

Vertrouwen in de geschilbeslechtingsdelta

Marnix Croes en Mirjam van Gammeren-Zoetewij¹

Summary

Trust in the litigation process

In this article we urge general sociologists to pay more attention to the relation between law, law enforcement and the institutions of the law on the one hand, and the behaviour of civilians, on the other. Starting from the recent study of Van Velthoven and Ter Voert (2004) on the behaviour of individuals with (potential) legal problems, we aim to show in what way general sociologists could contribute to a field that is dominated by the secluded community of sociologists of law. The role of trust could be a fruitful point from which to start. Using the data that Van Velthoven and Ter Voert collected, we estimate the effect of trust in the institutions of law on the individual chance of running into (potential) legal problems, the strategy chosen to deal with these problems and the outcomes gained with these strategies. We find support for the hypotheses that more trust in the institutions of law leads to less potential legal problems and to more initiatives to solve these problems when they occur.

1. Sociologie en recht

De bestudering van de wisselwerking tussen recht en samenleving is in Nederland het domein van een beperkte groep rechtssociologen.² Algemene sociologen houden zich met het menselijk gedrag dat door rechtsnormen, rechtshandhaving en de instituties van het recht wordt gestuurd, amper bezig. Het relatieve isolement waarin de rechtssociologie zich bijgevolg heeft ontwikkeld, leidde tot een toenemende invloed van juristen op de rechtssociologische onderzoeksagenda. Een van de gevolgen hiervan is dat de discipline aan de universiteiten is uitgegroeid tot een soort hulpwetenschap van de rechtswetenschap. Een ander gevolg lijkt een minder prominente aandacht voor de methoden en technieken van sociaal-wetenschappelijk onderzoek te zijn (vgl. Croes, 2004).

Het gebrek aan aandacht van algemene sociologen voor de werking van het recht is des te opmerkelijker wanneer wordt bedacht dat zij menen dat ‘bekendheid in de ivoeren toren alleen [...] niet genoeg [is]; de resultaten [van onderzoek] moeten ook doorklinken in de samenleving, want daar is het meeste onderzoek uiteindelijk ook voor bedoeld’ (Veenhoven, De Koster & Van Meeteren, 2003, 13). De auteurs van dit citaat doelden hiermee niet alleen op de maatschappelijke relevantie van sociaal-wetenschappelijk onderzoek in het algemeen, zij doelden in het bijzonder op de beleidsrelevantie ervan. Het heeft er echter veel van weg dat juist de relatie

van algemene sociologen met 'beleid' niet onproblematisch is. Dat geldt niet alleen voor het doen van onderzoek voor 'beleid', maar ook voor het kiezen van overheidshandelen als onderwerp van onderzoek. Afgezien van overheidsingrepen in de sociaal-economische sfeer lijkt 'beleid' veelal reeds bij het stellen van de onderzoeksvragen goeddeels door de mazen van de aandacht te zijn geglipt (vgl. KNAW, 2006).

Een veelgebruikt handboek als dat van Ultee, Arts en Flap (2003) bijvoorbeeld deelt het onderzoeksterrein van de sociologie in drie hoofdvragen in: het ongelijkheidvraagstuk (wie krijgt wat waarom?), het cohesievraagstuk (waarom bestaat er welke mate van samenhang tussen individuen in een samenleving?) en het rationaliseringsvraagstuk (waarom voltrekken rationaliseringsprocessen zich in welke samenlevingen in welke mate?). Ondanks het feit dat deze drie hoofdvragen gekozen lijken om er zoveel mogelijk aspecten van de sociologiebeoefening onder te kunnen groeperen, en ondanks het feit dat de werking van het recht onder het cohesievraagstuk te begrijpen zou zijn als aspect van de menselijke samenwerking en de omgang met verstoringen hiervan, krijgt de werking van het recht nauwelijks aandacht. Wellicht wreekt zich hier dat de genoemde hoofdvragen van de sociologie macrovragen zijn: ze hebben betrekking op samenlevingen en niet op individuen. Wanneer als hoofdvraag het vraagstuk van de samenwerking op microniveau tussen niet-verwante individuen, de kern van het samenleven, als object van onderzoek was gekozen, was men bij de uitwerking daarvan eerder uitgekomen bij zowel de condities waaronder samenwerking tussen individuen tot stand komt c.q. wordt bedreigd, als bij de condities waaronder voor een bepaalde wijze van omgaan met conflicten wordt gekozen.

Dat neemt niet weg dat algemene sociologen vragen over de samenwerking tussen individuen wel degelijk stellen. Neem het onderzoek naar de mechanismen die wederzijds afhankelijke partners in hun relatie hanteren om het vertrouwen tussen beiden te stabiliseren en opportunistisch gedrag tegen te gaan (Raub, 1997; Weesie & Raub, 2000). Gegeven het feit dat dit onderzoek is gericht op de wijzen waarop interdependente partners de risico's reduceren die met de wederzijdse afhankelijkheid samenhangen, ligt de nadruk in het onderzoek echter op de wijzen waarop geschillen worden vermeden en niet op de wijzen waarop met gerezen geschillen wordt omgegaan. Wat de rol van netwerken betreft, is de aandacht bijgevolg geconcentreerd op leer- en controle-effecten (Buskens & Raub, 2004). Met het eerste effect wordt bedoeld op de mogelijkheden om informatie over de betrouwbaarheid van de partner te krijgen en op basis daarvan te besluiten al dan niet een (nieuwe) interactie met deze partner aan te gaan. Met het tweede effect wordt bedoeld op de (dreigende) mogelijkheden om misbruik van vertrouwen te sanctioneren. Dat de samenwerking tussen partners niet noodzakelijkerwijs ophoudt wanneer een geschil is gerezen, juist ook omdat er betrekkelijk weinig met contracten wordt gewerkt en problemen toch oplossingen behoeven (Macauley, 1963), wordt weliswaar onderkend (Rooks, 2002), maar desalniettemin is de aandacht hier niet op geconcentreerd. De werking van het recht krijgt bijgevolg betrekkelijk weinig aandacht, mede omdat er geen onderscheid wordt gemaakt tussen de behandeling van het geschil door de rechtbank of door alternatieve organen voor geschilbeslechting (arbitrage, *mediation* et cetera).

In dit artikel bepleiten wij de verbreding van de interesse van algemene sociologen tot de

werking van het recht. We doen dat op twee wijzen. In de eerste plaats bespreken we een recent verschenen rechtssociologische studie van WODC-onderzoekers Van Velthoven en Ter Voert (2004) naar de aard en omvang van de (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen waarmee burgers worden geconfronteerd, de manieren waarop zij met deze problemen omgaan en de resultaten die zij zo boeken. Deze studie geeft niet alleen een goed inzicht in de stand van de kennis op dit vakgebied, maar zij maakt ook duidelijk op welke terreinen algemene sociologen een bijdrage zouden kunnen leveren. In de tweede plaats laten wij met behulp van een secundaire analyse van de data die Van Velthoven en Ter Voert verzamelden zien wat bij het leveren van deze bijdrage een invalshoek voor algemene sociologen zou kunnen zijn: de rol van vertrouwen. Het gaat ons daarbij vooral om de invloed van het vertrouwen in de instituties van het recht, in casu de rechter en het rechtssysteem, op de individuele kans op (potentieel) juridische problemen, op de wijzen waarop individuen met gerezen (potentieel) juridische problemen omgaan en op de resultaten die zij zo bereiken.

2. De geschilbeslechtingdelta

Kort samengevat blijkt uit van Van Velthovens en Ter Voerts (2004) studie dat 67,2 procent van hun respondenten gedurende de onderzochte periode van vijf jaar (1998-2002) met één of meer (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen te maken heeft gehad. Gemiddeld bedraagt dit 3,7 problemen per persoon met problemen. Van de respondenten waren de meesten geconfronteerd met problemen bij de aanschaf van goederen of diensten (31,6 procent), problemen op het werk (29,9 procent), problemen met geld (22,3 procent) en problemen met het bezit van onroerend goed (20,0 procent). Over het geheel genomen bestaan de grootste groepen van deze problemen uit problemen op het werk (21,5 procent), problemen met de aanschaf van producten of diensten (21,3 procent), problemen met geld (13,1 procent) en problemen met het bezit van onroerend goed (11,9 procent).

Naast de mate waarin verschillende soorten (potentieel) juridische problemen voorkomen, is door Van Velthoven en ter Voert (2004) onderzocht in welke mate bij de gerezen problemen gebruik werd gemaakt van verschillende gerechtelijke dan wel buitengerechtelijke oplossingstrajecten, al dan niet na eerst contact te hebben opgenomen met de wederpartij en/of rechtskundige bijstand. Hieruit bleek dat burgers in 9,2 procent van de gevallen niets doen aan het gerezen (potentieel) juridische probleem. In de overige gevallen gebeurde dit wel. In 76,6 procent van het totaal van 1.911 onderzochte problemen werd door de respondenten eerst met de wederpartij contact opgenomen om een en ander op deze wijze op te lossen. Bij iets minder dan de helft van de problemen (44,2 procent) werd deskundige hulp ingeschakeld terwijl in 12,8 procent van de problemen een officiële procedure werd gestart. De weg van het recht wordt dus niet vaak gekozen. Wat betreft het eindresultaat dat de respondenten met hun probleem bereikten: in 44,6 procent van de gevallen werd overeenstemming bereikt. In 1,8 procent van de gevallen gebeurde dat na het starten van een officiële procedure en 1,1 procent van de gevallen nadat in deze procedure reeds een beslissing was gevallen. In 49,3 procent van de pro-

blemen werd geen overeenstemming bereikt. In 6,5 procent van de problemen vormde de beslissing die tijdens de officiële procedure viel het eindresultaat (Van Velthoven & Ter Voert, 2004, 91).

Met hun onderzoek naar de 'geschilbeslechtingdelta', een begrip dat refereert aan de verschillende trajecten die een (potentieel) juridisch conflict kan volgen, hebben Van Velthoven en Ter Voert een belangrijke bijdrage geleverd aan de sociaal-wetenschappelijke bestudering van het recht. Hoe kan na hun studie een stap verder worden gezet? De aangewezen weg hiervoor lijkt de verklaring van de verschillende mate waarin mensen met (potentieel) juridische problemen te maken krijgen, de oplossingsstrategieën die zij kiezen en de uitkomsten die zij hiermee bereiken. Van Velthoven en Ter Voert hebben op dit pad de eerste schreden reeds gezet. Voor de verklaring van de mate van problemen gebruikten zij de participatietheorie en voor het verklaren van de keuze van de oplossingsstrategie de rationele keuzetheorie (Van Velthoven & Ter Voert, 2004, 46 en verder).

Volgens de aan Sykes (1969) ontleende participatietheorie hangen verschillen in de kans op problemen samen met de omvang en aard van iemands maatschappelijke activiteiten. Zo neemt deze kans op problemen toe naarmate iemand intensiever deelneemt aan het sociale en economische verkeer. Van Velthoven en Ter Voert (2004, 46) verwachtten in dit verband dat deze participatiegraad voor mannen hoger was dan voor vrouwen, voor werkenden hoger dan voor uitkeringsgerechtigden, voor hoger opgeleiden hoger dan voor lager opgeleiden, voor de hogere inkomens hoger dan voor de lagere inkomens en voor de leeftijdscategorie van 25 tot 45 jaar hoger dan voor de overige leeftijdscategorieën. In overeenstemming met deze verwachtingen blijkt uit hun multivariate analyses dat de kans op (potentieel) juridische problemen voor werkenden, hoger opgeleiden en mensen in de leeftijd van 25 tot 45 relatief groot is en voor gepensioneerden, lager opgeleiden en burgers van andere leeftijden relatief klein is (Van Velthoven & Ter Voert, 2004, 228). Daarentegen blijken gescheiden mensen vaker (potentieel) juridische problemen te hebben dan gehuwden en uitkeringsgerechtigden vaker dan burgers die in loondienst werkzaam zijn. Aangezien zowel gescheiden mensen als uitkeringsgerechtigden in relatief geringe mate aan het maatschappelijk verkeer deelnemen, druist dit tegen de verwachting in. De oorzaak hiervan, zo suggereren Van Velthoven en Ter Voert, zou de ingrijpende verandering in de leefsituatie (scheiding, verlies van baan) kunnen zijn in combinatie met de geringe financiële en emotionele belastbaarheid van deze groepen. In dergelijke situaties kunnen problemen op het ene vlak eenvoudig leiden tot problemen op andere vlakken. Daarnaast zou er sprake kunnen zijn van een selectie-effect: wellicht hebben de scheiding en het verlies van de baan oorzaken die tot meerdere (potentieel) juridische problemen leiden (Van Velthoven & Ter Voert, 2004, 182).

Dit laatste geldt niet alleen voor de kans op (potentieel) juridische problemen, maar ook voor de keuze tussen de verschillende oplossingstrajecten die burgers in de delta van geschilbeslechting maken. Bij de analyse hiervan gaan Van Velthoven en Ter Voert uit van de rationele keuzebenadering, de gedachte dat individuen keuzen maken uit de beschikbare alternatieven en daarbij het alternatief kiezen dat onder de gegeven omstandigheden voor hen de gunstigste kosten-batenbalans oplevert. Van Velthoven en Ter Voert veronderstellen in dit verband dat de

keuze van de burger afhangt van de keuzemogelijkheden en van het saldo van verwachte kosten en baten van elk mogelijk oplossingstraject (Van Velthoven & Ter Voert, 2004, 57-62). De keuzemogelijkheden hangen op hun beurt af van het type probleem en de daarbij behorende – al dan niet officiële – procedures en mogelijkheden voor overleg. Daarnaast speelt de behoefte aan en beschikbaarheid van het rechtshulpaanbod bij specifieke (potentieel) juridische problemen een rol.

De met de keuze geassocieerde verwachte kosten en baten zouden worden bepaald door: het belang dat volgens de burger met het probleem is gemoeid; de gepercipieerde winstkansen; door de tarieven, de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van zowel de rechtshulp als de officiële procedures; en door de economische en sociaal-psychologische hulpbronnen van de rechtzoekende en diens wederpartij (Van Velthoven & Ter Voert, 2004, 59 e.v.). Onder sociaal-psychologische hulpbronnen worden in dit verband zowel het bekend zijn met de middelen en mogelijkheden om voor het eigen belang op te komen verstaan, als de wil en de mogelijkheden om dit daadwerkelijk te doen. Bij deze mogelijkheden worden niet alleen communicatieve vaardigheden en onderhandelingsvaardigheden onderscheiden, maar ook de grootte van het hulpverlenende sociale netwerk (Van Velthoven & Ter Voert, 2004, 61-62).

Hoewel Van Velthoven en Ter Voert al de bovengenoemde factoren van invloed achten op de kosten-batenafwegingen die de burger met betrekking tot de keuzen in de delta van geschilbeslechting maakt, hebben zij in hun multivariate modellen die de keuzen voor de verschillende oplossingsstrategieën verklaren maar een beperkt aantal kosten-batenfactoren opgenomen. Het gaat hier om de verwachte tijdsduur, het al dan niet hebben van een rechtsbijstandverzekering, de aard van de wederpartij en het verwachte financieel belang. Van Velthoven en Ter Voert (2004, 55, 146, 151-153) koesterden in dit verband de volgende verwachtingen. Naarmate de kosten van het bereiken van het gewenste resultaat toenemen, wordt het nastreven hiervan minder aantrekkelijk. Maar wanneer het financieel belang in de zaak toeneemt, wordt het nastreven van (en het kosten maken voor) dit gewenste resultaat aantrekkelijker. Indien de rechtzoekende over een rechtsbijstandsverzekering beschikt, zullen de kosten voor de inschakeling van juridische bijstand lager zijn waardoor het nastreven van het gewenste resultaat aantrekkelijker wordt.

De resultaten van de multivariate analyses betrekking hebbend op de keuze tussen een passieve of een actieve opstelling in het geschil; de keuze tussen doe-het-zelfen of het inschakelen van rechtshulp; het slikken van de status quo of het trachten deze te wijzigen, ondersteunen de eerder geformuleerde verwachtingen tot op grote hoogte (Van Velthoven & Ter Voert, 2004, 154-155, 229-238). De belangrijkste conclusie die Van Velthoven en Ter Voert (2004, 155) hieruit trekken is bescheiden: zij stellen dat het rationele keuzemodel een bruikbaar uitgangspunt is gebleken voor een analyse van keuzen tussen geschiloplossingstrajecten. Met een verklaring van deze keuzen menen zij pas een begin te hebben gemaakt.

Wat voor een verklaring van de keuzen van burgers in de delta van geschilbeslechting in de eerste plaats nodig zou zijn, is het verbeteren van de modellen die Van Velthoven en Ter Voert hanteerden. Een van de voorstellen die Van Velthoven en Ter Voert (2004, 193-195) in dit verband zelf doen, is meer aandacht besteden aan de rol van wat met het verzamelbegrip sociaal

kapitaal wordt aangeduid: normen, sociale netwerken en vertrouwen (Putnam, 2000, 19). Putnam (2000, 145-146) suggereerde dat naarmate mensen minder zijn ingebed in sociale netwerken waar normen van betrouwbaarheid en wederkerigheid gelden, zij meer (potentieel) juridische problemen hebben die vaker aan de rechter ter beslechting worden voorgelegd. De juridisering in de VS zou zo het gevolg zijn van veranderingen in de mate waarin Amerikanen in sociale netwerken zijn ingebed.

Of de veranderingen die Putnam (2000) voor de VS constateerde zich ook daarbuiten voltrekken, is vooralsnog onderwerp van discussie. Maar omdat in ieder geval juridisering ook hier bestaat (Van Velthoven, 2002), lijkt er voldoende aanleiding te bestaan om te onderzoeken of sociaal kapitaal wellicht deel uitmaakt van de factoren die de keuzen in de delta van geschilbeslechting beïnvloeden. Wij concentreren ons in dit verband op de rol van vertrouwen.

3. Vertrouwen

Vrijwel elke vorm van sociale interactie draagt een element van vertrouwen in zich. Het is vertrouwen dat de vrijwillige samenwerking tussen mensen mogelijk maakt. Veel economen zien vertrouwen in dit verband als een *'ever-ready lubricant'* (Dasgupta, 2000, 49) en onderzoeken daarom niet onder welke condities vertrouwen ontstaat of verdwijnt. Uitgaande van de rationele keuzetheorie doen sociaalwetenschappers dit echter wel (bijvoorbeeld Ostrom & Ahn, 2003). De mate waarin ego aan alter vertrouwen geeft, baseert de eerste op een inschatting van de voorkeuren van alter en een analyse van de prikkels waaraan deze blootstaat. Wanneer de kosten van het zich betrouwbaar gedragen voor alter niet lijken op te wegen tegen de baten, zal ego aannemen dat alter zich onbetrouwbaar zal gedragen (Mosch, 2004, 69 e.v.; Mosch & Verhoeven, 2003, 7 e.v.). Ego kan betrouwbaar gedrag van alter in dit verband waarschijnlijker maken door sancties in het vooruitzicht te stellen, zoals bonussen of eventuele reputatie-effecten (Buskens & Raub, 2004).

De voorkeuren van alter kunnen ego echter onbekend zijn. Daarnaast beschikt ego vaak over te weinig informatie omtrent de prikkels waaraan alter blootstaat. Dat in dergelijke situaties ego alter toch vaak vertrouwen geeft, wordt in dit verband verondersteld het gevolg te zijn van een combinatie van diens basisvertrouwen – de persoonsgebonden neiging om mensen vertrouwen te geven – en diens persoonlijke vertrouwensheuristiek, de op eerdere ervaringen gebaseerde vooronderstellingen over de betrouwbaarheid van alters in vergelijkbare situaties (Mosch, 2004, 74; Mosch & Verhoeven, 2003, 13-14).

Een eerste kanttekening die psychologen hierbij plaatsen is dat onder de conditie van een informatietekort omtrent de voorkeuren van alter en de prikkels waaraan deze blootstaat, ego meer doet dan louter blindvaren op zijn basisvertrouwen en vertrouwensheuristiek. In dergelijke gevallen wordt door ego nog steeds actief informatie verwerkt, namelijk gegevens welke hij ontleent aan het uiterlijk, de kleding en het waarneembare gedrag van alter, zoals diens gelaatstrekken (Yamagishi, Tanida, Mashima e.a., 2003). Deze informatie vergelijkt ego met generaliserings van al dan niet reële waarnemingen (stereotypen) of niet op kennis of redene-

ring maar op traditie of navolging terug te voeren oordelen (vooroordelen), betrekking hebbend op de groep waartoe alter wordt gerekend (Yamagishi, 1998, 53-54). Wanneer er sprake is van een herhaalde interactie tussen alter en ego, maakt ego ook een inschatting van wat alter precies voor ego voelt (Yamagishi, 1998, 53-54).

De mate waarin ego erin slaagt de verschillende vormen van informatie over alter op de juiste wijze te verwerken, varieert met zijn mate van sociale intelligentie. Mensen die hiertoe beter in staat zijn, oftewel sociaal intelligenter zijn, vertrouwen meer op hun vermogen het karakter van alter te doorgronden. Door bovendien sterker te reageren op de eerste tekenen van (on)betrouwbaarheid, kunnen zij bij bedrog de schade beter beperkt houden dan sociaal minder intelligente mensen. De laatsten reageren op de tekenen van onbetrouwbaarheid minder sterk en lopen bijgevolg een groter risico op schade. Om nieuwe teleurstellingen te voorkomen, zijn zij meer geneigd interacties met andere mensen uit de weg te gaan (Yamagishi, 2001; Yamagishi, Kikuchi & Kosugi, 1999).

Een tweede kanttekening van psychologen is dat interacties die door ego onder de conditie van sancties of beperking van de keuzemogelijkheden van alter worden aangegaan niet op diens vertrouwen in alter zijn gebaseerd, maar op de verwachting dat alter zich vanwege een gebrek aan gedragsmogelijkheden of vanwege dreigende consequenties zich op een bepaalde wijze zal gedragen (Yamagishi, 1998, 44 e.v.). Een belangrijke rol bij het genereren van deze verwachting is weggelegd voor het nationale rechtssysteem. Interacties tussen actoren vinden immers zelden plaats in een juridisch vacuüm. Meestentijds stelt de wet en in laatste instantie de rechter grenzen aan de gedragsmogelijkheden die actoren hebben. Vertrouwen speelt hierbij nog steeds een belangrijke rol. Het gaat hierbij om het institutioneel vertrouwen dat ego stelt in de intentie en competentie van het nationale rechtssysteem om de gedragsmogelijkheden van alter te beperken en de geloofwaardige stok achter de deur te vormen die de prikkels vermindert welke alter ertoe verleiden zich onbetrouwbaar te gedragen. De mate waarin nationale overheden hierin slagen, varieert over de plaats (Kaufmann, Kraay & Mastruzzi, 2005) en tijd (Eggen & Van der Heide 2005, 53-209). Als gevolg hiervan varieert niet alleen de mate waarin ego vertrouwen stelt in de overheid (Dalton, 2005; Pharr & Putnam, 2000) maar ook de mate waarin hij erop rekent dat alter zich betrouwbaar zal gedragen (Brehm & Rahn, 1997).

Op individueel niveau vormt het vertrouwen in het nationale rechtssysteem niet alleen een conditie bij het sluiten van contracten, of meer in het algemeen: het aangaan en verloop van interacties tussen actoren. Aangezien conflicten een bijzondere vorm van interactie vormen, veronderstellen wij dat vertrouwen in het rechtssysteem ook een rol speelt bij de keuzen die actoren maken tijdens de ontwikkeling en het verloop van (potentieel) juridische problemen.

4. Hypothesen

Voor het conceptualiseren van de rol van vertrouwen bij (potentieel) juridische problemen kan als uitgangspunt de *litigation theory* worden gebruikt (Griffiths, 1983; Verkruijsen, 1993, 17-24, 243-252; Niemeijer, 1991, 2-5). Uitgaande van deze theorie maken partijen bij het ontstaan en

ontwikkelen van (potentieel) juridische problemen zes veelal elkaar opvolgende belangrijke keuzen. In de eerste plaats betreft dit de keuze om conflicten te voorkomen of te vermijden, bijvoorbeeld door bepaalde interacties met bepaalde mensen niet aan te gaan. In de tweede plaats gaat het om de keuze om, nadat het conflict is ontstaan, de strijd aan te gaan of te capituleren. In de derde plaats de keuze om al dan niet overeenstemming te zoeken en in te stemmen met het resultaat hiervan. In de vierde plaats de keuze om vervolgens al dan niet steun in het conflict te gaan zoeken bij adviseurs, advocaten et cetera. In de vijfde plaats de keuze om al dan niet een procedure te starten. In de zesde en laatste plaats de keuze om tijdens deze procedure alsnog het bereiken van overeenstemming na te streven (Griffiths, 1983, 184; Van Velthoven & Ter Voert, 2004, 48-55; vgl. Niemeijer, 1991, 22-25). In feite is er nog een zevende keus, want zoals Van Velthoven en Ter Voert laten zien (2004, 90-91) bereiken conflictpartijen soms na de uitspraak van de rechter zelf nog overeenstemming.

Wij concentreren ons hier op kwesties die gerelateerd zijn aan de eerste, de vierde en de zesde keuze: de kans op (potentieel) juridische problemen, de keuze om rechtskundig advies in te winnen of te 'doe-het-zelven' en de kans op het al dan niet bereiken van overeenstemming op enig moment tijdens het conflict. Hieronder worden met betrekking tot deze kwesties een aantal verschillende, soms tegenstrijdige hypothesen geformuleerd.

We richten ons eerst op de kans op (potentieel) juridische problemen (Van Velthoven & Ter Voert, 2004, 228). Uit het werk van Yamagishi volgt dat er met betrekking tot het effect van vertrouwen in het rechtssysteem op de mate van (potentieel) juridische problemen ten minste twee tegengestelde verwachtingen mogelijk zijn. Ego's die veel vertrouwen hebben in het rechtssysteem verwachten in hogere mate dat het de mogelijkheden en prikkels voor onbetrouwbaar gedrag van alters vermindert. Bijgevolg rekenen deze ego's er eerder op dat alters zich betrouwbaar zullen gedragen. Maar gegeven het feit dat effectieve rechtshandhaving geen gegeven is (Eggen & Van der Heide, 2005, 53-209), nemen zij in de praktijk meer risico dan ego's met minder vertrouwen in het rechtssysteem en zullen zij, gecontroleerd voor de mate van hun deelname aan het maatschappelijk verkeer, een grotere kans op (potentieel) juridische problemen hebben.

Deze kans zal verder toenemen wanneer ego weinig informatie over de gedragingen van alter in het verleden heeft en geen direct contact met alter heeft zodat hij niet weet hoe hoog hij de betrouwbaarheid van alter moet inschatten. Maar omdat de meeste ego's problemen hebben met alters met wie zij direct interacteren (Van Velthoven & Ter Voert 2004, 68), zal dit waarschijnlijk een geringe rol spelen. Vanwege de directe interactie is het echter wel waarschijnlijk dat de sociale intelligentie van ego een rol speelt. Een lage sociale intelligentie betekent niet alleen dat het vermogen van ego om uit het uiterlijk of de gelaatstrekken van alter op te maken wat zijn intenties zijn, geringer is, ook betekent het dat ego minder sterk reageert op informatie over of op eigen ervaringen met alter. Bijgevolg heeft een sociaal minder intelligente ego meer kans op (potentieel) juridische problemen. Aangezien de mate van sociale intelligentie evenredig is aan de mate van basisvertrouwen (Yamagishi, 1998) en verschillende vormen van vertrouwen gecorreleerd zijn (Brehm & Rahn, 1997), drukt vertrouwen in het rechtssysteem in feite de mate van sociale intelligentie van ego uit. Inhoudelijk betekent dit dat ego's die sociaal intelligenter zijn minder zijn aangewezen op de werking van het rechtssysteem om (potentieel) juridi-

sche problemen met alters te voorkomen. Als gevolg daarvan kunnen zij zich het hebben van meer institutioneel vertrouwen 'veroorloven' en raken zij minder snel in de werking van het rechtssysteem teleurgesteld.

We veronderstellen dat wanneer burgers reeds een (potentieel) juridisch probleem hebben, institutioneel vertrouwen bij het al dan niet inwinnen van rechtskundig advies (Van Velthoven & Ter Voert, 2004, 234-236) slechts één effect teweegbrengt. Ego's die meer basisvertrouwen hebben en dus sociaal intelligenter zijn, zullen er meer op vertrouwen de intenties van alters tijdig te doorzien. Bijgevolg zijn zij in hogere mate bereid te investeren in het zonder rechterlijke uitspraak beëindigen van eventuele conflicten met alters. Gecontroleerd voor de omvang van hun toegang tot hun adviesverlenende sociale netwerk (Van der Gaag, 2005; Van Velthoven & Ter Voert, 2004, 84-85) betekent dit dat zij vergelijkenderwijs minder frequent rechtskundige hulp inschakelen en frequenter zelf proberen het conflict tot een goed einde te brengen.

Tot slot de kans dat ego tijdens de gang van het conflict overeenstemming met alter bereikt dan wel daar niet in slaagt en de ontstane situatie 'slikt' (Van Velthoven & Ter Voert, 2004, 115-140, 237-238). Op basis van het voorgaande veronderstellen wij dat mensen die meer institutioneel vertrouwen hebben over meer basisvertrouwen beschikken. Ego's die meer basisvertrouwen hebben, zijn sociaal intelligenter en zullen, omdat zij erop vertrouwen de intenties van de wederpartij tijdig te doorzien, in hogere mate bereid zijn te investeren in het beëindigen van het conflict. Bijgevolg zullen zij hierin vergelijkenderwijs in hogere mate slagen. Een alternatieve verwachting is dat mensen met weinig institutioneel vertrouwen het niet op een rechterlijke uitspraak willen laten aankomen en daarom kiezen voor het inzetten op het bereiken van overeenstemming met de wederpartij. Bijgevolg zullen zij in het bereiken hiervan vergelijkenderwijs in hogere mate slagen.

5. Data en model

De voor de toetsing van de hypothesen gebruikte gegevens zijn verzameld door Van Velthoven & Ter Voert (2004). Voor hun studie naar de aard en mate van (potentieel) civiel- en bestuursrechtelijke problemen waarmee Nederlandse burgers worden geconfronteerd en de wijze waarop zij hiermee omgaan, maakten Van Velthoven en Ter Voert (2004) gebruik van een tweetal enquêtes welke in 2003 aan het TNS-NIPO internetpanel werden voorgelegd. De eerste enquête had betrekking op het soort en de frequentie van problemen die de respondenten in de periode 1998-2002 hadden. Voor deze retrospectieve enquête werden 4.250 personen benaderd. De reagerende 3.516 respondenten (respons 82,7 procent) hadden in totaal 8.711 (potentieel) juridische problemen. Uitgaande van de achtergrondkenmerken geslacht, leeftijd en opleiding was de representativiteit van deze 3.516 respondenten zeer hoog, maar hierbij dient opgemerkt dat allochtonen aan het internetpanel nauwelijks deelnemen en dus onder de respondenten zijn ondervertegenwoordigd. De 2.299 respondenten die met een of meerdere niet-triviale (potentieel) juridische problemen op civiel- en bestuursrechtelijk gebied te maken hadden gehad, werden opnieuw benaderd en retrospectief bevraagd over hun omgang met het

laatst ondervonden probleem. Van deze 2.299 personen reageerden er 1.949, wat in totaal 1.911 bruikbare ingevulde vragenlijsten opleverde (respons 83,1 procent).

Als onderdeel van de voornoemde enquêtes werden aan de respondenten meerdere vragen omtrent hun vertrouwen voorgelegd. Het gaat hierbij om:

- de mate waarin de respondent erop vertrouwt een eerlijke behandeling van de rechter te krijgen (eerste enquête);
- de mate waarin de respondent meent dat het rechtssysteem voor iedereen gelijk werkt ongeacht welstand (eerste enquête);
- de mate waarin de respondent geneigd is bij een volgend probleem opnieuw de hulpverlenende instantie (adviseurs, *mediator*, rechtbank) te benaderen (eerste enquête);
- de mate waarin de respondent tevoren erop vertrouwde met zijn probleem het gestelde doel te bereiken (tweede enquête).

Bij deze vier items gaat het om enquêtevragen met vijf antwoordcategorieën: sterke bevestiging, bevestiging, neutraal, ontkenning, sterke ontkenning.³ De neutrale categorie is in dit verband door ons samengesteld uit de antwoordcategorieën ‘eens noch oneens’, ‘zou niet kunnen zeggen’ en ‘niet van toepassing’.

De eerste drie items interpreteren we hier als een *proxy* voor de mate van institutioneel vertrouwen in het rechtssysteem.⁴ Ideale metingen van de mate van institutioneel vertrouwen vormen deze enquêtevragen niet. Van het derde item zou bijvoorbeeld kunnen worden gesteld dat de mate van vertrouwen in de hulpverlener afhankelijk is van de waardering van het in het conflict bereikte eindresultaat. De correlatie tussen dit eindresultaat en deze mate van vertrouwen is echter zwak ($r = 0,13$). Het vierde item, de mate van vertrouwen dat de respondent vooraf in de uitkomst stelde, gebruiken we als proxy voor de mate van basisvertrouwen. Ook van dit item kan worden gezegd dat deze mate van vertrouwen afhankelijk is van het bereikte eindresultaat. Dit verband is echter tamelijk zwak ($r = 0,24$).

In de analyses nemen we verschillende controletermen op. In de keuze voor deze controletermen hebben we ons laten leiden door het streven om voort te bouwen op de analyses van Van Velthoven en Ter Voert en de specificatie van onze modellen tot op zekere hoogte vergelijkbaar te houden zonder evenwel variabelen op te nemen over de invloed van welke we ons geen duidelijke gedachten konden vormen. Van Velthoven en Ter Voert namen in hun analyses hetzij als participatiemaat, hetzij als kosten-batenfactor of controlevariabele het geslacht, het inkomen, de opleiding, de burgerlijke staat, en het al dan niet bezitten van werk, een huis en een rechtsbijstandsverzekering op. Deze variabelen hebben we in al onze modellen laten terugkeren.⁵

Volgens de participatietheorie leidt een hogere mate van deelname aan het maatschappelijk verkeer tot een grotere kans op (potentieel) juridische problemen. Nu nemen mensen met meer basisvertrouwen ook meer deel aan het maatschappelijk verkeer (Yamagishi, 2001; Yamagishi, Kikuchi & Kosugi, 1999). Naarmate mensen in hogere mate aan het maatschappelijk verkeer deelnemen, neemt tegelijkertijd de kans toe dat zij netwerken met de conflictpartij delen. Mede

onder invloed van de binnen deze netwerken geldende, door sancties ondersteunde, normen (Aviram, 2003; Fehr & Fischbacher, 2004a; Fehr & Fischbacher, 2004b; Fehr, Fischbacher & Gächter, 2002; Ellickson, 1991) zullen zij in hogere mate geneigd zijn het conflict op enig moment zelf op te lossen. Om in dit verband zo goed mogelijk voor de effecten van maatschappelijke participatie te controleren, voegden wij bij de analyse van de kans op problemen en de kans op het gebruik van rechtskundig advies naast de reeds opgenomen indirecte participatiematen van Van Velthoven en Ter Voert (2004) de volgende directe participatiematen aan de modellen toe: lidmaatschap van een kerkgenootschap⁶; lidmaatschap van een politieke partij; lidmaatschap van een vakbond of beroepsorganisatie, van de ANWB, van de Consumentenbond of een andere consumentenvereniging of van de Vereniging Eigen Huis; en de mate waarin de respondent bij problemen voor advies een beroep deed op zijn achterban (familie, vrienden en kennissen). In de analyse van de kans op het gebruik van rechtskundig advies dienen deze participatiematen tevens als proxies om te controleren voor de kans op het krijgen van rechtskundig advies uit het eigen sociale netwerk (Van der Gaag, 2005).

We veronderstellen dat bij de kans op overeenstemming bereiken versus de kans op het 'slikken' van het probleem de mate waarin de respondenten in de samenleving participeren geen onderscheidende rol speelt. De invloed van de netwerken waarvan de respondent en de wederpartij wellicht deel uitmaken, kan zowel tot overeenstemming bereiken als tot 'slikken' leiden. Waarschijnlijk zal de invloed van het netwerk tot minder escalaties van het conflict tot rechtszaken leiden (Ellickson, 1991), maar de weinige mensen die het op een rechterlijke beslissing laten aankomen, hebben we uit de analyse gelaten omdat het voor de bedoelde analyse onduidelijk is of hun gedrag als overeenstemming bereiken of als 'slikken' moest worden geduid. In de analyse van de keuze tussen overeenstemming bereiken en 'slikken' hebben we bijgevolg de directe participatiematen niet opgenomen.

Opgemerkt zij dat de keuzen die de partijen in het conflict maken afhankelijk zijn van de keuzen van alle andere bij het conflict betrokken partijen. In dit verband is ook het onderscheid tussen mensen die een probleem veroorzaken en mensen die door het gedrag van anderen met een probleem worden geconfronteerd van belang. Veel respondenten die na het ontstaan van een probleem geen actie ondernamen om het op te lossen, stelden dat het probleem zichzelf oploste (Van Velthoven & Ter Voert, 2004, 97). Het kan hier echter zowel om individuen gaan die zich neerlegden bij het gedrag van de probleemveroorzakers als de probleemveroorzakers bij wier gedrag men zich heeft neergelegd. De data laten het maken van dit onderscheid niet toe en bevatten überhaupt weinig informatie over de keuzen van de alters in het conflict. Deze zaken komen daarom hier niet aan de orde.

De modellen worden als volgt opgebouwd: eerst het basismodel met de controlevariabelen maar zonder de maten voor vertrouwen; vervolgens een model met uitsluitend de vertrouwensmaten; en tot slot het volledige model. De verschillende vertrouwens- en participatiematen konden niet in alle modellen tegelijkertijd worden opgenomen als gevolg van het feit dat de data afkomstig zijn van twee opeenvolgende enquêtes waarbij voor een deel van de respondenten bepaalde informatie niet beschikbaar was.

Net als Van Velthoven en Ter Voert (2004) gebruiken we als analysetechniek logistische

regressie. Ondanks de grote aantallen respondenten in de analyse presenteren we hieronder ook de bijna significante effecten ($p < 0,10$) om met het oog op de niet-ideale operationalisering van institutioneel vertrouwen en basisvertrouwen eventuele bijna significante effecten niet te snel af te schrijven.

6. Resultaten

6.1 Kans op problemen

Tabel 1 geeft de resultaten van de analyses van de invloed van vertrouwen op de kans op (potentieel) juridische problemen binnen het tijdsbestek van vijf jaar. Zoals uit de tabel blijkt, gaat meer vertrouwen in het rechtssysteem of de rechter samen met minder problemen.

Tabel 1: Resultaten van logistische regressieanalyse van de kans op (potentieel) juridische problemen

variabelen	exp(B) model 1 (n=2.823)	exp(B) model 2 (n=2.823)	exp(B) model 3 (n=2.823)
huisbezit	0,98		0,97
werk	1,72*		1,74*
rechtsbijstandverzekerd	1,23*		1,20*
opleidingsniveau:	*		*
lager onderwijs	1,21		1,17
lbo	1,00		1,00
mavo	1,29+		1,31+
mbo	1,55*		1,57*
havo/vwo	1,80*		1,86*
hbo/wo	1,79*		1,89*
inkomensklasse:			
<15.000	1,50*		1,49*
15.000-23.000	1,31+		1,27
23.000-28.500	1,04		1,03
28.500-34.000	1,13		1,13
34.000-45.000	1,00		1,00
45.000-56.000	1,01		1,02
56.000-91.000	1,22		1,23
>91.000	1,26		1,28
man	1,03		1,04
leeftijdklasse:	*		*
18-24	0,55*		0,54*
25-34	1,39*		1,39*
35-44	1,00		1,00
45-54	0,75*		0,73*
55-64	0,42*		0,40*
65+	0,34*		0,34*

Tabel 1: Vervolg

variabelen	exp(B) model 1 (n=2.823)	exp(B) model 2 (n=2.823)	exp(B) model 3 (n=2.823)
burgerlijke staat:	*		*
alleenstaand	0,66*		0,66*
ongehuwd samenwonend	1,10		1,10
gehuwd	1,00		1,00
verweduwd	0,81		0,80
gescheiden	1,57*		1,58*
lidmaatschap politieke partij	1,66*		1,69*
lidmaatschap vereniging	1,09+		1,10*
lidmaatschap kerk	0,90		0,94
vertrouwen op eerlijke behandeling rechter		0,93	0,83*
vertrouwen in eerlijk rechtssysteem		0,79*	0,82*
constante	1,19	5,27*	4,00*
R2 Nagelkerke	0,15	0,03	0,17
model Chi2 (df)	315,32* (28)	52,11* (2)	370,02* (30)

* = $p < 0,05$; + = $p < 0,1$. De referentiecategorie (constante) is de modus: geen huisbezit, geen werk, geen rechtsbijstandsverzekering, LBO-opleiding, inkomen 34.000-45.000 euro, vrouw, leeftijd 35-45 jaar, gehuwd, geen lid politieke partij, geen lid vereniging, geen lid kerk, minste vertrouwen in eerlijke behandeling door rechter, minste vertrouwen in eerlijk rechtssysteem.

BRON: databestand Van Velthoven & Ter Voert (2004).

Als de *odds ratios* in het derde model worden omgerekend naar kansen uitgedrukt in procenten, blijkt dat de referentiepersoon (zie voet tabel 1) een kans heeft van 73 procent op het hebben van (potentieel) juridische problemen over een periode van vijf jaar. Als deze referentiepersoon in plaats van erg weinig juist veel vertrouwen heeft in de eerlijke behandeling door de rechter of in de eerlijkheid van het rechtssysteem, dan neemt haar kans op (potentieel) juridische problemen af: respectievelijk tot 57 en 55 procent.

6.2 'Doe-het-zelven' of rechtskundig advies invinnen?

Tabel 2 geeft de resultaten van de analyses van de invloed van vertrouwen op de keus bij (potentieel) juridische problemen te 'doe-het-zelven' of rechtskundig advies in te winnen. Zoals uit de tabel blijkt, is het effect van veel vertrouwen in de eerlijke behandeling door de rechter op de keus voor 'doe-het-zelven' in het meest volledige model positief, maar niet meer dan bijna significant.⁷

Wanneer de *odds ratios* in het derde model worden omgerekend naar kansen uitgedrukt in procenten, blijkt dat de referentiepersoon (zie voet tabel 2) een kans van 62 procent heeft op 'doe-het-zelven'. Met veel vertrouwen in een eerlijke behandeling door de rechter stijgt haar kans tot 73 procent.

Tabel 2: Resultaten van logistische regressieanalyse van de kans op 'doe-het-zelven' versus de kans op rechtskundig advies inwinnen

variabelen	exp(B) model 1 (n=1.381)	exp(B) model 2 (n=1.381)	exp(B) model 3 (n=1.381)
huisbezit	0,83		0,82
werk	0,77		0,78
rechtsbijstandverzekerd	0,81+		0,81+
opleidingsniveau:	*		*
lager onderwijs	2,44*		2,42*
lbo	1,00		1,00
mavo	1,25		1,22
mbo	1,32+		1,30
havo/vwo	1,38		1,37
hbo/wvo	1,97*		1,92*
inkomensklasse:	*		*
<15.000	0,53*		0,54*
15.000-23.000	0,68+		0,70+
23.000-28.500	0,78		0,77
28.500-34.000	1,33		1,34
34.000-45.000	1,00		1,00
45.000-56.000	1,02		1,02
56.000-91.000	1,07		1,08
>91.000	0,66		0,65+
man	1,06		1,05
leeftijdsklasse:			
18-24	1,23		1,20
25-34	1,25		1,24
35-44	1,00		1,00
45-54	1,24		1,26
55-64	1,04		1,07
65+	1,47+		1,52+
burgerlijke staat:			
alleenstaand	1,01		1,01
ongehuwd samenwonend	1,32		1,32
gehuwd	1,00		1,00
verweduwd	1,37		1,34
gescheiden	0,85		0,87
lidmaatschap politieke partij	0,76		0,77
lidmaatschap vereniging	0,83*		0,83*
lidmaatschap kerk	1,12		1,12
terugval op achterban	0,86*		0,87*
vertrouwen op eerlijke behandeling rechter		1,14*	1,13+
vertrouwen in eerlijk rechtssysteem		0,96	0,95
vertrouwen in de uitkomst		1,07	1,05
constante	1,58	0,53	0,97
R2 Nagelkerke	0,08	0,01	0,08
model Chi2 (df)	79,49* (29)	5,87 (3)	83,39* (32)

* = $p < 0,05$; + = $p < 0,1$. De referentiecategorie (constante) is de modus: geen huisbezit, geen werk, geen rechtsbijstandsverzekering, LBO-opleiding, inkomen 34.000-45.000 euro, vrouw, leeftijd 35-45 jaar, gehuwd, geen lid politieke partij, geen lid vereniging, geen lid kerk, minste terugval op achterban, minste vertrouwen in eerlijke behandeling door rechter, minste vertrouwen in eerlijk rechtssysteem, minste vertrouwen in de uitkomst. BRON: databestand Van Velthoven & Ter Voert (2004).

Tabel 3: Resultaten van logistische regressieanalyse van de kans op overeenstemming bereiken versus de kans op 'slikken'

variabelen	exp(B) model 1 (n=1.143)	exp(B) model 2 (n=1.143)	exp(B) model 3 (n=1.143)
huisbezit	1,35+		1,31+
werk	0,77		0,81
rechtsbijstandverzekerd	0,98		0,95
opleidingsniveau:			
lager onderwijs	1,06		1,10
lbo	1,00		1,00
mavo	1,23		1,15
mbo	1,38+		1,38+
havo/vwo	1,09		1,10
hbo/wo	1,67*		1,66*
inkomensklasse:	*		+
<15.000	0,70		0,72
15.000-23.000	1,01		1,01
23.000-28.500	1,06		1,02
28.500-34.000	0,75		0,74
34.000-45.000	1,00		1,00
45.000-56.000	1,50+		1,45+
56.000-91.000	1,20		1,19
>91.000	1,70+		1,63
man	1,20		1,20
leeftijdsklasse:			
18-24	1,14		1,10
25-34	0,85		0,88
35-44	1,00		1,00
45-54	0,83		0,83
55-64	0,87		0,87
65+	0,97		1,03
burgerlijke staat:			
alleenstaand	1,02		1,02
ongehuwd samenwonend	0,92		0,94
gehuwd	1,00		1,00
verweduwd	0,70		0,65
gescheiden	0,82		0,89
vertrouwen in de hulpverlener		1,15*	1,16*
vertrouwen op eerlijke behandeling rechter		1,15+	1,09
vertrouwen in eerlijk rechtssysteem		1,00	1,01
vertrouwen in de uitkomst		1,52*	1,51*
constante	1,02	0,10*	0,10*
R2 Nagelkerke	0,05	0,07	0,11
Model Chi2 (df)	44,13* (25)	60,49* (4)	98,67* (29)

* = $p < 0,05$; + = $p < 0,1$. De referentiecategorie (constante) is de modus: geen huisbezit, geen werk, geen rechtsbijstandsverzekering, LBO-opleiding, inkomen 34.000-45.000 euro, vrouw, leeftijd 35-45 jaar, gehuwd, minste vertrouwen in de hulpverlener, minste vertrouwen in eerlijke behandeling door rechter, minste vertrouwen in eerlijk rechtssysteem, minste vertrouwen in de uitkomst.

BRON: databestand Van Velthoven & Ter Voert (2004).

6.3 Overeenstemming bereiken of 'slikken'?

Tabel 3 geeft de resultaten van de analyses van de invloed van vertrouwen op de kans dat overeenstemming wordt bereikt tegen de kans dat de situatie wordt 'geslikt'. Uit deze tabel blijkt dat naarmate men meer vertrouwen heeft in de hulpverlener de kans op het komen tot overeenstemming toeneemt en de kans op het accepteren van de status quo afneemt. Daarnaast blijkt dat wanneer men meer vertrouwen in de uitkomst heeft de kans op het bereiken van overeenstemming groter wordt en de kans op 'slikken' kleiner.⁸

Wanneer de odds ratios in het derde model worden omgerekend naar kansen uitgedrukt in procenten, dan blijkt de referentiepersoon (zie voet tabel 3) een kans van 68 procent te hebben dat zij overeenstemming bereikt. Deze kans neemt toe tot 80 procent als ze veel vertrouwen heeft in de hulpverlener, en tot 92 procent als ze veel vertrouwen heeft in de uitkomst.

6.4 In welke mate speelt vertrouwen een rol?

In hoeverre verschillen in de kans op de afhankelijke variabele te verklaren zijn door verschillen op de onafhankelijke variabelen kan worden uitgedrukt met de waarde van de R-kwadraat Nagelkerke. Het is zowel een maat voor de sterkte van het loglineaire verband tussen de onafhankelijke en afhankelijke variabele als voor de verklaringskracht van het model. De waarde ligt tussen 0 en 1, waarbij de 0 staat voor 0 procent en in het ideale geval de 1 voor 100 procent verklaring van de variantie van de afhankelijke variabele. Uit de tabellen 1 tot en met 3 kan worden afgelezen in welke mate de toevoeging van de vertrouwensmaten de modellen heeft verbeterd. Dit geldt met name voor de kans op overeenstemming bereiken versus de kans op 'slikken'. De twee modellen met de vertrouwensvariabelen hebben een hogere verklaarde variantie dan het model zonder deze variabelen. Desalniettemin is de toename van de verklaarde variantie niet meer dan 6 procent. De totale verklaarde variantie van 11 procent blijft mager.

Een andere maat voor de vaststelling of de modellen met de vertrouwensvariabelen beter passen dan die zonder deze variabelen, is het verschil tussen de model Chi-kwadraatwaarden. In tabel 1 is het verschil tussen model 1 zonder de vertrouwensvariabelen en model 3 met deze variabelen 54,7 bij twee vrijheidsgraden: een significant verschil. In tabel 2 is het verschil tussen model 1 en model 3 3,9 bij drie vrijheidsgraden: een niet significant verschil. In tabel 3 is het verschil tussen model 1 en model 3 54,5 bij vier vrijheidsgraden: een significant verschil. Bij de verklaring van de kans op problemen krijgen en de kans op overeenstemming bereiken verbetert de toevoeging van de vertrouwensvariabelen het model significant. In het geval van de verklaring van de keuze tussen 'doe-het-zelfen' of rechtskundig advies inwinnen levert de toevoeging van deze variabelen geen beter model op.

7. Conclusie en discussie

Algemene sociologen houden zich betrekkelijk weinig bezig met het menselijk gedrag dat door rechtsnormen, rechtshandhaving en de instituties van het recht wordt gestuurd. Het onderzoek op dit terrein wordt door hen de facto overgelaten aan een kleine groep rechtssociologen. Een recent verschenen rechtssociologische studie (Van Velthoven & Ter Voert 2004) heeft een schat aan gegevens bijeengebracht over de aard en omvang van de (potentieel) juridische problemen waarmee burgers in Nederland worden geconfronteerd, de wijzen waarop zij met deze problemen omgaan en de resultaten die zij boeken. Tegelijkertijd echter laat dit onderzoek zien dat er ruimte bestaat voor algemene sociologen om aan de verdere ontwikkeling van het vakgebied bij te dragen.

Wij hebben ons in dit verband gericht op de rol van vertrouwen. In de wetenschappelijke literatuur over vertrouwen ligt de nadruk op de betrouwbaarheid van alter en de mogelijkheden om deze te verhogen door het wegnemen van de stimulansen die leiden tot onbetrouwbaar gedrag. Het geven van vertrouwen door ego onder de conditie van een gebrek aan informatie over de voorkeuren van alter en diens gedrag in het verleden wordt in dit verband verondersteld het gevolg te zijn van de persoonsgebonden neiging van ego om andere mensen te vertrouwen en zijn eerdere ervaringen met de betrouwbaarheid van mensen in soortgelijke situaties. Onderzoek van Yamagishi en anderen (1998, 1999, 2001, 2003) heeft echter uitgewezen dat ook het geven van vertrouwen zijn eigen determinanten kent. Ego's die sociaal intelligenter zijn, hebben eerder in de gaten uit wat voor hout alter gesneden is. Zij reageren bovendien sterker op de signalen van (on)betrouwbaarheid die alters afgeven. Omdat deze ego's beter in staat zijn eventuele onbetrouwbaarheid te herkennen, hebben zij meer basisvertrouwen dan ego's die minder sociaal intelligent zijn. Om de schade te beperken kiezen de laatsten vaker voor het mijden van sociale interacties.

Uitgaande van het werk van Yamagishi en anderen (1998, 1999, 2001, 2003) en Griffiths (1983) hebben we verwachtingen geformuleerd over de rol van basisvertrouwen en institutioneel vertrouwen in het rechtssysteem bij de kans op (potentieel) juridische problemen, de keuze voor het al dan niet een beroep doen op rechtskundig advies en de kans op het al dan niet bereiken van overeenstemming.

Wat de eerste kwestie betreft: gecontroleerd voor de mate van participatie in de samenleving blijkt meer vertrouwen in de rechter en het rechtssysteem significant samen te gaan met minder (potentieel) juridische problemen. De gedachte dat meer institutioneel vertrouwen in het rechtssysteem en de rechter leidt tot het nemen van meer risico en daardoor tot meer (potentieel) juridische problemen, wordt niet ondersteund. De gedachte dat mensen met meer vertrouwen in de rechter en het rechtssysteem gecontroleerd voor de participatiegraad sociaal intelligenter zijn en daardoor minder (potentieel) juridische problemen hebben, wordt door de resultaten wel ondersteund.

Wat de tweede kwestie betreft: gecontroleerd voor de omvang van het in potentie advies biedende sociale netwerk blijkt meer vertrouwen in de rechter bijna significant samen te gaan met meer 'doe-het-zelfen' en met minder rechtskundig advies inwinnen. Dit resultaat vormt een

zwakke ondersteuning van de gedachte dat individuen met meer vertrouwen in de intenties van de wederpartij in hogere mate menen het conflict zelf op te kunnen lossen en daarom geen behoefte hebben aan rechtskundig advies.

Wat de derde kwestie betreft: meer vertrouwen in de hulpverlener en in de uitkomst gaat samen met meer overeenstemming bereiken en met minder 'slikken'. Voor het vertrouwen in de uitkomst ondersteunt dit resultaat de gedachte dat individuen met meer vertrouwen in de intenties van de wederpartij in hogere mate overeenstemming zullen bereiken. De gedachte dat minder vertrouwen in de rechter en het rechtssysteem leidt tot een hogere mate van overeenstemming bereiken om een rechterlijke uitspraak voor te zijn, wordt niet ondersteund.

Bij deze resultaten moet een tweetal kanttekeningen worden geplaatst. In de eerste plaats de operationalisering van institutioneel vertrouwen en basisvertrouwen. De beperkte validiteit van de items is bij enquêtes een niet altijd onderkend probleem (Croes, 2004). Het speelt ook hier: de benaderingen die wij hier gebruiken voor institutioneel vertrouwen en basisvertrouwen zijn niet ideaal. In de tweede plaats is er de causaliteit. Met de analyses die wij hebben gedaan is het bijvoorbeeld niet mogelijk vast te stellen of mensen meer vertrouwen hebben in de rechter en het rechtssysteem mede als gevolg van het feit dat zij (in vijf jaar tijd) geen problemen hebben gehad of andersom, dat zij geen problemen hebben gehad vanwege hun hogere mate van vertrouwen (sociale intelligentie). De laatste gedachte volgt weliswaar uit het werk van Yamagishi en anderen (1998, 1999, 2001, 2003), maar om deze voor het gedrag van burgers in de geschilbeslechtingdelta te toetsen, zal meer onderzoek nodig zijn. In dit onderzoek zou idealiter meer aandacht moeten bestaan voor het gedrag van de wederpartij; de kenmerken van de relatie met die wederpartij; de kenmerken van de geschilbeslechtingsstructuur (vgl. Griffiths, 1983, 186 e.v.) en de inbedding van de conflictpartijen in sociale netwerken. Op deze wijze kan preciezer worden vastgesteld wat de rol van vertrouwen is en kan het gedrag van mensen in de delta van geschilbeslechting beter worden begrepen.

De bovenstaande kanttekeningen nemen niet weg dat wij met de theoretische en empirische aanwijzingen die wij in dit artikel hebben gegeven, menen te hebben gedemonstreerd hoe, uitgaande van het werk van Van Velthoven en Ter Voert (2004), in het onderzoek naar de invloed van rechtsnormen, rechtshandhaving en de instituties van het recht op het gedrag van geschilpartijen vooruitgang is te boeken. Twee van de drie modellen waarin de vertrouwensmaten zijn opgenomen, passen significant beter bij de data dan de modellen waarin deze vertrouwensmaten ontbreken.

De verbreding van het bestaande onderzoek van algemene sociologen tot de vormen van gedrag die door rechtsnormen, rechtshandhaving en de instituties van het recht worden beïnvloed, lijkt in dit verband om meer dan één reden wenselijk. Niet alleen omdat hun kennis van de microprocessen en macro-effecten van het menselijk samenleven en hun methodologische expertise op dit onderzoeksgebied tot nieuwe inzichten zal kunnen leiden, maar ook omdat dit terrein veel mogelijkheden biedt om wetenschappelijke vooruitgang te combineren met maatschappelijk relevant onderzoek.

Noten

1. Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC), Ministerie van Justitie, m.t.croes@minjus.nl; m.van.gammeren@minjus.nl. Met dank aan André van der Laan, Lia Combrink-Kuiters, Mirjan van Heffen-Oude Vrielink, Albert Klijn, Bert Niemeijer, Marijke ter Voert, Ben van Velthoven en de redactie van Mens en Maatschappij voor hun waardevolle commentaar op een eerdere versie.
2. Zie voor een kennismaking met de rechtssociologie bijvoorbeeld Griffiths, 1995.
3. Het gevraagde oordeel over het vertrouwen in advocaten hangt wellicht af van de hoge kosten die het beroep op de advocatuur met zich meebrengt (Van Velthoven & Ter Voert, 2004, 174). We hebben daarom besloten dat item niet te gebruiken.
4. Bij betrouwbaarheidsanalyse bleek de Cronbachs alpha te laag om de verschillende items te combineren.
5. Met een paar variabelen was dit niet het geval: sociale groep, stedelijkheid, en sommige *baseline*-effecten (Van Velthoven & Ter Voert, 2004, 228).
6. Leden van kerkgenootschappen zijn in relatief hoge mate lid van andere organisaties (Mosch, 2004, 49-60; Greeley, 1997).
7. Indien de analyse wordt beperkt tot de groep mensen die bij de analyse van de kans op overeenstemmen versus 'slikken' (tabel 3) in de analyse zit, is het effect niet meer significant.
8. We hebben de analyse herhaald met toevoeging van de directe participatiematen. Dit maakte voor de grootte, richting en significantie van de effecten

Literatuur

- Aviram, A. (2003). Regulation by networks. *Brigham Young University Law Review*, 4, 1179-1238.
- Brehm, J. & Rahn, W. (1997). Individual-level evidence for the causes and consequences of social capital. *American Journal of Political Science*, 41 (3), 999-1024.
- Buskens, V. & Raub, W. (2004). De sociale inbedding van het economisch verkeer: een theoretische schets en resultaten van empirisch onderzoek naar afnemers en leveranciers. *Recht der werkelijkheid*, 1, 7-30.
- Croes, M. (2004). Vertrouwen in enquêtes? *Nederlands Juristen Blad*, 30, 1548-1549.
- Dalton, R.J. (2005). The social transformation of trust in government. *International Review of Sociology*, 15 (1), 133-154.
- Dasgupta, P. (2000). Trust as a commodity. In D. Gambetta (red.), *Trust: making and breaking cooperative relations*. Electronic edition, Oxford: Department of Sociology, University of Oxford, chapter 4, pp. 49-72, verkregen op 1-11-2006 van <<http://www.sociology.ox.ac.uk/papers/dasgupta49-72.pdf>>.
- Dekker, P., Maas-de Waal, C. & Meer, T. van der (2004). *Vertrouwen in de rechtspraak. Theoretische en empirische verkenningen voor een monitor*. Den Haag: SCP.
- Eggen, A.Th.J., Heide, W. van der (red.) (2005). *Criminaliteit en rechtshandhaving 2004. Ontwikkelingen en samenhangen*. Den Haag: WODC.
- Ellickson, R.C. (1991). *Order without law. How neighbors settle disputes*. Cambridge MA: Harvard University Press.
- Fehr, E. & Fischbacher, U. (2004a). Social norms and human cooperation. *Trends In Cognitive Sciences*, 8 (4), 185-190.

- Fehr, E. & Fischbacher, U. (2004b). Third-party punishment and social norms. *Evolution and Human Behavior*, 25 (2), 63-87.
- Fehr, E., Fischbacher, U. & Gächter, S. (2002). Strong reciprocity, human cooperation and the enforcement of social norms. *Human Nature*, 13 (1), 1-25.
- Greeley, A. (1997). Coleman revisited. *American Behavioral Scientist*, 40 (5), 587-594.
- Gaag, M. van der (2005). *Measurement of individual social capital*. Groningen: ICS.
- Griffiths, J. (1995). Rechtssociologische theorie en de kwaliteit van wetgeving. *Recht en Kritiek*, 21 (1), 62-79 (<http://keur.eldoc.ub.rug.nl/FILES/wetenschappers/2/721/721.pdf>).
- Griffiths, J. (1983). The general theory of litigation: a first step. *Zeitschrift für Rechtssoziologie*, 5 (2), 145-201.
- Kaufmann, D., Kraay, A. & M. Mastruzzi (2005). Governance matters IV: governance indicators for 1996-2004. Washington: The World Bank.
- KNAW (2006). *Samenleven en samenwerken. Een toekomst voor de Nederlandse sociologie*. Amsterdam: KNAW.
- Macauley, S. (1963). Non-contractual relations in business: a preliminary study. *American Sociological Review*, 28 (1), 55-67.
- Mosch, R.H.J. & Verhoeven, I. (2003). *Blauwe ogen of zwart wit? Een contingentiebenadering van vertrouwensmechanismen*. Den Haag: WRR.
- Mosch, R.H.J. (2004). *The economic effects of trust. Theory and empirical evidence*. Amsterdam: Thela Thesis.
- Niemeijer, E. (1991). *Geschillen over bouwplannen. Een rechtssociologisch onderzoek naar de betekenis van regels en afhankelijkheid voor de beslechting van geschillen tussen burger en gemeente over bouwen en ruimtelijke ordening*. Deventer: Kluwer.
- Ostrom, E. & Ahn, T.K. (2003). Introduction. In E. Ostrom & T.K. Ahn (red.), *Foundations of social capital*. Cheltenham & Northampton: Edward Elgar.
- Pharr, S. & Putnam, R. (red.) (2000). *Disaffected democracies: what's troubling the trilateral countries?* Princeton: Princeton University Press.
- Putnam, R. (2000). *Bowling alone. The collapse and revival of American community*. New York, Londen e.a.: Simon & Schuster.
- Raub, W. (1997). *Samenwerking in duurzame relaties en sociale cohesie*. Oratie. Amsterdam: Thela Thesis Publishers.
- Rooks, G. (2002). *Contract en conflict. Strategisch management van inkooptransacties*. Amsterdam: Thela Thesis.
- Sykes, G.M. (1969). Legal needs of the poor in the city of Denver. *Law and society review*, 4 (2), 255-279.
- Ultee, W., Arts, W. & Flap, H. (2003). *Sociologie: vragen, uitspraken, bevindingen*. Groningen: Wolters Noordhoff.
- Veenhoven, R., Koster, W. de & Meeteren, M. van (2003). Meting maatschappelijke impact van onderzoek. Vermelding van sociologen in de krant en overheidspublicaties. *Facta*, 11 (6), 12-15.
- Velthoven, B.C.J. van & Voert, M.J. ter (2004). *Geschilbeslechtingsdelta 2003. Over verloop en*

- afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*. Den Haag: Boom juridische uitgevers.
- Velthoven, B.C.J. van (2002). *Civiele en administratieve rechtspleging in Nederland 1951-2000; deel 2: tijdreeksanalyse*. Leiden: Universiteit Leiden.
- Verkruisen, W.G. (1993). *Dissatisfied patients: their experiences, interpretations and actions*. Groningen: z.u.
- Weesie, J., & Raub, W. (red.) (2000). *The management of durable relations. Theoretical models and empirical studies of households and organizations*. Amsterdam: Thela Thesis.
- Yamagishi, T., Tanida, S. Mashima, R. e.a. (2003). You can judge a book by its cover. Evidence that cheaters may look different from cooperators. *Evolution and Human Behavior*, 24 (4), 290-301.
- Yamagishi, T. (2001). Trust as a form of social intelligence. In K.S. Cook (red.), *Trust in society*. New York: Russell Sage Foundation, 121-147.
- Yamagishi, T., Kikuchi, M. & Kosugi, M. (1999). Trust, gullibility, and social intelligence. *Asian Journal of Social Intelligence*, 2 (1), 145-161.
- Yamagishi, T. (1998). *Trust and social intelligence*. Tokyo: Tokyo University Press.