

KONINKLIJKE NEDERLANDSE AKADEMIE VAN WETENSCHAPPEN

Mededelingen van de Afdeling Letterkunde, Nieuwe Reeks, Deel 71 no. 5

Deze Mededelingen werden in verkorte vorm uitgesproken in de vergadering van de Afdeling Letterkunde, gehouden op 10 december 2007.

Vertrouwen


Vertrouwen en 'fairness' tussen rechtvaardigheid en
gerechtigheid

Vertrouwen: betekenis, bronnen en beperkingen

Aksant Academic Publishers
Postbus 2169, 1000 CD Amsterdam **T** 020 8500150
F 020 6656411, info@aksant.nl, www.aksant.nl

Voor het bestellen van publicaties:
T 020 8500150, info@aksant.nl

ISBN 978-90-6984-572-2

Het papier van deze uitgave voldoet aan  ISO-norm 9706 (1994) voor permanent houdbaar papier.

© 2009 Koninklijke Nederlandse Akademie van Wetenschappen (KNAW). Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de rechthebbende, behoudens de uitzonderingen bij de wet gesteld.

Inhoud

Woord vooraf 7

VERTROUWEN EN 'FAIRNESS' TUSSEN RECHTVAARDIGHEID EN
GERECHTIGHEID 9

Peter van Schilfgaarde

Inleiding 9

John Rawls 10

Institutioneel of existentieel 12

Paul Ricoeur 17

Antropologische benadering 22

Rechtvaardigheid en gerechtigheid 25

Goede trouw 26

VERTROUWEN: BETEKENIS, BRONNEN EN BEPERKINGEN 31

Bart Nooteboom

Vertrouwen in wie en wat? 32

Adverse selectie en moreel gevaar 33

Competentie en intentie 34

Causale ambiguïteit 35

Onzekerheid 36

Rationeel en emotioneel 37

Openheid 38

Tussenpersonen 40

Beheersing en vertrouwen 40

Substituten of complementen? 42

Eigenbelang en altruïsme 43

Grenzen van vertrouwen 45

Mentale kaders 45

Relationele signalen 46

Heuristieken van besluitvorming 48

Irrationeel maar adaptief 49

Conclusies 50

De politie 52

Literatuur 54

WOORD VOORAF

Onze voordrachten dateren van 10 december 2007. Weinig hadden wij kunnen vermoeden dat het thema ‘vertrouwen’ op het tijdstip dat deze Mededelingen verschijnen zoveel aandacht zou vragen. De kredietcrisis is, zoals het woord al doet vermoeden, een vertrouwenscrisis. Voor de daarop volgende economische crisis geldt hetzelfde. Daarmee is ook het juridisch systeem, de rechtsstaat, zo men wil, in gevaar gekomen. Zondebokken worden gezocht en gevonden. Binnen het juridisch systeem, zoals wij dat kennen, het ‘vertrouwde’ systeem, kan dat leiden tot civielrechtelijke aansprakelijkstelling, strafrechtelijke vervolging en politieke afstraffing. Op zichzelf hoeven die acties niet verkeerd, niet unfair, te zijn maar de vraag is telkens wat de maatschappij ermee opschiet. Alom wordt geroepen om herstel van vertrouwen. Dat hoeft geen loze kreet te zijn. Het is geen loze kreet wanneer men uitgaat van de gedachte dat actief vertrouwen heuristische mechanismen in werking kan stellen, die tot de oplossing van de economische chaos kunnen bijdragen. In het politiek-juridische klimaat van dit ogenblik kan deze gedachte leiden tot matiging van schadeaanspraken en terughoudendheid bij andere wraakzuchtige acties. In meer duurzame zin kan de heuristiek van het vertrouwen tot een heroriëntatie van het juridische en economische denken leiden en daarmee tot een meer stabiele, een meer schokbestendige wereld.

De tweede ondergetekende heeft zijn betoog herschreven om de crisis te gebruiken als een illustratie. De eerste ondergetekende heeft, afgezien van enkele details, geen poging gedaan om de tekst te actualiseren. Zoals deze luidt en luidde geeft het zijn gedachten weer.

Peter van Schilfgaarde
Bart Nootboom

Vertrouwen en ‘fairness’ tussen rechtvaardigheid en gerechtigheid

Peter van Schilfgaarde

INLEIDING

De titel van deze bijdrage suggereert een verband en een tegenstelling. Vertrouwen en ‘fairness’ staan broederlijk naast elkaar, maar nemen elk hun eigen plaats in. In die samenhang worden zij gevat in een ruimer verband tussen rechtvaardigheid en gerechtigheid, ongrijpbare begrippen, die zelf weer een verband maar ook een tegenstelling suggereren. Is die tegenstelling gerechtvaardigd?

Waarom trouwens ‘fairness’? Is daarvoor geen Nederlands woord te vinden? ‘Billijkheid’ is misschien een goede vertaling. Ik had dat woord ook kunnen kiezen maar ik doe het niet omdat ik op het oog heb de ‘fairness’ van John Rawls’ ‘justice as fairness’, en ik wil de lezer – en mijzelf – graag meteen op het goede spoor zetten. Bovendien weet ik niet zeker of Rawls’ ‘fairness’ zonder verlies aan betekenis met ‘billijkheid’ kan worden vertaald.

‘Fairness’ en vertrouwen zijn in mijn ogen kernbegrippen van het recht. Als centrale oriëntatiepunten markeren zij echter een andere toegangsweg tot het recht en daarmee een andere benadering van de begrippen rechtvaardigheid en gerechtigheid. De benadering vanuit ‘fairness’ – die van Rawls – noem ik een *institutionele*, die vanuit ‘vertrouwen’ een *existentiële* benadering. De existentiële benadering vind ik terug bij Paul Ricoeur, de Franse filosoof/theoloog, in diens opstellenbundel *Le Juste*.¹ Ik stel die tegenover de benadering van Rawls. Niet om de tegenstelling tussen die twee benaderingen gaat het mij echter maar om de wisselwerking.

1 Paul Ricoeur, *Le Juste*, Paris, Esprit 1995. Onder de titel *The Just* is in 2000 een Engelse vertaling verschenen bij The University of Chicago Press. Van Paul Ricoeur is ook: *Le Juste 2*, Paris Esprit 2001 en: *Le juste, la justice et son échec*, Paris, L’Herne, 2005. Voor een goede oriëntatie op het denken van Ricoeur verwijs ik naar: Jacques De Visser, Ricoeur, *De weg naar verstaan*, Klement, Kampen, 2007. Tot zijn overlijden in 2005 was Paul Ricoeur buitenlands lid van de KNAW.

Voor een juist begrip van het recht is in mijn ogen aandacht voor die wisselwerking essentieel. In dit verband koppel ik rechtvaardigheid aan de institutionele benadering, gerechtigheid aan de existentiële benadering. In de voorlaatste paragraaf ga ik nader in op het verband tussen deze twee begrippen, zoals ik dat zie.

JOHN RAWLS

Sinds 1971 kan men in de rechtstheorie/rechtsfilosofie geen stap zetten zonder aandacht te besteden aan het werk van John Rawls. In dat jaar verscheen zijn *A Theory of Justice*.² De titel van het eerste hoofdstuk luidt: 'Justice as fairness'. 'Justice as fairness' is in de uiteenzetting van Rawls een theoretisch model van 'justice' dat

'generalizes and carries to a higher level of abstraction the traditional conception of the social contract'.³

Bij 'social contract' mogen we denken aan het 'contrat social' van Rousseau (1762). We kunnen ook verder teruggaan, naar Locke (1670), Hobbes (1651) of Socrates (400 voor Christus). De basisgedachte is iedere keer een andere,⁴ maar de uitkomst vertoont veel overeenkomst. De uitkomst is dat mensen als burgers van een samenleving rationeel handelen wanneer zij overheidsgezag aanvaarden, maar dat moet dan bij voorkeur een gezag zijn dat gebaseerd is op vrije onderwerping. Bij Rousseau is dat een normatieve eis, die zijn legitimatie vindt in een – min of meer fictieve – 'volonté générale'.

Rawls bouwt voort op deze ideeën. Hij voegt daaraan toe de aan Kant

2 John Rawls, *A theory of Justice*, Cambridge MA, Harvard University Press, 1971. Een *revised edition* is verschenen in 1999. Zie ook 'Justice as Fairness: Political Not Metaphysical', *Philosophy and Public Affairs* 14 (1985), 223-252 en John Rawls, *Justice as Fairness, A Restatement*, edited by Erin Kelly (2001).

3 Rawls 1971, p. 3.

4 Bij Socrates (*Plato, Dialogen, Crito*) gaat het om de aanvaarding van overheidsgezag en maatschappelijke orde als een deugd. Bij Hobbes (*Leviathan*) om de overtuiging dat in de natuurlijke staat, zonder overheidsgezag, de mensen elkaar afslachten. Bij Locke (*Two Treatises on Government; second treatise*) om de gedachte dat zonder overheidsgezag de natuurlijke vrijheid van de in familieverband voor elkaar zorgende mensen en hun "common wealth" gevaar loopt. Bij Rousseau (*Du contrat social*) om de waarneming dat de geïdealiseerde en volledige vrijheid van de natuurstaat door knechting verloren gaat.

ontleende gedachte dat mensen morele vragen behoren te benaderen en kunnen beantwoorden vanuit een universeel, onpartijdig standpunt.⁵ Die universele, onpartijdige benadering maakt dat Rawls weinig moeite heeft met een verdere abstrahering van zijn theorie van 'real life'. Hier ziet men een belangrijk verschil met al zijn voorgangers, ook met Rousseau. Rousseau's 'volonté générale' heeft iets fictiefs en zijn 'natuurstaat' is niet gebaseerd op waarneming. Maar Rousseau – de romanticus – heeft wel degelijk uit willen gaan van mensen van vlees en bloed, mensen met emoties en een natuurlijke roeping tot vrijheid. Bij Rawls – bepaald geen romanticus – speelt dat in de kern van zijn theorie geen rol.

De hoofdlijn van Rawls' theorie is de volgende. Hij gaat uit – en dat zegt hij zelf uitdrukkelijk – van een puur hypothetische situatie van mensen die zich bevinden in een 'original position' en vanuit die positie oordelen over principes van rechtvaardigheid, die in een maatschappij zouden moeten gelden. Om te voorkomen dat eigen belang of partijdigheid een rol zou kunnen spelen bij dat oordeel, neemt hij aan dat die 'original position' hierdoor gekenmerkt wordt dat de oordelende mensen zich bevinden achter een 'veil of ignorance'. Dat wil dan zeggen dat ze niet weten of zij man of vrouw zijn, getalenteerd of dom, handig of onhandig, oud of jong, voor een dubbeltje of voor een kwartje geboren, heer of slaaf. Met veel argumentatieve kracht en een enorme intellectuele behendigheid formuleert Rawls dan enkele principes. Globaal gesproken komen die principes op het volgende neer: (1) iedereen heeft recht op een zo groot mogelijke vrijheid, voor zover deze verenigbaar is met een gelijke vrijheid voor anderen en (2) ongelijkheid is alleen toelaatbaar wanneer ook de minst bedeelden voordeel hebben van die ongelijkheid.

Op de details van deze principes ga ik niet in. Dat hoeft niet voor de opzet van mijn betoog. Van belang is dat deze principes volgens Rawls de principes zijn die mensen in hun 'original position' van achter hun 'veil of ignorance' op grond van *rationele* overwegingen zouden hebben gekozen. Aangenomen wordt dan nog dat de rationele wezens in hun 'original position' morele capaciteiten hebben en een 'sense of justice'. Dit garandeert dat de 'original position' kan dienen als startpunt voor 'pure procedural justice'⁶ en daarmee wordt dan enige zekerheid verkregen dat

5 Van belang is in dit verband Kant's moeizaam geformuleerde categorische imperatief: 'Handle nur nach derjenigen Maxime, durch die du zugleich wollen kannst, dass sie ein allgemeines Gesetz werde'. Vrij vertaald: 'Handel zo dat je tegelijk zou kunnen willen dat het beginsel van waaruit je handelt het uitgangspunt van een algemene wet zou kunnen zijn'.

6 Rawls 1971, p. 136.

de ontwikkelde principes ook 'just' zullen zijn. En zo ontwikkelt Rawls zijn model van 'justice', dat hij aanduidt met de term 'justice as fairness'. Fairness is in deze opzet niet hetzelfde als 'justice', maar een belangrijke karakteristiek van justice, iets wat je in de terminologie van Rawls zou kunnen aanduiden als een 'pre-principle'.

INSTITUTIONEEL OF EXISTENTIEEL

Rawls' betoog is indrukwekkend. Aan zijn beschouwingen liggen uitvoerig uitgewerkte gedachtegangen ten grondslag, die een groot gebied van het politieke en sociale leven op indringende wijze analyseren en op een heel plausibele manier zijn conclusies ondersteunen. Zijn politieke theorie, want dat is het eigenlijk - Rawls beschouwde zichzelf niet als filosoof maar als een beoefenaar van 'political theory'⁷ - heeft in de laatste decenia de rechtsfilosofie in Amerika voor een groot deel beheerst en ook ver daarbuiten zijn sporen nagelaten. Zij heeft staatslieden en andere practici, naar zij soms zelf verklaren⁸, geïnspireerd.

Mijnerzijds merk ik echter op, en daar gaat het mij nu om, dat Rawls' benadering van 'justice' een typische, ver doorgevoerde, institutionele benadering is. Hij vraagt zich af hoe de maatschappij ingericht zou moeten zijn en komt dan, via een van de werkelijkheid geabstraheerd model, met een aantal inrichtings-principes onder de algemene noemer van fairness. 'Justice', zo verklaart hij op de eerste bladzijde van zijn *Theory*, 'is the first virtue of social institutions'.⁹ Daarmee is echter niet het hele gebied van het recht bestreken. Behalve de 'institutions' zijn er ook nog de individuele burgers voor wie het recht bestemd is en die daarmee moeten leven.¹⁰ Rawls erkent dit tot op zekere hoogte. Een volledige 'theory of right', zo schrijft hij, omvat ook 'principles for individuals'. Deze principles for

7 In het voorwoord tot de *Revised edition* van 1996 omschrijft Rawls 'justice as fairness' als een 'philosophical conception of a constitutional democracy'.

8 Aldus de Engelse prime minister Gordon Brown in een interview vlak voor zijn aantreden als zodanig in 2007.

9 Rawls 1971, p. 3. De geciteerde woorden worden in Rawls' tekst gevolgd door: 'as truth is of systems of thought'. De implicatie lijkt mij te zijn dat hij in zijn *Theory* naar 'waarheid' streeft, een kennisopvatting die mij op zichzelf aanspreekt.

10 De tegenstelling institutioneel/existentieel doet denken aan Hart's tegenstelling (*The Concept of Law*, p. 88-91) tussen 'external' en 'internal' point of view, maar loopt daarmee niet parallel: Rawls' benadering leidt noodzakelijk tot een grotere mate van afstandelijkheid maar ook hij bereikt vanuit zijn 'principles' een 'internal point of view'.

individuals moeten echter gekozen worden *nadat* de principes voor instituties zijn vastgesteld.¹¹ Daaronder bevinden zich dan principes voor (opnieuw) 'fairness', verder onder meer voor 'fidelity', 'mutual respect' en 'beneficence'.¹² Ook deze principes, die alleen summier worden uitgewerkt, worden in Rawls' visie gekozen – 'acknowledged', schrijft hij soms – in de 'original position'. Zij maken deel uit van de meer omvattende notie van 'rightness as fairness' en de 'ideal contractarian concept of right'.¹³

De aard van de principes die gekozen moeten worden om een 'full conception of right' – dus mede omvattend 'justice' – in beeld te brengen, worden door Rawls in een schema weergegeven¹⁴. In de sfeer van het individu worden in dit schema onderscheiden: requirements (vereisten) en permissions (dat wat is toegestaan); binnen de requirements: obligations (verplichtingen, waaronder politieke en privaatrechtelijke) en natural duties (natuurlijke plichten); binnen de permissions: indifferent (neutrale) en supererogatory (voor iets dat meer is dan gevraagd wordt) permissions.

Het schema is knap in elkaar gezet en de toelichting verduidelijkt veel. Voor mijn onderwerp zijn vooral van belang de 'obligations' en de 'natural duties'. Het kenmerk van de 'obligations' is dat zij ontstaan uit een 'voluntary act' binnen de juridische instituties. Een voorwaarde voor het ontstaan van een obligation is echter dat de betrokken institutie 'just' is, of 'fair', dat wil zeggen: voldoet aan de twee 'principles of justice'. In Rawls' uiteenzetting volgt daaruit weer dat het 'principle of fairness', zoals dit geldt voor individuals, kan worden aangemerkt als de basis voor alle 'obligations'. De gedachte is hier dat er binnen deze instituties sprake is van meerdere personen die zich begeven in een regelgebonden samenwerkingssituatie, waarbij zij over en weer baat hebben, en daarmee vrijwillig hun vrijheid beperken. Zij die zich aan deze beperkingen hebben onderworpen hebben recht op een overeenkomstige inschikkelijkheid van degenen die daarvan profiteren. 'We are not to gain from the cooperative efforts of others without doing our fair share'.¹⁵ In dit verband noemt Rawls ook het 'principle of fidelity'. Dit principe is volgens Rawls

11 Rawls 1971, p. 108-110.

12 Dus ook 'fairness'. Wat eerst een procedureel 'pre-principle' was krijgt als 'principle for individuals' de status van een rechtstreeks werkend beginsel, dat overigens zijn inhoud ontleent aan de 'principles for institutions'. Van enige kleurverandering, zoals hierna in mijn benadering gesuggereerd, is geen sprake.

13 Rawls 1971, p. 111, 333 e.v.

14 Rawls 1971, p. 109.

15 Rawls 1971, p.111/112, 342-344.

niet meer dan een speciaal geval van het ‘principle of fairness applied to the social practice of promising’.¹⁶ Fairness en fidelity vervullen in de door mij bepleite benadering een andere rol.

De obligations moeten in Rawls’ schema worden onderscheiden van de ‘natural duties’ (natuurlijke plichten).¹⁷ Het verschil tussen obligations en natural duties is dat de eerste berusten op ‘voluntary acts’, terwijl voor de tweede geldt dat zij onmiddellijk van toepassing zijn ‘since we are born into them’.¹⁸ Deze ‘natural duties’ worden niet onder één bepaald principe gebracht. Door de achterdeur wordt echter de ‘fairness’ ook bij deze ‘natural duties’ weer binnen gehaald. Vanuit het standpunt van ‘justice as fairness’, zo verklaart Rawls, is een fundamentele ‘natural duty’ de ‘duty of justice’.¹⁹ Deze duty vraagt van ons dat wij de bestaande ‘just institutions’ ondersteunen en ons daarnaar te richten. Als voorbeeld noemt hij de ‘duty’ om te handelen in overeenstemming met de (Amerikaanse) grondwet.²⁰ Ook dwingt zij ons om het ontstaan van nog niet gevestigde, rechtvaardige instituties te bevorderen.²¹

Op de verdere uitwerking van het een en ander zal ik hier niet ingaan. Waar het op neerkomt is dat ook de principles for individuals in het model van ‘justice as fairness’, nu uitgebreid tot ‘rightness as fairness’²², worden ondergebracht en daarmee een secundaire, afgeleide positie krijgen toegewezen. Een zekere overzichtelijkheid kan aan deze opzet niet worden ontzegd. Duidelijk is echter dat Rawls’ primaire vraag is en blijft hoe de juridische basisstructuur van de maatschappij er uit moet zien om als ‘just’ (rechtvaardig) te kunnen gelden. Rawls vraagt zich niet af hoe de mensen in ‘real life’ rechtvaardigheid en gerechtigheid ervaren. Hij vraagt zich niet af wat de mensen bereid zijn daarvoor te doen of te laten. Hij vraagt zich niet af wat de wisselwerking is tussen de emoties en overtuigingen van de mensen op dit gebied en datgene wat wij, juristen, aan die mensen als recht presenteren.

16 Rawls 1971, p. 344.

17 Rawls 1971, p. 333-342

18 Rawls 1971, p. 344.

19 Rawls 1971, p. 115, 334-337.

20 Rawls 1971, p.344: ‘... a natural duty to comply with the constitution, say, or with the basic laws regulating property (assuming them to be just)...’.

21 Rawls 1971, *ibidem*. Aan deze laatste aanmaning voegt Rawls met enige nuchterheid toe: ‘at least when this can be done without too much (p. 334: with little) cost to ourselves’.

22 In *Justice as Fairness, A Restatement* (2001, p. xvii, 186) benadrukt Rawls dat ‘justice as fairness’ een politiek-theoretische conceptie is en neemt hij afstand van de verbinding met ‘rightness as fairness’.

Mijn stelling is dat deze wisselwerking van groot belang is voor het functioneren van het recht als systeem, en daarmee essentieel voor een goed begrip van de verhouding tussen recht, rechtvaardigheid en gerechtigheid.²³ Een daarop aansluitende stelling is dat, vooruitlopend op 'fairness', de factor 'vertrouwen' in deze wisselwerking een cruciale rol vervult.

Op zichzelf genomen is laatste stelling is niet nieuw. Men vindt haar in talloze commentaren op het hedendaagse juridische gebeuren en talrijke populair-wetenschappelijke beschouwingen over de manier waarop onze rechtsorde in zijn verschillende deelgebieden functioneert of zou moeten functioneren. Actueel was in 2007 de commotie over Lucia de B.²⁴,

23 Het systeem streeft naar rechtvaardigheid, de mens naar gerechtigheid. Binnen het systeem komt als belangrijke factor ook de rechtszekerheid aan bod. Men denke aan de voortdurende discussie in het civiele recht over de verhouding tussen rechtszekerheid en billijkheid. Nieuwenhuis, diss. Leiden 1979, noemt het 'vertrouwensbeginsel' als een van de drie beginselen van contractenrecht. Zie voor het strafrecht onder meer: M.A. Loth, 'Verloren Zekerheid? Over vertrouwen en rechtszekerheid in het strafrecht', *R&R* 1999/3, p. 209-221.

24 Lucia de B., verpleegkundige, werd op 24 maart 2003 door de rechtbank in Den Haag veroordeeld tot levenslange gevangenisstraf wegens een aantal moorden op patiënten, waaronder enkele baby's, in verschillende ziekenhuizen. Dezelfde straf werd in 2004 in hoger beroep uitgesproken door het Gerechtshof in Den Haag en, na cassatie en verwijzing, opnieuw in 2006 door het Hof in Amsterdam. Het vonnis was voor een belangrijk deel gebaseerd op statistisch bewijs. In de media werd aan de juistheid van het vonnis getwijfeld. Een commissie evaluatie afgesloten strafzaken bepleitte in oktober 2007 herziening. In de *NRC* verscheen in december 2007 een paginagrote advertentie, ondertekend door 850 mensen, waaronder de schrijver Maarten 't Hart en veel wetenschappers, waarin heropening van het onderzoek en onmiddellijke invrijheidstelling van Lucia de B. werd bepleit. Volgens Gerrit van Maanen (*NJB* 2008, p 19) werd het maatschappelijk vertrouwen in het rechtssysteem door deze advertentie onnodig en ongefundeerd ondermijnd. Intussen is Lucia de B. op 8 april 2008 op last van de minister van justitie vrijgelaten. In een herzieningsprocedure heeft de Hoge Raad op 7 oktober 2008 heropening van de zaak gelast. De zaak is daarvoor verwezen naar het gerechtshof te Arnhem.

over de ‘klusjesman’²⁵, over de Hell’s Angels²⁶, en in dat verband over het vertrouwen in de strafrechter en het openbaar ministerie. In het publiekrecht heeft Alex Brenninkmeijer, destijds onze Nationale Ombudsman, in zijn verslag over 2006²⁷ breed uiteengezet dat een vertrouwenscrisis tussen de overheid en de burger dreigt te ontstaan. Daarbij heeft hij de derde dag van maart tot ‘dag van de burger’ uitgeroepen.²⁸ In het privaatrecht worstelt men al vele decennia met de functie van het vertrouwen in contractuele relaties. In het ondernemingsrecht hebben achtereenvolgende commissies Corporate Governance zich gebogen over de interne en externe verhoudingen bij beursvennootschappen. Zij zijn tot de inspirende, zij het weinig opzienbarende conclusie gekomen dat er vooral veel vertrouwen moet zijn tussen de algemene vergadering enerzijds, de raad aan commissarissen en het bestuur anderzijds.

Al deze verschijningsvormen van de factor ‘vertrouwen’ zijn van belang. Zij illustreren dat deze factor in de verhouding tussen burger en overheid een centrale functie vervult. Mij gaat het echter niet om deze verschijningsvormen. Mij gaat het om de onderliggende, meer omvattende vraag

25 De boekhouder Ernest Louwes werd in 2002 door het Hof in Arnhem en na een herzieningsprocedure opnieuw in 2004 door het Hof te 's-Hertogenbosch veroordeeld tot twaalf jaar gevangenisstraf, wegens een in 1999 gepleegde moord op de weduwe Jacqueline Wittenberg in Deventer. Het daartegen gerichte beroep in cassatie werd door de Hoge Raad verworpen. Tegen deze uitspraken is een uitvoerige mediacampagne gevoerd door de opiniepeiler Maurice de Hond. Als de werkelijke dader werd daarbij Michael de Jong, de ‘klusjesman’, aangewezen. Een en ander heeft geleid tot een door de klusjesman tegen Maurice de Hond aangespannen procedure wegens smaad, tot het opnieuw horen van de klusjesman als getuige door de Hoge Raad en ten slotte tot afwijzing van een door Ernest Louwes ingediend nieuw herzieningsverzoek. In april 2009 is Ernest Louwes in verband met de beëindiging van zijn straf tijd vrijgelaten.

26 In 2007 werden een groot aantal leden van de Hell’s Angels vervolgd, o.m. wegens het deelnemen aan een criminele organisatie. Op 20 december 2007 werd het openbaar ministerie door de rechtbank te Amsterdam niet-ontvankelijk verklaard. Verslagen van afgeluisterde telefoongesprekken tussen de verdachten en hun advocaten waren, ofschoon deze gesprekken onder het verschoningsrecht vallen, in strijd met de regelgeving op dit gebied in het procesdossier terecht gekomen. Volgens de rechtbank ondergroef deze gang van zaken het vertrouwen van de burger in de rechtspleging in zijn geheel. Gelet hierop achtte de rechtbank de niet-ontvankelijkheid van het Openbaar Ministerie de enig passende sanctie.

27 *Regel is regel, Verslag van de Nationale ombudsman over 2006*, verschenen in maart 2007.

28 Dat heeft kennelijk geholpen want in de NRC van 1 december 2007 hebben we kunnen lezen dat het vertrouwen in de overheid weer terug is; we zaten toen weer op het niveau van de jaren negentig en dat schijnt een heel mooi niveau te zijn. In hoeverre het optreden van de overheid in de krediet- en economische crisis van 2008-2009 tot het vertrouwen bijdraagt, is nog niet helemaal duidelijk.

of wij bij onze analyse van het recht als maatschappelijk verschijnsel, bij onze zoektocht naar rechtvaardigheid en gerechtigheid, kunnen volstaan met een institutionele benadering, zoals gepresenteerd door Rawls. Zouden wij niet moeten uitgaan van de gevoelens, emoties, overtuigingen en morele capaciteiten van de mensen, die in hun bestaan, hun existentie, door het recht als rationeel product van juristen worden geraakt? En als wij dit doen, ontmoeten wij dan niet onontkoombaar op die weg het begrip 'vertrouwen' als cruciale factor, lang voordat onze juridische verhoudingen de zegen van Rawls 'fairness' ontvangen?

PAUL RICOEUR

Om deze tegenstelling – want dat is het ook²⁹ – scherp voor ogen te krijgen, vestig ik nu de aandacht op de Franse filosoof/theoloog Paul Ricoeur. In zijn zoektocht naar 'Le Juste' begint Ricoeur niet bij het recht zoals dit als sociaal instituut functioneert, maar bij de mens als rechtssubject. Om rechtssubject te kunnen zijn, zo paraphraseer ik zijn opvatting, moet men in staat zijn tot morele oordelen. Daarvoor is weer vereist dat men zichzelf kent als een 'ik', die tot een ander 'ik', tot 'jou als ik' in een relatie kan staan. Hier valt de term 'intersubjectiviteit'. Intersubjectiviteit is in deze opvatting een voorwaarde voor de identificatie van iemand als moreel subject.

De overgang van moreel subject naar rechtssubject gaat samen met een zekere institutionalisering van de relatie. Daarbij zijn ook verder verwijderde 'derden' betrokken. Men krijgt dan te maken met contracten (privaatrecht), zich houden aan van overheidswege gestelde regels (strafrecht en bestuursrecht) en meer in het algemeen met de opbouw van een rechtsstaat (al dan niet als een geabstraheerd model van het 'contrat social'). De rechter is hierbij de onpartijdige derde, die vanuit een 'juste distance', partijen als rechtssubject gehoord, beslist. Volgens Ricoeur is deze overgang van moreel subject naar rechtssubject alleen mogelijk binnen een structuur van vertrouwen.³⁰ Daarbij mag de lezer dan zelf

29 Op die tegenstelling heeft Ricoeur zelf nooit de aandacht gevestigd. Integendeel, in verschillende geschriften laat hij zich positief uit over Rawls' Theory. Zie bijvoorbeeld 'Who is the subject of rights', *The Just*, p. 8 en *Le juste, la justice et son éche*, p. 9. Enige sceptis klinkt door in 'Is a Purely Procedural Theory of Justice Possible?', *The Just*, p. 36-57 en 'After Rawls's Theory of Justice', *The Just*, p. 58-75.

30 Aldus – verkort – mijn weergave van Ricoeur's gedachtegang in 'Who is the subject of rights', *The Just*, p. 5-7.

invullen of het gaat om vertrouwen in een contractuele wederpartij, in de medeburgers als zodanig, in de burgerlijke rechter, de bestuursrechter of de strafrechter, in de overheid, of meer in het algemeen in de maatschappelijke instituties. Van de situatie zal het verder afhangen, zo voeg ik toe, of er sprake is van het vertrouwen stellen *in (trust)*, dan wel om een vorm die meer neigt naar vertrouwen *op* een persoon, medeburger, gang van zaken of institutie (*confidence, reliance*), een vorm van vertrouwen waarbij dikwijls, zoals Nooteboom uiteenzet, een element van beheersing (*control*) een rol speelt.³¹ In het bijzonder bij deze laatste vorm kan het vertrouwen een objectief, rationeel gehalte krijgen. In andere gevallen zullen dikwijls subjectieve, intuïtieve gevoelens overheersen. Waar het om gaat is dat alleen binnen deze structuur de basis kan worden gelegd voor duurzame, als rechtvaardig ervaren, juridische relaties.

Waar anderzijds vertrouwen wordt beschaamd is, wanneer dit niet wordt hersteld, de kiem voor een gevoel van *onrechtvaardigheid* gelegd. Het gaat dan om een gevoel van onrechtvaardigheid als persoonlijke, *existentiële* ervaring. Natuurlijk kan in een geordende maatschappij, zo herneem ik mijn betoog, niet ieder gevoel van onrechtvaardigheid worden gehonoreerd. Dat gevoel moet worden getoetst aan de bestaande regels, zo nodig via een uitspraak van de rechter. 'Fairness' gaat nu een belangrijke rol spelen. Niet zozeer als handelingsnorm (*standard of conduct*, in Amerikaans idioom) maar als institutioneel georiënteerde *standard of review* (beoordelingsnorm). Waar 'fairness' als formele of informele standard of review ontbreekt zal herstel van vertrouwen niet makkelijk plaatsvinden.

Bij dit herstelproces zal over het algemeen een zekere accommodatie en assimilatie plaatsvinden. De toepasselijke rechtsregels gaan dan mede dienen als maatstaf voor de rechtvaardigheid of onrechtvaardigheid van een toestand of beslissing, ook in de ervaring van de betrokkenen. 'Dat zijn nu eenmaal de regels' is een uitspraak waarin velen, al dan niet na enig tegenstribbelen, zich kunnen vinden. Het existentieel gevoel voor rechtvaardigheid wordt zo gecultiveerd tot een maatschappelijk regelgebonden gevoel. Of: wat gevoel was gaat over in een rationeel oordeel en zo komt men in de buurt van Rawls, zij het dat deze aan de andere kant is begonnen, in een eerst door hem gecreëerde fictieve situatie, waarin het rationeel oordeel geacht wordt te functioneren van achter een 'veil of ignorance'.

Het in mijn ogen belangrijke verschil tussen de twee wegen is dat in

31 Vgl. Nooteboom, hierna, p. 40-41.

die van Ricoeur de existentiële, emotionele ervaring van het begin af aan haar plaats vindt in de zoektocht naar recht, rechtvaardigheid en gerechtigheid, ook al accepteert men dat die zoektocht in een geordende maatschappij uiteindelijk moet uitlopen op een rationeel oordeel. De betekenis van deze gedachte is vierledig.

Ten eerste: men hoeft zich in deze gedachtegang niet zo druk te maken over de 'kloof', de 'vertrouwenscrisis', tussen burger en overheid. Die kloof is met de aard der dingen gegeven. Zij kan ertoe bijdragen dat het recht niet verambtelijkt maar als levende substantie werkzaam blijft.

Ten tweede: men kan makkelijker inzien dat het recht, zoals dit door de juridische professionals wordt gepresenteerd, een kunstproduct is. Nuttig en noodzakelijk wellicht, maar toch een kunstproduct, kunstig bijeengehouden door theorie en dogmatiek.

Ten derde: met 'fairness' alleen komt men er niet, niet ten minste wanneer men daarbij de institutionele 'fairness' van Rawls op het oog heeft. Niet 'fairness' maar vertrouwen is de drager van de rechtscultuur. Het intuïtieve, emotionele, soms ook speculatieve karakter van vertrouwen maakt het wel kwetsbaar. Vertrouwen moet telkens opnieuw worden verdiend. Fairness kan daarbij een belangrijke rol spelen. Bestendig vertrouwen is alleen mogelijk in wisselwerking met institutionele en persoonlijk gepraktiseerde fairness.

Ten vierde: deze zienswijze biedt een begin van een oplossing in crisissituaties. Onder een crisissituatie versta ik in dit verband een situatie waarin de burgers of een deel van hen zich op geen enkele wijze kunnen vinden in het recht zoals het hen treft, terwijl aan de andere kant het recht niet kan of wil buigen voor hun ervaringen van recht of onrecht. Anders gezegd: we kunnen nu wel volhouden dat regels regels zijn – daargelaten nog dat alle rechtsvindingstheorieën in een andere richting wijzen – maar de eigen rationaliteit van de rechtstreeks of indirect bij een zaak betrokkenen kan in bepaalde situaties zo afwijken van de uitkomst van die gedachtegang, dat deze haar ordenende functie verliest. Die eigen rationaliteit staat soms onder politieke druk. Zij wordt dikwijls gekluisterd door een geloofsovertuiging of een zwaarwegende maatschappelijke overtuiging. Zij is altijd verbonden met emotie.

Voorbeelden van een dergelijke crisissituatie zijn niet moeilijk te vinden. Hoe te oordelen over de verhoormethoden in de Abu Grhaib gevangenis

in Irak³², of in het gevangenenkamp Guantanamo Bay op Cuba?³³ Wat vindt de Amerikaanse overheid, wat vindt de rechter, wat vinden de burgers en wat vinden naar alle waarschijnlijkheid de rechtstreeks betrokkenen daarvan? Wat vindt Mohammed Bouyeri, nog niet ‘in bloed gedoopt, zoals ik had gehoopt’, van zijn optreden op 2 november 2004 in de Linnaeusstraat in Amsterdam³⁴, wat vinden de moslim mede-burgers en wat vinden de burgers die geen moslim zijn? Of, als ik een minder geladen voorbeeld moet geven: wat vinden we ervan wanneer het leegstaande huis van onze buurman door krakers wordt bezet, juist voordat hij het wil verkopen?³⁵ Een voorbeeld waarin de dogmatiek op de proef wordt gesteld vindt men in de gevallen waarin tijdens een faillissement een bedrag bij vergissing

32 Abu Grhaib is een voorstad van Bagdad. De gevangenis in die stad was berucht om zijn verhoormethoden in de dagen van Sadat Hoessein. Zij werd in gebruik genomen door de Coalition Forces na de inval door de Amerikanen in 2003. In 2004 werden op de televisie beelden getoond van extreem vernederende toestanden, waarvoor de gevangenisleiding verantwoordelijk werd gehouden. De Amerikaanse regering heeft haar excuses aangeboden. De gevangenisopzichter werd vervangen. Enkele Amerikaanse militairen van lagere rang, waaronder Lynndie England, een vrouwelijke soldaat die op de televisiebeelden nadrukkelijk aanwezig was, werden in Amerika door de militaire rechter tot gevangenisstraffen veroordeeld. In 2006 werd de gevangenis onder druk van de publieke opinie leeggehaald en overgedragen aan de Iraakse autoriteiten.

33 Guantanamo Bay Naval Base op Cuba is een Amerikaanse marinebasis. De basis wordt sinds 2002 ook gebruikt als een militaire gevangenis. Sinds 2004 zijn honderden uit Afghanistan afkomstige gevangenen daar ondergebracht. Hun status is onduidelijk. Door de Amerikaanse regering worden zij aangemerkt als *Al-Quada terrorists* of *enemy combatants*, niet als *prisoners of war* die onder de Geneefse conventies vallen. Rapporten over mishandeling en extreme verhoormethoden bereikten regelmatig de pers. Veel gevangenen zijn daar jaren vastgehouden zonder ooit te zijn gehoord. Een plan van de Amerikaanse regering om de gevangenen te laten berechten door een speciale militaire commissie werd in juni 2006 door het Amerikaanse Supreme Court aangemerkt als niet gefundeerd op *federal law* en in strijd met internationaal recht verklaard. De geruchten over extreme verhoormethoden zijn intussen in diverse uitgelekte rapporten, waaronder een rapport van het Internationale Rode Kruis, bevestigd. President Obama heeft begin 2009 bevel gegeven het gevangenenkamp op Guantanamo Bay binnen een jaar te sluiten.

34 Mohammed Bouyeri (in de media meestal aangeduid als Mohammed B.) schoot op 2 november 2004 in de Linnaeusstraat in Amsterdam de Amsterdamse regisseur-filmmaker Theo van Gogh neer en sneed hem vervolgens de hals af met een groot gekromd mes. Een afscheidsgedicht, dat hij bij zich droeg, bevatte de in de tekst geciteerde regels. Op 26 juli 2005 werd hij tot levenslange gevangenisstraf veroordeeld door de rechtbank te Amsterdam. Hoger beroep werd niet ingesteld. Volgens zijn verklaring ter terechtzitting handelde Mohammed B. niet uit boosheid maar uit geloofsovertuiging.

35 Blijkens artikel 429 sexies Sr. is het kraken van een pand dat langer dan een jaar leeg staat niet strafbaar. Een civiele procedure tot ontruiming stuit dikwijls op praktische problemen en kan mede daardoor vele jaren duren.

naar de rekening van de failliet wordt overgemaakt. De vraag is dan of de curator dat bedrag onmiddellijk moet restitueren of dat hij zich op het standpunt mag stellen dat het bedrag weliswaar onverschuldigd is betaald, maar dat het pas kan worden terugbetaald wanneer alle boedelkosten, waaronder zijn eigen salaris, zijn voldaan. De kantonrechter in Tilburg oordeelde in 1985 in een dergelijk geval dat de curator 'zowel uit het oogpunt van burgerzin als rechtens' tot onmiddellijke en integrale restitutie gehouden was, 'dus zonder dat er ten aanzien van deze vordering van een pons pons wijze verdeling of van een rangregeling sprake kan zijn'.³⁶ Het beroep op de burgerzin spreekt aan maar een juridische fundering voor onmiddellijke restitutie is moeilijk te vinden. Tot drie maal toe heeft niettemin de Hoge Raad in soortgelijke zaken beslist dat het ontvangen bedrag onmiddellijk moet worden gerestitueerd.³⁷ De dogmatische onderbouwing is wisselend, getuigt van moed, maar is niet sterk.³⁸

In dit soort situaties realiseren we ons dat de rechtvaardigheid, die de wet ons biedt – elders spreek ik van 'law-linked justice'³⁹ – een betrekkelijke is. Willen wij in een dergelijke situatie de eis van rechtvaardigheid serieus nemen (de gerechtigheid laat ik nu even daar), dan helpt het ons niet dat wij ons kunnen baseren op een knap geformuleerde theorie, op een daaraan beantwoordend rechtsstelsel, op de in dat rechtsstelsel ingebouwde dogmatiek. We moeten dan terug naar de gevoelens, emoties en overtuigingen van de mensen, die bij de zaak betrokken zijn en van daaruit opnieuw een rechtvaardige oplossing opbouwen. Dat kan betekenen dat wij voor die gevoelens, emoties en overtuigingen ruimte laten (al moet die in sommige gevallen heel beperkt zijn) en in elk geval dat wij het juridisch systeem en de onderliggende dogmatiek niet als onaantastbaar beschouwen. Wat de dogmatiek betreft is de kernvraag telkens of wij de oplossing van rechtsvragen daarvan moeten laten afhangen, of juist de dogmatiek moeten aanpassen aan de los daarvan als juist ervaren oplossing.

36 Kantonrechter Tilburg 12 september 1985, NJ 1986, 272. In de lagere rechtspraak is een aantal malen anders beslist.

37 HR 5 september 1997, NJ 1998, 437 (curator Hamm); HR 7 juni 2002, NJ 2002, 608 (Komdeur q.q./Nationale Nederlanden); HR 8 juni 2007, NJ 2007, 419 (Van der Werff. q.q./BLG).

38 Zie mijn noot onder de arresten van 1997 en 2007 in de NJ en S.C.J.J. Kortmann, De onbegrijpelijke, onbillijke en onbruikbare Ontvanger/Hamm q.q.-regel, in: 10 jaar 'JOR'; Alsnog geannoteerd (2006), p. 156-164.

39 Peter van Schilfgaarde, 'Law-linked justice and existence-linked justice'. *Ratio Juris* March 2008, Vol 21, Number 1, p. 125-149.

ANTROPOLOGISCHE BENADERING

Ricoeur noemt zijn eigen benadering ‘antropologisch’. In de ontwikkeling van het menselijk bewustzijn ontstaat de mogelijkheid tot zelfkennis en daarmee tot het kennen en vertrouwen van de ander. Vervolgens tot het kennen van en het vertrouwen *in* en *op* de instituties waarin men met anderen moet leven en werken. Dit roept de vraag op of in de antropologie en de daarmee samenhangende evolutieer aanknopingspunten zijn te vinden die Ricoeur’s betoog ondersteunen. Op dat gebied bestaat een snel groeiende stroom van literatuur. Uit die stroom noem ik twee betrekkelijk recente werken. Een van de Amerikaanse evolutie-econoom Paul Seabright⁴⁰, een ander van de Nederlands-Amerikaanse primatoloog Frans de Waal.⁴¹

Seabright spreekt in zijn beschouwing over de moderne beschaving met al zijn sociale instituties als een groot evolutionair experiment. Een toevalige genetische ontwikkeling heeft volgens Seabright bewerkstelligd dat een van de grote apensoorten zo’n 10.000 jaar geleden zijn gewelddadige natuur en intense afkeer van vreemden heeft opgegeven en zich is gaan richten op samenwerken met die vreemden en, zo verder gaand, sociale organisaties van een verbazingwekkende complexiteit heeft gevormd, niet alleen dorpen, steden en naties, maar ook zulke instituties als het geld- en bankwezen⁴², het kapitaalverkeer en een op elkaar ingrijpend netwerk van juridische systemen. ‘Trusting strangers’ is hierbij het sleutelwoord dat Seabright gebruikt.

Langs een andere weg komt Frans de Waal tot vergelijkbare opmerkingen. Zijn beschouwingen knopen aan bij eigen en andermans onderzoek naar het gedrag van primaten (chimpansees, bonobo’s, gorillas, orang oetangs). Daarbij is De Waal op zoek geweest naar de eerste tekenen van empathie, ethiek en moraliteit bij deze primaten. Op de details van dat onderzoek ga ik niet in. Het meest interessant vind ik zijn constatering dat deze primaten en ook sommige andere dieren tot empathie, bezorgdheid voor een ander en behulpzaamheid in staat zijn. In dat verband betoogt De Waal dat ergens in de evolutionaire ontwikkeling het vermogen moet zijn ontstaan om oog te krijgen voor de gemoedstoestand (‘state of mind’)

40 Paul Seabright, *The Company of Strangers, A Natural History of Economic Life*, Princeton University Press, 2004.

41 Frans de Waal, *Primates and Philosophers, How morality evolved*, Princeton University Press, 2006. Frans de Waal is correspondent van de KNAW.

42 *Sic!* schrijf ik dan in 2009. Zie ons ‘Woord vooraf’.

van een ander individu en, in dat perspectief, van de eigen individualiteit en de eigen 'state of mind'. Dit vermogen tot intersubjectieve ervaring maakt volgens De Waal de ontwikkeling van een meer uitgewerkte vorm van moraliteit mogelijk, zoals men die bij de mens vindt. Het interessante van deze opmerking is dat zij nauwkeurig aansluit bij de existentieel-filosofische beschouwingen van Ricoeur.

Breng ik de opmerkingen van Ricoeur, Seabright en De Waal met elkaar in verband dan ontstaat een vrij overzichtelijk beeld. Vertrouwen heeft niet per definitie een ethisch gehalte. Een huisdier vertrouwt erop dat zijn baas en de andere huisgenoten zich gedragen zoals hij dat gewend is. Gaat de baas gek doen, dan zal het dier schrikken. Op precies dezelfde manier vertrouwen mensen er op dat andere mensen zich 'normaal', en dat is ook: overeenkomstig de verwachting, zullen gedragen. Zij vertrouwen er op dat de mensen, met wie zij dagelijks omgaan, doen wat ze beloven. Zij vertrouwen er ook op dat de instituties, waarvan zij gebruik maken, de bank, het spoor, de belastingdienst, de politie, normaal (volgens het spoorboekje) functioneren. Pas wanneer dat vertrouwen beschaamd wordt, wanneer de trein niet op tijd gaat, de bank niet uitbetaalt, de politie onverwacht hard uithaalt of een zakenrelatie wèl de betaling incasseert maar niet levert, gebeurt er iets op een ander niveau. In de mensen die dat aangaat rijst verontwaardiging en met deze primaire reactie is de kiem voor een existentiële ervaring van onrecht gelegd, en daarmee voor de noties van rechtvaardigheid en – ik licht dat verband nog toe – gerechtigheid. We betreden dan de sfeer van de moraliteit en de juridische sfeer. Die twee gaan hand in hand. Wat 'normaal' is in de zin van 'gewoon' en tot een ethisch neutraal vertrouwen leidt, wordt in de morele sfeer tot morele norm en in de juridische sfeer tot juridische norm verheven (*aufgehoben*, zou Hegel zeggen). Het 'normale' wordt 'normatief', en daarmee neemt ook de ethische lading toe.

De juridische sfeer – en daar heb ik het per saldo over – is de sfeer van geboden en verboden en van handhaving door de overheid, als het even kan via een onafhankelijke rechter. Waar het om gaat is dat de individuele mens – dat is ten minste mijn betoog – die sfeer helemaal niet bereikt wanneer hij geen capaciteit voor vertrouwen – vertrouwen geven en vertrouwen ontvangen – ontwikkelt. In deze zin dus vervult de factor vertrouwen in de ontwikkeling van het recht (en daarmee in de ontwikkeling van de individuele mens tot 'burger') een centrale rol.

Hiervoor vermeldde ik dat Ricoeur zijn benadering 'antropologisch' noemt. Zelf duidde ik zijn filosofie aan als existentieel-hermeneutisch. Tussen hermeneutiek (leer van het betekenis geven) en heuristiek (leer

van de oplossingsstrategieën) bestaat een nauw verband. Wat *hermeneutiek* is in de (taal)filosofie is *heuristisch* in de taal- en sociale wetenschappen. Van belang is het nu om te zien dat de door Ricoeur gelegde nadruk op het element vertrouwen in de beschreven ontwikkelingsgang (*Bildung*)⁴³ van de mens, geheel past binnen enerzijds een existentieel-hermeneutische, anderzijds een heuristische gedachtegang. Hermeneutiek kan gezien worden als de methode bij uitstek voor het opsporen en definiëren van ethische en morele oordelen. Op te merken is anderzijds dat het van oorsprong intuïtieve en speculatieve begrip vertrouwen krachtens zijn eigen, ingebouwde heuristieken als basis voor juridisch-maatschappelijke oplossingen kan fungeren.⁴⁴

Betekent dit nu dat hiermee de fairness van Rawls overboord wordt gegooid? Zoals ik al enkele malen heb aangegeven is dat bepaald niet mijn bedoeling. Vanuit het gezichtspunt van de instituties, het gezichtspunt van de verdelende rechtvaardigheid, ook als beoordelingsnorm (*standard of review*), is fairness een aansprekend en alleszins bruikbaar criterium. Dat gezichtspunt hebben we ook nodig wil vertrouwen niet doodlopen op een muur van onrecht. Maar dat gezichtspunt is secundair wanneer men het heeft over de ontwikkeling van de mens tot rechtssubject, over rechtvaardigheid als opstap tot gerechtigheid en over gerechtigheid als existentiële ervaring. Daaraan voeg ik dan toe dat het in mijn visie in eerste en laatste instantie juist daarom gaat in het recht. Tot op zekere hoogte is het ook een kwestie van taal. Ricoeur spreekt over de ervaring van een kind die op een gegeven moment, wanneer hij slecht behandeld wordt, uitroept: ‘C’est injuste!’⁴⁵ In Nederland zou het kind roepen: ‘Dat is niet eerlijk!’ In het Engels-Amerikaans wordt dat (en zo is het ook vertaald in de Amerikaanse uitgave van *Le Juste*): ‘That isn’t fair!’⁴⁶ Maar deze fairness is een subjectieve, emotiegebonden fairness. Het is niet de fairness van Rawls, de fairness die op een abstract niveau sturend is voor het vinden van rationele principes van achter een ‘veil of ignorance’, principes die dan weer moeten leiden tot een maatschappij die geregeerd wordt door ‘justice as fairness’.

43 De term *Bildung* wordt in dit verband gebruikt door Ricoeur in *The Just*, p. 56.

44 Vgl. Nooteboom, hierna, p. 48/49.

45 Ricoeur, *Le Juste*, 1995, p. 11 en 190.

46 *The Just*, p. X en 131.

RECHTVAARDIGHEID EN GERECHTIGHEID

Duidelijk mag zijn dat in de bovenstaande uiteenzetting het begrip rechtvaardigheid primair wordt opgevat als 'justice' in de zin waarin Rawls deze term gebruikt. Rechtvaardig is wat in een gewenste maatschappelijke ordening het recht als stelsel van regels oplevert.⁴⁷ Het positieve recht kan men opvatten als een 'model van rechtvaardigheid', waarin 'vage normen' een al dan niet gewenste rol spelen.⁴⁸ Is 'fairness' het ideaal dan wordt daarmee 'justice' aan 'fairness' gekoppeld. In de titel van deze bijdrage wordt deze aan Rawls ontleende koppeling ('justice as fairness') tot uitdrukking gebracht.

Een andere functie vervult in mijn taalgebruik het begrip gerechtigheid. Het gaat dan om een existentiële ervaring van burgers, die door het recht geraakt worden. Voorwaarde voor een existentiële ervaring van gerechtigheid is de ontwikkeling van een mens tot moreel subject eerst, tot rechtssubject vervolgens en daarmee tot 'burger'. 'Intersubjectiviteit' en 'vertrouwen' zijn bij dit ontwikkelingsproces sleutelwoorden. Zo wordt gerechtigheid ('existence-linked justice') gekoppeld aan vertrouwen. Het werk van Paul Ricoeur is hierbij een bron van inspiratie.

Een verder gaande koppeling verbindt gerechtigheid aan emotie en overtuiging, rechtvaardigheid aan ratio. Intussen brengen de hiervoor genoemde accommodatie en assimilatie de existentiële ervaring van gerechtigheid en de rationele rechtvaardigheidsnorm dichter bij elkaar. Die toenadering geschiedt van twee kanten. De notie van rechtvaardigheid kan niet bestaan zonder emotie en overtuiging. Wetgevers zijn niet van hout en rechters kunnen geen vonnis wijzen zonder overtuiging.⁴⁹ Anderzijds laat de ervaring van gerechtigheid zich mede leiden door de rationaliteit en de rechtvaardigheid van wet en recht. Zij neemt die mee in haar groei en gaat soms daaraan voorbij. Voorbij ook in deze zin dat zij, nog steeds als persoonlijke existentiële ervaring, kan reiken tot in transcendente gebieden van geloof en religieuze inspiratie. Men kan dan in de buurt komen van de gerechtigheid van het oude en het nieuwe testament of in die van de koran. Dat dit op zichzelf weer tot excessen kan leiden ervaren wij regelmatig. Het is dan weer aan de rechtvaardigheid om zich niet op sleeptouw te laten nemen.

47 Vgl. mijn 'Recht, onrecht, gerechtigheid', *R&R* 2006, p. 171.

48 J.M. Barendrecht, *Recht als model van rechtvaardigheid*, diss. Tilburg, Kluwer Deventer, 1992.

49 Vergelijk voor het strafrecht artikel 338 Sr.

De rechtvaardigheid van wet en recht ('law-linked justice') is in deze opvatting rustpunt en steunpunt. Een cultuurbepaald rustpunt op de zoektocht naar gerechtigheid dat telkens opnieuw in zijn wisselwerking met persoonlijke ervaringen moet worden herzien en geijkt en nooit zijn voorlopig karakter verliest. Een steunpunt waarop kan worden teruggevallen wanneer de wegen van de individuele zoekers te ver uiteenlopen. Deze juxtapositie, die tegelijkertijd een verband en een scheiding aan geeft, vindt men in de titel van deze bijdrage terug.

Rechtvaardigheid, bepaald als 'fairness' of met behulp van andere begrippen, kan worden gezien als het na te streven doel van iedere rechtsorde. Dat doel kan geen inhoud krijgen zonder existentiële ervaringen van gerechtigheid en is in die zin van secundaire betekenis. Absolute rechtvaardigheid is een zinloos doel. Absolute gerechtigheid kan in de beleving van het individu bestaan, maar zal ook in die beleving onbereikbaar blijven.

GOEDE TROUW

Tot slot maak ik nog enkele opmerkingen over de betekenis van de term 'goede trouw' in het Nederlandse privaatrecht. Het is een term waarin men als geen ander het begrip 'vertrouwen' hoort doorklinken, en dan heb ik het weer over taal, over de taal van het recht. Nieuwenhuis heeft ooit de overeenkomst getypeerd als taal*handeling*.⁵⁰ Die gedachte spreekt mij aan. Anderen spreken over het recht als taal*spel*.⁵¹ Daar zit ook iets in. Deze uitdrukking brengt de *Philosophische Untersuchungen* van Wittgenstein, de *Postmodern Condition* van Lyotard en de *homo ludens* van Huizinga in herinnering. Zelf ben ik geneigd verder te gaan en dan zeg ik: recht is taal of liever: recht is taal*gang*.⁵² De term goede trouw levert een voorbeeld op van wat ik bedoel. Die term heeft beeldende kracht. Zij heeft die kracht omdat zij het vermogen heeft primaire noties over behoorlijk, eerlijk, betrouwbaar gedrag door 'osmose' in zich op te nemen en weer uit te dragen. Dat vermogen is in de loop van de geschiedenis (in de vitale tijd, zou Nieuwenhuis⁵³ zeggen; in de werkelijkheid scheppende tijd,

50 *Drie beginselen van contractenrecht*, diss. 1979, p. 23 e.v.

51 C.E. Smith, 'Belangenafweging door gevalsafweging', *RMThemis* 2006, p. 146.

52 Zie mijn 'Ius vigilantibus scriptum', *WPNR* 2001, 6428, p. 24.

53 Hans Nieuwenhuis, 'Hoe is begrip van burgerlijk recht mogelijk?' *RMThemis* 2007, p. 231, met verwijzing naar P.Th. Hugenholtz, *Tijd en Creativiteit*, Utrecht 1972, p. 34.

zou ik vertalen) gegroeid. Die groei is begonnen bij haar voorganger, de *bona fides* uit het Romeinse recht, zij het dat de ontwikkeling daar geremd werd door het procedureel formalisme van die periode. Was *fides* in het Romeinse sociale leven een deugd die hoog in aanzien stond, in het recht funktioneerde *bona fides* niet als handelingsnorm (standard of conduct), maar als een – geformaliseerde – beoordelingsnorm (standard of review). In het Middeleeuwse canonieke recht werd de verbinding gelegd tussen *fides*, geloof en zonde. Men hoort die verbinding nog in de Engelse uitdrukking *good faith*, in het Duitse *Treu und Glauben* en in het Franse *bonne foi*. In de dagen van Hugo de Groot heeft tenslotte de ontwikkeling een sprong voorwaarts gemaakt. Vanaf die dagen werd trouw aan het gegeven woord als een serieus rechtsbeginsel aanvaard, dat in verband werd gebracht met de christelijke moraliteit onder het adagium 'pacta sunt servanda'.⁵⁴ Daarmee lag de weg open voor een uitgroei van de goede trouw tot een centrale handelingsnorm.

De term goede trouw heeft in zijn historisch bepaalde betekenis niet alleen beeldende kracht, zij heeft ook verbindende kracht. Zij verbindt de weinig technische emoties van de burger en zijn notie van rechtvaardigheid en onrechtvaardigheid met datgene wat wij juristen – te goeder trouw, dat wil ik vooropstellen – ervan maken. En nu wil het toeval dat juist op het gebied van de goede trouw in Nederland de juridische techniek heeft toegeslagen. Eigenlijk is dat ook geen toeval. Het is de behoefte van juristen, blijkbaar ook van Nederlandse juristen, om zo scherp mogelijke onderscheidingen te maken, om te scheiden wat eigenlijk niet te scheiden is. Dus ergens in de twintiger jaren, de civilisten kennen de geschiedenis, is de Hoge Raad op het voetspoor van uitlatingen in de literatuur gaan bedenken dat je eigenlijk onderscheid moet maken tussen de zgn. 'objectieve goed trouw' en de 'subjectieve goede trouw'.⁵⁵ De objectieve goede trouw heeft dan te maken met de objectieve redelijkheid en billijkheid, de subjectieve met de subjectieve gezindheid van de betrokkenen. Dat onderscheid was natuurlijk niet houdbaar (alles wat subjectief is kan objectief begrepen worden en alles wat objectief is moet subjectief benaderd worden, wil het überhaupt verschijnen) en leidde tot nieuwe verwarring. Bij de totstandkoming van het *Nieuw BW* heeft vervolgens de wetgever de

54 Voor het voorgaande steun ik op Fritz Schulz, *Principles of Roman Law*, London, Oxford University Press [1936] 1956, 1967, in het bijzonder p.19-39 en 223-238. Verder op Reinhard Zimmermann, *The law of obligations, Roman foundations of the Civilian Tradition*, New York, Oxford University Press [1990] 1996, p. 68, 542-544 en J.H.A. Lokin, *Prota*, Groningen, Chimeira B.V., 7e druk, 2006, sparsim.

55 HR 9 februari 1923, NJ 1923, p. 676. Zie ook HR 21 juni 1957, NJ 1959, 91.

knoop doorgehakt. De term ‘goede trouw’ werd in *Boek 3* gereserveerd voor een toestand van niet weten of behoren te weten, vooral van belang in het goederenrecht, en de goede trouw als norm voor behoorlijk handelen werd vervangen door de als *hen dia dis* beschreven term ‘redelijkheid en billijkheid’. Is dat erg? Nee, niets is erg in de dappere pogingen van de vakjuristen om een systeem op poten te houden. Maar het is wel een stap terug. Het is een stap terug in deze zin dat de verbinding met de directe ervaring van de burgers bij een kernthema van het burgerlijk recht: behoorlijk handelen op basis van wederzijds vertrouwen, in de taal verbroken is, terwijl de taal nu juist de enig mogelijke verschijningsvorm van het recht is, en de enig mogelijke verbinding met de ervaring van de burger.⁵⁶

Men kan het ook zo zeggen. Wat in de historische ontwikkelingsspiraal was uitgegroeid tot een centrale handelingsnorm (*standard of conduct*) voor de burger, is in zijn nieuwe formulering weer grotendeels gereduceerd tot een beoordelingsnorm (*standard of review*) voor de rechter.⁵⁷ Daarmee zijn we in zekere zin weer terug bij het Romeinse recht. Men ziet dat het beste aan artikel 3:12. Men ziet het ook aan het tweede lid van 6:2. Dat tweede lid (wat ‘geldt’ krachtens de wet, gewoonte of rechtshandeling, is soms ‘niet van toepassing’; beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid) richt zich duidelijk tot de rechter. Het eerste lid van 6:2 is nog geformuleerd als een tot de burger gerichte handelingsnorm (schuldeiser en schuldenaar moeten zich gedragen etc....), maar de goede trouw als directe oproep tot persoonlijke inzet is ook daar vervangen door het

56 Ook op Europees niveau wordt met deze begrippen geworsteld. De *Draft Common Frame of Reference* noemt *good faith and fair dealing* als een leidend principe bij het aangaan en de vaststelling van de inhoud van contracten (Art. II, 1:102) en bij de voorbereidende onderhandelingen (II, 3:301). Vgl. Christian von Bar et al. (editors), *Principles, Definitions and Model Rules of European Private Law*. Sellier, European Publishers, Munich 2008.

57 Eerder schreef ik over deze kwestie in *WPNR* 1999, 6377, p. 816 en in ‘Goed en Trouw’, *Van der Grinten-bundel*, 1984, p. 57-70, ook te vinden in *Peter van Schilfgaarde, select*, Uitgave vanwege het Instituut voor Ondernemingsrecht, nr. 35, Kluwer 2000, p. 205-219. Daarover ook W. Snijders, ‘Beperkende werking, een paradox of een instrument?’, *WPNR* 2007, 6693, p. 11. Naar zijn mening liggen in artikel 6:2 beide aspecten, gedragsregel en ‘tool box’, besloten en kan men deze twee aspecten niet goed scheiden.

afstandelijke 'redelijkheid en billijkheid'⁵⁸, en wat dat inhoudt moet de burger halen – wat hij natuurlijk niet doet – uit 3:12. Niets staat daar over eerlijkheid, oprechtheid of trouw aan het gegeven woord. Nee, de consciëntieuze burger moet begrijpen dat hij rekening moet houden met algemeen erkende rechtsbeginselen, met de in Nederland levende rechtsovertuigingen en met de maatschappelijke belangen die bij het gegeven geval betrokken zijn. Helemaal op het eind komt er dan iets dat in de richting van persoonlijke betrokkenheid zou kunnen gaan: 'met de persoonlijke belangen die bij het gegeven geval betrokken zijn'. We zijn dan bij datgene wat Ricoeur zou noemen 'de ander' en wat Vranken – iets te zwaar aangezet wellicht – aanduidt als de kern van het huidige contractenrecht: 'de gehoudenheid rekening te houden met de gerechtvaardigde belangen van de wederpartij'.⁵⁹

Men vatte het bovenstaande niet zo op dat ik negatief zou oordelen over dit onderdeel van de Nederlandse civiele wetgeving. Ook in het juridische is 'verba valent usu' een taalopvatting waarmee tot op zekere hoogte te leven valt. De strekking van artikel 6:2 is in elk geval van meer belang, en die staat bij mij hoog genoteerd. Gelet op haar voorgeschiedenis is wel merkwaardig dat juist bij deze bepaling en het ondersteunende artikel 3:12 de gedachte, dat het per saldo gaat om de persoonlijke inzet en betrokkenheid van de burger en de individuele gerechtigheid, moeilijk is terug te vinden. Gelukkig is zij in de jurisprudentie van de Hoge Raad niet geheel verloren geraakt. Ik noem een arrest uit 1998.⁶⁰ Ruim na het verstrijken van de verjaringstermijn van vijf jaren had een vrouw een vordering tot schadevergoeding ingesteld tegen een oudere zwager wegens psychisch letsel. Vaststond dat dit psychisch letsel was opgelopen door het meermalen verkrachten van de toen nog jonge vrouw door de zwager. De zwager had zich in de hoogste feitelijke instantie met succes op verjaring beroepen. In cassatie verwerpt de Hoge Raad dit verweer. Technisch gaat dat met een beroep op de hier besproken beperkende werking

58 Billijkheid wordt meestal in verband gebracht met *aequitas* (equity). Aristoteles (Nicomachean Ethics V,10) gebruikt de woorden *epieikeia* en *epieikes* maar volgens commentatoren zijn die termen veel ruimer dan *aequitas* of *equity*. Zij omvatten ook de noties van behoorlijkheid en eerlijkheid als persoonlijke eigenschap. Zie bijvoorbeeld het commentaar van Martin Oswald bij de uitgave van *Nicomachean Ethics* van The Library of Liberal Arts, Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey, USA van 1999, noot 69 en 'Glossary', p. 307.

59 J.B.M. Vranken, *Beginselen van contractenrecht, opstellen aangeboden aan mr. B.W.M. Niekens-Isphording*, Deventer 2000, p. 153. Volgens Nieuwenhuis, *RM Themis* 2007, p. 233, is deze taxatie, zo geformuleerd, een *unzeitgemässe Betrachtung*.

60 HR 23 oktober 1998, NJ 2000, 15.

van de redelijkheid en billijkheid (artikel 6:2 lid 2). Daaraan vooraf gaat echter een meer zeggende overweging. De overweging is dat in dit geval verjaring ‘uit een oogpunt van individuele gerechtigheid moeilijk (is) te accepteren’. Dat is een benadering die beter dan de wettekst recht doet aan de achterliggende gedachte.

Vertrouwen: betekenis, bronnen en beperkingen

Bart Nootboom

Je kunt haast geen krant openslaan zonder het woord ‘vertrouwen’ tegen te komen. Vertrouwen in banken, managers, de economie, economen, de regering, de politiek, Europa, burgers, allochtonen, de wetenschap, enzovoort. Vertrouwen is onmisbaar, zeggen sommigen, bestaat niet zeggen anderen. We moeten meer vertrouwen, zeggen sommigen, meer controle is nodig zeggen anderen. ‘Vertrouwen is goed, controle is beter’. Het begrip vertrouwen staat bol van misverstand. Men denkt het over hetzelfde te hebben maar bedoelt iets anders. Het lijkt van belang de misverstanden op te heffen. Daar begin ik mee, voor een verduidelijking van het begrip vertrouwen. Er is over vertrouwen veel geschreven, vooral in de sociologie, waar we goed gebruik van kunnen maken. Vervolgens ga ik in op de bronnen van vertrouwen: waar is het op gebaseerd, en hoe ontstaat en verdwijnt het? En op de grenzen van vertrouwen. Hierbij maak ik gebruik van een overzichtswerk (Nootboom 2002) en van inzichten uit de sociale psychologie. Onderweg verwijs ik naar empirisch wetenschappelijk onderzoek waarin de betreffende kwesties zijn onderzocht. Die verwijzingen kunnen slechts indicatief zijn, niet uitputtend. Er gebeurt veel meer in onderzoek dan ik hier kan noemen. Tussendoor rijzen sommige lastige, zelfs diepe vragen, over causaliteit, waarschijnlijkheid, falsificatie van hypothesen, de (on)mogelijkheid van altruïsme naast eigenbelang, rationaliteit en emoties, het al of niet bestaan van vrije wil, en de rol van stereotypen. Het zal duidelijk zijn dat niet ook die vragen hier adequaat behandeld kunnen worden, maar het is voor een organisatie als de KNAW, die aandacht wil geven aan interdisciplinariteit, misschien interessant om wel op de verbinding met die diepere vragen te wijzen. In de presentatie hanteer ik de huidige financiële crisis als illustratie. Om het ook eens over iets anders dan dat te hebben eindig ik met een illustratie in vertrouwen van de burger in de politiek.

VERTROUWEN IN WIE EN WAT?

Er is een vertrouwer (subject van vertrouwen) en een vertrouwde (object van vertrouwen). Het vertrouwde kan een ding zijn (zoals uw auto), de vertrouwer niet. Het vertrouwde kan een persoon zijn, een organisatie, een institutie of een systeem. De vertrouwer is in eerste aanleg een persoon. Het is nuttig een onderscheid te maken tussen vertrouwend handelen en vertrouwen als een dispositie daartoe. Economen kijken vaak alleen naar het eerste en niet het tweede. De dispositie tot vertrouwen is voor een persoon iets psychologisch. Daarom is het gebruikelijk te zeggen dat een organisatie niet vertrouwen kan. Maar een dispositie kan verder gaan dan psychologie. Een organisatie kan meer of minder geneigd zijn tot vertrouwen of wantrouwen op basis van de daar heersende cultuur, structuur en processen. Dan zitten we in de sociologie.

Wil men vertrouwen hebben in een organisatie of systeem dan moet men vertrouwen hebben in zowel de mensen daarin als de organisatie of het systeem als geheel. Vertrouwen alleen in de personen met wie men te maken heeft is niet voldoende. De vraag is in hoeverre zij hun beloften gestand kunnen doen, en dat hangt ervan af in hoeverre hun beloften overeenstemmen met het belang, de regels, afspraken en gewoonten binnen de organisatie, en of zij erin gesteund worden door bazen en ondergeschikten. Andersom kan men vertrouwen hebben in een organisatie, bijvoorbeeld op basis van de reputatie, het eigenbelang, of de cultuur ervan. Dat is niet voldoende: men moet ook erop kunnen vertrouwen dat uitvoerders in de organisatie zich daar aan zullen houden, en de procedures van socialisatie, opleiding, leiding en toezicht daar op gericht zijn.

De huidige financiële crisis leidt tot wantrouwen in bankiers als personen, met de beschuldiging van ongebreidelde geldzucht en verwaarlozing van het publieke belang. Maar men moet ook kijken naar achterliggende instituties. Achter personen en organisaties liggen markten en instituties die goed of verkeerd gedrag uit kunnen lokken. Daar is een arbeidsmarkt die alleen gericht is op beloning in geld, en de gepercipieerde noodzaak om schaars talent met veel geld te belonen, juist als het slecht gaat. Daar is ook een kapitaalmarkt die gericht is op groei van omzet en winst op korte termijn, met als gevolg verwaarlozing van de risico's die zich pas op langere termijn manifesteren. We zullen ter voorkoming van zo'n crisis dus niet alleen mentaliteit en bonussen aan moeten pakken maar ook die markten.

ADVERSE SELECTIE EN MOREEL GEVAAR

Economen hanteren de begrippen adverse selectie en moreel gevaar ('moral hazard'). In adverse selectie worden partijen met verkeerd gedrag gelokt, en in moreel gevaar wordt verkeerd gedrag van bestaande deelnemers uitgelokt. De financiële crisis werd ten dele veroorzaakt door het feit dat de staat bij faillissement van een bank tot 100.000 euro een spaarrekening garandeert, wat consumenten en banken lokte tot spaarrekeningen met hoge rente en onduidelijk risico. Grote 'systeembanken' wier faillissement het financiële systeem zou ontwrichten konden erop gokken dat de overheid in zou springen om ze op te vangen, en dat lokt uit tot te hoge risico's, of de verwaarlozing van risico's.

Markten die zijn gefixeerd op de korte termijn lokken 'hit en run' uit, het snel behalen van winst en dan weglopen naar de volgende kans op winst, en dat bevestigt weer de fixatie van die markten op de korte termijn. Er wordt daardoor niet geïnvesteerd in de lange termijn, en in dingen die specifiek op de onderneming zijn toegespitst, omdat er onvoldoende tijd is om die investering terug te verdienen. Dan is er geen loyaliteit en geen verdieping van de waarde van de onderneming.

De kapitaalmarkt is gefixeerd op koerswinst op korte termijn en dat lokt aandeelhouders die alleen daarop gericht zijn, en dat bevestigt die werking van die markt. Managers letten op de koerswinst op korte termijn omdat die in grote mate hun beloning bepaalt en de hoeveelheid kapitaal die zij op kunnen halen, en de mogelijkheid om andere bedrijven over te nemen, voor meer groei en daardoor meer invloed en hoger salaris en bonus, en om niet zelf overgenomen te worden en daardoor invloed en positie te verliezen. Men zit gevangen in een race om over te nemen voordat men overgenomen wordt. Er wordt daardoor meer gefuseerd en overgenomen dan goed is.

De arbeidsmarkt voor werknemers wordt geregeerd door jacht op bonussen als beloning voor het ontwikkelen van financiële instrumenten die op korte termijn omzetgroei en winst opleveren, en lokt daarmee de mensen die vooral daarop gericht zijn, wat die werking van die markt bevestigt.

Betekent het feit dat bankmanagers in dit systeem gevangen zaten nu dat hun geen blaam treft? Toch wel. Zij hebben samen dat systeem gecreëerd, hebben niet de moed gehad om er uit te stappen als ze het er niet mee eens waren, en hebben niet gemeld welke problemen er in het systeem lagen. Vooral dat laatste is laakbaar. Men heeft zijn verantwoordelijkheid ontlopen.

COMPETENTIE EN INTENTIE

Van groot belang is het vaak verwaarloosde onderscheid tussen vertrouwen in competentie en in intentie. Competentie houdt in dat men technisch in staat is om aan verwachtingen te voldoen, en intentie houdt in dat men zich er ook voor inzet om naar beste kunnen aan verwachtingen te voldoen. Slechte intentie omvat regelrecht opportunisme, maar in zwakere vorm ook gebrek aan inzet, toewijding en aandacht. Het is van groot belang het onderscheid tussen competentie en intentie te maken, want men zal bij gebrek aan competentie anders handelen (betere instructie, betere opleiding) dan bij gebrek aan intentie (meer beheersing, strakker contract of toezicht, dreiging met sancties).

Is het wantrouwen in bankiers een kwestie van competentie of van intentie? Beide, helaas. Het blijkt dat ze zelf, en ook toezichthouders, geen inzicht hadden in de omvang van risico's. Het was niet erg vertrouwenwekkend toen de Minister van Financiën vertelde dat ook zijn mensen niet konden beoordelen wat er gaande was. Bankmanagers, commissarissen en centrale banken vertrouwden op de beoordeling van de kredietwaardigheid van banken door de zg. 'rating agencies'. Hun competentie zou je toch moeten vertrouwen, dachten velen. Die agentschappen werden betaald door de bedrijven die zij beoordeelden en wel meer naarmate dat oordeel gunstiger was. Daarmee vraag je om problemen. Betrouwbaarheid in intentie wordt daar aangetast. Velen voelden heel goed aan dat wat er gaande was niet kon kloppen. Sommigen wisten heel goed, in de Verenigde Staten, dat er hypotheeklen werden verstrekt aan mensen die het niet konden betalen. In de roes van winsten en bonussen werd dit echter weggeschoven. Daar geldt vooral een verwijt aan toezichthouders, zoals commissarissen en de Nederlandse Bank. Die hadden dat erg moeten vinden.

En waarom hebben onze financieel economen aan universiteiten niet meer gewaarschuwd? Zijn zij niet competent? Of ontbrak het hun aan moed of gevoel van verantwoordelijkheid. Zij worden geacht buiten de druk van winstbejag te staan, en kritisch en onafhankelijk te blijven. Ook bedrijfswetenschappers, zoals ikzelf, hadden meer moeten waarschuwen voor wat er fout ging in arbeid en organisatie. Het probleem is echter dat een kritisch stuk van een wetenschapper in de krant in Nederland meestal wordt genegeerd. En in raden van commissarissen zitten niet veel wetenschappers. Zou de KNAW hier een rol kunnen spelen, in het mobiliseren, coördineren en in de juiste kanalen brengen van competente en onafhankelijke wetenschappelijke kritiek?

CAUSALE AMBIGUÏTEIT

Het lastige is nu dat als er iets fout gaat, men niet direct weet wat de oorzaak is: een ongelukje, een tekort aan competentie, aan aandacht, aan toewijding, of regelrecht bedrog? Het is juist de bedrieger die zich op een foutje beroept. Er is, kortom, causale ambiguïteit. Dit heeft grote gevolgen voor gedrag en voor maatregelen. Ambiguïteit geldt ook ten aanzien van competentie. Het kan moeilijk zijn om de kwaliteit van een goed of dienst te beoordelen.

Er is in de filosofie een lastige discussie over causaliteit, die ik hier niet uitvoerig kan voeren. Ik maak een lang verhaal kort. Causaliteit op het niveau van mensen en maatschappelijke systemen hoeft niet dezelfde te zijn als op het niveau van atomen of onderliggende krachten. Voor een analyse van de causaliteit van vertrouwen heb ik voorgesteld gebruik te maken van de meervoudige causaliteit van Aristoteles. Actoren ('efficiënte' oorzaak) handelen met een doel ('finale oorzaak', zoals winst, zelfstandigheid, ontwikkeling, beroepssatisfactie, maatschappelijke erkenning, maatschappelijk belang ...), op basis van kennis, kunde en technologie ('formele' oorzaak), middelen ('materiële' oorzaak, zoals financiering, grondstoffen, werktuigen, instrumenten en apparaten), afhankelijk van omstandigheden ('conditionele' oorzaak, zoals wetgeving, infrastructuur, markten, opleiding, etc.), en soms ook nog in navolging van een leidend of goed passend voorbeeld of rolmodel ('exemplarische' oorzaak: voorgangers, geaccepteerde praktijken en standaards, helden). Dit is grote onzin in de natuurwetenschappen maar past prachtig in de maatschappijwetenschappen.¹ Als er iets fout gaat in een relatie kunnen we met deze causaliteit systematisch proberen na te gaan waar het aan lag: gebrek aan actoren, motivatie, kennis/kunde, middelen, een lichtend voorbeeld, een probleem in omstandigheden, of combinaties daarvan.

Ten aanzien van ambiguïteit in competentie geldt in de commerciële economie het onderscheid tussen producten (goederen en diensten) waarvan men de kwaliteit redelijk vooraf kan bepalen ('zoekproducten', zoals auto's, huizen en wasmachines), die waarvan men de kwaliteit tijdens gebruik bepaalt ('ervaringsproducten', zoals restaurant, concert, vakantie), en die waarvan men ook na gebruik de kwaliteit nog steeds niet

1 Het is een grote ironie van de ideeëngeschiedenis dat eerst een aan de mens ontleende causaliteit werd opgedrongen aan de natuur, en vervolgens van de weeromstuit een aan de natuurkunde ontleende mechanische causaliteit werd opgedrongen aan de menswetenschappen.

goed kan beoordelen ('geloofsproducten', zoals advies, medische zorg, onderwijs²). De gebruiker wordt kwetsbaarder maarmate de beoordeling moeilijker is. In het herziene stelsel van de gezondheidszorg is daarom de taak van beoordeling bij de verzekeringsmaatschappijen gelegd, en om hen daarin te helpen is de zorg opgeknipt in 30.000 standaardmodules ('diagnose-behandel-combinaties').

ONZEKERHEID

Er is een informatieparadox: vertrouwen gaat samen met gebrek aan informatie maar is ook gebaseerd op informatie. We hebben meer vertrouwen nodig naarmate er meer onzekerheid is, maar vertrouwen leidt niet tot minder onzekerheid, eerder tot meer acceptatie ervan, zoals de socioloog Luhmann al zei (Luhmann 1979). Vertrouwen is deels gebaseerd op kennis en ervaring, uit eigen ervaring of reputatie via anderen vernomen, maar er blijft onzekerheid over toekomstig handelen.

Een belangrijke technische vraag is of er hier sprake is van risico in de zin dat men aan vertrouwen een (subjectieve) waarschijnlijkheid toe kan kennen, een waarschijnlijkheid van betrouwbaar handelen. Dat zou mooi zijn want dan kun je het apparaat van de waarschijnlijkheidsrekening hanteren.³ Ik dacht aanvankelijk dat dit kon maar ben tot de conclusie gekomen dat het niet kan. Een reden is dat in dat geval meer vertrouwen een kleinere kans impliceert dat 'het fout gaat', en in die zin door vertrouwen de onzekerheid minder wordt. Het is de vraag of dat klopt. Zoals eerder vermeld zei Luhmann al dat vertrouwen niet een vermindering van onzekerheid geeft maar acceptatie ervan. Zoals de socioloog Simmel zei vergt vertrouwen een 'sprong van geloof' over het gat van onzekerheid heen. Een tweede probleem is dat gedrag en de achterliggende motivaties en percepties van mogelijkheden wezenlijk onvoorspelbaar zijn. Ik zou die van mijzelf niet eens kunnen voorspellen. Ik kan er eerlijk van overtuigd zijn dat ik fatsoenlijk zal handelen en toch als het moment daar is zwichten voor verleiding⁴ (misschien heeft inderdaad iedereen, ook ik,

2 Onderwijs is deels ook een ervaringsproduct. In de drang om onderwijs beter beoordeelbaar te maken verschuift de aandacht van inhoud naar leuke presentatie

3 Zoals een Bayesiaanse procedure waarin men a priori waarschijnlijkheden aanpast op basis van voortschrijdend inzicht.

4 Als toekomstige opbrengsten en kosten worden gediscoteerd met een exponentiele functie i.t.t. een hyperbolische, waarvoor psychologische argumenten bestaan, dan kan zich 'preference reversal' voordoen naarmate de toekomst nadert.

‘zijn prijs’) dan wel voor druk van overleving.

Men kan pas over waarschijnlijkheid gaan nadenken als de verzameling van alle mogelijke relevante gebeurtenissen gesloten is, en dat lijkt niet het geval. Je kunt geen waarschijnlijkheden verdelen als je niet weet over welke verzameling die verdeling plaats moet vinden. Het is vaak zo dat nieuwe opties voor handelen ontstaan als gevolg van eerder handelen. Opties gaan niet alleen vooraf aan handelen maar komen er ook uit voort.

Men kan voorts als bestuurder te maken hebben met verschillende concurrerende belangen: eigenbelang en dat van familie, werknemers, klanten, leveranciers, het milieu, de gemeenschap. Afhankelijk van omstandigheden, die op zich onvoorspelbaar kunnen zijn, kan men moeten kiezen voor het ene ten koste van het andere. Wat men kiest hangt af van onvoorspelbare omstandigheden.

RATIONEEL EN EMOTIONEEL

Vertrouwen is rationeel en emotioneel. Men kan vertrouwen op basis van kennis en inzicht, met een rationele beoordeling van redenen voor de ander (de vertrouwde) om betrouwbaar te zijn. Wat kan je van de ander verwachten onder de omstandigheden waarin hij/zij verkeert? Wat zou je zelf doen? Dit geeft aan dat empathie van groot belang is: het vermogen je in te leven in de situatie van de ander. Vertrouwen, en vooral wantrouwen, is echter ook emotioneel omdat het gerelateerd is aan angst en onzekerheid, en vooral de kans op verlies of calamiteit. De vraag is vervolgens hoe de rationaliteit en de emotionaliteit van vertrouwen zich tot elkaar verhouden. Verstoren emoties de rationaliteit, of vullen ze die ook aan, of kunnen ze er zelfs de basis voor vormen? Tijdens mijn studie van vertrouwen kwam ik terecht bij de sociale filosofie, en dat was een openbaring, met begrippen zoals mentale ‘frames’ en heuristieken van besluitvorming waarin rationele en emotionele motieven verstrengeld zijn. Dat is vooral van belang bij onderzoek van de processen van het bouwen en verbreken van vertrouwen. Daarover later meer.

Vooraf de eerder genoemde causale ambiguïteit van vertrouwen speelt hier een cruciale rol. De socioloog Deutsch (1973) besprak bijvoorbeeld al lang geleden de rol van zelfvertrouwen. Men kan een teveel aan zelfvertrouwen hebben, waardoor men risico’s niet ziet of het vermogen om eventuele problemen de baas te zijn overschat. Als men daarentegen gebrek aan zelfvertrouwen heeft zal men zich kwetsbaar voelen en als aan

verwachtingen niet voldaan wordt sneller naar de conclusie springen dat er opportunisme en machtsmisbruik in het spel is, en weinig ruimte geven aan de mogelijkheid van een ongelukje, misverstand of tekort aan competentie. Dat is het ‘Calimero syndroom’: ik ben klein en zielig en daar zullen anderen dan wel misbruik van maken. Het komt nogal vaak voor in samenwerking tussen kleinere, zwakkere bedrijven en grote bedrijven met meer kapitaal, en daardoor een langere adem, risicospreiding en daardoor minder kwetsbaar, specialistische ondersteuning en dergelijke. Relaties met prima perspectieven gaan dan ten onrechte kapot.

Hier komt het verschijnsel naar voren dat ‘vertrouwen komt te voet en gaat te paard’. Hoe komt dat? Onder andere vanwege het verschijnsel, bekend uit de sociale psychologie, dat (potentieel) verlies zwaarder weegt dan (potentiële) winst, terwijl wantrouwen zich richt op het eerste en vertrouwen op het tweede.

Een tweede reden is dezelfde als het methodologisch principe dat men een hypothese wel kan verwerpen maar niet bewijzen. Vertrouwen is een hypothese van betrouwbaarheid. Een daad van onbetrouwbaarheid kan die in een enkele klap teniet doen. Blijken van betrouwbaarheid geven geen bewijs van betrouwbaarheid in de toekomst.

Deze asymmetrie heeft nog een ander gevolg. Waar moet je in eerste instantie van uit gaan: vertrouwen of wantrouwen? Mijn stelling is dat vertrouwen, niet wantrouwen, het uitgangspunt (de ‘default’) moet zijn. Als je niet vertrouwt ga je de relatie niet aan en ontnem je jezelf de mogelijk te ervaren dat er betrouwbaarheid is. Als je vertrouwt en de relatie aangaat en het gaat mis dan kun je bijsturen. Ik heb het meegemaakt dat de baas van een organisatie zei dat hij in eerste instantie mensen wantrouwde tot dat ze bewezen hebben dat ze betrouwbaar zijn. Dat bewijs is onmogelijk. En mensen zullen de baas alleen nog maar naar de mond durven praten omdat tegenstand al snel als onbetrouwbaar gezien wordt door iemand die uitgaat van onbetrouwbaarheid. De organisatie werd paranoïde.

OPENHEID

Causale ambiguïteit heeft ook tot gevolg dat voor vertrouwen openheid van groot belang is, zoals in de literatuur veelvuldig is beweerd en aangetoond (o.a. Zand 1972). Help de gebruiker om de kwaliteit van jouw product te beoordelen. Als er aan jouw kant iets fout gaat is de instinctieve reactie om dat te verzwijgen: het toont immers zwakheid, en dat tast onze positie aan, denken we dan. Het tegendeel is het geval. Als er iets fout

gaat en je verzwijgt het, en je geeft geen uitleg, dan zal de ander het ergste concluderen: je hebt de zaak bedonderd. Anders, als je betrouwbaar was, dan had je het toch direct gemeld, om dan samen de problemen voor te zijn of zo snel mogelijk te verhelpen.

Het is als kwakende kikkers. Een mannetje met een zwakke kwaak is minder aantrekkelijk dan een met een diepe, sonore kwaak, maar als je als mannetje niet kwaakt denken de vrouwtjes dat je de zwakste kwaak hebt. Bankiers hebben hun falen niet willen erkennen en doen dat nog steeds niet of slechts schoorvoetend en onder dwang. De burger concludeert dat ze geen kwaak hebben. Op die manier komt het met het vertrouwen niet snel goed. Door geen uitleg te geven bevestigt men het wantrouwen dat men willens en wetens verantwoordelijkheid heeft ontlopen. Als de bankiers te goeder trouw waren hadden ze al lang verteld wat er fout is gegaan en wat ze er aan denken te doen om de problemen in de toekomst te voorkomen.⁵ Het is niet voldoende om alleen excuses te maken, men moet ook aangeven wat men er aan denkt te gaan doen om de problemen op te lossen.

Transparantie in de vorm van vrijwillige openheid moet echter door de tegenpartij worden verdiend. Die moet niet meteen in de beschuldiging en aanval schieten, maar danken voor de openheid, samen de problemen aanpakken, en dan praten over maatregelen om het probleem in de toekomst te voorkomen.

In het proces van vertrouwen leidt dit tot het idee van Hirschman (1970) over 'voice' versus 'exit'. In exit loop je weg zodra iets je niet bevalt. In voice meld je het probleem, met de inzet tot gezamenlijke oplossing. Dat geldt voor zowel veroorzaker als slachtoffer van een probleem. Als slachtoffer geef je daarmee de ander het voordeel van de twijfel, wat wijs is met het oog op de causale ambiguïteit. Als veroorzaker meld je een probleem om de eerder genoemde redenen. Achter voice staat echter de mogelijkheid, en meestal onuitgesproken dreiging, van exit als keer op keer voice niet werkt.

5 Er wordt als excuus of verklaring wel aangevoerd dat bankiers geen schuld bekennen omdat ze dan juridisch aansprakelijk gesteld worden. Dat maakte het er niet beter op, want het zegt dat men eigenlijk wel weet dat men schuld heeft.

TUSSENPERSONEN

Causale ambiguïteit, de kracht van verlies boven winst, de emoties van wantrouwen, en de moeilijke kunst van het bouwen en behouden van vertrouwen leiden tot een behoefte aan tussenpersonen met ervaring die nuchter gebeurtenissen kunnen analyseren, emoties temperen, misplaatst wantrouwen ontzenuwen, en begeleiding bieden in het maken en bijsturen van afspraken. Velen hebben gewezen op het belang van derden, tussenpersonen of bemiddelaars (bijv. Zucker 1986, die ook de vraag opriep hoe betrouwbaar die tussenpersonen op hun beurt zijn).

Vaak worden contracten wel opgesteld maar als laatste redmiddel, zonder de bedoeling ze ook te gebruiken (Macaulay 1963, McNeil 1980). Het daadwerkelijk gebruiken van een contract leidt vaak tot een vicieuze cirkel van wantrouwen. Een van de rollen van tussenpersonen is dan ook om contracten beperkt te houden en aan te vullen met arbitratie (bindend oordeel bij conflict) of intermediatie (advies), en om de toepassing van een contract in goede banen te leiden.

Tussenpersonen kunnen ook toezien op het zorgvuldig omgaan met vertrouwelijke informatie. Ze kunnen helpen bij het overbruggen van culturele of cognitieve verschillen die samenwerking moeilijk maken doordat zij leiden tot misverstanden, misperceptie of wanbegrip. Recent hebben de Jong et al. (2009) in een econometrische studie van samenwerking in innovatie tussen bedrijven aangetoond dat toepassing van contracten, 'power play' en culturele afstand inderdaad een negatief effect hadden op vertrouwen, en dat bij gebruik van een tussenpersoon het negatieve effect verdween.

BEHEERSING EN VERTROUWEN

Misschien wel de belangrijkste bron van misverstand is de verwarring tussen beheersing ('control' in het Engels) en vertrouwen. Sommigen vinden dat beheersing onderdeel van vertrouwen is en anderen dat het daar juist vreemd aan is.

Een definitie van vertrouwen (definitie 1) is als volgt (of in woorden van gelijke strekking): 'Men is kwetsbaar voor het handelen van een ander maar verwacht dat niettemin, om welke reden dan ook, het 'wel goed zal gaan (geen grote schade op zal leveren)'. Deze ruime definitie omvat alle mogelijke redenen voor (geloof in) betrouwbaar gedrag, inclusief motieven van eigenbelang zoals beheersing door middel van contract of

hiërarchie, prikkels van winst of straf, reputatie, of afhankelijkheid van de vertrouwde door het unieke aanbod van de vertrouwer. Dat noem ik ‘beheersing’. Vertrouwen ‘op’ omvat naast beheersing ook motieven of drijfveren die verder gaan dan (materieel) eigenbelang, zoals ethische overtuiging (normen en waarden), empathie, identificatie, vriendschap of liefde, of puur gewoonte, in routinematig gedrag.

Een tweede definitie van vertrouwen (definitie 2) is: ‘men is kwetsbaar voor het handelen van een ander maar verwacht niettemin dat ‘het wel goed zal gaan’, *ook al heeft de ander zowel de mogelijkheid als het belang om niet aan afspraken/verwachtingen te voldoen*’. Deze toevoeging is cruciaal, omdat beheersing er dan buiten valt, en het alleen nog maar gaat om de redenen die verder gaan, zoals normen/waarden, empathie, identificatie, vriendschap, liefde.

Om misverstanden te voorkomen was (en is) mijn voorstel om het eerste in het Engels ‘reliance’ te noemen en het tweede ‘trust’. De beste vertaling in het Nederlands is, denk ik, resp. ‘vertrouwen op’ en ‘vertrouwen in’. Men kan bijv. op basis van contractuele dwang op iemand vertrouwen in wie men geen vertrouwen heeft. Leuk is het niet maar het kan. Anders gezegd: vertrouwen ‘op’ omvat beheersing en vertrouwen ‘in’.

Instrumenten voor *beheersing* zijn in te delen in instrumenten van *dwang* die de ruimte voor handeling beperken en instrumenten die door *prikkels* (straf, beloning) de keuze van acties binnen de handelingsruimte beïnvloeden. Instrumenten van dwang zijn binnen een organisatie hiërarchisch toezicht en tussen organisaties contractuele dwang. Instrumenten in de vorm van prikkels zijn reputatie en afhankelijkheid. Het is een kwestie van eigenbelang om met goed gedrag de eigen reputatie overeind te houden, om niet kans op winstgevende relaties in te toekomst aan te tasten. Afhangelijkheid ontstaat door kosten van omschakeling naar een alternatieve relatie en mogelijk verlies van de unieke waarde van de partner. Dat laatste geeft aan dat men zijn risico kan verminderen door zodanig in zichzelf te investeren dat de ander ‘niet om je heen kan’. Dat kan een impuls zijn voor creativiteit en kan leiden tot een opwaartse, virtueuze cirkel waarin partijen tegen elkaar opbieden in de kwaliteit die ze elkaar bieden. Naarmate partijen meer afhankelijk van elkaar zijn en er weinig alternatief is, is de druk groot om er voor te zorgen dat men elkaar kan vertrouwen.

Veroorzakers⁶ van betrouwbaarheid in de zin van *vertrouwen* 'in' zijn normen en waarden van gedrag, gewenning en routinevorming, empathie, identificatie, vriendschap en liefde. Het verschil tussen empathie en identificatie is als volgt. In empathie snapt men hoe de ander denkt en waarom hij/zij iets doet; in identificatie denkt en handelt men (ongeveer) op dezelfde wijze en ziet men een lotsverbondenheid. In identificatie kan vertrouwen te ver gaan, in die zin dat men dan elkaar zodanig in elkaar opsluit dat er geen opening is voor nieuwe ervaringen en inzichten elders, in andere relaties.

SUBSTITUTEN OF COMPLEMENTEN?

Een interessante en belangrijke vraag is nu of beheersing en vertrouwen ('in') elkaar uitsluiten ('substituten' zijn) dan wel aanvullen ('complementen' zijn). Sommigen menen het eerste: 'echt' vertrouwen verdraagt zich niet met beheersing ('controle' in het Engels).

Klein Woolthuis et al. (2005) hebben dit empirisch onderzocht, op basis van een volgtijdelijke analyse van vier gevallen van samenwerking tussen bedrijven waarvan twee duidelijk succesvol waren en twee duidelijk faalden. De conclusie is dat beheersing en vertrouwen 'in' elkaar zowel aanvullen als vervangen. Als er meer vertrouwen is kan het contract losser zijn. Maar een niet al te strak contract kan de basis vormen van een relatie waarin vervolgens vertrouwen wordt opgebouwd. Andersom kan het ook zijn dat enig ex ante vertrouwen nodig is voordat men aan een contract begint, vooral als dat een dure en langdurige affaire is. Een te dwingend en gedetailleerd contract kan averechts werken, als een signaal van wantrouwen dat leidt tot een vicieuze cirkel waarin wantrouwen op wantrouwen gestapeld wordt, met steeds meer dwang die steeds meer argwaan oproept. Dat wil echter niet zeggen dat dit altijd het geval is bij een omvangrijk en gedetailleerd contract. Daar kan een goede reden voor zijn die los staat van argwaan, eenvoudig omdat het gaat om een complex project waarvoor veel vastgelegd moet worden om puur technische redenen, om onderdelen goed passend te maken en geen misverstanden te krijgen over wie wat waar en hoe doet. Dit heeft te maken met het eerder besproken onderscheid tussen vertrouwen in competentie en in intentie. Een gedetailleerd contract kan nodig zijn voor de competentie, maar kan

6 Merk op dat ik hier niet spreek van 'instrumenten' maar van 'veroorzakers'. Men kan vertrouwen niet kopen en als het ware installeren als een instrument.

riskant zijn indien bedoeld om elk mogelijk opportunisme te voorkomen. Als op alle slakken zout wordt gelegd zal de samenwerking wegsmelten.

In onderzoek naar beheersing en vertrouwen 'in' kan het interessant zijn om in de analyse van relationeel risico een onderscheid te maken tussen de omvang van mogelijk verlies en de waarschijnlijkheid dat het verlies zich voordoet. Die afweging van enerzijds omvang van winst/verlies en anderzijds waarschijnlijkheid van het optreden daarvan is een basisidee in de financiële economie (totdat bankiers, aandeelhouders en commissarissen het risico uit het oog verloren). Die benadering werd genomen in een empirische, econometrische studie van Nooteboom et al. (1997), en de conclusies waren dat economische waarde van partners voor elkaar en kosten van omschakeling naar een alternatieve relatie een positief effect hadden op de omvang van mogelijk verlies, en dat zowel contractuele beheersing als vertrouwen op basis van normen en gewoontevorming een negatief effect hadden op de gepercipieerde kans op verlies.⁷ Hierin komt de complementariteit van beheersing en vertrouwen tot uiting.

EIGENBELANG EN ALTRUÏSME

Redenen voor vertrouwen die verder gaan dan beheersing gaan het eigenbelang voorbij: normen/waarden, empathie, identificatie, vriendschap en liefde. Vertrouwen 'in' mikt op een zekere mate van altruïsme: men is bereid om eigen voordeel te laten lopen ter wille van de relatie. Er is een achterliggende, lastige filosofische discussie of altruïsme wel kan bestaan, en zelfs of het wel goed zou zijn als die zou bestaan. Nietzsche, bijvoorbeeld, vond het maar niks.

Economen, met achter hun denken de stroming van het utilitarisme⁸, zeggen dat alles alleen maar eigenbelang kan zijn. Als iemand offers brengt voor een ander dan doet hij dat omdat het past in een bredere betekenis van welbegrepen eigenbelang. Men doet goed omdat het goed is voor degene die het doet. Bijvoorbeeld omdat het bijdraagt aan een goede reputatie die kansen geeft voor verder gewin. Maar verder dan dat: men doet ook goed omdat het goed voelt. Handelen naar ethische overtuiging geeft het genot daarvan. Sommigen gaan zover te zeggen dat het blote

7 Dit onderzoek vond plaats in een tijd dat ik nog geloofde dat vertrouwen behandeld kan worden als een waarschijnlijkheid.

8 Vooral in de oudste vorm die, afgezien van Epicurus, terug gaat op Jeremy Bentham (1748-1832)

feit dat iemand iets doet al bewijst dat het een kwestie van eigenbelang is.⁹ Daarmee is de stelling van eigenbelang onweerlegbaar geworden, en dus, *pace* Popper, onwetenschappelijk.

De cruciale vraag is of het offer moeilijk was en toch gedaan werd. Mensen kunnen dat tot op zekere hoogte. De neiging van economen om alle mogelijke motieven in een enkele te maximeren doelstellingsfunctie te stoppen doet geen recht aan het feit dat mensen gedreven worden door met elkaar strijdende motieven, enerzijds van eigenbelang en overleving en anderzijds van loyaliteit aan de groep. Die gedachte van een dualiteit van motieven gaat in de filosofie terug op o.a. David Hume.

De retorische truc die wordt uitgehaald is dat men het doet voorkomen alsof altruïsme geen grenzen mag kennen en gepaard moet gaan met volledige zelfopoffering, opoffering van het eigen bestaan. Het argument dat vaak wordt aangevoerd voor dominantie van eigenbelang is dat altruïsme niet levensvatbaar is, onder druk van concurrentie in markten, maar ook niet bestaanbaar is als uitkomst van de evolutie, in de 'survival of the fittest'. Daar zit wat in, maar geen van beide argumenten gaat helemaal op. Markten zijn zelden zo 'perfect' (in wat een econoom perfect noemt), met een zo scherpe concurrentie dat er geen ruimte voor offers is.

Het evolutionaire argument tegen altruïsme gaat ook niet helemaal op. Er is ongetwijfeld een instinct tot eigenbelang voor overleving. Maar volgens moderne inzichten heeft de mens daarnaast ook een instinct voor loyaliteit en wanneer nodig opoffering ter wille van de eigen groep of gemeenschap.¹⁰

De gevolgen van dat laatste zijn overigens niet onverdeeld gunstig. Dit instinct draagt ook bij tot verhevigd wantrouwen van mensen buiten de groep, in intolerantie en xenofobie. Er is interne cohesie tegen de prijs van externe intolerantie en agressie. Om houvast te hebben aan de eigen groep moet die wel eenduidig zijn. Je bent Nederlander, en daar moet je trots op zijn, of je bent het niet. Europa is foute boel want met een meervoudige identiteit vervaagt de locus van vertrouwen en wantrouwen. Pogingen van allochtonen om een dubbele identiteit te ontwikkelen zijn niet genoeg, en zo worden zij teruggeworpen op een eenduidige identiteit van henzelf, waarin zij kunnen radicaliseren zoals Nederlanders radicaliseren in die van hen.

9 'Revealed preference' noemen economen dat.

10 Zie bijv. Barkow et al. (1992). Voor een mooie recente fenomenologische analyse, zie Sheets-Johnstone (2008).

GRENZEN VAN VERTROUWEN

De vraag hier is waarom altruïsme ofwel grenzeloos ofwel betekenisloos zou moeten zijn. Mijn stelling is dat men offers kan brengen binnen grenzen, zonder dat dit noodzakelijk leidt tot zelfopoffering, en dat niettemin die offers reëel zijn in de zin dat zij pijn doen, schade berokkenen aan het eigenbelang, en wilskracht vergen. Er zijn echter grenzen. Stel dat men in het verzet zit tegen de bezetting door een vreemde mogendheid, en een kameraad wordt gevangen en gemarteld om jouw naam te noemen. Kun je dan redelijkerwijs verwachten dat hij/zij dat niet doet? Zou het ethisch verantwoord zijn om dat te doen? Ik denk het niet.

Er is dus wel een grens aan betrouwbaarheid, en die hangt af van de persoon en van diens omstandigheden. Betrouwbaarheid zal minder zijn als de druk van overleving groter wordt, zoals nu, in de economische crisis. Daarom horen we vooral nu zoveel over vertrouwen. Omdat het vooral nu bedreigd wordt. De ruimte voor offers is kleiner naarmate de concurrentiedruk groter is, en dat hangt naast de economische conjunctuur ook af van de bedrijfstak. Het is anderzijds ook mogelijk dat door verlies aan inkomen mensen op elkaar teruggeworpen worden en elkaar meer nodig hebben, wat kan leiden tot meer vertrouwen in elkaar. Concurrentie wordt feller maar saamhorigheid wellicht groter.

Het is vanwege de grenzen aan betrouwbaarheid dat beheersing en vertrouwen elkaar aanvullen: het ene begint waar het andere eindigt. Niettemin is vertrouwen 'in' een reëel verschijnsel.

Hiervoor gaf ik aan dat sterker vertrouwen binnen een groep gepaard kan gaan met sterker wantrouwen buiten de groep.

Eerder gaf ik ook aan dat er ook in een geheel andere betekenis een grens aan vertrouwen is. Een al te grote loyaliteit, vooral wanneer die gebaseerd is op identificatie, kan leiden tot rigiditeit en stagnatie. Daar is echter een oplossing voor. Een hechte en langdurige relatie kan doorlopend gevoed worden met nieuwe impulsen als de partners ook andere, externe relaties hebben die niet al te veel overlappen.

MENTALE KADERS

Vertrouwen is niet statisch, maar is vooral een proces. Vertrouwen is zowel de basis voor een relatie als de uitkomst ervan. Nu richt ik mij op een nadere analyse van processen van opbouw en afbraak van vertrouwen. Daarbij maak ik gebruik van inzichten uit de sociale psychologie. De sociale

psychologie laat zien hoe rationaliteit en emoties verweven zijn, en dat is vooral voor een goed begrip van vertrouwen van groot belang.

Een belangrijk element is het begrip ‘mentaal kader’ (‘mental frame’), dat bepaalt hoe men gedrag waarneemt en interpreteert en omzet in daden welke dat kader tot uitdrukking brengen. Bekend is het onderscheid tussen een winst- en een verlies kader (Kahneman & Tversky 2000). In het eerste kader ziet men een dreiging van verlies en zet men zich in om dat te voorkomen. Veelal zijn de acties om verlies van iets te voorkomen drastischer dan acties om dat te verkrijgen als men het niet al had. Als het verlies zich voordoet kan dat leiden tot extreme, emotionele acties van wraak, zelfs als die het eigen belang aantasten.

Dat vormt een stabiliserende factor voor relaties. Relaties komen vaak in de problemen doordat de ene partij elders meer baat ziet en weg wil terwijl de ander de relatie wil behouden. De laatste zal vaak meer drastische acties ondernemen dan de eerste, waardoor relaties minder vaak verbroken worden dan wanneer er symmetrie van winst en verlies was geweest.

Lindenberg (1998, 2003) onderkende drie ‘hoofdkaders’ (‘master frames’): het hedonisch kader (met genot als voornaamste doel), het winst kader (ofwel kader ter bescherming en uitbreiding van middelen tot overleving) en een normatief of solidariteitskader (met als voornaamste doel zich passend te gedragen). De laatste twee sluiten goed aan bij de eerder besproken gedachte dat de mens zowel een instinct heeft van zelfbescherming ter wille van overleving als een instinct tot inzet en loyaliteit in de eigen groep. Het kader van passend gedrag bevordert vertrouwen, het kader van zelfbescherming bedreigt vertrouwen. Op enig moment ligt een van de kaders in de focus van aandacht, en liggen de andere in een ondergeschikt bewustzijn (cf. Polanyi’s (1962) analyse van ‘focal’ vs. ‘subsidiary awareness’).

RELATIONELE SIGNALEN

De interpretatie van handeling van een partner als een ‘relationeel signaal’ (Lindenberg 2000, 2003) hangt er van af in welk kader men zich bevindt. Hoe robuust verblijf in een kader is hangt er van af in hoeverre neven- of ondergeschikte doelen in andere kaders, in subsidiair bewustzijn, worden aangetast. Als dat onvoldoende geschiedt, kan een omschakeling naar een ander kader (‘frame switching’) plaats vinden. Als men zich bevindt in een kader van ‘loyaal gedrag’ kan een dreiging van aantasting

van materieel eigenbelang leiden tot een omschakeling naar het kader van zelfbescherming. Men 'schiet dan in de verdediging'. Vanuit de twee kaders worden signalen verschillend geïnterpreteerd. In het kader van passend gedrag zal men eerder geneigd zijn de partner het voordeel van de twijfel te geven, en in het kader van zelfbescherming zal men handelingen eerder wantrouwen. Iemand die vertrouwt zal bevestiging zoeken van zijn verwachting dat de partner de competentie en de intentie heeft om aan verwachtingen te voldoen, terwijl iemand die wantrouwt zal zoeken naar signalen van het tegendeel.

Wittek (1999), Mühlau (2000) en Six (2005) hebben deze benadering van 'relationele signalen' ('relational signalling') gebruikt in empirisch onderzoek van relaties tussen mensen binnen verschillende soorten organisatie. Six vergeleek de effecten van potentieel conflictueuze gebeurtenissen op vertrouwen in twee qua activiteit vergelijkbare bedrijven, en verschillen in die effecten als gevolg van verschillen in cultuur tussen de organisaties. Een belangrijke conclusie was dat conflict niet noodzakelijk vertrouwen vernietigt. Vertrouwen kan juist de basis vormen voor een heftig verschil van mening dat men anders niet aan had durven gaan, en als het conflict wordt opgelost dan verdiept zich het vertrouwen. Het is belangrijk aldus te onderkennen dat vertrouwen niet hetzelfde is als lief zijn voor elkaar. Een andere conclusie van de studie van Six was dat het voor vertrouwen van groot belang is om bezwaren direct te uiten tegen de betrokkene, en niet om hem of haar heen te gaan. Dat vormde in een van de twee bedrijven ook een expliciet principe van personeelsbeleid, in een ethiek van 'klagen tegen en niet over elkaar'. Beide resultaten zijn in lijn met het eerder besproken belang van 'voice' voor vertrouwen.

Six et al. (2009) hebben een groot aantal in de literatuur inductief gevonden acties die vertrouwen bevorderen dan wel belemmeren ingedeeld al naar gelang hun effecten als relationele signalen op de stabiliteit van het mentale kader gericht op vertrouwen dan wel de omschakeling naar het kader van wantrouwen, en hebben die causale interpretatie empirisch getoetst.

De complexiteit van actie en interactie op basis van relationele signalen is al snel groot, en leidt tot niet-lineaire effecten van positieve en negatieve terugkoppeling. Helemaal complex wordt het als er tegelijk meerdere actoren optreden. De analyse daarvan kan baat hebben bij gebruik van de methode van 'agent-based' computationele modellen, waarmee actie, interpretatie en tegenactie, en eventuele frame switching worden gesimuleerd (Klos & Nooteboom 2001).

HEURISTIEKEN VAN BESLUITVORMING

Zoals eerder gezegd behelst vertrouwen het accepteren van relationeel risico. Dat kan gebaseerd zijn op rationele evaluatie van betrouwbaarheid, maar evaluatie vindt plaats op basis van besluitvormingsheuristieken die doorspekt zijn van emoties. De sociale psychologie biedt een aantal inzichten in de heuristieken van besluitvorming die mensen gebruiken. In een overzicht komt Bazerman (1998) tot de volgende:

- *Beschikbaarheid* ('availability'): mensen hebben aandacht voor gebeurtenissen en beoordelen de oorzaken of motieven ervan al naar gelang stereotypische voorbeelden in het geheugen gemakkelijk 'beschikbaar', d.w.z. levendig, emotioneel geladen, recent en goed herkenbaar zijn. Minder gemakkelijk beschikbare gebeurtenissen en oorzaken worden verwaarloosd. Vooral bedreigingen zijn emotioneel geladen. De furor in de financiële crisis is aangejaagd door emoties vanwege het verlies dat zo vele mensen hebben geleden. Interpretaties van waargenomen gedrag die minder bedreigend zijn krijgen minder aandacht. Als er iets fout gaat dan vermoedt men al snel het ergste.
- *Representativiteit*: de waarschijnlijkheid van een gebeurtenis wordt beoordeeld op basis van stereotypen van vergelijkbare gevallen, en wordt bepaald op basis van slechts incidentele (niet representatieve aantallen) voorvallen. We generaliseren te snel. Frauduleus gedrag van een enkele bankier wordt maatgevend geacht voor het gehele bankwezen. We 'herkennen' gebeurtenissen op basis van enkele centrale kenmerken en schrijven dan alle andere kenmerken van de stereotiep er ook aan toe, zonder te controleren of die zich feitelijk voordoen. Dat leidt tot vooroordeel. Dat is vooral een probleem in interactie met onbekenden van buiten de eigen groep.
- *Verankering en aanpassing*. Een oordeel over de omvang of het belang van iets wordt gebaseerd op een initiële of 'basis' waarde ('anker') vanuit eerdere ervaring of sociale vergelijking, met incrementele aanpassing aan ervaring. Er is aangetoond dat mensen in de buurt blijven van zelfs willekeurige ankers die geen systematisch verband hebben met de kwestie waar het om gaat. Daardoor zijn eerste indrukken van groot belang, en moeilijk radicaal te veranderen, en blijven zij lang hangen (Deutsch 1973). Een relatie die begint op voet van wantrouwen is moeilijk om te turnen in een relatie van vertrouwen. Bij het optreden van fundamentele tekortkomingen is

men niet in staat tot meer dan marginale aanpassing die systeemfouten ongemoeid laat. In de financiële crisis is er een gevaar dat we het zoeken in marginale aanpassingen terwijl een systeembreuk nodig is.

- *Escalatie van betrokkenheid* ('escalation of commitment'). Naarmate men meer heeft geïnvesteerd in een verkeerde beslissing wordt het moeilijker om er uit te stappen. Het zou rationeel zijn om wat gebeurd is te laten voor wat het is ('bygones are bygones') en te kijken naar kosten en opbrengsten in de toekomst, maar psychologisch, moreel en voor reputatie geldt dat bij het eruit stappen de offers in het verleden 'voor niets zijn geweest'. Men gooit daarom nog meer goed geld naar kwaad geld om het verleden alsnog te rechtvaardigen en gezichtsverlies te voorkomen. Het vergt dan vaak een wisseling van de wacht om eruit te stappen. Bush kon nauwelijks weg uit Irak, en daar was een nieuwe president voor nodig. We zien de escalatie ook in het gedrag van financiële trapezewerkers zoals Nick Leeson en Bernard Madoff: naarmate het verlies zich aftekende moest de inzet worden verhoogd om het verlies terug te verdienen, ook al was het eigenlijk al lang duidelijk dat dit niet goed kon gaan.

IRRATIONEEL MAAR ADAPTIEF

Deze heuristieken hebben vaak ongewenste gevolgen, en lijken irrationeel. Echter, gelet op onzekerheden van ons bestaan en de noodzaak om snel te reageren, vooral op gevaar, in de evolutie van de mens, zijn zij rationeel in de zin van adaptief. Aangezien onze aandacht en reactiesnelheid beperkt zijn vormen prioriteit op basis van emoties die worden uitgelokt door gevaar of kans ('beschikbaarheid'), en een snelle inschatting van de situatie ('representativiteit') geen slecht mechanisme voor overleving. Verankerung en marginale aanpassing kunnen ons behoeden voor al te snelle omschakelingen die kunnen leiden tot impulsiviteit of neurotisch gedrag. Zelfs escalatie van betrokkenheid kan gunstig zijn, bijv. voor een ondernemer die tegenslag ontmoet maar eigenwijs genoeg is om door te bijten.

Een heuristiek kan aldus substantieel irrationeel maar procedureel rationeel of adaptief zijn. Het probleem is echter dat heuristieken zijn geworden tot instinctieve reacties die tegenwoordig meer wellicht dan in ons evolutionair verleden in ons nadeel kunnen werken. We zouden misschien sommige liever kwijt zijn dan andere, maar onze vrije wil in deze is

beperkt. Ik zal hier echter niet ingaan op de lastige discussie over het al of niet bestaan van vrije wil.

Er ligt bij de heuristiek van representativiteit nog een verband met de rol van 'prototypes' in taal en categorisatie. Omdat definities zelden noodzakelijke en voldoende voorwaarden voor categorisatie vormen (probeer maar eens noodzakelijke en voldoende voorwaarden te geven voor het begrip 'stoel'), en betekenis (waar iets naar verwijst) vaak afhangt van de omstandigheden en ook open is voor verandering, hebben we prototypes nodig (Rosch 1978).

Het al of niet behoren tot een klasse wordt bepaald op basis van gelijkheid met een in het oog springend, typerend geval dat dienst doet als een prototype. Een prototype kan ontaarden in een stereotiep. Dat leidt tot vooroordeel en vergissing. Maar prototypes en stereotypen zijn inherent aan taal.

Wat relaties en vertrouwen betreft hebben de heuristieken een deels nuttige en deels nadelige functie. De emotionele schok van een dreiging (beschikbaarheid) is nuttig om ons wakker te schudden als we al te argeeloos zijn geworden in samenwerking die we te veel als routine zijn gaan hanteren, waarbij de verleiding bij een ander kan ontstaan om daar misbruik van te maken. Maar zij kan ook leiden tot een overreactie en een sprong naar een conclusie dat de ander de boel bedondert waar het beter zou zijn hem/haar even het voordeel van de twijfel te geven. Zoals eerder aangegeven kunnen snelle oordelen en generalisaties (representativiteit) nuttig zijn wanneer een snelle actie vereist is, maar kunnen zij ook leiden tot vooroordeel en discriminatie. Verankering en aanpassing zowel als escalatie van betrokkenheid dragen bij tot de stabiliteit van relaties, maar dat kan ook leiden tot een nadeel van rigiditeit, stagnatie en gebrek aan benodigde aanpassing.

CONCLUSIES

Er zijn veel misverstanden over het begrip vertrouwen. Gaat het om personen, organisaties, instituties of systemen, of een combinatie daarvan? Gaat het om vertrouwen in competentie of in intentie, of beide? Gaat het om vertrouwen 'op', dat gebaseerd kan zijn op beheersing (contractuele of hiërarchische dwang, materiële prikkels, behoud van reputatie, afhankelijkheid), of gaat het om vertrouwen 'in', op basis van enige mate van altruïsme, op basis van normen/waarden van gedrag, empathie, identificatie, vriendschap of liefde, of gaat het om beide? Deze misverstanden

leiden enerzijds tot gevaren van kwetsbaarheid en anderzijds tot het zonder goede reden vastlopen van relaties. Zij leiden ook tot vele waardeloze enquêtes over vertrouwen. Als men het aan de respondent overlaat wat men bedoelt met vertrouwen dan is het onduidelijk welke interpretatie de respondent kiest.

Het object van vertrouwen is veelal slechts een schakel in een keten of systeem, waarin de betrouwbaarheid van de ene schakel afhangt van de andere. Er is in de beoordeling van betrouwbaarheid sprake van causale ambiguïteit: men kan betrouwbaarheid vaak niet beoordelen, en men kent vaak niet de oorzaken van wat men waarneemt. Dit vergt openheid van de vertrouwde tegenover de vertrouwer en het vermogen van de vertrouwer om de vertrouwde het voordeel van de twijfel te geven. Openheid in het melden van problemen en fouten vergt dat de ander daar niet meteen op reageert met blaam en straf, maar dank betoont voor de openheid, en zich inzet voor een gezamenlijke oplossing van problemen en het voorkomen van problemen in de toekomst.

Een rationele grond voor vertrouwen ligt in de beoordeling van betrouwbaarheid. Intentionele betrouwbaarheid kan gebaseerd zijn op beheersing of (enige mate van) altruïsme. Betrouwbaarheid is begrensd doordat beheersing en altruïsme beperkt zijn. Beheersing door contractuele dwang is beperkt doordat volledige contracten zelden mogelijk zijn en controle op naleving ervan niet altijd mogelijk is, hiërarchische dwang en beloning zijn beperkt door gebrek aan mogelijkheden van toezicht, en er zijn niet altijd effectieve reputatiemechanismen. Altruïsme is beperkt in geval van gebrekkige normen van gedrag, gebrek aan empathisch vermogen en externe druk op overleving. Beheersing en altruïsme kunnen elkaar vervangen maar vullen elkaar ook aan.

Vertrouwen ontstaat of verdwijnt op basis van mentale kaders en heuristische van besluitvorming waarin rationaliteit en emoties verstrengeld zijn. Emoties zitten rationaliteit in de weg maar kunnen rationeel handelen ook ondersteunen. Vooral in een situatie van verlies kunnen emoties hoog oplopen en leiden tot impulsief of extreem gedrag. Mensen kunnen heen en weer schakelen tussen een mentaal kader gericht op vertrouwen en betrouwbaar gedrag en een kader gericht op bescherming van eigenbelang. In welk kader men zit hangt af van 'relationele signalen' afgeleid uit waargenomen gedrag. Een beter empathisch vermogen leidt tot een beter oordeel over motieven en condities van gedrag.

Tussenpersonen kunnen nuttige rollen vervullen door arbitrage of intermediatie te bieden, misverstanden te voorkomen of op te ruimen, oorzaken van teleurstelling te ontrafelen, emoties te temmen, ruimte te

maken voor het geven van voordeel van de twijfel, en advies te geven voor of tegen instrumenten van beheersing.

Vertrouwen is een beter uitgangspunt dan wantrouwen. Het kan op grond van ervaring worden aangepast. Vertrouwen heeft grenzen vanwege grenzen aan betrouwbaarheid en beperkte vermogens tot empathie, inzicht en begrip, zelfbeheersing en communicatie. Vertrouwen kan ook te ver gaan, in al te strakke beheersing die leidt tot machtsmisbruik of hoge omschakelingskosten, of in al te veel identificatie die mensen in relaties opsluit. Beide kunnen tot gevolg hebben dat relaties verstarren en versralen. Vertrouwen is niet hetzelfde als lief zijn voor elkaar, zij kan juist de basis vormen om elkaar flink ‘de waarheid te zeggen’.

DE POLITIE

In de loop van het voorgaande werd de financiële crisis als illustratie gehanteerd. Ter contrast en variatie geef ik hieronder een tweede illustratieve toepassing van de ‘logica’ van vertrouwen op vertrouwen van de burger in de politie.¹¹

De agent op straat vormt de laatste schakel in een lange justitiële keten van agent, commissaris, burgemeester, advocatuur/openbaar ministerie/rechtbank, ministerie van binnenlandse zaken, ministerie van justitie, raad van state en parlement. Wantrouwen in de ene schakel kan vertrouwen in de andere ondermijnen. Wantrouwen in de politie is gevaarlijk want zij kan leiden tot het in eigen hand nemen van het recht en aantasting van het geweldsmonopolie van de politie.

Men kan al of niet vertrouwen hebben in de competentie van de politie (bijv. in het ‘vangen van boeven’) en/of in de intentie (integriteit, afwezigheid van corruptie, machts- en geweldsmisbruik, intimidatie, discriminatie, etc.). Het handelen van de politie is voor de burger in belangrijke mate een ervaringsproduct, in de kwaliteit van de bejegening, en deels een geloofsproduct. De burger vaak niet weet wat er achter het gedrag van de agent ligt: het naleven van regels, persoonlijke voorkeuren en gevoelens, onzekerheid, incompetentie, etc.

Wat is de basis voor betrouwbaarheid? Eerst de basis voor beheersing. De burger heeft geen contract met de politie, is niet de baas ervan, heeft geen toezicht erop, en geeft geen beloning of straf. Ook voor de commissaris is toezicht op de agent op straat beperkt. Politieagenten zullen elkaar

11 Gebaseerd op een ochtend met de top van de Nederlandse politie.

onderling de hand boven het hoofd houden, en dat is ook goed voor de kameraadschappelijke loyaliteit en het onderlinge vertrouwen die zij nodig hebben in omstandigheden van gevaar. De burger kan slechts via andere schakels zijn beklag doen: via de media, die de reputatie van de politie aan kunnen tasten, een formele juridische aanklacht, een klacht bij gemeentelijke of landelijke politiek, of bij de ombudsman. Hoe zit het met de basis voor altruïsme? De burger is niet het vriendje van de politie, en dat zou ook niet goed zijn met het oog op mogelijke corruptie of rechtsongelijkheid. Men mag hopen op integriteit van de politie, dat wil zeggen normen en waarden als integraal onderdeel van de motivatie van de politie, en empathie.

In de psychologie van vertrouwen is van belang dat contact met de politie vaak plaats vindt in een situatie van (potentieel) verlies, zoals diefstal of onveiligheid, met alle emoties en mogelijk extreem gedrag van het slachtoffer. Het is dan van belang dat de agent kalm blijft, kundig en redelijk overkomt en empathie toont.

Kortom, de burger moet het hebben van een betrouwbaar justitieel apparaat, een onafhankelijke pers, toegankelijke politici, en een selectie en opleiding van agenten die sterk gericht is op integriteit, empathie en het vermogen tot het uitstralen van een kundig zelfvertrouwen en tot het gerust stellen van angstige burgers in nood.

LITERATUUR

- Barkow, J.H., L. Cosmides & J. Tooby (1992), *The adapted mind: Evolutionary psychology and the generation of culture*, Oxford: Oxford University Press.
- Bazerman, M. (1998), *Judgement in managerial decision making*, New York: Wiley.
- Deutsch, M. (1973), *The resolution of conflict: constructive and destructive processes*, New Haven: Yale University Press.
- Hirschman, A.O. (1970), *Exit, voice and loyalty: Responses to decline in firms, organisations and states*, Cambridge MA: Harvard University Press
- Kahneman, D. & A. Tversky (2000), *Choices, values, and frames*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Klein Woolthuis, R., B. Hillebrand & B. Nootboom (2005), 'Trust, contract and relationship development', *Organization Studies*, 26/6: 813-840.
- Klos, T.B. & B. Nootboom (2001), 'Agent-based computational transaction cost economics', *Journal of Economic Dynamics and Control*, 25: 503-526.
- Lindenberg, S. (1998), 'Solidarity: Its microfoundations and macrodependence. A framing approach' in *The Problem of Solidarity, Theories and Models*. P. Doreian and T. Fararo (eds), 61-112. London: Gordon and Breach.
- Lindenberg, S. (2000), 'It takes both trust and lack of mistrust: The workings of cooperation and relational signalling in contractual relationships'. *Journal of Management and Governance* 4:11-33.
- Lindenberg, S. (2003), 'Governance seen from a framing point of view: the employment relationship and relational signalling' in *The Trust Process, Empirical Studies of the Determinants and the Process of Trust Development*. B. Nootboom and F.E. Six (eds), 375-7. Cheltenham: Edward Elgar.
- Luhmann, N. (1979), *Trust and power*, Chichester: Wiley.
- Macaulay, S. (1963), 'Non-contractual relations in business: A preliminary study', *American Sociological Review*, 28: 55-67.
- Macneil, I. (1980), *The new social contract: An enquiry into modern contractual relations*, London: Yale University Press.
- Mühlau, P. (2000), *The governance of the employment relation, a relational signalling perspective*. Doctoral dissertation. University of Groningen.
- Nootboom, B. (2002), *Trust: Forms, foundations, functions, failures and figures*, Cheltenham (UK): Edward Elgar.
- Nootboom, B., J. Berger and N. G. Noorderhaven (1997), 'Effects of trust and governance on relational risk', *Academy of Management Journal*, 40/2: 308-38.
- Polanyi, M. (1962), *Personal knowledge*. London: Routledge.
- Rosch, E. (1977), 'Human categorization', in N. Warren (ed.): *Advances in cross-cultural psychology*, vol.1, New York: Academic Press.
- Sheets-Johnstone, M. (2008), *The roots of morality*, University Park, Pennsylvania: Pennsylvania State University Press.
- Simmel, G. (1950), 'Individual and society', in K.H. Wolff (ed.): *The sociology of George Simmel*, New York: Free Press.
- Six, F.E. (2005), *The trouble with trust, the dynamics of interpersonal trust building*. Cheltenham UK: Edward Elgar.

- Six, F., B. Nooteboom & A. Hoogendoorn (2010), 'Actions that build interpersonal trust: A relational signalling perspective', *Review of Social Economy*, 68, te verschijnen.
- Wittek, R.P.M. (1999), *Interdependence and Informal Control in Organizations*, dissertation. University of Groningen.
- Zand, D.E. (1972), 'Trust and managerial problem solving', *Administrative Science Quarterly*, 17/2: 229-239.
- Zucker, L.G. (1986), 'Production of trust: Institutional sources of economic structure', in Barry, Staw & Cummings, *Research in organisational behaviour*, vol. 8: 53-111.

