internet mee te doen aan een politieke discussie.

Op deze pagina's werd verder opgeroepen om ten tijde van de raadsvergadering van 16 december 2015 naar het gemeentehuis te komen. Zo'n "paar honderd boze burgers" gaven vrijwel meteen aan dat zij gingen protesteren bij het gemeentehuis (Terpstra & Graat, 2015). Uiteindelijk kwamen er zo'n 1500 mensen op de demonstratie af (De Graaf, 2015), met als ultieme doel "om de gemeente op een andere gedachte te brengen". Voorafgaand aan de demonstratie was er ook een protestmars georganiseerd door de bewoners. De bewoners liepen vanuit de wijk De Plantage, waar het AZC naast gevestigd zou worden, naar het gemeentehuis. Er was hier dus sprake van het uiten van boosheid in het publieke domein door deel te nemen aan een protestmars en een demonstratie.

In de vorige paragraaf werd aangegeven dat een aantal demonstranten hun boosheid niet onder controle kon houden of de boosheid direct uitdrukte. Integendeel, ze gaven uitdrukking aan hun boosheid door zich schuldig te maken aan het fysiek aanvallen van personen en objecten en verbale aanvallen door onder meer politiemensen te beledigen, te slaan en te schoppen, hekken omver te trekken en met vuurwerk en stenen te gooien (Rechtspraak, 2016). De wet verbiedt echter deze acties. Dit impliceert dat de boosheid van burgers zo enorm was, dat zij niet meer wilden gehoorzamen aan het gezag en dus bereid waren om illegale acties te ondernemen. Deze analyse wordt ondersteund door het verzamelde materiaal. Hoewel er "diepe, plaatsvervangende schaamte" en "afkeuring" was bij veel inwoners, vonden ze tegelijkertijd ook dat de "gemeente het allemaal over zichzelf heeft afgeroepen". Zo zei een respondent: "Dat vechten had voor mij niet gehoeven. Maar dit was te verwachten. Wij móeten ons wel laten gelden". Een ander vertelde: "Dat er vuurwerkbommen werden gegooid, valt natuurlijk niet goed te praten. Maar het liep pas echt uit de hand toen onschuldige mensen, die vooraan stonden, klappen kregen van de politie. Als er onschuldige mensen worden geslagen, dan worden wij boos. Geldermalsen is een boerendorp. Wij laten niet met ons sollen. Wij gaan niet aan de kant voor de politie". Hoewel het geweld niet werd geaccepteerd, toonden bewoners wel begrip. "Nou, relletjes is nooit goed he. Maar wat de ME gedaan heeft is ook niet goed natuurlijk", zei een respondent. Een ander stelde: "Ja, dat is niet goed te praten natuurlijk. Natuurlijk vraagt de gemeente daar zelf wel om, want als ze binnen een paar dagen het er door heen willen drukken, ja dan kan je dat effect verwachten". Een bewoner beschreef: "los van het feit dat ik de rellen nog steeds niet goedkeurig, kan ik me goed indenken dat er die avond veel mensen hun geduld hebben verloren".

Een respondent vond dat het geweld “niet goed te keuren is”, maar gaf tegelijkertijd wel aan dat dit “uiteindelijk allemaal door ‘onze’ burgemeester opgeroepen is”. Een ander vond dat de escalatie “door de gemeente zelf veroorzaakt is”. Sommigen zien ook de toevoegde waarde van het getoonde geweld: “geweld is natuurlijk nooit de oplossing, maar blijkbaar is het wel nodig geweest. Want we zijn natuurlijk overal gelijk gehoord. Het kleine Geldermalsen is in één keer groot”. Een ander: “ik vond dat het nodig was, want af en toe moet je met de harde hand optreden”. Weer een ander stelt: “ik ben normaal tegen geweld maar in dit geval wil ik de jongeren van Geldermalsen die zich ingezet hebben om de stem van de bewoners kenbaar te maken heel hartelijk bedanken! Deze jongens hebben met alle risico’s vandien de belangen van Geldermalsen verdedigd!” Eén respondent beschouwt de demonstratie zelfs als legitiem: “En een gewelddadig protest is een legitiem protest. Alleen dan wordt er naar ons geluisterd”. Hij was er dan ook trots op: “een avond om nooit te vergeten”.

Naast de Facebookgroepen werd er ook een online-petitie opgericht tegen de komst van het AZC, die tweeduizend mensen bijna direct ondertekenden (Terpstra & Graat, 2015). Deze politieke participatie valt te typeren als het meedoen aan een handtekeningenactie.

Daarnaast werden er aan de gevels van het gemeentehuis en op andere plekken in de gemeente veel spandoeken opgehangen. Voorafgaand aan de raadsvergadering hing het heel dorp “al dagen vol met spandoeken”. Daarop stond bijvoorbeeld ‘Is dit democratie? Azc nee’, ‘Burgemeester grote leugenaar’, ‘Geldermalsen! Daar waar de leugen regeert! Vries speelt ’t vies!’. In de “wijde omgeving in weilanden, langs wegen en op rotondes” hingen spandoeken met teksten als ‘AZC Nee’. Ook plaatsten “boze burgers en ondernemers” grote tv-schermen langs de weg met daarop “1500 is te veel”. Hoewel het ophangen van spandoeken niet direct valt onder de onderscheiden vormen van politieke participatie in het theoretisch kader, is het evident dat de spandoeken een middel waren om de boosheid van bewoners in het publieke domein te uiten.

Verder was het circa 200 bewoners gelukt om zich aan te melden bij de door de gemeente georganiseerde inspraakbijeenkomst, die onderdeel was van de extra ingelaste gemeenteraadsvergadering. Hoewel uiteindelijk maar enkele inwoners konden inspreken doordat de vergadering verstoord werd, is ook van deze vorm van politieke participatie gebruik gemaakt om boosheid in het publieke domein te uiten.

Daarnaast blijkt uit het verzamelde materiaal dat één respondent actief de televisie heeft ingeschakeld. “Kunnen jullie ons helpen met wat media-aandacht voor deze zaak?”, vroeg een bewoner aan GeenStijl. Tot slot, respondenten kunnen hun boosheid in het publieke domein ook uiten door contact op te nemen met bestuurders, politici en/of ambtenaren. In deze casus is bekend dat één respondent geprobeerd heeft om contact te leggen met de burgemeester, maar deze poging mislukte.

Anderen hebben via Facebook berichten geschreven aan de burgemeester en de raadsleden. Sommige betrokkenen brachten niet alleen hun boodschap over; de burgemeester en raadsleden bleken namelijk ook met de dood te zijn bedreigd.

Kortom, in deze gevalstudie is boosheid in het publieke domein onder meer geuit door het houden van een protestactie en een demonstratie. Daarnaast hebben respondenten meegedaan aan een politieke discussie op het internet en hebben zij contact opgenomen met de autoriteiten. Tevens is boosheid geuit door mee te doen aan een door de gemeente georganiseerde inspraakbijeenkomst, door mee te doen aan een handtekeningenactie en door de televisie in te schakelen.

4.1.1.5 Ontvanger van de boosheid:

Boosheid richt zich altijd jegens iets of iemand: één persoon, een groep personen, een institutie of een object (Averill, 1983; Berkowitz, 1999). In deze casus hebben respondenten verschillende doelwitten genoemd van hun boosheid. Toch kwam bij bijna alle respondenten één persoon steeds naar voren. De mensen richtten hun boosheid vooral op voormalig burgemeester Miranda de Vries van Geldermalsen. Zij had namelijk het besluit van het college van burgemeester en wethouders bekend gemaakt en was de hoofdrolspeelster in het dossier. Op een aantal spandoeken werd hard uitgehaald naar haar: “Door Miranda grote, Geldermalsen naar de klote!”, “De Vries, burgemeester van Keulen”, “Miranda EXIT”, “Miranda strooit zand in ogen van Geldermalsenaren” en “De Vries speelt het vies”. Doordat ze als hoofdverantwoordelijke in dit dossier werd beschouwd, wilden veel respondenten dat zij zou opstappen. Zo zei een bewoner: “wat Miranda heeft geflikt is een bestuurder onwaardig”. Een ander: “in mijn ogen is er maar één die echt schuldig is: de burgemeester. Ik zie haar eigenlijk het liefste aftreden na zo’n grote fout. Zo’n grote blunder”. Deze respondent kreeg bijval van een andere inwoner: “Je hebt gelogen en bedrogen, daarom zij wij al ons vertrouwen in jou verloren. Dit komt nooit meer goed Miranda de Vries. Stap maar gauw op is mijn advies”.

Toch was het niet alleen de burgemeester die ervanlangs kreeg. Vaak werden ook de wethouders gezien als doelwit van de boosheid. Zo zei een respondent: “ik denk dat de boosdoener het college is, de burgemeester en de wethouders”. Een respondent typeerde het college als “corrupte bende”. “Het is te gek voor woorden BenW zou zijn ogen uit zijn kop moeten schamen”, stelde een ander. Een betrokken vond dat het college “boter op jullie hoofd” had. Ook hier pleitten inwoners voor het aftreden van het college. Zo concludeerde een inwoner: “Geldermalsen heeft recht op behoorlijk bestuur, Het huidige B&W heeft op dit punt grootscheeps gefaald. De conclusie is onvermijdelijk dat B&W moet aftreden. Wij zeggen NEE tegen dit B en W!!!”. Een ander stelde: “U kent deze gemeente niet. Besturen u maakt te vele fouten. Dag dag”.

Naast het college van burgemeester en wethouders was een aantal respondenten ook boos op de gemeenteraad. Zo stond op een spandoek: "Gemeenteraad Geldermalsen, u wil het niet horen, maar u bent uw geloofwaardigheid totaal verloren". Respondenten gaven aan geen vertrouwen meer te hebben in de lokale politiek. "Laat ze allemaal opstappen: raad, burgemeester en wethouders. Dat zou helpen. Veel mensen zijn nog steeds wantrouwend", vertelde een respondent. Een ander zei: "Nee, het vertrouwen in de politiek is nog lang niet hersteld. Ze hadden allemaal weg moeten, dat vinden de meesten hier".

Hoewel het college van burgemeester en wethouders en soms ook de gemeenteraad als expliciet doelwit werden genoemd, uitten burgers ook kritiek op 'de gemeente'. Zo vonden respondenten dat de gemeente "op hun kop gevallen" was en dat het een "stelletje stumperds" zijn bij de gemeente. Een andere man vond de gemeente "achterbaks".

Behalve deze doelwitten was een enkeling ook boos op andere actoren. Zo moest de politie "zich kapot schamen", leek de Tweede Kamer "een grote kleuterschool", was een D'66 stemmer "ZWAAR TELEURGESTELD in de houding van de heer De Geus (lees: lokaal raadslid)" en moest de Kinderombudsman voortaan eerst eens bij "het eigen volk" kijken "voordat je überhaupt durft te oordelen over kinderen die net in ons land zijn". Een ander was boos op de media omdat zij "alleen de sensatie en dus de rellen in beeld hebben gebracht".

Samenvattend, de boosheid van de respondenten werd in alle gevallen gericht jegens een institutie. Het betrof hier steeds met bevoegdheid beklede personen.

4.1.1.6 Verklaring boosheid door procescontrole:

Het criterium van procescontrole veronderstelt dat de burger een mogelijkheid heeft tot het uiten van een mening, voordat er een definitief besluit wordt genomen door de autoriteiten. In deze casus hebben bewoners echter ervaren ze dat deze mogelijkheid niet hadden. Waar sommige inwoners aanvankelijk nog dachten dat door de komst van de nieuwe burgemeester een richting werd gehanteerd "die er voor zorgde dat de burger weer inspraak beloofde in zijn/haar leefomgeving", werd dat gevoel "afgedamd" na de bekendmaking van het voornemen van het college van burgemeester en wethouders. Anderen werden bevestigd in hun vermoeden. Zo stelde een bewoonster dat "inwoners van Geldermalsen worden, wederom, buitengesloten van discussie en bijna als minderwaardig neergezet". Respondenten gaven aan dat het college een beslissing wilde nemen "zonder onze mening te vragen" en "zonder enige vorm van inspraak". Zij vonden dat omwonenden "weinig gelegenheid kregen om voor zichzelf op te komen" en kregen "het gevoel dat ze niet worden gehoord". Daarmee suggereerden ze dat een vorm van inspraak ontbrak, omdat zij geen mogelijkheid hadden tot het geven van een mening. Een bewoner stelde verder dat het verzet zo groot was omdat "ons, de omwonenden,

de Geldermalsenaren, niks was gevraagd". Anderen gaven aan dat er "totaal geen overleg met de burgers geweest" was en dat het allemaal "achter de rug van de huidige bewoners om" was gegaan. Doordat er geen overleg is geweest, hebben de burgers geen kans gehad om een mening te uiten. Dat dat niet kon, daar was een respondent heel boos en verbaasd over: "terwijl je toch in een democratisch land woont en alles overlegd zou kunnen en moeten worden". Een bewoner had verder het gevoel "alsof we nu compleet worden genegeerd". De respondenten vonden dat de gemeente er een "overlegtraject in hadden moeten zetten" en dat "inwoners meer betrokken moeten worden bij het besluit, bij het zoeken naar een compromis".

De opmerking dat "mensen die kwamen kijken of er nog iets te redden, of er te praten was, of er nog inspraak mogelijk was" verdrietig konden zijn, sloot aan bij het gevoel van burgers dat zij geen procescontrole hadden. Anderzijds lieten respondenten ook visueel zien dat ze vonden dat hun mond werd gesnoerd. Zo plaatste een respondent op Facebook een foto van zichzelf waarop zijn mond was afgedekt met tape. Op een spandoek werd de tekst geschreven "Democratie in Geldermalsen = Mondje dicht, want anders vallen er klappen". Bewoners ervoeren dus heel duidelijk dat zij geen mogelijkheid hadden om een mening te geven. De bewoners wilden dit echter wel: "Waarom geen inspraak", vroeg een bewoner zich af. "Dit is gewoon ons thuis. En dan vind ik wel dat je even met z'n allen mag nadenken van wat gaat er gebeuren en dat je inspraak hebt", zei een andere respondent.

Daarnaast, toen er in aanloop naar de raadsvergadering – naar later bleek per ongeluk – door een gemeentemedewerker opgehangen spandoeken aan het gemeentehuis en op andere plekken waren weggehaald, werden bewoners bevestigd in het gevoel dat zij hun mening niet mochten verkondigen. "We willen ons graag uiten. De spandoeken zorgden dat iedereen, voor EN tegenstander, zijn of haar mening kon laten horen. Vreedzaam, zonder echte vandalisme. Nu worden ze weg gehaald. Gedoogbeleid van de baan". Een ander vroeg zich hardop af wat burgers dan nog wel mochten. "Want hoe moeten wij ons uiten, er is geen stemming, we mogen niks zeggen, we mogen geen spandoek ophangen. Wat mogen we dan? Ademhalen, is dat nog het enige?", beschreef ze.

Ook in de toekomst verwachtten respondenten niet dat er voor burgers ruimte zou zijn om een mening te uiten. Zo zei een respondent: "Ze wil haar masterplan de volgende keer gewoon met de gemeenteraad erdoorheen drukken zonder insprekers". Een ander vreesde voor de averechtse werking van de rellen en was "bang dat de gemeente nu besluiten gaat nemen zonder inspraak van de inwoners".

Samenvattend, de boze respondenten hebben met deze twintigtal uitspraken duidelijk verwezen naar het gebrek aan en het missen van de mogelijkheid om een mening te uiten. Daarmee biedt het schenden van het criterium van procescontrole een verklaring voor de boosheid van hen.

4.1.1.7 Verklaring boosheid door besluitcontrole:

Zo'n evenveel keer als in de vorige paragraaf werd in deze casus door respondenten ervaren dat zij geen invloed hadden op het besluit. In het verzamelde materiaal merkten zij op dat er niet werd geluisterd naar de inbreng van inwoners: "U luistert niet naar uw burgers", "U luistert niet" en "Wij vinden dat er niet geluisterd wordt naar de inwoners van onze Gemeente". Bewoners ervoeren dat "bezwaren en bewijzen worden weggewuifd" en dat "bezwaren en angsten van de burgers niet serieus wenst te nemen". Dit resulteerde in pijn bij hen, "de pijn van het niet luisteren naar de bewoners". Een respondent gaf verder aan dat "burgers er enkel en alleen staan uit onmacht omdat de gemeente weer niet naar ze luistert". Zij hadden het gevoel dat ze "altijd maar aan de kant geschoven" worden, "want er wordt niet naar ons geluisterd". Een respondent stelde dat hun inbreng alleen serieus meetelt "als we meepraten met het college". Deze uitspraken wijzen erop dat de lokale autoriteit niets heeft gedaan met de inbreng van burgers, iets wat het criterium van besluitcontrole juist wel veronderstelt. Ook ervoeren inwoners dat het besluit werd opgedrongen. Toen de inwoners namelijk op vrijdagavond te horen kregen dat het college voornemens was om een AZC te vestigen, en de gemeenteraad 's woensdags hier een beslissing over moest nemen, kregen inwoners het gevoel "alsof het ons door de strot werd geduwd". Een respondent ervoer dat het plan eigenlijk al was doorgezet, voordat iedereen überhaupt op de hoogte was. Dit impliceert eveneens dat de respondenten dus geen enkele invloed hadden op het besluit van de autoriteiten.

Hoewel bij de gemeenteraadsvergadering het voor een bepaald aantal burgers mogelijk was om in te spreken, vonden respondenten dat er echter sprake was van "schijninspraak". Zo zei een respondent: "B en W wilde de burgers voorspiegelen dat ze inspraak zouden hebben, terwijl de beslissingen al lang genomen waren". Een ander zei daarover: "de inwoners hebben het gevoel alsof het al lang geregeld was". Dit wijst erop dat een burger wel zijn mening kon uiten, maar dat deze inbreng geen enkele invloed zou hebben op het uiteindelijke besluit. Immers, het besluit stond al vast. Een respondent noemde deze gang van zaken de 'DDR-variant': "eerst een voldongen feit creëren en dan de burgers fantoom inspraak voorspiegelen". Een respondent vatte de gevoelens van deze bewoners samen: "Wij kunnen hier protesteren, wij kunnen zeggen wat we willen. Maar het gaat gewoon door".

Toen het college van burgemeester en wethouders na de rellen besloot om een nieuw proces in gang te zetten, bleven respondenten het gevoel houden dat er geen sprake zou zijn van besluitcontrole. Een wethouder had namelijk bij een provinciaal medium aangegeven dat "luisteren meer is dan doen wat mensen zeggen". In reactie daarop werd op Facebook geschreven: "Inspraak is een wassen neus. De uitkomst staat al vast al zeggen ze van niet. B&W heeft z'n standpunt in December bepaalt en gaat die niet aanpassen. Nu gaat het er alleen maar om om met een soort van democratisch proces in de vorm van wat dorpsgesprekken met plan als wens van de burger te verkopen". Ondanks dat er dus

inspreekavonden werden georganiseerd, en burgers dus feitelijk een mogelijkheid hadden om een mening te uiten, ervoeren respondenten opnieuw niet dat hun inbreng enige invloed zou hebben op het uiteindelijk besluit. Dat bleek ook uit de 33 likes op het bericht “Waarom ‘inspreekavonden’ als er NIET naar het volk geluisterd wordt ?!?!?”.

Tot slot, een enkeling ervoer geen invloed op het besluit te hebben doordat er “geen stemming” was. De uitspraak “Kijk wij wonen hier eerst met 12 mensen in de straat, en nu krijgen we er 1500 bij. Daar hebben wij niet voor gekozen!” bevestigde het gevoel van mensen dat zij geen invloed hadden op het uiteindelijke besluit. Zij pleitten dan ook voor een referendum. Overigens stelde één respondent dat er überhaupt nooit naar inwoners zal worden geluisterd. Hij was van mening dat vergaderen niet werkt, want de “scheinheiligerds van de overheid en gemeentes doen toch wat ze zelf willen”. Hij suggereerde hiermee dat inbreng van burgers niet wordt meegewogen bij de beslissing van de autoriteit. Daarnaast vond hij dat de bevolking het recht heeft om te bepalen of zij het eens is met het besluit. Om besluitcontrole terug te winnen, stelde hij een radicale oplossing voor: burgers zouden een niet-vreedzaam verzet moeten plegen. Nu wordt er immers “van ons verwacht dat we braaf ja knikken en ons land naar de klote laten helpen”.

Evenals bij procescontrole het geval was, laten de vele uitspraken zien dat een groot aantal burgers boos waren omdat zij geen besluitcontrole hadden. Het aantasten van het criterium van besluitcontrole biedt in deze casus dus een verklaring voor de boosheid van deze respondenten.

4.1.1.8 Verklaring boosheid door consistentie:

Hoewel er bij de gemeenteraadsvergadering over het mogelijke azc voor een aantal burgers ruimte was om in te spreken, ervoer een zevental boze respondenten vooral een inconsistente procedure. Voor grofweg de meeste inwoners was er namelijk geen mogelijkheid om een mening te geven. Een inwoner was daar boos over: “de inwoners van Geldermalsen werden buitengesloten en mochten woensdagavond achter het met hekken afgezette gemeentehuis kijken naar de gasten die wél waren uitgenodigd”. Een andere betrokkene zei: “een klein aantal mag maar naar binnen en de andere worden gekeerd met dranghekken!!”. Weer een ander had ook spreekrecht aangevraagd, maar kreeg het niet toegewezen. Kortom, “niet iedereen was welkom”, zo zei een respondent. Deze uitspraken laten zien dat de bewoners het gevoel hadden alsof een beperkte groep mensen een mening mocht uiten. Het criterium van consistentie stelt echter dat deze mogelijkheid voor iedereen gelijk dient te zijn; consistentie over personen.

De gemeente wordt daarnaast verweten actief onderscheid te hebben gemaakt in het selecteren van sprekers. Zo waren sprekers die “meepraten met het college” wel welkom. Een respondent zei hierover: “Want het bewijs ligt er, een voorstander van het plan had ook spreekrecht aangevraagd

maar niet gekregen, na contact met de gemeente heeft hij toch spreekrecht gekregen om een positief geluid te laten horen". Een andere betrokkene had het over "selectieve uitnodigingen voor de vergadering". Weer een ander stelde dat "meepraten op het gemeentehuis onmogelijk is gemaakt want er worden mensen uitgenodigd door de gemeente zelf...en de gewone burger wordt achter een donker zwart hek geplaatst". Daarmee is het criterium van consistentie (opnieuw) geschonden, omdat dit criterium veronderstelt dat er juist voor alle betrokken burgers een gelijke mogelijkheid moet zijn om een mening te verkondigen.

Tot slot gaf één respondent aan dat er geen sprake was van consistentie over tijd. Waar volgens haar burgers eerst geen mogelijkheid hadden tot het uiten van een mening, was dat na de uit de hand gelopen demonstratie plots anders: "in één keer mochten we overal komen, iedereen wilde met ons praten, ons verhaal horen".

Samengevat, de boosheid bij deze respondenten is (mede) gemotiveerd doordat er geen consistent proces is gevoerd. Hun uitspraken hadden betrekking op het schenden van het criterium van consistentie, wat daardoor een verklaring biedt voor de getoonde boosheid in deze casus.

4.1.1.9 Verklaring boosheid door onpartijdigheid:

Dat het criterium van onpartijdigheid in deze casus is geschonden, dat blijkt uit de uitspraken van zowat alle respondenten. Zij zijn boos geworden doordat de autoriteiten zich niet aan de vereisten binnen het criterium hebben gehouden.

Allereerst hadden veel inwoners het gevoel dat de gemeente Geldermalsen zichzelf voortrok. Terwijl het normaliter een tijdje duurt voordat een besluit wordt genomen, was daar in deze casus totaal geen sprake van. "Waarom is de gemeente normaal niet zo doortastend als het gaat om het nemen van besluiten?", vroeg men zich dan ook af. "Jarenlang wordt er over alle besluitvorming veel te lang gedaan. Maar BeW wil dit besluit er in 5 dagen doorheen duwen!!!", beschreef een respondent. Een ander zei: "Binnen een aantal dagen zou deze beslissing door de raad gelooft moeten worden, terwijl burgers maanden zo niet jaren geduld moeten hebben voor beslissingen met veel minder impact". Respondenten hadden het idee dat nu de gemeente het aangaat, beslissingen ineens snel kunnen worden genomen. Zo was een familiebedrijf ruim tien jaar bezig om toestemming te krijgen voor uitbreiding op eigen grond. Nu binnen korte tijd besloten was om "12 hectare omliggend land om te bouwen tot een mega-azc", zei de bewoner: "Ik geloof zelf nog niet dat dit waar kan zijn. Een heel groot contrast met wat er nu opeens allemaal kan". Een andere inwoner vulde hem aan: "Wij hebben jarenlang gevochten om te kunnen bouwen, alles wat ze hebben tegen kunnen werken hebben ze tegengewerkt en nu, nu ze een AZC willen hebben, willen ze dat gewoon binnen zo'n korte termijn realiseren. Ik vind het onbegrijpelijk". Bewoners begrijpen niet dat 'simpele' beslissingen vaak lang

duren, terwijl een beslissing om een AZC met 1500 vluchtelingen te plaatsen zo was gemaakt. Enkele reacties daarop waren: “Als je een dakkapel aan de voorkant van je huis wil plaatsen moet je minstens 6 weken wachten”, “Typisch Gemeente Geldermalsen, moet je eens een vergunning aanvragen, moeten ik er weet niet hoeveel mensen er mee eens zijn. Dit wordt je gewoon door je strot geduwd. #bureaucratietentop” en “Eenvoudige onderdanen zijn soms jaren met de gemeente in de slag om iets gedaan te krijgen en een ingrijpende beslissing over een AZC zou in enkele dagen genomen moeten worden”. Door deze manier van handelen concludeerde een respondent dan ook het in Geldermalsen er niet om gaat “wat er aangevraagd wordt, maar wie het aanvraagt”. Het was in zijn ogen “vriendjespolitiek ten top”. “Hoe integer ben je dan?”, vroeg hij zich af.

Ten tweede, een autoriteit hoort zijn/haar handelen te motiveren door te verwijzen naar relevante wettelijke voorschriften, relevante feiten en belangen en een deugdelijke redenering. Respondenten ervoeren in deze casus echter wat anders. Bij het aankondigen van de plannen voor een groot azc gaf de burgemeester aan: “wij kunnen dit en wij willen dit”. Voor enkele bewoners was dit echter geen deugdelijke redenering: “Nou echt niet! De gemeente laat zelfs haar eigen inwoners in nood stikken. En dan nog eens 1500 mensen erbij die hulp nodig hebben? Dan kunnen ze hier niet”. Een ander zei: “wilt u alstublieft verduidelijken wie u met WIJ bedoelt. U bedoelt in ieder geval niet het merendeel van de inwoners van Geldermalsen”. Een betrokkene stelde dat “draagkracht bij de inwoners van Geldermalsen” ontbrak. “Wij vangen deze mensen op omdat wij dat kunnen en willen.. Volgens mij bedoelt mevrouw de Vries ‘Wij bouwen dat centrum zodat de verspeelde, slordige 12 miljoen aan verkeerd geïnvesteerde grond de komende tien jaar afschreven kan worden en oh, zo maken ook een goed plaatje naar de buitenwereld’”, zei een andere respondent. Die beschrijving verwoordde het gevoel van heel veel andere respondenten. Zij vonden namelijk dat de gemeente niet transparant was geweest over de daadwerkelijke relevante feiten en belangen. De bewoners vermoedden dat de gemeente een azc wilde bouwen om zo de financiële problemen in de gemeente op te lossen. “Want dat is in mijn ogen de echte reden waarom de 1500 asielzoekers vanuit de gemeente welkom zijn. Niet om die mensen een opvang te bieden, maar om een groot financieel gat te vullen”, stelde een respondent. Een andere bewoner dacht ook dat het een “financiële kwestie” is: “de gemeente probeert z'n onvermogen in het grondbedrijf te wijzigen door daar geld in op te nemen”. Een ander betoogde: “Geldermalsen staat aan de rand van een financiële afgrond. Met de noemer vluchtelingenopvang, en over de rug van haar eigen bewoners is geprobeerd het financiële debacle van de grond op het Hondsgemet op te lossen”. Een respondent legde verder uit dat “door een azc voor 1500 asielzoekers neer te zetten zou dat de gemeente ca 14 miljoen opbrengen”. Een bewoner had dan ook het idee dat “financieel wanbeleid moet 'goed' gemaakt worden over de rug van vluchtelingen en de bewoners van de gehele gemeente”. Respondenten hadden veel onbegrip over

deze werkelijke beweegredenen. Zo zei iemand: “De Gemeente Geldermalsen heeft met geld van de inwoners verkeerd gespeculeerd. U heeft verkeerde investeringen gedaan en u wilt dit over de rug van eigen inwoners compenseren. Het is een belediging voor alle inwoners hoe u dit probeert af te handelen”. “Gebruik ons niet om uw gat te dichten”, sprak een ander. Bovendien vond een paar respondenten principieel dat “je met vluchtelingen niet het geldgat moet opvullen”, “over de rug van asielzoekers heen”. Een respondent dacht dan ook dat het college het azc zag als “een geldmachine waarmee zij de door henzelf veroorzaakte financiële problemen willen oplossen én, bijgevolg, hun eigen politieke huid willen redenen. Of hun volgende benoeming veilig stellen”. Alles overziend concludeerde een respondent als volgt: “De bovenstaande toedracht waarbij de gemeente haar werkelijke beweegredenen verhuult en strooit met mooie woorden over 'compassie met migranten' is een opeenstapeling van leugens en misleiding-politieke doodzonden- die geleiden hebben tot een politiek klimaat waarin de positie van B&W volstrekt onhoudbaar is”.

Ook vond één respondent dat de gemeente geen rekening heeft gehouden met wettelijke voorschriften. “Op alle fronten heeft de gemeente geen invulling gegeven aan de Algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Notabene een wettelijke verplichting”, gaf hij aan.

Ten derde, verschillende respondenten stelden dat de burgemeester zich partijdig heeft gedragen. Dit vermoeden werd gevoed doordat zakelijke belangen met eigen belangen zijn vermengd. Zo dacht een respondent dat de burgemeester een azc in Geldermalsen wilde, zodat ze later een baan kreeg aangeboden in Den Haag. Op deze manier zou ze namelijk de regering helpen, die op zoek was naar geschikte locaties voor het opvangen van vluchtelingen, zo was de gedachte. Maar de respondent gaf aan: “Mevrouw De Vries der baantje in Den Haag gaat echt niet door over onze rug hoor”. Ook een ander zei: “Ik zal u mijn conclusie geven: eigen belang!!! Eigenbelang ten koste van uw eigen inwoners!”. Het is echter onduidelijk naar welk persoonlijk belang van de burgemeester gerefereerd werd.

Een respondent had daarnaast het gevoel dat de burgemeester op een bepaalde manier handelde omdat zij vriendschappelijke belangen had met andere actoren. Zo werd in een afbeelding op Facebook de suggestie gewekt dat de burgemeester bevriend was met de bondskanselier van Duitsland. Zij gaf tijdens de vluchtelingen crisis aan dat Duitsland veel vluchtelingen op kon nemen. Merkel zou in dit plaatje zeggen: “I have a really close friend in Geldermalsen, she will help me...”, waarop de burgemeester zou reageren: “I want to be Europe’s next Angela!” Een respondent merkte verder op dat er een afhankelijke relatie was tussen het college van burgemeester en wethouders en het Rijk, de provincie en het COA. Op een spandoek stond “Miranda & Ed, Beide marionet van Rijk, Provincie en COA??! Handel in belang van inwoners Geldermalsen”. Daarmee werd gesuggereerd dat

het college door anderen is aangestuurd en in dienst van hen handelde, en daarmee partijdig was. Ook de stelling “het is handjeklap geweest op de een of andere manier” duidt erop dat de gemeente een bepaald belang met een andere partij had.

Waar ook veel inwoners boos over waren, is dat de burgemeester niet eerlijk is geweest en heeft gelogen. Een enkele keer werd concreet gemaakt wanneer en waarover ze dan niet eerlijk zou zijn geweest. Zo had bijvoorbeeld het college van burgemeester en wethouders eerst aangegeven dat de provincie aandrang op een asielzoekerscentrum. “Echter vrij snel na 16 december werd bekend dat Geldermalsen zelf heeft aangeboden om een AZC te realiseren”. Het is voor de respondenten aanleiding om te zeggen dat “zulke groteske leugens” geen plaats horen te hebben in het openbaar bestuur. Een tweede voorbeeld was volgens een respondent dat de burgemeester had toegezegd dat er een discussie zou komen. “Nou die is er gewoon niet eens geweest”, stelde de betrokkene. Een respondent verbaasde zich ook toen de burgemeester aangaf dat zij niet wist “of er slachtoffers gevallen zijn bij de burgers” tijdens de rellen. De bewoner vond dit “lariekoek”: “je wist het wel degelijk, of je moet ziende blind zijn”, zei ze.

Hoewel de opmerkingen nooit mals waren, was het in de meeste gevallen echter niet duidelijk waarover de burgemeester had gelogen. Zo stond er op spandoeken ‘Burgemeester grote leugenaar’ en ‘Daar waar de leugen regeert’, maar was onduidelijk waarnaar verwezen werd. Daarnaast schreef een respondent dat “alles wijst erop dat er nooit naar eerlijk besluitvormingsproces is gestreefd”. Maar wat ‘alles’ hier betekende, werd niet uitgelegd. Andere voorbeelden waren: “Zelfs tijdens een persconferentie op nationale tv wordt glashard gelogen”. Of: “Het allerergste wat ik daarna ervoer was dat je ons ook nog ernstig voorgelogen hebt. Je hebt het vertrouwen van de goedwillende bewoners dermate beschadigd door het verspreiden van leugens en je eigenwijze manier van besturen dat ervoor jou geen weg meer terug is”. Op een Facebookbericht waarin aan volgers werd gevraagd of zij een vraag hebben aan de burgemeester, kwamen reacties als: “wanneer ze stopt met liegen en vertrekt” en “wanneer ze de waarheid een keertje verteld en A U B weggaat”. Dit impliceert opnieuw dat burgers hebben ervaren dat de burgemeester niet eerlijk is geweest. Een paar weken na de raadsvergadering bood de burgemeester haar excuses aan voor het handelen in dit dossier en gaf ze aan burgers beter erbij te betrekken. Een respondent had daar echter geen vertrouwen meer in: “Ik geloof ze gewoon niet meer. Ze hebben ons nog iedere keer voorgelopen. Gaan ze nu dan opeens wel de waarheid spreken?” Hij vindt dat “ze hier alles bij elkaar hebben gelogen”. Waarover precies gelogen was, werd ook in deze verzamelde materialen niet duidelijk.

Verder bleek er kritiek te zijn op de samenstelling van autoriteiten, omdat zij geen oog zouden hebben voor de belangen van alle betrokkenen. Allereerst werd daarbij gewezen naar de gemeente

Geldermalsen. Een respondent stelde: “je proeft duidelijk dat de personen die dit raadsvoorstel hebben opgesteld nooit stil hebben gestaan bij de bewoners en bedrijven van Geldermalsen”. Een ander zei: “U hoort voor onze belangen op te komen en dat doet u niet”. Een bewoner was erg fel en schreef: “Die laffe honden hier in de gemeente zijn gekozen door het volk, voor het volk maar daar is weinig van te merken”. Meerdere respondenten trokken het ongenoegen breder. In hun boosheid in deze casus verwezen ze ook naar de landelijke autoriteiten. Zo vond een inwoner de politiek “echt verschrikkelijk”, immers “er is geen enkele partij die voor me opkomt”. Een ander stelde: “De regering heeft gewoon geen flauw idee hoe het er in Nederland echt aan toegaat en hoe de bevolking leeft”. Ook de Kinderombudsman zou niet zo zijn samengesteld dat zij oog zou hebben voor de belangen van alle betrokkenen, immers “neem eens een kijkje bij het eigen volk voordat je überhaupt durft te oordelen over kinderen die net in ons land zijn beste Kinderombudsman!”

Tot slot, uit het verzamelde materiaal komt ook naar voren dat respondenten boos waren omdat zij het gevoel hadden dat de gemeente (en de politiek in het algemeen) vluchtelingen voortrekt ten opzichte van ‘eigen inwoners’. De respondenten voelen zich hierdoor achtergesteld. Als voorbeeld gaf een respondent aan: “de gemeente verbaast mij steeds opnieuw!!! Wij bellen ons een breuk met de gemeente om voor mijn invalide vader dingen voor elkaar te krijgen dat kan allemaal niet maar dit wel???? De asielzoekers gaan voor in de tijd”. Ook een moeder beaamde dit: “Wat ons gewoon heel erg steekt is gewoon wij hebben niet de financiële middelen nu om onze jongste dochter van 5 op zwemles te doen, van de gemeente krijgen we het niet. En er komt een vluchtelingengezin met kinderen en Nederland is zo'n onveilig land met al dat water, en die kinderen mogen gelijk op zwemles. Waarom mag onze dochter dan niet? Waarom worden wij dan niet geholpen voor onze dochter? Dat is gewoon heel hard”. Een respondent vroeg zich af: “Waarom wordt er voor “de vluchtelingen” wel van alles geregeld en “eigen volk” laten wij nu letterlijk en figuurlijk in de kou staan. Ga je schamen Nederlandse regering!! Meten met verschillende maten, wat een kansloze situatie hier”. De respondenten vinden het onrechtvaardig dat vluchtelingen “voorrang krijgen op alles”: “voor deze groep mensen wordt overal voor gezorgd, indien wij onze ziektekosten niet betalen krijgen wij een bekeuring van het CJIB”.

Samengevat, de vele uitspraken laten zien dat de respondenten erg boos zijn geworden vanwege een onpartijdige procedure. Het schenden van het criterium van onpartijdigheid is in deze casus dus een verklaring voor de boosheid van de burgers.

4.1.1.10 Verklaring boosheid door nauwkeurigheid:

Een nauwkeurige procedure veronderstelt onder meer dat voorafgaand aan het besluit onderzoek plaatsvindt, dat belanghebbenden worden betrokken, dat relevante informatie (tijdig) wordt gedeeld

en dat er geen tegenstrijdige reacties worden gegeven. Uit de uitspraken van respondenten blijkt echter dat zij allesbehalve een nauwkeurig proces hebben ervaren.

Ten eerste, alle respondenten waren boos over de snelheid van het proces. Een inwoner beschreef dat als volgt: "U stuurt 11 december uw eerste schrijven betreffende de opvang van vluchtelingen naar enkele omwonenden. En op 16 december wilt u de definitieve beslissing nemen. Een beslissing die voor alle inwoners van Geldermalsen een grote invloed zal hebben voor de komende 10 jaar. Uw inwoners kunnen dus welgeteld 3 dagen reageren op misschien wel de grootste verandering die Geldermalsen ooit heeft meegemaakt". "De snelheid waarmee een plan gedeponereerd wordt" leverde dan ook een stortvloed van tientallen (!) kwade reacties op. Bij zowat alle respondenten overheerste het gevoel dat door dit tempo het besluit "door de strot wordt geduwd". Een respondent gaf aan: "De mensen hier voelen zich echt genaaid, door de snelle manier waarop de burgemeester het azc erdoor wilde drukken". "Dit gebeurt allemaal veel te snel", zei een ander. Het leverde bij de bewoners veel ongeloof op: "Het kan toch niet waar zijn dat dit ons door de strot geduwd gaat worden?", "En dan willen ze in 3 dagen het bij de burgers erdoorheen duwen? Woorden schieten te kort" en "Waarom zoveel haast?" Andere reacties waren: "in 1 week de belangrijkste beslissing voor Geldermalsen erdoor rammen. Onvoorstelbaar, maar waar", "als een dief in de vrijdagnacht, ons opzadelen met zo'n groot dossier en daarbij een beslissingstermijn meegeven van slechts drie dagen. Gemeentebestuur onwaardig. Geldermalsen onwaardig", "wat voel ik me belazerd door het college van B & W, (...), dat ze dit er doorheen willen drukken in een paar dagen tijd" en "BeW (lees: college van burgemeester en wethouders) wil dit besluit er in 5 dagen doorheen duwen!!! Het is te gek voor woorden BenW zou zijn ogen uit zijn kop moeten schamen". De respondenten waren "boos omdat het zo lomp is doorgedrukt". Het spandoek 'Onbehoorlijk bestuur! Binnen 3 werkdagen ingrijpende beslissing forceren' vatte dan ook de gevoelens van alle respondenten goed samen. De burgers vonden het "schandalig" "als je binnen drie dagen zoiets groot er doorheen probeert te drukken". Het is voor een enkeling zelfs een reden om het gebruikte geweld te rechtvaardigen. "Dit is vooral een teken dat de bewoners van Geldermalsen het niet pikken dat dit soort dingen door de strot gedouwd worden met wel geteld 3 werkdagen tussen bekend maken en beslissing nemen", zei een respondent. Een ander betoogde dat niet alleen de bewoners geweld hebben gebruikt bij de demonstratie, maar dat ook de snelheid van het proces een hoop geweld heeft aangericht bij de inwoners: "maar de gemeente heeft ook geweld gebruikt door het doorduwen van zo een ingrijpende beslissing", zei een respondent.

Er was daarnaast ophef onder een tiental respondenten omdat zij vermoedden dat de gemeente geen onderzoek heeft gedaan voorafgaand aan haar voornemen, iets wat het criterium van nauwkeurigheid juist wel veronderstelt. "Er is geen deugdelijk onderzoek gedaan in de consequenties van een AZC van 1500 asielzoekers in zo'n kleine gemeenschap als Geldermalsen", stelde een inwoner. Een andere

bewoner “betwijfelt ten zeerste of er een gedegen onderzoek is gedaan”. “Ze weten niet wat ze binnen halen!”, schreef een respondent. Mocht dit wel het geval zijn, dan is de inwoner benieuwd naar “de resultaten, de risico’s en effecten op de langere termijn, op sociaal en economisch vlak en op het gebied van veiligheid en financiën”. Een derde respondent was nog specifiek en vermoedde dat er geen onderzoek was gedaan naar “de consequenties van scholing, financiële consequenties, sociale consequenties, extra beveiliging/politie, extra kosten brandweer/ambulances, gevolgen lokale gezondheidszorg, bewoners op een bedrijventerrein, verdere uitbouw plantage (zal moeilijk worden), geluidsoverlast, draagvlak burgers en waardevermindering woningen”. Een respondent gaf daarnaast aan dat “de financiële gevolgen en bijbehorende risico’s” niet goed in beeld waren gebracht. Een ander vroeg zich af of de gemeente ook onderzocht heeft of de gemeente niet onveiliger wordt door asielzoekers. “Want ik hoor ook van mensen die er werken andere dingen!” Al met al liet het voorgenomen besluit van het college om 1500 vluchtelingen op te vangen in een gemeenschap van 10.500 inwoners niet zien dat er voorafgaand aan het besluit een onderzoek was uitgevoerd. Er waren immers geen antwoorden op de vragen, bleek uit de reactie van een respondent: “Hoe vangen we dat op? Wat kost dat? Welk effect heeft het op ons dagelijks leven hier? Nu kan ik gewoon dezelfde dag naar de huisarts als ik een afspraak maak. Is dat straks ook nog het geval, als onze huisartsen de zorg voor het azc erbij krijgen?”

Wat veel inwoners daarnaast enorm stak en boos maakte was dat relevante informatie niet (tijdig) met hen was gedeeld. Toen op vrijdagavond het nieuws “out of nowhere” bekend werd gemaakt, was het voor veel inwoners onduidelijk wat er zou gebeuren. “Het is in één keer neergelegd. Niemand weet er wat”, vertelde een inwoner. “Er is niemand die zegt hoe het echt is en hoe het echt zit”, zei een ander. Al deze respondenten hadden dezelfde vraag: “Waar is de informatie die wij zo graag willen hebben?” Het gebrek aan duidelijkheid leidde dan ook tot frustraties: “1500. Zonder dat iemand het weet ergens neerzitten. Binnen een half jaar voor tien jaar. Dat kan gewoon niet”. Een ander: “Ik zeg gezamenlijk in actie komen tegen deze hoeveelheden en t feit dat we niet ingelicht zijn over deze plannen in onze wijk”. Een vrouw riep de burgemeester dan ook op om terug om tafel te gaan en om eerst te besluiten “hoe op fatsoenlijke wijze informatie kan worden gedeeld, voorlichting kan worden gegeven”.

Respondenten merkten daarnaast op dat de gegeven informatie ook maar selectief was gedeeld en dat niet alle inwoners van Geldermalsen op de hoogte waren gebracht. Zo schreef iemand: “Weet je wat ook vreemd is, niet iedereen heeft die brief in de brievenbus gehad. Dat is het vreemdste van alles. Hier op 800 m afstand niks gehad andere blokhuisen weer wel”. Een bewoner vermoedde dat dit met opzet was gedaan: “Meestal verkiest een gemeente om alleen direct omwonenden op de hoogte te brengen. Dit natuurlijk om zoveel mogelijk tegenstand te voorkomen”. Een andere betrokkene gaf ook

aan ook niet geïnformeerd te zijn: “De inwoners zouden zijn ingelicht. Wel tot op de dag van vandaag heb ik nog geen enkele informatie ontvangen van de Gemeente. En ja ik ben toch echt een inwoner van Geldermalsen, al meer dan 30 jaar”. Ook een andere burger had geen brief gekregen “wat de plannen waren”. De conclusies van deze respondenten waren dan ook niet mals: de gemeente heeft “gewoon niet goed gecommuniceerd”. Een respondent vond dat er zelfs sprake is van “bestuurlijk falen door gebrek aan communicatie”.

Het gebrek aan communicatie kwam vermoedelijk ook voort uit de niet-transparante houding van de gemeente, zoals respondenten aangaven te ervaren. De respondenten “waren zo boos omdat het allemaal zo stiekem ging, en het werd maar gewoon doorgedouwd stiekem zonder dat wij het wisten. Daardoor is het uit de hand gelopen”. Het ging nu allemaal “via de achterdeuren van het Gemeentehuis”, beschreef een bewoner. Een respondent vond dat de gemeente het in het openbaar had moeten brengen, “dan had het niet zo ver hoeven komen nu”. Voor een betrokkene voelde “het gebrek aan transparantie” aan “als een mes in de rug”. Het was volgens hem “misschien wel de grootste bron van alle onvrede”. Een andere bewoner bevestigde dit: “wij inwoners zijn boos over (...) het gebrek aan transparantie en communicatie”.

Ook tijdens de raadsvergadering misten inwoners een transparant karakter. Een paar keer werd door respondenten aangegeven dat ze het enorm vreemd vonden dat de media niet welkom waren. Zo zei een betrokkene: “Waarom is in een land met persvrijheid en vrijheid van meningsuiting de pers niet welkom? Omdat het verhaal niet van meerdere kanten mag worden belicht?”. Ook werd het wantrouwen gevoed toen de livestream niet bleek te werken. “Een livestream zou er komen zodat alle mensen het (lees: de raadsvergadering) konden volgen via het internet. Maar uiteraard werkt die niet. Hoe is dit mogelijk? Wij hier in Nederland met al onze technologie kunnen nog niet eens een livestream regelen?”, vroeg een respondent zich af. Een bewoner vertelde verder dat er geen scherm mocht worden geplaatst en dat de ramen van het gemeentehuis waren geblindeerd en afgezet met hekken. Inwoners hadden er geen goed gevoel over: “Echt begrijpen doe ik dit allemaal niet, ik ben gewoon erg nieuwsgierig wat er besloten gaat worden en velen met mij, waarom moet dat dan zo geheimzinnig”, zei een burger.

Tot slot, verschillende respondenten merkten op dat de autoriteit tegenstrijdige reacties had gegeven, iets wat in een nauwkeurig proces niet mag gebeuren. Op 29 september 2015 had de burgemeester namelijk aangegeven voor de opvang van tientallen vluchtelingen te zijn, maar tegen grootschalige opvang. De gemeenteraad bekrachtigde dit standpunt op 12 november 2015. Een respondent vond het “geen enkel probleem” dat de gemeente dit besluit nam, maar vond het “bestuurlijk onvermogen” dat vier weken later een besluit komt om 1500 vluchtelingen op te vangen. Een andere respondent

vond het “heel onhandig” en “de gang van zaken niet kloppen”. Weer een ander stelde dat het vertrouwensbeginsel was geschonden nu de gemeente op zo’n korte termijn een ander standpunt had ingenomen.

Resumerend, uit de tientallen uitspraken van de boze respondenten blijkt dat er grote onvrede heerste over de onnauwkeurigheid van het proces. De boosheid kan in deze casus dus zeker verklaard worden door het aantasten van het criterium van nauwkeurigheid.

4.1.1.11 Verklaring boosheid door corrigeerbaarheid:

In het verzamelde materiaal is door geen enkele boze respondent een uitspraak gedaan die betrekking had op het schenden van het criterium van corrigeerbaarheid. Dit betekent dat het criterium van corrigeerbaarheid geen motivering is voor de boosheid van burgers in deze casus. Een hypothetische verklaring hiervoor zou zijn dat burgers dachten dat er een mogelijkheid was tot het maken van bezwaar en/of het instellen van beroep. Voor directe belanghebbenden (volgens artikel 1:2 Awb) zou deze optie waarschijnlijk openstaan, als er bij de gemeente een vergunningsaanvraag zou voorliggen. Vanwege deze mogelijkheid zou het criterium daardoor voor deze respondenten niet geschonden kunnen worden. Een andere mogelijke verklaring betreft het idee dat bewoners niet hadden nagedacht en/of wisten of er überhaupt een mogelijkheid bestond om bezwaar te maken of beroep in te stellen. Dit klinkt aannemelijk, te meer omdat bewoners ervoeren overvallen te zijn door het snelle proces en in eerste instantie meer gedacht hebben aan het deelnemen aan de geplande demonstratie om zo aan te geven dat zij het niet eens waren met de plannen.

4.1.1.12 Verklaring boosheid door ethiek:

De boze respondenten hebben in deze casus ook zo’n vijftiental uitspraken gedaan dat zij door de autoriteiten niet fatsoenlijk zijn behandeld. Dit heeft betrekking op het schenden van het criterium van ethiek. Ofschoon het criterium onder meer veronderstelt dat autoriteiten welwillend dienen te reageren als zij door burgers worden benaderd met een vraag of verzoek, gaven meerdere respondenten aan dat dat niet was gebeurd. Toen bijvoorbeeld een bewoner de gemeente via Facebook benaderde om insprektijd aan te vragen tijdens de raadsvergadering, kreeg hij in eerste instantie binnen een paar minuten een reactie terug. Daarna kwamen er “op verdere vragen over de raadsvergadering en de gang van zaken geen reactie, terwijl dit wel gelezen is”. De respondent vermoedde dan ook dat communicatie “alleen mogelijk is als het over makkelijke vragen gaat. Verder is het eenrichtingsverkeer”. Ook na de raadsvergadering werd er opnieuw niet welwillend op zijn vragen gereageerd. Zo belde een persvoorlichter hem niet terug terwijl dit wel was toegezegd. De gemeente stuurde diezelfde dag een mail aan alle aanwezigen bij het debat. Omdat de inhoud van de mail bij hem vragen opriep, besloot hij terug te mailen. Als reactie ontving hij dat de beschikbare plaatsen voor de raadsvergadering vol waren en dat hij niet meer kon komen. Dat was opmerkelijk

natuurlijk, want de raadsvergadering was toen al voorbij. Deze voorbeelden laten zien dat op vragen van de respondent niet werd gereageerd, en de respondent vond dan ook dat de gemeente opnieuw teleurstelde in haar communicatie. Een andere burger maakte iets soortgelijks mee: “langzaam wordt het woensdagavond, tijd voor de raadsvergadering. Je kon je aanmelden via een email dat je aanwezig wilde zijn. Dan gaan we dat doen toch! Helaas de email kwam weer terug, niet bekend. Nog meer ongeloof! Dit kan toch niet!” De twee respondenten waren overigens niet de enige die niet (goed) te woord werden gestaan. Een respondent gaf bijvoorbeeld aan ongerust te zijn over “hoe het straatbeeld in Geldermalsen zal worden na de komst van zo’n giga AZC”. Zij besloot om haar zorgen te mailen naar de burgemeester, maar nog dezelfde middag kreeg ze “een copy paste mailtje terug waarin iemand zegt, namens de burgemeester te antwoorden, een naam staat er niet eens onder”. Het standaardmailtje gaf bij haar het gevoel dat haar situatie en gevoelens niet werden begrepen, en dat er niet welwillend op vragen werd gereageerd. Ook een andere respondent had zorgen over de plannen en benaderde de gemeente. Zij ervoer dat als volgt: “Ik ben een echte Gelderse. En dan bel je netjes op naar de gemeente. Mag ik een gesprek? Ze wil je nog niet eens te woord staan”. Door de reactie van de burgemeester werd de inwoner erg boos. “Nou dan denk ik, rot lekker op, weet je. En dan schijnheilig lopen doen ‘ik ben bedreigd, ik ben bedreigd’. Ze (lees: de burgemeester) moet niet zo zielig doen. Dat is geen burgerlijke moeder, dat is een achterbakse. Weet je hoezo? Omdat je zelf als eigen volk je wordt nog niet eens geholpen door haar, weet je”. Nog drie burgers gaven ook aan dat zij geen antwoorden kregen. “Debatteren en openheid dit dat maar serieus de gestelde vragen beantwoorden ho maar”. Een ander zei: “We zitten met vragen, communiceer naar buiten toe en beantwoord eerst deze vragen, denk na over de gestelde vragen en denk dan pas na over een raadsvergadering”. Een betrokkene stelde dat hij “recht heb op antwoorden”, want “ik word net als de rest van de gemeenschap opgezadeld met dit probleem”.

Een ander vereiste van het criterium van ethiek betekent dat autoriteiten op een correcte manier burgers te woord staan en op een rustige en beleefde manier tegen hen praten. Door een tiental burgers werd ook hier aangegeven dat de autoriteiten zich niet volgens het criterium hebben gedragen. Sterker nog, de ervaringen van de respondenten lieten een grote boosheid zien. Er was vooral grote kritiek op het door de ME gebruikte “excessieve” en “buitensporige” geweld jegens burgers. Zo schreef een betrokkene: “De sfeer was gemoedelijk. De ME komt aan, ze stappen uit de auto en zonder pardon beginnen ze te slaan. Voordat ik erg in had, had ik drie klappen op mijn hoofd”. Betrokkenen hadden de extreemheid van dit geweld niet verwacht. “Het was de eerste keer in mijn leven dat ik ME zag, hoe moet je als brave dorpeling weten dat de ME iedereen in elkaar slaat die in de weg staat?”, vertelde een respondent. Burgers waren enorm boos omdat de ME ingreep in een rustige situatie en “onschuldige burgers” de dupe werden van deze bejegening. “Ook heb ik filmpjes

gezien van een moment dat de rust aan het wederkeren was, een moment zonder vuurwerk. En dan begint de ME weer te slaan terwijl er op dat moment niks gebeurd”, vertelde een respondent. Een bewoner zei: “mensen worden onterecht geslagen”. Weer een ander: “Maar het liep pas echt uit de hand toen onschuldige mensen, die vooraan stonden, klappen kregen van de politie. Zoals mijn vader. Hij hield alleen maar zijn wandelstok omhoog”. Een burger vond het “niet normaal als je daar leest wat ze (lees: ME) met die vrouw gedaan hebben die voor het huis in elkaar geslagen wordt”. Een andere betrokkene werd “echt boos als ik dan lees dat er zelfs een ouder echtpaar wat notabene wegliep nog geslagen werd en waarvan mevrouw nu zelfs in het ziekenhuis ligt”. Een respondent was hierover “meer dan woest. Ik ben KWAAD”, schreef hij op Facebook. Hoewel de overheid een geweldsmonopolie heeft, geldt onverkort voor autoriteiten dat zij de principes van ethiek dienen te respecteren. Burgers ervaren dat de ME heeft geslagen terwijl er niks gebeurde. Dat past niet binnen een rustige en beleefde communicatie die van autoriteiten wordt verwacht.

Diverse respondenten vermoeden dat de burgemeester opdracht heeft gegeven voor de bejegening van de ME. Daarover zijn zij erg boos. “Onschuldige ongewapende burgers werden op bevel van jou, op laffe wijze door de politie afgetuigd!”, schreef een burger, ondersteund door 275 likes. Ook een andere respondent dacht dat het handelen van de ME met opzet gebeurde. “Gegeven bovenstaande is het duidelijk dat uit politiek-opportunistische overwegingen B&W willens en wetens extreem veel onrust en verontwaardiging heeft veroorzaakt onder Geldermalsenaren. Er was dus ook maar heel weinig nodig voor de politie om de demonstratie te laten ontaarden in rellen. En aldus geschiedde. De ME heeft het relatief eenvoudige dorpsrelletje van dat moment laten escaleren tot astronomische afmetingen door extreem en buitenproportioneel geweld toe te passen – en dat uitsluitend omdat zij daartoe geprogrammeerd zijn”. Een burger vond het “in en in triest dat de gemeente en politie dit zo opzettelijk heeft laten gebeuren”. Voor een respondent was het helemaal helder: “het mag duidelijk zijn dat we een burgemeester hebben die dan meteen een paar pelotons ME oproept en het protest met wapenstokken uit elkaar laat slaan.”

Tot slot, een tweetal burgers heeft ook ervaren dat er ongepaste opmerkingen zijn gemaakt. Toen de raadsvergadering stil werd gelegd en de aanwezigen naar een ander deel van het pand moesten, liet de burgemeester via Twitter weten dat zij veilig waren. Een respondent vond deze opmerking niet geplaatst. Buiten werden burgers namelijk immers “in elkaar gemept”. Ook was er kritiek op de opmerking van de burgemeester toen zij het had over angst in de raadszaal. Immers “hoe veel angst hebben haar burgers gevoeld toen de M.E. (in haar opdracht!) op de mensen begon in te slaan?!”, zei een respondent.

Kortom, uit het verzamelde materiaal blijkt dat veel burgers boos zijn geworden door de bejegening van de gemeente en de ME. De schending van het criterium van ethiek is daarmee een verklaring van de boosheid in deze gevalstudie.

4.1.1.13 Overig

In deze casus bleken inwoners niet alleen boos te zijn vanwege de ervaren procedurele onrechtvaardigheid. Relevante inhoudelijke fragmenten die verzameld waren in de categorie 'overig' laten namelijk zien dat respondenten ook boos waren over de inhoud van het besluit. Zo waren inwoners boos over het aantal op te vangen vluchtelingen, over de komst van een azc en over de gekozen locatie. Hieronder wordt de boosheid over deze zaken uitgediept.

Onder de boze respondenten is een onderscheid te maken in twee groepen. Ongeveer de helft was tegen het aantal op te vangen vluchtelingen, terwijl het andere deel sowieso tegen de opvang van vluchtelingen was. Per groep worden de gevoelens en standpunten beschreven.

Voor opvang, maar tegen het aantal

Een groot deel van de demonstranten was niet tegen de komst van een asielzoekerscentrum, maar wel tegen het aantal asielzoekers dat in het AZC geplaatst zou worden. "We zien het probleem, we weten dat we, voor-of tegenstander, niet onder de opvang van een groep vluchtelingen uit kunnen komen. Opvang is noodzakelijk, maar 1500 is gewoon erg veel in een dorp dat rond de 10.000 inwoners telt", schreef een inwoner. Het is een geluid dat vaak herhaald werd. "1500 is te veel" en "Het aantal van 1500 is krankzinnig en lachwekkend" zeiden anderen. Een respondent vond het aantal "gewoon veel te veel in ons dorpje". Ze vertelde: "Het is een fijne plek om te wonen, rustige plek, daarom komen mensen hier ook wonen, en dat gaat nu verloren. Dat vind ik niet nodig". Op spandoeken in de stad stond steeds: "1500 op 10.500, veel te veel!". Een inwoner stelde: "de meeste mensen snappen echt wel dat we vluchtelingen moeten helpen, maar 1.500 is absurd, dat vindt hier bijna iedereen". Een ander vulde aan: "Maar ik vind 1500 wel te veel. Niet omdat ik bang ben voor asielzoekers, maar ik vrees ruzie tussen die mensen en inwoners van Geldermalsen. Mensen hier zijn een beetje dorps, en niet zo goed met nieuwelingen. Ze willen best helpen maar niet als er ineens zo veel mensen komen". Ook een andere betrokkene vond "teveel mensen op een hoop oncontroleerbaar". Een respondent betoogde dat het "ophokken van asielzoekers" geen goed idee was omdat "(je) door het massale ervan geen onderscheid meer kunt maken tussen de mensen die echt hulp nodig hebben en degenen die we juist moeten uitzetten".

Terwijl de respondenten aangaven dat het aantal van 1500 te veel was, was er onder inwoners geen consensus welk aantal wel acceptabel was. Zo zei een bewoonster: "Ik heb niks tegen dat er mensen komen, maar het was te veel. 500 is prima". Een andere respondent stelde: "Kijk weet je, zeg 250 tot

300, al la oke, dat kan nog wel. Maar zo veel, dat gaat echt te ver". Een bewoner was het daarmee eens: "200 of 300 mensen is niet zo erg, en als je het verdeeld over diverse plaatsen.. Maar geen 1500 bij elkaar". Een bewoonster zou het opvangen van honderd asielzoekers "best prima vinden, maar dit is te veel". Als asielzoekers evenredig verdeeld zouden worden over alle gemeentes, zou Geldermalsen zo'n 90 personen opvang moeten bieden, berekende een inwoner. "90 is een ander getal dan 1500 en Groot Geldermalsen is een ander gebied dan een paar hectare op Hondsgemet. 1500 personen, die zich daar de hele dag ophouden, met een rugzak vol traumatische ervaringen, uit verschillende landen en conflicten, sommigen met een verwerpelijke ideologie. Ik betwijfel of Geldermalsen voorbereid is op de massale hulpvraag en de problemen die hieruit kunnen voortvloeien", stelde ze. Een ander vond dat "een veel kleiner aantal van pak en beet 50 zal door 90% vast wel geaccepteerd worden. En waarom? Omdat dit beter beheersbaar en te overzien is. 1500 niet".

Sowieso tegen azc

Het andere deel van de respondenten was boos omdat zij tegen de komst van een azc waren. Zij waren niet bereid om vluchtelingen in de gemeente op te vangen. "Zelfs geen honderd" of "100 is ook niet OK! NEE is NEE!". "2 is nog te veel. 1 ook. Als er eentje komt, heb je er nog van eentje last. 10% is nog geen eens asielzoekers, dat zijn gelukszoekers", betoogde een respondent. In een Facebookgroep liketen 94 personen het bericht 'wij willen geen migranten opvangen omdat Europa niet weet om te gaan met terroristen, daar kun je nog wat van leren Regering van Nederland'. De betrokkenen meenden dat door de komst van een azc de veiligheid onder druk kwam te staan. Zo zei een respondent geen azc te willen omdat "mijn/onze veiligheid nooit door de gemeente kan worden gewaarborgd". Een bewoner gaf aan dat "het niet veilig is voor onze vrouwen. En kinderen". Zij verwachtten dat "die mongolen" "vrouwen verkrachten, arm vreten". Een inwoner schreef: "Gewoon oprotten met dat volk dat hoort hier nie thuis Geldermalsen word dan gewoon een hel verkrachting, moorden, ontvoeringen en niet te vergeten de kerk ga het bezuren door dat volk jullie willen vast en zeker jullie bid uurtje nie kwijt toch?". "En ze haten homo's en als een vrouw geen hoofd doek draagt is ze een hoer", reageerde een ander. "t mot potverdomme geen Saoedi – malsen worden ipv Geldermalsen", vatte een bewoner het gevoel samen dat de mensen hun eigen gemeente willen behouden zoals het is. De respondenten vreesden dat door de komst van een azc dit onder druk zou komen te staan of zelfs zou verdwijnen. "Laat ons mooie dorp in de Betuwe zo blijven, rustig gezellig en saamenhorig". Geldermalsen "moet Geldermalsen blijven", schreef een bewoonster. Een ander: "Dit is ons dorp en dat willen we ook zo houden". Een betrokkene wilde geen azc "omdat ik niet wil verhuizen. En gewoon in een veilig geldermalsen wil blijven wonen!" Een respondent vermoedde dat "als deze mensen eenmaal een verblijfsvergunning krijgen, zij ons leven gaan bepalen".

Omwonenden dachten dat de komst van een azc veel negatieve consequenties met zich zou meebrengen. “Je gevoel van veiligheid, vrijheid, rust, is finaal aangetast”, zei een respondent. Een ander vermoedde dat zijn bedrijfsmaterialen gestolen zouden worden. “Daar kun je een hoop gezooi mee krijgen natuurlijk”, zei weer een ander. “We willen gewoon op straat blijven lopen, zonder dat we met een rare gedachte lopen!”, werd op Facebook geschreven. Verschillende ouders verwachtten dat hun kinderen een lastige toekomst tegemoet zouden gaan. “Nou, het is voor tien jaar voor 1500, waarvan ik aanneem meer dan de helft mannen, dat moet hier rondlopen, dat vertekent het straatbeeld. Mijn kind die is nu 7, over tien jaar 17. Die gaat daar last van krijgen”. De bewoner was bang voor “geweld, de misdaad, diefstal, (en) of mijn kind daarbij betrokken wordt. Uh, hangjongeren, nog erger”. Ook een vader beaamde dit: “Wij zijn bezorgd voor onze kinderen, voor onze vrouwen en voor onze leefomgeving. Wij hebben gekozen om in een dorp te wonen en niet tussen de krullenbollen te zitten”. Verder maakte een moeder zich zorgen “over hoe het straatbeeld in Geldermalsen zal worden na de komst van zo’n giga AZC”: “ik vraag me af of ik mijn dochters nog wel zelfstandig naar het sportpark kan laten fietsen, of ze nog wel alleen naar de bibliotheek kunnen gaan. Hoeveel last, overlast zullen we als dorp gaan ondervinden”. Ook een andere respondent zou haar dochter niet meer alleen over straat laten lopen als er een azc in de buurt zou zitten.

Respondenten verwezen in hun antwoorden ook naar de gebeurtenissen in Duitsland, waar tijdens oudejaarsavond 1182 keer aangifte werd gedaan van voornamelijk seksueel geweld en beroving (Leijendekker, 2016). Een groot deel van de verdachten bleek daar vluchteling te zijn. Dit zorgde onder de inwoners van Geldermalsen voor veel onrust: “Mensen zijn boos, bang. Na de gewelddadige aanslagen, want dat zijn het gewoon, op Duitse burgers kruipt die raadsvergadering weer wat dichterbij”. Een ander zei: “We zitten hier niet te wachten op intimidatie, aanranding, verkrachting, onveilige gevoelens, verlies van identiteit, etc.... Voorbeelden te over intussen. Kijk naar Keulen! Dat zegt genoeg”. Inwoners zijn bang voor dit soort taferelen”. Een betrokkene stelde: “Ik zie dat niet zitten. En vooral niet na die aanrandingen in Keulen”. Een bewoonster was het met haar eens en zei: “Maar al die mannen, je hoort het op het nieuws overal. Het is gewoon gevaarlijk. En ik heb twee jonge meiden. Ik heb best je houdt je hart vast. Je denkt van ‘wow, wat gaat hier gaat het hier dan net als in Duitsland gaat het hier dan allemaal mis. Douw eens 1500 Nederlandse mannen op één plek, dat ze niet mogen werken en niks mogen. Dan gaat het ook fout”. Op Facebook schreef een respondent: “Goedemorgen scheinheiligerds van de #gemeentegeldermalsen. Hebben jullie ook het nieuws gezien van oud en nieuw in Duitsland? Wij willen dat smerige ebola volk niet in Nederland en al helemaal niet in onze gemeente. (...) Die woestijnratte die hier komen en aan onze vrouwen dochters kleindochters zitten verdienen de doodstraf. (...) In hun ogen zijn wij de ongelovigen en moeten wij worden uitgemoord. Hoe achterlijk kan je zijn als je niet ziet dat dit een invasie van de islam is?”.

Anderen waren tegen de opvang van asielzoekers omdat zij vonden dat er eerst aandacht moet zijn voor de problemen in Nederland, voordat andere mensen geholpen worden. “Ik vind het hier al druk genoeg. Ik bedoel wij hebben hier al veelste weinig huizen voor ons zelf, laat staan voor 1500 extra”, zei een bewoner. Deze boodschap kan op instemming van een andere respondent rekenen: “Laat ze eerst eens voor ons eigen mensen zorgen, of niet? Er zitten hier heel veel mensen ook die geen huis krijgen of weet ik veel wat, in de voedselbank alles, laat ze daar eerst maar voor komen, en dan kunnen we verder praten, toch?”. “De zorg wordt steeds minder, er wordt steeds meer verwacht van familie, mantelzorg, van burens, van alles, alles wordt wegbezuinigd en dat vind ik gewoon heel erg”, vertelde een ander. Een ander vond dat we in ons land “de onderkant de maatschappij laten verzuipen. Bijvoorbeeld ouderen, mensen zonder baan en chronisch zieken. Voor hun is geen hulp meer en worden al jaren genaaid!” Een foto van een spandoek met daarop ‘begin hiervan te balen, kan niet voor al die asielzoekers betalen’ kreeg 227 likes, wat impliceert dat veel mensen niet bereid zijn om een (financiële) bijdrage te leveren aan de opvang van asielzoekers. Een burger verantwoordde dit als volgt: “omdat we onze eigen mensen niet eens goed op kunnen vangen zoals ouderen en gehandicapten want daar is geen geld voor maar voor 1500 vluchtelingen wel maar ik zal wel gek zijn denk”.

Daarnaast hadden een aantal mensen een uitgesproken mening over vluchtelingen an sich. Zo vond iemand het “vieze vuile Eritreaars”, een ander vergeleek ze met varkens, en één bewoner vond vluchtelingen afval.

Tegen de locatie

Tot slot, een aantal respondenten was ook boos over de gekozen locatie. “Het AZC wordt gebouwd vlak naast een nieuwbouwwijk, waar veel vrienden net een huis hebben gekocht en/of een gezin hebben gesticht. Een nachtmerrie in de Betuwe”, stelde een inwoner. Een ander dacht niet “dat de verkoop van woningen gestimuleerd gaat worden als hier een groot AZC wordt neergezet”. Hetzelfde vermoedde een andere bewoner: “ik denk dat er de komende jaren niet veel verkocht meer gaat worden”. Een respondent had zelfs het idee dat de huizen “meteen 30.000 euro minder waard zijn geworden als dat mega-azc tegenover onze wijk er was gekomen”.

Samenvattend, de respondenten hebben verschillende uitspraken gedaan die niet pasten binnen de onderscheidingen van het instrumentarium, maar die wel een grote bijdrage hebben geleverd aan de verklaring van de getoonde boosheid.

4.1.2 Procedurele rechtvaardigheidscriteria onderling vergeleken

In deze paragraaf worden de analyses van de criteria van de procedurele rechtvaardigheidstheorie onderling met elkaar vergeleken. Allereerst wordt opgesomd welke criteria een verklaring bieden voor

de boosheid van burgers in deze casus. Vervolgens wordt beschreven welke criterium het vaakst is geschonden, en daarmee van alle criteria relatief de grootste bijdrage heeft geleverd aan de boosheid. De rechtvaardigheidsladder in *Figuur 5* geeft de relatieve verhouding tussen de criteria weer.

In deze casus zijn zes van de zeven procedurele rechtvaardigheidscriteria van toepassing gebleken als motiveringen voor de boosheid van burgers. Het betreft hier de criteria van procescontrole, besluitcontrole, consistentie, onpartijdigheid, nauwkeurigheid en ethiek. Alleen het criterium van corrigeerbaarheid bleek niet van toepassing; respondenten hebben geen uitlatingen gedaan die een raakvlak hadden met dit criterium. Dat betekent dat de getoonde boosheid niet verklaard kan worden door dit criterium van de procedurele rechtvaardigheidstheorie. Het criterium van corrigeerbaarheid wordt daarom onderaan de procedurele rechtvaardigheidsladder geplaatst.

Van de zes van toepassing gebleken criteria kwam het schenden van het criterium van nauwkeurigheid het vaakst naar voren als verklaring voor de boosheid. Bij het analyseren van de uitspraken van burgers bleken tientallen ervan namelijk aan te sluiten bij dit criterium. Allereerst was zowat iedereen boos vanwege de snelheid van dit proces. Maar de boosheid werd ook gevoed doordat respondenten ervoeren dat er geen onderzoek was gedaan, en dat relevante informatie niet, niet tijdig en/of selectief was gedeeld. Ook zorgden de niet-transparante houding van de gemeente en de tegenstrijdige reacties van de burgemeester voor wrevel.

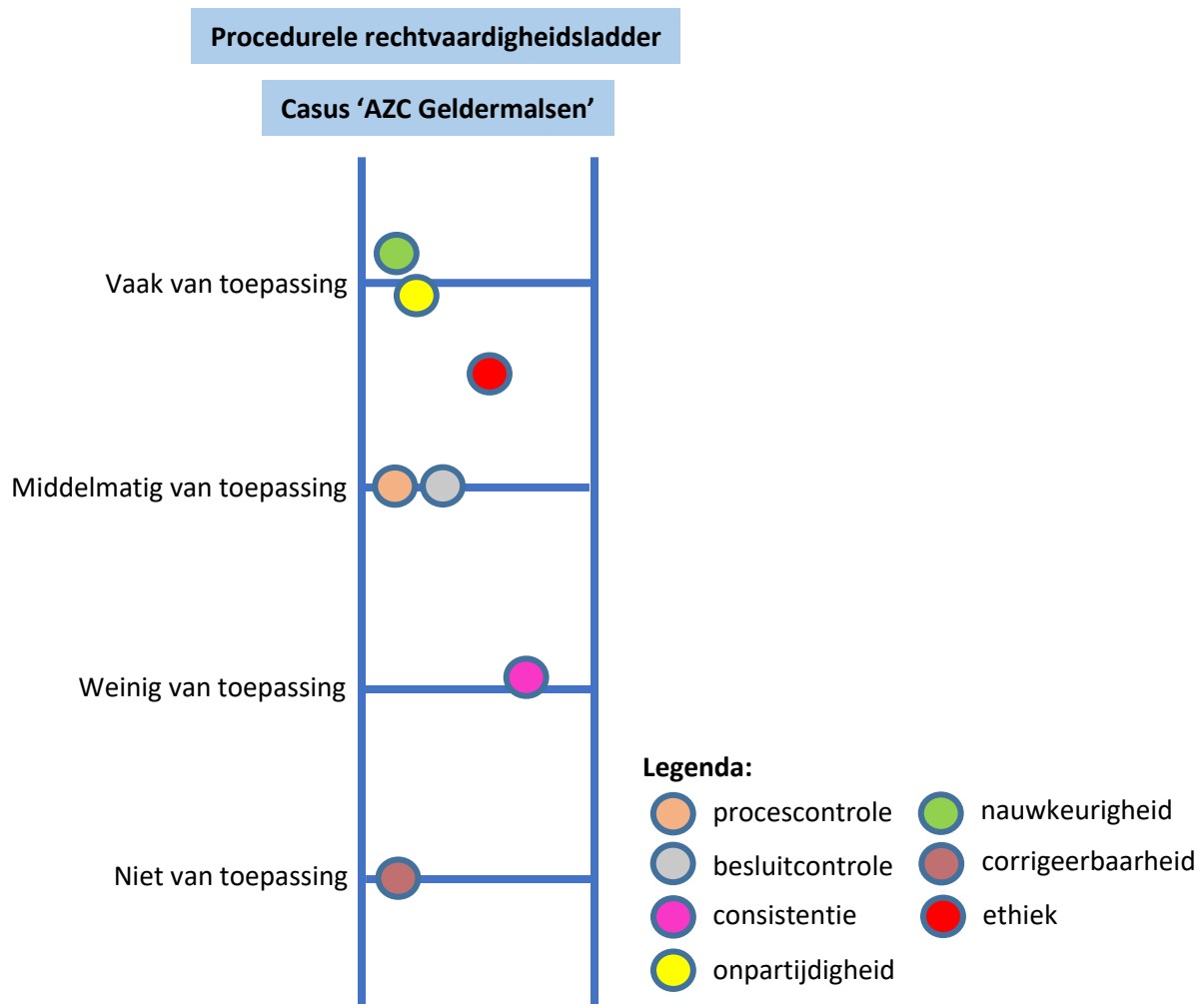
Ietsjes minder vaak van toepassing, maar op de voet gevolgd en nog steeds relatief erg veel, was het criterium van onpartijdigheid. Ook hier zorgden de aantastingen van de vereisten binnen dit criterium voor boosheid. Respondenten ervoeren namelijk dat de gemeente zichzelf voortrok, dat het werkelijke belang voor de komst van een azc niet werd benoemd en dat de autoriteiten zo waren samengesteld dat er geen oog was voor de belangen van alle betrokkenen. Ook werd de burgemeester verweten partijdig te zijn vanwege verschillende belangen en zou ze hebben gelogen. De gemeente zou tot slot vluchtelingen hebben voorgetrokken ten opzichte van de eigen bevolking.

De criteria procescontrole, besluitcontrole en ethiek bleken in deze casus ongeveer evenveel van toepassing als verklaring voor de boosheid (elk zo'n twintig keer) en kwamen ten opzichte van alle criteria middelmatig voor. Dit betekent dat uitspraken van respondenten minder vaak aansloten bij deze criteria dan bij de criteria van nauwkeurigheid en onpartijdigheid, maar vaker dan de overige criteria. Voor diverse respondenten kan de boosheid (mede) dus verklaard worden door het schenden van de criteria van procescontrole, besluitcontrole en ethiek. Immers, de respondenten waren boos omdat ze ervoeren geen mogelijkheid te hebben tot het uiten van een mening (criterium van procescontrole) en omdat zij het idee hadden dat er niet naar hen werd geluisterd (criterium van besluitcontrole). Ook werden ze kwaad toen de 'gemeente' en de burgemeester niet welwillend

reageerden op hun vragen, de ME hen niet correct bejegende en er door de burgemeester ongepaste opmerkingen werden gemaakt (criterium ethiek).

Tot slot, een zevental respondenten was ook boos omdat er voor de betrokken bewoners geen gelijke mogelijkheid was om een mening te uiten. Dit motief sluit aan bij het aantasten van het criterium van consistentie, waardoor dit criterium ook een verklaring biedt voor de boosheid. Het criterium bleek echter minder vaak van toepassing dan de andere criteria, waardoor het lager op de procedurele rechtvaardigheidsladder wordt geplaatst.

Resumerend, in deze casus bleken de schendingen van zes van de zeven procedurele rechtvaardigheidscriteria een verklaring voor de boosheid van burgers. Het schenden van het criterium van nauwkeurigheid was het vaakst van toepassing, op de voet gevolgd door het criterium van onpartijdigheid. De aantastingen van de criteria van procescontrole, besluitcontrole en ethiek waren iets minder vaak aan de orde, maar wel veel meer dan het criterium van consistentie. ***Van de zeven procedurele rechtvaardigheidscriteria bleken er in deze casus dus zes bruikbaar om de boosheid van burgers te verklaren, maar elk wel in een andere mate.***



Figuur 5: Procedurele rechtvaardigheidsladder casus 'AZC Geldermalsen'

4.1.3 Invloed procedurele rechtvaardigheid op verklaring volledige boosheid

Om een beeld te schetsen van de invloed van de schendingen van de procedurele rechtvaardigheidscriteria op de totale verklaring van de boosheid van respondenten, worden in deze paragraaf de gebruikte criteria afgezet tegen de andere verklaringen die respondenten gaven voor hun boosheid.

In de vorige paragraaf werd beschreven dat de geschonden criteria van procedurele rechtvaardigheid een verklaring waren van de boosheid van burgers in deze casus. Het impliceerde dat veel mensen boos waren over het gevoerde proces, namelijk de “manier waarop de gemeente een azc met 1.500 mensen hier even wilde neerzetten”. De respondenten vonden dat “de gemeente dit op een heel vieze manier heeft gespeeld”. Ze stelden dat de manier waarop “schandalig” was en dat het mensen “zo ontzettend boos en machteloos” had gemaakt. “De manier waarop het allemaal gegaan is, en de burger zo overvallen is, dat leek nergens op”, vatte een respondent samen. Enerzijds ging de boosheid hier dus om het proces in aanloop naar het besluit (voornemen).

Naast deze oordelen over de procedurele onrechtvaardigheid, lieten de uitspraken van burgers anderzijds ook zien dat zij boos waren over het besluit. Onder de respondenten bleken daarover twee onderscheidende meningen te zijn. Eén groep respondenten was boos omdat ze het aantal van 1500 op te vangen vluchtelingen te veel vond in een gemeente als Geldermalsen. De andere groep respondenten was boos over het voornemen van het college omdat zij überhaupt tegen de komst van een azc waren.

De volledige boosheid in deze casus lijkt dus verklaard te kunnen worden door een combinatie van boosheid over het besluit (lees: het voornemen om een azc te vestigen) alsmede over het proces in aanloop hiernaartoe. Dit blijkt overigens niet alleen uit de vele ‘losse’ verklaringen over het proces of over het besluit. Vaak gaven bewoners namelijk ook expliciet aan dat zij boos waren over deze twee zaken tezamen. Zo zei een respondent: “De mensen zijn geschrokken van de boodschap: 1500 asielzoekers in zo'n klein dorp. En boos omdat het zo lomp is doorgedrukt”. Een ander stelde: “De onvrede, over het te bouwen AZC en de wijze van besluitvorming, is enorm”. Weer een ander betoogde: “Dit is vooral een teken dat de bewoners van Geldermalsen het niet pikken dat dit soort dingen door de strot gedouwd worden met een wel geteld 3 werkdagen tussen bekend maken en beslissing nemen. En ook laten ze hiermee weten dat 1500 gewoonweg te veel is voor een klein dorp als Geldermalsen”. Dat ervoer een andere respondent ook: “ik wilde laten zien dat dit niet de manier is om dingen voor elkaar te krijgen en omdat ik het aantal van 1500 asielzoekers veel te veel vond voor de gemeente Geldermalsen”.

Hieruit volgt dat niet alleen zes uit zeven procedurele rechtvaardigheidsoordelen in deze casus van toepassing waren, de schendingen van procedurele rechtvaardigheidsoordelen bleken ook een groot deel te zijn van de totale verklaring van boosheid van burgers. ***Kortom, het grootste deel van de criteria van de procedurele rechtvaardigheidstheorie is dus zeker bruikbaar om een aanzienlijk deel van de boosheid te verklaren.***

Samenvattend, het antwoord op de deelvraag *'In hoeverre is de procedure rechtvaardigheidstheorie bruikbaar om de boosheid van burgers tijdens het debat over de komst van een asielzoekerscentrum in Geldermalsen te verklaren?'* luidt als volgt: zes van de zeven criteria van de procedurele rechtvaardigheidstheorie zijn bruikbaar om de boosheid van burgers te verklaren, maar elk wel in een andere mate. Het grootste deel van de criteria van de procedurele rechtvaardigheidstheorie blijkt daarnaast bruikbaar om een aanzienlijk deel van de boosheid te verklaren.

4.2 Zwarte Piet

4.2.1 Beschrijving

4.2.1.1 *Persoonlijke kenmerken van de respondenten:*

Aan de blokkade op de A7 hebben minimaal 34 personen deelgenomen (Altena, 2018). Ondanks dat op basis van foto's van de blokkade het aantal deelnemers hoger lijkt te liggen, heeft het Openbaar Ministerie alleen dit aantal respondenten in kaart weten te brengen en hen vervolgd voor hun acties. Deze 34 verdachten zijn tussen de 20 en 56 jaar oud, komen op vier na uit Noordoost-Friesland en er zitten vier vrouwen bij (Altena, 2018). Op basis van eigen onderzoek is het gelukt om 23 personen te achterhalen. Het gaat hier om 20 mannen en 3 vrouwen. Van ongeveer de helft zijn veel persoonlijke gegevens verzameld, omdat tijdens hun rechtszaken hierover gesproken is. Van de andere helft zijn persoonlijke gegevens gehaald uit krantenartikelen, video's en social media.

Het overgrote deel van deze 23 respondenten heeft een fulltimebaan en is werknemer bij een bedrijf. Zij zijn zoal actief als autopeetser- en monteur, bestrater, chauffeur, lasser of productiemedewerker. Een enkeling heeft een eigen bedrijf, bijvoorbeeld in de bouwmaterialensector of in de parfumerie. Daarnaast volgt een aantal respondenten een opleiding als monteur of schilder. Van drie respondenten is bekend dat ze een (aanvullende) uitkering hebben. Uit deze banen en opleidingen blijkt dat het hier vooral om praktisch opgeleiden gaat. Het zijn mensen die meestal vmbo/mavo en eventueel daarna een mbo-opleiding hebben gevolgd.

Een respondent noemt de deelnemers aan de blokkade "hardwerkende vaders en moeders". De deelnemers hebben inderdaad veelal een baan, maar van de geselecteerde respondenten blijkt dat maar een enkeling kinderen heeft. De meeste betrokkenen wonen nog thuis, op zichzelf of samen met een vriendin.

Tijdens de bijgewoonde rechtszaken werd bij 12 personen bekend gemaakt of ze eerder in aanraking zijn geweest met politie en justitie. Bij de helft van deze personen bleek dit het geval. Zij zijn veroordeeld voor bedreiging, brandstichting, diefstal, mishandeling, rijden onder invloed, te hard rijden, vernieling en/of vuurwerkbezit.

De respondenten typeren zich vaak met dezelfde eigenschappen. 'Nuchter' wordt het vaakst genoemd, maar ook 'hardwerkend', 'gewoon', 'rustig', 'oprecht' en 'standvastig' komen in de antwoorden terug. Ze omschrijven zichzelf verder als "types die zich niet laten weerhouden van culturele appropriatie". Dit uit zich bijvoorbeeld in verschillende kledingstijlen, waarvan een enkeling zich traditioneel kleedt en soms sterk afwijkt van de huidige modeopvattingen. Aan de hand van foto's op social media en van uitspraken is duidelijk op te maken dat de deelnemers trots zijn op hun afkomst en graag de Friese identiteit willen koesteren. Zo zwaaiden de respondenten tijdens de blokkade met

Friese vlaggen, en staan op hun socialmedia-accounts foto's van de Friese vlag en teksten over waarom zij trots zijn op Friesland.

Het is verder moeilijk om de politieke voorkeur van deze Friezen te duiden, omdat maar twee respondenten op social media openlijk aangeven waar hun politieke voorkeur naar uitgaat. Zo stemt één betrokkene op de PVV. Hij laat zich daarnaast zeer kritisch uit over andere onderwerpen, zoals de Europese Unie en de Islam. De respondent geeft aan voor Nederlandse tradities te zijn en is van mening dat nieuwkomers zich hieraan moeten aanpassen. Een andere respondent is lid van Forum voor Democratie. Hoewel ze zelf aangeeft geen tijd te hebben om zich te mengen in discussies over thema's van de dag, ligt ze steeds vaker wakker van politieke ontwikkelingen, zoals "die vreselijke politieke correctheid, drammerige feministen of het gedoe rond Zwarte Piet". De respondent voelt zich een vertegenwoordiger van het "stille midden" dat zich drukt maakt om "Brexit, Catalonië en de EU". Bij het analyseren van de andere accounts werden geen berichten gevonden over politieke thema's, behalve over het afschaffen van het referendum. Dat dit thema leeft, blijkt uit de vele berichten en de deelacties daarover. De onderzochte Friezen zijn voorstander van referenda; een betrokkene schrijft in het Fries dat "Den Haag bang is dat de gewone man of vrouw of genderneutraal hen dwars zit en ze daarom de mond wil snoeren". Vanwege het ontbreken van informatie over politieke voorkeur, kan dus niet automatisch gesteld worden dat deze respondenten vaker op rechtsgeoriënteerde populistische partijen stemmen, iets wat volgens Schrijver (2016) onder boze burgers juist vaker het geval is. De respondenten nemen wel openlijk afstand van het idee dat zij wellicht extreemrechtse ideeën aanhangen: "wij zijn totaal geen extreemrechtse personen". Een betrokkene heeft zelfs het gevoel dat zij door de media wordt bestempeld als onderdeel van "neonazi's en Erkenbrand-sympathisanten". De Friezen benadrukken echter geen racisten te zijn. Aan de andere kant geven ze daarbij wel aan nuchter en realistisch te zijn. Ze vinden zichzelf "gewone mensen", "bezorgde Friezen die voor hun kids opkomen" en "boze burgers".

4.2.1.2 Rollen van de respondenten:

Een paar dagen voordat Sinterklaas aan zou komen in Dokkum, werd bekend dat anti-Zwarte Piet aanhangers tijdens de intocht zouden demonstreren. In een video op Facebook riep vervolgens een Friese burger op tot het organiseren van een tegenevenement. Met haar opgerichte Facebookevenement 'Project P' was ze op zoek naar "oprechte Friezen" die bereid waren om ervoor te zorgen dat de demonstranten Dokkum niet konden bereiken. Op sterk aandringen van de burgemeester van Dokkum en de politie besloot de respondent voortijdig haar initiatief af te blazen. Desalniettemin startte een andere Friese burger een gelijkwaardige actie, die hij in het geheim organiseerde. Via WhatsApp, sms en mond-tot-mond werden inwoners benaderd om mee te doen aan de actie. Beide respondenten hebben in deze casus dus een rol gehad als organisator van een actie.

Op de dag zelf was de oorspronkelijke initiatiefnemer niet aanwezig bij de blokkade op de A7. De andere respondent was dat wel, net als minimaal 32 anderen die gehoor hadden gegeven aan de oproep. Deze respondenten zijn de A7 opgereden en hebben met hun auto's langzaam gereden zodat uiteindelijk de bussen met anti-Zwarte Piet demonstranten stopten. Toen het verkeer stillag, zijn de respondenten uitgestapt. Een enkeling heeft daarbij staan zwaaien met een Friese vlag.

De geselecteerde respondenten doen er weinig aan om te verhullen dat zij betrokken waren bij de acties. Zij hebben bijvoorbeeld foto's op hun accounts geplaatst waarop te zien is dat ze op de A7 staan, of melden dat ze worden vervolgd voor hun actie. Een betrokkene noemt zich op social media zelfs een "blokkeerfries". Binnen deze casus hadden deze respondenten dus de rol van deelnemer aan een actie. De respondenten maken zelf nog een onderscheid in hun rol als deelnemers. Tijdens de rechtszaak gaven de meeste betrokkenen toe dat zij inderdaad de snelheid hadden vertraagd om de bussen met anti-Zwarte Pieten demonstranten af te laten remmen. Toch waren er een aantal respondenten die zeiden "per toeval" in de blokkade terecht te zijn gekomen. Ze kwamen "later aanrijden", werden "rustig tot remmen gebracht" en waren er niet "toen de bussen afremden". Daarmee betoogden ze niet verantwoordelijk te zijn voor de blokkade. Aan de andere kant gaven de respondenten aan dat zij wel achter de blokkade stonden. Uiteindelijk vond de rechtbank het bewijsmateriaal van het OM overtuigend. Daaruit bleek dat alle respondenten zich op social media druk bezig hadden gehouden met de voorbereidingen van de blokkade.

4.2.1.3 Uiting van boosheid:

In het theoretisch kader is beschreven dat er op negen verschillende manieren uitdrukking gegeven kan worden aan boosheid. Hoewel het retrospectief bekeken moeilijker is om vast te stellen hoe een persoon is omgegaan met zijn of haar boosheid, is op basis van het verzamelde materiaal het toch mogelijk om hier uitspraken over te doen.

Zo is op foto's en video's te zien dat toen de geblokkeerde bussen eenmaal stilstonden, de respondenten hun auto's verlieten en naast hun auto gingen staan. Veel stonden daar stil, bleven kalm en beheersten hun emotionele en gedragsmatige uitdrukkingen. Dat was ook zo afgesproken: "we zeiden doe een beetje rustig aan. Geen geouwehoer. Ik heb gezegd jullie moeten het niet laten escaleren, maar dat wilde zij ook niet", vertelde een respondent. De respondenten praatten daar met elkaar, rookten een sigaretje en zwaaiden met een Friese vlag. "Mensen stonden te praten, een man liet zijn hond uit, Robinson (lees: een van de anti-Zwarte Piet demonstranten) stond er met zijn camera en die riep wat. Maar het was gewoon rustig", beschreef een respondent. Of de Friezen wel opwinding ervoeren maar de openlijke uiting daarvan onderdrukten, is op basis van beelden niet meer vast te stellen. Enkele Friezen zijn ook in discussie gegaan met de anti-Zwarte Piet demonstranten. Zij hebben daar hun mening geuit, maar het is niet bekend of zij tegelijkertijd ook zorgvuldig naar de mening van

de ander hebben geluisterd. Een respondent vertelde wel dat het gesprek rustig verliep: “ik ben er gewoon tussen gaan staan, en we hebben gewoon rustig gepraat”. Van directe expressie was hier dus sowieso sprake, maar van wederzijdse communicatie is dat onbekend.

Tijdens de blokkade op de snelweg zijn er daarnaast enkele betrokkenen geïnterviewd. In die interviews gaven deelnemers op een directe en duidelijke manier aan dat zij boos waren en legden zij uit waarom ze deze actie ondersteunden. Dit is een kenmerk van directe uitdrukking.

Op een foto is daarnaast te zien dat een respondent luidruchtig ruzie zoekt, waarbij hij zijn stem lijkt te verheffen en te schreeuwen. Met een stevig wijzende vinger en een gefocust hoofd uit hij zijn boosheid. Of hij daarbij ook gescholden heeft, en er dus sprake is van een verbale aanval, valt hieruit niet op te maken. Een respondent wijst er verder nog op dat in de blokkade “moonende Friezen” participeerden. ‘Moonend’ betekent dat een persoon zijn of haar broek naar beneden trekt. Van minstens één geval is bekend dat een Fries inderdaad zijn blote achterwerk aan de bus met demonstranten liet zien. Een andere respondent vond dat “wel een goede actie van hem”. Toen de blokkade voorbij was en de bussen weer vertrokken, is een respondent nog wel naar de bussen gelopen. “Ik heb wel gezwaaid naar de mensen, om ze een goede terugreis te wensen”, zei hij.

Ook na de blokkade zijn enkele Friezen geïnterviewd, waaruit uitingen van boosheid kunnen worden opgemaakt. Zo wordt beschreven dat in een duo-interview met de burgemeester een respondent haar hoofd schudt, rood aanloopt en stevig wrijft met duim en vingers (Fierant & Van der Vlies, 2017). Dit wijst erop dat de respondent cognitieve en emotionele opwindning voelde. Nadat de burgemeester was uitgesproken, gaf de burger op een duidelijke manier aan dat zij boos was. Naast interne boosheid was er hier dus ook sprake van directe uitdrukking. Deze directe uitdrukking komt ook voor in andere videobeelden, waarin respondenten expliciet benoemen boos te zijn. Dit doen zij op een directe en nette manier.

Samenvattend, de deelnemers zijn op verschillende manieren omgegaan met hun boosheid, namelijk middels controle, interne boosheid, directe uitdrukking en luidruchtig ruzie zoeken.

4.2.1.4 Boosheid in publieke domein:

Boosheid kan bij mensen een gevoel stimuleren om acties te ondernemen (Valentino et al., 2009), waarbij de acties gericht zijn op het beïnvloeden van politieke uitkomsten in de samenleving (Brady, 1999; Teorell, 2007). In deze casus hebben de respondenten hun boosheid in het publieke domein geuit door deel te nemen aan een protestactie, namelijk de “langzaamaanactie” om anti-Zwarte Piet demonstranten te vertragen en te blokkeren zodat zij niet konden demonstreren tijdens de intocht van Sinterklaas. Van de 23 respondenten hebben er 22 daadwerkelijk meegedaan aan de actie. Zij hebben met hun auto’s de bussen met demonstranten op de snelweg gestopt. De actie van de Friezen

valt hier te typeren als een collectieve protestactie. Dat burgers bereid waren om deel te nemen aan een protestactie geeft aan hoe boos zij moeten zijn geweest. Immers, Van Stekelenburg en Klandermans (2010) stellen dat hoe bozer mensen zijn, hoe meer bereid ze zijn deel te nemen aan protestacties. Bij een mindere boosheid gaan burgers namelijk eerst over naar andere vormen van politieke participatie.

Deze protestactie wordt door het Openbaar Ministerie en de rechter echter niet als legitiem beschouwd. De respondenten hebben immers de wetten overtreden en zijn veroordeeld voor het verhinderen van een betoging (art. 143 W.v.Str.), het versperren van een weg (art. 152 W.v.Str.) en het veroorzaken van gevaar of hinder op de weg (art. 5 W.V.W.). Zoals gesteld in het theoretisch kader duidt het deelnemen aan illegale acties op een grote ongehoorzaamheid van burgers jegens autoriteiten. Dit wordt ook door een respondent toegegeven. Hij stelt dat de actie een voorbeeld van “burgerlijke ongehoorzaamheid” was. Dit impliceert dat de Friese deelnemers erg boos waren, omdat zij dus niet meer bereid waren om te luisteren naar de regels die gelden in een democratische rechtsstaat.

Toch beschouwt een respondent het als een legitieme actie, want “wij hebben dat recht zolang we het verkeer niet in gevaar brengen”. Dit geluid is echter wel afkomstig van een enkeling, want bijna alle respondenten erkennen dat zij aan een niet-legitieme actie hebben deelgenomen. Wat echter overheerst bij alle respondenten is een gevoel van trots op hun optreden. Zo zei een respondent: “ik heb iets gedaan waarvan ik zelf dacht dat het goed was. Ik schaam me er niet voor wat ik heb gedaan. Het was een geslaagde actie. Er was een mooi feest in Dokkum. De kinderen uit Dokkum hebben niks gemerkt”. Ook anderen vonden het “een mooie actie” en “super gegaan”. Voor een respondent was het zelfs “de mooiste dag van mijn leven” en hij gaf aan dat hij “voor altijd en langer” achter zijn beslissing staat. Een andere betrokkene zou het “de grootste eer vinden” als ze hiervoor worden veroordeeld. “Hier verdedigen mensen echt het Fryske Erekrus voor”, stelde hij verder. Er is daarnaast een vlag ontwikkeld met daarop een foto van de blokkade met als titel ‘De Slag om Dokkum’, die enkele betrokkenen vol trots in een video presenteerden. Zij voelden zich bovendien overweldigend gesteund door de “positieve reacties en bedankjes” die uit “alle hoeken kwamen”. De Friezen maakten zich dan ook niet druk om welke boete ze eventueel zouden krijgen; ze staan volledig achter de actie en voelden steun van heel veel mensen. Een respondent hoopte dat “de rechter recht zal spreken. En dat hij ons zal vrijspreken”. Ondanks dat de gevolgen nog onbekend waren, “accepteren we ze stuk voor stuk”. Een respondent zei daarover: “ik ben trots dat wij het geflikt hebben. Het kost wat, maar we hebben er ook veel voor teruggekregen vanuit heel het land. Dat is mij het geld wel waard, we zien het wel”. Daarmee laten de betrokkenen ook zien dat ze bereid zijn om de consequenties van hun handelen te

aanvaarden en verantwoordelijkheid hiervoor te nemen. Dit onderstreept des te meer dat ze volledig achter hun protest staan.

Enkele respondenten baalden achteraf wel dat de langzaamaanactie uiteindelijk niet helemaal volgens plan uitpakte. “Het was niet de bedoeling om de snelweg te blokkeren, maar om zachter te rijden”. Een andere respondent zei verder: “we hebben er geen rekening mee gehouden wat de gevolgen van blokkeren zouden zijn en de hinder die het zou opleveren, nee. Het was niet de bedoeling om ze op deze manier tegen te houden”.

Resumerend, de respondenten hebben hun boosheid in het publieke domein geuit door mee te doen aan een protestactie. Dat daarbij de wetten zijn overtreden en zij dus niet hebben gehoorzaamd aan het gezag, wijst erop dat de betrokkenen erg boos waren.

4.2.1.5 Ontvanger van de boosheid:

Als mensen boos zijn, wordt schuld toegewezen aan één persoon, een groep personen, een institutie of een object (Averill, 1983; Berkowitz, 1999). In het publieke domein uiten burgers hun boosheid voornamelijk tegen autoriteiten, maar in de verantwoording van de keuzeselectie van casussen werd afgevraagd of dat in deze casus ook het geval zou zijn. De overheid houdt zich in de Zwarte Pietendiscussie namelijk afzijdig en heeft geen besluiten omtrent dit onderwerp genomen of is daar voornemens toe (Meijer, 2017). Toch komen uit het verzamelde materiaal twee autoriteiten naar voren die het lijdende voorwerp zijn geweest van de boosheid. Allereerst betreft het hier de burgemeester van de gemeente Dongeradeel, die het vaakst wordt genoemd in de reacties van respondenten. Burgemeester Waanders wordt hier als doelwit gezien omdat zij de demonstratie-aanvraag van de anti-Zwarte Pieten heeft gefaciliteerd en hen een locatie heeft aangeboden om te demonstreren. Hoewel formeel een demonstratie niet vergunningplichtig is en een burgemeester dus geen goedkeuring hoeft te verlenen, wordt in deze casus het mogelijk maken van een demonstratie van anti-Zwarte Piet tegenstanders wel door respondenten als een besluit beschouwd. Dit besluit heeft bij de betrokken burgers kwaad bloed gezet. Een van hen noemde de burgemeester zelfs “ondemocratisch”. Een ander vond dat zij “wat steken heeft laten vallen”.

De andere autoriteit waar de respondenten boos op zijn, betreft het Openbaar Ministerie. Het Openbaar Ministerie heeft immers bepaald dat de deelnemers aan de blokkade op de A7 vervolgd zouden worden. Met dat besluit zijn de betrokkenen het echter niet eens. Het handelen van het OM was voor een respondent zelfs aanleiding om de autoriteit te typeren als “list en bedrog”. In de volgende paragrafen wordt geschetst welke specifieke handelingen van deze autoriteiten geresulteerd hebben in de boosheid van burgers.

De burgemeester en het Openbaar Ministerie zijn echter niet de enige ontvangers van de boosheid. Ook de anti-Zwarte Piet demonstranten, specifiek de 'Kick Out Zwarte Piet'-aanhangers, worden veelvuldig genoemd als doelwit van de boosheid van burgers. Zij worden ook wel aangeduid als "anti-Piet drammers", "die lui uit de Randstad" of "die gekken". Deze groep personen heeft ervoor gekozen om tijdens de intocht van Sinterklaas in Dokkum te demonstreren.

Samenvattend, boosheid is in deze casus dus geuit jegens instituties (burgemeester en OM) en een groep van personen ('Kick out Zwarte Piet').

4.2.1.6 Verklaring boosheid door procescontrole:

In het verzamelde materiaal is door twee respondenten aangegeven dat zij ervoeren dat er niet met burgers werd overlegd. Zonder dat ze daarbij aangaven waarover overlegd zou moeten worden, suggereerden ze hiermee wel dat ze geen mogelijkheid hadden tot het geven van een mening. Een respondent vond dat vreemd, want het hoorde volgens hem bij "een democratisch verloop". Deze uitspraken hebben betrekking op het schenden van het criterium van procescontrole, dat daarmee een verklaring biedt voor een deel van de boosheid van deze burgers.

In de rest van het verzamelde materiaal zijn er geen uitspraken door burgers gedaan die aansluiten bij het criterium van procescontrole. Deze constatering kan op twee manieren verklaard worden. Enerzijds zou dit theoretisch kunnen betekenen dat de andere burgers wel een mogelijkheid hebben gehad om hun mening te uiten voordat het besluit werd genomen en dat ze deze mogelijkheid niet als vervelend hebben ervaren. Er zou dan sprake zijn van procescontrole. Dit lijkt in deze casus echter niet aannemelijk, omdat er feitelijk geen procescontrole voor de betreffende Friezen is geweest. De burgemeester heeft bij haar 'besluit' deze burgers namelijk niet betrokken. Het lijkt dan ook logischer om te stellen dat de meeste burgers in deze casus geen of weinig waarde aan procescontrole hebben gehecht en dat zij dan ook andere verklaringen voor hun boosheid hadden.

4.2.1.7 Verklaring boosheid door besluitcontrole:

Respondenten hebben geen enkele keer een uitspraak gedaan die betrekking had op het aantasten van het criterium van besluitcontrole als verklaring voor hun boosheid. Dit zou hypothetisch kunnen betekenen dat burgers het gevoel hebben gehad dat zij invloed hadden op het besluit van de autoriteit. Dit heeft voor een rechtvaardige procedure gezorgd, waardoor daar geen boosheid van is ontstaan. In de praktijk bleek echter dat burgers geen besluitcontrole hadden. Besluitcontrole veronderstelt immers ook procescontrole, en daar was zoals uitgelegd in de vorige paragraaf geen sprake van. Gesteld kan dan ook worden dat de bewoners geen waarde hebben gehecht aan het hebben van invloed op het besluit. Zij waren boos vanwege schendingen van andere criteria van procedurele rechtvaardigheid, zo zal later blijken.

4.2.1.8 Verklaring boosheid door consistentie:

In het verzamelde materiaal is door geen enkele boze respondent een uitspraak gedaan die aansloot bij het schenden van het criterium van consistentie. Dit betekent dat het criterium van consistentie geen verklaring is voor de boosheid van burgers in deze casus. Hier kunnen verschillende redenen voor zijn. Allereerst zouden respondenten ervaren kunnen hebben dat de proces- en besluitcontrole gelijk was over zowel tijd als over personen. Deze verklaring lijkt echter niet van toepassing hier, omdat in deze casus feitelijk geen sprake was van proces- en besluitcontrole. Er wordt dan ook aangenomen dat burgers geen of weinig waarde hebben gehecht aan een consistente procedure, en dat hun boosheid is veroorzaakt door andere motieven.

4.2.1.9 Verklaring boosheid door onpartijdigheid:

De boze respondenten hebben in deze casus vaak het gevoel gehad dat de autoriteiten het criterium van onpartijdigheid hebben geschonden. Ten eerste is de boosheid gevoed doordat respondenten ervoeren dat de burgemeester zich partijdig gedroeg in aanloop naar de (mogelijke) demonstratie van de anti-Zwarte Piet aanhangers. Zo zei de respondent: "Als je ziet hoe dat is gegaan. Er is uitgebreid overleg geweest met de activisten, ze hebben een rondleiding gehad, ze zijn gefaciliteerd met een vak. En vervolgens dient deze actiegroep op het allerlaatste moment voor de deadline hun aanvraag voor een demonstratie in". Een andere betrokkene zegt dat de burgemeester de anti-Zwarte Piet aanhangers "tot vier keer toe heeft uitgenodigd". Hiermee suggereren de respondenten dat het erop leek dat de burgemeester koste wat kost deze demonstranten graag in haar stad wilde hebben en dus het proces heeft gestuurd. Bij respondenten wordt het gevoel gewekt alsof er alles aan is gedaan om de anti-Zwarte Piet demonstranten zo veel als mogelijk te faciliteren en hen te voorzien van alles wat zij wensten. Zij heeft daarbij de zaak niet neutraal benaderd, iets wat een burgemeester in die functie wel hoort te doen.

Respondenten hadden daarnaast het gevoel dat er onder één hoedje werd gespeeld: "twee dagen van tevoren, op het laatste moment, doen ze het nog, en wordt er aangegeven dat er gedemonstreerd gaat worden. Dat was gewoon afgesproken. Dat kun je op je vingers natellen". Ze vermoedden dat dit opzettelijk is gebeurd. "Het is expres gedaan zodat de burgers te weinig tijd hadden om ook een demonstratie op te zetten. Dan had de burger ook uitgenodigd moeten worden om te demonstreren, dat is niet gebeurd. De burgemeester heeft op de laatste dag gezegd, zij komen ook, zij komen. Toen heeft de burger nooit de kans gekregen om ook te komen", vertelde een respondent. Een andere betrokkene stelde dat zij "ook hadden gevraagd om te demonstreren, maar dat werd afgekeurd". Daarmee impliceerden de respondenten dat de burgemeester een groep heeft voorgetrokken ten opzichte van een ander. Dat gevoel kreeg een respondent ook toen ze hoorde over de gekozen locatie van de demonstratie tijdens de intocht. Zij stelde dat de kinderen minder lang zicht hadden op

Sinterklaas dan de anti-Zwarte Piet demonstranten. Zij vond echter dat de kinderen evenveel of zelfs langer zicht zouden moeten hebben gehad. Ook bij de nieuwe demonstratie op 2 december 2017 werd de burgemeester verweten dat zij de “eigen bevolking” had achtergesteld en de anti-Zwarte Piet aanhangers had voorgetrokken. Omwille van het faciliteren van de anti-Zwarte Piet aanhangers moesten ondernemers “veel onkosten maken omdat ze van de burgemeester al hun spullen voor hun winkels moesten opruimen”. Inwoners mochten daarnaast niet “op de fiets in de stad en ga zo maar door”, beschreef een respondent.

Niet alleen waren de respondenten boos omdat zij ervoeren dat de burgemeester personen had voorgetrokken, ook het OM kreeg op meerdere momenten dit verwijt. De betrokkenen suggereerden dat op last van het OM er geen pro-Zwarte Pieten aanhangers welkom waren bij de intocht van Sinterklaas, maar dat anti-Zwarte Piet aanhangers wel aanwezig mochten zijn. Hierdoor ervoeren ze dat ze werden achtergesteld, want “waarom mochten wij dan niet demonstreren?”. Een betrokkene vond het oneerlijk dat de anti-Zwarte Piet demonstranten, die “echte opruiers” zijn, wel de mogelijkheid kregen om te demonstreren en dat de Friezen die op een “ludieke manier” aandacht wilden vragen, dat niet mochten. Aangegeven werd dat “de vlam in de pan sloeg” door het verbieden van de tegendemonstratie. Dit impliceert dat de respondenten zich achtergesteld voelden omdat zij geen demonstratie mochten houden, terwijl de anti-Zwarte Piet demonstranten dat juist wel mochten.

Het achtergestelde gevoel hadden de respondenten ook bij hun vervolging door het OM. Zo werd er door hen de vraag gesteld waarom sommige personen wel werden vervolgd en andere niet, want “er waren er nog veel meer die erbij stonden en afremden”. “Waarom staan wij dan alleen terecht”, vroeg een respondent zich af. Ook werd het OM verweten partijdig te zijn, omdat zij bij soortgelijke acties niemand had vervolgd. Zo zei een respondent: “er zijn meerdere blokkades, opstoppingen gebeurd de laatste maanden hier. Bruiloften, politiedemonstraties, daar is iedereen mee weggekomen. Nu gebeurt dit, komt er zo’n grote heisa. Dat vind ik niet normaal”. Een ander vertelde: “politieagenten hebben zo’n actie ook weleens georganiseerd. Maar daar is nooit iets mee gebeurt. Er wordt met twee maten gemeten, zo zie ik dat”. Daarnaast vermoedde een respondent dat bij soortgelijke situaties betrokkenen niet worden vervolgd voor opruiing, zoals de actievoerders bij de Oostvaardersplassen of demonstranten die wilden barbecueën voor een Rotterdamse moskee. De gedachte is hier dat het OM personen heeft voorgetrokken, terwijl zij allemaal aan een ‘gelijke’ actie hebben deelgenomen. Daarnaast vergeleken de respondenten hun actie ook met andere, in hun ogen ergere, gebeurtenissen en de reactie van het OM daarop. Iemand vond het de “omgekeerde wereld” dat “geweldloos verzet wordt bestraft en gewelddadigheden in A’dam/Den Haag/Rotterdam laten jullie lopen”. Hij ervoer dat burgers die geen geweld gebruiken wel worden gestraft terwijl er geen aandacht is voor het oppakken van personen die geweld gebruiken, terwijl dat volgens hem veel erger is. “Als ik iets zeg, dan is het

wel een bedreiging. Zo krom is Nederland". Andere betrokkenen waren het hier mee eens. Zo gaf iemand aan dat hij het schandalig vindt dat "krakers in Amsterdam of straattuig" niet worden aangepakt en "hardwerkende vaders en moeders die een snelweg voor een halfuurtje platleggen" wel worden vervolgd. Een andere respondent ervoer ook een ongelijke behandeling door het OM. Hij gaf aan dat de respondenten "voor iets kleins als een snelweg blokkeren" al worden vervolgd, terwijl IS-strijders, die veel ergere dingen hebben gedaan, een "corrigerende vinger krijgen en een cursus om te rehabiliteren". Voor deze respondenten lijkt het er daardoor op dat 'echte' criminelen worden voorgetrokken ten opzichte van deze boze burgers. Al met al biedt de ervaren benadeling dus een verklaring voor de boosheid van deze respondenten.

Respondenten ervoeren verder dat de burgemeester geen oog had voor de belangen van alle betrokkenen. Zo vroegen de respondenten zich af waarom de burgemeester niet gekeken had naar de veiligheid van kinderen in Dokkum, juist de groep waarvoor de intocht werd georganiseerd. Een respondent ervoer daarnaast dat de burgemeester van Dongeradeel door haar optreden meer leek op de burgemeester van Amsterdam, doordat zij in haar ogen op kwam voor de activisten uit Amsterdam in plaats van voor haar burgers in Dokkum. Een ander stelde: "de burgemeester had ook kunnen zeggen tegen haar eigen burgers en omstreken, die moeten we ook beschermen. Daar heeft de burgemeester te weinig aandacht aan besteed door zulke groepen uit te nodigen". Een mogelijke verklaring voor het niet in ogenschouw nemen van alle belangen werd door een respondent als volgt verklaard: "er is één persoon die erover gaat". Daarmee impliceert hij dat vanwege deze 'samenstelling' de autoriteit nooit oog heeft gehad voor de belangen van alle betrokkenen, iets wat het criterium van onpartijdigheid juist wel veronderstelt.

Tot slot motiveerden twee respondenten hun boosheid door te stellen dat een deugdelijke redenering ontbrak. Zo had de burgemeester aangegeven dat de "druk enorm groot is om ze daar (lees: demonstratieplek) neer te zetten in plaats van op bijvoorbeeld een andere locatie", maar ze vermeldde daarbij niet van wie of wat die druk kwam. Daarmee werd haar redenering als onvolledig ervaren. Overigens had de respondent wel een idee van wie de druk kwam; zij vermoedde dat de Nederlandse Publieke Omroep (NPO) erachter zat. De andere respondent had "geen begrip voor hoe het OM de zaak heeft uitgelegd". Het OM had voorafgaand aan de rechtszaken namelijk een video gepubliceerd waarin het uitlegde waarom het de 34 verdachten vervolgd en aangaf dat het daarbij jarenlange celstraffen niet uitsloot (Janssen, 2018). Het benadrukte ook daarin dat de rechtszaken niet draaiden om Zwarte Piet, maar om het verhinderen van een demonstratie.

Concluderend, doordat veel uitspraken van de boze respondenten betrekking hadden op het schenden van het criterium van onpartijdigheid, kan gesteld worden dat dit criterium van de procedurele rechtvaardigheidstheorie zeker een verklaring biedt voor de boosheid van burgers.

4.2.1.10 Verklaring boosheid door nauwkeurigheid:

De procedurele rechtvaardigheidstheorie veronderstelt dat autoriteiten beslissingen nemen op basis van een zorgvuldig proces (Tyler, 1988). Een aantal respondenten vindt echter dat voorafgaand aan haar besluit, de burgemeester geen nauwkeurige procedure heeft doorlopen. Zij zijn hier dan ook boos over.

Allereerst vonden twee respondenten dat relevante informatie niet tijdig was gedeeld, wat echter wel een vereiste is van het criterium van nauwkeurigheid. Zij merkten op dat pas “twee dagen van tevoren werd aangegeven dat ze (lees: anti-Zwarte Piet demonstranten) kwamen”. Een respondent had dan ook het gevoel dat het besluit er “in een vloek en een zucht doorheen is gejaast”. De betrokkenen werden hierdoor overvallen en hadden het gevoel niet zorgvuldig te kunnen anticiperen op dit nieuws. “Het werd pas twee dagen van tevoren aangegeven dat ze kwamen, dus dan kan ik niks meer doen”, zei een respondent.

Een respondent vindt het daarnaast onbegrijpelijk dat de burgemeester in het geheim voorbereidingen trof met de actiegroep ‘Kick Out Zwarte Piet’. Doordat in deze casus de voorbereiding van de demonstratie “ondergronds” gebeurde, was het voor betrokkenen niet mogelijk om überhaupt vragen te stellen. Van een autoriteit wordt echter verwacht dat zij transparant handelt. Zij hoort een open en voorspelbare houding te hebben. Dit betekent onder meer dat zij informatie volledig deelt, maar dat is volgens de respondent hier niet gebeurd. Ze ergerde zich er daarnaast ook aan dat er niet was vastgelegd wat er voorafgaand aan het besluit was gezegd of gebeurd. Zo was voor haar onduidelijk hoe de beslissing tot stand was gekomen, wie erbij betrokken waren en wat de overwegingen waren.

De burgemeester wordt verder verweten geen (grondig) onderzoek te hebben verricht. Een drietal respondenten betwijfelde namelijk of de burgemeester wel wist wat voor mensen zij “actief heeft binnengehaald” door een demonstratie tijdens de intocht van Sinterklaas en tussen de kinderen toe te staan. De vermoedelijke deelnemers aan de demonstratie, zowel ‘Kick Out Zwarte Piet’ als de ‘Nederlandse Volks Unie’, hebben een bepaalde achtergrond waarbij je volgens een respondent “op je vinger kunt natellen dat je de openbare orde niet kan garanderen”. “Ze had kunnen weten met wie ze in zee gaat. Ze nodigt groepen uit van extreemlinks, extreemrechts, om daarin (lees: demonstratievak) plaats te nemen”, vertelde een ander. De respondenten vonden dat deze achtergrond voldoende aanleiding was om een demonstratie niet te faciliteren. Een betrokkene zei: “iedereen met een klein beetje verstand wist dat het niet goed zou komen. We wisten allemaal dat

het mis zou gaan. Dat er klappen zouden vallen. Dat ze zouden over gaan tot geweld". Daarmee suggereerde hij dat de burgemeester geen (goed) onderzoek heeft gedaan, want anders zou er wel een ander besluit zijn genomen. Hij vond dan ook dat niet de Friezen maar de burgemeester vervolgd moest worden.

Kortom, in deze casus is een aantal burgers boos geworden doordat er volgens hen geen sprake was van een nauwkeurig proces. Daarmee biedt het schenden van het criterium van nauwkeurigheid een verklaring voor de boosheid van de betreffende respondenten.

4.2.1.11 Verklaring boosheid door corrigeerbaarheid:

De respondenten hebben in hun uitspraken het niet gehad over de (on)mogelijkheid tot het maken van bezwaar en het instellen van beroep. Daardoor is (het schenden van) het criterium van corrigeerbaarheid niet van toepassing als verklaring voor hun boosheid. Dit lijkt vooral te komen doordat burgers überhaupt niet hadden nagedacht en wisten of er een mogelijkheid bestond om bezwaar te maken of beroep in te stellen. Ze hebben zich er simpelweg niet mee bezig gehouden. "We weten ook niet hoe dat moest. We verdiepen er ook ons niet in", zei een respondent daar dan ook over. Doordat ze daar dus geen idee van hadden, kan hun boosheid daar ook niet door worden gemotiveerd.

4.2.1.12 Verklaring boosheid door ethiek:

Uit het verzamelde materiaal blijkt in twee gevallen dat burgers boos zijn geworden omdat zij niet fatsoenlijk bejegend zijn. Het criterium van ethiek is hier dus geschonden. In beide gevallen ging het om het handelen van de politie, maar in één situatie vermoedde de respondent dat de politie dit deed in opdracht van de burgemeester van Dongeradeel. In een videoboodschap gaf de betrokkene namelijk aan dat de burgemeester de politie had opgedragen om langs te gaan bij de respondent met als doel om haar "te intimideren, omdat ik een filmpje had opgenomen om op een ludieke manier een boodschap wou overbrengen". Zij heeft het handelen van de autoriteiten hierbij als intimiderend ervaren. Het criterium van ethiek veronderstelt juist dat de communicatie tussen autoriteit en burger op een rustige en beleefde manier moet plaatsvinden. In het andere geval werden er door de politie ongepaste opmerkingen gemaakt tijdens het verhoor. Ook deze respondent ervoer de sfeer als "intimiderend". Voor een tweetal respondenten was de onfatsoenlijke bejegening, oftewel het schenden van het criterium van ethiek, dan ook een verklaring van hun boosheid.

4.2.1.13 Overig

In deze casus bleken niet alle relevante situationele en inhoudelijke fragmenten te passen binnen de gemaakte onderscheidingen in de topiclijst. Naast de boosheid over het schenden van enkele criteria van de procedurele rechtvaardigheidstheorie, kan worden opgemerkt dat er onder respondenten ook een grote boosheid was over het demonstreren tijdens een kinderfeest en tussen de kinderen.

Daarnaast werden veelvuldig opmerkingen gemaakt over het demonstratierecht, over de nieuwe demonstratie van de anti-Zwarte Piet aanhangers, over de discussie over het uiterlijk van Zwarte Piet en over het gevoel dat de minderheid voor de meerderheid beslist wat er gebeurt. Hieronder wordt daarover uitgebreid op ingegaan.

Grote boosheid over demonstreren tijdens kinderfeest én tussen de kinderen

In deze casus was het niet moeilijk om de belangrijkste reden van de boosheid van burgers te achterhalen. In krantenartikelen, interviews, social media en rechtszaken kwam één argument namelijk steeds naar voren. Alle (!) respondenten werden (enorm) boos toen ze vernamen dat er een demonstratie plaats zou vinden tijdens de intocht van Sinterklaas. Zij reageerden “woedend” toen ze hoorden dat de burgemeester “agressieve schreeuwers tussen onze kinderen” wilde toestaan. De respondenten vonden namelijk dat er tijdens een kinderfeest geen ruimte moet zijn voor een demonstratie. “Je doet dit niet op een kinderfeest”, was een breed gehoord geluid. “Als Zwarte Piet afgeschaft wordt, praat erover, houd een demonstratie, stem, maar niet tussen de kinderen. Discussiëren is prima, maar we willen geen gesodemieter tussen onze kinderen”, vertolkte een respondent haar gevoelens. Een betrokkene vond dat “activisten bij de intocht van Sinterklaas niets te zoeken hebben”. Een ander dacht dat “kinderen zouden daarvan schrikken en misschien ook wel niet meer geloven. Kinderfeest moet kinderfeest blijven, daar horen geen mensen bij te brullen”.

De Friezen hadden grote zorgen dat het feest uit de hand zou lopen als de demonstratie daadwerkelijk plaats zou vinden. Die zorgen werden gevoed door eerdere optredens van de aanhangers van ‘Kick Out Zwarte Piet’. “Ik weet hoe de groep KZOP te werk gaat, zo ver wil ik het niet laten komen”, zei een respondent. Een ander: “Ze zijn gewelddadig. Ik heb filmpjes gezien en dat vind ik echt niet kunnen. En ze gebruiken ook geweld”. De betrokken verwijzen daarnaast ook naar de Sinterklaasintochten in Rotterdam en Gouda, waar ook ongeregelheden plaatsvonden door demonstraties. Voor deze “gewelddadige opruiers” en “extremisten (pro en anti)” zou geen demonstratieplek tussen de kinderen moeten zijn, zo was de opvatting van alle respondenten. De kinderen zouden namelijk “bang worden van hun geschreeuw”. “Ik vind het niet kunnen dat ze gaan schreeuwen bij kinderen. Ik vind het beangstigend”, zei een ander. Respondenten vonden het daarnaast “niet kunnen” en “niet normaal” dat de anti-Zwarte Piet aanhangers tegen kinderen zouden zeggen dat “zij racisten zijn, dat Zwarte Piet een slaaf is van Sinterklaas”. Ook de aanwezigheid van politie bij een kinderfeest vond een respondent een stap te ver. Op die manier worden de kinderen niet alleen “geconfronteerd met mensen die tussen in hun staan te schreeuwen” en waarbij het lijkt alsof de demonstranten ook boos op hen zijn, “maar ook nog eens met een massa aan politie”. De kinderen “die daar (lees: intocht) ontzettend naar toe

leven hadden daar moeten staan met hun ouders, en geen beveiligers, politie, of anti-Zwarte Piet betogers". De respondenten wilden "geen gedonder, het is een kinderfeest".

Waar ze eveneens boos over bleken te zijn, was de locatie – "het grootste podium ooit" – die deze anti-Zwarte Piet aanhangers hadden toegewezen gekregen om te demonstreren. Dit betreft het feitelijke besluit van de burgemeester. Een betrokkene vond dat op de toegewezen "prominente" plek kinderen hadden moeten staan in plaats van betogers. Ze vatte haar gevoelens als volgt samen: "De gemeente heeft een prachtige A-locatie voor die activisten uitgezocht en dan staan ze daar tussen die kinderen te schreeuwen. Ik vind dat ze agressief overkomen, met die grote borden en ook nog eens omringd met politie en ME. En dat is iets waarvan ik eigenlijk wel een beetje boos werd. Dan krijgen we ten eerste weer die discussie. Het laait enorm weer op. En dan zet je hen ook nog tussen die kinderen. Dat is waar ik vooral bezwaar tegen had. Niet daar". De locatie bleek een "mooie plek" te zijn langs de route waar de Sint en de Pieten zouden lopen. Een respondent vond dat "die locatie gewoon onacceptabel was om daar te staan". Dit werd opnieuw onderstreept door alle betrokkenen. Verschillende betrokkenen vroegen zich zelfs af waarom er per se gedemonstreerd moest worden in Friesland: "Waarom moet het bij deze intocht? Waarom niet in Rotterdam bij de intocht of bij de intocht in Amsterdam?" of "waarom doen we dit tussen die kindertjes, terwijl je overal kan demonstreren?" De respondenten vonden eigenlijk dat anderen zich niet met hen moesten bemoeien. Ze stelden dat er in Friesland geen plek is voor dat "Amsterdamse gedoe", waarschijnlijk refererend naar de Zwarte Pietendiscussie. Een respondent vroeg verder hardop af "waar die lui uit de Randstad zich toch mee bemoeien". Een ander zei: "Wij als Fries volk hoeven niet al die bemoeienis uit de Randstad".

Demonstratierecht: voor, maar niet altijd

Hoewel de respondenten tegen het demonstreren zijn tijdens een kinderfeest én tussen kinderen, gaven ze allen aan het recht op demonstratie te onderschrijven. Terwijl ze aan de ene kant aangaven het recht tot vergadering en betoging te erkennen, maakten de betrokkenen aan de andere kant wel een voorbehoud aan dit recht. Ze vonden dat de demonstranten "364 dagen in het jaar welkom zijn in Friesland, alleen niet op die ene dag". Een respondent zei hierover: "Jullie mogen elke dag van het jaar wel komen demonstreren, maar NIET tijdens het feest zelf". Op alle andere momenten mogen zij demonstreren, maar "laat onze kids met rust met jullie belachelijke geschreeuw", vond een ander. Een betrokkene erkende dat iedereen het demonstratierecht heeft, maar vindt dat het ook het "een week eerder of een week later, op een andere locatie" kon.

Twee andere respondenten maakten daarnaast nog een extra voorbehoud. Zo vond een respondent dat demonstreren niet thuishoort bij feesten en festivals. Een ander was van mening dat het

demonstratierecht alleen toekomt aan Nederlanders: “elke Nederlander kan demonstreren, niet iemand uit het buitenland die hier gaat demonstreren. We hebben in ons land onze eigen regels. Mensen uit het buitenland hebben weinig te doen met onze regels”, zei hij. Daarmee suggereerde hij dat de anti-Zwarte Piet demonstranten geen Nederlanders zijn en in zijn ogen dus niet het recht hebben om te demonstreren.

Demonstreren op 2 december: geen probleem

Door de blokkade konden de anti-Zwarte Piet demonstranten uiteindelijk de Sinterklaasintocht niet bereiken. Zij besloten daarop om op 2 december 2017 een nieuwe demonstratie te houden in Dokkum. Die actie leidde niet tot verzet bij de Friezen. Integendeel zelfs, want een aantal ‘blokkeer Friezen’ nam een video op waarin zij aangaven dat de Friezen op 18 november 2017 (lees: dag van de intocht) hun punt hadden gemaakt, en dat de anti-Zwarte Piet aanhangers nu op 2 december 2017 van harte welkom waren om hun punt te maken. Die video werd breed gedeeld onder de respondenten en andere burgers. Zo zeiden respondenten instemmend: “wij hebben ons punt gemaakt nu”. In een app-groep van de blokkade-deelnemers schreef een deelnemer: “zaterdag komen ze naar Dokkum. Dan geen problemen. We laten ons van de goede kant zien”. Daarmee lieten de Friezen zien dat zij inderdaad niet tegen demonstreren zijn. Ze vinden immers dat er ook ruimte moet worden geboden aan andere geluiden, of ze daar nu eigenlijk op zitten te wachten of niet.

Discussie over de kleur van Piet? Niet aan de orde!

Hoewel er in het land grote discussies plaatsvinden over het uiterlijk van Zwarte Piet (Elsevier, 2018), besteedden respondenten hier juist maar weinig aandacht aan. En een enkeling die er wel over sprak, gaf vaak een genuanceerde mening. Zo vond een respondent dat “we ons allemaal weleens moeten aanpassen”. Hij vond het prima als Zwarte Piet langzaam verandert. Een ander erkende dit, maar vond tegelijkertijd dat de kleur “wel met roet te maken moet hebben”. Anderen gaven aan “niet voor of tegen Zwarte Piet te zijn”. Eén respondent maakte het niet zoveel uit. Ze gaf aan gewend te zijn aan de manier waarop het nu gaat, maar ze is ook zeker bereid om te luisteren naar argumenten van mensen die tegen Zwarte Piet zijn. Ze vermoedde zelfs dat “iedereen wel in Friesland en in Nederland” dat kan. Die verandering moet echter wel op een manier gaan waarbij we normaal met elkaar omgaan, vond een respondent. Waar een andere betrokkene nu namelijk boos door wordt, is dat als ze een andere mening geeft dan de anti-Zwarte Piet aanhangers ze meteen “in de hoek van rechtsextremisten” wordt geduwd. Volgens haar spreken de tegenstanders van Zwarte Piet namelijk continu over “xenofobie, racisme en discriminatie”. Zij stelde dat “mensen daarom boos zijn en niet durven zeggen wat zij vinden”. Een ander was het met haar eens en zei zich ook al lange tijd te ergeren aan “dat anti-Piet geneuzel over xenofobie en racisme”.

Toch gaf een enkeling aan niet bereid te zijn om het uiterlijk van Zwarte Piet te veranderen. Een respondent vond dat Zwarte Piet “hoort bij onze tradities. “Het hoort bij ons land, onze cultuur”. Hij heeft de opvatting dat tradities moeten worden gekoesterd en beschermd. Een andere betrokkene vond de “traditie van Zwarte Piet wel normaal”. Hij zei: “Zwarte Piet hoort gewoon zwarte te zijn. En als je kijkt over de afgelopen 20 jaar is er al veel veranderd aan Zwarte Piet. Genoeg is soms genoeg”. Hij wil “bepaalde tradities gewoon behouden, zodat mijn kids er ook nog van kunnen genieten”. De twee respondenten konden het daarnaast niet verkroppen dat de tegenstanders van Zwarte Piet zich niet aanpassen. “Dit is ons land, met onze tradities. Als het die gasten niet bevalt, donderen ze maar op”, schreef een van hen op Twitter. Een ander zei: “Sommige dingen bv als je cultuur heb je maar te nemen als je in een land woont wat niet je afkomst is”. Daarna schreef hij: “Niet mee eens? Blijf thuis, ga breien ofzo”, en voegde er vervolgens aan toe “klein clubje terroristen zin jullie, niet meer niet minder. Jullie staan niet voor niks op de terrorismelijst he?”. De twee vonden bovendien dat mensen die tegen Zwarte Piet zijn “hier niks te zoeken hebben”.

Minderheid versus meerderheid

Veel respondenten gaven daarnaast aan dat zij het gevoel hebben dat “de kleine minderheid steeds vaker voor de meerderheid bepaalt wat er gebeurt”, terwijl zij vinden dat dit niet zo hoort te gaan. Zo schreef een betrokkene: “Dit is een klein groepje wat hun gelijk koste wat kost wil. Zo werkt t dus niet he?” en ook “Maar een klein groepje het voor de meerderheid laten bepalen is ook echt niet ok”. Een andere respondent stelde dat “maar een select groepje uit de Randstad” Zwarte Piet wil veranderen, terwijl “95% van de mensen wil niet dat niet. En het moet gewoon blijven zoals het is!”. Hij kreeg bijval van een andere respondenten. Een daarvan zei dat voorkomen moet worden dat “straks een handjevol mensen voor de rest van Nederland bepaalt wat er gebeurt”. Een ander was grover in zijn woorden: “Ik heb persoonlijk afschuwelijk een hekel aan zo’n klein kut ploegje uit die regio’s (lees: Randstad) die bepalen wat we wel of niet doen. Ze willen straks ook nog bepalen wat we straks eten. Het zal wel konijnenvoer worden. Zo denk ik erover”.

Samenvattend hebben de respondenten dus verschillende uitspraken gedaan die niet passen binnen de onderscheidingen in de topiclijst, maar die wel bijdragen aan een verklaring en een nuancering van de getoonde boosheid. Hier wordt in paragraaf 4.2.3 op gereflecteerd.

4.2.2 Procedurele rechtvaardigheidscriteria onderling vergeleken

Deze paragraaf richt zich specifiek op de uitspraken die van toepassing zijn op de procedurele onrechtvaardigheid in deze casus. Er wordt per criterium herhaald of zij een verklaring biedt voor de boosheid van burgers. Tevens worden de criteria onderling met elkaar vergeleken, om te bepalen

welke criterium het meest is geschonden en dus relatief de grootste bijdrage heeft geleverd aan de boosheid. Dit wordt ook visueel weergegeven op de ontwikkelde rechtvaardigheidsladder.

De geselecteerde respondenten hebben in deze casus geen enkele keer uitspraken gedaan die betrekking hebben op de criteria van besluitcontrole, consistentie en corrigeerbaarheid. Daardoor kan de boosheid van burgers niet verklaard worden door deze drie criteria van de procedurele rechtvaardigheidstheorie. De criteria worden daarom onderaan de procedurele rechtvaardigheidsladder geplaatst.

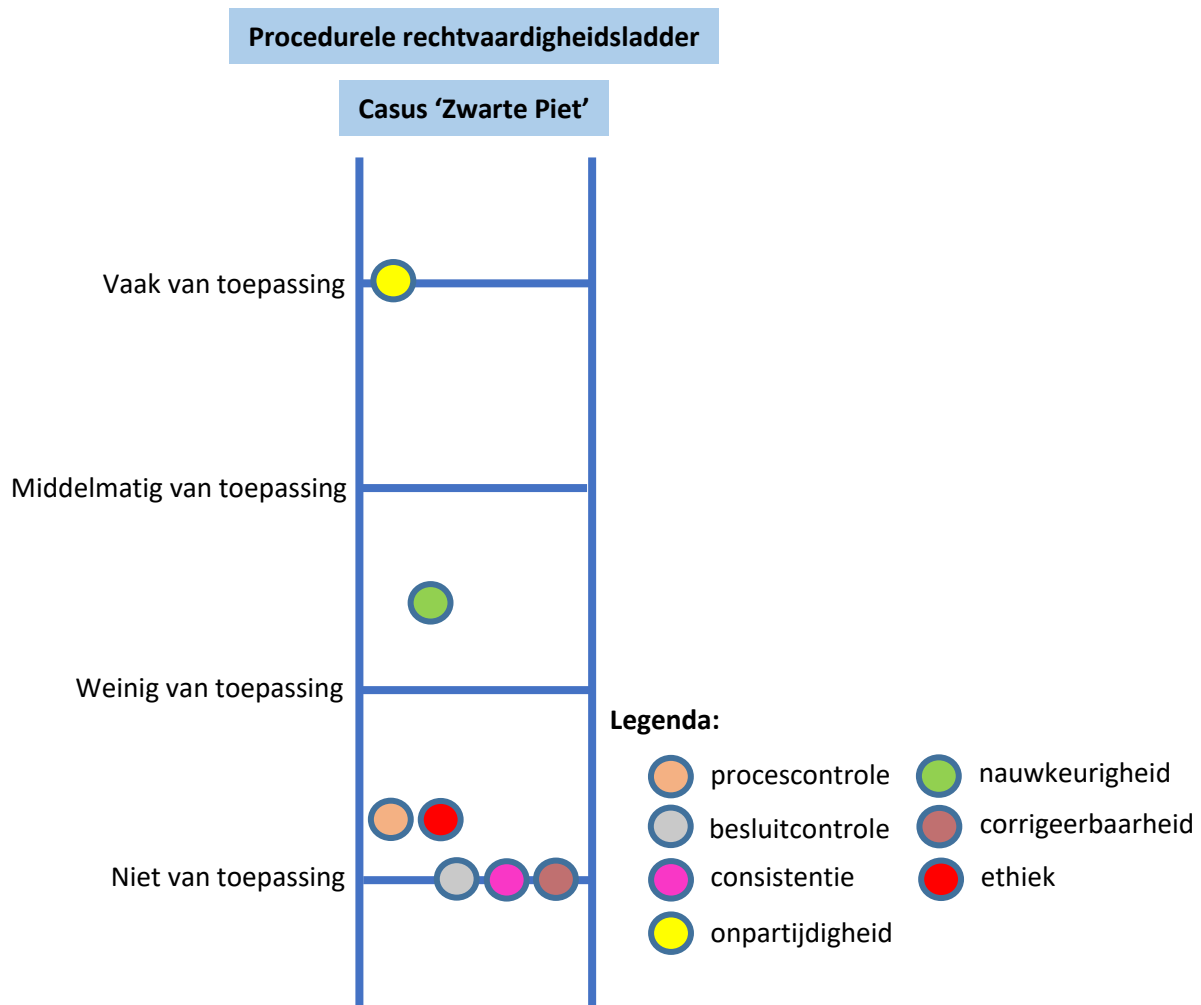
Uit het verzamelde materiaal blijkt echter wel dat respondenten uitspraken hebben gedaan die aansluiten bij het schenden van de criteria van onpartijdigheid, nauwkeurigheid, ethiek en procescontrole als verklaringen voor hun boosheid. Van deze vier was het criterium van onpartijdigheid verreweg het vaakst van toepassing. De burgers waren boos omdat de burgemeester zich partijdig had opgesteld en de anti-Zwarte Piet demonstranten had voorgetrokken. Tevens werd haar verweten dat ze geen oog had voor de belangen van alle betrokkenen. Ook de motieven van hun boosheid jegens het OM sloten aan bij het schenden van het criterium van onpartijdigheid, omdat het OM zich volgens de respondenten zowel voor de intocht als tijdens de strafzaken partijdig zou hebben gedragen.

In mindere mate was het aantasten van het criterium van nauwkeurigheid van toepassing als verklaring voor de boosheid van burgers. Sommige respondenten waren namelijk boos omdat zij ervoeren dat er geen onderzoek had plaatsgevonden voorafgaand aan het besluit en omdat relevante informatie niet tijdig was gedeeld.

Ten derde gaven twee respondenten aan dat zij het optreden van de politie als intimiderend hadden ervaren. Een van hen ervoer bovendien dat er ongepaste opmerkingen werden gemaakt. Deze uitspraken hebben betrekking op het schenden van het criterium van ethiek. Verder waren twee respondenten boos omdat er geen overleg was geweest en zij dus geen mening konden uiten. Deze uitspraken sluiten aan bij het schenden van het criterium van procescontrole. Vergeleken met de andere twee criteria van onpartijdigheid en nauwkeurigheid zijn de uitspraken die betrekking hebben op het criterium van ethiek en procescontrole erg gering. Daardoor kan gesteld worden dat het schenden van de criteria van ethiek en procescontrole zeer beperkte invloed heeft gehad op de verklaring van de boosheid van de respondenten in deze gevalsstudie. De criteria worden daarom vrij onderaan de procedurele rechtvaardigheidsladder geplaatst.

Samenvattend, in deze casus bleken de schendingen van vier van de zeven procedurele rechtvaardigheidscriteria een verklaring voor de boosheid van burgers. Het schenden van het criterium van onpartijdigheid was het vaakst van toepassing, gevolgd door het criterium van nauwkeurigheid.

De criteria van ethiek en procescontrole boden een nog beperktere verklaring voor de boosheid, omdat maar twee respondenten uitspraken deden die aansloten bij de criteria van ethiek en procescontrole. Deze constatering is visueel weergegeven in *Figuur 6*. **Kortom, van de zeven procedurele rechtvaardigheidscriteria bleken er in deze casus dus vier bruikbaar om de boosheid van burgers te verklaren, elk in een andere mate.**



Figuur 6: Procedurele rechtvaardigheidssladder casus 'Zwarte Piet'

4.2.3 Invloed procedurele rechtvaardigheid op verklaring volledige boosheid

In deze paragraaf worden de gebruikte criteria van procedurele rechtvaardigheid afgezet tegen de andere verklaringen die in deze casus werden gegeven voor de boosheid van de respondenten, om zo een beeld te schetsen wat de invloed was van de procedurele rechtvaardigheidstheorie als verklaring op de volledige boosheid van respondenten.

Hoewel het best logisch leek gezien het voortdurende Zwarte Pietendebat, ging het in deze casus juist niet om het uiterlijk van Zwarte Piet. Waar de burgers vooral boos om waren was de beslissing van de

burgemeester om de demonstratie van anti-Zwarte Piet aanhangers te faciliteren tijdens het kinderfeest én tussen de kinderen. Als een rode draad in de opmerkingen van respondenten in krantenartikelen, in interviews, op social media en tijdens rechtszaken bleken alle (!) betrokkenen het onacceptabel te vinden dat er op dat moment (tijdens de intocht) en op die plek (tussen de kinderen) zou worden gedemonstreerd. Omdat alle respondenten dit veelvuldig en herhaaldelijk aangaven, kan geconcludeerd worden dat dit de belangrijkste reden was voor de boosheid van burgers in deze casus.

Toch is in de vorige paragraaf aangegeven dat de schendingen van de criteria van onpartijdigheid en nauwkeurigheid ook van toepassing waren als verklaring voor de boosheid van burgers, en in zeer beperkte mate ook de criteria van ethiek en procescontrole. Het is echter niet zo dat de uitspraken van alle burgers structureel aansloten bij deze criteria. Ook hebben ze in hun uitspraken hier minder waarde aan gehecht dan aan de hoofdoorzaak. Daardoor kan gesteld worden dat de schendingen van de vier criteria van de procedurele rechtvaardigheidstheorie wel hebben bijgedragen aan de verklaring van de boosheid van burgers, maar dat deze niet de hoofdreden waren van hun boosheid. ***Oftewel, een deel van de procedurele rechtvaardigheidstheorie is dus bruikbaar om een deel van de boosheid te verklaren.***

Samenvattend, het antwoord op de deelvraag *'In hoeverre is de procedure rechtvaardigheidstheorie bruikbaar om de boosheid van burgers tijdens de blokkade tegen tegenstanders van Zwarte Piet in Joure te verklaren?'* luidt als volgt: vier van de zeven criteria van de procedurele rechtvaardigheidstheorie zijn bruikbaar om de boosheid van burgers te verklaren, elk in een andere mate. Een deel van procedurele rechtvaardigheidstheorie blijkt daarnaast bruikbaar om een deel van de boosheid te verklaren.

Hoofdstuk 5: Conclusie en discussie

In dit hoofdstuk worden de analyses van de twee gevalsstudies vergeleken, zodat een antwoord kan worden gegeven op de hoofdvraag van dit onderzoek. Dit wordt in de conclusie uiteengezet. Vervolgens wordt in de discussie gereflecteerd op de betekenis van deze resultaten, als ook de gebruikte onderzoeksmethode. Tot slot worden suggesties gegeven voor toekomstig onderzoek.

5.1 Conclusie

De ‘boze burger’ staat steeds vaker centraal in de politiek en in de media (Zuure & De Lange, 2018). Of het nou ging om de komst van een asielzoekerscentrum, om een demonstratie tijdens de intocht van Sinterklaas of om de situatie in de Oostvaardersplassen, burgers toonden grote boosheid in het publieke domein en overschreden daarbij soms zelfs de grenzen van de democratische rechtsstaat. Hoewel de onderwerpen waarover de ‘boze burger’ zich druk maakt, bekend zijn (Van Houwelingen, 2011), is het onduidelijk wat de onderliggende verklaringen zijn van deze boosheid. Een van de vooraanstaande theorieën die boosheid kan verklaren, is de procedurele rechtvaardigheidstheorie (Mikula et al., 1998; Bal & Van den Bos, 2018). Deze theorie is in verschillende domeinen al van toepassing gebleken (o.a. Tyler & Caine, 1981; Folger & Greenberg, 1985), maar het is nog niet onderzocht of de theorie ook een verklarende rol heeft in het domein van de boze burger. Om dit ‘kennisprobleem’ op te lossen, is daarom in deze thesis onderzoek gedaan naar de hoofdvraag:

In hoeverre is de procedurele rechtvaardigheidstheorie bruikbaar om de boosheid van burgers te verklaren?

Om deze hoofdvraag te beantwoorden zijn in deze thesis twee gevalsstudies geanalyseerd waarin de ‘boze burger’ zich manifesteerde. Een casus ging over een dertigtal Friezen die anti-Zwarte Piet aanhangers blokkeerden op de snelweg om zo hun demonstratie tijdens de intocht van Sinterklaas te verhinderen; de andere casus betrof Geldermalsenaren die demonstreerden tegen het voornemen van het college van burgemeester en wethouders om een asielzoekerscentrum voor 1500 vluchtelingen te vestigen. Relevant materiaal is verzameld aan de hand van bestaand materiaal (krantenartikelen, videobeelden en social media), het houden van interviews en het bijwonen van rechtszaken. De uitspraken van respondenten hierin zijn geanalyseerd met behulp van de operationalisaties van de criteria van de procedurele rechtvaardigheidstheorie, weergegeven in *Bijlage I*.

In het theoretisch kader is vooraf geschetst op welke manieren de theorie bruikbaar kan zijn om de boosheid van burgers te verklaren. De theorie zou allereerst op algemeen niveau bruikbaar zijn als zou blijken dat burgers boos zijn vanwege ervaren procedurele onrechtvaardigheid, en procedurele rechtvaardigheidscriteria dus zouden zijn geschonden. De theorie zou nog meer bruikbaar zijn als het duidelijk zou maken welke specifieke schendingen van criteria hebben geresulteerd in boosheid, en

welke niet. Voorts is de theorie bruikbaar als het kan aangeven welk criterium vaker betrekking had op uitspraken van boze burgers, en welk criterium minder vaak. Tot slot, door de procedurele rechtvaardigheidstheorie in perspectief te plaatsen ten opzichte van andere genoemde verklaringen van boosheid, wordt bekeken wat de invloed is van het schenden van procedurele rechtvaardigheid op de volledige verklaring van de boosheid van burgers. Daardoor kunnen dan opnieuw uitspraken worden gedaan over de bruikbaarheid van de theorie.

Uit het geanalyseerde materiaal blijkt dat in beide casussen schendingen van procedurele rechtvaardigheidscriteria een rol hebben gespeeld als verklaring van de boosheid van burgers. In de casus 'AZC Geldermalsen' zijn zes van de zeven criteria benoemd als verklaring voor de boosheid; in de casus 'Zwarte Piet' ging het om vier van de zeven criteria. Het enige criterium dat in beide casussen niet betrekking had op de uitspraken van burgers, betrof het criterium van corrigeerbaarheid.

De procedurele rechtvaardigheidsladders hebben weergegeven welke criteria vaker of minder vaak van toepassing waren, steeds relatief van elkaar. Hieruit blijkt dat er een groot verschil zit in de rangorde van criteria. In de casus 'AZC Geldermalsen' waren de schendingen van de criteria van nauwkeurigheid en onpartijdigheid het vaakst van toepassing. Ook schendingen van de criteria van procescontrole, besluitcontrole en ethiek waren op relatief veel uitspraken van respondenten van toepassing, maar minder vaak dan die van nauwkeurigheid en onpartijdigheid. Het schenden van het criterium van consistentie was nog minder vaak aan de orde. Van alle criteria bleek in de casus 'Zwarte Piet' de schending van het criterium van onpartijdigheid veruit het vaakst te dienen als verklaring voor boosheid. Ook was het aantasten van het criterium van nauwkeurigheid voor zo'n zes respondenten van toepassing. De criteria van ethiek en procescontrole bleken in nog mindere mate van toepassing, omdat maar twee uitspraken daar betrekking op hadden. Een vergelijking tussen de casussen levert op dat de criteria van onpartijdigheid en nauwkeurigheid het vaakst van toepassing bleken te zijn van alle procedurele rechtvaardigheidscriteria. Anders geformuleerd: van alle procedurele rechtvaardigheidscriteria hadden de uitspraken van burgers het vaakst betrekking op de criteria van onpartijdigheid en nauwkeurigheid. De schendingen van deze twee criteria zijn dan ook relatief de grootste verklaring voor de boosheid van burgers.

Uit de twee casussen blijkt daarnaast dat er in de casus 'AZC Geldermalsen' veel vaker sprake was van schendingen van criteria van procedurele rechtvaardigheid dan in de casus 'Zwarte Piet'. Waar bijvoorbeeld in de casus 'AZC Geldermalsen' 'weinig van toepassing' betekende dat er zo'n tien keer naar gerefereerd was, was dit in de casus 'Zwarte Piet' hoogstens twee keer. Dat er veel vaker procedurele argumenten in de 'AZC Geldermalsen'-casus zijn genoemd dan in de 'Zwarte Piet'-casus, is ook terug te zien in de verhouding tussen de procedurele rechtvaardigheidstheorie als verklaring en

de totale verklaring van de boosheid. In de casus 'AZC Geldermalsen' bleek het grootste deel van de criteria van de procedurele rechtvaardigheidstheorie zeer bruikbaar om een aanzienlijk deel van de boosheid te verklaren. De boosheid ging hier vooral om een 'gelijke' combinatie van de uitkomst van het besluit (namelijk een AZC met 1500 asielzoekers) alsmede de procedure daaraan voorafgaand. In de casus 'Zwarte Piet' lag dit anders. Daar was een deel van de criteria van de procedurele rechtvaardigheidstheorie bruikbaar om een deel van de boosheid te verklaren. Voor het grootste deel waren de burgers namelijk vooral boos vanwege de inhoud van de beslissing. Boosheid ontstond hier omdat er zou worden gedemonstreerd tijdens een kinderfeest en tussen de kinderen, en daar waren alle respondenten het niet mee eens.

Concluderend: als antwoord op de hoofdvraag kan gesteld worden dat de procedurele rechtvaardigheidstheorie, in ieder geval in de twee onderzochte casussen, op verschillende manieren bruikbaar is om de boosheid van burgers te verklaren.

Deze scriptie heeft namelijk inzichtelijk gemaakt dat schendingen van procedurele rechtvaardigheidscriteria een verklaring bieden voor de boosheid van burgers, elk wel in een andere mate. Van alle criteria kwamen de criteria van onpartijdigheid en nauwkeurigheid het sterkst naar voren; de schendingen daarvan boden de grootste verklaring voor de boosheid van burgers. Voor de andere criteria bleek dit per gevalstudie anders. Ook is duidelijk geworden dat de invloed van de schendingen van de genoemde procedurele rechtvaardigheidscriteria op de volledige verklaring van boosheid van burgers per casus verschilt. Al met al heeft de verkenning van de toepassing van procedurele rechtvaardigheidstheorie om boosheid van burgers te verklaren in deze twee casussen dus interessante bevindingen opgeleverd.

5.2 Discussie

5.2.1 Inhoudelijke discussie van resultaten en conclusies

In deze paragraaf worden de resultaten en conclusies verder uiteengezet. Allereerst blijkt uit de casussen dat de onderzochte respondenten een flink aantal persoonlijke kenmerken met elkaar gemeen hadden, ondanks dat ze niet in beide casussen hebben geparticipeerd. Daardoor is het mogelijk om de 'boze burger' nader te beschrijven en de typering in paragraaf 2.2.3 nader uit te werken. In deze scriptie bleek de boze burger van alle leeftijden te zijn, van jong tot oud. De onderzochte respondenten gaven zelf ook aan boos, bezorgd en/of teleurgesteld te zijn. Diegene waarvan het bekend was, waren veelal praktisch opgeleid. Ze typeerden zichzelf als hardwerkende personen en er zijn aanwijzingen dat ze vaker op rechtsgeoriënteerde populistische politieke partijen stemmen, zoals de PVV. Velen gaven daarbij tegelijkertijd aan dat ze ervoeren dat ze negatief omschreven werden. Ze benadrukten echter dat ze niet racistisch zijn en namen afstand van

extreemrechtse opvattingen. Op social media uitten ze zich verder kritisch over het afschaffen van het raadgevend referendum, omdat de respondenten wilden dat dit middel behouden zou blijven. De wens om een referendum kan erop wijzen dat men nu invloed mist (hier: besluitcontrole) op de te nemen besluiten. In de casus 'AZC Geldermalsen' kwam de wens voor besluitcontrole ook verschillende keren naar voren. In de casus 'Zwarte Piet' werden hierover geen uitspraken gevonden.

De boze burgers gaven daarnaast op allerlei manieren uitdrukking aan hun boosheid. Terwijl ze in de ene casus ('Zwarte Piet') hun boosheid onder controle hadden, werd in de andere casus ('AZC Geldermalsen') aan boosheid uitdrukking gegeven door objecten en personen fysiek aan te vallen, verbale aanvallen te doen en luidruchtig ruzie te zoeken. In beide casussen is er echter het meest sprake van directe uitdrukking: de boze burgers vertellen dan op een directe en duidelijke manier dat zij boos zijn. Dit lijkt op een extra kenmerk van de 'boze burger'. Voor wat betreft de andere uitingsvormen lijkt dit persoonsafhankelijk. Er kan hier dan ook verder geen eenduidige uitingsvorm aan de 'boze burger' worden toegewezen.

Naast verschillende vormen van politieke participatie, hebben de burgers hun boosheid voornamelijk geuit in het publieke domein door deel te nemen aan een collectieve actie. Dit komt overeen met de eerdere beschrijving van de 'boze burger'. In beide gevalstudies zijn mensen de straat opgegaan om hun onvrede te uiten. Dit impliceert dat de burgers daadwerkelijk erg boos moeten zijn geweest, omdat burgers eerst andere vormen van politieke participatie gebruiken voordat zij over gaan tot een collectieve actie. Een deel van de respondenten heeft tijdens de collectieve actie de wet overtreden. Veel burgers toonden hier echter begrip voor. Het toont aan dat de boosheid in beide casussen dus zo groot was, dat de burgers niet meer bereid waren om te gehoorzamen aan het gezag. De legitimiteit van het handelen van de autoriteit brokkelde daarmee af.

Het doelwit van de 'boze burger' was in beide casussen voornamelijk een institutie. In de meeste gevallen kreeg de burgemeester ervanlangs, maar ook het OM, het college van burgemeester en wethouders en 'de gemeente' werden vaak genoemd. Er werd verder ook verwezen naar andere actoren, maar in veel mindere mate. Aan de ene kant is het logisch dat in deze scriptie de boosheid was gericht op autoriteiten, omdat zij in het politiek-maatschappelijke domein beslissingen nemen. Toch was dit voor de casus 'Zwarte Piet' niet vanzelfsprekend, omdat hier geen sprake leek van een beslissing van een autoriteit. De boosheid bleek daar toch over te gaan, namelijk het faciliteren van een plek waar anti-Zwarte Piet demonstranten konden demonstreren tijdens de intocht van Sinterklaas en tussen de kinderen.

De scriptie laat verder zien dat er enerzijds een overlap is tussen de boosheid van de burgers in beide casussen, maar anderzijds dat er in één casus ook veel meer procedurele motieven een rol speelden.

Zo ervoeren de burgers in beide casussen dat de autoriteiten vooringenomen waren, een partijdige houding hadden en hadden ze het gevoel dat een bepaalde groep burgers werd voorgetrokken en dat zij werden achtergesteld. Ook waren ze boos doordat de autoriteit(en) geen oog leek te hebben voor alle belangen en ervoeren ze dat er geen onderzoek voorafgaand aan de beslissing had plaatsgevonden. Verder voelden ze zich niet altijd even correct bejegend door de autoriteiten. In de casus 'AZC Geldermalsen' werden er echter nog veel meer procedurele argumenten genoemd. Daar waren mensen ook boos vanwege de snelheid van het proces, het niet (tijdig) en/of selectief delen van informatie, een niet-transparante houding, tegenstrijdige reacties, leugens, het niet kunnen uiten van een mening dan wel een ongelijke mogelijkheid hebben in het uiten van een mening, het gevoel niet serieus te worden genomen en het geen antwoorden krijgen op gestelde vragen. Deze bevinding impliceert voor deze twee casussen dat de boosheid op een aantal punten verklaard wordt door dezelfde zaken, maar dat er ook nog een hele hoop andere motieven zijn die ook (en misschien nog wel meer) invloed hebben.

In de beide gevalstudies deden respondenten verder geen uitspraken die betrekking hadden op het schenden van het criterium van corrigeerbaarheid als verklaring voor de boosheid. De vraag die dan gesteld kan worden is in hoeverre dit criterium relevant is voor dit specifieke domein en in hoeverre het er dan toe doet om te worden geoperationaliseerd als een van de procedurele rechtvaardigheidscriteria. Vanwege het beperkte aantal onderzochte casussen is het niet mogelijk om hier een algemene uitspraak over te doen. Het zou ermee te maken kunnen hebben dat burgers geen waarde hechten aan bezwaar en beroep, omdat zij het als een gegeven beschouwen dat dit wettelijk niet mogelijk is tegen algemene besluiten van de volksvertegenwoordiging, en dus ook niet tot hun mogelijkheden behoort. Maar misschien weten burgers ook niet van het bestaan af, of hebben ze vooraf al het idee dat bezwaar en beroep veel te lang duurt. Hoe dan ook, meer onderzoek zal dit moeten verduidelijken, waardoor daarna uitspraken gedaan kunnen worden over de hanteerbaarheid van dit criterium.

In de conclusie is verder gesteld dat de procedurele rechtvaardigheidstheorie op verschillende manieren bruikbaar is gebleken om de boosheid van burgers te verklaren. Er is allereerst aangetoond dat in de twee onderzochte casussen een deel van de boosheid werd gemotiveerd door schendingen van criteria van de procedurele rechtvaardigheidstheorie. Daarnaast is aangegeven welke criteria vaker een verklaring hiervoor boden, welke minder vaak of zelfs niet. Tot slot is gepoogd om aan te geven wat de invloed van deze schendingen van procedurele rechtvaardigheidscriteria was op de volledige verklaring van boosheid. Oftewel, welk deel van de boosheid verklaard kon worden door een schending van de procedurele rechtvaardigheidstheorie. Deze vraag was relevant omdat het immers vaak zo is dat er altijd wel iets herkend wordt van een theorie. In deze thesis bleek het echter om meer

te gaan dan 'iets herkennen'. Deze scriptie heeft laten zien dat het gewicht van de bruikbaarheid van de theorie per geval verschilt. Zo bleek in de casus 'AZC Geldermalsen' de invloed van de procedurele rechtvaardigheidstheorie groot; ongeveer de helft van de boosheid was te verklaren door procedurele rechtvaardigheidsargumenten en de andere helft door de inhoud van de beslissing. In deze casus 'Zwarte Piet' was dit anders; daar stonden argumenten over de beslissing aan de voorgrond van de boosheid van burgers, maar tegelijkertijd bleken ook schendingen van de procedurele rechtvaardigheid een motief te zijn voor de boosheid van hen. Het onderzoek heeft daarmee inzichtelijk gemaakt dat de procedurele rechtvaardigheidstheorie een belangrijke verklaring kan zijn voor de boosheid van burgers, en daarmee ook een waardevol analyse-instrumentarium is om te worden gebruikt bij het analyseren van de boosheid van burgers. Tegelijkertijd bleek de procedurele rechtvaardigheidstheorie niet in staat om de volledige boosheid te verklaren; de theorie moet daarom wel in samenhang met een andere, nog nader te onderzoeken theorie (of theorieën) gebruikt worden.

Desondanks is dus een meerwaarde gebleken van het gebruik van de procedurele rechtvaardigheidstheorie. In beide casussen bleek de boosheid van burgers immers niet alleen gemotiveerd te zijn door de uitkomst van een beslissing, maar ook door de manier waarop het besluit tot stand kwam en hoe een burger heeft ervaren hoe hij/zij behandeld is door de autoriteiten. Daarmee is deze bevinding in lijn met de eerdere onderzoeken over procedurele rechtvaardigheid. Dit moet ook een wijze les zijn voor bestuurders, politici en ambtenaren. Het impliceert immers dat een deel van de boosheid voorkomen kan worden als aan de criteria van procedurele rechtvaardigheid wordt voldaan. Beleidsmakers en gezagsdragers zouden bij hun werkzaamheden steeds de procedurele rechtvaardigheidstheorie met de bijbehorende criteria in hun hand moeten houden, zodat zij ook blijvend aandacht houden voor het proces dat voorafgaat aan een beslissing die zij nemen. Wanneer zij immers procedureel onrechtvaardig handelen, ontstaat er meer boosheid, wat vervolgens kan leiden tot het afbrokkelen van de legitimiteit van de beslissing en de autoriteit en daarmee de gehoorzaamheid. En dat moeten de gezagsdragers voorkomen (Zuure & De Lange, 2018).

5.2.2 Methodologische discussie

In deze paragraaf wordt gereflecteerd op de gebruikte onderzoeksmethoden. Er is in deze scriptie gebruik gemaakt van methodologische triangulatie. De combinatie van het analyseren van krantenartikelen, social media en videobeelden, het afnemen van interviews en het bijwonen van rechtszaken heeft ervoor gezorgd dat een groot aantal gegevens zijn verzameld over de kenmerken, houdingen, standpunten en motieven van boze burgers. Het verzamelde materiaal is betrouwbaar en geldig gebleken. De verschillende gebruikte methoden lieten namelijk in elke casus steeds een duidelijke rode draad zien.

Toch is er ook een aantal kritische reflecties te formuleren. Allereerst bleek het conceptualiseren en het operationaliseren van de criteria van de procedurele rechtvaardigheidstheorie een hele klus. Omdat een duidelijke operationalisatie van de door Thibaut & Walker (1975), Leventhal (1976), Tyler (1988) en Colquitt (2001) geformuleerde criteria ontbrak, is er gebruik gemaakt van de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman. Hoewel er veel overeenkomsten zijn tussen deze bijdragen, was het soms erg moeilijk om te beoordelen in hoeverre een vereiste van de Nationale Ombudsman paste bij de eerder opgestelde criteria van procedurele rechtvaardigheid. Door de wetenschappers en de Nationale Ombudsman werden namelijk verschillende en andere onderscheidingen gemaakt. Steeds is per criterium aangegeven hoe de bijdragen zich tot elkaar verhouden, maar dat neemt niet weg dat dit soms ook een arbitraire keuze was. De geoperationaliseerde criteria in dit onderzoek moeten dus meer beschouwd worden als een eerste aanzet. Er is zeker nog ruimte voor verbetering.

Dat sommige criteria van procedurele rechtvaardigheid nog beter geoperationaliseerd hadden moeten worden, bleek ook tijdens de analyse van het verzamelde materiaal. Zo was het bij sommige uitspraken van burgers een hele worsteling om deze te voorzien van een juiste code, omdat bijvoorbeeld een uitspraak raakvlakken had met zowel een schending van het criterium van procescontrole als een schending van het criterium van besluitcontrole. De uitspraak “achter de rug van ons om” kan bijvoorbeeld geïnterpreteerd worden als het ontbreken van de mogelijkheid om een mening te geven, maar zou tegelijkertijd ook getypeerd kunnen worden als het geen invloed hebben op een besluit. De geoperationaliseerde criteria horen echter onderscheidend te zijn van elkaar, zodat precies bekeken kan worden welke schending een eventuele boosheid zou verklaren. Daarnaast was het soms moeilijk om überhaupt een code toe te kennen aan een relevante uitspraak, omdat deze uitspraken vaak geen raakvlakken hadden met de vastgestelde codes. In deze scriptie is aan alle overige relevante uitspraken de code ‘overig’ toegevoegd, maar binnen deze code zijn weer andere onderscheidingen te maken. Dit impliceert dat ook de codes aanscherping nodig hebben.

In dit onderzoek is het vaakst gebruik gemaakt van het analyseren van bestaand materiaal en het bijwonen van rechtszaken. Hoewel deze methoden veel materiaal hebben opgeleverd, was het niet mogelijk om te achterhalen wat er met sommige uitspraken werd bedoeld, zoals dat bijvoorbeeld wel kon bij het afnemen van interviews. In de casus ‘AZC Geldermalsen’ werd in het materiaal vaak gesproken over ‘vieze spelletjes’, maar wat de respondenten daarmee precies bedoelden was niet duidelijk. Dit laat ruimte over aan de interpretatie van de onderzoeker, en dat heeft invloed op de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek. Daarom zou in vervolgonderzoek het meerwaarde hebben om meer gebruik te maken van interviews. Wanneer een respondent een ‘brede’ uitspraak

zou doen, zou dan immers direct kunnen worden doorgevraagd, om zo helder te krijgen om welk geschonden criterium het gaat.

Tot slot, de ontwikkelde procedurele rechtvaardigheidsladder verdient nog enige aanscherping. Er is in de analyse af en toe aangegeven hoe vaak een schending van een criterium van toepassing was, alsmede welke schending van het ene criterium relatief vaker voorkwam dan van een ander criterium. Desalniettemin is er niets bekend over de feitelijke impact van een schending van een criterium. Zo is er in deze scriptie niet onderzocht welke schending van criterium bij een persoon bijvoorbeeld een zwaarder effect had op de boosheid dan een schending van een ander criterium. Nu werd er simpelweg geteld hoe vaak iets voorkwam, maar dit hoeft niet automatisch te betekenen dat de daadwerkelijke invloed hetzelfde was. Ook zou voor een respondent het schenden van één criterium al de volledige verklaring voor de boosheid kunnen zijn, terwijl bij een andere respondent het hier kan gaan om een combinatie van schendingen van verschillende criteria. Kwantitatief onderzoek lijkt het meest geschikt om de impact dus nader te bepalen. Daarnaast hadden sommige criteria van procedurele rechtvaardigheid meer operationalisaties dan een ander. Het criterium van onpartijdigheid bevatte bijvoorbeeld negen verschillende onderdelen, terwijl het criterium van procescontrole maar één operationalisatie had. Dit impliceert tegelijkertijd dat het criterium van onpartijdigheid eerder en vaker geschonden kan worden, omdat een van de vereisten direct een aantasting oplevert. Dit moet in het achterhoofd worden gehouden bij het interpreteren van de onderzoeksresultaten.

5.2.3 Aanbevelingen voor toekomstig onderzoek

Nu in dit onderzoek de bruikbaarheid is verkend van de procedurele rechtvaardigheidstheorie om de boosheid van burgers te verklaren, verdient het aanbeveling om vervolgonderzoeken te doen rond casussen waarin de boze burger zich manifesteert. Er is in de onderzochte casussen vastgesteld dat verschillende criteria van de procedurele rechtvaardigheidstheorie een deel van de boosheid van burgers verklaren. Tegelijkertijd blijken er ook verschillen te zijn tussen de uitkomsten van de twee gevalsstudies. Om uitspraken te doen over de generaliseerbaarheid van deze bevindingen, mogelijke verbanden te trekken en de verschillen nader te beschouwen, is het van belang om meerdere casussen te onderzoeken. Daar is het aantal van twee gevalsstudies te gering voor. Uit recente gebeurtenissen blijkt dat de boze burger zich nog steeds manifesteert, zoals bij het protest in de Oostvaardersplassen¹, tijdens een demonstratie tegen gaswinning in Groningen² of de opkomst van de 'gelehesjesbeweging'³.

¹ Van der Linden, S. (2018). *Experts: 'Luister nu eens echt naar de boze burger'*. NOS. Geraadpleegd: <https://nos.nl/artikel/2220754-experts-luister-nu-eens-echt-naar-de-boze-burger.html>.

² RTL Nieuws. (2018). *Politie slaat Groningse actievoerders met wapenstok bij protest tegen gaswinning*. Geraadpleegd: <https://www.rtlnieuws.nl/nieuws/nederland/artikel/4393666/politie-slaat-groningse-actievoerders-met-wapenstok-bij-protest>.

³ Verbeek, F. (2018). *Wat willen de 'gele hesjes'?* Elsevier Weekblad. Geraadpleegd: <https://www.elsevierweekblad.nl/nederland/achtergrond/2018/12/wat-willen-de-gele-hesjes-659219/>.

Deze burgers maken zich namelijk kwaad, gaan tegen beleid in, komen hiervoor in actie, wijzen een schuldige aan en richten hier felle emotie op. Deze ontwikkelingen bieden dan ook aanleiding om deze scriptie verder uit te bouwen.

In deze scriptie is verder een eerste schets gemaakt van de invloed van de procedurele rechtvaardigheidstheorie als verklaring op de gehele boosheid van 'boze burgers'. We weten nu dus een beetje meer waardoor de burger boos is. Zoals de titel van deze thesis stelt: we krijgen meer inzicht in de 'boze burger'. Maar de volledige boosheid is nog niet helemaal verklaard. Dit dient dus nog verder onderzocht te worden. Er is bijvoorbeeld in dit onderzoek naar de 'boze burger' nog geen gebruik gemaakt van andere vormen van rechtvaardigheid, zoals bijvoorbeeld distributieve rechtvaardigheid, die ook betrekking zouden kunnen hebben op de boosheid. Alle uitspraken die wel relevant leken en een verklaring leken te zijn voor de getoonde boosheid, maar niet pasten bij de criteria van procedurele rechtvaardigheid zijn nu als 'overig' gecodeerd, terwijl daarin ook weer onderscheidingen gemaakt kunnen worden. Dit zou het onderzoek niet alleen vollediger, maar ook nauwkeuriger maken.

Voortbouwend op de methodologische discussie, beveel ik daarnaast aan om de criteria van de procedurele rechtvaardigheidstheorie nog beter te operationaliseren. Daarnaast raad ik ook aan om in een vervolgonderzoek rekening te houden met de weging van bepaalde uitspraken van burgers. Op die manier kan immers een betrouwbaarder beeld gevormd over de geuite boosheid en welke criteria van de theorie de meeste invloed hierop blijken te hebben.

Tot slot, er is in deze scriptie steeds gekeken naar één groep mensen, terwijl er in een casus ook meerdere groepen 'boze burgers' kunnen participeren en tegenover elkaar staan. Zo lijken de anti-Zwarte Piet demonstranten in de Zwarte Pietendiscussie ook erg boos te zijn. Dat maakt het interessant om te onderzoeken of de boosheid van deze groep ook (deels) gemotiveerd wordt door schendingen van procedurele rechtvaardigheidscriteria, of dat er juist andere motieven spelen. De bevindingen van dit onderzoek kunnen dan met elkaar worden vergeleken en de beschrijving over 'de boze burger' kan dan verder worden uiteengezet. Kortom, we krijgen met deze scriptie meer inzicht in de 'boze burger', maar er is nog veel te onderzoeken. Ik kijk dan ook uit naar vervolgbijdragen van anderen.

Literatuurlijst

- Aarts, L. (7 juli 2016). *Het grote Zwarte Piet debat. Een discoursanalyse vanuit zorgethisch perspectief*. Geraadpleegd: <https://repository.uvh.nl/uvh/bitstream/handle/11439/2664/Masterthesis%20%27Het%20grote%20Zwarte%20Piet%20debat%27.pdf?sequence=1>.
- Adams, J.S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz, *Advance in experimental social psychology*, 2, pp. 267-297. New York: Academic Press.
- Adams, J.S., & Freedman, S. (1976). Equity theory revisited: Comments and annotated bibliography. In L. Berkowitz & E. Walster, *Advances in experimental social psychology*, 9, pp. 43–90. San Diego, CA: Academic Press.
- Adler, E., & Barnett, M. (1998). *Security Communities*. New York: Cambridge University Press.
- Agnew, R. (1992). Foundation for a Generalism Strain Theory of Crime and Delinquency. - *Criminology*, 30(1), pp. 47-87.
- Aharouay, L., & Huygen, M. (7 december 2018). Ook in Nederland zijn de gele hesjes héél boos op alles. NRC Handelsblad. Geraadpleegd: <https://www.nrc.nl/nieuws/2018/12/07/ook-in-nederland-zijn-de-gele-hesjes-heel-boos-op-alles-a3059957>.
- Averill, J.R. (1983). Studies on Anger and Aggression: Implications for Theories of Emotion. *American Psychologist*, pp. 1145-1160. Geraadpleegd: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.473.6194&rep=rep1&type=pdf>.
- Bal, M., & Van den Bos, K. (2018). Ontevredenheid onder burgers: Intuïtieve en weloverwogen onrechtvaardigheidsoordelen. In J. Zuure en S.L. de Lange, *WOEST: De kracht van verontwaardiging*, pp. 37-54. Amsterdam: University Press.
- Bandura, A. (1973). *Agression: A social learning analysis*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bayles, M.D. (1990). *Procedural Justice: Allocating to Individuals*. Norwell, MA: Kluwer Academic Publishers.
- Beijersbergen, K.A., Dirkzwager, A.J.E., Eichelsheim, V.I., & Van der Laan, P.H. (2015). Procedural justice, anger, and prisoners' misconduct. *Criminal Justice and Behavior*, 42(2), pp. 196-218. International Association for Correctional and Forensic Psychology. Geraadpleegd: <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0093854814550710>.
- Bellaart, H., Broekhuizen, J., & Van Dongen, S. (2016). *Boze burgers: omgaan met weerstand tegen de multiculturele samenleving*. Kennisplatform Integratie & Samenleving. Geraadpleegd: <https://www.kis.nl/sites/default/files/bestanden/Publicaties/boze-burgers.pdf>.
- Berkowitz, L. (1990). On the formation and regulation of anger and aggression. *American Psychologist*, 45, pp. 494-503.
- Berkowitz, L. (1993). Pain and aggression: Some findings and implications. *Motivation and Emotion*, 17(3), pp. 277–293.

- Berkowitz, L. (1999). Anger. In T. Dalgleish & M. Power, *Handbook of cognition and emotion*, pp. 411–428. West Sussex, UK: John Wiley & Sons.
- Block, T., Dezeure, K., & Van Assche, J. (2010). *Politieke participatie en burgerbetrokkenheid*. Geraadpleegd: https://www.researchgate.net/profile/Thomas_Block4/publication/294141663_Politieke_participatie_en_burgerbetrokkenheid/links/574d567e08ae061b3301f9aa/Politieke-participatie-en-burgerbetrokkenheid.pdf.
- Boere, R., & Opten, N. (2015). 'Het waren niet alleen mensen uit het dorp'. AD/Rotterdams Dagblad. Geraadpleegd: <http://academic.lexisnexis.eu/??Ini=5HMP-FXD1-JC8W-Y32T&csi=263237&oc=00240&perma=true>.
- Boffey, P.M. (1975). Energy research: A harsh critique says federal effort may backfire. *Science*, 190, pp. 535-537.
- Bovens, M., & Wille, A. (2008). Politiek vertrouwen langs de meetlat: het onbehagen bij de burger. *Socialisme en Democratie*, 65(10), pp. 32-43. Geraadpleegd: <https://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/34996/Politiek%20vertrouwen%20langs%20de%20meetlat.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Brady, H. (1999). Political Participation. In J.P. Robinson, P.R. Shaver & L.S. Wrightsman, *Measures of Political Attitudes*. San Diego: Academic Press.
- Brenninkmeijer, A.F.M. (2009). 'We gooien het de inspraak in': Een onderzoek naar de uitgangspunten voor behoorlijke burgerparticipatie. De Nationale Ombudsman. Geraadpleegd: https://www.nationaleombudsman.nl/uploads/rapport2009-180_2.pdf.
- Canary, D.J., Spitzberg, B.H., & Semic, B.A. (1998). The Experience and Expression of Anger in Interpersonal Settings. *Handbook of Communication and Emotion: Research, Theory, Applications, and Contexts*, pp. 189-213. Geraadpleegd: https://ac.els-cdn.com/B9780120577705500096/3-s2.0-B9780120577705500096-main.pdf?_tid=82e3067c-5eff-415c-be6b-7ee50018fde2&acdnat=1531660370_284f8048139fec268efaba24f332e99b.
- Colquitt, J.A. (2001). On the Dimensionality of Organizational Justice: A Construct Validation of a Measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), pp. 386-400. Geraadpleegd: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.842.4054&rep=rep1&type=pdf>.
- Colquitt, J.A., & Shaw, J.C. (2005). How should organizational justice be measured? In J. Greenberg & J.A. Colquitt (Eds.), *Handbook of organizational justice*. Mahwah, New Jersey: Earlbaum.
- Cropanzano, R., & Folger, R. (1989). Referent Cognitions and Task Decision Autonomy: Beyond Equity Theory. *Journal of Applied Psychology*, 74(2), pp. 293-299.
- Crosby, F. (1976). 'A model of egoistical relative deprivation'. *Psychological Review*, 83, pp. 85-113.
- De Cremer, D., Wubben, M.J.J., & Brebels, L. (2008). When Unfair Treatment Leads to Anger: The Effects of Other People's Emotions and Ambiguous Unfair Procedures. *Journal of Applied Social Psychology*, 38(10), pp. 2518-2549. Geraadpleegd: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1559-1816.2008.00402.x>.

- De Fine Licht, J. (2011). Do We Really Want to Know? The Potentially Negative Effect of Transparency in Decision Making on Perceived Legitimacy. *Scandinavian Political Studies*, 34(3), pp. 183-201. Geraadpleegd: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1467-9477.2011.00268.x>.
- De Graaf, P. (2015). *Gebonk op de ruiten van de raadszaal*. De Volkskrant. Geraadpleegd: <http://academic.lexisnexis.eu/??lni=5HMG-6VH1-JC8W-Y251&csi=263237&oc=00240&perma=true>.
- De Vries, J., & De Graaf, P. (1 december 2018). 'Gele hesjes' protesteren ook in Nederland: 'Klaar is klaar, genoeg is genoeg'. De Volkskrant. Geraadpleegd: <https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/-gele-hesjes-protesteren-ook-in-nederland-klaar-is-klaar-genog-is-genog-~b9f78c86/>.
- Deffenbacher, J.L., Oetting, E.R., Lynch, R.S., & Morris, C.D. (1996). The expression of anger and its consequences. *Behaviour Research and Therapy*, 34(7), pp. 575-590. Geraadpleegd: https://ac.els-cdn.com/0005796796000186/1-s2.0-0005796796000186-main.pdf?_tid=427906b9-7e97-4c6e-8e9c-51f09f2f2a70&acdnat=1529071957_9a3c89443a7224f7c4f738f94293cb07.
- Dekker, P., Den Ridder, J., & Van Houwelingen, P. (2017). *COB Burgerperspectieven 2017/1*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau. Geraadpleegd: <https://www.scp.nl/dsresource?objectid=8527978e-71c7-46cc-8b9d-a14758b11309&type=org>.
- Dekker, P., Den Ridder, J., Van Houwelingen, P., & Van den Broek, A. (2016). *COB Burgerperspectieven 2016/4*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau. Geraadpleegd: <https://www.scp.nl/dsresource?objectid=557b7bc5-b412-4711-bd92-956876eaea95&type=org>.
- Den Ridder, J., & Dekker, P. (2018). Publieke opinie. In A. Wennekers, J. Boelhouwer, C. van Campen & R. Bijl, *De sociale staat van Nederland*, pp. 11-22. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.
- Depue, R.A., & Zald, D.H. (1993). Biological and environmental processes in nonpsychotic psychopathology: A neurobehavioral perspective. In C.G. Costello (Ed.), *Basic issues in psychopathology*, pp. 127-237. New York, NY: Guilford Press.
- 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, pp. 137-149.
- Djebali, N. (2012). *Beslechting van transfer pricing geschillen*. Universiteit Leiden. Geraadpleegd: <https://openaccess.leidenuniv.nl/bitstream/handle/1887/19057/06.pdf;jsessionid=0C1CB30EEE D1F448392EA0AC3C630F15?sequence=8>.
- Dollard, J., Miller, N.E., Doob, L.W., Mowrer, O.H., & Sears, R.R. (1939). *Frustration and aggression*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Earley, P.C., & Lind, E.A. (1987). Procedural Justice and Participation in Task Selection: The Role of Control in Mediating Justice Judgments. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(6), pp. 1148-1160. Geraadpleegd: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=c7c50715-e3eb-479c-b582-5d75e7dd0c63%40sessionmgr104>.

- Ekman, J., & Amna, E. (2012). Political Participation and Civic Engagement: Towards a New Typology. *Human Affairs*, 22, pp. 283-300. Geraadpleegd: <https://link.springer.com/content/pdf/10.2478%2Fs13374-012-0024-1.pdf>.
- Ellemers, N., Spears, R., & Doosje, B. (2002). Self and social identity. *Annual Review of Psychology*, 53, pp. 161–186.
- Ellsworth, P.C., & Scherer, K.R. (2003). "Appraisal Processes in Emotion". In R.J. Davidson, H. Goldsmith, & K.R. Scherer, *Handbook of the Affective Sciences*, pp. 572-595. New York: Oxford University Press.
- Emmanouilidis, J.A., & Zuleeg, F. (2016). *EU@60 – Countering a regressive & illiberal Europe*. European Policy Centre. Geraadpleegd: http://www.epc.eu/documents/uploads/pub_7020_counteringaregressiveilliberaleurope.pdf?doc_id=1781.
- Eshuis, R.J.J. (2009). De daad bij het woord. Het naleven van rechterlijke uitspraken en schikkingsafspraken. *Research Memoranda*, 5(1). Den Haag: Raad voor de rechtspraak.
- Feather, N.T. (2003). Distinguishing between deservingness and entitlement: Earned outcomes versus lawful outcomes. *European Journal of Social Psychology*, 33, pp. 367-385.
- Fierant, T., & Van der Vlies, M. (2017). *Het blokkadeboegbeeld en de burgemeester*. Leeuwarder Courant. Geraadpleegd: <https://www.lc.nl/friesland/Het-blokkadeboegbeeld-en-de-burgemeester-22771005.html>.
- Fitness, J., & Fletcher, G.J.O. (1993). Love, hate, anger, and jealousy in close relationships: A prototype and cognitive appraisal analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65, pp. 942-958.
- Flyvbjerg, B. (2016). Five misunderstandings about case study research. *Qualitative Inquiry*, 12(2), pp. 219-245.
- Folger, R., & Greenberg, J. (1985). Procedural justice: An interpretive analysis of personnel systems. In K.M. Rowland & G.R. Ferris (Eds.), *Research in personnel and human resource management*, pp. 141-183. Greenwich, CT: JAI Press.
- Folger, R., Cropanzano, R., & Goldman, B. (2005). What is the relationship between justice and morality? In J. Greenberg & J. Colquitt, *The Handbook of organizational justice*, pp. 215-246. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Friedland, N., Thibaut, J., & Walker, L. (1973). *Some determinants of the violation of rules*. *Journal of Applied Social Psychology*, (3), pp. 103-118.
- Friele, R.D., De Ruiter, C., Van Wijmen, F., & Legemaate, J. (1999). *De evaluatie van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector*. Den Haag: ZorgOnderzoek Nederland.
- Frijda, N.H. (1986). *The emotions*. *Studies in emotion and social interaction*. New York, NY: Editions de la Maison des Sciences de l'Homme.

- Gemeentelijke Ombudsman. (20 december 2007). *Rapport Gemeentelijke Ombudsman: Evenementenvergunning*. Gemeente Amsterdam. Geraadpleegd: <https://anzdoc.com/evenementenvergunning-gemeente-amsterdam-stadsdeel-centrum-b.html>.
- Gemeentelijke Ombudsman. (16 september 2009). *Rapport Gemeentelijke Ombudsman: Klachtbehandeling over bejegening schiet weer tekort*. Gemeente Amsterdam. Geraadpleegd: https://www.ombudsmanmetropool.nl/uploaded_files/researchdocument/RA0942396.pdf.
- Gemeentelijke Ombudsman. (12 april 2012). *Rapport Gemeentelijke Ombudsman: Onvoldoende motivering beslissing op bezwaar*. Gemeente Amsterdam. Geraadpleegd: https://www.ombudsmanmetropool.nl/uploaded_files/researchdocument/RA120587.pdf.
- Gemeentelijke Ombudsman. (4 april 2013). *Rapport Gemeentelijke Ombudsman: De vervangingswaarde van een auto*. Gemeente Almere. Geraadpleegd: https://www.ombudsmanmetropool.nl/uploaded_files/researchdocument/RA121809.pdf.
- Gentry, W.D., Chesney, A.P., Gary, H.G., Hall, R.P., & Harburg, E. (1972). Habitual anger coping styles: effect on mean blood pressure and risk for essential hypertension. *Psychosomatic Medicine*, 34, pp. 195-202.
- Gordijn, E., Yzerbyt, V., Wigboldus, D., & Dumont, M. (2006). Emotional reactions to harmful intergroup behaviour. *European Journal of Social Psychology*, 36, pp. 15–30.
- Graat, H. (2015a). *Geldermalsen is boos*. De Gelderlander. Geraadpleegd: <http://academic.lexisnexis.eu/??lni=5HMX-Y5C1-DYRY-NOKR&csi=263237&oc=00240&perma=true>.
- Greenberg, J. (1987). A taxonomy of organizational justice theories. *Academy of Management Review*, 12, pp. 9-22.
- Greenberg, J. (1990). Employee theft as a reaction to underpayment inequity: the hidden cost of pay cuts. *Journal of Applied Psychology*, 75, pp. 561–568.
- Greenberg, J., & Folger, R. (1983). Procedural justice, participation, and the fair process effect in groups and organizations. In P.B. Paulus (Ed.), *Basic group processes*, pp. 235-256. New York: Springer-Verlag.
- Greenberg, J., & Tyler, T.R. (1987). Why procedural justice in organizations? *Social Justice Research*, 1(2), pp. 127-142. Geraadpleegd: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2FBF01048012.pdf>.
- Harburg, E., Erfurt, J.C., Hauenstein, L.S., Chape, C., Schull, W.J., & Schork, M.A. (1973). Socioecological stress, suppressed hostility, skin color, and black-white male blood pressure. Detroit. *Psychosomatic Medicine*, 35, pp. 276-296.
- Helsoot, J. (2012). In E. Boer, W. Koops & M. Pieper, *Sinterklaas verklaard*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

- Hendriks, F., Van Ostaaijen, J., & Boogers, M. (2011). *Legitimiteitsmonitor Democratisch Bestuur: Naar een metamonitor van de legitimiteit van het democratisch bestuur in Nederland*. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Geraadpleegd: <https://kennisopenbaarbestuur.nl/media/48907/legitimiteitsmonitor-democratisch-bestuur.pdf>.
- Hendriks, F., Van Ostaaijen, J., & Van der Krieken, K. (2013). *Legitimiteitsmonitor Democratisch Bestuur: Naar een metamonitor van de legitimiteit van het democratisch bestuur in Nederland*. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Geraadpleegd: <http://www.vanostaaijen.nl/wp-content/uploads/2012/11/LDB-2013.pdf>.
- Hendriks, F., Van der Krieken, K., Van Zuydam, S., & Roelands, M. (2016). *Bewegende beelden van democratie: Legitimiteitsmonitor Democratisch Bestuur 2015*. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Geraadpleegd: <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/rapporten/2016/01/01/bewegende-beelden-van-democratie/bewegende-beelden-van-democratie.pdf>.
- Hermes, J., & Hilhorst, S. (2016). 'We have given up so much': Passion and denial in the Dutch Zwarte Piet (Black Pete) controversy. *European Journal of Cultural Studies*, 19(3), pp. 218-233.
- Hirschman, A.O. (1970). *Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and States*. Harvard University Press.
- Hoef, C., Klatt, J., Kopp, J., & Messinger, S. (2014). Protesting without the 'Underclass'. *Journal of Civil Society*, 10(4), pp. 393-407. Geraadpleegd: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/17448689.2014.984972>.
- Homans, G. (1961). *Social behavior*. New York: Harcourt.
- Howieson, J. (2002). Procedural justice in mediation: an empirical study and a practical example. *ADR Bulletin*, 5(7). Geraadpleegd: <https://epublications.bond.edu.au/adr/vol5/iss7/1>.
- Karré, P.M., Jansen, T., & Van den Brink, G. (2017). 'Een kakafonie van woeste woede': reflecties op de opkomst van de 'boze burger'. *Bestuurskunde*, 26(4), pp. 3-6. Geraadpleegd: https://tijdschriften.boombestuurskunde.nl/tijdschrift/bk/2017/4/Bk_0927-3387_2017_026_004_001.pdf.
- Kassinove, H., & Eckhardt, C. (1995). An anger model and a look to the future. In H. Kassinove (Ed.), *Anger disorders: Definition, diagnosis, and treatment*, pp. 197-204. Washington, DC: Taylor.
- Kelly, C., & Breinlinger, S. (1996). *The social psychology of collective action: Identity, injustice and gender*. London: Taylor & Francis.
- Kernan, M.C., & Hanges, P.J. (2002). Survivor reactions to reorganization: Antecedents and consequences of procedural, interpersonal, and informational justice. *Journal of Applied Psychology*, 87(5), pp. 916-927.
- Khan, A.K., Quratulain, S., & Crawshaw, J.R. (2012). The Mediating Role of Discrete Emotions in the Relationship Between Injustice and Counterproductive Work Behaviors: A Study in Pakistan. *Journal of Business and Psychology*, 28, pp. 29-49. Geraadpleegd: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2Fs10869-012-9269-2.pdf>.

- Kinderombudsman. (2016). *Rapport n.a.v. klacht over Nederlandse ambassade in Suriname*. Geraadpleegd: <https://www.dekinderombudsman.nl/92/ouders-professionals/publicaties/rapport-n-a-v-klacht-over-nederlandse-ambassade-in-suriname/?id=645>.
- Klachtencommissie Eenheid Amsterdam. (2017). *Jaarverslag 2016*. Geraadpleegd: <https://www.politie.nl/binaries/content/assets/politie/algemeen/onderwerpteksten/klachten/jaarverslag-klachtencommissie-eenheid-amsterdam-2016.pdf>.
- Klandermand, B. (1997). *The Social Psychology of Protest*. Blackwell Pub.
- Kortmann, C.A.J.M. (2008). *Constitutioneel recht*. Deventer: Kluwer.
- Kozijn, G. (2014). *Zwarte Piet: verkennend onderzoek naar een toekomstbestendig sinterklaasfeest*. Utrecht: Pharos uitgevers.
- Krehbiel, P.J., & Cropanzano, R. (2000). *Procedural Justice, Outcome Favorability and Emotion*. *Social Justice Research*, 13(4), pp. 339-360. Geraadpleegd: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1023%2FA%3A1007670909889.pdf>.
- Kurbjuweit, D. (2010). *Der Wutbürger. Stuttgart 21 und Sarrazin-Debatte: Warum die Deutschen so viel protestieren*. Geraadpleegd: <http://magazin.spiegel.de/EpubDelivery/spiegel/pdf/74184564>.
- Lane, R.E. (1988). Procedural goods in a democracy: How one is treated versus what one gets. *Social Justice Research*, 2(3), pp. 177-192. Geraadpleegd: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2FBF01054555.pdf>.
- Lazarus, R.S. (1991). *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.
- Leach, C.W., Ellemers, N., & Barreto, M. (2007). Group virtue: The importance of morality (vs. competence and sociability) in the positive evaluation of in-groups. *Journal of Personality and Social Psychology*, 93, pp. 234–249.
- Leventhal, G.S. (1976). What Should Be Done with Equity Theory? New Approaches to the Study of Fairness in Social Relationships. In K.J. Gergen, *Social Exchange Theory*, pp. 1-52. Geraadpleegd: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.898.1297&rep=rep1&type=pdf>.
- Levine, M. (1974). Scientific method and the adversary model: Some preliminary thoughts. *American Psychologist*, 29, pp. 661–677.
- Lewis, M., Alessandri, S.M., & Sullivan, M.W. (1990). Violation of expectancy, loss of control, and anger expressions in young infants. *Developmental Psychology*, 26(5), pp. 745–751.
- Lind, E.A. (1995). Justice and authority relations in organizations. In R.S. Cropanzano & K.M. Kacmar, *Organizational politics, justice, and support: Managing the social climate of the workplace*, pp. 83-96. Westport, CT: Quorum Books.
- Lind, E.A., & Earley, P.C. (1992). Procedural Justice and Culture. *International Journal of Psychology*, 27(2), pp. 227-242. Geraadpleegd: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/00207599208246877>.

- Lind, E.A., & Tyler, T.R. (1988). *The social psychology of procedural justice*. New York: Plenum.
- Lind, E.A., Kanfer, R., & Earley, P.C. (1990). Voice, control, and procedural justice: Instrumental and noninstrumental concerns in fairness judgments. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, pp. 952-959.
- Lindqvist, J. (2005). *Anger: The focus of this thesis*. Geraadpleegd: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:193706/FULLTEXT01.pdf>.
- Mackie, D.M., Devos T., & Smith, E.R. (2000). Intergroup emotions: explaining offensive action tendencies in an intergroup context. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79(4), pp. 602-616.
- Marsh, A.A., Adams Jr., R.B., & Kleck, R.E. (2005). Why do fear and anger look the way they do? Form and social function in facial expressions. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 31, pp. 73-86.
- Meijer, R. (16 februari 2017). *Kamer verwerpt Zwarte Piet-wet: overheid bemoeit zich niet met tradities*. De Volkskrant. Geraadpleegd: <https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/kamer-verwerpt-zwarte-piet-wet-overheid-bemoeit-zich-niet-met-tradities~b63b720d/>.
- Mikula, G., Scherer, K.R., & Athenstaedt, U. (1998). The Role of Injustice in the Elicitation of Differential Emotional Reactions. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 24(7), pp. 769-783. Geraadpleegd: <http://www.davidmatsumoto.com/content/1998%20The%20Role%20of%20Injustice%20in%20the%20Elicitation%20of%20Differential.pdf>.
- Milbrath, L., & Goel, M. (1977). *Political Participation: How and Why Do People Get Involved in Politics?* Boston: Rand McNally College Publishing Company/University Press of America.
- Miner, J.B. (1972). Management appraisal: A review of procedures and practices. In H.L. Tosi, R.J. House, & M.D. Dunnette, *Managerial motivation and compensation*, pp. 412- 428. East Lansing, MI: Michigan State University Business Studies.
- Ministerie van Justitie en Veiligheid. (2017). *Bezwaar en beroep tegen een beslissing van de overheid*. Geraadpleegd: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brochures/2015/04/14/bezwaar-en-beroep-tegen-een-beslissing-van-de-overheid>.
- Mowday, R.T. (1991). Equity theory predictions of behaviour in organizations. In R.M. Steers & L.W. Porter, *Motivation and work behavior*, 5, pp. 111–131. New York: McGraw Hill.
- Mummendey, A., Kessler, T., Klink, A., & Mielke, R. (1999). Strategies to Cope With Negative Social Identity: Predictions by Social Identity Theory and Relative Deprivation Theory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 76(2), pp. 229-245. DOI: 10.1037/0022-3514.76.2.229.
- Murphy, K., & Tyler, T. (2008). Procedural justice and compliance behavior: the mediating role of emotions. *European Journal of Social Psychology*, 38, pp. 652-668. Geraadpleegd: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/ejsp.502>.
- Nationale Ombudsman. (2007). *Rapport 2007/0267*. Geraadpleegd: http://schuldingo.nl/cms/fileadmin/Nationale_Ombudsman/Rapport_2007_276.pdf.

Nationale Ombudsman. (2008). *Rapport 2008/202*. Geraadpleegd:
https://www.nationaleombudsman.nl/uploads/rapporten/20080202_200704474.pdf.

Nationale Ombudsman. (2013). *Rapport 2013/145*. Geraadpleegd:
<https://www.nationaleombudsman.nl/rapporten/2013/145>.

Nationale Ombudsman. (2014a). *Rapport 2014/125*. Geraadpleegd:
<https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20140125%20%20%20R%20%20201404724%20%2023-09-2014.pdf>.

Nationale Ombudsman. (2014b). *Rapport 2014/192*. Geraadpleegd:
<https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20140192%20%20R%20%2020201319767%20%202-12-2014.pdf>.

Nationale Ombudsman. (2015a). *Rapport 2015/044*. Geraadpleegd:
<https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20150044%20R%20201404353%2024-02-2015.pdf>.

Nationale Ombudsman. (2015b). *Rapport 2015/011*. Geraadpleegd:
https://www.navigator.nl/document/id6d8c20cd003d4fcd959c62d9796785e7/nationale-ombudsman-19-01-2015-nr-2015011?ctx=WKNL_CSL_10000001.

Nationale Ombudsman. (2016a). *Rapport 2016/021*. Geraadpleegd:
<https://gemeentebestuur.leusden.nl/Vergaderingen/Raadsvergadering/2016/31-maart/20:00/Afhandeling-ingekeken-stukken/5-A-7-Rapport-Nationale-Ombudsman.pdf>.

Nationale Ombudsman. (2016b). *Rapport 2016/055*. Geraadpleegd:
<https://www.nationaleombudsman.nl/rapporten/2016055>.

Nationale Ombudsman. (2016c). *Behoorlijkheidswijzer*. Geraadpleegd:
<https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/infomateriaal/Behoorlijkheidswijzer%20NL%20oktober%202016.pdf>.

Nationale Ombudsman. (28 februari 2017a). *Rapport 2017/028*. Geraadpleegd:
<https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20170028.pdf>.

Nationale Ombudsman. (24 juli 2017b). *Rapport 2017/088*. Geraadpleegd:
<https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20170088%20R%20201615929%2024-07-2017.pdf>.

Nationale Ombudsman. (31 oktober 2017c). *Rapport 2017/119*. Geraadpleegd:
<https://www.navigator.nl/document/idfb6b239644874be786d64d76f9161681/nationale-ombudsman-31-10-2017-nr-2017119>.

Nationale Ombudsman. (27 december 2017d). *Rapport 2017/149*. Geraadpleegd:
<https://www.nationaleombudsman.nl/rapporten/2017149>.

Nationale Ombudsman. (2018). *Rapport 2018/025*. Geraadpleegd:
<https://www.nationaleombudsman.nl/rapporten/2018025#fn3>.

- Nauta, A. (2011). Kees van den Bos over rechtvaardigheid en conflict. *NMI: Tijdschrift Conflictmanagement*, (4), pp. 10-13. Geraadpleegd: <https://www.factorvijf.eu/wp-content/uploads/2012/04/interview-kees-van-den-bos-c7c1051.pdf>.
- NOS. (2014). *Pietenkwestie verstoort intocht Sint in Gouda*. Geraadpleegd: <https://nos.nl/artikel/2003908-pietenkwestie-verstoort-intocht-sint-in-gouda.html>.
- Novaco, R.W. (2000). Anger. In A.E. Kazdin (Ed.), *Encyclopaedia of psychology*, pp. 170-174. Washington, DC: American Psychological Association and Oxford University Press.
- NU.nl. (7 november 2016). *Dit zijn de hoofdpunten uit de discussie over Zwarte Piet*. Geraadpleegd: <https://www.nu.nl/dvn/4115029/hoofdpunten-discussie-zwarte-piet.html>.
- Omroep Gelderland. (2015c). *Geldermalsen: azc voor 1500 mensen komende tien jaar*. Geraadpleegd: <https://www.omroep gelderland.nl/nieuws/2102731/Geldermalsen-azc-voor-1500-mensen-komende-tien-jaar>.
- Openbaar Ministerie. (2016). *Verdachten rellen Geldermalsen voor de rechter*. Geraadpleegd: <https://www.om.nl/vaste-onderdelen/zoeken/@93823/verdachten-rellen/>.
- Paternoster, R., Brame R., Bachman, R., & Sherman, L.W. (1997). Do Fair Procedures Matter? The Effect of Procedural Justice on Spouse Assault. *Law & Society Review*, 31(1), pp. 163-204. Geraadpleegd: <https://www.jstor.org/stable/pdf/3054098.pdf?refreqid=excelsior%3A97f8b151b8b376b7d3622c01d449cfe8>.
- Ployhart, R.E., & Ryan, A.M. (1998). Applicants' reactions to the fairness of selection procedures: The effects of positive rule violations and time of measurement. *Journal of Applied Psychology*, 83(1), pp. 3-16. Geraadpleegd: <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.83.1.3>.
- Prisma. (2002). *Open voor publiek. Klantwaarderingsonderzoeken onder gerechten in de periode 2005-2007*. Utrecht.
- Prothro, J.W., & Grigg, C.M. (1969). Fundamental principles of democracy: Bases of agreement and disagreement. In F. Cnudde & D.E. Neubauer, *Empirical Democratic Theory*. Chicago: Markham.
- Provoost, M., & Wijnacker, E. (2016). *Vriendelijke aanpak werkt*. De Gelderlander. Geraadpleegd: <http://academic.lexisnexis.eu/??lni=5HY7-P5T1-DYRY-N4D4&csi=263237&oc=00240&perma=true>.
- Rasinski, K.A. (1988). Economic justice, political behavior, and American political values. *Social Justice Research*, 2(1), pp. 61-79. Geraadpleegd: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2FBF01052300.pdf>.
- Rechtspraak. (2016). *Gevangenisstraffen en werkstraf voor geweldplegers Geldermalsen*. Geraadpleegd: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Gelderland/Nieuws/Paginas/Gevangenisstraffen-en-werkstraf-voor-geweldplegers-Geldermalsen.aspx>.
- Riffe, D., Lacy, S., & Fico, F.G. (2005). *Analyzing media messages: using quantitative content analysis in research*. Mahwah: Lawrence Erlbaum Ass.

- Robson, C. (2002). *Real world research*. Malden VS: Blackwell Publishing.
- Rothmund, T., Baumert, A., & Zinkernagel, A. (2014). The German Wutbürger: How Justice Sensitivity Accounts for Individual Differences in Political Engagement. *Social Justice Research*, (27), pp. 1-21. DOI: 10.1007/s11211-014-0202-x.
- Rothstein, B., & Teorell, J. (2008). What Is Quality of Government? A Theory of Impartial Government Institutions. *Governance: An International Journal of Policy, Administration, and Institutions*, 21(2), pp. 165-190. Geraadpleegd: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.14680491.2008.00391.x>.
- Runciman, W. G. (1966). *Relative deprivation and social justice: A study of attitudes to social inequality in twentieth-century England*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Rusman, F. (30 januari 2014). *Achtergrond De Vraag is: wat vind je rechtvaardig?* NRC Handelsblad. Geraadpleegd: <https://www.nrc.nl/nieuws/2014/01/30/achtergrond-de-vraag-is-wat-vind-je-rechtvaardig-1341277-a1400754>.
- Schieman, S. (2006). Anger. In J. Stets, & J.H. Turner, *Handbook of the Sociology of Emotions*, pp. 493-515. USA: Springer. Geraadpleegd: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2F978-0-387-30715-2.pdf>.
- Schretzenmayr, M., & Casaulta-Meyer, S. (2016). Learning through communicating with the public. *Planning Practice & Research*, 31(5), pp. 552-567. Geraadpleegd: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/02697459.2016.1158074?needAccess=true>.
- Schrijver, E. (2016). *Beyond the angry citizen: civic anger discourses in Dutch society*. [unpublished].
- Schuyt, C.J.M., Jettinghof, A., Lambregts, E., & Zwart, F. (1978). *Een beroep op de rechter. Een verkennend onderzoek naar de ervaringen van burgers met rechtspraak in het socialenverzekeringsrecht, met name inzake de Ziektewet, de Werkloosheidswet en de Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering*. Deventer: Kluwer.
- Shaver, P., Schwartz, D., Kirkson, D., & O'Connor, C. (1987). Emotion knowledge: Further exploration of a prototype approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, pp. 1061-1086.
- Sheppard, B.H. & Lewicki, R.J. (1987). Toward general principles of managerial fairness. *Social Justice Research*, 1, pp. 161-176.
- Sheppard, B.H., Lewicki, R.J., & Minton, J.W. (1992). *Organizational justice: The search for fairness in the workplace*. New York, NY: Lexington Books.
- Silverman, D. (2011). *Interpreting qualitative data*. 4th edition. London: Sage.
- Sluijs, E.M., Friele, R.D., & Hanssen, J.E. (2004). *WKCZ klachtbehandeling in ziekenhuizen: verwachtingen en ervaringen van cliënten*. Den Haag: ZonMw.
- 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), pp. 203-232.

- Smith, H.J., & Ortiz, D.J. (2002). Is it just me? The different consequences of personal and group relative deprivation. In I. Walker & H. J. Smith, *Relative deprivation: Specification, development, and integration*, pp. 91-115. New York, NY, US: Cambridge University Press.
- Spielberger, C.D. (1988). *State-Trait Anger Expression Inventory*. Orlando, FL: Psychological Assessment Resources.
- Spielberger, C.D., Johnson, E., Russell, S., Crane, R., Jacobs, G., & Worden, T. (1985). The experience and expression of anger: construction and validation of an anger expression scale. In M.A. Chesney & R.H. Rosenman (Eds), *Anger and Hostility in Cardiovascular and Behavioral Disorders*, pp. 5-30. New York: McGraw-Hill.
- Spielberger, C.D., Reheiser, E.C., & Sydeman, S.J. (1995a). Measuring the experience, expression and control of anger. In H. Kassirer, *Anger disorders: definitions, diagnosis, and treatment*, pp. 49-67. Washington, DC: Taylor & Francis.
- Spielberger, C.D., Ritterband, L.M., Sydeman, S.J., Reheiser, E.C., & Unger, K.K. (1995b). Assessment of emotional states and personality traits: measuring psychological vital things. In N. J. Butcher, *Clinical personality assessment: practical approaches*, pp. 42-58. New York, NY: Oxford University Press.
- Steenvoorden, E. (2009). De publieke stemming in 2008. In P. Dekker, T. van der Meer, P. Schyns & E. Steenvoorden, *Crisis in aantocht?*, pp. 29-48. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Stenfert, M.J. (2016). 'Geldermalsen zegt nee tegen een azc'. Geraadpleegd: https://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/344741/Masterscriptie_MJS_SEP2016_IG.pdf?sequence=2&isAllowed=y.
- Stürmer, S. (2011). Soziale Repräsentationen von Bürgerprotesten: Der Wutbürger – soziale Realität, Feuilleton-Chimäre oder politischer Kampfbegriff? *Politische Psychologie*, 1(1), pp. 9-18.
- Sugarman, D.B., & Hotaling, G.T. (1989). Dating violence: Prevalence, content, and risk markers. In M.A. Priog-Good & J.E. Stets (Eds.), *Violence in dating relationships: Emerging social issues*, pp. 3-32. New York: Praeger.
- Teorell, J., Torcal, M., & Monetero, J.R. (2007). Political Participation: Mapping the Terrain. In J.W. Van Deth, J.R. Montero & A. Westholm (Eds.), *Citizenship and Involvement in European Democracies: A Comparative Analyses*. New York & London: Routledge.
- Terpstra, M., & Graat, H. (2015). *Ineens twaalfde dorp erbij*. De Gelderlander. Geraadpleegd: <http://academic.lexisnexis.eu/??lni=5HKW-09T1-JC8W-Y527&csi=263237&oc=00240&perma=true>.
- Thibaut, J., & Walker, L. (1975). *Procedural justice: a psychological analysis*. Hillsdale, New Jersey: Earlbaum.
- Törestad, B. (1990). What is anger-provoking? A psychophysical study of perceived causes of anger. *Agressive Behavior*, 16, pp. 9-26.
- Tremblay, R.E. & LeMarquand, D. (2001). Individual risk and protective factors. In R. Loeber & D. Farrington (Eds.), *Child delinquents: Development, interventions, and service needs*, pp. 137-164. Thousand Oaks, CA: Sage.

- Tyler, T.R. (1984). The role of perceived injustice in defendant's evaluations of their courtroom experience. *Law Society Review*, 18, pp. 51-74.
- Tyler, T.R. (1988). What is Procedural Justice? Criteria used by Citizens to Assess the Fairness of Legal Procedures. *Law & Society Review*, 22(1), pp. 103-136. Geraadpleegd: <https://www.jstor.org/stable/pdf/3053563.pdf?refreqid=excelsior%3Ae69108638035c741ea47a5ea0e55570c>.
- Tyler, T.R. (1989). The psychology of procedural justice: A test of the group-value model. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, pp. 830–838.
- Tyler, T.R. (1990). *Why people obey the law?* New Haven, CT: Yale University.
- Tyler, T.R. (2000). Social Justice: Outcome and Procedure. *International Journal of Psychology*, 35(2), pp. 117-125.
- Tyler, T. & Caine, A. (1981). The role of distributive and procedural fairness in the endorsement of formal leaders. *Journal of Personality and Social Psychology*, 41, pp. 643-655.
- Tyler, T.R. & Huo, Y.J. (2002). *Trust in the law: Encouraging public cooperation with the police and courts*. New York: Russell Sage.
- Tyler, T.R., Rasinski, K.A., & Spodick, N. (1985). Influence of Voice on Satisfaction With Leaders: Exploring the Meaning of Process Control. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48(1), pp. 72-81. Geraadpleegd: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=161d9d5b-b9b4-4ed1-b6c4-96cd799575c0%40sessionmgr120>.
- Ufer, U. (2014). Wutbürger – Emotion in urban politics. In S. Ozil, M. Hofmann, & Dayioglu-Yücel, *In der Welt der Proteste und Umwälzungen – Deutschland und die Türkei*, pp. 35-50. V&R unipress.
- Valentino, N.A., Gregorowicz, K., & Groenendyk, E.W. (2009). Efficacy, Emotions and the Habit of Participation. *Political Behaviour*, 31, pp. 307-330. Geraadpleegd: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2Fs11109-008-9076-7.pdf>.
- Van de Klundert, M. (18 november 2017). *Voorstanders Zwarte Piet: 'We zijn met man en macht naar de A7 gereden'*. NOS.nl. Geraadpleegd: <https://nos.nl/artikel/2203505-voorstanders-zwarte-piet-we-zijn-met-man-en-macht-naar-de-a7-gereden.html/>.
- Van den Bos, K. (2009). Rechtvaardigheid en onzekerheid. In W.L. Tiemeijer, C.A. Thomas & H.M. Prast, *De menselijke beslisser: over de psychologie van keuze en gedrag*, pp. 89-114. Amsterdam: University Press.
- Van den Bos, K., & Van der Velden, L. (2013). *Prettig contact met de overheid: legitimiteit van de overheid, aanvaarding van overheidsbesluiten & ervaren procedurele rechtvaardigheid*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Van den Bos, K., Vermunt, R., & Wilke, H.A.M. (1996). The consistency rule and the voice effect: the influence of expectations on procedural fairness judgements and performance. *European Journal of Social Psychology*. Geraadpleegd:

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/%28SICI%291099-0992%28199605%2926%3A3%3C411%3A%3AAID-EJSP766%3E3.0.CO%3B2-2>.

- Van der Leeuw, J. (18 november 2017). *Betogers anti-Zwarte Piet tegengehouden bij Joure*. Algemeen Dagblad. Geraadpleegd: <https://www.ad.nl/binnenland/betogers-anti-zwarte-piet-tegengehouden-bij-joure~a9aa4c34/>.
- Van der Linden, J. (2008). Zien, luisteren en schikken: Rechtvaardigheid en doelbereik bij comparitie na antwoord. *Research Memoranda*, 5(4). Geraadpleegd: <https://www.rechtspraak.nl/SiteCollectionDocuments/2008-RM-zitten-luisteren-schikken-Rechtvaardigheid-en-doelbereik-bij-de-comparitie-na-antwoord.pdf>.
- Van der Linden, J. (2010). *De civiele zitting centraal: informeren, afstemmen en schikken*. Deventer: Kluwer.
- Van Houwelingen, P. (2011). Bezorgde en boze burgers. In P. Dekker & J. den Ridder, *Stemming onbestemd*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Van Houwelingen, P., & Dekker, P. (2017). Maatschappelijke en politieke participatie en betrokkenheid. In R. Bijl, J. Boelhouwer & A. Wennekers, *De sociale staat van Nederland*, pp. 211-236. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Van Loon, M. (15 juni 2016). *Gemeenteraad Geldermalsen besluit: definitief geen azc*. NRC Handelsblad. Geraadpleegd: <https://www.nrc.nl/nieuws/2016/06/15/gemeenteraad-geldermalsen-besluit-definitief-geen-azc-a1406524>.
- Van Stekelenburg, J., & Klandermans, P.G. (2007). Individuals in movements: A social psychology of contention. In P.G. Klandermans & C.M. Roggeband, *The Handbook of Social Movements Across Disciplines*, pp. 157-204.
- Van Stekelenburg, J., & Klandermans, P.G. (2010). The social psychology of protest. *Sociopedia*, pp. 1-13.
- Van Stekelenburg, J., & Klandermans, B. (2013). The social psychology of protest. *Current Sociology*, (61), pp. 886-905.
- Van Thiel, S. (2013). *Bestuurskundig onderzoek: een methodologische inleiding*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Van Velthoven, B.C.J., & Klein Haarhuis, C.M. (2010). Geschilbeslechtingdelta 2009. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers. *Onderzoek en beleid*, 283. Den Haag: WODC.
- Van Zomeren, M., Spears, R., & Fischer, A.H. (2004). Put Your Money Where Your Mouth Is! Explaining Collective Action Tendencies Through Group-Based Anger and Group Efficacy. *Journal of Personality and Social Psychology*, 87(5), pp. 649-664. Geraadpleegd: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.528.7341&rep=rep1&type=pdf>.
- Van Zomeren, M., Spears, R., & Postmes, T. (2008). Toward an Integrative Social Identity Model of Collective Action: A Quantitative Research Synthesis of Three Socio-Psychological Perspectives.

- Psychological Bulletin*, 134(4), pp. 504-535. Geraadpleegd:
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.576.5638&rep=rep1&type=pdf>.
- Van Zuthpen, R. (2017). *Verslag van de Nationale Ombudsman over 2016*. Geraadpleegd:
<https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/infomateriaal/Kamerstuk%20Nationale%20ombudsman%202016%20DEF.pdf>.
- VanYperen, N.W., Hagedoorn, M., Zweers, M., & Postma, S. (2000). Injustice and employees' destructive responses: The mediating role of state negative affect. *Social Justice Research*, 13, pp. 291–312.
- Verhoeven, I. (2009). Boze burgers: politieke mobilisatie tegen de gemeentelijke herindeling van Den Haag en omgeving. *Sociologie*, 5, pp. 203-220. Geraadpleegd:
<http://www.aup.nl/wosmedia/4121/sociologie2009005002005.pdf>.
- VNG. (2015). *Onderhandelaarsakkoord Verhoogde Asielinstroom*. Geraadpleegd:
<https://vng.nl/onderwerpenindex/asiel/asielbeleid-en-integratie/brieven/onderhandelaarsakkoord-verhoogde-asielinstroom>.
- Voorn, C. (2016a). *De onvrede achter de rellen in Geldermalsen*. Geraadpleegd:
<https://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2081236-de-onvrede-achter-de-rellen-in-geldermalsen.html>.
- Waling, G. (22 mei 2018). *Oostvaardersplassen: de boze burgers over de grens?* Elsevier. Geraadpleegd: <https://www.elsevierweekblad.nl/opinie/opinie/2018/05/oostvaardersplassen-de-boze-burger-over-de-grens-616857/>.
- Walster, E., Walster, G.W., & Berscheid, E. (1978). *Equity: Theory and research*. Boston: Allyn & Bacon.
- Wemmers, J.A., Van der Leeden, R., & Steensma, H. (1995). What Is Procedural Justice: Criteria Used by Dutch Victims to Assess the Fairness of Criminal Justice Procedures. *Social Justice Research*, 8(4), pp. 329-350. Geraadpleegd:
<https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/BF02334711.pdf>.
- Willems, V. (2015). *Ombudscommissie Eindhoven: Jaarverslag 2015*. Geraadpleegd:
<https://eindhoven.raadsinformatie.nl/document/2681006/1/document>.
- Williams, S. (1999). The effects of distributive and procedural justice on performance. *The Journal of Psychology*, 133, pp. 183–193.
- Witte, R. (2016). *Wij zijn allemaal 'verontruste burgers': Nadere differentiatie van een fenomeen voor gedifferentieerde contacten en communicatie*. Expertise-unit Sociale Stabiliteit, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Geraadpleegd:
http://www.emma.nl/sites/www.emma.nl/files/r.witte_2016_wij_zijn_allemaal_verontruste_burgers.pdf.
- Witte, R., & Van Wonderen, R. (2018). Van kennen naar handelen. In S.L. de Lange & J. Zuure, *#WOEST, de kracht van verontwaardiging*, pp. 255-271.
- Woerdman, E. (2013). *Politiek en politicologie*. Groningen/Houten: Noodhoff Uitgevers.

Zuure, J., & De Lange, S.L. (2018). Over een onbevreesd openbaar bestuur dat voorbereid is op verontwaardigde burgers. In S.L. de Lange & J. Zuure, *#WOEST: De kracht van verontwaardiging*, pp. 7-36. Amsterdam: University Press.

Bijlagen

Update 22-05-2019: in verband met privacygevoelige informatie zijn de bijlagen behorende bij deze thesis niet openbaar. Deze zijn op aanvraag beschikbaar bij de auteur van deze scriptie.