

**Geschilprocessen over geluidshinder
van buren**

Mirjan van Heffen-Oude Vrielink

2002

Ph.D. thesis
University of Twente



Twente University Press

Also available in print:

www.tup.utwente.nl/catalogus/boek/index.jsp?isbn=9036516676

Geschilprocessen over geluidshinder van buren



Twente University **Press**

Twente University Press, Postbus 217, 7500 AE Enschede,
www.tup.utwente.nl

Druk: Grafisch Centrum Twente, Enschede
Omslagontwerp: SOV Concept en Vormgeving, Lossler
Het boek is gedrukt op chloorvrij papier, Biotop

© Mirjan Oude Vrielink, Enschede, 2002

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd door middel van druk,
fotocopie of op welke andere wijze ook zonder schriftelijke toestemming
van de uitgever.

ISBN 9036516676

GESCHILPROCESSEN OVER GELUIDSHINDER VAN BUREN

EEN ONDERZOEK NAAR DE KEUZE VAN GESCHILGEDRAG EN DE
UITKOMSTEN DIE HIERMEE WORDEN NAGESTREEFD

PROEFSCHRIFT

ter verkrijging van
de graad van doctor aan de Universiteit Twente,
op gezag van de rector magnificus,
prof.dr. F.A. van Vught,
volgens besluit van het College voor Promoties
in het openbaar te verdedigen
op woensdag 27 maart 2002 te 13.15 uur

door

Maria Johanna Oude Vrielink
geboren op 18 mei 1972
te Enschede

Dit proefschrift is goedgekeurd door
de promotor prof.mr. H.M. de Jong en
de assistent-promotor dr. B.R. Dorbeck-Jung

Samenstelling promotiecommissie

Promotor:

Prof.mr. H.M. de Jong

Assistent promotor:

Dr. B.R. Dorbeck-Jung

Voorzitter:

Prof.dr. E.R. Seydel

Overige leden:

Prof.dr. A.J.P. Brack

Prof. J. Griffiths

Prof.dr. R. Hoppe

Prof.dr. R.J. van der Veen

Inhoudsopgave

Woord vooraf

1	Achtergronden, vraagstelling en opzet	1
1.1	Geluidshinder van burenen	1
1.2	Geschilprocessen als onderwerp van rechtssociologisch onderzoek	4
1.3	Verklarende variabelen in de theorie van geschilprocessen	6
1.4	Vraagstelling en omschrijving van centrale begrippen	11
1.5	Methode van onderzoek	14
1.6	Opbouw van de studie	15
1.7	Samenvatting	16
2	Het verloop van geschilprocessen: een theoretisch model	19
2.1	Inleiding	19
2.2	Centrale uitgangspunten van het theoretische model	20
2.3	De culturele theorie: het grid-group raamwerk	22
2.4	Typen van interactiepatronen in de context waarin een geschilproces zich afspeelt	25
2.5	Typen van regels die een context kenmerken	33
2.6	Perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid	35
2.7	Verwachtingen ten aanzien van de keuze van geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd	40
2.7.1	Verwachtingen ten aanzien van de keuze van geschilgedrag en uitkomsten in egalitaire interactiepatronen	40
2.7.2	Verwachtingen ten aanzien van de keuze van geschilgedrag en uitkomsten in individualistische interactiepatronen	42
2.7.3	Verwachtingen ten aanzien van de keuze van geschilgedrag en uitkomsten in autonome interactiepatronen	45
2.7.4	Verwachtingen ten aanzien van de keuze van geschilgedrag en uitkomsten in hiërarchische interactiepatronen	48
2.8	Samenvatting	52

3	Reconstructie en analyse: methodisch-technische achtergronden van het onderzoek	55
3.1	Inleiding	55
3.2	Typen van interactiepatronen	56
3.2.1	Score op <i>grid</i> : mate van interne roldifferentiatie	56
3.2.2	Score op <i>group</i> : mate van betrokkenheid	57
3.3	Typen van regels	59
3.3.1	Waarneming van regels die verbonden zijn aan de rol die conflicterende actoren vervullen in de woonomgeving	60
3.3.2	Waarneming van regels die verbonden zijn aan de rol die derden vervullen	62
3.4	Perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid	64
3.5	Reconstructie van geschilgedrag en nagestreefde uitkomsten	66
3.6	Selectie van respondenten	68
3.7	Een confrontatie van het model met de reconstructie	68
3.8	Samenvatting	69
4	Het verloop van een geschilproces: empirie en verwachtingen	71
4.1	Inleiding	71
4.2	Geschilprocessen over geluidshinder: een case	72
4.3	Type van interactiepatronen waarin een geschilproces ontstaat	76
4.4	Inhoud van de onderscheiden typen van regels in de eerste fase van het geschilproces	79
4.5	Perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid in de eerste fase van het geschilproces	80
4.6	Typen van interactiepatronen waarin het geschilproces zich in latere fasen afspeelt	82
4.6.1	Case B: geschilproces in de context van de politie	82
4.6.2	Case C: geschilproces in de context van de woningcorporatie	83
4.6.3	Case D: geschilproces opnieuw in de context van de woonomgeving	84
4.7	Inhoud van de onderscheiden typen van regels in de latere fasen van het geschilproces	84
4.7.1	Case B: geschilproces in de context van de politie	84
4.7.2	Case C: geschilproces in de context van de woningcorporatie	88
4.7.3	Case D: geschilproces opnieuw in de context van de woonomgeving	91

4.8	Perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid in de latere fasen van het geschilproces	92
4.8.1	Case B: geschilproces in de context van de politie	92
4.8.2	Case C: geschilproces in de context van de woningcorporatie	93
4.8.3	Case D: geschilproces opnieuw in de context van de woonomgeving	94
4.9	Reconstructie van geschilgedrag en nagestreefde uitkomsten in elke fase van het geschilproces	94
4.9.1	Case A: geschilproces in de context van de woonomgeving	94
4.9.2	Case B: geschilproces in de context van de politie	95
4.9.3	Case C: geschilproces in de context van de woningcorporatie	97
4.9.4	Case D: geschilproces opnieuw in de context van de woonomgeving	98
4.10	Een eerste confrontatie van het theoretische model met de empirie	100
4.10.1	Geschilprocessen in autonome interactiepatronen: verwachtingen en empirie	100
4.10.2	Geschilprocessen in hiërarchische interactiepatronen: verwachtingen en empirie	104
4.11	Samenvatting	107
5	Typering van interactiepatronen waarin de onderzochte geschilprocessen zich afspelen	109
5.1	Inleiding	109
5.2	Overzicht van typen van interactiepatronen waarin de geschilprocessen zich afspelen	109
5.3	Toelichting bij typering van interactiepatronen in de onderzochte geschilprocessen	110
5.4	Samenvatting	121
6	Geschilprocessen ontstaan in individualistische interactiepatronen: empirie en verwachtingen	123
6.1	Inleiding	123
6.2	Score op de variabelen in individualistische interactiepatronen	123
6.2.1	Individualistische interactiepatronen: geschilgedrag en nagestreefde uitkomsten	124
6.2.2	Individualistische interactiepatronen: verklarende variabelen	128
6.2.3	Individualistische interactiepatronen: confrontatie van empirische bevindingen met verwachtingen	131
6.3	Score op de variabelen in autonome interactiepatronen	137

6.3.1	Autonome interactiepatronen: geschilgedrag en nagestreefde uitkomsten	138
6.3.2	Autonome interactiepatronen: verklarende variabelen	138
6.3.3	Autonome interactiepatronen: confrontatie van empirische bevindingen met verwachtingen	140
6.4	Score op de variabelen in hiërarchische interactiepatronen	142
6.4.1	Hiërarchische interactiepatronen: geschilgedrag en nagestreefde uitkomsten	143
6.4.2	Hiërarchische interactiepatronen: verklarende variabelen	145
6.4.3	Hiërarchische interactiepatronen: confrontatie van empirische bevindingen met verwachtingen	153
6.5	Samenvatting en voorlopige conclusies	156
7	Geschilprocessen ontstaan in autonome interactiepatronen: empirie en verwachtingen	159
7.1	Inleiding	159
7.2	Score op de variabelen in autonome interactiepatronen	160
7.2.1	Autonome interactiepatronen: geschilgedrag en nagestreefde uitkomsten	161
7.2.2	Autonome interactiepatronen: verklarende variabelen	167
7.2.3	Autonome interactiepatronen: confrontatie van empirische bevindingen met verwachtingen	175
7.3	Score op de variabelen in hiërarchische interactiepatronen	187
7.3.1	Hiërarchische interactiepatronen: geschilgedrag en nagestreefde uitkomsten	187
7.3.2	Hiërarchische interactiepatronen: verklarende variabelen	191
7.3.3	Hiërarchische interactiepatronen: confrontatie van empirische bevindingen met verwachtingen	201
7.4	Samenvatting en voorlopige conclusies	207
8	Onderzoeksresultaten	211
8.1	Inleiding	211
8.2	Individualistische interactiepatronen: verwachtingen en bevindingen	212
8.3	Autonome interactiepatronen: verwachtingen en bevindingen	217
8.4	Hiërarchische interactiepatronen: verwachtingen en bevindingen	222
8.5	Conclusies	227
8.6	Samenvatting	232

9	Samenvatting en conclusies	235
9.1	Inleiding	235
9.2	Het theoretische model	237
9.3	De operationalisering en de methode van waarneming	249
9.4	Onderzoeksresultaten en conclusies	251
9.5	Beperkingen van deze studie en mogelijkheden voor nader onderzoek	263
9.6	Maatschappelijke en theoretische relevantie van dit onderzoek	266
9.6.1	Reflectie op het beleid ten aanzien van geluidshinder van burens: een eerste aanzet	267
9.6.2	Verfijning van de theorie van geschilprocessen	269
	Abstract	275
	Literatuur	283

Woord vooraf

Wanneer mensen horen waarover mijn onderzoek gaat, komen zij vaak spontaan met persoonlijke ervaringen of verhalen over vrienden, familie of collega's die naast lawaaiige burens wonen. Al deze verhalen hebben één ding gemeen: mensen gaan vaak gebukt onder het lawaai en niet zelden ontstaan hierover conflicten met hun burens.

In dit proefschrift probeer ik inzichtelijk te maken op welke wijze mensen omgaan met geluidshinder van burens. Aan de hand van de sociale regels die zij hanteren en de perceptie die zij hebben van de onderlinge machtsverhouding zoek ik naar een verklaring voor het geschilgedrag dat mensen kiezen en de uitkomsten die zij hiermee nastreven. Het doel van mijn onderzoek is een verfijning van de theorie van geschilprocessen. Een dergelijke verfijning heb ik geprobeerd te bereiken door de veronderstelling uit te werken dat de invloed van sociale regels en van de gepercipieerde machtsverhouding samenhangt met het type sociale context, waarin een geschilproces zich afspeelt, namelijk een egalitair, individualistisch, autonoom of hiërarchisch interactiepatroon.

Aan het boek, zoals het nu voor u ligt, hebben vanzelfsprekend veel personen op diverse manieren bijgedragen.

Allereerst dank ik alle mensen die in de persoonlijke sfeer of vanuit hun professie betrokken zijn geweest bij een geschilproces over geluidshinder van burens en die bereid waren met mij over hun ervaringen te spreken.

Mijn promotoren Huib de Jong en Bärbel Dorbeck-Jung wil ik bedanken voor hun plezierige begeleiding. Huib, ik heb grote bewondering en veel respect voor de wijze waarop je mij en andere promovendi naar de eindstreep brengt. Je bent als een badmeester die mensen de sprong in het diepe laat wagen, maar er wel op toeziet dat ze boven water blijven. Ook heb ik het zeer gewaardeerd dat je wanneer ik behoefte had aan een gesprek altijd ruimte wist vrij te maken in je volle agenda. Bärbel, jou wil ik bedanken voor het enthousiasme en de nauwgezetheid waarmee je al mijn stukken van commentaar hebt voorzien. Naast onze gedeelde interesse voor de rechtssociologie hebben we ook op het persoonlijke vlak veel gemeen, zoals onze voorliefde voor lekker eten in goed gezelschap. Ik hoop nog vaak met jou en Bernard aan tafel te zitten.

Tijdens mijn onderzoek zijn diverse student-assistenten mij zeer behulpzaam geweest. Ik wil hen bij deze bedanken voor hun inzet en belangstelling. In de afrondende fase hebben Marc Harmsen, Pieter-Jan Klok en Oscar van Heffen (delen van) het concept gelezen. Hun opbouwende kritiek is zowel de inhoud als de lijn van het betoog ten goede gekomen. Janine van der Woude wil ik bedanken voor haar inzet tijdens het persklaar maken van dit

proefschrift. Adri Oude Vrielink, mijn oom, heeft de prachtige omslag gemaakt.

Ik heb dit onderzoek kunnen verrichten in een prettige werkomgeving, vooral dankzij de gezelligheid van vele collega's en in het bijzonder de leden van het 'lunchgroepje'. Drie ervan wil ik hier bij naam noemen. Frank, ik heb als jouw kamergenote een bijzonder leuke tijd met je gehad. Jammer dat je door je vertrek naar Leiden van 'goede buur' tot een 'verre vriend' bent geworden, maar je humoristische mailtjes maken veel goed. Muriel, onze vriendschap bestaat sinds ik twee maanden na jou in de sectie Algemene Beginselen van het Recht van de faculteit Bestuurskunde ben komen werken. Ik denk met veel plezier terug aan al onze gezamenlijke trips naar cursussen en congressen. Pieter-Jan, ik ben je tijdens mijn afstuderen vooral veel tegen gekomen als de helft van het duo 'Van Heffen en Klok' die ik veelvuldig als literatuurverwijzing heb aangehaald. Later heb ik je ook leren kennen als lid van het 'lunchgroepje' en sinds kort zijn we sectiegenoten. Als ik mag vertrouwen op de Twentse achtergrond die we gemeen hebben, zal ik er vast bij zijn wanneer Abraham zijn jubileum en gouden bruiloft viert.

In de laatste maanden ging het werk voor de meiden, maar niet zonder spijt. Femke, Hanneke, Kirsten, Monique en Nicole, ik hoop mijn leven lang met jullie bevriend te blijven tot we in 'Huize Avondrood' samen aan de borrel zitten om traditiegetrouw mijn verjaardag te vieren.

Pap en mam, ik kan niet in woorden zeggen wat jullie voor me betekenen. Zonder jullie zou ik veel moois in mijn leven missen. Gertjan, je bent de liefste broer die ik me maar kan wensen.

Mijn laatste woorden zijn voor Oscar. In de afgelopen maanden heb jij meer voor me gedaan dan iemand ooit kan vermoeden. Maar ik denk niet dat je daarvoor bedankt wil worden. Liever zeg ik daarom dat je me zo gelukkig maakt!

Mirjan Oude Vrielink

1 Achtergronden, vraagstelling en opzet

1.1 Geluidshinder van buren

In het kader van het stedelijke vernieuwingsbeleid en het grote-stedenbeleid bestaat veel aandacht voor de leefbaarheid van grote en middelgrote steden (vergelijk Van Aart e.a., 1997:2-3). De overheid streeft naar een leefomgeving 'waar mensen graag willen wonen, werken en verblijven'. De kwaliteit van de leefomgeving wordt onder meer bepaald door de mate waarin individuen geluidshinder ondervinden (vergelijk Van Poll, 1997). Het voeren van een zogenaamd geluidbeleid wordt daarom door de overheid als een integraal onderdeel gezien van de verbetering van de leefomgeving (Eindrapportage Onderzoeksresultaten tussenevaluatie Project Stad & Milieu, 2001).

Uit diverse onderzoeken blijkt dat geluiden in of rond de woning als belastend worden ervaren (Nederlandse Stichting Geluidshinder, 1995; Leidelmeijer, Rohde en Schellekens, 1995; Van Dongen e.a., 1998; Leidelmeijer en Marsman, 1999). Geluidshinder van buren is niet alleen een probleem voor de bewoners die het treft, maar is tevens een maatschappelijk probleem. Diverse instanties - zoals de politie, woningcorporaties, de GG&GD en het maatschappelijk werk - worden in toenemende mate geconfronteerd met problemen die zijn ontstaan als gevolg van geluidshinder van buren (vergelijk Van Middelkoop, 1998:4; Veldhuijzen, 1998:10). Een van de doelstellingen van het geluidbeleid van de overheid is daarom het beperken van geluidshinder in de woonomgeving en binnen woningen.

De minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) heeft in het kader van het zogeheten MIG-project (Modernisering Instrumentarium Geluidhinderbeleid) onderzoek laten verrichten naar de sociale normen die bewoners hanteren met betrekking tot geluidshinder (Leidelmeijer en Marsman, 1998) en naar de effectiviteit van instrumenten die de overheid kan inzetten om de problematiek van geluidshinder aan te pakken (Van Heuven, Leidelmeijer en Van Tilburg, 1998). Op basis van de onderzoeken zijn drie vormen van geluidshinder onderscheiden die ieder een andere aanpak vereisen (TK, 1998-1999, 26 057, nr.6).

De eerste vorm is geluidshinder die wordt veroorzaakt door 'normaal woongedrag'. Hiervan is sprake als het dagelijkse handelen van de buren overlast geeft, bijvoorbeeld doordat de kwaliteit van de woningen slecht is. Bij dit soort overlast treft de veroorzaker geen blaam; het handelen zou geen problemen mogen veroorzaken. De voorgestelde maatregelen zijn daarom gericht op de verbetering van bestaande woningen door middel van isolatie en een eventuele aanscherping van de normen in het Bouwbesluit voor nieuw te bouwen woningen.

Bij de tweede vorm wordt de verantwoordelijkheid voor geluidshinder bij de direct betrokkenen gelegd. Het gaat om overlast die buren veroorzaken doordat zij onvoldoende rekening houden met omwonenden, zoals bijvoorbeeld door te bonken op de trap of door de radio (te) hard aan te zetten. In dergelijke gevallen bepleit het ministerie van VROM dat de betrokkenen hun eigen verantwoordelijkheid nemen. Dit houdt in dat individuen proberen om in goed overleg met de buren tot afspraken te komen. Om dit te bevorderen stelt de minister voor, in aanvulling op bestaande rechtsregels op het gebied van geluidshinder, gedragsregels op te nemen in huurovereenkomsten en modelovereenkomsten voor Verenigingen van Eigenaars. Deze gedragsregels moeten een kader bieden voor het beoordelen van geluidshinder, zodat het voor individuen eenvoudiger is om hun buren op de hinder aan te spreken. Indien buren er niet samen uitkomen, wordt door het ministerie aangeraden de verhuurder, de Vereniging van Eigenaren, de politie of een andere instantie te laten bemiddelen. Indien de geluidshinder een onrechtmatige daad oplevert, kunnen individuen of verhuurders een civiele procedure overwegen. In dat geval kunnen verhuurders met een verwijzing naar de gedragsregels de rechter verzoeken om ontbinding van de huurovereenkomst met een huurder die stelselmatig geluidshinder veroorzaakt. Op vergelijkbare wijze kunnen huurders naar de gedragsregels verwijzen indien zij tegen de verhuurder een rechtszaak willen aanspannen wegens gederfd woongenot.

De derde vorm van geluidshinder is het gevolg van 'extreem woongedrag' en heeft betrekking op overlast die zodanig ernstig is dat de verantwoordelijkheid voor het oplossen van het probleem niet meer bij de direct betrokkenen wordt gelegd. Bij deze vorm van geluidshinder is volgens het ministerie een persoonlijke aanpak vereist. Als de geluidshinder het gevolg is van psychische of sociale problemen, acht het de betrokkenheid van het maatschappelijk werk voor de hand liggend. Wordt de overlast veroorzaakt doordat individuen moedwillig wet- en regelgeving met betrekking tot geluidshinder overtreden, dan moeten politie en justitie toezien op de naleving van de regels en deze handhaven.

Geluidshinder kan aanleiding geven tot een geschil als individuen ontevreden raken over de situatie.¹ Of ontevredenheid optreedt is afhankelijk van de wijze waarop zij de situatie interpreteren (Verkruisen, 1993). Hierop zijn diverse factoren van invloed, zoals de frequentie, het tijdstip en de aard van het geluid en ook de verstandhouding met de buren. Bovendien is de tolerantie van geluidshinder meestal gering als individuen van mening zijn dat de overlast kan worden vermeden (Leidelmeijer en Marsman, 1998:69; vergelijk Bosnak, 1998). Hieruit volgt dat individuen vooral ontevreden zullen worden over geluidshinder als deze het gevolg is van 'extreem woongedrag' of als geluidshinder wordt veroorzaakt doordat buren onvoldoende

¹ In deze studie beschouw ik de begrippen 'geschil' en 'conflict' als synoniemen.

rekening houden met omwonenden. Met betrekking tot deze vormen van geluidshinder vertrouwt het ministerie van VROM op regelgeving, zoals in het voorgaande al aan de orde kwam.

De voorgestelde beleidsmaatregelen veronderstellen dat rechtsregels en in overeenkomsten vastgelegde gedragsregels bruikbare beleidsinstrumenten zijn voor een vermindering van geluidshinder in de woonomgeving en binnen woningen. Bij deze assumptie kunnen enkele vraagtekens worden geplaatst. Zo wijst rechtssociologisch onderzoek bijvoorbeeld uit dat kennis nemen van een regel weliswaar een noodzakelijke, maar niet een voldoende voorwaarde is om de regel daadwerkelijk als leidraad te nemen voor het handelen (zie Griffiths, 1996:495-506). Het valt daarom te betwijfelen of het op schrift stellen van gedragsregels in huur- en koopovereenkomsten ertoe zal bijdragen dat individuen hun burens op geluidshinder aanspreken. Daarnaast blijkt uit rechtssociologisch onderzoek dat slechts een zeer beperkt deel van de problemen die vanuit een juridische optiek in aanmerking komen voor een gerechtelijke uitspraak daadwerkelijk door de rechter worden beslecht (Macaulay, 1963, Miller and Sarat, 1981, Verkruijsen 1993). Het is dan ook niet erg waarschijnlijk dat veel individuen een rechtszaak zullen aanspannen tegen burens die geluidshinder veroorzaken. In dit opzicht kunnen rechtsregels en gedragsregels waarschijnlijk in beperkte mate bijdragen aan het verminderen van geluidshinder die door burens wordt veroorzaakt. Daarnaast valt het te betwijfelen of de rechtsregels die de politie in staat stellen op te treden tegen geluidshinder die strafbaar is, zullen bijdragen aan het oplossen van een geschil over geluidshinder. De reden hiervoor is dat de politie gewoonlijk niet geneigd is een proces-verbaal op te maken, omdat dit het probleem doorgaans niet duurzaam oplost en zelfs de kans op een escalatie van het geschil vergroot.² De meeste klachten over geluidshinder hebben bovendien betrekkingen op overlast die niet zodanig extreem is, dat deze strafbaar is, zodat de geluidshinderproblematiek slechts in beperkte mate door handhaving van rechtsregels kan worden bestreden.

Deze studie beoogt onder meer empirische kennis te verschaffen over de wijze waarop wordt omgegaan met (geschillen over) geluidshinder. Daartoe wordt een theoretisch model ontwikkeld dat met de empirie wordt geconfronteerd. De bevindingen kunnen een eerste aanzet geven voor een reflectie op de beleidsinstrumenten die zijn voorgesteld door het ministerie van VROM. Hoewel hieraan enige woorden worden gewijd in het slothoofdstuk, vormt een theoretische verfijning van de zogeheten theorie van geschilprocessen de belangrijkste doelstelling van dit onderzoek. Daarbij zijn geschilprocessen over geluidshinder van burens het object van onderzoek. In de

² Een enquête die in opdracht van de Nederlandse Stichting Geluidshinder is gehouden onder politiekorpsen wijst uit dat agenten zelden terugvallen op bepalingen uit de APV en een proces-verbaal opmaken (Ergo, 1997). Uitspraken uit interviews die in dit onderzoek met wijkagenten zijn gehouden bevestigen dit beeld.

volgende paragraaf ga ik in op de achtergrond van geschilprocessen als onderzoeksobject.

1.2 Geschilprocessen als onderwerp van rechtssociologisch onderzoek

Geschilprocessen vormen een van de centrale onderwerpen van onderzoek in de rechtssociologie. Kenmerkend voor deze discipline is de empirische bestudering van het recht. Aanvankelijk gaat de aandacht vooral uit naar de effectiviteit van wetgeving, maar gaandeweg komt men tot het standpunt dat rechtsregels slechts één van de factoren zijn, die van invloed zijn op het handelen van individuen en organisaties. Als gevolg hiervan komt het accent meer te liggen op andere sociale regels (Moore, 1973; Hoekema, 1973:176 e.v.). In rechtssociologisch onderzoek naar het verloop en de afloop van geschillen wordt deze tendens duidelijk zichtbaar in de keuze van het onderzoeksobject.

De interesse van rechtssociologen voor geschilprocessen is ontstaan in de tweede helft van de twintigste eeuw. Tot dan toe zijn geschillen voornamelijk onderwerp van onderzoek in de rechtswetenschap en de rechtsantropologie. Rechtswetenschappers bestuderen rechtszaken en rechtsantropologen beschrijven het verloop van geschillen en de functie van deze geschillen voor het sociale leven in niet-westerse landen. Inzichten uit beide disciplines komen bijeen in een rechtssociologische benadering die de aandacht vestigt op het feit dat slechts een zeer beperkt deel van de geschillen die in aanmerking komen voor rechtspraak daadwerkelijk door een juridische instantie worden beslecht. Waar in de rechtswetenschap vooral wordt gewezen op kenmerken van het juridische systeem, benadrukt de rechtssociologie de sociale factoren die van invloed zijn op de keuze om al dan niet een rechtszaak aanhangig te maken (Macaulay, 1963; Schuyt, Groenendijk en Sloot, 1976; Black, 1976; Todd, 1978; Galanter 1981). De aandacht voor sociale factoren heeft tot het besef geleid dat een geschilproces vanaf de aanleiding tot de uiteindelijke afloop moeten worden bestudeerd, wil men een bepaalde fase van het geschilproces, bijvoorbeeld een rechtszaak, kunnen verklaren. Deze opvatting staat bekend als de *'extended case'* benadering (Epstein, 1967; Pospisil, 1971; Galanter, 1974). In het verlengde hiervan is aandacht ontstaan voor de dynamiek van geschilprocessen. Het zogeheten *'transformation perspective'* gaat ervan uit dat geschillen ontstaan binnen een bepaalde sociale relatie en langs verschillende wegen kunnen worden beslecht, waardoor in een geschilproces verschuivingen kunnen optreden, bijvoorbeeld door een verandering van het aantal actoren dat bij het geschil betrokken is, de rol die de actoren vervullen en het onderwerp van het geschil (Eckhoff, 1967; Gulliver, 1979; Mather and Yngvesson, 1981; Pieterman, 1998).

De ‘*extended case*’ benadering en het ‘*transformation*’ perspectief hebben geleid tot de vraag wat het onderwerp van onderzoek moet zijn in de bestudering van geschilprocessen (Miller en Sarat, 1981; Lempert, 1978; Cain en Kulcsar, 1982). In hun fameuze artikel uit 1981 hebben Felstiner, Abel en Sarat betoogd dat elk geschilproces zijn oorsprong vindt in een zogenaamde *Unperceived Injurious Experience*, een gebeurtenis die letsel heeft toegebracht zonder dat de actor die dit is overkomen zich hiervan bewust is. Griffiths (1983) heeft hiertegen het bezwaar ingebracht dat niet alle gebeurtenissen die letsel toebrengen het gevolg zijn van een overtreding van een regel en is van mening dat dergelijke geschillen niet behoren tot het domein van het rechtssociologisch onderzoek in het algemeen en de bestudering van geschilprocessen in het bijzonder. Hij bepleit een *zogenaamde normative claim* als onderwerp van onderzoek, dat wil zeggen vormen van sociaal handelen waarin een actor een beroep doet op een sociale regel (Griffiths, 1983:166). Rechtssociologisch onderzoek dient zich met andere woorden te richten op het proces dat op gang wordt gebracht, doordat een actor zich op een sociale regel beroept, en op het verloop en de afloop van dit proces, die worden bepaald door de keuzen die de actor maakt uit beschikbare handelingsalternatieven. Onderzoek van Verkruijsen (1993) heeft echter overtuigend aangetoond dat er geen reden is om geschillen waarin actoren geen beroep doen op regels uit te sluiten van rechtssociologisch onderzoek. Integendeel, door een geschilproces te bestuderen vanaf het moment waarop een actor een gebeurtenis of gedraging als onplezierig heeft ervaren, kan ook inzicht worden verkregen in de factoren die bepalen waarom actoren al dan niet een beroep doen op een sociale regel (Verkruijsen, 1993:246).

In navolging van Verkruijsen (1993) bestudeer ik geschilprocessen in dit onderzoek vanaf het moment waarop een gebeurtenis of een bepaald handelen als onaangenaam wordt ervaren.³ Ik gebruik de term ‘geschilproces’ om het geheel van activiteiten en/of interacties te duiden die worden verricht naar aanleiding van een gebeurtenis of een reeks van handelingen die een actor als onaangenaam heeft ervaren.⁴ In geschilprocessen over geluidshinder heeft deze ervaring betrekking op handelingen van een andere actor die

³ Hoewel de term ‘geschilproces’ mogelijk anders doet vermoeden, wordt het proces niet noodzakelijk gekenmerkt door animositeit. Alleen als een gerezen probleem actoren verdeeld houdt en tenminste één van hen niet kan of wil leven met de ontstane situatie, is er sprake van een conflict (Gulliver, 1979). Vanuit dit oogpunt zijn de in deze studie gebezigde termen ‘geschilproces’ en ‘conflicterende actoren’ enigszins misleidend, omdat zij ook worden gehanteerd in situaties waarin ontevredenheid over geluidshinder (nog) niet tot een conflict heeft geleid.

⁴ Deze definitie is gebaseerd op de omschrijving die Klok (1991:39,40) geeft van een proces, namelijk het geheel van activiteiten en/of interacties van actoren of interacties van factoren dat een relatie tot stand brengt tussen twee of meer elementen van een systeem. Daarbij gaat het om de relatie tussen *input* en *output*, hetgeen in een geschilproces kan worden opgevat als de relatie tussen de oorsprong van een geschilproces en de uitkomst die tussentijds of uiteindelijk tot stand komt.

geluidshinder veroorzaken en/of de wijze waarop deze actor omgaat met klachten over de geluidshinder.

Griffiths (1983) heeft een aanzet gegeven voor een algemene theorie van geschilprocessen, waarin diverse inzichten uit rechtssociologisch onderzoek naar geschilprocessen bijeen zijn gebracht in een conceptueel model. Door de verklarende variabelen op een andere wijze te clusteren dan tot dan toe in rechtssociologisch onderzoek gebruikelijk is, is het model bruikbaar voor de bestudering van elk denkbaar geschilproces, ongeacht het onderwerp van geschil of de context waarin het geschilproces zich afspeelt. In de volgende paragraaf ga ik in op de variabelen die in de theorie van geschilprocessen zijn geïntroduceerd om de variatie in het verloop en de afloop van geschilprocessen te verklaren.

1.3 Verklarende variabelen in de theorie van geschilprocessen

Griffiths (1983) stelt zich op het standpunt dat geschilprocessen moeten worden bestudeerd in relatie tot de sociale context waarin zij zich voordoen. Aan de hand van de kenmerken van deze context tracht hij een verklaring te geven voor de variatie in geschilgedrag en daarmee in het verloop en de afloop van een geschilproces. Griffiths (1983:186) onderscheidt drie clusters van verklarende variabelen, namelijk kenmerken van de structuur waarin een geschilproces zich afspeelt, kenmerken van actoren die bij het geschilproces zijn betrokken en kenmerken van de relaties tussen deze actoren. De structuur waarin een geschilproces zich afspeelt heeft betrekking op instanties waar geschillen worden beslecht en op regels die van toepassing zijn op het patroon van interacties dat actoren onderhouden en geschillen die hierin ontstaan. Als gevolg van de grote aandacht voor rechtszaken is met name inzicht verkregen in de kenmerken van instanties voor geschilbeslechting (Abel, 1973). Over regels die van toepassing zijn op interactiepatronen en geschillen die zich hierin voordoen, is echter relatief weinig bekend in de rechtssociologische literatuur. Dit is een groot gemis voor de theorie van geschilprocessen, aangezien het overgrote deel van geschilprocessen die hiervoor in aanmerking komen niet door een juridische instantie wordt beslecht. Zoals Griffiths (1983:156) terecht opmerkt, wordt de verklaring van het geschilgedrag door het gebrekkige inzicht in de genoemde regels geïsoleerd van de sociale context waarin het geschilproces zich afspeelt. In deze studie wordt daarom een conceptueel model ontwikkeld, waarmee het mogelijk is regels te onderscheiden die vigeren in de context waarin een geschilproces zich afspeelt en die de keuze van het geschilgedrag kunnen beïnvloeden.

Het tweede cluster van variabelen, de kenmerken van actoren, hebben betrekking op persoonlijke eigenschappen, zoals bijvoorbeeld leeftijd, beschik-

bare tijd, geld en andere ruilmiddelen, opleiding en psychische weerbaarheid. Als onder actoren organisaties worden verstaan is de mate van homogeniteit tevens een belangrijk kenmerk (Macaulay, 1963). Kenmerken van actoren zijn van invloed op de keuze van geschilgedrag, omdat deze het gewicht bepalen dat een actor toekent aan kosten en baten van verschillende alternatieven (vergelijk Felstiner, 1974; Galanter, 1974; Todd, 1978; Gulliver, 1979). Een actor die onder tijdsdruk staat, zal bijvoorbeeld een rechtsprocedure als relatief kostbaar beschouwen, omdat hiermee veel tijd is gemoeid.

Kenmerken van de relaties die actoren onderhouden, hebben betrekking op de positie die deze actoren ten opzichte van elkaar innemen in de sociale context waarin het geschilproces zich afspeelt. Daarbij heeft Griffiths (1983:191) niet persoonlijke, maar sociale relaties op het oog. Hieronder worden relaties verstaan tussen actoren die behoren tot dezelfde begrensde sociale eenheid of relaties tussen actoren die voortvloeien uit een bepaalde verdeling van taken of bevoegdheden. Voorbeelden van het eerste soort relaties zijn verenigingen, dorpsgemeenschappen en families. Een voorbeeld van een relatie die het gevolg is van een bepaalde verdeling van taken of bevoegdheden, is de relatie tussen een werkgever en een werknemer. Griffiths (1983:195,196) constateert dat nader onderzoek vereist is naar de invloed van de relaties die actoren onderhouden op de keuze van geschilgedrag. Daarbij merkt hij op dat in het oog moet worden gehouden dat geschilprocessen ontstaan binnen een bepaalde sociale relatie, waarin het handelen van actoren aan regels onderhevig is.

In diverse rechtssociologische studies is een empirisch verband geconstateerd tussen de sociale relaties die actoren onderhouden en de keuze van het geschilgedrag (Schwartz, 1954; Macaulay, 1963; Gluckman, 1967; Black 1980). De verklaringen die tot nu toe voor dit verband zijn aangedragen, worden in twee richtingen gezocht. Een eerste verklaring is dat naarmate de sociale afstand tussen actoren groter is, de effectiviteit van informele sociale controle afneemt (vergelijk Schwarz, 1954). Dit houdt in dat een actor een andere actor ertoe kan aanzetten overeenkomstig een sociale regel te handelen, indien de sociale afstand tot de tweede actor gering is. Als deze afstand daarentegen groot is, wordt de handhaving van de regel overgelaten aan functionarissen die hierin gespecialiseerd zijn. Tegen deze verklaring is het bezwaar ingebracht dat informele sociale controle niet zo zeer effectiever is dan wel méér wordt uitgeoefend omdat deze geïntegreerd is in de dagelijkse patronen van interacties. Actoren die een geringe sociale afstand tot elkaar hebben, zijn bereid meer in informele sociale controle te investeren, omdat actoren niet stil staan bij de kosten ervan. Doordat de sociale controle deel uitmaakt van het dagelijkse patroon van handelen, lijkt het alsof er geen kosten aan verbonden zijn (Griffiths, 1996:768). Een ander bezwaar tegen informele sociale controle als verklaring voor de

keuze van het geschilgedrag is dat een gebrek aan mogelijkheden om zelf een sociale regel te handhaven er niet noodzakelijk toe zal leiden dat een actor daartoe een beroep doet op een functionaris die gespecialiseerd is in de handhaving van regels. Er is immers geen reden te veronderstellen dat er een constante hoeveelheid sociale controle is, waarin de hoeveelheid informele sociale controle omgekeerd evenredig is aan de hoeveelheid formele sociale controle (Griffiths, 1996:758).

Een tweede, meer bevredigende verklaring voor het geconstateerde verband tussen de relaties die actoren met elkaar onderhouden en de wijze waarop zij omgaan met een geschil is geopperd door Niemeijer (1991). Hij stelt dat het verband tussen de kenmerken van actoren en de kenmerken van de relaties die zij met elkaar onderhouden enerzijds en de keuze van het geschilgedrag anderzijds wordt verklaard door een interveniërende variabele, namelijk de mate van afhankelijkheid. Het gaat daarbij om afhankelijkheid van hulpbronnen die actoren nodig hebben om hun doelstellingen te kunnen verwezenlijken. Naarmate het belang van een hulpbron voor het realiseren van een doelstelling groter is en er minder mogelijkheden zijn om de hulpbron te vervangen, zijn actoren meer van een andere actor afhankelijk (Niemeijer, 1991:32). Kenmerken van actoren, zoals bijvoorbeeld het opleidingsniveau, verruimen en/of beperken de mogelijkheden om over hulpbronnen te beschikken (Niemeijer, 1991:34-37). Zo gaat een hoger opleidingsniveau vaak gepaard met het bezit van financiële vermogens en vaardigheden die kunnen worden aangewend om bijvoorbeeld een geschil met behulp van juridische middelen op te lossen. Tegelijkertijd gaat een hoog opleidingsniveau vaak gepaard met een sociale positie waarin het ongebruikelijk is om een geschil fysieke kracht te beslechten. Ook de kenmerken van relaties, zoals de duurzaamheid en de aard van de relatie, beïnvloeden de beschikbaarheid van hulpbronnen. Een duurzame relatie geeft actoren de mogelijkheid om zich in de toekomst van hulpbronnen te verzekeren. De aard van de relatie heeft betrekking op de diversiteit van de interacties, ook wel als multiplexiteit aangeduid (Gluckman, 1967) Hiermee wordt bedoeld dat de interacties meerdere dimensies omvatten. In een relatie waarin actoren bijvoorbeeld zowel collegae als familie zijn, kan men zowel aan de werkrelatie als aan de familieband hulpbronnen ontleunen. Een breuk of beschadiging ten aanzien van één aspect van de relatie, hier de werkrelatie of de familieband, werkt vaak door in de andere aspecten, waardoor de kosten van het verbreken van de relatie hoog zijn.

Kortom, kenmerken van actoren en van hun relaties bepalen in welke mate actoren over hulpbronnen kunnen beschikken en daarmee in welke mate actoren van een andere actor afhankelijk zijn. Naarmate actoren meer van andere actoren afhankelijk zijn voor benodigde hulpbronnen, zullen zij meer belang hebben bij het continueren van de relatie. De actoren zullen deze dan ook niet op het spel willen zetten door hun eigen belangen te realiseren ten koste van die van de andere actor. Omdat het risico van een

breuk in de relatie groter is indien gebruik wordt gemaakt van bijvoorbeeld een juridische voorziening, zullen actoren die sterk van een andere actor afhankelijk zijn hiervan afzien.

In de verklaring die Niemeijer geeft voor het verband tussen de aard van de relatie die actoren onderhouden en de keuze van het geschilgedrag, ligt de nadruk op de instrumentele waarde van een relatie. Hiermee wordt de invloed van relaties mijns inziens te eng uitgelegd. Actoren kunnen een relatie niet alleen om instrumentele maar ook om emotionele redenen waarderen, bijvoorbeeld omdat er sprake is van vriendschap. Hoewel in emotionele relaties ook sprake kan zijn van een uitwisseling van hulpbronnen, is dit niet de belangrijkste reden voor de interactie. Een belangrijk verschil met instrumentele relaties die primair worden onderhouden omwille van de hulpbronnen die hieraan worden ontleend, is dat in emotionele relaties de verhouding van de afhankelijkheid in termen van een ongelijke verdeling van hulpbronnen van minder belang is (vergelijk Burns, 1985:68). In relaties tussen actoren die emotioneel op elkaar betrokken zijn, kan de mate van afhankelijkheid daarom geen voldoende verklaring bieden voor het geconstateerde verband tussen de mate van sociale afstand en de keuze van het geschilgedrag. In deze studie zal ik trachten hiervoor een aanvullende verklaring te formuleren.

Niemeijer (1991) heeft ook onderzocht welke invloed regels hebben op het verloop van een geschilproces. Daarbij is zijn aandacht voornamelijk uitgegaan naar juridische regels, die hij in drie typen onderverdeelt: procedurele regels, regels die rechten, plichten en bevoegdheden verdelen, en materiële regels. De eerste twee typen van regels blijken het verloop van een geschilproces te beïnvloeden doordat zij de verhouding van afhankelijkheid bepalen. Actoren kunnen procedurele regels en regels die rechten, plichten en bevoegdheden verdelen als een hulpbron aanwenden. De invloed van materiële regels op het verloop van een geschilproces blijkt samen te hangen met de belangen die actoren nastreven. Op basis van deze bevindingen concludeert Niemeijer (1991:230) dat de genoemde regels en de mate van afhankelijkheid wellicht niet onafhankelijk zijn, maar in wisselwerking met elkaar staan: 'Naarmate regels de totale variatie in procesverloop sterker bepalen laat dit per definitie minder ruimte voor de invloed van afhankelijkheidsrelaties. Evenzo geldt dat, naarmate de patronen van onderlinge afhankelijkheid van actoren het procesverloop sterker beïnvloeden, het effect van regels daardoor evenredig minder is.' In deze studie tracht ik meer inzicht te verschaffen in de samenhang tussen regels en de verhouding van macht en afhankelijkheid enerzijds en de keuze van het geschilgedrag anderzijds.

Zoals al is gezegd, is de belangrijkste doelstelling van dit onderzoek te komen tot een nadere verfijning van de theorie van geschilprocessen. Dit tracht ik langs diverse wegen te bewerkstelligen.

In de eerste plaats zal ik de invloed van de sociale context op de keuze van het geschilgedrag in een breder, neo-institutioneel perspectief plaatsen. Hierdoor wordt inzichtelijk gemaakt op welke wijze structuur en sociale relaties zich tot elkaar verhouden, die in de theorie van geschilprocessen immers beide refereren aan regels die interacties tussen actoren - en eventuele geschillen die hieruit voortvloeien - reguleren. Vanuit het genoemde perspectief zal ik de veronderstelling, dat sociale relaties van invloed zijn op de keuze van het geschilgedrag, nader uitwerken. Ik zal beargumenteren dat er vier ideaaltypische relaties kunnen worden onderscheiden die actoren kunnen onderhouden in de context van een geschilproces. Daarbij laat ik mij inspireren door inzichten uit de culturele theorie, zoals die is uitgewerkt door Thompson, Ellis en Wildavsky (1990).

Een tweede verfijning van de theorie van geschilprocessen zal ik bewerkstelligen door een typologie aan te reiken voor de empirische bestudering van regels, die vigeren in de context waarin actoren een bepaald patroon van interacties onderhouden. Ik maak daarbij gebruik van het zogeheten *Institutional Analysis and Development Framework* van Ostrom, Gardner en Walker (1994), waarin verschillende typen van regels worden onderscheiden. De typologie wijkt af van het in de rechtssociologie gangbare onderscheid tussen rechtsregels en andere sociale regels die het handelen van actoren reguleren (vergelijk Witteveen, 1996). In de lijn van de theorie van geschilprocessen die een *algemeen* toepasbare theorie beoogt te zijn, wordt gekozen voor een typologie van regels die van toepassing is op elke denkbare relatie en conflicten die hieruit voortvloeien. In dit onderzoek wordt met andere woorden het standpunt ingenomen dat rechtsregels, waar het de theorie van geschilprocessen betreft, op één lijn kunnen worden gesteld met andere sociale regels die het handelen reguleren (vergelijk Griffiths, 1983:156, 165).

Een derde verfijning zal ik trachten te bereiken door een uitbreiding van de verklaring die Niemeijer heeft gegeven voor het empirisch geconstateerde verband tussen de relatie die actoren onderhouden en de keuze van het geschilgedrag. Zoals ik al opmerkte, kan de mate waarin actoren van een andere actor afhankelijk zijn voor het verkrijgen of behouden van hulpbronnen geen voldoende verklaring bieden voor de keuze van het geschilgedrag in relaties die om emotionele redenen worden onderhouden. Geïnspireerd door de inzichten van Niemeijer wordt de mate van betrokkenheid van invloed verondersteld op het belang dat actoren hechten aan het voortzetten van de relatie met een andere actor en daarmee op de keuze van het geschilgedrag. Daarbij wordt de mate waarin een actor op een andere actor betrokken is in verband gebracht met de aard van de relatie die actoren onderhouden.

Een vierde en laatste verfijning, die ik zal proberen aan te brengen in de theorie van geschilprocessen, heeft betrekking op de constatering van Nijmeijer dat regels en afhankelijkheid als verklarende factoren wellicht niet onafhankelijk van elkaar zijn. Hij constateert dat regels in bepaalde gevallen fungeren als hulpbronnen en dat de mate waarin regels de variatie in het verloop van een geschilproces kunnen verklaren omgekeerd evenredig lijkt te zijn aan de mate waarin dit kan worden verklaard door afhankelijkheidsrelaties. In deze studie tracht ik door middel van empirisch onderzoek meer inzicht te verschaffen in de samenhang tussen regels en de verhouding van macht en afhankelijkheid enerzijds en de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd anderzijds. Daarbij zal ik niet de objectieve verhouding van macht en afhankelijkheid bestuderen, maar de perceptie die actoren hiervan hebben, aangezien actoren altijd handelen op basis van een subjectief wereldbeeld.

1.4 Vraagstelling en omschrijving van centrale begrippen

Tegen de achtergrond van de voorgaande paragrafen kom ik tot de volgende onderzoeksvraag:

‘Wat is de invloed van het patroon van interacties dat actoren onderhouden in de context waarin een geschilproces over geluidshinder zich afspeelt, de regels die in deze context vigeren en de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid op de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd?’

Deze vraagstelling omvat de volgende deelvragen:

1. Welke typen van interactiepatronen kunnen worden onderscheiden in de context waarin een geschilproces zich afspeelt?
2. Welke regels vigeren in deze context en wat is de invloed van deze regels op de keuze van het geschilgedrag en op de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd?
3. Welke perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid hebben actoren die geluidshinder van burens ondervinden en wat is de invloed van deze perceptie op de keuze van het geschilgedrag en op de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd?
4. Wat is de samenhang in de verschillende typen van interactiepatronen tussen regels en de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid enerzijds en de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd anderzijds?

In hoofdstuk 2 worden de deelvragen in theoretische zin beantwoord. Daarbij wordt verondersteld dat de invloed van regels en de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid verband houdt met het type

van interactiepatronen dat actoren onderhouden in de context waarin een geschilproces zich afspeelt. Tegen deze achtergrond worden verwachtingen geformuleerd over de keuze van het geschilgedrag in verschillende typen van interactiepatronen en de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd. In het empirische deel van dit boek worden de verwachtingen met de empirie geconfronteerd.

De volgende begrippen staan in deze studie centraal: typen van interactiepatronen, regels, perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid, geschilgedrag en uitkomsten.

Patronen van interacties

In deze studie wordt gesproken van een patroon van interacties als actoren hun handelen op elkaar afstemmen. Daarbij is het niet nodig dat alle handelingen een reactie op handelingen van een andere actor zijn. Ook indien actoren het handelen slechts ten dele op elkaar afstemmen is van een interactiepatroon sprake (vergelijk Klok, 1991:117). Als een geheel van handelingen volkomen op zichzelf staat, dan wordt dit als een activiteit aangeduid.

Regels

De structuur van de context, waarin actoren handelen, wordt gevormd door een stelsel van gearticuleerde of stilzwijgend toegepaste regels. Regels worden in deze studie opgevat als vaste richtlijnen voor het handelen van actoren die een bepaalde positie in de context van dit handelen innemen. Daarbij kan een onderscheid worden gemaakt tussen formele en informele regels. Formele regels zijn regels die door gezagsdragers zijn vastgesteld en informele regels zijn regels die hun oorsprong vinden in duurzame gedragspatronen (vergelijk De Jong en Dorbeck-Jung, 1997:127,128). De regels vormen een leidraad in de beoordeling van en keuze uit handelingsalternatieven, maar determineren het handelen niet. Door te handelen overeenkomstig de regels wordt een bestaande structuur bekrachtigd. Er bestaat met andere woorden een wisselwerking tussen de regels in een bepaalde context en het handelen dat in deze context plaatsvindt (vergelijk Giddens, 1976;1984; Griffiths, 1996:482).

Regels die in een bepaalde context activiteiten en interacties reguleren, kunnen worden aangeduid als 'intern' ten opzichte van regels die in andere contexten van toepassing zijn. Deze laatste zijn vanuit het oogpunt van actoren in de eerstgenoemde context als 'extern' te beschouwen. Bewoners van een bepaalde straat kunnen bijvoorbeeld met elkaar de afspraak hebben gemaakt dat er na acht uur 's avonds geen activiteiten meer mogen worden verricht die geluidshinder veroorzaken. De afspraak is voor de bewoners een 'interne' regel, omdat de regel alleen van toepassing is op de bewoners van de betreffende straat. Een voorbeeld van een regel die vanuit het perspectief

van de bewoners als 'extern' kan worden aangemerkt, is een bepaling in de APV van de gemeente waarin zij wonen.

Perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid

Het vermogen van actoren om het handelen van een andere actor te beïnvloeden wordt als 'macht' gedefinieerd. Dit vermogen wordt ontleend aan het feit dat de actor de beschikbaarheid, eigenschappen of consequenties van handelingsalternatieven voor een andere actor kan veranderen. Er is sprake van machtsuitoefening wanneer een actor daadwerkelijk gebruik maakt van een vermogen tot beïnvloeding. De actor oefent macht uit door zijn of haar machtsbronnen aan te wenden, dat wil zeggen door gebruik te maken van datgene waarmee de actor de beschikbaarheid, eigenschappen of consequenties van handelingsalternatieven voor een andere actor kan veranderen (Klok, 1991:124). Hierdoor komt de tweede actor in een afhankelijke positie te staan ten opzichte van de eerste actor, die immers het bereik en de aantrekkelijkheid van handelingsalternatieven kan bepalen. Macht en afhankelijkheid zijn daarom de keerzijden van één medaille. Het beeld dat een actor heeft van de onderlinge verdeling van macht en afhankelijkheid wordt in deze studie aangeduid als de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid.

Typen van geschilgedrag en uitkomsten die hiermee worden nagestreefd

De activiteiten en interacties die in een geschilproces plaatsvinden, worden aangeduid als geschilgedrag.⁵ In de literatuur over geschilprocessen worden diverse vormen van geschilgedrag onderscheiden. Zij kunnen worden herleid tot drie typen: eenzijdig geschilgedrag, tweezijdig geschilgedrag en meerzijdig geschilgedrag (vergelijk Schuyt, 1981:53; Niemeijer, 1991:18). Van eenzijdig geschilgedrag wordt gesproken als actoren zelfstandig trachten een uitweg te vinden uit de situatie die zij als onaangenaam ervaren. Dit kan inhouden dat de actor van meet af aan niets tegen de geluidshinder onderneemt om onenigheid hierover te voorkomen ('avoidance' Felstiner, 1975; Baumgartner, 1988), de situatie verdraagt omdat de kosten van het voorkomen of vermijden van onenigheid te groot zijn ('endurance' Merry, 1995) of zich na enige tijd bij de situatie neerlegt en geen pogingen meer doet een gedragsverandering of genoegdoening te bewerkstelligen ('lumping it' Felstiner, 1974, Galanter, 1974). Dit laatste kan gepaard gaan met het verbreken van de relatie ('exit' Hirschman, 1970). De keuze voor eenzijdig geschilgedrag kan ook betekenen dat een actor zelf maatregelen treft die de geluidshinder tegengaan of verminderen, zoals het isoleren van de woning.

⁵ Hoewel in neo-institutionele benaderingen wordt gesproken van handelen in plaats van gedrag, maak ik om verwarring of onduidelijkheid te voorkomen gebruik van de term 'geschilgedrag' die wordt gebruikt in rechtssociologische literatuur.

In het geval van tweezijdig geschilgedrag proberen actoren samen een oplossing te vinden voor een gerezen probleem. Dat kan betekenen dat zij een uitkomst tot stand proberen te brengen door met elkaar te overleggen of te strijden (vergelijk Nader en Todd, 1978:10; Gulliver, 1979; Niemeijer, 1991:16) of de uitkomst door een loting bepalen (Schuyt, 1981). Vormen van tweezijdig geschilgedrag vooronderstellen dat de ontevredenheid van een actor over een bepaalde situatie aan de andere actor kenbaar is gemaakt. Dit wordt ook wel aangeduid als 'voice' (Hirschman 1970).

Er is sprake van meerzijdig geschilgedrag als een derde partij bij het geschilproces betrokken is. Onder een derde worden actoren verstaan die geen rechtstreeks aandeel hebben in het geschilproces, maar in het kader van een bepaalde rol interveniëren. Een derde kan op verzoek van de conflicterende actoren of op eigen initiatief bij het geschilproces betrokken raken. De interventie kan meer de vorm aannemen van bemiddeling of van een gezaghebbende uitspraak (vergelijk Eckhoff, 1967; Black and Baumgartner, 1982). Vormen van eenzijdig, tweezijdig en meerzijdig geschilgedrag kunnen worden onderverdeeld in coöperatief geschilgedrag waarin actoren recht willen doen aan wederzijdse belangen en egocentrisch geschilgedrag waarin actoren de eigen belangen centraal stellen zonder aandacht te hebben voor de gevolgen die dit voor een ander heeft (vergelijk Niemeijer, 1991). De gerichtheid van het geschilgedrag hangt samen met het type uitkomst dat actoren met een bepaalde vorm van geschilgedrag nastreven: coöperatief geschilgedrag houdt verband met het streven naar een compromis en egocentrisch geschilgedrag met een alles-of-niets uitkomst. Kenmerkend voor een alles-of-niets uitkomst is dat de 'winst' van de ene actor het 'verlies' van de andere actor impliceert. In het geval van een compromis worden de kosten en baten van een uitkomst min of meer evenredig verdeeld over de betrokken actoren (vergelijk Niemeijer, 1991:25-26).

1.5 Methode van onderzoek

In dit onderzoek wordt gekozen voor de case-study methode. Deze methode is geschikt indien datgene wat in een onderzoek wordt beschreven of verklaard zich over een langere periode uitstrekt en niet kan worden gemanipuleerd door een experimentele opzet van het onderzoek, maar zich wel leent voor directe observatie en interviews met betrokkenen (Yin, 1984: 16-20). Hoewel directe observatie als een waardevolle techniek voor dataverzameling wordt beschouwd in de case-study methode, zijn in dit onderzoek uitsluitend gegevens verzameld door middel van mondelinge interviews. De reden hiervoor is dat directe observatie vrijwel ondoenlijk is vanwege het onvoorspelbare karakter van geschilprocessen over geluidshinder van buren. Er is gekozen voor ongestructureerde interviews, omdat op deze wijze zoveel mogelijk inzicht kan worden verkregen in opvattingen en ideeën die le-

ven bij de gesprekspartner (vergelijk Maso en Smaling, 1998:88-93). De interviews hebben daardoor geen vast verloop gehad. Wel is enige sturing aan de interviews gegeven door een lijst met gesprekspunten als leidraad te nemen (Vergelijk Wester, 1987:75). De interviews hebben bij de respondenten thuis plaatsgevonden.⁶ Aan de hand van uitspraken uit interviews heb ik 19 geschilprocessen geanalyseerd. Daarbij heb ik gebruik gemaakt van NVivo, een computerprogramma dat is ontwikkeld om analyses te verrichten op kwalitatieve onderzoeksgegevens (Richards, 1999).⁷

In de analyse van cases kunnen twee onderzoeksstrategieën worden gehanteerd: 'The first and most preferred strategy is to follow the theoretical propositions that led to the case-study. (...) The second general analytic strategy is to develop a descriptive framework for organizing the case-study (Yin, 1984:100-101).' In dit onderzoek is voor de eerste onderzoeksstrategie gekozen. Het onderzoek van Niemeijer (1991) heeft uitgewezen dat regels en de verhouding van macht en afhankelijkheid bijdragen aan de verklaring van de keuze van geschilgedrag en de uitkomsten van een geschilproces. Hierdoor ligt het voor de hand om het onderzoek een zekere gerichtheid mee te geven door verwachtingen te formuleren. Deze worden geconfronteerd met de empirie, waardoor het onderzoek een toetsend karakter krijgt. Aan de andere kant is bewust gekozen om ruimte te laten voor theorieontwikkeling door een relatief open vraagstelling in de zin dat de onderzoeksvragen een breed scala van mogelijke antwoorden hebben. Een dergelijke open vraagstelling duidt in de richting van exploratief onderzoek. Op een continuüm waarvan de extremen worden gevormd door volledig toetsend onderzoek en volledig exploratief onderzoek (Swanborn, 1981:136) kan deze studie dus ergens in het midden worden geplaatst.

1.6 Opbouw van de studie

Tegen de achtergrond van de belangrijkste doelstelling van deze studie, het verfijnen van de theorie van geschilprocessen, is de centrale onderzoeksvraag geformuleerd, die uiteengelegd is in vier deelvragen.

In hoofdstuk 2 wordt een theoretisch model ontwikkeld waarmee de patronen van interacties kunnen worden getypeerd die actoren onderhouden in de context waarin een geschilproces zich afspeelt. Hiermee wordt in theoretische zin een antwoord gegeven op de eerste deelvraag. Tevens wordt een aanzet gegeven voor de empirische beantwoording van de tweede en derde onderzoeksvraag naar de invloed van regels en de perceptie van macht

⁶ In drie interviews werd tijdens het gesprek duidelijk dat de respondenten geen geluidshinder van burendervonden, maar van een café, van verkeer of van jongeren op straat. Daarnaast zijn twee interviews niet bruikbaar gebleken, omdat zij onvoldoende inzicht hebben geboden in de wijze waarop het geschilproces is verlopen.

⁷ In hoofdstuk 3 wordt hier nader op ingegaan.

en afhankelijkheid op de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die actoren hiermee nastreven. Op basis van het theoretische model worden vervolgens verwachtingen geformuleerd ten aanzien van de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die actoren hiermee nastreven in de verschillende typen van interactiepatronen.

In hoofdstuk 3 vindt een operationalisering plaats van de centrale concepten die uit de vraagstelling zijn afgeleid. Het gaat om de typen van interactiepatronen, de typen van regels, de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid, het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomsten. Tevens gaat dit hoofdstuk in op de methoden en technieken die in dit onderzoek zijn gehanteerd.

Ter illustratie van de gehanteerde onderzoeksstrategie, wordt in hoofdstuk 4 één van de onderzochte geschilprocessen gereconstrueerd, geanalyseerd en met de verwachtingen geconfronteerd. In hoofdstuk 5 worden de overige geschilprocessen, die zijn onderzocht, ingedeeld naar de typen van interactiepatronen waarin de geschilprocessen zich hebben afgespeeld. Deze indeling vormt de basis voor een systematische vergelijking van de geschilprocessen in hoofdstuk 6 en hoofdstuk 7. Deze vergelijking mondt uit in enkele voorlopige conclusies over de verwachtingen die op basis van het theoretische model zijn geformuleerd. In hoofdstuk 8 worden op basis van de bevindingen in de hoofdstukken waarin de verwachtingen met de empirie zijn geconfronteerd (de hoofdstukken 4, 6 en 7) definitieve conclusies getrokken.

In het slothoofdstuk, hoofdstuk 9, wordt een samenvatting gegeven van de theoretische achtergronden en de belangrijkste onderzoeksresultaten van deze studie. Tevens wordt ingegaan op de beperkingen van deze studie en wordt maatschappelijke en theoretische relevantie van dit onderzoek besproken.

1.7 Samenvatting

In dit hoofdstuk is aandacht besteed aan de maatschappelijke en theoretische achtergronden van dit onderzoek. Ten aanzien van geluidshinder van buren als maatschappelijk probleem is in paragraaf 1.1 opgemerkt dat deze studie empirische kennis beoogt te verschaffen over de wijze waarop actoren omgaan met (een geschil over) geluidshinder, die kan worden benut voor een reflectie op de door het ministerie van VROM voorgestelde beleidsmaatregelen. Het belangrijkste doel van deze studie is echter een verrijking aan te brengen in de theorie van geschilprocessen, waarbij geschilprocessen over geluidshinder van buren het object van onderzoek zijn. Nadat in paragraaf 1.2 aandacht is besteed aan geschilprocessen als onderwerp van rechtssociologisch onderzoek, zijn in paragraaf 1.3 de verklarende variabelen van de theorie van geschilprocessen aan de orde gekomen. Daarbij is

tevens aangegeven op welke punten nader onderzoek is vereist. Tegen deze achtergrond is in paragraaf 1.4 de centrale onderzoeksvraag geformuleerd: 'Wat is de invloed van het patroon van interacties dat actoren onderhouden in de context waarin een geschilproces over geluidshinder zich afspeelt, de regels die in deze context vigeren en de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid op de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd?' Deze onderzoeksvraag is in vier deelvragen uiteengelegd, waarna de centrale begrippen uit de vraagstelling zijn omschreven. In paragraaf 1.5 is de methode van onderzoek besproken en in paragraaf 1.6 is de opzet van deze studie uiteengezet.

2 Het verloop van geschilprocessen: een theoretisch model

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk ontwikkel ik een theoretisch model waarmee de context waarin een geschilproces zich afspeelt en de interactiepatronen die actoren in deze context onderhouden kunnen worden getypeerd. Tevens biedt het model een verklaring voor de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die actoren hiermee nastreven. De leidende concepten in het theoretische model zijn afkomstig uit de probleemstelling: typen van interactiepatronen, regels, perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid, geschilgedrag en nagestreefde uitkomsten.

In paragraaf 2.2 ga ik in op de centrale uitgangspunten die aan deze studie ten grondslag liggen. Daarbij zet ik uiteen welke veronderstellingen worden gehanteerd met betrekking tot het handelen van actoren en de context waarin dit handelen plaatsvindt.

In de paragrafen 2.3 en 2.4 geef ik in theoretische zin een antwoord op de eerste onderzoeksvraag, die luidt: 'Welke typen van interactiepatronen kunnen worden onderscheiden in de context waarin een geschilproces zich afspeelt?' In paragraaf 2.3 ga ik in op inzichten uit de culturele theorie en bespreek ik het *grid-group* raamwerk dat Thompson, Ellis en Wildavsky (1990) hebben ontwikkeld. Met behulp van dit raamwerk is het mogelijk een sociale context en de patronen van interacties, die zich hierin aftekenen, te typeren. Geïnspireerd door het raamwerk geef ik in paragraaf 2.4 een beschrijving van vier ideaaltypische interactiepatronen die actoren kunnen onderhouden in de context waarin een geschilproces zich afspeelt.

In paragraaf 2.5 wordt het zogeheten *Institutional Analysis and Development Framework* van Ostrom, Gardner en Walker (1994) geïntroduceerd. Aan de hand van dit raamwerk kunnen typen van regels worden onderscheiden die vigeren in de context waarin actoren handelen. Hiermee wordt een basis gelegd voor de empirische beantwoording van de tweede onderzoeksvraag: 'Welke regels vigeren in de context waarin een geschilproces zich afspeelt en wat is de invloed van deze regels op de keuze van het geschilgedrag en op de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd?'

Paragraaf 2.6 geeft een theoretische aanzet voor de empirische beantwoording van de derde onderzoeksvraag in de hoofdstukken 4, 6, 7 en 8. Deze vraag luidt: 'Welke perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid hebben actoren die geluidshinder van burens ondervinden en wat is de invloed van deze perceptie op de keuze van het geschilgedrag en op de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd?' Eerst ga ik in deze paragraaf in op de wijze waarop actoren het handelen van een andere actor kunnen

proberen te beïnvloeden. Vervolgens beredeneer ik met behulp van inzichten van Burns (1985) en van Niemeijer (1991) welke overwegingen ten grondslag kunnen liggen aan de keuze die actoren maken uit beschikbare handelingsalternatieven en uitkomsten.

Tegen de achtergrond van de theoretische en empirische inzichten die in de voorgaande paragrafen aan de orde zijn gekomen, formuleer ik in paragraaf 2.7 verwachtingen ten aanzien van de keuze van het geschilgedrag in de onderscheiden ideaaltypische interactiepatronen en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd.

Tenslotte geeft paragraaf 2.8 een samenvatting van dit hoofdstuk.

2.2 Centrale uitgangspunten van het theoretische model

De centrale onderzoeksvraag van deze studie luidt: 'Wat is de invloed van het patroon van interacties dat actoren onderhouden in de context waarin een geschilproces over geluidshinder zich afspeelt, de regels die in deze context vigeren en de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid op de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd?' Deze vraag kan vanuit verschillende perspectieven worden benaderd. Uit de vraagstelling blijkt dat ik vooronderstel dat actoren een keuze maken uit verschillende vormen van geschilgedrag en hiermee een bepaald doel trachten te bereiken. Bovendien ga ik uit van de assumptie dat het handelen van actoren in een bepaalde relatie staat tot de context van dit handelen. Deze aannames impliceren een keuze voor het zogenaamde neo-institutionele perspectief. Theoretische modellen die van dit perspectief uitgaan, trachten concepten uit rationele keuze benaderingen te verenigen met concepten uit culturele en institutionele benaderingen (zie voor een overzicht Scott, 1995). In deze studie sluit ik mij in het bijzonder aan bij inzichten uit de culturele theorie van Thompson, Ellis en Wildavsky (1990) en het *Institutional Analysis and Development Framework* van Ostrom, Gardner en Walker (1994).

Het neo-institutionalisme gaat er in navolging van meer genuanceerde rationele keuze benaderingen van uit dat actoren een zekere mate van handelingsvrijheid bezitten. Rationele keuze benaderingen veronderstellen dat actoren een rationele keuze maken uit beschikbare handelingsalternatieven, waarbij de actoren zich laten leiden door doelen en preferenties. Het handelen wordt rationeel genoemd, omdat actoren kiezen voor handelingsalternatieven waarvan zij verwachten dat deze het meest geschikt zijn om de beoogde doelen te realiseren of het meest recht doen aan hun preferenties. Actoren kunnen zelden volkomen rationeel handelen, omdat dit vereist dat zij kunnen beschikken over volledige en perfecte informatie op basis waarvan zij hun keuze kunnen maken. Een andere reden is dat actoren, zelfs al zouden zij over dergelijke informatie beschikken, niet in staat zijn om alle al-

ternatieven te overzien en de gevolgen ervan tegen elkaar af te wegen (Simon, 1945). Rationele keuze benaderingen zijn bekritiseerd vanwege het feit dat preferenties als een gegeven worden beschouwd, waardoor het onduidelijk blijft op welke wijze de preferenties tot stand komen en welke factoren van invloed zijn op de preferenties en daarmee op de keuze van het handelen (Wildavsky, 1987). Een tweede punt van kritiek is dat de rationele keuze benaderingen geen verklaring bieden voor handelingen van actoren die door gewoonte zijn bepaald of het gevolg zijn van een bepaalde dispositie. Dit bezwaar wordt in het neo-institutionalisme ondervangen door concepten uit culturele en institutionele benaderingen te introduceren die de aandacht vestigen op tot gewoonte geworden patronen van handelen (Grendstad en Selle, 1995).

In het algemeen kan worden gesteld dat handelingen die regelmatig worden herhaald onderhevig zijn aan gewoontevorming, waardoor het voor actoren overbodig wordt telkens opnieuw aan een bepaalde situatie een betekenis te verlenen (Berger and Luckmann, 1967; Giddens, 1984). Door de gewoontevorming worden verwachtingen gewekt ten aanzien van het handelen van actoren. Hierdoor ontstaan patronen van handelen, die in de loop van de tijd een min of meer duurzame structuur aannemen. Deze structuur wordt gekenmerkt door een stelsel van regels, ook wel instituties genoemd, die het handelen van actoren mogelijk maken of juist beperken.¹ De structuur van een sociale of institutionele context geeft hierdoor richting aan het handelen, maar wordt tegelijkertijd door dit handelen geconstrueerd, bekrachtigd of veranderd (Bourdieu, 1977; Giddens, 1979; 1984). De veronderstelling dat actoren verwachtingen hebben ten aanzien van het handelen in bepaalde posities, biedt een aanknopingspunt voor het verklaren van de oorsprong en samenhang van preferenties. Actoren vertrouwen vaak op handelingsalternatieven die effectief zijn gebleken, omdat zij, zoals ik al opmerkte, in het algemeen niet in staat zijn alle beschikbare handelingsalternatieven te percipiëren en tegen elkaar af te wegen. Daarnaast kunnen intentionele overwegingen die aanvankelijk aan het handelen ten grondslag hebben gelegen zich door de gewoontevorming hebben ontwikkeld tot bepaalde disposities, dat wil zeggen een tendens om in een bepaalde situatie op een bepaalde wijze te reageren. Voorbeelden hiervan zijn opinies, attitudes, waarden en ideologieën. Disposities worden overgedragen in processen van socialisatie en geven aanleiding tot verwachtingen over het handelen van actoren die in de context van het handelen een bepaalde positie innemen (Isaak, 1981).

Thompson, Ellis en Wildavsky (1990) hebben op basis van inzichten uit de culturele theorie een theoretisch raamwerk ontwikkeld, waarmee het moge-

¹ Wellicht ten overvloede merk ik op dat niet alle instituties resulteren uit een tot gewoonte geworden patroon van handelen. Zij kunnen ook bewust zijn ontworpen.

lijk is patronen van interacties te typeren die zich in een sociale context aftekenen. In de volgende paragraaf ga ik nader op dit raamwerk in.

2.3 De culturele theorie: het grid-group raamwerk

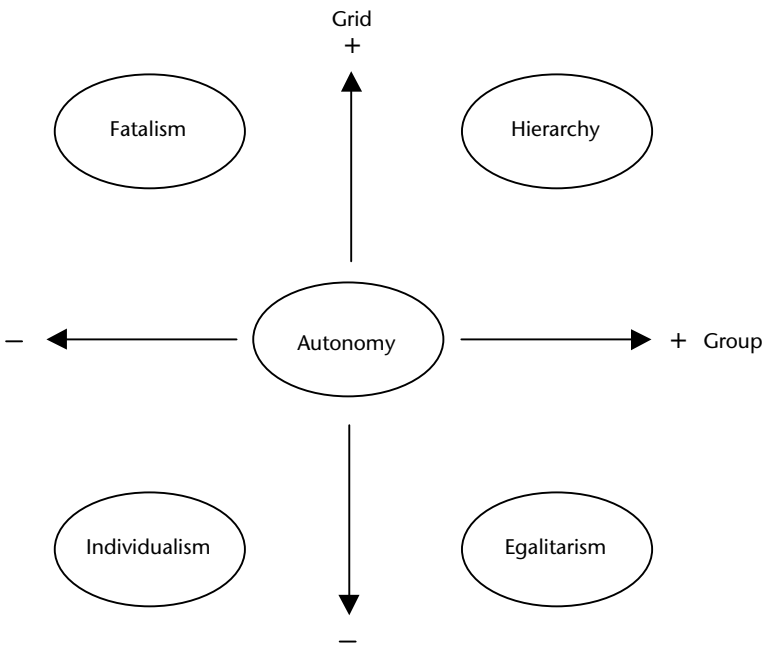
De culturele theorie maakt deel uit van een bredere neo-institutionele benadering. Dit blijkt uit de centrale veronderstelling van deze theorie die zegt dat het handelen van actoren moet worden bestudeerd in relatie tot de sociale context van het handelen. Daarnaast komt het neo-institutionele karakter tot uiting in de ruime definiëring van het begrip cultuur. Deze bestaat niet alleen uit mentale verschijnselen zoals opvattingen, normen en waarden maar ook uit interpersoonlijke relaties, zodat ook handelingen deel uitmaken van cultuur (Oude Vrielink en Van Heffen, 2000:281).

Een belangrijke veronderstelling in de culturele theorie is dat de sociale orde waarin een actor verkeert van invloed is op de keuzes die deze actor maakt uit diverse handelingsalternatieven. Deze assumptie ligt reeds ten grondslag aan Durkheim's fameuze studie uit 1897 waarin hij verschillende typen van zelfmoord verklaart vanuit de dimensies 'sociale integratie' en 'regulering van het handelen van individuen'. Geïnspireerd door Durkheim ontwikkelde de Britse antropologe Mary Douglas in 1970 een theoretisch raamwerk waarin de genoemde dimensies respectievelijk als 'group' en 'grid' worden aangeduid. 'Group' verwijst naar de mate waarin een individu is geïncorporeerd in een begrensde sociale eenheid. 'Grid' betreft de mate waarin actoren onderhevig zijn aan regels die verbonden zijn aan de rollen die de actoren in (delen van) de samenleving vervullen. Het raamwerk biedt de mogelijkheid om de invloed van een sociale context op de keuze van het handelen in deze context te bestuderen. Het gedachtegoed van Douglas is verder ontwikkeld en verfijnd door Thompson, Ellis en Wildavsky (1990). Zij onderscheiden vijf ideaaltypische interactiepatronen, die een bepaald patroon van opvattingen, waarden en sociale relaties weerspiegelen: 'egalitarian sectarianism', 'competitive individualism', 'hierarchical collectivism', 'powerless fatalism' en 'the autonomous hermit'. Deze patronen van interactie hangen samen met een bepaalde score op de dimensies 'grid' en 'group', zoals figuur 2.1 laat zien.

Egalitarian sectarianism houdt verband met een lage *grid*- en hoge *group*-score. In dit type van interactiepatronen zijn rollen niet of nauwelijks gedifferentieerd. Hierdoor zijn taken en bevoegdheden van actoren die aan egalitaire patronen deelnemen onduidelijk. In combinatie met de hoge *group*-score betekent dit dat beslissingen in egalitaire patronen worden genomen door de groep. Actoren zijn zich daardoor sterk bewust van de groepsgrenzen en de (informele) regels die beslissingen van de groep reguleren. In egalitaire interactiepatronen worden conflictueuze situaties als bedreigend

ervaren voor het evenwicht in de groep. Door het gebrek aan interne rol-differentiatie kunnen conflicten immers maar moeizaam worden opgelost. Meningsverschillen worden daarom door de groep genegeerd, tenzij de spanningen te hoog oplopen. In dat geval distantieëren de groepsleden zich van een of meerdere conflictanten om het evenwicht in de groep te herstellen.

Figuur 2.1 Typen van interactiepatronen in de culturele theorie (figuur in licht gewijzigde vorm overgenomen uit Thompson, Ellis en Wildavsky, 1990:8).



Competitive individualism staat in relatie tot een lage *grid*- en lage *group*-score. In dergelijke patronen ervaren actoren een grote mate van autonomie. Zij beschouwen alle posities en de daarmee gepaard gaande regels voor onderhandeling vatbaar en geven in interacties een invulling aan hun rol. Hoewel de actoren relaties onderhouden met andere actoren, voelen zij zich hierdoor niet in hun handelen beperkt. In individualistische interactiepatronen worden conflictueuze situaties niet als bedreigend ervaren. De grote mate van vrijheid stelt actoren immers in staat diverse wegen te bewandelen om een oplossing te vinden voor gerezen problemen, waardoor

zij erop vertrouwen dat het conflict zonder ingrijpende gevolgen kan worden opgelost.

Hierarchical collectivism hangt samen met een hoge score op de *grid*- en de *group*-dimensie. In dit type van interactiepatronen worden diverse posities onderscheiden waaraan regels verbonden zijn die het handelen reguleren. De rollen die actoren vervullen liggen hierdoor in hoge mate vast. De hiërarchische ordening zorgt er bovendien voor dat bovengeschoolde actoren in het kader van hun rol kunnen toezien op de naleving van regels door ondergeschoolde actoren. Hierdoor verkrijgt het handelen in hiërarchische interactiepatronen een hoge mate van voorspelbaarheid die aan een harmonieus samenleven moet bijdragen (Douglas, 1978). In hiërarchische interactiepatronen worden conflictsituaties dan ook ervaren als een tijdelijke verstoring van het machtsverevenwicht. De harmonie kan worden hersteld door een actor die hiertoe een rol heeft gekregen over het conflict te laten beslissen.

Powerless fatalism weerspiegelt een hoge *grid*- en een lage *group*-score. Actoren die deel uitmaken van een interactiepatroon dat als fatalistisch kan worden beschouwd, voelen zich onderworpen aan een groot aantal regels die verbonden zijn aan de rol die zij vervullen in (een deel van) de samenleving. Zij voelen zich niet geïncorporeerd in een groep en onttelen hieraan dus geen bescherming of macht. In fatalistische interactiepatronen wordt de wereld door de ervaren machteloosheid in hoge mate als onbeheersbaar gezien. In conflictueuze situaties voelen actoren zich dan ook een speelbal van moeilijk te doorgronden krachten, zodat zij het zinloos achten hier iets tegen te ondernemen.

De *autonomous hermit* verwijst naar actoren die een autarkisch leven leiden. Een dergelijke leefwijze impliceert dat een actor geen sociale relatie met andere actoren onderhoudt. Dit stelt de actor in staat om zich in het dagelijkse leven - en dus ook in situaties die tot conflicten kunnen leiden - aan groepsdruk en regels te onttrekken. Aangezien actoren die volkomen autonoom zijn niet in een sociale context handelen, valt deze positie strikt genomen buiten het *grid-group* raamwerk.

Op het *grid-group* raamwerk is door Per Selle (1991) belangrijke, opbouwende kritiek gegeven. Hij wijst erop dat 'grid' en 'group' niet helder zijn omschreven en dat er problemen bestaan ten aanzien van de operationalisering van beide dimensies.

Selle (1991) merkt op dat de dimensie 'grid' soms naar de bindendheid en uitgebreidheid van regels verwijst, soms naar de afwijzing of acceptatie van roldifferentiatie en soms ook naar regels die betrekking hebben op het bijhouden van een groep. Hij merkt in dit verband op dat de laatste definitie onhoudbaar is, omdat de dimensies 'grid' en 'group' dan niet onafhankelijk van elkaar zijn. De mate van incorporatie in een groep zou in dat geval immers worden bepaald door de mate waarin actoren zich laten leiden

door regels die het handelen en de posities van groepsleden reguleren, ofwel 'grid would be a function of group' (Selle, 1991:107).

Zoals al is gezegd, heeft Selle (1991) ook kritiek op de dimensie 'group'. Hij merkt op dat in de culturele theorie niet duidelijk wordt gemaakt waarnaar de score op dimensie 'group' precies verwijst. Gaat het om de mate van *face-to-face* contact, zoals dit bij Douglas (1970) het geval lijkt te zijn, of gaat het om de mate van groepsincorporatie dan wel de perceptie die groepsleden hiervan hebben. Selle wijst erop dat deze onduidelijkheid in de definitie problemen oplevert in het geval van grote groepen die geen sterke groeps grenzen hebben, zoals bijvoorbeeld de katholieke kerk. Als wordt uitgegaan van de eerste omschrijving is de score op 'group' laag, aangezien een groot aantal leden van de kerk elkaar niet persoonlijk kennen. Wordt echter uitgegaan van de tweede omschrijving, dan is de score op 'group' hoog. Leden van de kerk voelen zich immers doorgaans geïncorporeerd in de geloofsgemeenschap.

In het licht van de kritiek van Selle expliciteer ik hier wat in deze studie onder 'grid' en 'group' wordt verstaan. Ik kies ervoor om 'grid' op te vatten als de mate van interne roldifferentiatie. Deze keuze is gemaakt tegen de achtergrond van inzichten uit rechtssociologische literatuur waaruit kan worden afgeleid dat de rollen die actoren in (delen van) de samenleving ten opzichte van elkaar vervullen van invloed zijn op het handelen van deze actoren in geschilprocessen (Schwartz, 1954; Macaulay, 1963; Abel, 1973, Collier, 1976, Todd, 1978). Onder een rol wordt een stelsel van (formele en/of informele) regels verstaan, die bepalen over welke handelingsalternatieven een actor kan beschikken op basis van de positie die hij of zij in een bepaalde context inneemt. Daarbij kan onderscheid worden gemaakt tussen rollen die formeel worden ingesteld en informele rollen die in de loop der tijd spontaan opkomen in een maatschappelijk verband (vergelijk Berger and Luckmann, 1967). 'Group' wordt in deze studie opgevat als de mate waarin een actor betrokken is op een andere actor of groep van actoren en wordt in verband gebracht met de aard van de relatie die deze actoren onderhouden. Hiermee wordt een specifieke uitwerking gegeven van de mate waarin individuele keuzeprocessen onderhevig zijn aan sociale druk als onderscheidend kenmerk van 'group'.

2.4 Typen van interactiepatronen in de context waarin een geschilproces zich afspeelt

Zoals ik al opmerkte, kunnen op basis van het *grid-group* raamwerk verschillende patronen van interacties worden onderscheiden die zich in een sociale context aftekenen. Het handelen van actoren in een geschilproces kan worden opgevat als een bepaalde wijze van interacteren. Geïnspireerd

door de culturele theorie geef ik in deze paragraaf een beschrijving van de ideaaltypische interactiepatronen die actoren kunnen onderhouden in de context waarin een geschilproces zich afspeelt.

Om de typen van interactiepatronen in de context van een geschilproces te kunnen beschrijven is het nodig hier reeds in te gaan op de waarden die de variabelen *'grid'* en *'group'* in deze studie kunnen aannemen. In paragraaf 2.3 heb ik *'grid'* omschreven als de mate van interne roldifferentiatie. Een rol is gedefinieerd als een stelsel van regels die bepalen over welke handelingsalternatieven een actor kan beschikken op basis van de positie die hij of zij in een bepaalde context inneemt. In de context waarin een geschilproces zich afspeelt is sprake van een hoge score op *'grid'* indien er sprake is van interne roldifferentiatie. Dit houdt in dat een of meer actoren in het kader van hun rol een bevoegdheid of een taak hebben om te interveniëren in het geschilproces. Dergelijke actoren worden in rechtssociologische literatuur ook wel derden genoemd, omdat zij geen rechtstreeks aandeel hebben in het geschil, maar erbij betrokken raken door de rol die zij vervullen. Voorbeelden hiervan zijn rechters, advocaten, bemiddelaars, politieagenten en informele leiders. Er is sprake van een lage score op *'grid'* als er geen derde bij het geschilproces betrokken is en de conflicterende actoren ten opzichte van elkaar dezelfde rol vervullen.

Ik heb de variabele *'group'* omschreven als de mate waarin een actor betrokken is op een andere actor of groep van actoren. In de culturele theorie wordt een hoge en een lage score op de dimensie *'group'* onderscheiden. Ik breng hierin een verfijning aan door drie waarden te onderscheiden die de variabele *'group'* kan aannemen. Ik spreek van een hoge mate van betrokkenheid als een actor een emotionele relatie onderhoudt met een andere actor of groep van actoren. Dat wil zeggen dat de actor met deze actor(en) bevriend is of zich met hen verbonden voelt. De mate van betrokkenheid noem ik gemiddeld als de relatie die een actor met een andere actor onderhoudt een instrumenteel karakter heeft. Dat wil zeggen dat de relatie wordt onderhouden omdat hieraan goederen of diensten (kunnen) worden ontleend. Hoewel dit op zich een zelfzuchtig motief is, hebben instrumentele relaties ook een sociaal karakter, omdat zij alleen kunnen voortbestaan als actoren bereid zijn tot een wederzijds geven en nemen (vergelijk Burns, 1985:67). Van een lage mate van betrokkenheid is tenslotte sprake, indien een actor bij gelegenheid interacteert met een andere actor of groep van actoren zonder een duurzame relatie te ambiëren. De interacties zijn wellicht in bepaalde opzichten nuttig, maar hebben geen sociaal karakter. Kortom, de interactiepatronen die actoren onderhouden in de context waarin een geschilproces zich afspeelt, worden gekenmerkt door het feit dat er (g)een derde bij het geschilproces betrokken is en door de aard van de relatie die actoren in de betreffende context met elkaar onderhouden.

Een belangrijke assumptie in de culturele theorie is dat opvattingen, handelingen en normen van actoren samenhangen met het type van interactiepatronen dat actoren onderhouden. Hierdoor zijn preferenties endogeen of zoals Thompson, Ellis en Wildavsky (1990:56,57) het uitdrukken: 'the things (and ideas) that people prefer (...) can be explained in terms of the consequences these preferences have for their social relationships. (...) In choosing how to relate to others, people unwittingly commit themselves to a number of other choices.'

Een belangrijke implicatie van deze veronderstelling is dat de rationaliteit van het handelen contextgebonden is. De keuze die actoren maken uit beschikbare handelingsalternatieven 'may be constricted either through requiring that a person be bound by group decisions or by demanding that individuals follow the rules accompanying their station in life (Thompson, Ellis en Wildavsky, 1990:6).' In het vervolg van deze paragraaf wordt dit nader uitgewerkt voor interactiepatronen die actoren onderhouden in de context van een geschilproces.

In typen van interactiepatronen die verband houden met een hoge score op '*grid*' heeft een derde een bevoegdheid of een taak te interveniëren in een geschilproces. De regels die met de rol van deze derde gepaard gaan verschaffen hem of haar het vermogen macht uit te oefenen over de actoren die met elkaar in conflict zijn. Doordat de uitoefening van macht aan een rol gekoppeld is, hebben de interacties tussen de derde en de conflicterende actoren in zekere zin een voorspelbaar verloop. Interactiepatronen die in relatie staan tot een lage score op '*grid*' worden gekenmerkt door het ontbreken van interne roldifferentiatie. De lage score op '*grid*' heeft tot gevolg dat actoren hun relatie zelf gestalte moeten geven (Douglas, 1978). Door de afwezigheid van een derde zijn de conflicterende actoren op zichzelf aangewezen voor het oplossen van een gerezen probleem. De mogelijkheden die de conflicterende actoren hebben om het handelen van de ander te beïnvloeden, hangt in deze typen van interactiepatronen samen met de mate van betrokkenheid - de score op '*group*' - die verband houdt met de aard van de relatie die wordt onderhouden. Ik zal dit beargumenteren door voort te bouwen op de verklaring die Niemeijer (1991) heeft gegeven voor het geconstateerde verband tussen relaties van actoren en de keuze die zij maken uit diverse vormen van het geschilgedrag.

Zoals in het eerste hoofdstuk al aan de orde is gekomen, heeft Niemeijer (1991) de mate van afhankelijkheid als een interveniërende variabele geïntroduceerd om het verband tussen de relaties die actoren onderhouden en de keuze van het geschilgedrag te verklaren. Actoren die van een andere actor afhankelijk zijn voor benodigde hulpbronnen zullen de relatie met deze tweede actor willen voortzetten om ook in de toekomst verzekerd te zijn van de betreffende hulpbronnen. In relaties met een instrumenteel karakter zullen actoren daarom de consequenties van het geschilgedrag op de lan-

gere termijn afwegen tegen de voordelen die een bepaald geschilgedrag op de korte termijn biedt. De relatie heeft een zogeheten *mixed motive* karakter, omdat de interacties tussen de actoren zowel gericht zijn op het vinden van een oplossing voor een gerezen probleem als op het verkrijgen of behouden van hulpbronnen die actoren nodig hebben voor het verrichten van activiteiten die geen verband houden met het geschilproces (Niemeijer, 1991:39,119; vergelijk Starr en Yngvesson, 1975:559). Gebleken is dat naarmate de wederzijdse afhankelijkheid onevenwichtiger is, het geschilproces in het geval van een belangentegenstelling tussen de actoren meer de vorm aanneemt van een strijd en vaker in een uitkomst resulteert die in het voordeel van de machtigste actor is (Niemeijer, 1991). Hieruit kan het volgende worden afgeleid over het gebruik van machtsbronnen door actoren die een instrumentele relatie onderhouden: als een actor minder profijt heeft van de relatie dan de andere actor dan zal hij of zij gebruik maken van beschikbare machtsbronnen om het handelen van de tweede actor te beïnvloeden. Het risico van een breuk in de relatie wordt daarbij voor lief genomen. Maar als de actor meer dan de andere actor van de relatie profiteert, dan is het uitoefenen van macht te riskant en zal de actor geen gebruik maken van eventuele machtsbronnen.

Bij de verklaring die Niemeijer geeft voor het verband tussen de relatie die actoren onderhouden en de keuze van het geschilgedrag heb ik de kanttekening geplaatst dat de mate van afhankelijkheid het geschilgedrag van actoren kan verklaren, die om emotionele redenen een relatie onderhouden. Van een emotionele relatie is sprake, zoals al naar voren is gekomen, indien een actor met een andere actor of groep van actoren een vriendschap onderhoudt of zich met hen verbonden voelt. De gevoelens die een actor voor een andere actor koestert vormen de belangrijkste reden voor de relatie. Als actoren elkaar goederen en diensten verschaffen, dan doen zij dit om een ander te plezieren. Het is daarom niet goed mogelijk om de keuze van het geschilgedrag te verklaren aan de hand van de mate waarin een actor afhankelijk is van een andere actor voor het verkrijgen of behouden van goederen of diensten. Geïnspireerd door de inzichten van Niemeijer verklaar ik het verband tussen de emotionele aard van de relatie en de keuze van het geschilgedrag als volgt. In een emotionele relatie wordt een actor of groep van actoren om persoonlijke eigenschappen gewaardeerd en is daarom uniek voor de relatie, in tegenstelling tot instrumentele relaties waarin de actor in feite indifferent is ten aanzien van de vraag welke actor de benodigde goederen of diensten verschaft. In emotionele relaties vormen de gevoelens van vriendschap of verbondenheid die een actor voor een andere actor heeft dan ook een zwaarwegende reden om de relatie in stand te houden. Actoren die een emotionele relatie onderhouden, hebben daarom meer nog dan actoren in instrumentele relaties de behoefte de relatie in de toekomst voort te zetten. Actoren die een emotionele relatie onderhouden, zullen daarom geneigd zijn om de belangen die in het geschilproces aan de orde

zijn, ondergeschikt te maken aan het in stand houden van de relatie. Omdat goederen en diensten in emotionele relaties uit genegenheid worden verschaft, ligt het niet voor de hand om gebruik te maken van de afhankelijkheid van een andere actor. Dit zou het vertrouwen schaden en het risico van een breuk in de relatie met zich meebrengen. In emotionele relaties zal de keuze van het geschilgedrag daarom naar verwachting vooral worden bepaald door (groeps)regels die de interacties tussen de actoren reguleren (vergelijk Gulliver, 1979). De actoren hebben immers geen andere mogelijkheid tot beïnvloeding, indien zij de emotionele relatie willen continueren.²

Tot slot is ook denkbaar dat een actor bij gelegenheid interacteert met een andere actor of groep van actoren zonder een duurzame relatie te ambiëren. De betrokkenheid is laag, omdat de interacties voor de actor geen emotionele of instrumentele waarde hebben. In het geval van een geschilproces schenkt de actor dan ook geen aandacht aan de consequenties die het gebruik van machtsbronnen kan hebben voor toekomstige interacties. De actor zal dan ook trachten macht uit te oefenen, als hij of zij verwacht dat dit hem of haar tot voordeel strekt.

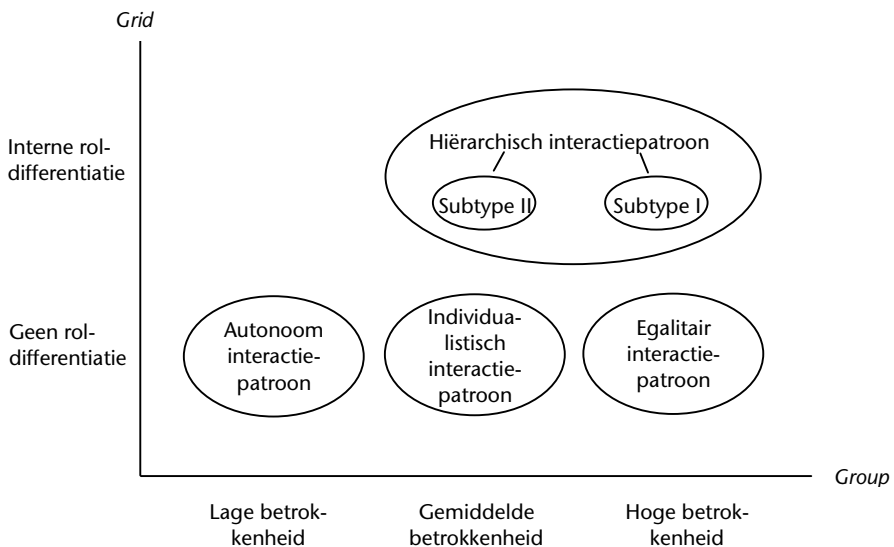
Tegen de achtergrond van hetgeen in deze paragraaf aan de orde is gekomen, is het mogelijk de typen van interactiepatronen die in de context van een geschilproces kunnen worden onderscheiden nader te omschrijven. Het gaat om egalitaire interactiepatronen, individualistische interactiepatronen, autonome interactiepatronen en hiërarchische interactiepatronen.

Egalitaire interactiepatronen staan in relatie tot een lage score op 'grid' en een hoge score op 'group'. Dit houdt in dat er geen derde bij het geschilproces betrokken is. De actoren die in onmin zijn geraakt, onderhouden een emotionele relatie. Dat wil zeggen dat zij met elkaar bevriend zijn of samen deel uitmaken van een groep van actoren voor wie zij gevoelens van vriendschap koesteren of met wie zij zich verbonden voelen. Omdat er geen derde bij het geschilproces is betrokken, zijn de actoren op zichzelf aangewezen voor het vinden van een oplossing voor het geschil. De actoren zullen daarbij alleen die handelingsalternatieven en uitkomsten in overweging nemen die het voortbestaan van de relatie niet in gevaar brengen. De actoren laten zich met andere woorden primair leiden door het belang bij continuering van de relatie. Aangezien actoren die emotioneel op elkaar zijn betrokken de

² Hiermee is tevens in theoretische zin een alternatief antwoord gegeven op de door Griffiths (1996:768) opgeworpen vraag waarom actoren die een geringe sociale afstand tot elkaar hebben, bereid zijn méér te investeren in pogingen om zelf een andere actor tot een ander handelen aan te zetten dan actoren die een grotere sociale afstand tot elkaar hebben. Actoren in relaties die worden gekenmerkt door een grote intensiteit, duurzaamheid en multiplexiteit, zoals emotionele relaties, hebben in tegenstelling tot actoren in andere relaties niet de mogelijkheid om op een andere wijze het handelen van een andere actor te beïnvloeden.

ander uit genegenheid goederen en diensten verschaffen, ligt het niet voor de hand dat actoren gebruik maken van de afhankelijkheid van een andere actor om macht uit te oefenen. Als actoren al het handelen van de ander proberen te beïnvloeden, dan zullen zij dit doen op basis van regels van de groep. Het is echter zeer aannemelijk dat de onenigheid zich voornamelijk onderhuids afspeelt. Een openlijk conflict kan immers de relatie met de andere actor of met de groep van actoren beschadigen.

Figuur 2.2 Ideaaltypische interactiepatronen die worden onderhouden in contexten waarin een geschilproces zich afspeelt.



Individualistische interactiepatronen houden verband met een lage score op 'grid' en een gemiddelde score op 'group'. Er is met andere woorden geen derde bij het geschilproces betrokken en de actoren die in onmin zijn geraakt onderhouden een instrumentele relatie. Door de afwezigheid van een derde zijn de conflicterende actoren op zichzelf aangewezen voor het oplossen van de problemen die tussen hen gerezen zijn. In instrumentele relaties zullen actoren de consequenties van het uitoefenen van macht op de langere termijn afwegen tegen de voordelen die machtsuitoefening op de korte termijn biedt. De consequenties op de langere termijn worden daarbij bepaald door de gevolgen van een eventuele breuk in de relatie voor het behouden of verkrijgen van goederen en diensten. Actoren die verwachten dat deze te vervangen zijn of elders kunnen worden verkregen, zijn in hogere mate bereid een breuk in de relatie te riskeren en zullen dan ook eerder

gebruik maken van macht. Het vermogen om het handelen van de andere actor te beïnvloeden houdt verband met de onderlinge verdeling van de goederen en diensten. Wanneer deze onevenwichtig is, kan de actor die de meeste goederen en diensten verschaft van de afhankelijkheid van de andere actor gebruik maken om het handelen van deze actor in een bepaalde richting te sturen.

Autonome interactiepatronen houden verband met een lage score op *'grid'* en een lage score op *'group'*.³ Er is dus geen derde bij het geschilproces betrokken en de actoren die in onmin zijn geraakt, onderhouden geen sociale relatie. De conflicterende actoren, die zelf een oplossing moeten vinden voor de gerezen problemen, zullen trachten zoveel mogelijk recht te doen aan de eigen belangen. Aangezien de actoren geen waarde hechten aan het continueren van de interacties ondervinden zij geen andere beperkingen met betrekking tot het uitoefenen van macht dan de onderlinge verdeling van machtsbronnen die kunnen worden aangewend om het handelen van de ander te beïnvloeden.

Hiërarchische interactiepatronen staan in relatie tot een hoge score op *'grid'*. Dat houdt in dat een derde bij het geschilproces is betrokken die geen rechtstreeks aandeel heeft in het geschil, maar op basis van zijn of haar rol in het geschilproces intervenueert. De regels die met deze rol gepaard gaan verschaffen de derde het vermogen macht uit te oefenen over de actoren die in onmin zijn geraakt, hetgeen de derde in een dominante positie plaatst (vergelijk Burns, 1985:126). Door de interventie van een derde komen de conflicterende actoren in een bepaalde verhouding van macht en afhankelijkheid te staan. Voor het vermogen om macht uit te oefenen is in hiërarchische interactiepatronen dus niet de relatie tussen de conflicterende actoren, maar de relatie die deze actoren hebben met de derde primair. Deze relatie krijgt gestalte door de regels die verbonden zijn aan de rol die de derde vervult, waardoor de uitoefening van macht een voorspelbaar verloop heeft. De aard van de relatie tussen de derde en de conflicterende actoren is daarbij van minder belang. Niettemin is het mogelijk een onderscheid te maken naar de mate van betrokkenheid tussen de derde enerzijds en de conflicterende actoren anderzijds. Op basis hiervan kunnen hiërarchische interactiepatronen in twee subtypen worden onderscheiden.

Indien de hoge score op *'grid'* gepaard gaat met een hoge score op *'group'* - subtype I - dan spreek ik van een hiërarchisch interactiepatroon tussen rolbekleders die een emotionele relatie onderhouden. De conflicterende acto-

³ Een betere term zou *'autonome positie'* zijn, aangezien actoren die zich emotioneel noch instrumenteel betrokken voelen op een andere actor gewoonlijk slechts bij gelegenheid of in het geheel niet interacteren. Er behoeft daarom in de strikte zin van het woord geen sprake te zijn van een *patroon* van interacties. Het komt echter de leesbaarheid van deze studie ten goede om van een autonoom interactiepatroon te spreken.

ren en de derde maken gedrieën deel uit van een groep van actoren die gevoelens van vriendschap of verbondenheid voor elkaar hebben. Omdat de derde tot de groep behoort, wordt deze derde ook wel een 'interne' derde genoemd (vergelijk Niemeijer, 1991:22,23). De derde mag namens de groep interveniëren indien tussen leden van de groep een probleem is gerezen. Daarbij wordt het handelen van de derde gereguleerd door regels van de groep.

Als de hoge score op '*grid*' vergezeld gaat van een gemiddelde score op '*group*' - subtype II - dan spreek ik van een hiërarchisch interactiepatroon tussen rolbekleders die een instrumentele relatie onderhouden. In dat geval zijn de interacties die plaatsvinden tussen de derde en de conflicterende actoren voor ten minste één van de betrokken actoren nuttig. De derde staat buiten de relatie die de conflicterende actoren onderling onderhouden. Het geschilproces is buiten de grenzen van de relatie getreden, omdat het zich is gaan afspelen in de context waar de derde een bevoegdheid of een taak heeft om te interveniëren (vergelijk Griffiths, 1983:179). Om die reden wordt de derde ook wel aangeduid als een 'externe' derde (vergelijk Niemeijer, 1991:23). In tegenstelling tot het eerste subtype, waarin actoren een emotionele relatie onderhouden, hebben actoren in het tweede subtype geen invloed op de regels die verbonden zijn aan de rol van de derde.

Aangezien de variabele '*group*' in deze studie drie waarden kan aannemen, zou een derde subtype te verwachten zijn. De combinatie van een hoge score op '*grid*' en een lage score op '*group*' is echter logisch onmogelijk. Een lage score op '*group*' zou betekenen dat de relatie tussen de derde en de conflicterende actoren voor geen van hen een instrumentele noch emotionele waarde heeft. Dit is logisch onverenigbaar met de omschrijving van '*grid*' als de situatie waarin een derde bij het geschilproces is betrokken die geen rechtstreeks aandeel heeft in het geschil, maar in het kader van een rol een bevoegdheid of een taak heeft om te interveniëren. Aangezien de derde vanwege deze bevoegdheid of taak bij het geschilproces betrokken is, heeft de relatie noodzakelijk een instrumenteel karakter, naast de mogelijkheid dat deze relatie ook om emotionele redenen wordt onderhouden.

In deze paragraaf is in theoretische zin een antwoord gegeven op de eerste onderzoeksvraag: 'Welke typen van interactiepatronen kunnen worden onderscheiden in de context waarin een geschilproces zich afspeelt?'. Geïnspireerd door het *grid-group* raamwerk van Thompson, Ellis en Wildavsky (1990) zijn vier typen van interactiepatronen onderscheiden die actoren kunnen onderhouden in de context waarin een geschilproces zich afspeelt, namelijk egalitaire, individualistische, autonome en hiërarchische interactiepatronen.

In de volgende twee paragrafen ga ik in op typen van regels die vigeren in de context waarin een geschilproces zich afspeelt en op de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Op basis hiervan formuleer ik in

paragraaf 2.7 verwachtingen over de invloed van de genoemde variabelen op de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd. Daarbij ga ik uit van de veronderstelling dat het type van interactiepatronen waarin een geschilproces zich afspeelt, bepalend is voor de samenhang tussen regels en de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid enerzijds en de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die ermee wordt nagestreefd anderzijds.

2.5 Typen van regels die een context kenmerken

In deze paragraaf leg ik een basis voor de beantwoording van de tweede onderzoeksvraag, die luidt: 'Welke regels vigeren in de context waarin een geschilproces zich afspeelt en wat is de invloed van deze regels op de keuze van het geschilgedrag en op de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd?'. Daartoe introduceer ik het zogeheten *Institutional Analysis and Development Framework* van Ostrom, Gardner en Walker (1994). Dit raamwerk biedt een typologie van regels die toepasbaar is op elke denkbare context waarin een geschilproces zich kan afspelen.

Ostrom, Gardner en Walker noemen een context, waarin interacties en activiteiten plaatsvinden, een handelingssituatie.⁴ Deze wordt gekenmerkt door regels die betrekking hebben op verschillende elementen van een handelingssituatie, die in het hierna volgende zijn gecursiveerd. In een handelingssituatie *participeren* actoren die één of meer *posities* bekleden. Op grond van deze positie(s) kunnen de actoren bepaalde *handelingen* verrichten op basis van *informatie* over het bereik van *uitkomsten* en de *wijze* waarop deze tot stand kunnen worden gebracht. Met het handelen en de uitkomsten gaat een bepaalde *verdeling van kosten en baten* gepaard (Ostrom, Gardner en Walker, 1994:29).

Regels worden opgevat als 'prescriptions that define what actions (or outcomes) are *required*, *prohibited* or *permitted*, and the sanctions authorizes if the rules are not followed (cursivering in origineel Ostrom, Gardner en Walker, 1994:38).' Het kan daarbij gaan om regels die mondeling of schriftelijk zijn geëxpliciteerd of om wat Ostrom, Gardner en Walker (1994:39) aanduiden als *rules-in-use*; regels waarnaar actoren verwijzen wanneer hen wordt gevraagd hun handelen te verklaren of te rechtvaardigen. De regels zetten tot een bepaald handelen aan, maar determineren het handelen niet.

Door regels te classificeren naar de elementen van een handelingssituatie waarop zij van invloed zijn, worden zeven typen van regels onderscheiden:⁵

⁴ De termen context en handelingssituatie worden als synoniemen gehanteerd.

⁵ De Nederlandse termen voor de onderscheiden typen van regels zijn ontleend aan B. Denters, O. van Heffen, P.-J. Klok, D. Kok en M. Visser, *Rapport Participatietraject wederopbouw Roombeek*, nog te verschijnen.

- positieregels (*position rules*) specificeren welke posities in een context kunnen worden ingenomen;
- toegangsregels (*boundary rules*) schrijven voor op welke wijze een bepaalde positie kan worden ingenomen of kan worden verlaten;
- bevoegdheidsregels (*authority rules*) bepalen welke handelingsalternatieven in een bepaalde positie beschikbaar zijn;
- aggregatieregels (*aggregation rules*) geven aan op welke wijze tussentijdse of uiteindelijke uitkomsten tot stand worden gebracht;
- themaregels (*scope rules*) specificeren wat onderwerp kan zijn van een interactie met welke mogelijke uitkomsten;
- informatieregels (*information rules*) specificeren over welke informatie actoren in een bepaalde positie kunnen beschikken;
- verdelingsregels (*payoff rules*) bepalen de verdeling van kosten en baten die gerelateerd zijn aan handelingen en uitkomsten.

Een geschilproces is het geheel van activiteiten en/of van interacties die volgen op ontevredenheid van actoren over een onaangename ervaring of reeks van onaangename ervaringen. Daarbij is een activiteit opgevat als een samenstel van handelingen. Er wordt gesproken van een interactie indien het handelen van een actor volledig of ten dele een reactie vormt op handelingen van een andere actor. Evenals andere activiteiten en interacties spelen ook geschilprocessen zich af in een bepaalde handelingssituatie, die kan worden getypeerd aan de hand van de onderscheiden typen van regels.

Eerder in dit hoofdstuk is een stelsel van regels, dat het handelen van actoren in een bepaalde positie specificeert, een rol genoemd. Het samenspel van positieregels en bevoegdheidsregels bepaalt dan ook of er sprake is van roldifferentiatie in de handelingssituatie waarin het geschilproces zich op een bepaald moment afspeelt. De positieregels geven aan in welke rol actoren deelnemen aan een geschilproces en de bevoegdheidsregels specificeren over welke handelingsalternatieven zij kunnen beschikken.

Toegangsregels schrijven voor op welke wijze actoren in een rol treden of deze verlaten. Een rechter kan bijvoorbeeld een zaak niet ontvankelijk verklaren. De toegangsregels zijn hiermee van invloed op het aantal actoren dat op een bepaald moment bij een geschilproces betrokken is.

Aggregatieregels specificeren op welke wijze actoren in het geschilproces een tussentijdse of uiteindelijke uitkomst tot stand kunnen brengen. De regels kunnen bijvoorbeeld in een geschil tussen buren voorschrijven dat zij samen naar een oplossing moeten zoeken of bepalen dat een derde over het geschil beslist.

Themaregels specificeren welke gebeurtenissen of handelingen onderwerp kunnen zijn van een interactie en geven daarmee tevens aan welke uitkomsten (niet) mogelijk zijn. Ik zal dit met een voorbeeld verduidelijken. Stel dat iemand geluidshinder ondervindt van buren die eens per jaar een groot

feest geven. Indien de themaregels voorschrijven dat burenen geen probleem horen te maken van incidentele geluidshinder, dan is op basis van de regels geen onderhandeling over het feest mogelijk. Als gevolg hiervan is een compromis als een mogelijke uitkomst uitgesloten.

Verdelingsregels specificeren op welke wijze kosten en baten moeten of mogen worden verdeeld die gerelateerd zijn aan de handelingen die in het geschilproces worden verricht en de uitkomst die hiermee wordt gerealiseerd. Zo kunnen de regels in een geschilproces over geluidshinder bijvoorbeeld voorschrijven dat actoren die hun woning isoleren om geluiden van de burenen te weren de kosten hiervan zelf moeten dragen.

Informatieregels bepalen over welke informatie actoren in een bepaalde positie kunnen beschikken. De regels worden van invloed verondersteld op het handelen, omdat actoren handelingsalternatieven en uitkomsten beoordelen in het licht van informatie over de wijze waarop een bepaald handelen aan een bepaalde uitkomst gerelateerd is. Aangezien informatie over de relatie tussen geschilgedrag en uitkomsten niet aan actoren in een bepaalde positie is voorbehouden, laat ik informatieregels in deze studie buiten beschouwing.

Zoals ik al opmerkte, ga ik uit van de veronderstelling dat het type van interactiepatronen waarin een geschilproces zich afspeelt, bepalend is voor de samenhang tussen regels en de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid enerzijds en de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die ermee wordt nagestreefd anderzijds. Voordat ik in paragraaf 2.7 verwachtingen formuleer over de invloed van regels op het verloop van een geschilproces, ga ik daarom in de volgende paragraaf eerst in op de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid.

2.6 Perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid

Macht en afhankelijkheid zijn in het eerste hoofdstuk omschreven als de keerzijden van dezelfde medaille. Een actor heeft macht over een andere actor als hij of zij in staat is het handelen van deze andere actor te beïnvloeden door de beschikbaarheid, eigenschappen of consequenties van handelingsalternatieven te veranderen (Klok, 1991:124). Wanneer de actor dit vermogen tot beïnvloeding daadwerkelijk aanwendt, is er sprake van machtsuitoefening.

Actoren kunnen machtsbronnen aanwenden om een bepaald handelen aantrekkelijk te maken door het te belonen of onaantrekkelijk te maken door er sancties aan te verbinden. Hoewel ik dit onderscheid tussen een positieve en een negatieve wijze van beïnvloeden in het algemeen onderschrijf, concentreer ik mij in deze studie op het vermogen om een bepaald handelen

onaantrekkelijk te maken. De reden hiervoor is een pragmatische: ik verwacht dat actoren die geluidshinder van de buren ondervinden weinig of geen mogelijkheden hebben om het beëindigen van de geluidshinder voor hen aantrekkelijk te maken en dat deze buren al evenmin in staat zullen zijn om het aanvaarden van de geluidshinder door middel van een beloning acceptabel te maken. Er zijn drie soorten machtsbronnen die actoren in principe kunnen aanwenden om een bepaald handelen voor hun buren onaantrekkelijk te maken.⁶ In de eerste plaats kunnen actoren (dreigen met de mogelijkheid) geen goederen en diensten meer aan de buren te verschaffen, zoals het water geven van planten tijdens de vakanties of het aanbieden van sla uit de moestuin. In de tweede plaats kunnen actoren het handelen onaantrekkelijk maken door te dreigen met het toebrengen van schade aan (goederen van) de buren, zoals het ingooien van een raam of het gebruik van fysiek geweld (vergelijk Merry, 1995:41). Actoren kunnen tenslotte ook hulp van een derde invoeren die het handelen onmogelijk of onaantrekkelijk kan maken. Het vermogen om het handelen van de ander te beïnvloeden wordt in dat geval ontleend aan regels die van toepassing zijn in de context van de derde. De regels bepalen onder welke condities en op welke wijze een derde mag of moet interveniëren en welke uitkomsten de derde kan bewerkstelligen. Omdat actoren kunnen anticiperen op de gevolgen van de betrokkenheid van een derde, kan een actor het vermogen een derde bij het geschilproces te betrekken ook als een 'onderhandelingsfiche' gebruiken. Zonder daadwerkelijk de hulp van een derde in te roepen, kan de actor een andere actor proberen aan te zetten tot een ander handelen door deze voor te houden welke kosten gepaard gaan met de betrokkenheid van een derde (vergelijk Mnookin en Kornhauser, 1979; Galanter, 1981). Het vermogen van actoren om handelingen van de buren die geluidshinder veroorzaken onaantrekkelijk te maken, plaatst hen in een bepaalde verhouding van macht en afhankelijkheid. Deze verhouding wordt echter ook bepaald door het vermogen van de buren om het voor een actor onaantrekkelijk te maken iets tegen de geluidshinder te ondernemen.

Voor het verloop van interacties in een geschilproces is niet de objectieve verhouding van macht en afhankelijkheid bepalend, maar de *perceptie* die actoren hiervan hebben (Gross en Etzioni, 1985). Indien een actor denkt dat een andere actor machtiger is, dan zal hij of zij bij de keuze uit beschikbaar geachte handelingsalternatieven rekening houden met de consequenties die

⁶ In het voorgaande is opgemerkt dat actoren in egalitaire interactiepatronen, die het handelen van een andere actor trachten te beïnvloeden, dit doen door middel van een beroep op gedeelde regels. Men zou het beroep op de regels in die zin dan ook als een machtsbron kunnen beschouwen. Deze machtsbron is in de context van de hier gehanteerde theoretische uitgangspunten echter van minder belang voor de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid, omdat een dergelijk beroep in egalitaire interactiepatronen niet snel wordt beschouwd als een mogelijkheid om de eigen positie ten opzichte van anderen te versterken.

de tweede actor hieraan kan verbinden. Op deze wijze kan de tweede actor zonder daadwerkelijk gebruik te maken van machtsbronnen en mogelijk zelfs onbewust de keuze van een andere actor beïnvloeden. Indien een actor zichzelf als machtiger beschouwt zullen de consequenties die een andere actor aan een bepaald handelen kan verbinden geen of een minder belangrijke rol spelen bij de keuze van de eerste actor.

In de volgende paragraaf zal ik verwachtingen formuleren over de invloed van de perceptie van macht en afhankelijkheid op de keuze van het geschilgedrag in de verschillende typen van interactiepatronen, die in paragraaf 2.4 zijn onderscheiden. Daartoe is het nodig eerst in te gaan op inzichten van Burns (1985) en bevindingen van Niemeijer (1991) ten aanzien van de invloed van de verhouding van macht en afhankelijkheid - zelf spreekt Niemeijer van afhankelijkheidsverhouding of van machtsbalans - op het procesverloop en de uitkomst van een geschilproces.

Preferenties worden, zoals al is gezegd, in het *grid-group* raamwerk endo-geen verondersteld. Actoren ontwikkelen preferenties in een bepaald patroon van interacties die vervolgens een aanleiding zijn om het betreffende patroon in stand te houden of juist aan te passen (vergelijk Giddens, 1984). De implicaties van deze veronderstelling voor het handelen van actoren in geschilprocessen en de uitkomsten die zij hiermee nastreven, kunnen worden uitgewerkt aan de hand van inzichten van Burns (1985). Hij gebruikt de term '*social orientation*' om de beweegredenen te duiden die ten grondslag kunnen liggen aan het handelen van actoren en de uitkomst die zij hiermee beogen. De beweegredenen staan niet op zichzelf, maar hangen samen met de aard van de relatie die actoren met elkaar onderhouden.

Actoren die emotioneel op een andere actor of groep van actoren betrokken zijn, beoordelen beschikbaar geachte handelingsalternatieven en uitkomsten naar verwachting aan de hand van de consequenties die deze hebben voor de andere actor(en). De actor kiest op basis hiervan voor een handelingsalternatief of uitkomst waarbij de andere actor of groep van actoren baat heeft (Burns, 1985:56, 67-69).

Actoren die instrumenteel betrokken zijn op een andere actor of groep van actoren wegen zowel de eigen belangen als die van de andere actor(en) mee in de beoordeling van handelingsalternatieven en uitkomsten. De reden hiervoor is dat voor een duurzame instrumentele relatie vereist is dat er een evenwicht is tussen geven en nemen. Een actor kan daarom niet steeds de eigen belangen ten koste van die van de andere actor verwezenlijken zonder dat dit consequenties heeft voor het voortbestaan van de relatie (Burns, 1985:57, 65-67).

Als een actor bij gelegenheid interacteert met een andere actor of groep van actoren zonder een duurzame relatie te ambiëren, beoordeelt de actor beschikbaar geachte handelingsalternatieven en uitkomsten uitsluitend in het licht van de eigen belangen. Centraal staan daarbij de voordelen die op de

korte termijn door de interactie worden verkregen. De actor kiest dan ook voor een handelingsalternatief of uitkomst op basis van de eigen belangen zonder aandacht te schenken aan de belangen van de andere actor of groep van actoren (Burns, 1985:56, 63-65).

In relaties waarin actoren op basis van een bepaalde rol met elkaar interacteren, worden deze actoren geacht zonder aanzien des persoons te handelen. Zij behoren zich in de beoordeling van handelingsalternatieven en uitkomsten alsmede de keuze die zij hieruit maken te laten leiden door regels die gepaard gaan met hun rol (Burns, 1985:59-60).

De veronderstelling van Burns dat actoren in een emotionele relatie de keuze volledig laten bepalen door de belangen van de andere actor(en) acht ik niet houdbaar in situaties waarin de actor belangen heeft die strijdig zijn met de belangen van de andere actor of groep van actoren. Het is mijns inziens vruchtbaarder te veronderstellen dat de actor beschikbaar geachte handelingsalternatieven en uitkomsten beoordeelt aan de hand van de consequenties die deze hebben voor de andere actor of groep van actoren en op basis hiervan voor een handelingsalternatief of uitkomst kiest die het voortbestaan van de relatie niet op het spel zet. Dat houdt in dat de actor zowel de eigen belangen als die van de andere actor of groep van actoren in de beslissing meeweegt, maar de belangen van de andere actor(en) zwaarder laat wegen als het verwezenlijken van de eigen belangen het risico van een breuk in de relatie met zich meebrengt. De actor zal dus kiezen voor geschilgedrag dat gericht is op het bereiken van een wederzijds bevredigende oplossing.

Met behulp van de bevindingen van Niemeijer (1991) is het mogelijk een verfijning aan te brengen ten aanzien van de assumptie van Burns dat actoren in een instrumentele relatie zowel de eigen als de belangen van een andere actor meewegen, omdat een duurzame instrumentele relatie vereist dat er een evenwicht is tussen geven en nemen.

Niemeijer (1991) spreekt van eenzijdige afhankelijkheid als slechts één actor hulpbronnen nodig heeft van een andere actor. Er bestaat een wederzijdse afhankelijkheid tussen actoren als zij van elkaar afhankelijk zijn voor hulpbronnen. Hierbij kan de machtsbalans al dan niet in evenwicht zijn. Niemeijer (1991:33) formuleert twee veronderstellingen over het verband tussen de mate van evenwicht in afhankelijkheid en het verloop en de afloop van een geschilproces. De eerste assumptie heeft betrekking op de invloed van evenwicht op het verloop: naarmate actoren meer evenwichtig wederzijds afhankelijk zijn, is de kans op verzoenend geschilgedrag groter. De tweede veronderstelling betreft de invloed op de afloop: naarmate de wederzijdse afhankelijkheid meer in evenwicht is, heeft de uitkomst meer het karakter van een compromis en naarmate de wederzijdse afhankelijkheid onevenwichtiger is, heeft het meer het karakter van een alles-of-niets uitkomst (Niemeijer, 1991:33).

De veronderstelling van Burns (1985) dat actoren in een instrumentele relatie handelingsalternatieven en uitkomsten beoordelen op basis van zowel de eigen belangen als die van een andere actor of groep van actoren, kan dus als volgt worden verijnd. Naarmate een actor de verhouding van macht en afhankelijkheid meer in het eigen voordeel percipieert, houdt de actor minder rekening met de belangen van de andere actor. Omgekeerd zal een actor zich eerder bij de situatie neerleggen naarmate de verhouding meer in het voordeel van de ander wordt gepercipieerd.

Samenvattend kan dus worden gesteld dat actoren die een emotionele relatie onderhouden de beschikbaar geachte handelingsalternatieven en uitkomsten beoordelen in het licht van zowel de eigen belangen als die van de andere actor(en). De actoren zullen in dat geval kiezen voor geschilgedrag dat gericht is op het bereiken van een wederzijds bevredigende oplossing. Als actoren door het verwezenlijken van de eigen belangen een breuk in de relatie riskeren, zijn de belangen van de andere actor(en) echter doorslaggevend. In instrumentele relaties zullen actoren zowel de eigen belangen als die van de andere actor(en) meewegen in de beoordeling van handelingsalternatieven en uitkomsten, maar de eigen belangen zwaarder laten wegen naarmate een actor de verhouding van macht en afhankelijkheid meer in het eigen voordeel percipieert. Als een actor bij gelegenheid interacteert met een andere actor of groep van actoren zonder een duurzame relatie te ambiëren, beoordeelt de actor de beschikbaar geachte handelingsalternatieven en uitkomsten uitsluitend in het licht van de eigen belangen.

Indien een actor zich nog geen beeld van de verhouding van macht en afhankelijkheid heeft gevormd, zal hij of zij waarschijnlijk in eerste instantie proberen het handelen van de buren te veranderen door een vorm van geschilgedrag, dat is aangeleerd of in het verleden effectief is gebleken. Als de buren hierop niet overeenkomstig naar verwachting reageren, zal de actor zich bezinnen op andere mogelijkheden om het handelen van de buren te beïnvloeden. Dat betekent ook dat de actor zich een beeld vormt van beschikbare machtsbronnen. De actor kan daarbij tevens aandacht schenken aan eventuele tegenacties van de buren. Gedurende het geschilproces kan de actor nieuwe inzichten verwerven met betrekking tot de wederzijdse machtsbronnen. Deze inzichten komen tot stand als gevolg van activiteiten en interacties die in het geschilproces plaatsvinden. De perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid wordt daarom dynamisch verondersteld. Een consequentie van deze assumptie is dat mijn aandacht uitgaat naar de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomsten op verschillende momenten in een geschilproces. Deze keuzemomenten worden bepaald door de reactie van de buren op het gekozen geschilgedrag en eventuele interventies van derden. In de bestudering van de invloed die uitgaat van de perceptie van macht en afhankelijkheid op het geschilgedrag

concentreer ik mij op de actor die geluidshinder van buren ervaart.⁷ In de ogen van deze actor kan de verhouding van macht en afhankelijkheid min of meer evenwichtig zijn, dan wel (meer) in het eigen voordeel of (meer) in het voordeel van de buren.

2.7 Verwachtingen ten aanzien van de keuze van geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd

Een belangrijke veronderstelling in het hier ontwikkelde theoretische model is dat de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd, samenhangen met het type van interactiepatronen dat actoren onderhouden in de context waarin een geschilproces zich afspeelt. Op basis van de inzichten uit de voorafgaande paragrafen (2.4 tot en met 2.6) worden in deze paragraaf verwachtingen geformuleerd over de keuze die actoren in de onderscheiden typen van interactiepatronen maken uit de verschillende typen van geschilgedrag en de uitkomst die zij hiermee nastreven. Er zijn in hoofdstuk 1 drie typen van geschilgedrag onderscheiden, namelijk eenzijdig, tweezijdig en meerzijdig geschilgedrag. Indien actoren met dit geschilgedrag zoveel mogelijk recht proberen te doen aan hun eigen belangen, dan streven zij een alles-of-niets uitkomst na. Als zij echter ook oog hebben voor de belangen van een andere actor, dan wordt met het geschilgedrag een compromis beoogd.

2.7.1 Verwachtingen ten aanzien van de keuze van geschilgedrag en uitkomsten in egalitaire interactiepatronen

Een geschilproces over geluidshinder speelt zich af in een egalitair interactiepatroon als een actor emotioneel betrokken is op buren die geluidshinder veroorzaken en er geen derde bij het geschilproces betrokken is. De emotionele betrokkenheid heeft tot gevolg dat de actor veel waarde hecht aan een continuering van de relatie met de buren. De actor zal daarom niet snel kiezen voor geschilgedrag dat het risico van een breuk in de relatie met zich meebrengt.

Actoren die een emotionele relatie onderhouden, zullen weinig aandacht schenken aan de verhouding van macht en afhankelijkheid, zoals al eerder is opgemerkt. Als de actoren al iets tegen de geluidshinder ondernemen, dan zullen zij het handelen van de buren proberen te beïnvloeden door zich op gedeelde regels te beroepen. Het gaat daarbij om regels die zij in hun onderlinge vriendschap gemeenschappelijk hebben of om groepsregels als

⁷ Mijn streven is geweest om ook de percepties en gedragskeuzes van de buren die de geluidshinder veroorzaken te onderzoeken. Het bleek echter in het overgrote deel van de cases niet mogelijk om ook de buren te interviewen.

beide buren van een grotere groep deel uitmaken. In hoofdstuk 1 zijn dergelijke regels als 'intern' aangeduid.

In paragraaf 2.5 zijn verschillende typen van regels onderscheiden die in een bepaalde context het handelen van actoren reguleren. Zoals al is gezegd, bepaalt het samenspel van positierregels en bevoegdheidsregels welke rollen worden onderscheiden in de context waarin het geschilproces zich afspeelt. Aangezien in egalitaire interactiepatronen geen derde bij het geschilproces betrokken is, heeft het samenspel van positierregels en bevoegdheidsregels uitsluitend betrekking op de rol die de conflicterende actoren vervullen. Naar verwachting is deze context de woonomgeving van de actoren, aangezien het immers om geluidshinder van buren gaat. De actoren vervullen in hun woonomgeving de rol van 'buur'. Naast deze rol vervullen actoren die een emotionele relatie onderhouden met de buren die geluidshinder veroorzaken ook de rol van 'vriend(in)' of als de beide buren van een grotere groep deel uitmaken de rol van 'groepslid'. In het onderstaande bespreek ik welke invloed de regels, die met de genoemde rollen gepaard gaan, naar verwachting hebben op de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die wordt nagestreefd in egalitaire interactiepatronen.

De bevoegdheidsregels bepalen op welke wijze bevriende buren behoren te handelen en kunnen onder meer situaties van geluidshinder reguleren. Omdat actoren in dit type van interactiepatronen dezelfde rol ten opzichte van elkaar vervullen, zijn zij aan dezelfde regels onderhevig. Als de regels ambigu of onduidelijk zijn, of als actoren de regels verschillend interpreteren kan hierdoor onenigheid ontstaan. Hetzelfde geldt voor situaties waarin een actor zich moedwillig niet aan de regels houdt.

Indien een aantal buren tezamen een groep vormen, dan bepalen toegangsregels wie tot de groep wordt toegelaten en wie uit de groep wordt geweerd. Deze regels worden vaak stilzwijgend toegepast en hangen samen met regels waaraan groepsleden zich behoren te committeren en op basis waarvan leden zich met de groep identificeren.

Indien actoren in een egalitair interactiepatroon met elkaar in onmin raken, zijn zij op zichzelf aangewezen voor het vinden van een oplossing van het geschil. Voor de wijze waarop een uitkomst tot stand kan worden gebracht hebben actoren die een emotionele relatie onderhouden waarschijnlijk geen duidelijke regels.⁸ De aggregatieregels zijn dus naar verwachting onbepaald. Een actor die geluidshinder ondervindt, zal waarschijnlijk proberen een conflict te vermijden door zich bij de situatie neer te leggen of de ander te ontlopen. Als de actor wel iets tegen de geluidshinder onderneemt, zal hij of zij zich beroepen op gedeelde regels met betrekking tot de wijze waarop moet worden omgegaan met handelingen die geluidshinder veroorzaken. De actor zal daarbij proberen in goed overleg tot een oplossing te komen,

⁸ Indien de groep hiervoor een besluitvormingsmechanisme heeft ontwikkeld, vervullen zij tezamen de rol van derde en is er geen sprake van een egalitair interactiepatroon, maar van een hiërarchisch interactiepatroon (vergelijk Griffiths, 1984).

om zo de relatie met de andere actor niet onnodig te belasten. Als de geluidshinder desondanks aanhoudt, zal de actor waarschijnlijk steun van andere groepsleden trachten te mobiliseren. Deze zullen zich echter naar verwachting zoveel mogelijk proberen te distantiëren van het probleem dat is gerezen tussen twee groepsleden. Slechts als zij vrezen dat het probleem voor spanningen en verdeeldheid in de groep zorgt, zullen de leden van de groep ingrijpen. Omdat geen van de groepsleden een bevoegdheid of een taak heeft te interveniëren, kan de groep in het geval van een onoplosbaar conflict uitsluitend het evenwicht herstellen door één of beide conflictanten uit de groep te stoten.

Themaregels bepalen welke gebeurtenissen of handelingen onderwerp van een interactie tussen vrienden of groepsleden kunnen zijn en welke uitkomsten mogelijk zijn. Een actor zal geluidshinder niet bespreekbaar maken als hij of zij van mening is dat vrienden dit van elkaar behoren te accepteren. Een andere uitkomst dan zich bij de situatie neer te leggen ligt dan niet binnen het bereik van de actor, die zich immers niet van de andere actor(en) wil vervreemden. Indien de actoren die in onmin zijn geraakt deel uitmaken van een grotere groep, bepalen themaregels of er steun van de groep kan worden gemobiliseerd. Als geluidshinder die een actor als ergerlijk ervaart door de groep toelaatbaar wordt geacht, kan de actor vanzelfsprekend weinig steun van de groep verwachten.

Verdelingsregels specificeren op welke wijze kosten en baten, die gerelateerd zijn aan handelingen en uitkomsten, moeten worden verdeeld. In het geval van geluidshinder gaat het om de kosten en baten van de handelingen die de geluidshinder veroorzaken en het geschilgedrag, en de uitkomsten die hiermee worden gerealiseerd. In egalitaire interactiepatronen bepalen de verdelingsregels waarschijnlijk dat er een evenredige verdeling van kosten en baten tot stand wordt gebracht. Uitkomsten die worden gekenmerkt door een onevenwichtige verdeling van kosten en baten, vergroten immers de kans dat het geschil escaleert of dat zich op een later tijdstip opnieuw problemen voordoen (Niemeijer, 1991:26). Dit zou tot een verstoring van de vriendschapsrelatie of tot onrust in de groep leiden. Dergelijke spanningen kunnen voor een breuk in de relatie of voor verdeeldheid in de groep zorgen en men zal deze dan ook proberen te vermijden.

2.7.2 Verwachtingen ten aanzien van de keuze van geschilgedrag en uitkomsten in individualistische interactiepatronen

Een geschilproces over geluidshinder maakt in individualistische interactiepatronen deel uit van het patroon van interacties dat actoren om instrumentele redenen onderhouden. De relatie heeft een zogenaamd *mixed motive* karakter, aangezien de interacties zowel gericht zijn op het beëindigen van de geluidshinder als op het verkrijgen of behouden van benodigde

goederen of diensten.⁹ Er is in individualistische interactiepatronen geen derde bij het geschilproces betrokken.

De actor die geluidshinder ondervindt van burens laat zich in de keuze van het geschilgedrag naar verwachting leiden door de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Deze kan in de eerste plaats gebaseerd zijn op de vraag wie van de actoren het meest van de instrumentele relatie profiteert. Instrumentele relaties zijn gewoonlijk wederkerig van aard, omdat er anders voor één van de partijen geen reden is de relatie duurzaam te onderhouden. Dat neemt niet weg dat de relatie (tijdelijk) meer in het voordeel van één van beide actoren kan zijn. Degene die het minst van de relatie profiteert kan een bepaald handelen voor de ander onaantrekkelijk maken door geen goederen of diensten meer te verschaffen of hiermee te dreigen. In de tweede plaats kan in de perceptie ook rekening worden gehouden met positieve of negatieve consequenties die een derde aan een bepaald handelen kan verbinden, indien één van de actoren het geschilproces in een andere context zou brengen. Tenslotte kan ook het (wederzijdse) vermogen om schade toe te brengen aan (goederen van) de ander in de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid zijn verdisconteerd. Deze machtsbron wordt waarschijnlijk in mindere mate aangewend, omdat het gebruik ervan een grotere kans op een breuk in de relatie met zich meebrengt.

In het onderstaande ga ik in op de invloed die de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid in individualistische interactiepatronen heeft op de keuze van het geschilgedrag van actoren die geluidshinder van burens ondervinden en de uitkomst die zij daarmee nastreven. In de ogen van de actor die geluidshinder ondervindt, kan de verhouding (meer) in het eigen voordeel, (meer) in het voordeel van de burens dan wel min of meer evenwichtig zijn.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: (meer) in eigen voordeel

Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel acht, omdat hij of zij minder dan de burens van de instrumentele relatie profiteert, zal erop vertrouwen dat de burens de instrumentele relatie in stand willen houden. De actor zal daarom naar verwachting zoveel mogelijk recht willen doen aan zijn of haar eigen belangen, hetgeen betekent dat een alles-of-niets uitkomst wordt nagestreefd. Daarbij kiest de actor in eerste instantie waarschijnlijk voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag om de relatie niet onnodig veel schade toe te brengen. Als het tweezijdige geschilgedrag niet het gewenste effect heeft, is de verwachting dat de actor

⁹ Zoals ik in paragraaf 2.4 al heb opgemerkt, heeft een instrumentele relatie alleen een *mixed motive* karakter als er sprake is van een belangentegenstelling. In het geval dat belangen elkaar niet uitsluiten kan het probleem immers tot beider tevredenheid worden opgelost en komt de relatie niet onder druk te staan.

voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag kiest. In dat geval gaat het geschilproces zich in een andere context afspelen. Als een actor een interventie van een derde niet mogelijk acht of er geen voordeel van verwacht, zal de actor naar verwachting ophouden met het verschaffen van goederen of diensten aan de buren.

Een actor die evenveel of zelfs meer dan de buren van de instrumentele relatie profiteert en toch de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel acht, denkt het handelen van de buren te kunnen beïnvloeden door schade toe te brengen aan (goederen van) de buren of door een derde bij het geschilproces te betrekken. De actor zal waarschijnlijk alleen van deze machtsbronnen gebruik maken als hij of zij het ook zonder de goederen of diensten kan stellen die worden ontleend aan de relatie met de buren. Indien de actor zich machtiger voelt, omdat hij of zij schade aan (goederen van) de ander kan toebrengen, wordt voor tweezijdig geschilgedrag gekozen. Als de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid vooral gebaseerd op de verwachte voordelen van een interventie van een derde, dan kiest de actor voor meerzijdig geschilgedrag en brengt het geschilproces daarmee in een andere context.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: (meer) in voordeel van buren

Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de buren acht, omdat hij of zij het niet zonder de goederen of diensten kan stellen, die worden ontleend aan de relatie met de buren, zal gedurende een lange tijd bereid zijn de status-quo te aanvaarden. Wanneer de actor het mogelijk acht een derde bij het geschilproces te betrekken of schade kan toebrengen aan (goederen van) de andere actor, dan maakt de actor hiervan geen gebruik. Als de actor al iets tegen de geluidshinder onderneemt, dan wordt waarschijnlijk gekozen voor een vorm van geschilgedrag, waaraan de buren weinig aanstoot zullen nemen. De actor zal daarom naar verwachting kiezen voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag en streven naar een compromis. De keuze voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag is niet uitgesloten, maar minder waarschijnlijk aangezien een interventie van een derde een grotere kans geeft op een breuk in de relatie. Indien de actor er niet in slaagt door middel van het gekozen geschilgedrag een bevredigende oplossing te vinden voor het gerezen probleem, dan zal de actor in de situatie berusten.

Een actor kan van mening zijn dat de buren meer van de relatie profiteren, maar hen toch als machtiger beschouwen, omdat zij door een interventie van een derde worden bevoordeeld of omdat zij schade aan (goederen van) de actor kunnen toebrengen. In dat geval zal de actor daarom naar verwachting kiezen voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag met als doel om tot een compromis te komen. De actor zal er immers op vertrouwen dat de buren hun machtsbronnen niet snel zullen aanwenden, omdat zij de relatie in stand willen houden.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: min of meer evenwichtig

Indien een actor in een individualistisch interactiepatroon de verhouding van macht en afhankelijkheid als min of meer evenwichtig beschouwt, dan houdt dit in dat deze actor van mening is dat de mogelijkheden tot beïnvloeding gelijkmatig over hen beiden zijn verdeeld. Dat wil zeggen dat beiden in gelijke mate in staat zijn het handelen van de ander te beïnvloeden. Wanneer een actor een machtsbron zal aanwenden, zal dit tot een 'tegenactie' van de burens leiden waardoor de voordelen teniet worden gedaan. De min of meer evenwichtige verdeling van machtsbronnen, leidt ertoe dat de mogelijkheid om een alles-of-niets uitkomst te realiseren nihil is. In een dergelijke situatie zal de actor er waarschijnlijk op vertrouwen dat de burens bereid zijn om in goed overleg te zoeken naar een wederzijds bevredigende oplossing. Zij hebben immers beiden belang bij het voortzetten van de relatie die voor beide actoren nuttig is gebleken. Het is dan ook waarschijnlijk dat een impasse uitblijft of van zeer beperkte duur zal zijn.

2.7.3 Verwachtingen ten aanzien van de keuze van geschilgedrag en uitkomsten in autonome interactiepatronen

In geschilprocessen die zich afspelen in autonome interactiepatronen is geen derde bij het geschilproces betrokken. Actoren die geluidshinder van burens ondervinden zijn hierdoor op zichzelf aangewezen voor het vinden van een oplossing voor de overlast. Omdat zij geen instrumentele of emotionele relatie onderhouden met de burens, staan daarbij geen andere belangen voor de actor op het spel dan het belang bij beëindiging van de geluidshinder.

In de keuze van het geschilgedrag laat de actor zich naar verwachting leiden door de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Deze is gebaseerd op de eigen machtsbronnen, die kunnen worden aangewend om het continueren van de geluidshinder onaantrekkelijk te maken, en consequenties die de burens aan het gebruik van de machtsbronnen kunnen verbinden. Daarbij kunnen in principe twee machtsbronnen een rol spelen. Actoren kunnen in de eerste plaats gebruik maken van het vermogen om schade toe te brengen aan (goederen van) de ander of hiermee dreigen. In de tweede plaats kunnen actoren anticiperen op positieve of negatieve consequenties die een derde aan een bepaald handelen kan verbinden, indien één van de actoren het geschilproces in een andere context zou brengen.

In het onderstaande ga ik in op de invloed van de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid op de keuze van het geschilgedrag van actoren die geluidshinder van burens ondervinden en de uitkomsten die zij hiermee nastreven. De verhouding van macht en afhankelijkheid kan (meer)

in het eigen voordeel, (meer) in het voordeel van de buren of min of meer evenwichtig worden gepercipieerd.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: (meer) in eigen voordeel

Het is waarschijnlijk dat een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid in een autonoom interactiepatroon (meer) in het eigen voordeel acht, zal proberen zijn of haar eigen belangen zoveel mogelijk te realiseren, ook als dit ten koste gaat van de belangen van de buren. Dit houdt in dat wordt gestreefd naar een alles-of-niets uitkomst. De keuze voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag is niet waarschijnlijk. Dit type van geschilgedrag zou immers betekenen dat de actor zich bij de situatie neerlegt of de kosten op zich neemt van maatregelen tegen de geluidshinder, zoals het aanbrengen van isolatie. De vraag of de actor voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag of meerzijdig geschilgedrag kiest, houdt verband met de machtsbronnen die de actor denkt te kunnen aanwenden. Zoals al eerder is gezegd, kunnen in de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid twee soorten machtsbronnen een rol spelen: het vermogen om schade toe te brengen aan (goederen van) de ander en de mogelijkheid een derde bij het geschilproces te betrekken.

Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel acht op basis van het vermogen hulp van een derde in te roepen, zal hiervan gebruik maken door dit vermogen als een 'onderhandelingsfiche' te gebruiken of ertoe overgaan de derde daadwerkelijk bij het geschilproces te betrekken. In het eerste geval kiest de actor voor tweezijdig geschilgedrag. Immers, de actor ziet af van de mogelijkheid de hulp van een derde in te roepen op voorwaarde dat de buren nalaten geluidshinder te veroorzaken. Indien de actor de derde daadwerkelijk bij het geschilproces tracht te betrekken, is er sprake van een keuze voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag, die gepaard gaat met een verandering van context.

Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel beschouwt op basis van het vermogen schade toe te brengen aan (goederen van) de buren, zal kiezen voor tweezijdig geschilgedrag. Als de actor bovendien denkt dat het in zijn of haar vermogen ligt een derde bij het geschilproces te betrekken, dan gaat hij of zij hiertoe over indien het tweezijdige geschilgedrag niet meteen het beoogde effect heeft. Zoals wel duidelijk zal zijn is dit te beschouwen als een vorm van meerzijdig geschilgedrag waardoor het geschilproces zich in een andere context gaat afspeelen.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: (meer) in voordeel van buren

Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de buren acht, zal de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd, laten bepalen door het soort machtsbronnen waarover de buren en zichzelf kunnen beschikken. Zoals al is opge-

merkt, gaat het daarbij in principe om het vermogen om schade toe te brengen aan (goederen van) de ander en de mogelijkheid om een derde bij het geschilproces te betrekken.

Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de burens beschouwt, omdat deze worden bevoordeeld door een interventie van een derde, zal kiezen voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag. De actor kan zich daarbij niet uitsluitend op zijn of haar eigen belangen concentreren, omdat de burens dan waarschijnlijk gebruik zullen maken van het vermogen om hulp van een derde in te roepen. De actor zal zich daarom naar verwachting tevreden stellen met een uitkomst die tot op zekere hoogte tegemoet komt aan de eigen belangen (een compromis).

Een actor kan ook de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de burens achten, omdat deze schade kunnen toebrengen aan (goederen van) de actor. In dat geval zal de actor uit angst voor represailles geen gebruik maken van een eventuele mogelijkheid om een derde bij het geschilproces te betrekken. Naar verwachting kiest de actor voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag, tenzij hij of zij verwacht dat dit eveneens tot represailles zal leiden. De actor zal zich dan waarschijnlijk (voorlopig) bij de situatie neerleggen, hetgeen kan worden opgevat als een 'keuze' voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag. Indien de actor voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag kiest, wordt hiermee gestreefd naar een compromis. De actor staat immers niet sterk genoeg om naar een alles-of-niets uitkomst te streven en zal willen voorkomen dat de burens negatieve consequenties verbinden aan zijn of haar handelen.

Als de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid niet zozeer berust op consequenties die de burens aan een bepaald geschilgedrag kunnen verbinden, maar op de beperkte mogelijkheden van een actor om het handelen van de burens te beïnvloeden, dan zal de actor proberen de 'verliezen' zo gering mogelijk te houden. Aangezien de actor geen represailles vreest, zal waarschijnlijk worden gekozen voor tweezijdig geschilgedrag om tot een compromis te komen. Een alles-of-niets uitkomst is niet uitgesloten, maar ligt niet voor de hand gezien het gebrek aan machtsbronnen. Als de actor verwacht dat het tweezijdige geschilgedrag niet zal bijdragen aan een beëindiging van de geluidshinder, dan zal de actor zich wegens een gebrek aan machtsbronnen 'gedwongen' zien in de situatie te berusten.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: min of meer evenwichtig

Actoren in een autonoom interactiepatroon die de verhouding van macht en afhankelijkheid min of meer evenwichtig achten, gaan ervan uit dat de verdeling van machtsbronnen geen van beiden in een gunstiger positie plaatst. Dit houdt in dat de actor verwacht dat er een balans is tussen de eigen mogelijkheden om het handelen van de burens te beïnvloeden en de mogelijkheden van de burens om deze poging tot beïnvloeding te verijdelen

of te vergelden. De actoren kiezen waarschijnlijk voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag in een poging een alles-of-niets uitkomst te realiseren of raken in een impasse, die zal voortduren tot één van beiden een mogelijkheid ziet zijn of haar macht te vergroten. De keuze voor tweezijdig geschilgedrag in een poging een compromis te bereiken is niet uitgesloten, maar ligt minder voor de hand omdat de actor die geluidshinder van de buren ondervindt weinig te ruilen heeft.

2.7.4 Verwachtingen ten aanzien van de keuze van geschilgedrag en uitkomsten in hiërarchische interactiepatronen

Geschilprocessen die zich afspelen in hiërarchische interactiepatronen hebben als kenmerk dat er een derde bij het geschilproces betrokken is. Een derde raakt bij een geschilproces betrokken doordat één of beide conflictanten verzoeken om een interventie of doordat de derde op eigen initiatief intervenueert. Tussen de derde en de conflicterende actoren is sprake van een emotionele of een instrumentele betrokkenheid. In tegenstelling tot geschilprocessen waarin geen derde bij het geschilproces betrokken is, heeft de emotionele of instrumentele betrokkenheid weinig invloed op de keuze van het geschilgedrag. Derden wordt immers geacht zonder aanzien des persoons te handelen overeenkomstig de regels die verbonden zijn met de rol die zij vervullen.¹⁰ De veronderstelling is dan ook dat deze regels een sterke invloed hebben op het verloop van de interacties tussen derden en conflicterende actoren. De betrokkenheid van een derde biedt echter geen garantie dat geschillen adequaat tot een einde wordt gebracht (vergelijk Thompson, Ellis en Wildavsky, 1990:204).

In paragraaf 2.5 zijn verschillende typen van regels onderscheiden, die in een bepaalde context vigeren en verbonden zijn aan de positie die actoren in deze context innemen. In hiërarchische interactiepatronen bepaalt het samenspel van positieregels en bevoegdheidsregels welke rollen de derde en de conflicterende actoren ten opzichte van elkaar vervullen. Bevoegdheidsregels bepalen over welke handelingsalternatieven de betreffende actoren in het kader van hun rol kunnen beschikken. De bevoegdheid van derden om te interveniëren in een geschilproces over geluidshinder plaatst hen, zoals al is gezegd, in een dominante positie. Wat de bevoegdheid of de taak behelst, is afhankelijk van de vraag welke rol de derden vervullen. Een rechter heeft bijvoorbeeld andere bevoegdheden en taken dan een politieagent. Door de centrale positie die derden in het geschilproces innemen, hebben de overige typen van regels, die in het theoretische model zijn onderscheiden, voornamelijk betrekking op de wijze waarop derden behoren om te

¹⁰ Het onderscheid is uitsluitend van belang voor de vraag van wie de regels afkomstig zijn die het handelen in een bepaalde rol reguleren (zie paragraaf 2.4).

gaan met een situatie van geluidshinder en/of de geschillen die hierover zijn ontstaan.

Toegangsregels bepalen op welke wijze actoren een bepaalde rol kunnen innemen of weer verlaten. Deze regels kunnen het verloop van een geschilproces beïnvloeden, omdat zij bepalen welke mogelijkheden de conflicterende actoren hebben om de relatie met de derde te verbreken.

Aggregatieregels, die bepalen op welke wijze een tussentijdse of uiteindelijke uitkomst tot stand wordt gebracht, hangen in hiërarchische interactiepatronen sterk samen met regels die aangeven waartoe derden bevoegd zijn. De aggregatieregels kunnen inhouden dat de derde een beslissende uitkomst oplegt, denk bijvoorbeeld aan een rechter, maar het is ook denkbaar dat de regel bepaalt dat de conflicterende actoren samen een uitkomst tot stand moeten brengen en daarin worden bijgestaan door een derde die tussen hen bemiddelt, bijvoorbeeld een geestelijke.

Het bereik van uitkomsten die derden tot stand kunnen brengen is afhankelijk van de inhoud van themaregels. De themaregels welke gebeurtenissen of handelingen een basis kunnen zijn voor een interventie van de derde. Zij staan in hiërarchische interactiepatronen vaak in nauwe relatie tot de bevoegdheidsregels die voorschrijven op welke wijze en onder welke condities een derde mag interveniëren. Alleen indien themaregels toestaan dat een derde zich in een geschilproces mengt, kan een interventie van deze derde bijdragen aan een oplossing. Hierdoor zijn themaregels van invloed op het bereik van uitkomsten. Ik zal dit met een voorbeeld verduidelijken. Stel dat actoren in een geschilproces, dat is ontstaan naar aanleiding van geluidshinder, ook ruzie krijgen over de gemeenschappelijke heg. De actor die geluidshinder ondervindt, besluit een kort geding aan te spannen, waardoor het geschilproces zich gaat afspelen in de context van een rechtbank. De themaregels bepalen dat de rechter zich in de voorliggende rechtszaak alleen over de geluidshinder mag uitspreken. Er vindt dan ook geen rechterlijke interventie plaats ten aanzien van het conflict over de heg. Dit heeft tot gevolg dat een uitspraak over deze kwestie in de context van de rechter buiten het bereik van uitkomsten ligt.

Verdelingsregels zijn eveneens van invloed op de uitkomsten die tot stand kunnen worden gebracht. De regels bepalen op welke wijze de kosten en baten over de conflicterende actoren moeten worden verdeeld. Het gaat daarbij om kosten en baten die gerelateerd zijn aan het handelen van de actoren die in conflict zijn, en/of aan de uitkomst die de derde tot stand brengt. In het zojuist genoemde voorbeeld kan de rechter de actor die geluidshinder van zijn of haar burens ondervindt in het gelijk stellen. In dat geval moeten de burens niet alleen de kosten dragen van de rechtspraak, maar ook de kosten die het gevolg zijn van het feit dat zij op last van de rechter de handelingen moeten staken die de geluidshinder veroorzaken. Als daarentegen een bemiddelaar interenieert, dan is het aan de conflicterende actoren om afspraken te maken over de verdeling van de kosten en baten.

In hiërarchische interactiepatronen laten conflicterende actoren zich in de keuze van het geschilgedrag naar verwachting leiden door de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Wanneer een derde in een geschilproces intervenueert, komen conflicterende actoren in een bepaalde onderlinge verhouding van macht en afhankelijkheid te staan. Actoren kunnen op de consequenties van een interventie anticiperen en dit als een 'onderhandelingsfiche' gebruiken. In hiërarchische interactiepatronen wordt dan ook het vermogen om een bepaald handelen onaantrekkelijk te maken naar verwachting voornamelijk bepaald door de positieve of negatieve consequenties die actoren verwachten of hebben ondervonden van de betrokkenheid van een derde. De invloed van de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid is in dit geval onlosmakelijk verbonden met de regels die verbonden zijn aan de rol van derden. Naast de positieve of negatieve consequenties van een interventie van een derde kunnen ook andere machtsbronnen in de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid zijn verdisconteerd. De conflicterende actoren kunnen bijvoorbeeld rekening houden met het (wederzijdse) vermogen om schade toe te brengen aan (goederen van) de ander. En als de conflicterende actoren een instrumentele relatie onderhouden, kan ook macht die wordt ontleend aan het verschaffen van hulpbronnen een rol spelen in de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Indien de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid voornamelijk gebaseerd is op deze andere machtsbronnen, dan zijn regels naar verwachting van minder belang voor de keuze van het geschilgedrag.

In het onderstaande formuleer ik verwachtingen over de invloed die de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid heeft op de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die ermee wordt nagestreefd. Het gaat daarbij om de vraag of een actor die geluidshinder heeft van buren de derde bij het geschilproces wil blijven betrekken of juist wil voorkomen dat de interventies van de derde voortduren.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: (meer) in eigen voordeel

Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid in een hiërarchisch interactiepatroon (meer) in het eigen voordeel acht, zal waarschijnlijk streven naar een uitkomst die zoveel mogelijk recht doet aan zijn of haar eigen belangen, ook als dit ten koste van de buren gaat. Dit is op te vatten als het streven naar een alles-of-niets uitkomst. Het is daarom niet waarschijnlijk dat wordt gekozen voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag. Dit type van geschilgedrag houdt immers in dat een actor zich bij de situatie neerlegt of de kosten van maatregelen tegen de geluidshinder voor zijn of haar rekening neemt. De actor zal dus naar verwachting kiezen voor tweezijdig of meerzijdig geschilgedrag. Welke keuze de actor maakt, hangt af van de

machtsbronnen waarover deze actor denkt te kunnen beschikken. In de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid kunnen in principe drie soorten machtsbronnen een rol spelen: de positieve of negatieve consequenties die met een interventie van een derde gepaard gaan, het (wederzijdse) vermogen om schade toe te brengen aan (goederen van) de ander en de macht die kan worden ontleend aan het verschaffen van goederen en diensten.

Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel acht op basis van de voordelen die worden ontleend aan een interventie van de derde, zal ervoor zorgen dat de derde bij het geschilproces betrokken blijft. Dit is te beschouwen als de keuze voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag. De actor zal in deze keuze volharden zolang de interventies van de derde bijdragen aan het bereiken van een oplossing die recht doet aan zijn of haar belangen. De actor heeft dan immers geen reden om het geschilproces in een andere context te brengen. Als de interventies in onvoldoende mate bijdragen aan het beoogde doel, zal de actor echter, naar verwachting, van context trachten te veranderen.

Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel acht op basis van andere machtsbronnen dan een interventie van een derde, heeft er geen belang bij de derde bij het geschilproces betrokken te houden. De actor zal naar verwachting kiezen voor geschilgedrag, waarmee het geschilproces in een andere context kan worden gebracht.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: (meer) in voordeel van burens
Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de burens acht, houdt in de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd, rekening met de consequenties die de burens hieraan kunnen verbinden.

Indien een actor de burens machtiger acht vanwege de voordelen die zij ontlene aan de interventies van de derde die bij het geschilproces betrokken is, zal deze actor naar verwachting proberen het geschilproces in een andere context te brengen. Waarschijnlijk kiest de actor daarbij voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag, waarmee wordt gestreefd naar compromis. Door met de burens te overleggen kan de actor immers proberen tot een oplossing te komen, die meer recht doet aan zijn of haar eigen belangen dan de uitkomst die een derde zal bewerkstelligen. Indien de actor echter denkt dat de burens hiertoe niet bereid zijn, dan zal de actor waarschijnlijk berusten in de situatie, om zo verdere interventies van de derde te voorkomen. Dit is te beschouwen als de keuze voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag, die resulteert in een alles-of-niets uitkomst die in het voordeel van de burens is.

Een actor die baat heeft bij een interventie van een derde, maar de verhouding van macht en afhankelijkheid op basis van andere machtsbronnen

(meer) in het voordeel van de buren acht, zal de derde bij het geschilproces betrokken willen houden. De actor zal daarom volharden in het meerzijdige geschilgedrag, tenzij de actor vreest dat de buren hun machtsbronnen aanwenden om de interventie te vergelden. De actor zal zich in dat geval waarschijnlijk (voorlopig) bij de situatie neerleggen. De keuze voor tweezijdig geschilgedrag is niet uitgesloten, maar ligt minder voor de hand. Het is immers aannemelijk te veronderstellen dat de actor hiertoe al een poging heeft ondernomen voordat de derde bij het geschilproces betrokken raakte. Indien deze poging op niets is uitgelopen en ook als de actor voorheen niet durfde om het geschil tweezijdig te beslechten, zal de actor niet (nogmaals) voor tweezijdig geschilgedrag kiezen. Zowel door de keuze voor eenzijdig als voor tweezijdig geschilgedrag wordt het geschilproces in een andere context gebracht.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: min of meer evenwichtig
Actoren in een hiërarchisch interactiepatroon beschouwen de verhouding van macht en afhankelijkheid als min of meer evenwichtig als een interventie van een derde niet in het voordeel van de buren noch van henzelf wordt gezien. Als ook andere machtsbronnen in de perceptie zijn verdisconteerd, dan beschouwen de actoren deze ook als min of meer evenredig over beiden verdeeld. Omdat de interventie voor geen van beiden voordelen biedt, zal de actor geen pogingen doen om de derde bij het geschilproces betrokken te houden, maar de actor zal zich evenmin verzetten tegen een continuering van de interventie. De actor zal naar verwachting (voorlopig) in de situatie berusten, omdat het immers niet mogelijk is een voor hem of haar gunstige oplossing voor de gerezen problemen te bewerkstelligen.

2.8 Samenvatting

In dit hoofdstuk is een conceptueel model ontwikkeld, waarmee de context van een geschilproces en interactiepatronen die actoren in deze context onderhouden kunnen worden getypeerd, en waarmee het geschilgedrag en de uitkomst die actoren hiermee nastreven kunnen worden verklaard.

In paragraaf 2.2 zijn de centrale uitgangspunten van dit onderzoek aan de orde gekomen. Aan het theoretische model ligt een neo-institutioneel perspectief ten grondslag. Benaderingen die van dit perspectief uitgaan, veronderstellen dat het handelen van actoren moet worden bestudeerd in relatie tot de context van het handelen, omdat tussen beide een wisselwerking bestaat.

Om een sociale context en patronen van interacties die zich hierin aftekenen te typeren, is in paragraaf 2.3 het *grid-group* raamwerk van Thompson, Ellis en Wildavsky (1990) geïntroduceerd. Aan de basis van dit raamwerk ligt de assumptie dat opvattingen, handelingen en normen van actoren samen-

hangen met het type van interactiepatronen dat zij in de context van het handelen met elkaar onderhouden. Een belangrijke assumptie is in dit verband dat de keuze die actoren uit diverse handelingsalternatieven maken, wordt beïnvloed door regels die met een bepaalde rol gepaard gaan of door de relaties die met andere actoren worden onderhouden.

Geïnspireerd door inzichten uit het *grid-group* raamwerk zijn in paragraaf 2.4 vier ideaaltypische interactiepatronen onderscheiden die actoren kunnen onderhouden in de context waarin een geschilproces zich afspeelt: egalitaire interactiepatronen, individualistische interactiepatronen, autonome interactiepatronen en hiërarchische interactiepatronen. Hiermee is in theoretische zin een antwoord gegeven op de eerste deelvraag die uit de centrale vraagstelling is afgeleid.

In paragraaf 2.5 is het zogeheten *Institutional Analysis and Development Framework* van Ostrom, Gardner en Walker (1994) geïntroduceerd. Hiermee is een basis gelegd voor de empirische beantwoording van de tweede onderzoeksvraag: 'Welke regels vigeren in de context waarin een geschilproces zich afspeelt en wat is de invloed van deze regels op de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd?' In het genoemde raamwerk worden zeven typen van regels onderscheiden, namelijk positieregels, bevoegdheidsregels, toegangsregels, aggregatieregels, thema-regels, verdelingsregels en informatieregels. De regels bepalen tezamen welke actoren in welke positie aan een interactiepatroon deelnemen, over welke handelingsalternatieven zij in deze positie kunnen beschikken, welke uitkomsten binnen het bereik liggen en op welke wijze de kosten en baten worden verdeeld die aan de handelingen en uitkomsten zijn gerelateerd.

In paragraaf 2.6 is een theoretische aanzet gegeven voor de empirische beantwoording van de derde onderzoeksvraag: 'Welke perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid hebben actoren die geluidshinder van burens ondervinden en wat is de invloed van deze perceptie op de keuze van het geschilgedrag en op de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd?' Macht is opgevat als het vermogen van een actor om het handelen van een andere actor te beïnvloeden en wordt beschouwd als de keerzijde van afhankelijkheid. Aan de hand van theoretische inzichten van Burns (1985) en empirische bevindingen van Niemeijer (1991) is beredeneerd welk verband er bestaat tussen de aard van de relatie die actoren onderhouden en de overwegingen die ten grondslag liggen aan de keuze die actoren maken uit verschillende handelingsalternatieven en uitkomsten.

Tegen de achtergrond van de theoretische en empirische inzichten die in de voorgaande paragrafen aan de orde zijn gekomen, zijn in paragraaf 2.7 verwachtingen geformuleerd over het verloop van geschilprocessen in elk van de onderscheiden typen van interactiepatronen. In de hoofdstukken 6 en 7 worden deze verwachtingen systematisch vergeleken met de empirie. Op basis hiervan worden in hoofdstuk 8 in algemene zin conclusies getrokken ten aanzien van de geformuleerde verwachtingen. Voorafgaande aan

de genoemde hoofdstukken wordt in hoofdstuk 4 de gehanteerde methode van analyse geïllustreerd aan de hand van één van de onderzochte geschilprocessen.

3 **Reconstructie en analyse: methodisch-technische achtergronden van het onderzoek**

3.1 **Inleiding**

In het vorige hoofdstuk is een theoretisch model ontwikkeld waarmee het geschilgedrag en de uitkomsten, die de actoren hiermee nastreven, in verschillende typen van interactiepatronen kunnen worden verklaard. Op basis van inzichten uit de culturele theorie zijn vier ideaaltypische interactiepatronen onderscheiden, die actoren kunnen onderhouden in de context waarin een geschilproces zich afspeelt. Deze context wordt gekenmerkt door regels die het handelen van actoren reguleren. Er is met behulp van het zogeheten *Institutional Analysis and Development Framework* (Ostrom, Gardner en Walker, 1994) een onderscheid gemaakt tussen verschillende typen van regels, die zelfstandig of in samenhang, bepaalde handelingsalternatieven en uitkomsten mogelijk maken of beperken. In de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die actoren hiermee nastreven kunnen actoren zich laten leiden door regels. De keuze kan echter ook worden bepaald door de perceptie die de actoren hebben van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Op basis van het theoretische model zijn voor de onderscheiden typen van interactiepatronen verwachtingen geformuleerd over de samenhang tussen regels en de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid enerzijds en de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die ermee wordt nagestreefd anderzijds.

In dit hoofdstuk operationaliseer ik de typen van interactiepatronen, de typen van regels, de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid, het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomsten. In paragraaf 3.2 ga ik in op de dimensies 'grid' en 'group' op basis waarvan de patronen van interacties in de context van een geschilproces worden onderscheiden. De typen van regels die deze context kenmerken komen in paragraaf 3.3 aan de orde. Paragraaf 3.4 gaat in op de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. In paragraaf 3.5 wordt de reconstructie van geschilprocessen besproken en paragraaf 3.6 beschrijft de wijze waarop respondenten zijn geselecteerd. In paragraaf 3.7 bespreek ik de wijze waarop de analyse heeft plaats gevonden. Het hoofdstuk eindigt met een samenvatting (paragraaf 3.8).

3.2 Typen van interactiepatronen

In hoofdstuk 2 heb ik, geïnspireerd door het *grid-group* raamwerk uit de culturele theorie (Thompson, Ellis en Wildavsky, 1990), vier ideaaltypische interactiepatronen onderscheiden die actoren kunnen onderhouden in de context van een geschilproces. Aan dit raamwerk liggen de dimensies 'grid' en 'group' ten grondslag, die ik respectievelijk heb omschreven als de mate van interne roldifferentiatie en de mate waarin een actor betrokken is op een andere actor of groep van actoren. In de volgende twee subparagrafen worden deze dimensies nader geoperationaliseerd.

3.2.1 Score op *grid*: mate van interne roldifferentiatie

Er is sprake van interne roldifferentiatie als in de context waarin actoren handelen verschillende rollen worden onderscheiden. Een rol is daarbij opgevat als een stelsel van (formele en/of informele) regels die bepalen over welke handelingsalternatieven een actor kan beschikken op basis van de positie die hij of zij in een bepaalde context bekleedt. Een rol kan bewust zijn ingesteld (formele rollen) of zijn gegroeid in een maatschappelijk verband (informele rollen).

In paragraaf 2.4 zijn twee mogelijke scores op de dimensie 'grid' genoemd. De score is hoog, indien in een bepaalde context diverse posities worden onderscheiden, waarin actoren over verschillende handelingsalternatieven kunnen beschikken. Als actoren daarentegen allemaal dezelfde positie innemen, dan is de score op de dimensie 'grid' laag. De score op 'grid' wordt bepaald door het samenspel van positierregels en bevoegdheidsregels, die het handelen van actoren in geschilprocessen reguleren.

In de vorige twee hoofdstukken is de mogelijkheid van een actor om zelf het handelen van een andere actor te beïnvloeden tegenover de mogelijkheid geplaatst hiertoe de hulp in te roepen van derden, die hiertoe een bevoegdheid of een taak hebben (vergelijk Griffiths, 1984). Tegen deze achtergrond operationaliseer ik interne roldifferentiatie als de situatie waarin de actoren die bij een geschilproces betrokken zijn *in het kader van hun rol* een bevoegdheid of een taak hebben te interveniëren in het geschilproces. Zoals ik al heb opgemerkt, worden dergelijke actoren ook wel derden genoemd, omdat zij niet rechtstreeks een aandeel hebben in het geschil. Voorbeelden van derden zijn rechters, advocaten, bemiddelaars, politie en informele leiders. In het geval van interne roldifferentiatie is de score op de dimensie 'grid' hoog. Indien de score op de dimensie 'grid' laag is, vervullen de actoren in de context van het geschilproces een rol waarin zij over dezelfde handelingsalternatieven beschikken. Er is in dat geval geen derde met een bevoegdheid of een taak tot interventie bij het geschilproces betrokken.

De vraag welke rol conflicterende actoren ten opzichte van elkaar vervullen is afhankelijk van de context waarin het geschilproces zich afspeelt. Geschilprocessen over geluidshinder ontstaan in de context van een woonomgeving. Het handelen van actoren wordt in deze context gereguleerd door regels die gepaard gaan met de rol van 'buur'. Het is daarom waarschijnlijk dat actoren in de eerste fase van het geschilproces in de rol van 'buur' tegenover elkaar staan. Actoren die in elkaars omgeving wonen, kunnen niet alleen burens, maar ook vrienden zijn. Zij kunnen een onderlinge vriendschap hebben of deel uitmaken van een grotere groep. In dat geval vervullen zij ten opzichte van elkaar zowel de rol van 'buur' als van 'vriend' of 'groepslid'.

In het empirische deel van deze studie is vastgesteld welke rollen de actoren vervullen die bij het geschilproces over geluidshinder betrokken zijn (gewest). Daarbij baseer ik mij op uitspraken van respondenten waaruit kan worden afgeleid welke regels het handelen van de betrokken actoren reguleren in situaties van geluidshinder of geschillen die hierover zijn ontstaan. Zo kan een respondent bijvoorbeeld opmerken dat hij of zij de woningcorporatie heeft gevraagd om iets te ondernemen tegen de geluidshinder die de burens veroorzaken. Uit een dergelijke uitspraak blijkt dat de respondent er vanuit gaat dat de woningcorporatie bevoegd is te interveniëren in situaties van geluidshinder.

3.2.2 Score op groep: mate van betrokkenheid

Naast de mate van interne roldifferentiatie worden de typen van interactiepatronen, die in het theoretische model zijn onderscheiden, ook gekarakteriseerd door de mate waarin een actor betrokken is op een andere actor of groep van actoren. In paragraaf 2.4 zijn drie scores op de dimensie 'group' genoemd: een actor heeft een hoge, een gemiddelde of een lage betrokkenheid op een andere actor.

Ik spreek van een hoge mate van betrokkenheid - dus een hoge score op 'group' - indien een actor een emotionele relatie heeft met een andere actor of groep van actoren. Gevoelens van vriendschap of van verbondenheid vormen voor de actor de belangrijkste reden voor het onderhouden van de relatie met deze andere actor(en). Zij zijn in de ogen van de actor uniek voor de relatie door hun persoonlijke eigenschappen en kwaliteiten. De actor hecht daarom veel waarde aan het voortzetten van de relatie met de andere actor(en).

Er is sprake van een gemiddelde mate van betrokkenheid - dus een gemiddelde score op 'group' - als een actor een instrumentele relatie met een andere actor onderhoudt. De actor vindt de relatie waardevol en nuttig, omdat de andere actor kan voorzien in benodigde goederen en diensten. De

betrokkenheid is minder groot dan in het geval van een emotionele relatie, omdat de actor met wie de instrumentele relatie wordt onderhouden gewoonlijk niet als uniek voor de relatie wordt beschouwd. Een uitzondering hierop is de situatie waarin de hulpbronnen die de tweede actor verschaft, onmisbaar, onvervangbaar en moeilijk elders te verkrijgen zijn.

Van een lage mate van betrokkenheid - dus een lage score op 'group' - is sprake, indien een actor bij gelegenheid met een andere actor interacteert, maar hier geen emotionele of instrumentele waarde aan toekent. De relatie heeft hierdoor in feite geen sociaal karakter.

De mate waarin een actor betrokken is op een andere actor of groep van actoren, is vooral van invloed op de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomst in typen van interactiepatronen waarin de score op 'grid' laag is. Door de afwezigheid van een derde zijn de conflicterende actoren op zichzelf aangewezen voor het vinden van een oplossing voor gerezen problemen. Het verloop van de interacties hangt in dergelijke interactiepatronen samen met de aard van de relatie, zoals in hoofdstuk 2 is betoogd.

Al eerder is opgemerkt, dat geschilprocessen over geluidshinder ontstaan in de context van een woonomgeving. Indien het geschilproces zich in deze context afspeelt en er geen derde bij het geschilproces is betrokken, dan gaat de aandacht uit naar de aard van relaties tussen buren. Burenrelaties zijn emotioneel van aard als buren elkaar als vrienden beschouwen. Dergelijke relaties kenmerken zich door vertrouwelijkheid of een gevoel van vertrouwdheid (vergelijk Blokland-Potters, 1988). Een burenrelatie heeft een instrumenteel karakter als buren hulp bieden en elkaar dingen geven of (uit)lenen. Over het algemeen wordt dit met een tegenprestatie of een attentie beantwoord. De buren hebben geen vriendschapsrelatie noch voelen zij zich met elkaar verbonden. Het verschaffen van goederen of diensten wordt ervaren als een burenplicht of als een voorwaarde om zelf nu en dan een beroep op de buren te kunnen doen (vergelijk Hanerz, 1980:265; Blokland-Potters, 1988). Indien actoren geen sociale relatie onderhouden, kennen de buren elkaar slechts van gezicht. Als buren bij gelegenheid interacteren, dan neemt dit doorgaans de vorm aan van een groet of een praatje op straat. Slechts bij hoge uitzondering wordt incidenteel een beroep gedaan op de buren voor hulp of goederen (vergelijk Hanerz, 1980:264; Blokland-Potters, 1988).

In interactiepatronen die verband houden met een hoge score op 'grid' is een derde in het kader van een bevoegdheid of een taak om te interveniëren bij een geschilproces betrokken. In dergelijke interactiepatronen worden de interacties tussen de derde en de conflicterende actoren voornamelijk bepaald door de regels die verbonden zijn aan de rol van de derde. De derde en de conflicterende actoren kunnen gedrieën deel uitmaken van een groep. Een voorbeeld hiervan is een geestelijke die kan interveniëren in een geschil tussen twee leden van een religieuze gemeenschap. De relaties tus-

sen hen worden in dat geval gekenmerkt door gevoelens van vriendschap of verbondenheid. Tussen de derde en de conflicterende actoren is sprake van een instrumentele relatie als de interacties, die tussen hen plaatsvinden, voor ten minste één van de betrokkenen nuttig en waardevol zijn en de derde buiten de relatie staat, die de conflicterende actoren onderling onderhouden. Een voorbeeld hiervan is een interventie van een medewerker van een woningcorporatie in een conflict tussen twee burens die beiden een woning van de corporatie huren.

Aan de hand van uitspraken die zijn gedaan in interviews heb ik vastgesteld of er sprake is van een emotionele, een instrumentele of het ontbreken van een relatie tussen de actoren die bij het geschilproces betrokken zijn. Een voorbeeld van een uitspraak die wijst op een emotionele relatie is: 'We zijn in de loop van de tijd meer dan burens voor elkaar geworden. Ik bespreek van alles met haar, ook heel intieme dingen en ik weet dat ze me nooit zal laten vallen of verraden.' Een instrumentele relatie kan worden afgeleid uit uitspraken als: 'We komen niet veel bij elkaar over de vloer, maar ik kan er altijd terecht als er iets is. En zij bij ons natuurlijk. Laatst heeft ze bijvoorbeeld mijn man nog naar het ziekenhuis gebracht, want ik kan niet rijden. Nou, toen heb ik haar een bloemetje gegeven.' Een uitspraak die erop wijst dat burens geen sociale relatie onderhouden is bijvoorbeeld: 'Ik zie hem wel eens op straat en we maken wel eens een praatje, maar verder ken ik hem eigenlijk niet zo goed.'

3.3 Typen van regels

In paragraaf 2.5 zijn aan de hand van het *Institutional Analysis and Development Framework* van Ostrom, Gardner en Walker (1994) typen van regels onderscheiden aan de hand waarvan de context van een patroon van interacties kan worden gekarakteriseerd. Het gaat om positierregels, bevoegdheidsregels, toegangsregels, aggregatieregels, themaregels en verdelingsregels.

Het samenspel van positierregels en bevoegdheidsregels bepaalt, zoals al is gezegd, welke rollen worden onderscheiden in de context waarin actoren handelen. In geschilprocessen over geluidshinder gaat het om de rollen die de conflicterende actoren en eventueel ook derden vervullen waarin de geschilprocessen zich afspelen. De overige typen van regels bepalen zelfstandig of in onderlinge samenhang welke actoren aan een geschilproces kunnen deelnemen en op welke wijze interacties in het geschilproces behoren te verlopen.

Voor de waarneming van de onderscheiden typen van regels is het van belang of regels op schrift zijn gesteld of anderszins zijn gearticuleerd. Dergelijke regels kunnen worden waargenomen door bronnenonderzoek of door

ernaar te informeren bij actoren wier handelen door de regels wordt gereguleerd. Voorbeelden van gearticuleerde regels zijn rechtsregels en beleidsregels. Indien regels stilzwijgend worden toegepast, kunnen regels niet rechtstreeks worden waargenomen. De regels moeten uit uitspraken van actoren worden gereconstrueerd (vergelijk Huizenga, 1993).¹

3.3.1 Waarneming van regels die verbonden zijn aan de rol die conflicterende actoren vervullen in de woonomgeving

In de context van de woonomgeving waar een geschilproces over geluidshinder zijn oorsprong heeft, vervullen conflicterende actoren waarschijnlijk de rol van 'buur' en eventueel ook van 'vriend' of 'groepslid', zoals al eerder is opgemerkt. Regels die het handelen van actoren in deze rollen reguleren, worden doorgaans stilzwijgend toegepast. Om vast te stellen of de onderscheiden typen van regels van invloed zijn geweest op de keuze van geschilgedrag heb ik interviews gehouden met personen die geluidshinder van buren hebben ondervonden of nog steeds ondervinden. In deze subparagraaf zal ik aangeven op basis van welk soort uitspraken ik de onderscheiden typen van regels heb gereconstrueerd.

De bevoegdheidsregels ten aanzien van de rol van 'buur' of 'vriend/ groepslid' kunnen op diverse handelingen betrekking hebben. Voor zover het gaat om handelingen die geluidshinder kunnen veroorzaken, zijn de regels gereconstrueerd aan de hand van uitspraken:

- waaruit een geboden handeling blijkt. Een voorbeeld hiervan is: 'Ik hou er niet van als mensen constant de radio hard aan hebben staan. Je moet gewoon rekening met elkaar houden.'
- die een indicatie geven van wat toegestaan is: 'Een keer een feestje, dat moet toch kunnen. Daar doe je niet moeilijk over.'
- die duiden op de afwijzing van één of meer handelingsalternatieven. 'Nou als hij dan weer de radio op volle sterkte heeft, dan hebben wij zoiets van dat doe je toch niet', is hier een voorbeeld van.

Bevoegdheidsregels die gepaard gaan met de rol van 'buur' of 'vriend/ groepslid' kunnen ook specificeren op welke wijze met een situatie van geluidshinder moet worden omgegaan. Deze regels zijn gereconstrueerd aan de hand van uitspraken:

¹ Huizenga (1993) acht participerende observatie de meest geschikte methode voor de reconstructie van dit soort regels. Zoals ik in hoofdstuk 1 al heb opgemerkt, is deze methode in dit onderzoek niet bruikbaar, omdat een geschilproces over geluidshinder een onvoorspelbaar karakter heeft. De geluidshinder is verweven met het dagelijkse leven, hetgeen impliceert dat de onderzoeker voortdurend in de omgeving zou moeten verkeren, waarin het geschilproces zich afspeelt.

- waaruit een geboden handeling blijkt. 'Ach, je moet niet op elke slak zout leggen. Je kunt er maar beter mee leren leven' is een voorbeeld van een dergelijke uitspraak.
- die een indicatie geven van wat is toegestaan. Een voorbeeld hiervan is de uitspraak: 'Je mag er natuurlijk best wat van zeggen als het lawaai al te gek wordt.'
- die duiden op de afwijzing van één of meer handelingsalternatieven. 'Kijk, je stapt natuurlijk niet onmiddellijk naar de politie', is hiervan een voorbeeld.

Toegangsregels geven aan op welke wijze actoren in een bepaalde context een positie kunnen innemen of verlaten. In geschilprocessen die zich afspeelen in de woonomgeving hebben de regels betrekking op de positie van 'buur' of 'vriend/groepslid'. Actoren nemen automatisch de positie van 'buur' in, wanneer zij in de directe omgeving van elkaar wonen. Deze positie wordt verlaten, indien één van beiden elders gaat wonen. De regels met betrekking tot de wijze, waarop burens tevens de positie van 'vriend' of 'groepslid' kunnen innemen, zijn gereconstrueerd aan de hand van uitspraken waaruit blijkt welke mensen men geschikt vindt om een emotionele relatie mee te onderhouden.

Regels die van invloed kunnen zijn op het innemen of verlaten van de positie van 'buur' zijn doorgaans 'extern'. Het betreffen bijvoorbeeld regels van een woningcorporatie die bepalen wie onder welke condities voor een huurwoning in aanmerking komt. Of toegangsregels in de geschilprocessen die in dit onderzoek worden bestudeerd van invloed zijn geweest op de keuze van geschilgedrag, heb ik afgeleid uit uitspraken over interacties die de mogelijkheid om te verhuizen hebben verruimd of beperkt. Een voorbeeld van een dergelijke uitspraak is: 'De woningcorporatie wilde mij wel een andere woning toewijzen, maar dan moest ik wel gewoon op de wachtlijst.'

Aggregatieregels bepalen op welke wijze een tussentijdse of uiteindelijke uitkomst tot stand wordt gebracht. Als een geschilproces zich in de context van de woonomgeving afspeelt, dan is het niet waarschijnlijk dat de regels zijn gearticuleerd. Zij kunnen evenwel worden gereconstrueerd op basis van uitspraken als: 'Ik mag toch zeker zelf bepalen hoe ik mijn problemen met de burens oplos.' Dergelijke uitspraken wijzen op regels met betrekking tot de wijze waarop een gerezen probleem behoort te worden 'opgelost'.

In geschilprocessen over geluidshinder specificeren themaregels welke gebeurtenissen of handelingen onderwerp kunnen zijn van interacties tussen actoren die ten opzichte van elkaar de rol van 'buur' vervullen. Ik heb de themaregels gereconstrueerd aan de hand van uitspraken waaruit blijkt dat de geluidshinder wel of niet voor onderhandeling of strijd vatbaar is. Een

voorbeeld van een dergelijke uitspraak is: 'Ik heb er best last van dat zij een houten vloer hebben genomen, maar ik kan moeilijk van ze vragen om op sokken te lopen, omdat ik ze anders hoor.'

Verdelingsregels bepalen op welke wijze kosten en baten van een bepaald geschilgedrag en de bereikte uitkomsten moeten worden verdeeld over de buren die betrokken zijn bij een geschilproces over geluidshinder. In geschilprocessen die zich afspelen in de context van de woonomgeving zijn de regels naar verwachting niet gearticuleerd. Ik heb de verdelingsregels gereconstrueerd aan de hand van uitspraken waaruit blijkt welke uitkomsten een actor in de rol van 'buur' beschikbaar acht. Een voorbeeld van een dergelijke uitspraak is: 'Je hebt je er maar in te schikken dat het hier wat lawaaiig is, het is gewoon niet anders.'

3.3.2 Waarneming van regels die verbonden zijn aan de rol die derden vervullen

Indien uit uitspraken van respondenten, die geluidshinder van hun buren hebben ondervonden, is gebleken dat een derde bij het geschilproces betrokken is geweest, dan zijn ook de regels die verbonden zijn aan de rol van deze derde in kaart gebracht.

De rol van een derde die een emotionele relatie onderhoudt met de conflicterende actoren - bijvoorbeeld een informele leider van een groep - gaat gewoonlijk gepaard met regels die stilzwijgend worden toegepast. Als er sprake is van een instrumentele relatie, dan zijn de regels doorgaans wel gearticuleerd. Zoals ik al opmerkte zijn dergelijke regels, waar dat mogelijk is, waargenomen middels bronnenonderzoek. Bovendien is door vraaggesprekken met de derden en de conflicterende actoren vastgesteld welke regels daadwerkelijk een rol hebben gespeeld in de onderzochte geschilprocessen. De regels kunnen immers alleen van invloed zijn op de keuze van geschilgedrag en de beoogde uitkomsten, indien conflicterende actoren reageren op regels die door een derde zijn toegepast of als zij hierop anticiperen. Deze subparagraaf gaat in op het soort uitspraken op basis waarvan de onderscheiden typen van regels zijn gereconstrueerd.

Bevoegdheidsregels, die gepaard gaan met de rol van derde, bepalen welke handelingen de derde mag verrichten met betrekking tot situaties van (een geschil over) geluidshinder. De inhoud van deze regels is afhankelijk van de vraag welke derde bij het geschilproces betrokken is. Een voorbeeld van een uitspraak van een derde, waaruit een bevoegdheidsregel kan worden afgeleid is: 'Als er sprake is van ernstige overlast, dan mogen wij degene die de geluidshinder veroorzaakt hierop aanspreken.' Een uitspraak van een conflicterende actor waaruit kan worden afgeleid dat deze anticipeert op een

bevoegdheidsregel, die aan de rol van een derde is verbonden, is bijvoorbeeld 'De woningcorporatie moet ervoor zorgen dat ik hier in rust kan wonen.'

Toegangsregels bepalen op welke wijze derden hun positie innemen of weer verlaten. De rol van derde kan meer of minder permanent worden vervuld. In deze studie beschouw ik de rol die een derde in een geschilproces heeft vervuld als een gegeven en ga daarom niet nader in op de regels die bepalen op welke wijze de derde in deze rol kan treden of de rol kan verlaten. Wel is vastgesteld wat de toegangsregels zijn met betrekking tot de positie die de conflicterende actoren in de context van de derde innemen. Deze regels kunnen namelijk van belang zijn voor de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomst, omdat zij bepalen of de conflicterende actoren zich aan een interventie van de derde kunnen onttrekken. Een voorbeeld van een uitspraak van een derde waaruit blijkt dat een actor zich niet aan een interventie kan onttrekken is: 'Als wij constateren dat er sprake is van geluidshinder, dan zullen we ons wel te woord moeten staan.' Een ander voorbeeld van een dergelijke uitspraak, maar dan afkomstig van een conflicterende actor is: 'De buurvrouw kan wel weigeren de muziek zachter te zetten, maar als de politie proces-verbaal opmaakt dan komt ze er niet zo makkelijk vanaf.'

Aggregatieregels ten aanzien van de rol van een derde bepalen of de derde een uitkomst dwingend kan opleggen aan de actoren die in conflict zijn of dat deze actoren zelf over de uitkomst beslissen. De inhoud van deze regels is afhankelijk van het type derde dat bij een geschilproces is betrokken. Een voorbeeld van een uitspraak van een derde die wijst op een aggregatieregule is: 'Wij kunnen wel bemiddelen bij een conflict tussen burens, maar uiteindelijk zullen zij zelf tot afspraken moeten zien te komen.' Een uitspraak van een conflicterende actor waaruit een aggregatieregule kan worden afgeleid is: 'Als het tot een rechtszaak komt, dan bepaalt de rechter wie van ons tweeën moet verhuizen.'

Themaregels bepalen welke gebeurtenissen of handelingen onderwerp kunnen zijn van een interventie van een derde. Deze regels hangen vaak nauw samen met de bevoegdheidsregels ten aanzien van de rol van derde. Een uitspraak van een derde waaruit een themaregule kan worden afgeleid is bijvoorbeeld: 'Als de geluidshinder niet strafbaar is, dan is er weinig tegen te doen.' Een voorbeeld van een uitspraak van een conflicterende actor waaruit een themaregule kan worden afgeleid is: 'Ik zou willen dat de woningcorporatie de geluidshinder verbiedt, maar die man van de corporatie zegt dat alleen een bemiddelingsgesprek mogelijk is.'

Verdelingsregels die met de rol van derde gepaard gaan schrijven voor op welke wijze kosten en baten, die gerelateerd zijn aan bepaalde handelingsalternatieven en uitkomsten, moeten worden verdeeld over de conflicterende actoren. Het gaat daarbij om materiële of immateriële gevolgen van de geluidshinder of de maatregelen, die worden getroffen om de geluidshinder tegen te gaan. Een voorbeeld van een uitspraak van een derde die wijst op een verdelingsregel is: 'Als de geluidshinder niet zo ernstig is dat we er een rechtszaak van kunnen maken, dan zit er niks anders op dan dat hij zich bij de situatie neerlegt.' En een uitspraak van een conflicterende actor waaruit een verdelingsregel kan worden afgeleid is bijvoorbeeld: 'Het is tot een rechtszaak gekomen en daar is beslist dat de buren uit hun huis worden gezet. Hebben wij straks eindelijk rust.'

In deze paragraaf heb ik uiteengezet op welke wijze de typen van regels die in het theoretische model zijn onderscheiden, kunnen worden waargenomen. Indien de regels stilzwijgend worden toegepast zijn zij gereconstrueerd aan de hand van uitspraken die ik door middel van interviews heb verzameld. Wanneer regels gearticuleerd zijn, breng ik de regels in kaart door middel van bronnenonderzoek. Daarnaast stel ik aan de hand van vraaggesprekken vast welke van deze regels daadwerkelijk een rol hebben gespeeld in de geschilprocessen die zijn bestudeerd.

3.4 Perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid

Een actor kan machtsbronnen aanwenden om een bepaald handelen voor een andere actor onaantrekkelijk te maken. Machtsbronnen zijn omschreven als datgene waarmee een actor de beschikbaarheid, eigenschappen of consequenties van handelingsalternatieven voor een andere actor kan veranderen. De vraag of een actor erin slaagt het handelen van een andere actor in een bepaalde richting te sturen wordt bepaald door de verdeling van de machtsbronnen. Het gaat daarbij niet om de objectieve verhouding van macht en afhankelijkheid, maar om de perceptie die een actor hiervan heeft.

In hoofdstuk 2 is verondersteld dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid een dynamisch karakter heeft. De perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid is vastgesteld aan de hand van uitspraken van respondenten over de verdeling van machtsbronnen op verschillende momenten in het geschilproces. Het gaat daarbij om uitspraken over de machtsbronnen die respondenten op een bepaald moment in het geschilproces zelf tot hun beschikking hebben en eventueel ook om uitspraken over machtsbronnen van de buren.

Actoren die geluidshinder van buren ondervinden, kunnen in principe drie soorten machtsbronnen aanwenden om het continueren van de handelingen die geluidshinder veroorzaken voor de buren onaantrekkelijk te maken, namelijk het vermogen om geen goederen of diensten meer aan de buren te verschaffen, om schade aan (goederen van) de buren toe te brengen of om een derde bij het geschilproces te betrekken die een taak of bevoegdheid heeft te interveniëren in het geval van geluidshinder.

Of een respondent op een bepaald moment in het geschilproces over machtsbronnen denkt te beschikken, is afgeleid uit uitspraken over (vermeende) mogelijkheden om het handelen dat geluidshinder veroorzaakt voor de buren onaantrekkelijk te maken. Enkele voorbeelden van dergelijke uitspraken zijn:

- 'Toen heb ik tegen de buren gezegd dat als ze niet ophouden met die herrie, ik ze geen geld meer leen en ook niet meer voor hun hond zorg als ze op vakantie zijn.'
- 'Ik heb hem gewaarschuwd dat ik de volgende keer dat ik last van zijn muziek heb, het hem met mijn handen zou vertellen hoe ik erover denk.'
- 'Ik zou me maar een beetje gedeisd houden, heb ik tegen hen gezegd, want als ik de politie bel dan ben je straks wel mooi al je apparatuur kwijt.'

Zoals al is gezegd, kan de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid ook gebaseerd zijn op de mogelijkheden die de buren in de ogen van een actor hebben om een bepaalde vorm van geschilgedrag onaantrekkelijk te maken. Enkele voorbeelden van uitspraken van respondenten die erop wijzen dat zij in de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid de machtsbronnen van buren verdisconteren zijn:

- 'Ik wil ze niet beledigen, want ze verzorgen tijdens de vakantie altijd mijn poezen en ik zou niet weten wie ik anders zou moeten vragen.'
- 'Ik durfde de politie niet te bellen, want hij stond al eerder hier aan de deur om ons een paar klappen te verkopen.'
- 'Toen zei de buurvrouw dat ik erover op moest houden dat ik wakker word van haar kinderen, want anders zou ze aan de woningcorporatie vertellen dat ik de woning in de wintermaanden onderverhuur.'

De perceptie die een actor heeft van de verhouding van macht en afhankelijkheid is gebaseerd op één of meer van de onderscheiden machtsbronnen. In de ogen van de actor die geluidshinder ondervindt, is de verhouding min of meer evenwichtig, dan wel (meer) in het eigen voordeel of (meer) in het voordeel van de buren. Door uitspraken te verzamelen over machtsbronnen en de wijze waarop deze onderling zijn verdeeld, volgens de actor die geluidshinder heeft van de buren, heb ik getracht een beeld te krijgen van de perceptie die een actor op een bepaald moment in het geschilproces heeft

van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Daarbij is rekening gehouden met het gewicht dat de actor aan een bepaalde machtsbron toekent. Het kan bijvoorbeeld zijn dat een actor denkt dat een interventie van de politie in zijn of haar voordeel zou zijn, maar verwacht dat de buren dit met geweld zullen vergelden. Het is mogelijk dat de actor op basis hiervan de verdeling van machtsbronnen als evenwichtig beschouwd, maar het kan ook zijn dat de actor aan één van beide hulpbronnen meer gewicht toekent. Als de actor de mogelijkheid van de buren om geweld te gebruiken zwaarder weegt, wordt de verhouding van macht en afhankelijkheid meer in het voordeel van de buren geacht. Omgekeerd geldt dat de verhouding meer in het eigen voordeel wordt gepercipieerd als de actor meer gewicht toekent aan de mogelijkheid om de politie bij het geschilproces te betrekken.

3.5 Reconstructie van geschilgedrag en nagestreefde uitkomsten

Een geschilproces is omschreven als het geheel van activiteiten en/of interacties die worden verricht naar aanleiding van een gebeurtenis of een reeks van handelingen die een actor als onaangenaam heeft ervaren. De activiteiten en interacties die in een geschilproces plaatsvinden, worden aangeduid als geschilgedrag.

Er zijn in hoofdstuk 1 drie typen van geschilgedrag onderscheiden, namelijk eenzijdig, tweezijdig en meezijdig geschilgedrag. Kenmerkend voor vormen van eenzijdig geschilgedrag in geschilprocessen over geluidshinder is dat een actor die ontevreden is over geluidshinder van buren hiervoor zelfstandig een oplossing zoekt. De buren noch derden hebben deel aan de wijze waarop de actor met de situatie omgaat. Tweezijdig geschilgedrag wordt gekenmerkt door interacties tussen de actor die geluidshinder heeft ondervonden en de buren die hiervoor verantwoordelijk worden gehouden. Deze interacties kunnen op zichzelf staan of deel uitmaken van een reeds bestaand interactiepatroon tussen de beide buren. Meezijdig geschilgedrag heeft als kenmerk dat een derde bij het geschilproces is betrokken, die een bevoegdheid of een taak heeft te interveniëren in het geschilproces. Aan de hand van de genoemde kenmerken kunnen de handelingen, die actoren in een geschilproces verrichten, worden getypeerd als eenzijdig, tweezijdig of meezijdig geschilgedrag.

In hoofdstuk 1 zijn twee typen van uitkomsten onderscheiden, namelijk een alles-of-niets uitkomst en een compromis. Kenmerkend voor een alles-of-niets uitkomst is dat de 'winst' van de ene actor het 'verlies' van de andere actor impliceert. In het geval van een compromis worden de kosten en baten van een uitkomst min of meer evenredig verdeeld over de betrokken actoren. Het type uitkomst dat actoren met een bepaalde vorm van geschil-

gedrag nastreven, houdt verband met de gerichtheid van het geschilgedrag. Als een actor de eigen belangen centraal stelt zonder aandacht voor de gevolgen die dit voor een ander heeft, dan wordt gestreefd naar een alles-of-niets uitkomst. Indien de actor recht wil doen aan de wederzijdse belangen dan wordt een compromis nagestreefd.

Het verloop van een geschilproces is gereconstrueerd door, middels interviews, uitspraken te verzamelen over de handelingen die de betrokken actoren op verschillende momenten in het geschilproces hebben verricht en de intenties van dit handelen.

Bij de reconstructie van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee zijn nagestreefd, zijn de volgende stappen doorlopen:

1. Verzamel in interviews met actoren die geluidshinder van hun burens hebben, uitspraken over de handelingen die de betrokken actoren op verschillende momenten in het geschilproces hebben verricht.
2. Overweeg aan de hand van de uitspraken welke handelingen - activiteiten en/of interacties - de actor op verschillende momenten in het geschilproces heeft verricht. Typeer de activiteiten (de handelingen die geen reactie vormen op handelingen van de ander) en/of interacties (de handelingen die een reactie zijn op handelingen van de ander) als eenzijdig, tweezijdig of meerzijdig geschilgedrag.
3. Bepaal aan de hand van uitspraken over de intenties van de handelingen die de actor op verschillende momenten in het geschilproces heeft verricht, welke uitkomst de actor met dit handelen heeft nagestreefd en typeer op basis van de gerichtheid van dit handelen de uitkomst als een alles-of-niets uitkomst of een compromis.
4. Benader de burens voor een interview, indien in het geschilproces interacties hebben plaatsgevonden tussen de actor en de burens die geluidshinder veroorzaken. Doorloop daarbij de eerste drie stappen om de reconstructie van het geschilproces te verfijnen.
5. Indien een derde bij het geschilproces betrokken is (geweest), benader deze derde voor een interview. Verzamel uitspraken over de handelingen van de betrokken actoren gedurende de fase waarin de derde in het geschilproces heeft geïnterveneerd. Gebruik de verkregen informatie om eventuele hiaten in de reconstructie in te vullen.

3.6 Selectie van respondenten

Bij de eerste selectie van potentiële respondenten is gebruik gemaakt van drie vragen die zijn opgenomen in een enquête die in 1998 is gehouden.² Een aanzienlijk deel van deze enquête ging over de woonsituatie en buurtintegratie, waardoor de enquête zich goed leende voor het stellen van enkele vragen over geluidshinder van buren. De mensen die in de enquête hebben aangegeven dat zij geluidshinder van buren hebben (gehad) en bereid waren aan nader onderzoek mee te werken, heb ik in verschillende ronden benaderd met het verzoek mee te werken aan een interview. Slechts een beperkt deel bleek hiertoe bereid, hetgeen aanleiding is geweest om ook door middel van een telefonische enquête mensen op te sporen die geluidshinder van buren hebben (gehad) en die aan een interview wilden meewerken. Omdat deze telefonische enquête relatief weinig respondenten heeft opgeleverd en het onderzoek vertraging dreigde op te lopen, heb ik afgezien van verdere pogingen de groep van respondenten te vergroten.³ Ik heb ook geprobeerd om de buren van wie de respondenten geluidshinder hebben ondervonden te benaderen voor een interview. In drie van de 19 gevallen heb ik deze buren bereid gevonden om aan het onderzoek mee te werken. Tevens zijn interviews gehouden met politieagenten en medewerkers van woningcorporaties, in het geval dat is gebleken dat één of beide instanties bij het geschilproces zijn geweest.

3.7 Een confrontatie van het model met de reconstructie

In de volgende hoofdstukken worden de verwachtingen inzake de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd, met de empirie geconfronteerd. In de case-study methode worden drie technieken aanbevolen om de validiteit van de analyse te waarborgen, namelijk *pattern-matching*, *explanation-building* en *time series*. De eerste techniek, *pattern-matching*, houdt in dat empirisch waargenomen patronen met de verwachte patronen worden vergeleken en is dus kenmerkend voor een toetsende benadering. De tweede techniek, *explanation-building*, betreft het zoeken naar verklaringen voor een waargenomen patroon om de theoretische of empirische kennis te vergroten. De derde techniek, *time series*, is erop gericht de validiteit te vergroten door op verschillende tijdstippen gege-

² In december 1998 is een mondelinge enquête gehouden onder 450 inwoners van een middelgrote stad. In deze enquête zijn drie vragen opgenomen aan de hand waarvan is vastgesteld:

- welke respondenten geluidshinder hebben (gehad) van buren;
- of deze geluidshinder aanleiding heeft gegeven tot onenigheid;
- of het geschilproces ten tijde van de enquête reeds tot een einde is gekomen.

³ Er is begonnen met een lijst van 81 telefoonnummers, waarvan 16 mensen in aanmerking kwamen voor een interview. Dit heeft uiteindelijk 5 respondenten opgeleverd.

vens te verzamelen (Yin, 1984:101-114). In dit onderzoek is vooral de eerste strategie toegepast in de zin dat verwachtingen ten aanzien van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomst in verschillende typen van interactiepatronen worden geconfronteerd met de empirie.

De verwachtingen zijn gebaseerd op de veronderstelling dat in de onderscheiden interactiepatronen één van de verklarende variabelen de keuze en ook de uitkomst domineert, namelijk regels of de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Indien geen van beide variabelen de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomst kan verklaren, is naar een alternatieve verklaring gezocht.

Bij de analyse van de geschilprocessen heb ik gebruik gemaakt van NVivo, een computerprogramma dat is ontwikkeld om analyses te verrichten op kwalitatieve onderzoeksgegevens (Richards, 1999). Het programma maakt het mogelijk om stukken tekst van een zogeheten 'node' te voorzien. Een *node* is een soort vergaarbak voor teksten - variërend van een enkel woord tot een heel document - die van een bepaald label zijn voorzien. Als de inhoud van een *node* wordt opgevraagd, zet het programma alle vergaarde teksten bij elkaar. Dit heeft als voordeel dat men in een oogwenk kan zien of een label consistent is gebruikt. Bovendien kan vanuit de verzamelde teksten die behoren bij de opgevraagde *node* onmiddellijk een 'sprong' worden gemaakt naar de originele tekst, zodat de context van de uitspraak nogmaals in ogenschouw kan worden genomen. Dit heeft als voordeel dat het analyseproces navolgbaar en controleerbaar is.

De interviews, die ik heb gehouden, zijn in NVivo ingevoerd. Aan uitspraken van respondenten zijn *nodes* toegekend die verwijzen naar de centrale variabelen. Aan de hand hiervan zijn de waarden op de variabelen bepaald. Vervolgens heeft een stelselmatige vergelijking plaats gevonden tussen de empirische bevindingen en de verwachtingen.

3.8 Samenvatting

In dit hoofdstuk heb ik de centrale concepten uit het theoretische model nader geoperationaliseerd en aangegeven op welke wijze deze zijn waargenomen.

In paragraaf 3.2 ben ik ingegaan op de dimensies 'grid' en 'group', die respectievelijk zijn omschreven als de mate van interne roldifferentiatie en de mate waarin een actor op een andere actor of groep van actoren betrokken is. In de bestudering van geschilprocessen over geluidshinder heeft de mate van interne roldifferentiatie betrekking op de vraag of een derde bij het geschilproces betrokken is, die een bevoegdheid of een taak heeft te intervenieren in een geschilproces. De mate waarin een actor betrokken is op een andere actor of groep van actoren is in verband gebracht met de aard van de relatie die zij onderhouden. Op basis hiervan zijn drie scores op de mate

van betrokkenheid onderscheiden: een hoge betrokkenheid (een emotionele relatie), een gemiddelde betrokkenheid (een instrumentele relatie) en een lage betrokkenheid (geen relatie). Of er sprake is van interne roldifferentiatie en in welke mate een actor betrokken is op een andere actor of groep van actoren is bepaald aan de hand van uitspraken in interviews.

In paragraaf 3.3 ben ik ingegaan op de wijze waarop de in het theoretisch model onderscheiden typen van regels zijn waargenomen. Gearticuleerde regels zijn in dit onderzoek in kaart gebracht door bronnenonderzoek en door middel van vraaggesprekken met derden en conflicterende actoren. Regels die stilzwijgend worden toegepast, zijn afgeleid uit uitspraken die zijn verzameld door middel van interviews.

De operationalisering en waarneming van de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid is in paragraaf 3.4 besproken. Daarbij is een overzicht gegeven van het soort machtsbronnen die actoren in een geschilproces kunnen aanwenden in een poging om het handelen van een andere actor te beïnvloeden. Aan de hand van uitspraken in interviews is vastgesteld over welke machtsbronnen een actor zelf denkt te kunnen beschikken en welke hulpbronnen de actor aan zijn of haar buren toedicht. Op basis van het gewicht dat de actor aan de eigen machtsbronnen en die van de buren toekent, is bepaald of de verhouding van macht en afhankelijkheid door de actor (meer) in het eigen voordeel, (meer) in het voordeel van de buren of min of meer evenwichtig wordt gepercipieerd.

In paragraaf 3.5 ben ik ingegaan op de wijze waarop een geschilproces over geluidshinder wordt gereconstrueerd. Aan de hand van uitspraken in interviews is vastgesteld welke activiteiten en/of interacties actoren op verschillende momenten in het geschilproces hebben verricht. Deze activiteiten of interacties zijn getypeerd als eenzijdig, tweezijdig of meezijdig geschilgedrag. Op basis van de gerichtheid van dit geschilgedrag zijn de beoogde uitkomsten getypeerd als een alles-of-niets uitkomst of een compromis.

Paragraaf 3.6 besteedt aandacht aan de selectie van de respondenten met wie een interview is gehouden.

In het empirische deel van deze studie onderwerp ik het gereconstrueerde geschilgedrag en de uitkomst die ermee is nagestreefd, aan een stelselmatische vergelijking met verwachtingen die hierover in hoofdstuk 2 zijn geformuleerd. Bij de bestudering van de geschilprocessen is gebruik gemaakt van NVivo, een computerprogramma dat is ontwikkeld om analyses te verrichten op kwalitatieve onderzoeksgegevens. De werking en de voordelen van dit programma zijn in paragraaf 3.6 uiteengezet.

4 Het verloop van een geschilproces: empirie en verwachtingen

4.1 Inleiding

In hoofdstuk 2 heb ik een theoretisch model ontwikkeld waarmee het verloop van geschilprocessen kan worden verklaard. De centrale concepten van dit model zijn in hoofdstuk 3 geoperationaliseerd, waar ook de methode van waarneming is beschreven. Hier wordt de gehanteerde onderzoeksstrategie geïllustreerd aan de hand van één van de onderzochte geschilprocessen. De lezer die voornamelijk geïnteresseerd is in een stelselmatige vergelijking van de onderzochte geschilprocessen, kan zonder problemen naar het volgende hoofdstuk overgaan.

Paragraaf 4.2 beschrijft het verloop van een geschilproces vanaf het begin tot het einde. In de daarop volgende paragrafen stel ik vast welke waarden de centrale variabelen in het betreffende geschilproces hebben aangenomen. Daarbij wordt de lijn van hoofdstuk 3 gevolgd.

In paragraaf 4.3 bepaal ik in welk type van interactiepatronen het geschilproces zich in de eerste fase heeft afgespeeld. Vervolgens reconstrueer ik in paragraaf 4.4 de inhoud van de onderscheiden typen van regels en stel ik in paragraaf 4.5 de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid vast. In deze drie paragrafen maak ik gebruik van citaten om te illustreren aan de hand van welk soort uitspraken ik de waarden van de variabelen heb vastgesteld.

In de paragrafen 4.6 tot en met 4.8 bespreek ik de latere fasen van het geschilproces. Eerst bepaal ik de typen van interactiepatronen die worden onderhouden in de contexten waar het geschilproces zich heeft afgespeeld. Dan reconstrueer ik de typen van regels die in de betreffende contexten vigeren en tenslotte beschrijf ik de ontwikkelingen in de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Ik maak in deze paragrafen geen gebruik van citaten in de veronderstelling dat het inmiddels wel duidelijk zal zijn op welk soort uitspraken ik mij baseer.

Nadat de verklarende variabelen in kaart zijn gebracht, reconstrueer ik in paragraaf 4.9 het geschilgedrag dat in de verschillende fasen van het geschilproces is gekozen en de uitkomsten die hiermee zijn nagestreefd. Deze reconstructie confronteer ik in paragraaf 4.10 met verwachtingen die ik in hoofdstuk 2 op basis van het theoretisch model heb geformuleerd. Aan de hand van deze confrontatie trek ik enkele voorlopige conclusies over de verwachtingen. Paragraaf 4.11 geeft een samenvatting van dit hoofdstuk.

4.2 Geschilprocessen over geluidshinder: een case

In juli 1997 betrekken meneer B. en mevrouw K. samen met hun dochtertje een woning aan de Zebrastraat.¹ Meneer B. is al enige tijd zijn baan kwijt en probeert er wat bij te verdienen door te handelen in oud ijzer. Dit wordt niet erg gewaardeerd door bewoners uit de woonomgeving en voor de directe buren is het zelfs een aanleiding hun voornemen om te gaan verhuizen nu in een sneller tempo te realiseren.

In de woning die vrij komt plaatst de woningcorporatie in november 1997 een jong Oost-Europees gezin met twee kinderen. De heer des huizes, meneer T., gaat voortvarend aan de slag om het huis op te knappen. Hij heeft grote plannen met de woning, maar kan alleen in de avonduren werken. Het duurt niet lang of meneer B. en zijn vriendin beginnen zich te ergeren aan de timmer-, zaag- en boorgeluiden in de woning naast hen. Ze begrijpen wel dat een verhuizing altijd enige overlast geeft, maar vinden dat de verbouwing te lang duurt. Hun dochtertje gaat doorgaans om zeven uur naar bed en kan door de werkzaamheden van meneer T. niet slapen.

Na ruim twee weken is voor meneer B. de maat vol. Hij gaat naar meneer T. om te zeggen dat zijn kind niet kan slapen door het lawaai. Meneer T. houdt onmiddellijk op met zijn bezigheden. Een paar dagen later hervat hij evenwel zijn werkzaamheden, waarop meneer B. opnieuw zijn beklag doet. Meneer T. legt uit dat hij overdag studeert en dus alleen 's avonds in zijn woning aan het werk kan. Meneer B. kan hier echter geen begrip voor opbrengen. Hij wil dat zijn dochtertje op tijd kan gaan slapen en beklagt zich regelmatig over de geluidshinder.

Inmiddels zijn de vrouw en kinderen van meneer T. in het huis komen wonen. Dit vergroot de spanningen tussen de buren. Overdag treden allerlei irritaties op, bijvoorbeeld als het dochtertje van meneer B. en de zoontjes van meneer T. in hun spel onenigheid krijgen. Meneer T. vindt dit heel normaal. Kinderen spelen, ruziën en leggen het weer bij. Het stoort hem dat mevrouw K. er een grote ophef over maakt en doet alsof zijn zoontjes het speciaal op haar dochtertje hebben gemunt. In de avonduren leidt nu niet alleen de verbouwing, maar ook het bezoek bij de buren tot ongenoegen bij meneer B. en zijn vriendin. Mevrouw T. spreekt geen Nederlands en voelt zich erg eenzaam. Nu de nieuwe woning zover gereed is dat zij mensen kan ontvangen, nodigt zij daarom regelmatig enkele landgenoten uit die in de nabije omgeving zijn komen wonen. Meneer B. en zijn vriendin storen zich aan het gepraat en de muziek. De kinderen van meneer en mevrouw T. en hun gasten mogen laat opblijven. Dit is in de woning van meneer B. en zijn vriendin te horen. Vooral hun dochtertje hoort de kinderen spelen, omdat haar slaapkamer aan die van de zoontjes van de buren grenst. Dit is een

¹ Ik gebruik een gefingeerde straatnaam om de anonimiteit van de beschreven case te waarborgen.

doorn in het oog van meneer B. die, zoals gezegd, zijn dochtertje om zeven uur naar bed laat gaan.

In de periode die volgt, zoekt meneer B. herhaaldelijk zijn toevlucht bij de politie. Hij klaagt eerst over de geluidshinder van de verbouwing, maar later belt hij ook om melding te maken van overlast die wordt veroorzaakt door het bezoek van de burenen. De herhaalde verzoeken om assistentie van de politie zijn voor de wijkagent aanleiding om met beide burenen te gaan praten. Het wordt hem al snel duidelijk dat er sprake is van een burenruzie, die verder gaat dan geluidshinder en bovendien wordt verergerd doordat in beide gezinnen sprake is van relatieproblemen. De wijkagent voert met beide burenen meerdere gesprekken en bewerkstelligt dat de burenen met elkaar afspreken dat het dochtertje van meneer B. en mevrouw K. een uur langer mag opblijven en dat meneer T. en zijn gezin geen lawaai meer zullen maken als zij naar bed gaat. Meneer B. blijft echter proberen om de burenen te intimideren, waardoor de afspraak ondanks de welwillende houding van meneer T. niet lang stand houdt.

De hoogoplopende spanningen komen in een nachtelijk incident tot ontlasting. Meneer en mevrouw T. houden in een schuur achter het huis een feest, waarbij tussen twee van hun gasten een ruzie ontstaat. Meneer B. wordt hierdoor uit zijn slaap gewekt en windt zich hierover erg op. Hij gaat naar beneden en schreeuwt over de heg dat het afgelopen moet zijn. Dit heeft geen effect en meneer B. belt daarop de politie. Tegen de tijd dat de dienstdoende agenten arriveren is het bezoek echter vertrokken en is het stil bij de familie T. Wanneer meneer B. dit ontdekt is hij buiten zichzelf van kwaadheid. Hij denkt enkele bezoekers verderop in de straat te horen en rent daar woedend naar toe met de bedoeling op hen in te slaan. De politie gaat hem achterna en probeert hem te kalmeren.

Na een doorwaakte nacht ziet meneer B. zijn buurman buiten in de tuin. Hij loopt naar hem toe en dreigt geweld te gebruiken als hij ooit nog eens wordt gewekt door lawaai van de burenen of zijn gasten. Dit maakt niet veel indruk op meneer T., die denkt dat hij in zijn woning mag doen en laten wat hij wil. Hij begrijpt de ergernis van de burenen niet en wijt hun houding aan persoonlijke problemen.

Vanaf het moment dat de Oost-Europese burenen in de woning naast meneer B. zijn getrokken, heeft hij zijn ontevredenheid hierover kenbaar gemaakt door duidelijk hoorbaar discriminerende opmerkingen te maken en later ook door meneer T. bij verschillende gelegenheden uit te dagen tot een handgemeen. Deze gaat hier niet op in, al zou hij een gevecht gemakkelijk hebben kunnen winnen. In het verleden is hij namelijk professioneel bokser geweest. Een gevecht met meneer B. vindt hij daarom beneden zijn waardigheid. Daarnaast ziet hij meneer B. als een gefrustreerde man zonder werk, die zich geen raad weet met zijn vrije tijd. Omdat hij de Nederlandse taal nog onvoldoende beheerst om een verbale confrontatie aan te gaan, laat meneer T. de discriminerende opmerkingen en dreigementen van zijn

buren maar over zich heen komen. Hierin komt echter verandering wanneer mevrouw E. - een Nederlandse die getrouwd is met een vriend en landgenoot van meneer en mevrouw T. - ziet hoe mevrouw K. tegen de buren uitvaart over een ruzie tussen hun zoontjes en haar dochtertje. Meneer T. weet zich zoals gewoonlijk niet goed verbaal te verweren en mevrouw E. neemt het voor hem op. Dit loopt uit op een scheldpartij van mevrouw K. waarin zij roept dat mevrouw E. 'met haar dikke kont maar terug moet gaan naar Rusland'. Dat is de druppel die de emmer doet overlopen. Meneer T. dient over het gebeurde een klacht in bij vluchtelingenwerk en maakt tevens melding van vele andere discriminerende opmerkingen die in de voorafgaande periode door meneer B. en mevrouw K. zijn gemaakt. Vervolgens neemt vluchtelingenwerk hierover contact op met de woningcorporatie.

Op dezelfde dag nemen meneer B. en mevrouw K. contact op met de woningcorporatie om zich te beklagen over de geluidshinder van de buren. Zij vertellen over het nachtelijke incident en alle irritaties die hieraan vooraf zijn gegaan, zoals het lawaai van de verbouwingswerkzaamheden, de vele bezoekers met wie de buren stevig drinken en tot laat in de avond barbecuen en de ruzies tussen de kinderen. De medewerker van de woningcorporatie, die merkt hoe hoog de emoties zijn opgelopen, nodigt vervolgens meneer T. uit voor een gesprek op het kantoor. Meneer T. vertelt over de discriminerende opmerkingen van zijn buren en zijn voornemen hiervan aangifte te doen. Hij vertelt over de veelvuldige bezoeken van de politie, die bij de geringste aanleiding door meneer B. wordt gebeld. Bovendien lijdt hij eronder dat meneer B. hem voortdurend probeert om een gevecht uit te lokken. Hij geeft te kennen dat hij ondanks al het geld dat in de woning is geïnvesteerd, overweegt te verhuizen. De medewerker van de woningcorporatie spoort hem aan niet overhaast een beslissing te nemen en stelt voor eerst met de buren een bemiddelingsgesprek te voeren.

Enkele weken na de eerste gesprekken met meneer B. en met meneer T. vindt op het wijkbureau een bemiddelingsgesprek plaats. Het gesprek wordt geleid door de medewerker van de woningcorporatie in aanwezigheid van een wijkagent. Meneer en mevrouw T. worden vergezeld door mevrouw E., die als tolk optreedt. Mevrouw K. wordt bijgestaan door een maatschappelijk werkster. Meneer B. heeft besloten dat hij beter niet bij het gesprek aanwezig kan zijn, omdat hij vreest dat hij zichzelf niet in de hand kan houden. Het bemiddelingsgesprek draagt er niet toe bij dat de buren meer begrip voor elkaar kunnen opbrengen. De buren hebben beiden hun versie van de waarheid en bestrijden die van de ander. Meneer T. beweert geen druppel alcohol te drinken en mevrouw K. zegt op haar beurt dat zij nooit discriminerende opmerkingen maakt. Ook een tweede bemiddelingspoging brengt de buren niet nader tot elkaar en de woningcorporatie laat daarop weten dat zij ervan afziet om nogmaals tussen de buren te bemiddelen.

De verschillen in de wijze waarop de buren de situatie beleven, is voor de medewerker van de woningcorporatie een reden om bij familie M., die aan

de andere zijde van meneer en mevrouw T. woont, te informeren of ook zij geluidshinder ervaren. De huizen vormen een aaneengesloten rij dus als er inderdaad sprake is van grote overlast dan zal de familie M. dit kunnen bevestigen, zo redeneert de medewerker. Meneer en mevrouw M. geven aan dat zij wel eens geluiden horen van hun burens, maar dat zij er weinig hinder van ondervinden. Zij ergeren zich echter wel aan het gedrag van meneer B. die met zijn handel in oud ijzer de woonomgeving een slecht aanzien geeft.

Na het bemiddelingsgesprek vindt op verzoek van meneer T. nog een gesprek plaats tussen hem en de woningcorporatie waarin hij zich opnieuw over de discriminerende opmerkingen en de dreigementen van meneer B. beklaagt. De gesprekken die de medewerker van de woningcorporatie heeft gevoerd met de familie M. en met meneer T. doen hem besluiten nogmaals voor een gesprek bij meneer B. langs te gaan. In het betreffende gesprek geeft hij te kennen dat de woningcorporatie ook met meneer T. heeft gesproken en hem heeft gevraagd meer rekening te houden met de burens. De medewerker van de woningcorporatie voegt hier echter onmiddellijk aan toe dat hij vindt dat meneer B. de overlast erg overdrijft, aangezien andere bewoners in de woonomgeving helemaal geen last van de familie T. ondervinden. Hij waarschuwt meneer B. bovendien dat het afgelopen moet zijn met de bedreigingen en de discriminerende opmerkingen, omdat de woningcorporatie anders maatregelen zal treffen en een advocaat in de arm zal nemen. Hij spiegelt meneer B. voor dat deze er niet sterk voor staat als het tot een rechtszaak komt.

In de weken die volgen komt meneer B. tot bedaren. Het gezin T. heeft een *last-minute* vlucht geboekt om er in de kerstvakantie even tussenuit te zijn. In de afwezigheid van de burens kan meneer B. alles even laten bezinken. Met de waarschuwing van de woningcorporatie vers in het geheugen komt hij tot de slotsom dat hij maar beter water bij de wijn kan doen. Hij heeft veel geld besteed aan het inrichten van zijn huis wat hem ervan weerhoudt te verhuizen. Een andere reden is dat het moeilijk zal zijn een nieuwe woning te vinden, omdat woningcorporaties hem niet graag zullen huisvesten gezien de problemen in de huidige en de vorige buurt. Bovendien lijkt het op andere gebieden voor het eerst sinds tijden goed met hem te gaan. Hij heeft een baan gevonden en ook de relatie met zijn vriendin loopt beter dan ooit. Meneer B. wil daarom ook graag het probleem met de burens uit de wereld helpen.

Kort na het aanbreken van het nieuwe jaar gaat meneer B. naar de buurman om te vragen of zij niet samen nog eens om de tafel kunnen gaan zitten. Meneer T. is hier meteen toe bereid en nog dezelfde avond wordt alles tot diep in de nacht uitgepraat. Ze komen opnieuw overeen dat meneer T. en zijn gezin zullen zorgen dat het dochttertje van meneer B. en zijn vriendin in rust kan slapen. En om meneer T. tegemoet te komen mag zij voortaan een uur langer opblijven.

De buren hebben in januari 1999 samen een bezoek gebracht aan de woningcorporatie om te laten weten dat de problemen zijn opgelost en om te bedanken voor de moeite die is gedaan om hen te verzoenen. Sindsdien gaan de buren normaal met elkaar om en zijn zij zelfs een paar keer bij elkaar op bezoek geweest. Ze zijn geen echte vrienden, maar kunnen nu in relatieve harmonie naast elkaar wonen.

Zoals ik in de inleiding al heb aangegeven, stel ik in de volgende drie paragrafen vast in welk type van interactiepatronen het beschreven geschilproces zich in de eerste fase heeft afgespeeld en welke waarden de verklarende variabelen in deze fase hebben aangenomen. Daarbij maak ik gebruik van citaten om het soort uitspraken te illustreren waarop ik mijn oordeel heb gebaseerd. Ik heb interviews gehouden met de conflicterende buren - meneer B. en meneer T. - en met meneer D. en meneer W. die respectievelijk als medewerker van de woningcorporatie en als wijkagent bij het geschilproces betrokken zijn geweest.

4.3 Type van interactiepatronen waarin een geschilproces ontstaat

In het theoretische model zijn vier ideaaltypische interactiepatronen onderscheiden. Deze hangen samen met een bepaalde waarde op de variabelen '*grid*' en '*group*', die respectievelijk zijn omschreven als de mate van interne roldifferentiatie en de mate waarin een actor betrokken is op een andere actor of groep van actoren.

De score op '*grid*' wordt bepaald door de vraag of de bij het geschilproces betrokken actoren al dan niet verschillende rollen vervullen in de context waarin het geschilproces zich afspeelt. In geschilprocessen over geluidshinder gaat het om rollen, waaraan regels verbonden zijn, die het handelen reguleren in situaties van geluidshinder of geschillen die hierover zijn ontstaan. In termen van dit onderzoek gaat het om het samenspel van positie-regels en bevoegdheidsregels. Indien actoren verschillende rollen vervullen, is er sprake van interne roldifferentiatie. In paragraaf 3.2.1 is dit geoperationaliseerd als de situatie waarin een derde bij het geschilproces is betrokken die in het kader van een rol een bevoegdheid of een taak heeft te interveniëren in een geschilproces.

Uit de beschrijving die in de vorige paragraaf is gegeven van het geschilproces tussen de 'familie' B. en familie T. zal wel duidelijk zijn geworden dat het geschilproces in de woonomgeving is ontstaan en zich gedurende de eerste fase van het geschilproces in deze context heeft afgespeeld. In deze fase is geen derde bij het geschilproces betrokken die de bevoegdheid of de taak heeft te interveniëren in een situatie van (een geschil over) geluidshinder. Meneer B. en meneer T. - en hun respectievelijke gezinnen - vervullen in de

context van de woonomgeving beiden de rol van 'buur'. Er is dan ook in de eerste fase van het geschilproces geen sprake van roldifferentiatie. Zoals ik al op diverse plaatsen heb opgemerkt, is een rol te beschouwen als een stelsel van regels die specificeren over welke handelingsalternatieven een actor kan beschikken op basis van de positie die hij of zij in een bepaalde context bekleedt. In termen van de typen van regels die in deze studie worden onderscheiden, houdt dit verband met het samenspel van positie-regels en bevoegdheidsregels. Wat de inhoud is van deze en de andere typen van regels die met de rol van 'buur' verbonden zijn, komt in paragraaf 4.4 aan de orde.

'Group' is in hoofdstuk 2 gedefinieerd als de mate waarin een actor betrokken is op een andere actor of groep van actoren. Er zijn drie scores onderscheiden op deze dimensie, namelijk een hoge, een gemiddelde en een lage betrokkenheid. De mate van betrokkenheid hangt samen met de aard van de relatie die de actoren onderhouden.

In paragraaf 3.2.2 heb ik diverse indicatoren onderscheiden voor de mate waarin actoren in het algemeen en burens in het bijzonder op elkaar betrokken zijn. Indicatoren voor een hoge betrokkenheid zijn uitspraken waaruit blijkt dat actoren een emotionele relatie onderhouden, hetgeen tot uitdrukking komt in gevoelens van vriendschap of verbondenheid. Burenrelaties zijn emotioneel van aard als burens elkaar als vrienden beschouwen. Dergelijke relaties kenmerken zich door vertrouwelijkheid of een gevoel van trouwdheid.

Uitspraken wijzen op een gemiddelde betrokkenheid indien een actor een instrumentele relatie met een andere actor onderhoudt. De actor vindt de relatie waardevol en nuttig, omdat de andere actor kan voorzien in benodigde goederen en diensten. Een burensrelatie heeft een instrumenteel karakter als burens hulp bieden en de ander dingen geven of (uit)lenen. Over het algemeen wordt dit met een tegenprestatie of een attentie beantwoord. De burens hebben geen vriendschapsgevoelens voor elkaar noch voelen zij zich met elkaar verbonden. Het verschaffen van goederen of diensten wordt ervaren als een burensplicht of als een voorwaarde om zelf nu en dan een beroep op de burens te kunnen doen.

Een lage betrokkenheid wordt afgeleid uit uitspraken die erop wijzen dat een actor bij gelegenheid met een andere actor interacteert, maar hier geen emotionele of instrumentele waarde aan toekent. De relatie heeft hierdoor geen sociaal karakter. In relaties tussen burens houdt dit in dat zij elkaar niet of slechts van gezicht kennen. Eventueel groet men elkaar bij gelegenheid of maakt een praatje op straat. Alleen bij hoge uitzondering wordt een beroep gedaan op de burens voor hulp of goederen.

In het overige deel van deze paragraaf stel ik vast welke waarden de variabelen 'grid' en 'group' hebben aangenomen in de case die in dit hoofdstuk wordt besproken.

Wanneer de familie T. het huis naast meneer B. en zijn vriendin betreft, wonen zij zelf nog maar kort in de Zebrastraat. Zij willen graag in de buurt contacten leggen, maar zijn lichtelijk teleurgesteld dat hun nieuwe buren niet van Nederlandse afkomst zijn.

Meneer B.: 'Nou ja en het zijn buitenlandse mensen, die praten nog niet zo goed Nederlands. Nou en die willen gewoon goed Nederlands proberen te praten en daardoor hebben ze ook omgang nodig met Nederlandse mensen. Maar ja, wie ben ik dan om te zeggen als een buurman van ik wil niet met jou omgaan. Het zijn gewoon mensen, dus.'

Meneer T. toont zich in de eerste weken niet erg toeschietelijk. Enerzijds omdat hij weinig tijd heeft en het huis zo snel mogelijk bewoonbaar wil maken voor zijn gezin. Anderzijds ook omdat hij er een andere stijl van leven op na houdt en het daarom niet erg met de buren klikt. Meneer T. heeft gemerkt dat de buren veel roddelen, iets waaraan hij een grote hekel heeft. Zo heeft hij toen hij in de tuin aan het werk was opgevangen dat de buren zich minachtend uitlieten over zijn vaardigheden. Hij vat dit op als een belediging en houdt zich bewust afzijdig van de buren om het roddelen niet verder in de hand te werken.

Meneer T.: 'Ja ik heb gemerkt dat mensen in deze wijk gewoon voor plezier met elkaar roddelen (...) Ik begon met keuken [te] werken, eerst [heb ik] die keuken [er] afgehaald. Die staat in de tuin, hij heeft dat gezien, ik zei 'ja ik begin met keuken, reparatie ja, ja', gewoon een paar woordjes tegen hem gezegd omdat hij ziet dat [er] wat gebeurt, we waren in de tuin hij en ik. (...) Volgende avond, ik weet het niet, ik zou die materialen kopen [in] de winkel, ze zitten daar. Ik hoor van de rand van mijn oor, ik hoor dat hij zegt van 'weet je, de buurman, hij heeft oude keuken eraf gehaald' en hij dacht dat ik nooit iets kan bouwen.'

Ook wanneer de rest van het gezin in het huis is getrokken, ontstaat er geen sociale relatie tussen de buren. Het enige contact tussen hen bestaat uit de klachten over het lawaai van de verbouwingswerkzaamheden. De kenmerken van de relatie tussen de familie T. en de 'familie' B. wijzen dus op een lage mate van betrokkenheid.

In de eerste fase van het geschilproces wordt het patroon van interacties tussen het gezin B. en het gezin T. dus gekenmerkt door een lage score op 'grid' en een lage score op 'group'. Er is met andere woorden sprake van een autonoom interactiepatroon.

4.4 Inhoud van de onderscheiden typen van regels in de eerste fase van het geschilproces

Zoals al is gezegd, vervullen meneer B. en meneer T. - en hun respectievelijke gezinnen - in de context van de woonomgeving de rol van 'buur'. In deze paragraaf beschrijf ik de inhoud van de regels, die volgens meneer B. aan deze rol verbonden zijn. Aan de hand hiervan kan in paragraaf 4.10 worden vastgesteld of de betreffende regels een verklaring kunnen bieden voor het geschilgedrag dat meneer B. in de eerste fase van het geschilproces heeft gekozen en de uitkomsten die hij hiermee heeft nagestreefd. Aangezien de regels niet gearticuleerd zijn, worden de regels aan de hand van uitspraken van meneer B. gereconstrueerd.

Het samenspel van positierregels en bevoegdheidsregels

In de vorige paragraaf is al aan de orde gekomen dat het samenspel van positierregels en bevoegdheidsregels bepaalt over welke handelingsalternatieven actoren in een bepaalde rol kunnen beschikken. Het gaat daarbij specifiek om handelingen van burens die voor omwonenden geluidshinder kunnen veroorzaken en de wijze waarop burens behoren te reageren op een situatie van geluidshinder.

Uit het interview met meneer B. heb ik afgeleid dat hij een bevoegdheidsregel hanteert met betrekking tot de wijze waarop actoren in hun rol van 'buur' behoren om te gaan met handelingen die geluidshinder kunnen veroorzaken voor omwonenden: hij is van mening dat burens tijdens een verhuizing geluidshinder mogen veroorzaken, maar dat de overlast niet te lang mag duren. Deze regel wordt geïllustreerd door de onderstaande uitspraak:

'Maar ja, als mensen gaan verhuizen dan is het altijd rumoer. Dus dan hou je daar automatisch rekening mee. Maar ik neem toch aan, na een week, twee weken dan neem ik toch aan dat je redelijk klaar bent met een verhuizing. Maar ja dat ging maanden achter mekaar door. Nou dan heb ik zoiets van sorry, maar dat hoeft van mij ook niet.'

Toegangsregels

In geschilprocessen over geluidshinder specificeren toegangsregels welke mogelijkheden een actor heeft om door een verhuizing niet langer in rol van 'buur' ten opzichte van een andere actor te staan. In het interview doet meneer B. geen uitspraken waaruit blijkt dat dit type regels een rol heeft gespeeld in de eerste fase, wanneer het geschilproces zich in de context van de woonomgeving afspeelt.

Aggregatieregels

Op welke wijze in geschilprocessen over geluidshinder een tussentijdse of uiteindelijke uitkomst tot stand komt, wordt bepaald door aggregatieregels. Meneer B. hanteert de regel dat buren elkaar behoren aan te spreken op geluidshinder om zo een einde te maken aan de geluidshinder. Dit kan worden geïllustreerd met de volgende uitspraken:

Meneer B.: 'Nou ik vind eigenlijk als je overlast van iemand hebt, dat je er gewoon aan de deur gaat. Om dan gewoon netjes te zeggen van, zo en zo is het geval.'

Themaregels

Themaregels bepalen welke gebeurtenissen of handelingen onderwerp kunnen zijn van interacties tussen buren. De themaregel die uit uitspraken van meneer B. is afgeleid, houdt in dat over geluidshinder van een verhuizing die buren niet kunnen vermijden en kortstondig van aard is, niet mag worden geklaagd. Wanneer de geluidshinder lang aanhoudt dan behoeft dit echter niet te worden geaccepteerd. Het citaat dat is gebruikt om de inhoud van de bevoegdheidsregel te illustreren, demonstreert ook de aanwezigheid van de genoemde themaregel.

Verdelingsregels

Verdelingsregels specificeren op welke wijze de kosten en baten over de conflicterende actoren moeten worden verdeeld. Meneer B. gaat uit van de regel dat degene die geluidshinder veroorzaakt, zorg draagt voor een beëindiging ervan, zoals de onderstaande uitspraak illustreert:

'Want als je z'n huis ziet dat is net een paleis van binnen. Dus als je dat ziet, ja dan kan ik mij best voorstellen [dat de verbouwing zo lang duurde], maar daar hoeft een ander geen last van te hebben, vind ik. Kijk ik bedoel, als ze van mij last hebben kunnen ze ook bij mij aan de deur komen en dan zorg ik ervoor dat het verandert. Dat is heel eenvoudig.'

Resumerend kan worden gesteld dat meneer B. diverse uitspraken doet die erop wijzen dat hij regels hanteert met betrekking tot de rol van 'buur' in situaties van (een geschil over) geluidshinder.

4.5 Perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid in de eerste fase van het geschilproces

In het theoretische model is verondersteld dat in autonome interactiepatronen de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid van invloed is op de keuze van geschilgedrag en de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd. In deze paragraaf bespreek ik de perceptie die meneer B. van

deze verhouding heeft. Zoals in paragraaf 3.4 is aangegeven, stel ik deze perceptie vast aan de hand van uitspraken over machtsbronnen die een respondent zelf denkt te kunnen aanwenden en die hij of zij aan de burens toedicht. In deze paragraaf ga ik in op uitspraken over de verdeling van machtsbronnen in de eerste fase van het geschilproces. Aangezien het geschilproces zich in deze fase in een autonoom interactiepatroon afspeelt, kunnen in principe twee soorten machtsbronnen een rol spelen. De eerste soort heeft betrekking op het vermogen schade aan (goederen van) de ander toe te brengen of hiermee te dreigen en de tweede soort betreft het vermogen om een derde bij het geschilproces te betrekken die een taak of bevoegdheid heeft te interveniëren in situaties van geluidshinder. Met betrekking tot deze tweede machtsbron hebben actoren de keuze om dit vermogen als een 'onderhandelingsfiche' aan te wenden of het geschilproces daadwerkelijk in de context van de derde te brengen.

Uitspraken van meneer B. wijzen erop dat hij het handelen van de burens denkt te kunnen beïnvloeden door middel van (het dreigen met) geweld. Hij spreekt hierover echter in bedekte termen, zoals het onderstaande citaat illustreert:

'Dus op dat moment komen ze aan mijn kind, maar mijn kind kan niet slapen, komen ze ook aan mij, dan hebben ze een hele verkeerde.'

Hoewel de zinsnede 'dan hebben zij aan mij een hele verkeerde' niet direct wijst op het gebruiken van geweld of het dreigen hiermee, gebruikt hij deze woorden ook diverse keren in relatie tot zijn pogingen om in latere fasen van het geschilproces geweld te gebruiken.²

Meneer B. is van mening dat hij het handelen van de burens tevens kan beïnvloeden door de politie bij het geschilproces te betrekken. Hij is in de veronderstelling dat hij het recht aan zijn zijde heeft. Meneer B. wendt dit vermogen niet eerst aan als 'onderhandelingsfiche', maar brengt het geschilproces direct in een andere context:

'Toen ben ik naar de politie heen gestapt. Ik zeg, want nou moet het een keer afgelopen wezen, want mijn kind is mij gewoon heilig, daar moeten ze niet aankomen.'

Er zijn door meneer B. geen uitspraken gedaan, waaruit kan worden afgeleid dat in de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid eventuele machtsbronnen van de burens een rol hebben gespeeld. Meneer

² Dat er in de eerste fase van het geschilproces sprake is geweest van een poging de burens te beïnvloeden door te dreigen met het gebruik van geweld wordt ook geïllustreerd door het volgende citaat van meneer T: 'soms in de tuin, hij zei 'kom vechten, kom vechten en durf [dan]'.

B. is niet bang dat de buurman gebruik zal maken van fysieke kracht, noch verwacht hij dat de buren er voordeel bij hebben een derde bij het geschilproces te betrekken.

Ik kom op basis van het bovenstaande tot de slotsom dat meneer B. in de eerste fase van het geschilproces de verhouding van macht en afhankelijkheid in zijn eigen voordeel beschouwt. Hij denkt dat hij het handelen van de buren kan beïnvloeden door middel van (het dreigen met) geweld en door de politie bij het geschil te betrekken en dicht aan de buren geen machtsbronnen toe.

In de voorafgaande drie paragrafen ben ik alleen op de eerste fase van het geschilproces ingegaan. Uit de beschrijving van het geschilproces in paragraaf 4.2 kan echter worden afgeleid dat het geschilproces meerdere fasen heeft doorlopen. De fasen in een geschilproces worden in deze studie onderscheiden op basis van wendingen in het procesverloop, die optreden doordat een geschilproces zich in een andere context gaat afspelen of doordat actoren in een bepaalde context een ander type van interactiepatronen gaan onderhouden. Omdat de waarden die de centrale variabelen aannemen kunnen variëren in de verschillende fasen van een geschilproces, bespreek ik de fasen als afzonderlijke deelcases. Deze duid ik aan door middel van een hoofdletter. De eerste fase die in deze en vorige paragrafen is besproken, noem ik vanaf nu case A.

Het geschilproces dat hier wordt besproken, doorloopt in totaal vier fasen. Na de eerste fase gaat het geschilproces zich afspelen in de context van de politie, vervolgens in de context van de woningcorporatie en in de laatste fase keert het geschilproces terug naar de context van de woonomgeving. Deze fasen noem ik respectievelijk case B, case C en case D. In de volgende drie paragrafen ga ik nader in op deze cases.

4.6 Typen van interactiepatronen waarin het geschilproces zich in latere fasen afspeelt

Op vergelijkbare wijze als in paragraaf 4.3 is vastgesteld welke waarden 'grid' en 'group' in de eerste fase van het geschilproces hebben aangenomen, bepaal ik hier de waarden van deze variabelen in de latere fasen van het geschilproces.

4.6.1 Case B: geschilproces in de context van de politie

Nadat meneer B. heeft geconstateerd dat het geschilgedrag waarvoor hij aanvankelijk heeft gekozen niet het beoogde effect heeft, betreft hij de poli-

tie bij het geschilproces door melding te maken van de geluidshinder die hij ondervindt van de verbouwwerkzaamheden van zijn burens. Naar aanleiding van deze klacht verzoeken surveillanceagenten meneer T. minder lawaai te maken. In de daarop volgende periode belt meneer B. nog diverse keren de politie. Eerst om zich over de verbouwwerkzaamheden te beklagen en later ook om melding te maken van overlast die wordt veroorzaakt door het bezoek van de burens. De aanhoudende klachten van meneer B. vormen voor de wijkagent een reden om met beide burens enkele gesprekken te voeren.

Hoewel meneer B. diverse keren probeert om ook in de woonomgeving het gevecht aan te gaan, laat meneer T. zich hier echter niet toe verleiden. Het geschilproces speelt zich hierdoor in case B uitsluitend af in de context van de politie. In deze context hebben surveillanceagenten en wijkagenten een formele rol op basis waarvan zij de bevoegdheid en de taak hebben om bij klachten over geluidshinder te interveniëren. Dit onderscheidt de politieagenten van meneer B. en meneer T. die in de context van de politie de rol van 'burger' vervullen. Er is dus duidelijk sprake van roldifferentiatie.

In het theoretische model zijn interactiepatronen die samenhangen met een hoge score op 'grid' aangeduid als hiërarchische interactiepatronen. Er zijn daarbij twee subtypen onderscheiden waarin derden een emotionele respectievelijk een instrumentele relatie met de conflicterende actoren onderhouden. In case B bestaat tussen de betrokken politieagenten en de conflicterende actoren geen vriendschapsrelatie noch zijn zij gedrieën lid van een groep. Er is met andere woorden geen sprake van een emotionele relatie. Meneer B. heeft de politie bij het geschilproces betrokken, omdat hij hiermee zijn positie ten opzichte van meneer T. denkt te kunnen versterken. De interventies van de politie hebben hierdoor een instrumenteel karakter. Het interactiepatroon is daarom te beschouwen als een hiërarchisch interactiepatroon tussen rolbekleders met een instrumentele relatie (subtype II). Het verloop van interacties tussen de derden en conflicterende actoren wordt in dit type gereguleerd door regels die verbonden zijn aan de rol die politieagenten vervullen in situaties van (een geschil over) geluidshinder. Op deze regels ga ik in paragraaf 4.7 nader in.

4.6.2 Case C: geschilproces in de context van de woningcorporatie

Wanneer de interventies van de politie niet het resultaat hebben dat meneer B. voor ogen staat, wendt hij zich tot de woningcorporatie om zich te beklagen over zijn burens. Dit luidt de derde fase van het geschilproces in. Meneer B. probeert ook in deze fase meneer T. tot een gevecht uit te dagen, maar deze gaat hier niet op in. Het geschilproces speelt zich hierdoor uitsluitend in de context van de woonomgeving af. De klacht van meneer B. brengt een interactieproces op gang tussen de woningcorporatie en de

conflicterende actoren. Dit interactieproces bestaat uit gesprekken die de corporatie met de beide buren afzonderlijk en met hen samen voert. De woningcorporatie vervult de rol van 'verhuurder' en heeft in het kader van deze rol de 'plicht' om te bemiddelen tussen huurders die een conflict over geluidshinder hebben. Dit onderscheidt de woningcorporatie van de conflicterende buren, die in de context van de woningcorporatie de rol van 'huurder' vervullen. Er is dus sprake van interne roldifferentiatie. Meneer B. wendt zich tot een medewerker van de woningcorporatie, omdat hij denkt dat deze meneer T. kan verbieden nog langer geluidshinder te veroorzaken. Evenals in case B is ook hier sprake van een hiërarchisch interactiepatroon tussen rolbekleders met een instrumentele relatie (subtype II).

4.6.3 Case D: geschilproces opnieuw in de context van de woonomgeving

Het geschilproces gaat de laatste fase in, wanneer de bemiddelingspogingen van de woningcorporatie op niets zijn uitgelopen en de corporatie heeft laten weten een rechtszaak tegen meneer B. te overwegen. Deze wil dit voorkomen en vraagt meneer T. om te praten over een oplossing voor de problemen die tussen hen zijn gerezen. In deze fase van het geschilproces zijn geen derden bij het geschilproces betrokken. De beide buren staan opnieuw uitsluitend in de rol van 'buur' tegenover elkaar. Het mag niet verwonderlijk heten dat zij in de tussenliggende periode geen emotionele of instrumentele relatie hebben opgebouwd. Dit betekent dat het geschilproces zich in de laatste fase dus opnieuw afspeelt in een autonoom interactiepatroon.

4.7 Inhoud van de onderscheiden typen van regels in de latere fasen van het geschilproces

In paragraaf 4.4 is een beschrijving gegeven van de regels die meneer B. in case A hanteert met betrekking tot de rol van 'buur'. Wat de inhoud van de onderscheiden typen van regels is in case B, case C en case D komt in deze paragraaf aan de orde.

4.7.1 Case B: geschilproces in de context van de politie

In case B worden de interacties tussen de betrokken politieagenten enerzijds en meneer B. en meneer T. anderzijds gereguleerd door regels, die verbonden zijn aan de rol die de politieagenten in het geschilproces vervullen. Aangezien deze regels op schrift zijn gesteld, heb ik ze door middel van bronnenonderzoek waargenomen. Daarnaast heb ik aan de hand van inter-

views vastgesteld welke van deze regels daadwerkelijk door de politieagenten zijn toegepast en op welke regels meneer B. heeft geanticipeerd of gereageerd. Alleen die regels kunnen immers een verklaring bieden voor het gekozen geschilgedrag en de uitkomst die meneer B. hiermee nastreeft.

Het samenspel van positieregels en bevoegdheidsregels

In de vorige paragraaf is al aan de orde gekomen dat in de context van de politie twee rollen worden onderscheiden, namelijk die van 'burger' en die van 'politieagent'. Het samenspel van positieregels en bevoegdheidsregels bepaalt over welke handelingsalternatieven actoren in de betreffende rollen kunnen beschikken.

In het algemeen kan worden gesteld dat de bevoegdheidsregels met betrekking tot de rol van 'burger' voorschrijven welke handelingen die geluidshinder kunnen veroorzaken (niet) mogen worden verricht. De inhoud van deze regels kan worden afgeleid uit bepalingen uit het Wetboek van Strafrecht, de Zondagswet, de Wet milieubeheer en de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) van de gemeente waarin het geschilproces zich afspeelt. Het betreffen voorschriften ten aanzien van het handelen van (rechts)personen die geluidshinder voor omwonenden kunnen veroorzaken. Burgers die geluidshinder van burenen ondervinden, mogen hierover een klacht indienen bij de politie, die een bevoegdheid en taak heeft op de naleving van de genoemde bepalingen toe te zien.

In het geschilproces dat in dit hoofdstuk centraal staat, wordt de geluidshinder veroorzaakt door verbouwingswerkzaamheden en in een later stadium ook doordat meneer en mevrouw T. tot laat in de avond bezoek ontvangen. Met betrekking tot dit soort handelingen kunnen de volgende wettelijke bepalingen een grondslag bieden voor een interventie van de politie. In het Wetboek van Strafrecht wordt in artikel 431 het verwekken van rumoer of burengerucht waardoor de nachtrust kan worden verstoord strafbaar gesteld. Artikel 3 van de Zondagswet bevat een bepaling die een politieel ingrijpen mogelijk maakt wanneer op zondag zonder strikte noodzaak door burenen geluidshinder wordt veroorzaakt. In de APV van de gemeente, waarin het geschilproces tussen het gezin B. en het gezin T. zich afspeelt, is de bepaling opgenomen dat het verboden is om 'met toestellen of geluidsapparaten dan wel op andere wijze handelingen te verrichten, waardoor voor een omwonende of overigens voor de omgeving geluidshinder wordt veroorzaakt, of toe te laten dat deze handelingen worden verricht.'

Surveillanceagenten die naar aanleiding van de klachten van meneer B. over geluidshinder de situatie komen opnemen, hebben geen strafbare feiten geconstateerd. Zij laten meneer B. weten dat de verbouwingswerkzaamheden van meneer T. worden verricht op een tijdstip waarop dat wettelijk gezien is toegestaan. Ook de geluidshinder die meneer B. ondervindt van het bezoek van de burenen achten zij niet strafbaar. Tijdens het nachtelijke incident, heb-

ben de surveillanceagenten niet kunnen vaststellen of er een strafbaar feit is begaan, omdat de geluidshinder al was beëindigd toen zij arriveerden.

Toegangsregels

Toegangsregels specificeren op welke wijze de bij het geschilproces betrokken actoren in hun rol treden of deze rol verlaten. In deze studie acht ik het een gegeven dat er actoren zijn die in de rol van politieagent mogen intervensiëren in situaties van (een geschil over) geluidshinder. Ik laat daarom de regels buiten beschouwing die bepalen op welke wijze deze actoren in de rol van politieagent treden of deze rol verlaten. Wel stel ik vast wat de toegangsregels zijn met betrekking tot de positie die de conflicterende actoren in de context van de politie innemen. Het gaat daarbij specifiek om de wijze waarop conflicterende actoren de rol die zij vervullen in de context van de derde kunnen verlaten. Indien politieagenten constateren dat er sprake is van geluidshinder die strafbaar is, dan moeten de actoren die de hinder veroorzaken zich schikken in een interventie en eventuele maatregelen. Als er geen strafbaar feit is begaan of de agenten hebben dit niet kunnen vaststellen, dan kan de politie geen dwingende maatregelen opleggen.

In het geschilproces tussen meneer B. en meneer T. en hun respectievelijke gezinnen is, zoals ik al opmerkte, geen sprake van geluidshinder die strafbaar is. De mogelijkheden van meneer T. om zich aan een interventie van de politie te onttrekken worden dus niet door toegangsregels beperkt.

Aggregatieregels

Aggregatieregels specificeren de wijze waarop een tussentijdse of uiteindelijke uitkomst tot stand wordt gebracht. In de context van de politie bepalen aggregatieregels dat politieagenten beslissen of de geluidshinder, waarover is geklaagd, strafbaar is en sturen hiermee de uitkomst in een bepaalde richting. Indien er van een strafbaar feit sprake is, kunnen de agenten hun bevoegdheid aanwenden om de naleving van de regels af te dwingen en daarmee een (tussentijdse) alles-of-niets uitkomst teweegbrengen, die in het nadeel is van degene die de geluidshinder veroorzaakt. Indien politieagenten geen strafbaar feit constateren, dan is het aan de conflicterende burens om een oplossing voor de geluidshinder te vinden. De agenten kunnen in een dergelijke situatie trachten te bemiddelen, maar kunnen niet dwingend een bepaalde uitkomst opleggen.

Doordat de surveillanceagenten van mening zijn dat de geluidshinder waarover meneer B. klaagt niet strafbaar is, treedt er geen verandering op in de conflictsituatie. Het voortbestaan van de status-quo kan worden opgevat als een alles-of-niets uitkomst die in het voordeel van meneer T. is. Omdat meneer B. zich niet hierbij neerlegt en de politie bij het geschilproces blijft betrekken, tracht de wijkagent te bemiddelen. Door voor te stellen dat meneer B. zijn dochttertje een uur langer laat opblijven en dat meneer T. zorgt dat het rustig is als zij gaat slapen, stuurt de wijkagent aan op een compro-

mis. Maar hij kan de burens niet dwingen zich aan de gemaakte afspraken te houden.

Themaregels

Themaregels specificeren wat onderwerp kan zijn van een interactie en welke uitkomsten mogelijk zijn. In de context van de politie bepalen deze regels welke handelingen van burgers een grondslag bieden voor een interventie van de politie en welke uitkomsten door middel van de interventie gerealiseerd kunnen worden. Alleen als handelingen, die voor omwonenden geluidshinder kunnen veroorzaken, en die strafbaar zijn door de politie zijn geconstateerd, is er een grondslag voor een interventie. De interventie kan inhouden dat politieagenten een officiële waarschuwing geven of een proces-verbaal opmaken. Eventueel kunnen ook zaken in beslag worden genomen, waarmee de geluidshinder is veroorzaakt.

In het geschilproces tussen meneer B. en meneer T. en hun respectievelijke gezinnen wordt bij de politie afwisselend geklaagd over geluidshinder van verbouwingswerkzaamheden, over het feit dat de burens veel bezoek ontvangen, dat zij laat op de avond nog de barbecue aansteken, dat er teveel wordt gedronken en dat de kinderen van meneer en mevrouw T. en van hun bezoek nog lang mogen blijven spelen in een kamer die grenst aan de kamer van het dochtertje van meneer B. Voor meneer B. maken al deze gebeurtenissen en gedragingen deel uit van het geschil. Niet alle elementen van het geschilproces lenen zich echter voor een interventie van de politie. Zij mogen zich alleen uitspreken over de geuite klachten over geluidshinder en openbare dronkenschap.

Verdelingsregels

Op welke wijze kosten en baten van een bepaald handelen en/of de bereikte uitkomst moeten worden verdeeld over conflicterende actoren is afhankelijk van verdelingsregels. Het gaat daarbij om de kosten en baten die gerelateerd zijn aan de handelingen die geluidshinder veroorzaken, aan het gekozen geschilgedrag en/of aan de tussentijdse of uiteindelijke uitkomsten die hiermee worden gerealiseerd. In de context van de politie zijn verdelingsregels alleen van toepassing op situaties waarin politieagenten hebben geconstateerd dat er sprake is van geluidshinder die strafbaar is. De regels schrijven in dat geval voor dat degene die in strijd met de eerder genoemde bepalingen uit de wet of de APV omwonenden tot last is, zorg draagt voor een beëindiging van de geluidshinder. Alle kosten die hiermee gepaard gaan, zijn voor rekening van de betreffende (rechts)persoon. Als politieagenten geen geluidshinder constateren die strafbaar is, dan zijn de verdelingsregels in de context van de politie onbepaald. De interventie resulteert in een uitkomst, die op voorhand geen voordelen biedt aan degene die de hinder ondervindt noch nadelen heeft voor degene die de hinder veroorzaakt.

In het geschil tussen meneer B. en meneer T. is de verdeling van kosten en baten niet onderhevig aan regels die vigeren in de context van de politie, aangezien er geen geluidshinder is geconstateerd die strafbaar is.

4.7.2 Case C: geschilproces in de context van de woningcorporatie

In de context van de woningcorporatie wordt, zoals in paragraaf 4.6 al is opgemerkt, een hiërarchisch interactiepatroon onderhouden. Meneer D. die als medewerker van de woningcorporatie bij het geschilproces is betrokken, onderhoudt een instrumentele relatie met meneer B. en meneer T. De interacties tussen hen worden gereguleerd door regels, die verbonden zijn aan de rol van 'verhuurder' die de woningcorporatie vervult. Deze regels heb ik door middel van bronnenonderzoek waargenomen. Aan de hand van interviews heb ik vervolgens vastgesteld welke van deze regels in het geschilproces een rol hebben gespeeld.

Het samenspel van positieregels en bevoegdheidsregels

In de context van de woningcorporatie vervullen conflicterende actoren de rol van 'huurder' en heeft de woningcorporatie de rol van 'verhuurder'. Het samenspel van positieregels en bevoegdheidsregels bepaalt over welke handelingsalternatieven betrokken actoren in de genoemde rollen kunnen beschikken. Hier gaat het specifiek om het handelen met betrekking tot situaties van (een geschilproces over) geluidshinder.

De inhoud van bevoegdheidsregels met betrekking tot de rol van 'huurder' en 'verhuurder' kan worden afgeleid uit bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek met betrekking tot de verhuur van huizen. De artikelen 7A:1596 en 7A:1602 BW schrijven voor dat een huurder de plicht heeft 'om het gehuurde als een goed huurder te gebruiken' en 'jegens de verhuurder op gelijke wijze als voor eigen gedragingen aansprakelijk [is] voor de gedragingen van hen die met zijn goedvinden het gehuurde gebruiken of zich met zijn goedvinden daarop bevinden'. Dat houdt onder meer in dat een huurder of personen die in zijn of haar woning verblijven geen handelingen mogen verrichten die voor omwonenden geluidshinder veroorzaken. In huurreglementen en –overeenkomsten kan bovendien expliciet zijn aangegeven dat bepaalde handelingen in of om de woning verboden zijn.

Indien iemand in een huurwoning geluidshinder ondervindt van buren, dan mag hij de verhuurder hierop aanspreken. In artikel 7A:1586 BW is namelijk de bepaling opgenomen dat een verhuurder het ongestoord woongenot moet garanderen. Verhuurders hebben daarom de 'plicht' om te interveniëren indien omwonenden een klacht indienen over geluidshinder die door een huurder wordt veroorzaakt. De verhuurder kan proberen te bemiddelen of in het geval van ernstige overlast de kantonrechter verzoeken de huur-overeenkomst te ontbinden op basis van artikel 7A:1623e BW. Een andere

grondslag voor een verzoek om ontbinding van de huurovereenkomst is schending van een zogeheten anti-overlastbeding. Indien huurders in het verleden geluidshinder hebben veroorzaakt, kan bij het opstellen van een huurovereenkomst expliciet worden bedongen dat de huurder de nieuwe woning mag huren op voorwaarde dat deze geen geluidshinder zal veroorzaken voor omwonenden. Hieraan kan de verhuurder op basis van artikel 6:91 BW een boetebeding koppelen die het mogelijk maakt een huurder tot het betalen van een geldsom of een andere prestatie te verplichten, indien hij of zij zich niet aan de afspraken in de huurovereenkomst houdt. Verhuurders hebben tenslotte ook de mogelijkheid aan een huurder, die met een andere huurder in conflict is, het voorstel te doen om naar een andere woning te verhuizen.

Meneer B. klaagt bij de woningcorporatie over geluidshinder van verbouwingswerkzaamheden en van het bezoek van de burens en over hinder die wordt ondervonden van de barbecue, overmatig drankgebruik en kinderen die laat op de avond spelen in een kamer aangrenzend aan die van zijn. Al deze klachten kunnen worden geschaard onder de bepaling die de woningcorporatie in het huurreglement heeft opgenomen. Deze bepaling is van gelijke strekking als de genoemde bepalingen ten aanzien van huurders in het Burgerlijk Wetboek: 'Een huurder dient ervoor te zorgen dat aan omwonenden geen overlast of hinder wordt veroorzaakt door huurder, huisgenoten, huisdieren en/of door derden die zich namens of met goedvinden van de huurder in het gehuurde bevinden. De huurder is voor gedragingen van deze personen op gelijke wijze als voor zijn eigen gedragingen aansprakelijk.'

Toegangsregels

In de context van de woningcorporatie hebben toegangsregels betrekking op de wijze waarop actoren in de rol van 'verhuurder' of van 'huurder' kunnen treden of deze rol kunnen verlaten. Ik beschouw het als een gegeven dat de woningcorporatie een verhuurder is en concentreer mij op de mogelijkheid van een huurder om een einde te maken aan een situatie van geluidshinder door te verhuizen naar een andere woning van de corporatie. De regels hebben in dat geval betrekking op de mogelijkheden om een bestaande huurovereenkomst op te zeggen (verlaten van de rol van 'huurder') en een nieuwe overeenkomst met de corporatie aan te gaan (toetreden tot de rol van 'huurder'). Woningcorporaties hebben de vrijheid om regels op te stellen ten aanzien van de wijze waarop of de condities waaronder individuen voor een (andere) woning in aanmerking komen.

Meneer B. noch meneer T. hebben een poging gedaan te verhuizen om een einde te maken aan hun conflict. Zij zijn dan ook niet geconfronteerd met toegangsregels die het aangaan van een huurovereenkomst reguleren.

Aggregatieregels

Aggregatieregels specificeren de wijze waarop een tussentijdse of uiteindelijke uitkomst tot stand wordt gebracht. In de context van de woningcorporatie is het aan de conflicterende actoren om te komen tot afspraken. De woningcorporatie heeft als verhuurder uitsluitend de bevoegdheid en de taak om tussen huurders die in conflict zijn te bemiddelen. Dit kan door met ieder van hen afzonderlijk gesprekken te voeren of door een bemiddelingsgesprek te arrangeren als de beide buren hiermee instemmen. Alleen indien de woningcorporatie van mening is dat de geluidshinder in strijd is met de wijze waarop een 'goed huurder' behoort te handelen, kan de corporatie de uitkomst in een bepaalde richting sturen door de rechter te verzoeken om een ontbinding van de huurovereenkomst. Dit heeft tot gevolg dat het geschilproces zich in een andere context gaat afspelen, waar de woningcorporatie en de huurder die geluidshinder veroorzaakt, als gelijkwaardige partijen tegenover elkaar komen te staan en de rechter een beslissende uitspraak doet over het geschil. In dat geval zijn de aggregatieregels die vigeren in de context van de rechter bepalend voor de uitkomst die wordt gerealiseerd.

In het geschilproces tussen meneer B. en meneer T. is de woningcorporatie van mening dat niet de geluidshinder, maar een botsing van culturen en de opstelling van meneer B. de eigenlijke problemen vormen. De corporatie tracht daarom eerst tussen de beide buren te bemiddelen. De corporatie acht het handelen waarvan meneer B. geluidshinder ondervindt niet strijdig met de wijze waarop meneer T. zich als een 'goed huurder' behoort te gedragen. Dit oordeel is mede gebaseerd op het feit dat andere bewoners geen klachten hebben over het handelen van meneer T., waarvan meneer B. geluidshinder zegt te ondervinden. De dreigementen en discriminerende opmerkingen van meneer B. acht de woningcorporatie wel in strijd met de wijze waarop een 'goed huurder' zich behoort te gedragen en biedt volgens de corporatie voldoende grond voor een verzoek aan de rechter de huurovereenkomst te ontbinden.

Themaregels

In de context van woningcorporatie bepalen themaregels welke handelingen van huurders een grondslag bieden voor een interventie en welke uitkomsten met de interventie gerealiseerd kunnen worden. De themaregels houden in dat alle handelingen, die strijdig zijn met de wijze waarop een 'goed huurder' zich behoort te gedragen, en die het woongenot van een andere huurder aantasten, in aanmerking komen voor een interventie van de woningcorporatie. De corporatie heeft in de (bemiddelings)gesprekken de vrijheid alle onderwerpen bespreekbaar te maken, die deel uitmaken van een geschil tussen huurders. Indien de corporatie een rechtszaak overweegt, wordt zij echter door de daar geldende themaregels beperkt in de onderwerpen die een grondslag bieden voor het ontbinden van de huurovereenkomst.

Het geschilproces dat hier aan de orde is, omvat diverse onderwerpen waarover meneer B. en meneer T. in conflict zijn. Meneer B. klaagt bij de woningcorporatie niet alleen over geluidshinder, maar ook over het bezoek bij de burens, over ruzies tussen de wederzijdse kinderen, over het late tijdstip waarop de burens de barbecue nog gebruiken en over het drankgebruik bij de burens. Meneer T. beklagt zich bij de woningcorporatie over de discriminerende opmerkingen van de burens en over de dreigementen van meneer T. om het geschil met geweld te beslechten. In de bemiddelingsgesprekken worden al deze klachten besproken, omdat elk ervan ertoe bijdraagt dat de burens niet in harmonie naast elkaar kunnen wonen. Maar alleen klachten over de dreigementen en discriminerende opmerkingen van meneer B. bieden een grondslag voor een eventuele rechtszaak.

Verdelingsregels

Verdelingsregels specificeren de wijze waarop kosten en baten over de conflicterende actoren moeten worden verdeeld. Het betreffen kosten en baten die gerelateerd zijn aan de handelingen die geluidshinder veroorzaken, aan het gekozen geschilgedrag en/of aan de tussentijdse of uiteindelijke uitkomsten die hiermee worden gerealiseerd. In de context van de woningcorporatie houden verdelingsregels in dat degene die zich niet als een 'goed huurder' gedraagt, zorg moet dragen voor een beëindiging van de geluidshinder. Alle materiële en immateriële kosten die hiermee gepaard gaan, zijn voor rekening van de betreffende huurder. Als het handelen waarover de woningcorporatie een klacht heeft ontvangen niet strijdig is met de wijze waarop 'goed huurder' behoort te handelen, dan zijn de verdelingsregels onbepaald. De verdeling van de kosten en baten moet dan worden uitzonderd door de conflicterende actoren.

Zoals al is gezegd, is het handelen van meneer T. volgens de woningcorporatie niet strijdig met de wijze waarop een 'goed huurder' zich gedraagt. De woningcorporatie heeft dan ook geen zeggenschap over de verdeling van de kosten en baten die gepaard gaan met de geluidshinder. Wanneer de pogingen van de corporatie om meneer B. en meneer T. afspraken te laten maken niet het gewenste effect hebben, komt de nadruk van de interventies van de woningcorporatie te liggen op de pogingen van meneer B. om de burens te intimideren door het maken van discriminerende opmerkingen en te dreigen met geweld. De woningcorporatie geeft meneer B. te kennen dat dit gedrag niet wordt geaccepteerd en dat de corporatie een rechtszaak tegen hem zal aanspannen als hij zijn gedrag niet wijzigt.

4.7.3 Case D: geschilproces opnieuw in de context van de woonomgeving

Doordat het geschilproces zich weer in de context van de woonomgeving afspeelt, staan de conflicterende burens opnieuw tegenover elkaar in de rol

van 'buur'. Er zijn ten opzichte van de eerste fase (zie paragraaf 4.4) van het geschilproces geen veranderingen opgetreden in de aanwezigheid en inhoud van de regels die zijn afgeleid uit uitspraken van meneer B.. Voor een goed begrip geef ik de regels hier nogmaals weer, maar nu in onderlinge samenhang.

Met betrekking tot de wijze waarop buren behoren om te gaan met handelingen, die geluidshinder kunnen veroorzaken voor omwonenden, hanteert meneer B. de bevoegdheidsregel dat buren tijdens een verhuizing geluidshinder mogen veroorzaken, maar dat de overlast niet te lang mag duren. In het verlengde hiervan gaat hij uit van de themaregel dat over geluidshinder van een verhuizing, die kortstondig van aard is, niet mag worden geklaagd. De geluidshinder behoeft echter niet te worden geaccepteerd wanneer deze geruime tijd aanhoudt. De aggregatieregel die meneer B. aanhangt, houdt in dat buren elkaar behoren aan te spreken op geluidshinder om zo een einde te maken aan de geluidshinder. De verdelingsregel die hij hanteert, houdt in dat degene die geluidshinder veroorzaakt, zorg draagt voor een beëindiging ervan. Meneer B. doet geen uitspraken waaruit een toegangsregel kan worden afgeleid.

In deze paragraaf (4.7) ben ik ingegaan op de inhoud van de typen van regels die de contexten kenmerken waarin het geschilproces zich in latere fasen heeft afgespeeld. In de volgende paragraaf bespreek ik de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid.

4.8 Perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid in de latere fasen van het geschilproces

In paragraaf 4.5. heb ik vastgesteld welke perceptie meneer B. in de eerste fase van het geschilproces heeft van de verhouding van macht en afhankelijkheid. De veronderstelling is dat deze perceptie gedurende het geschilproces kan veranderen. In deze paragraaf bepaal ik daarom welke perceptie meneer B. van de verhouding van macht en afhankelijkheid heeft in de latere fasen van het geschilproces.

4.8.1 Case B: geschilproces in de context van de politie

Meneer B. blijft ook in de tweede fase van het geschilproces (case B) de verhouding van macht en afhankelijkheid in zijn eigen voordeel percipiëren. Aanvankelijk voelt hij zich machtiger dan zijn buren, omdat hij in de veronderstelling is dat politieagenten hun bevoegdheden zullen aanwenden om een einde te maken aan de geluidshinder die de buren veroorzaken. De surveillanceagenten, die naar aanleiding van de melding gaan praten met me-

neer T., verzoeken hem om er rekening mee te houden dat omwonenden hinder ondervinden van zijn verbouwingswerkzaamheden. Dit geeft meneer B. de indruk dat de politie hem in het gelijk stelt. Maar dit beeld wijzigt zich al snel, wanneer de politieagenten hem te kennen geven dat het meneer T. vrij staat hun verzoek te negeren. De politie kan niets tegen de geluidshinder ondernemen, omdat de geluiden die meneer T. met de verbouwing veroorzaakt, geen strafbaar feit betreffen. Hetzelfde geldt voor de geluidshinder die meneer B. en zijn vriendin ondervinden van het gepraat, de muziek en het geluid van spelende kinderen, wanneer hun burens bezoek ontvangen.

Wanneer meneer B. zich bewust wordt van het feit dat de interventies van de politie niet in zijn voordeel uitpakken, probeert hij een nieuwe machtsbron aan te boren. Meneer B. wendt zich tot de woningcorporatie om zich daar te beklagen over de geluidshinder die de burens veroorzaken. Hij verkeert in de veronderstelling dat de corporatie wél iets tegen de geluidshinder kan ondernemen en gaat ervan uit dat de regels die daar van toepassing zijn in zijn voordeel zullen uitwerken. Bovendien is hij nog altijd van mening dat hij het handelen van de burens kan beïnvloeden door geweld te gebruiken. Meneer B. beschouwt de verhouding van macht en afhankelijkheid dus nog altijd in zijn eigen voordeel.

4.8.2 Case C: geschilproces in de context van de woningcorporatie

In de derde fase ondergaat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid een sterke verandering. Meneer B. dient bij de woningcorporatie een klacht in over de geluidshinder in de verwachting dat de woningcorporatie hier een einde aan kan maken. De corporatie doet enkele pogingen tot bemiddeling, maar komt uiteindelijk tot de conclusie dat meneer B. en zijn vriendin de geluidshinder sterk overdrijven. Zij acht een botsing van culturen en met name de opstelling van meneer B. die de burens met discriminerende opmerkingen tracht te intimideren en meneer T. bij verschillende gelegenheden met geweld heeft bedreigd, een belangrijke oorzaak van de voortdurende problemen tussen de burens. Zij geeft meneer B. duidelijk te verstaan dat de corporatie overweegt een rechtszaak aan te spannen als meneer B. doorgaat met het uiten van dreigementen en discriminerende opmerkingen en dat zij er alle vertrouwen in heeft de rechtszaak te winnen. Dit heeft tot gevolg dat meneer B. geen mogelijkheden meer heeft om het handelen van de burens te beïnvloeden. Een nieuwe interventie van de woningcorporatie is niet in zijn voordeel en ook fysiek geweld of het dreigen hiermee is niet langer een machtsbron, omdat dit tot gevolg zal hebben dat de corporatie een rechtszaak begint. Meneer B. beschouwt de verhouding van macht en afhankelijkheid voor het eerst in het geschilproces in het voordeel van zijn burens.

4.8.3 Case D: geschilproces opnieuw in de context van de woonomgeving

In de vierde en laatste fase van het geschilproces treedt geen verandering meer op in de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Meneer B. ziet geen nieuwe bron van macht, die hij zou kunnen aanwenden om het handelen van de buren te beïnvloeden. De verhouding van de macht en afhankelijkheid wordt dus tot het einde van het geschilproces in het voordeel van de buren gepercipieerd.

4.9 Reconstructie van geschilgedrag en nagestreefde uitkomsten in elke fase van het geschilproces

In deze paragraaf reconstrueer ik het verloop van het geschilproces. Overeenkomstig de werkwijze die ik in paragraaf 3.5 heb beschreven breng ik in kaart welk geschilgedrag meneer B. op verschillende momenten heeft gekozen en welke uitkomsten hij hiermee heeft beoogd.

4.9.1 Case A: geschilproces in de context van de woonomgeving

Het geschilproces ontstaat wanneer meneer B. en zijn vriendin ontevreden worden over de geluidshinder die meneer T. met zijn verbouwing veroorzaakt. Meneer B. gaat al in een vroeg stadium naar de buurman om zijn ongenoegen over de geluidshinder kenbaar te maken. Dit brengt een interactieproces op gang dat vier verschillende fasen omvat. Meneer B. verzoekt de buurman diverse keren op te houden met zijn werkzaamheden, omdat zijn dochttertje niet kan slapen door het lawaai. Hij heeft daarbij uitsluitend oog voor zijn eigen belangen. De onderstaande citaten geven hiervan een illustratie:

Meneer B.: 'Nou dat was eigenlijk eerst gewoon dat hij 's avonds begon met dat boren en weet ik allemaal wat. Ik ben er verscheidene keren aan de deur gegaan, van 'buurman moet je eens luisteren, mijn kind moet om zeven uur naar bed heen, omdat ze 's morgens weer naar school heen moet. Dus laat mijn kind alsjeblieft slapen'. Nou prima, dat begreep die dus ook wel en hij zou er rekening mee houden. Jaha, twee of drie dagen en dan begon het weer.'

Het geschilgedrag dat in de eerste fase wordt gekozen is te typeren als tweezijdig. Gezien het egocentrische karakter, wordt met het gekozen geschilgedrag een alles-of-niets uitkomst nagestreefd.

Meneer T. reageert de eerste keer welwillend, maar is niet bereid om zijn eigen belangen terzijde te schuiven om aan de wens van de burens te voldoen. Hij heeft alleen in de avonduren tijd om zijn woning te verbouwen en wil hier haast mee maken.

Meneer T.: 'Hij komt aan de deur (...) en hij begint met mij niet ruzie, maar zijn klacht [te] uiten, ja. Hij bedoelt 'mijn dochter gaat naar bed, alsjeblieft een beetje, een beetje zachter, iets zachter'. Ik zeg 'is goed, is goed'. Zachter, zachter. Dat was de eerste keer. Dan de tweede keer dat was ook dezelfde. Hij zei over zijn dochter dat zij last heeft van mijn lawaai, maar ik probeerde met hem te praten en ik zei 'ik wil dat ook mijn kinderen in bed slapen, ik heb haast het bed [te] installeren. Het was iets langer dan nodig, [dus heb ik het] een beetje korter gemaakt. En ja dat was, dat was gewoon begin onze, hoe [zal ik het] zeggen, iets zachtere woord dan ruzie, niet ruzie maar een klein beetje onbegrip tussen ons.'

Wanneer meneer B. constateert dat zijn verzoeken om geen lawaai te maken als zijn dochttertje moet slapen geen effect hebben, kiest hij er al snel voor de politie bij het geschilproces te betrekken. Dit is te beschouwen als de keuze voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag. Het geschilgedrag heeft als doel een alles-of-niets uitkomst te bewerkstelligen. Meneer B. stelt immers het belang dat hij heeft bij een beëindiging van de geluidshinder boven het belang van de burens.

4.9.2 Case B: geschilproces in de context van de politie

Het geschilproces gaat de tweede fase in wanneer de politie bij het geschilproces wordt betrokken. In deze fase vinden diverse interventies plaats. Steeds als er iets is voorgevallen tussen meneer B. en de burens, roept hij de hulp in van de politie, zoals de onderstaande uitspraak getuigt:

Meneer B.: 'Als er weer wat nieuws was, heb ik gelijk de politie gebeld. Ik denk van 't heeft toch geen nut als ik er aan de deur ga.'

Meneer B. probeert echter ook in de context van de woonomgeving de strijd aan te binden. Hij daagt meneer T. bij diverse gelegenheden uit om met hem te vechten, maar deze gaat hier niet op in.

Meneer T.: 'Hij stond soms in de tuin, hij zei 'kom vechten, kom vechten en durf [dan]' (...) De politie waarschuwde mij altijd 'jij moet nooit reageren, hij wil jou misschien tot een groter conflict uitdagen.''

De pogingen om het tot een handgemeen te laten komen, kunnen worden getypeerd als een keuze voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag. Me-

neer B. tracht hiermee te bereiken dat de buurman voortaan geen geluidshinder meer zal veroorzaken uit angst voor een nieuwe vechtpartij. Met de keuze voor het tweezijdige geschilgedrag tracht hij dus een alles-of-niets uitkomst tot stand te brengen.

Kortom, meneer B. kiest in de tweede fase van het geschilproces voor een combinatie van tweezijdig en meezijdig geschilgedrag. Hij probeert gewoonlijk eerst een gevecht uit te lokken en als meneer T. hier niet op ingaat, belt hij de politie. Het onderstaande citaat geeft hiervan een mooi voorbeeld.

Meneer B.: 'midden in de nacht een keer zaten ze met z'n allen in de schuur een of ander feestje te vieren. (...) Nou ik ben eerst naar beneden heen gegaan, toen ben ik hier achter bij het hek gaan staan en toen heb ik een paar keer geroepen, maar toen hoorden ze me schijnbaar niet, want ze waren daar aan het schreeuwen. Nou toen heb ik ook een keer geschreeuwd, toen kwam er één naar buiten, ik zeg 'is dat een keer afgelopen' en zus en zo. 'Hai', zegt hij, en hij loopt ook zo door. Ik denk, ik grijp die vent. Ik denk, dat wordt me te gek. Nou toen ben ik naar binnen heen gelopen en heb ik de politie gebeld. De politie die is gekomen, ze zeggen 'waar zijn ze dan?' Ik zeg: 'in de schuur, ik zal het je laten zien ook nog'. Ik sprong zo over het hek heen, ik ben naar die schuurdeur heen gelopen, ik heb die schuurdeur losgetrokken en weg waren ze. (...) Ik was zo over de rooie, want ik dacht dat ik ze verderop hoorde praten. Ik heb een ding hier gegrepen en ik ben er achteraan gevlogen. Nou en de politie weer achter mij aan. Om mij rustig te krijgen, maar ik was helemaal over de toeren. Ik denk, als ik hem nou in de klauwen krijg, dan is die werkelijk voor mij en dan is het helemaal gebeurd.'

De stroom van klachten die meneer B. over de buren indient bij de politie, vormen voor de wijkagent een aanleiding om zich in het geschilproces te mengen. Hij voert met beide buren en gesprek en weet te bereiken dat de buren met elkaar afspreken dat het dochtertje van meneer B. een uur langer mag opblijven en dat meneer T. en zijn gezin geen lawaai meer zullen maken als zij naar bed gaat. De afspraak houdt echter niet lang stand, omdat meneer B. - ondanks de welwillende houding van de buurman - ruzie blijft zoeken, zoals blijkt uit het onderstaande citaat:

Meneer T.: 'Speciaal voor ons eerst om acht uur, om half acht komen [ze] waarschuwen dat [hun] dochter naar bed gaat. Wij wensen welterusten, wij doen de TV zachter, wij zeggen tegen onze kinderen 'iets zachter spelen in je eigen kamer' (...) dus wij volgen hun wens. Maar na twee uur komen bij hun mensen zitten in de tuin, lawaai, rare [dingen] doen die onze aandacht trekken. Ik voelde me echt slecht [behandeld].'

Nadat de politie herhaaldelijk tussenbeide is gekomen en meneer B. en mevrouw K. nog altijd geluidshinder ondervinden van de burens, zoekt meneer B. naar een andere mogelijkheid om de burens tot een ander handelen aan te zetten.

Meneer B.: 'wij zijn toen samen naar de woningbouw heen gegaan, van dit moet een keer ophouden, want dit gaat echt mis.'

De keuze om de woningcorporatie bij het geschilproces te betrekken is te typeren als een vorm van meerzijdig geschilgedrag. De woningcorporatie is immers bevoegd te interveniëren in situaties van geluidshinder of geschillen die hierover zijn ontstaan. Meneer B. tracht met het meerzijdige geschilgedrag een alles-of-niets uitkomst te bereiken.

4.9.3 Case C: geschilproces in de context van de woningcorporatie

Doordat de hulp van de woningcorporatie wordt ingeroepen, gaat het geschilproces een nieuwe fase in. Meneer B. vraagt om een gesprek met meneer D., die hem de huidige woning heeft aangeboden toen hij problemen had met mensen uit de vorige woonomgeving. Meneer D. voert zowel met meneer B. en zijn vriendin als met meneer T. enkele gesprekken. Hij stelt de beide burens voor om eens met elkaar om de tafel te gaan zitten. Deze stemmen hiermee in en enkele weken later vindt een bemiddelingsgesprek plaats. Dit gesprek is te typeren als een vorm van meerzijdig geschilgedrag. De insteek van een dergelijk gesprek is dat de conflicterende actoren met hulp van een derde tot een oplossing komen die voor alle betrokkenen aanvaardbaar is. Het geschilgedrag van mevrouw K. is er echter op gericht het gelijk aan haar zijde te krijgen. Meneer T. tracht dit eveneens te bereiken. Beiden hebben een eigen beeld van de situatie en proberen de corporatie van hun gelijk te overtuigen, in plaats van te proberen tot wederzijds bevredigende afspraken te komen.

Meneer B.: 'en hun zeiden met een heel staalhard gezicht van 'sorry, maar wij drinken geen druppel alcohol' en ze werden nog geloofd ook nog. Dus dan zegt die kerel op een gegeven moment hier van de woningbouw 'de fout die zal wel bij jullie liggen'.

Mevrouw K.: 'Nou het kwam er zo op neer dat wij de schuldigen waren van die ruzies en van die overlast en zo. En dat hun gewoon gelijk hadden, maar toen kwamen wij er dus achter, want die tolk die verpraatte zich dus en die zei van dat die man dus te veel drank op had toen het allemaal gebeurde.'

Door vast te houden aan haar eigen interpretatie van de gebeurtenissen, probeert mevrouw K. te bereiken dat de woningcorporatie op haar hand is

en de familie T. zal gebieden een einde te maken aan de geluidshinder. Met dit geschilgedrag streeft zij dus een alles-of-niets uitkomst na.

Na het eerste bemiddelingsgesprek doet de woningcorporatie nog een tweede poging, maar ook dit gesprek brengt de buren niet nader tot elkaar. Meneer D. gaat met de familie M. praten om de klachten van meneer B. te verifiëren en komt tot de conclusie dat de geluidshinder niet zo groot kan zijn als meneer B. hem voorspiegelt. Door het gesprek met meneer T. is meneer D. tot de slotsom gekomen dat de problemen tussen de buren vooral door de opstelling van meneer B. worden veroorzaakt. Hij geeft meneer B. daarom te kennen dat de woningcorporatie overweegt het geschil aan de rechter voor te leggen als hij op deze voet doorgaat. Dit blijkt uit de volgende uitspraak:

Meneer B.: 'Nou toen had de woningbouw ook zoiets van 'ja sorry, wij kunnen er ook verder geen oplossing voor vinden dan moet de rechter maar beslissen'. Dus dan zou het eigenlijk voor de rechter komen. Ja die moet dan maar beslissen van of die gaat er uit of die gaat er uit.'

Meneer D: 'Ik vond dat hij te veel doordraafde met betrekking tot de klachten. Temeer ook omdat ik mijn oor te luister had gelegd bij anderen in de buurt. En toen heb ik gezegd, 'als je die kant uitgaat, dan stap ik naar een advocaat toe en dan denk ik met het aantal meldingen die T. [over discriminerende opmerkingen en bedreigingen] heeft gedaan dat de rechter maar een uitspraak moet doen'.

Deze mededeling brengt het geschilproces in de laatste fase.

4.9.4 Case D: geschilproces opnieuw in de context van de woonomgeving

Meneer B. wil vermijden dat de woningcorporatie een rechtszaak aanspant, omdat hij denkt dat dit tot gevolg zal hebben dat hij uit zijn woning wordt gezet. Hij gaat naar de buurman en vraagt of deze met hem wil komen praten over een oplossing, zoals het volgende citaat laat zien:

Meneer B.: 'Ja nou op dat moment had ik zoiets van 'nou het maakt mij niet uit wie er uit gaat, maar dat is, dat is gewoon niet leuk'. Dus toen heb ik het nog een keer geprobeerd, zijn we nog een keer om tafel gaan zitten. Ik zeg 'buurman zus en zo is het geval... laat er nou alsjeblieft een oplossing komen, want anders moet één van ons die moet verhuizen. Alleen om dit rotgeintje.'

Nog diezelfde avond voeren de buren tot diep in de nacht een gesprek, waarin alles wordt uitgepraat. In goed overleg hernieuwen zij de al eerder

gemaakte afspraak dat meneer B. zijn dochtertje een uur later naar bed laat gaan en dat meneer T. en zijn gezin dan geen lawaai meer zullen maken.

Meneer B.: 'Nou we hebben over en weer gezegd, ik zeg 'buurman moet je eens luisteren, als je last van mij hebt, zeg het mij'. Ik zeg 'want dan zorg ik dat het anders wordt, daar zorg ik echt voor, daar kun je bij mij van op aan. Want ik wil gewoon niet hebben dat ze van mij overlast hebben.' 'Ja', zegt hij, 'dat wil ik dus ook niet hebben.' Ik zeg doe er dan wat aan', want mijn kind moet gewoon kunnen slapen. 'Want de afspraak was op een gegeven moment samen met de politie, normaal ging mijn kind om zeven uur naar bed heen, hebben wij gezegd oké, moet je eens luisteren, omdat normaal volgens de wet is het tien uur 's avonds, nou ik kan mijn kind niet tot tien uur 's avonds wakker houden, heb ik gezegd nou prima, dan laten we niet tot zeven uur, maar dan laten we [haar] tot acht uur [opblijven]. Daar ging die dus zelf mee akkoord, maar dat gebeurde gewoon niet. (...) En we hebben compleet alles uitgepraat.'

Zoals gezegd is de afspraak in een eerdere fase spaak gelopen, omdat meneer T. zich aan de afspraak hield en meneer B. desondanks ruzie bleef zoeken. De dreiging van een rechtszaak maakt dat meneer B. zich nu anders opstelt. Hij gedraagt zich vriendelijk en behulpzaam tegenover de burens, zoals de onderstaande citaten van meneer B. en meneer T. illustreren:

Interviewer: 'En hoe gaan jullie nu met elkaar om?'

Meneer B.: 'Nou we zeggen gewoon netjes goedendag tegen mekaar we zijn een paar keer op visite geweest daar.'

Meneer T.: 'Nu hij is heel aardig, heel aardig.' En: 'Nu hij kan gewoon vriendelijk zeggen 'buurman, als je wilt zagen dat mag, maar als je wilt timmeren dat liever niet omdat dochtertje gaat naar bed.' Ja is goed, ja. Vriendelijk ja. Maar vroeger was beetje met een boos gezicht.'

In de laatste fase van het geschilproces kiest meneer B. dus voor tweezijdig geschilgedrag. Met dit geschil poogt hij een compromis te bereiken. De beide burens slagen er in om tot een wederzijds bevredigende oplossing te komen en houden zich aan de gemaakte afspraak, zoals uit de voorafgaande citaten al is gebleken. Hiermee komt het geschilproces tot een einde.

In deze paragraaf is het verloop van het geschilproces tussen meneer B. en meneer T. en hun respectievelijke gezinnen gereconstrueerd. Daarbij heb ik beschreven welke vormen van geschilgedrag meneer B. en zijn vriendin op verschillende momenten in het geschilproces hebben gekozen en welke uitkomsten zij hiermee beogen. In de volgende paragraaf confronteer ik deze bevindingen met verwachtingen die op basis van het theoretische model

zijn geformuleerd over de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd.

4.10 Een eerste confrontatie van het theoretische model met de empirie

Het geschilproces dat centraal staat in dit hoofdstuk, is ontstaan in de context van een woonomgeving waarin de conflicterende buren een autonoom interactiepatroon onderhouden. Het geschilproces heeft zich vervolgens eerst in de context van de politie en later in de context van de woningcorporatie afgespeeld. De interactiepatronen die de bij het geschilproces betrokken actoren in deze contexten met elkaar onderhouden zijn te typeren als hiërarchisch. In de laatste fase speelt het geschilproces zich weer af in de context van de woonomgeving, waar het interactiepatroon evenals in de eerste fase als 'autonoom' is te typeren.

In de volgende twee subparagrafen bespreek ik de verwachtingen die in hoofdstuk 2 zijn geformuleerd ten aanzien van het verloop van geschilprocessen in respectievelijk autonome en hiërarchische interactiepatronen en confronteer deze met de empirie. Op basis van deze confrontatie worden enkele voorlopige uitspraken gedaan over de verwachtingen. Voor meer definitieve conclusies is een stelselmatige vergelijking nodig van alle bestudeerde geschilprocessen. Deze vergelijking vindt plaats in de hoofdstukken 6 en 7 en op basis hiervan worden in hoofdstuk 8 in algemene zin conclusies getrokken.

4.10.1 Geschilprocessen in autonome interactiepatronen: verwachtingen en empirie

In deze subparagraaf komen de verwachtingen aan de orde die zijn geformuleerd met betrekking tot geschilprocessen die zich in een autonoom interactiepatroon afspelen.

In de eerste fase van het geschilproces (case A) acht meneer B. de verhouding van macht en afhankelijkheid volledig in zijn eigen voordeel. Op basis van het theoretische model zijn de volgende verwachtingen geformuleerd met betrekking tot geschilprocessen die zich afspelen in een autonoom interactiepatroon, waarin de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel wordt gepercipieerd:

'Het is waarschijnlijk dat een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid in een autonoom interactiepatroon (meer) in het eigen voordeel acht, zal proberen zijn of haar eigen belangen zoveel mogelijk te realiseren, ook als dit

ten koste gaat van de belangen van de bureu. Dit houdt in dat wordt gestreefd naar een alles-of-niets uitkomst. De keuze voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag is niet waarschijnlijk. Dit type van geschilgedrag zou immers betekenen dat de actor zich bij de situatie neerlegt of de kosten op zich neemt van maatregelen tegen de geluidshinder, zoals het aanbrengen van isolatie. De vraag of de actor voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag of meerzijdig geschilgedrag kiest, houdt verband met de machtsbronnen die de actor denkt te kunnen aanwenden. Zoals al eerder is gezegd, kunnen in de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid twee soorten machtsbronnen een rol spelen: het vermogen om schade toe te brengen aan (goederen van) de ander en de mogelijkheid een derde bij het geschilproces te betrekken.

Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel acht op basis van het vermogen hulp van een derde in te roepen, zal hiervan gebruik maken door dit vermogen als een 'onderhandelingsfiche' te gebruiken of ertoe overgaan de derde daadwerkelijk bij het geschilproces te betrekken. In het eerste geval kiest de actor voor tweezijdig geschilgedrag. Immers, de actor ziet af van de mogelijkheid de hulp van een derde in te roepen op voorwaarde dat de bureu nalaten geluidshinder te veroorzaken. Indien de actor de derde daadwerkelijk bij het geschilproces tracht te betrekken, is er sprake van een keuze voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag, die gepaard gaat met een verandering van context.

Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel beschouwt op basis van het vermogen schade toe te brengen aan (goederen van) de bureu, zal kiezen voor tweezijdig geschilgedrag. Als de actor bovendien denkt dat het in zijn of haar vermogen ligt een derde bij het geschilproces te betrekken, dan gaat hij of zij hiertoe over indien het tweezijdige geschilgedrag niet meteen het beoogde effect heeft. Zoals wel duidelijk zal zijn is dit te beschouwen als een vorm van meerzijdig geschilgedrag waardoor het geschilproces zich in een andere context gaat afspelen.'

Meneer B. gaat in eerste instantie enkele keren bij de bureu vragen om de werkzaamheden die geluidshinder veroorzaken te staken. Dit kan worden opgevat als een vorm van tweezijdig geschilgedrag. In deze fase heeft meneer B. zich nog geen beeld gevormd van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Wanneer blijkt dat de herhaalde verzoeken om de verbouwwerkzaamheden te staken niet het beoogde effect hebben, bezint meneer B. zich op andere mogelijkheden om het handelen van de buurman te beïnvloeden. Er komt met andere woorden een perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid tot ontwikkeling. Meneer B. denkt het handelen van de bureu te kunnen beïnvloeden door te dreigen met geweld en door een derde bij het geschilproces te betrekken. Op basis hiervan beschouwt hij de verhouding van macht en afhankelijkheid volledig in zijn eigen voordeel. De verwachting die van toepassing is, is dus dat meneer B. kiest voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag en zal overgaan tot een

vorm van meezijdig geschilgedrag als het tweezijdige geschilgedrag niet meteen het beoogde effect heeft. In beide gevallen wordt hiermee waarschijnlijk een alles-of-niets uitkomst nagestreefd. De bevindingen bevestigen deze verwachtingen. Meneer B. kiest al snel voor een vorm van meezijdig geschilgedrag door de politie bij het geschilproces te betrekken, als hij merkt dat het tweezijdige geschilgedrag niet het beoogde effect heeft. Hij probeert op deze wijze een alles-of-niets uitkomst te bereiken.

In de laatste fase van het geschilproces (case D) beschouwt meneer B. de verhouding van macht en afhankelijkheid volledig in het voordeel van de buren. De volgende verwachtingen zijn op basis van het theoretische model geformuleerd met betrekking tot geschilprocessen die zich afspelen in een autonoom interactiepatroon, waarin de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de buren wordt gepercipieerd:

'Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de buren acht, zal de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd, laten bepalen door het soort machtsbronnen waarover de buren en zijzelf kunnen beschikken. Zoals al is opgemerkt, gaat het daarbij in principe om het vermogen om schade toe te brengen aan (goederen van) de ander en de mogelijkheid om een derde bij het geschilproces te betrekken.

Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de buren beschouwt, omdat deze worden bevoordeeld door een interventie van een derde, zal kiezen voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag. De actor kan zich daarbij niet uitsluitend op zijn of haar eigen belangen concentreren, omdat de buren dan waarschijnlijk gebruik zullen maken van het vermogen om hulp van een derde in te roepen. De actor zal zich daarom naar verwachting tevreden stellen met een uitkomst die tot op zekere hoogte tegemoet komt aan de eigen belangen (een compromis).

Een actor kan ook de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de buren achten, omdat deze schade kunnen toebrengen aan (goederen van) de actor. In dat geval zal de actor uit angst voor represailles geen gebruik maken van een eventuele mogelijkheid om een derde bij het geschilproces te betrekken. Naar verwachting kiest de actor voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag, tenzij hij of zij verwacht dat dit eveneens tot represailles zal leiden. De actor zal zich dan waarschijnlijk (voorlopig) bij de situatie neerleggen, hetgeen kan worden opgevat als een 'keuze' voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag. Indien de actor voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag kiest, wordt hiermee gestreefd naar een compromis. De actor staat immers niet sterk genoeg om naar een alles-of-niets uitkomst te streven en zal willen voorkomen dat de buren negatieve consequenties verbinden aan zijn of haar handelen.

Als de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid niet zozeer berust op consequenties die de buren aan een bepaald geschilgedrag kunnen verbinden, maar op de beperkte mogelijkheden van een actor om het handelen van de buren te beïnvloeden, dan zal de actor proberen de 'verliezen' zo gering mogelijk te houden. Aangezien de actor geen represailles vreest, zal waarschijnlijk worden gekozen voor tweezijdig geschilgedrag om tot een compromis te komen. Een alles-of-niets uitkomst is niet uitgesloten, maar ligt niet voor de hand gezien het gebrek aan machtsbronnen. Als de actor verwacht dat het tweezijdige geschilgedrag niet zal bijdragen aan een beëindiging van de geluidshinder, dan zal de actor zich wegens een gebrek aan machtsbronnen 'gedwongen' zien in de situatie te berusten.'

Meneer B. beschouwt de verhouding van macht en afhankelijkheid in het voordeel van de buren, omdat hij geen mogelijkheid meer denkt te hebben om het handelen van de buren te beïnvloeden zonder dat dit negatieve consequenties voor hemzelf heeft. De verwachting die van toepassing is, is dus dat meneer B. wil voorkomen dat de buren de woningcorporatie bij het geschilproces betrekken en daarom de voorkeur zal geven aan een vorm van tweezijdig geschilgedrag in een poging een compromis te bereiken. Indien de buren daartoe niet bereid zijn, zal meneer B. zich naar verwachting bij de geluidshinder neerleggen. Meneer B. gaat naar de buurman met het verzoek samen te praten over een oplossing voor het probleem. Hij streeft hiermee naar een oplossing waarbij recht wordt gedaan aan zijn belang bij rust in de avonduren, maar in tegenstelling tot eerdere fasen is meneer B. nu ook bereid rekening te houden met de belangen van de buren. Meneer B. kiest dus conform de verwachtingen voor tweezijdig geschilgedrag, waarmee een compromis wordt nagestreefd.

In het theoretische model is verondersteld dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid de belangrijkste verklarende variabele is. De bevindingen lijken deze veronderstelling te bevestigen. Het gekozen geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd, stemmen immers in hoge mate overeen met de verwachtingen. Om vast te stellen of de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid daadwerkelijk kan worden beschouwd als de belangrijkste verklarende factor, is het echter nodig vast te stellen of het gekozen geschilgedrag ook kan worden verklaard door regels. Het gaat daarbij om de regels die meneer B. hanteert ten aanzien van de wijze waarop actoren in de rol van 'buur' behoren om te gaan met geluidshinder (zie paragraaf 4.4 en 4.7). Uit het interview met meneer B. heb ik afgeleid dat hij van de bevoegdheidsregel uitgaat dat buren tijdens een verhuizing gedurende een korte periode geluidshinder mogen veroorzaken. Deze regel gaat gepaard met de themaregel dat over kortstondige geluidshinder niet mag worden geklaagd. Wanneer de geluidshinder echter lang aanhoudt, gaat meneer B. uit van de themaregel dat

over de geluidshinder mag worden onderhandeld of gestreden. Ten aanzien van deze situatie hanteert hij de aggregatieregels dat buren elkaar behoren aan te spreken op de geluidshinder en de verdelingsregel dat degene die de hinder veroorzaakt, zorg draagt voor een beëindiging ervan.

In case A kan de aanvankelijke keuze om de buurman te vragen om de werkzaamheden te staken, kan niet worden verklaard door de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Deze is dan immers nog niet tot ontwikkeling gekomen. De keuze stemt wel overeen met de regels die meneer B. hanteert. Hij gaat uit van de themaregel dat buren tijdens een verhuizing gedurende een korte periode geluidshinder moeten verdragen. Maar als de geluidshinder te lang duurt, dan mag hierover bij de buren worden geklaagd. De buren moeten er dan voor zorgen dat de geluidshinder wordt beëindigd.

De keuze om het geschilproces vervolgens in een andere context te brengen door de politie erbij te betrekken, kan echter niet worden verklaard door de regels. De perceptie van macht en afhankelijkheid is hier conform de verwachting de belangrijkste verklarende variabele.

De keuze voor het tweezijdige geschilgedrag in case D is in overeenstemming met de aggregatieregels die meneer B. hanteert. De uitkomst die hiermee wordt nagestreefd, een compromis, stemt echter niet overeen met de verdelingsregel waar meneer B. van uitgaat. Deze bepaalt immers dat degene die de geluidshinder veroorzaakt, zorg moet dragen voor een beëindiging van de geluidshinder, hetgeen aanzet tot geschilgedrag waarmee een alles-of-niets uitkomst wordt nagestreefd. De perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid biedt in case D dus een betere verklaring dan regels en kan daarom worden beschouwd als de belangrijkste verklarende variabele.

4.10.2 Geschilprocessen in hiërarchische interactiepatronen: verwachtingen en empirie

Het geschilproces dat in dit hoofdstuk aan de orde is, speelt zich in de tweede en derde fase af in een context waarin de betrokken actoren een hiërarchisch interactiepatroon onderhouden. In deze subparagraaf ga ik in op de verwachtingen die met betrekking tot dit type van interactiepatronen zijn geformuleerd.

In hoofdstuk 2 zijn ten aanzien van geschilprocessen, die zich in hiërarchische interactiepatronen afspelen de volgende verwachtingen uitgesproken over de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die ermee worden nagestreefd, indien de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel wordt gepercipieerd:

'Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid in een hiërarchisch interactiepatroon (meer) in het eigen voordeel acht, zal waarschijnlijk streven naar een uitkomst die zoveel mogelijk recht doet aan zijn of haar eigen belangen, ook als dit ten koste van de burens gaat. Dit is op te vatten als het streven naar een alles-of-niets uitkomst. Het is daarom niet waarschijnlijk dat wordt gekozen voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag. Dit type van geschilgedrag houdt immers in dat een actor zich bij de situatie neerlegt of de kosten van maatregelen tegen de geluidshinder voor zijn of haar rekening neemt. De actor zal dus naar verwachting kiezen voor tweezijdig of meerzijdig geschilgedrag. Welke keuze de actor maakt, hangt af van de machtsbronnen waarover deze actor denkt te kunnen beschikken. In de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid kunnen in principe drie soorten machtsbronnen een rol spelen: de positieve of negatieve consequenties die met een interventie van een derde gepaard gaan, het (wederzijdse) vermogen om schade toe te brengen aan (goederen van) de ander en de macht die kan worden ontleend aan het verschaffen van goederen en diensten.

Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel acht op basis van de voordelen die worden ontleend aan een interventie van de derde, zal ervoor zorgen dat de derde bij het geschilproces betrokken blijft. Dit is te beschouwen als de keuze voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag. De actor zal in deze keuze volharden zolang de interventies van de derde bijdragen aan het bereiken van een oplossing die recht doet aan zijn of haar belangen. De actor heeft dan immers geen reden om het geschilproces in een andere context te brengen. Als de interventies in onvoldoende mate bijdragen aan het beoogde doel, zal de actor echter, naar verwachting, van context trachten te veranderen.

Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel acht op basis van andere machtsbronnen dan een interventie van een derde, heeft er geen belang bij de derde bij het geschilproces betrokken te houden. De actor zal naar verwachting kiezen voor geschilgedrag, waarmee het geschilproces in een andere context kan worden gebracht.'

In case B acht meneer B. de verhouding van macht en afhankelijkheid in zijn eigen voordeel op basis van zowel het vermogen de hulp van de politie in te roepen als het vermogen geweld te gebruiken. Het gekozen geschilgedrag en de nagestreefde uitkomsten zijn conform de verwachtingen. Meneer B. belt herhaaldelijk de politie om zich over geluidshinder van de burens te beklagen. Hij probeert op deze wijze een alles-of-niets uitkomst te realiseren. Naast de herhaalde verzoeken om een interventie van de politie probeert meneer B. bij diverse gelegenheden meneer T. tot een gevecht uit te dagen, hetgeen kan worden opgevat als een vorm van tweezijdig geschilgedrag. Hij streeft ook hiermee een alles-of-niets uitkomst na.

Wanneer meneer B. zich gaandeweg bewust wordt van het feit dat de interventies van de politie niet in zijn voordeel uitpakken, probeert hij een

nieuwe machtsbron aan te boren. Meneer B. wendt zich tot de woningcorporatie om zich daar te beklagen over de geluidshinder die de buren veroorzaken. Dit is conform de verwachting dat actoren het geschilproces in een andere context brengen als interventies van een derde, in dit geval de politie, in onvoldoende mate bijdragen aan het beoogde doel.

In de derde fase van het geschilproces (case C) beschouwt meneer B. de verhouding van macht en afhankelijkheid aanvankelijk in zijn eigen voordeel. De perceptie is gebaseerd op zowel het vermogen om de hulp van de woningcorporatie in te roepen als het vermogen geweld te gebruiken. Conform de verwachtingen blijft meneer B. de woningcorporatie bij het geschilproces betrekken tot hij zich ervan bewust wordt dat de interventies van de woningcorporatie niet bijdragen aan de beëindiging van de geluidshinder. Tevens probeert meneer B. het geschilproces in de context van de woonomgeving te beslechten door een gevecht met de buren uit te lokken. Ook dit is in overeenstemming met de verwachtingen.

In case C treedt een sterke verandering op in de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid, wanneer meneer B. van de woningcorporatie te horen krijgt dat zij een rechtszaak tegen hem zal aanspannen als hij doorgaat met het maken van discriminerende opmerkingen en zijn buren met geweld blijft bedreigen. Meneer B. beschouwt de verhouding van macht en afhankelijkheid vanaf dat moment in het voordeel van zijn buren. De volgende verwachtingen zijn in hoofdstuk 2 geformuleerd ten aanzien van de keuze van het geschilgedrag en de beoogde uitkomst van actoren in hiërarchische interactiepatronen die de verhouding in het voordeel van de buren achten:

‘Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de buren acht, houdt in de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd, rekening met de consequenties die de buren hieraan kunnen verbinden.

Indien een actor de buren machtiger acht vanwege de voordelen die zij ontleen aan de interventies van de derde die bij het geschilproces betrokken is, zal deze actor naar verwachting proberen het geschilproces in een andere context te brengen. Waarschijnlijk kiest de actor daarbij voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag, waarmee wordt gestreefd naar compromis. Door met de buren te overleggen kan de actor immers proberen tot een oplossing te komen, die meer recht doet aan zijn of haar eigen belangen dan de uitkomst die een derde zal bewerkstelligen. Indien de actor echter denkt dat de buren hiertoe niet bereid zijn, dan zal de actor waarschijnlijk berusten in de situatie, om zo verdere interventies van de derde te voorkomen. Dit is te beschouwen als de keuze voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag, die resulteert in een alles-of-niets uitkomst die in het voordeel van de buren is.

Een actor die baat heeft bij een interventie van een derde, maar de verhouding van macht en afhankelijkheid op basis van andere machtsbronnen (meer) in het voordeel van de burens acht, zal de derde bij het geschilproces betrokken willen houden. De actor zal daarom volharden in het meerzijdige geschilgedrag, tenzij de actor vreest dat de burens hun machtsbronnen aanwenden om de interventie te vergelden. De actor zal zich in dat geval waarschijnlijk (voorlopig) bij de situatie neerleggen. De keuze voor tweezijdig geschilgedrag is niet uitgesloten, maar ligt minder voor de hand. Het is immers aannemelijk te veronderstellen dat de actor hiertoe al een poging heeft ondernomen voordat de derde bij het geschilproces betrokken raakte. Indien deze poging op niets is uitgelopen en ook als de actor voorheen niet durfde om het geschil tweezijdig te beslechten, zal de actor niet (nogmaals) voor tweezijdig geschilgedrag kiezen. Zowel door de keuze voor eenzijdig als voor tweezijdig geschilgedrag wordt het geschilproces in een andere context gebracht.'

Vanaf het moment dat meneer B. van de woningcorporatie te horen heeft gekregen dat deze een rechtszaak overweegt, tracht meneer B. een nieuwe interventie van de woningcorporatie te vermijden. Hij belt zelf niet langer om zich over de burens te beklagen en tracht de burens geen aanleiding te geven om de corporatie opnieuw bij het geschilproces te betrekken. In plaats van de buurman tot een gevecht uit te dagen, verzoekt hij de buurman conform de verwachtingen om over een oplossing te overleggen.

In het theoretische model is verondersteld dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid onlosmakelijk met regels is verbonden, als deze perceptie voornamelijk gebaseerd is op de (vermeende) consequenties van een interventie van een derde. Het gaat daarbij om regels, die verbonden zijn aan de rol die deze derde in de context van het geschilproces vervult. De veronderstelling wordt gesteund door de bevindingen. Meneer B. laat zich in zijn keuze voor een interventie van respectievelijk de politie en de woningcorporatie inderdaad leiden door de verwachte voordelen ervan. Tevens tracht hij een interventie van de woningcorporatie te vermijden wanneer hij hiervan nadelen denkt te zullen ondervinden.

4.11 Samenvatting

In dit hoofdstuk heb ik aan de hand van een van de onderzochte geschilprocessen de onderzoeksstrategie geïllustreerd die in dit onderzoek wordt gehanteerd. In paragraaf 4.2 is het betreffende geschilproces van de aanleiding tot de uiteindelijke afloop beschreven. Vervolgens ben ik in de paragrafen 4.3 tot en met 4.5 ingegaan op de waarden die de verklarende variabelen hebben aangenomen in de eerste fase van het geschilproces. In de paragrafen 4.6 tot en met 4.8 is hetzelfde gedaan voor de latere fasen van

het geschilproces. Paragraaf 4.9 bestaat uit een reconstructie van het geschilgedrag dat in de verschillende fasen van het geschilproces is gekozen en de uitkomsten die hiermee zijn nagestreefd. Aan de hand hiervan zijn in paragraaf 4.10 verwachtingen over het geschilgedrag en de beoogde uitkomsten geëvalueerd die in hoofdstuk 2 op basis van het theoretisch model zijn geformuleerd. Aan de hand van deze confrontatie zijn enkele voorlopige conclusies getrokken, die ik beknopt zal weergeven.

In de fasen waarin het geschilproces zich in een autonoom interactiepatronen afspeelt wordt de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd conform de verwachting verklaard door de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. De regels bieden echter een verklaring wanneer nog geen perceptie tot ontwikkeling is gekomen. De verwachtingen die ten aanzien van de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomst in hiërarchische interactiepatronen zijn geformuleerd, worden eveneens bevestigd door de bevindingen.

Zoals ik al opmerkte zijn de conclusies van voorlopige aard. In hoofdstuk 8 worden definitieve conclusies getrokken op basis van de analyse van alle geschilprocessen die zijn onderzocht en die in de hoofdstukken 6 en 7 stelselmatig worden vergeleken.

5 **Typering van interactiepatronen waarin de onderzochte geschilprocessen zich afspelen**

5.1 **Inleiding**

In het vorige hoofdstuk heb ik aan de hand van één van de onderzochte geschilprocessen de onderzoeksstrategie geïllustreerd, die in deze studie wordt gehanteerd. Tevens heb ik voorlopige conclusies getrokken ten aanzien van enkele verwachtingen die voortvloeien uit het theoretische model.

In dit hoofdstuk worden de overige geschilprocessen die zijn onderzocht, ingedeeld naar het type van interactiepatronen, waarin zij zijn ontstaan, en waarin zij zich in latere fasen hebben afgespeeld.¹ Deze indeling vormt de basis voor een bespreking van deze geschilprocessen in de volgende twee hoofdstukken.

In paragraaf 5.2 geef ik een overzicht van de typen van interactiepatronen, waarin de onderzochte geschilprocessen zich in verschillende fasen afspelen, en in paragraaf 5.3 wordt deze indeling toegelicht. Paragraaf 5.4 geeft een samenvatting van dit hoofdstuk.

5.2 **Overzicht van typen van interactiepatronen waarin de geschilprocessen zich afspelen**

Het verloop van een geschilproces kan diverse wendingen nemen. Een wending in het geschilproces kan het gevolg zijn van een verandering in de aard van de relatie die de bij het geschilproces betrokken actoren onderhouden. Het geschilproces blijft zich in dat geval in een bepaalde context afspelen, maar het type van interactiepatronen dat de actoren in de context onderhouden ondergaat een verandering. Een geschilproces kan ook een andere wending nemen als het zich in een andere context gaat afspelen. In deze studie worden op basis van de wendingen in een geschilproces verschillende fasen onderscheiden. De genoemde verschuivingen kunnen tot een verandering van de inhoud van regels of de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid leiden en zijn daarmee van invloed op de keuze van het geschilgedrag en de beoogde uitkomsten. Daarom bespreek ik elke fase als een afzonderlijke case.

Er zijn in totaal 19 geschilprocessen onderzocht die in het vervolg van deze studie met een cijfer worden aangeduid. De cases die op basis van de verschillende fasen in een geschilproces zijn onderscheiden, duid ik aan door

¹ De lezer die geïnteresseerd is in een illustratie van de wijze waarop dit is vastgesteld, verwijst ik naar paragraaf 4.3.

aan het cijfer een hoofdletter toe te voegen. De eerste fase van geschilproces 1, wordt dus 'case 1A' genoemd en de tweede fase van dit geschilproces 'case 1B'. Als een case slechts één fase bestrijkt, zoals bijvoorbeeld het geval is in geschilproces 2, is de toevoeging van een letter om de fase aan te duiden vanzelfsprekend overbodig. Het geschilproces wordt in dat geval aangeduid als 'case 2'.

In tabel 5.1 geef ik een overzicht van de typen van interactiepatronen die actoren in een bepaalde fase van het geschilproces onderhouden.²

In de volgende paragraaf geef ik een korte beschrijving van de typen van interactiepatronen waarin de geschilprocessen zijn ontstaan, en de eventuele wendingen in deze processen.

5.3 Toelichting bij typering van interactiepatronen in de onderzochte geschilprocessen

Voor een typering van interactiepatronen die actoren onderhouden in de context van een geschilproces, is het nodig de score op de variabelen 'grid' en 'group' te bepalen. Deze zijn respectievelijk omschreven als de mate van interne roldifferentiatie en de mate waarin een actor betrokken is op een andere actor of groep van actoren. In paragraaf 3.2 zijn de genoemde variabelen geoperationaliseerd en is de methode van waarneming beschreven. Ik breng hier de belangrijkste elementen in herinnering:

- Egalitaire interactiepatronen (lage score op 'grid' en hoge score op 'group'): er is geen derde bij het geschilproces betrokken die in het kader van zijn of haar rol een bevoegdheid of een taak heeft te interveniëren in een geschilproces. De actoren die in onmin zijn geraakt, onderhouden een emotionele relatie. Dat wil zeggen dat zij niet alleen buren, maar ook vrienden zijn of deel uitmaken van een groep van bevriende buren. Vertrouwelijkheid of vertrouwdheid tussen buren zijn indicatoren van een emotionele relatie.
- Individualistische interactiepatronen (lage score op 'grid' en gemiddelde score op 'group'): er is geen derde bij het geschilproces betrokken die in het kader van zijn of haar rol een bevoegdheid of een taak heeft te interveniëren in een geschilproces. De actoren die in onmin zijn geraakt, onderhouden een instrumentele relatie. Dat wil zeggen dat de relatie voor tenminste één van beiden nuttig is, omdat aan de relatie goederen of diensten worden ontleend. Burenrelaties hebben een instrumenteel karakter als buren hulp bieden en dingen geven of (uit)lenen. Doorgaans wordt dit met een tegenprestatie of een attentie beantwoord.

² Het geschilproces dat in hoofdstuk 4 is behandeld, bestrijkt vier fasen, zoals de lezer heeft kunnen vaststellen. Deze zijn in de tabel opgenomen als case 7A, 7B, 7C en 7D.

Tabel 5.1 Indeling van cases naar type van interactiepatronen die actoren onderhouden in de context(en) waarin de onderzochte geschilprocessen zich hebben afgespeeld. Het leesteken * geeft aan wat de laatste fase van het geschilproces is.³

Naam van het geschilproces	Interactiepatroon waarin een geschilproces is ontstaan	Typen van interactiepatronen die actoren onderhouden in latere fase(n) van het geschilproces	
	Individualistisch interactiepatroon	Hiërarchisch interactiepatroon	Autonoom interactiepatroon
Het claxonnerende buurmeisje	Case 1A		Case 1B*
De hardhorende buurman	Case 2*		
Luide stemmen in de nacht	Case 3A		Case 3B*
Lawaai van machines	Case 4A	Case 4B Case 4C Case 4D*	
De drukke buurman	Case 5*		
Losgeslagen buurjongens	Case 6A	Case 6B*	
	Autonoom interactiepatroon	Hiërarchisch interactiepatroon	Autonoom interactiepatroon
De langdurige verbouwing	Case 7A	Case 7B Case 7C	Case 7D*
Luide muziek in de tuin I	Case 8A	Case 8B Case 8C*	
Luide muziek in de tuin II	Case 9A	Case 9B*	
Luide muziek in de tuin III	Case 10A	Case 10B	Case 10C*
De rinkelende telefoon	Case 11*		
Wakende honden	Case 12A	Case 12B*	
De hond die niet alleen kan zijn	Case 13A	Case 13B	
De luidruchtige bovenburen	Case 14*		
Lawaai van studenten	Case 15A	Case 15B	Case 15C*
De opgesloten hond I	Case 16*		
De opgesloten hond II	Case 17*		
Harde housemuziek	Case 18*		
De tijdelijke burens	Case 19A	Case 19B*	

³ Op het moment waarop de interviews zijn gehouden, zijn sommige geschilprocessen wel en andere nog niet beëindigd. Wanneer in paragraaf 5.3, waar de indeling wordt toegelicht, niet expliciet is aangegeven dat het geschilproces tot een einde is gekomen, wordt de situatie ten tijde van het interview opgevat als de laatste fase van het geschilproces. Dit is aan de orde in case 2, 5, 8C, 9C, 10C, 11 en 15C.

De buren hebben geen vriendschapsgevoelens voor elkaar, noch voelen zij zich met elkaar verbonden. Het verschaffen van goederen of diensten wordt ervaren als een burenplicht of als een voorwaarde om zelf nu en dan een beroep op de buren te kunnen doen.

- Autonome interactiepatronen (lage score op 'grid' en lage score op 'group'): er is geen derde bij het geschilproces betrokken die in het kader van zijn of haar rol een bevoegdheid of een taak heeft te interveniëren in een geschilproces. De actoren die in onmin zijn geraakt, interacteren niet of slechts bij gelegenheid en hechten hieraan geen emotionele of instrumentele waarde. De relatie heeft hierdoor geen sociaal karakter in de eigenlijke zin des woords. In relaties tussen buren houdt dit in dat zij elkaar slechts van gezicht kennen en wellicht bij gelegenheid een groet wisselen of een praatje maken. Alleen bij hoge uitzondering wordt een beroep gedaan op de buren voor hulp of goederen.
- Hiërarchische interactiepatronen (hoge score op 'grid' en hoge of gemiddelde score op 'group'): er is een derde bij het geschilproces betrokken met een bevoegdheid of een taak te interveniëren in het geschilproces. Tussen de derde en de conflicterende actoren kan sprake zijn van een emotionele relatie indien zij gedrieën deel uitmaken van een groep (hoge score op 'group'). Van een instrumentele relatie is sprake als de interacties tussen de derde en de conflicterende actoren voor ten minste een van de actoren nuttig en waardevol zijn en de derde buiten de relatie staat die de conflicterende actoren met elkaar onderhouden (gemiddelde score op 'group').⁴

Alle onderzochte geschilprocessen spelen zich in eerste instantie af in de context van de woonomgeving. In geen van de cases is er een derde in de woonomgeving aanwezig, die in het kader van een rol een bevoegdheid of een taak heeft om in een geschilproces te interveniëren. Er is met andere woorden in alle cases die zich in de woonomgeving afspelen sprake van een lage score op 'grid'. In de typering van de interactiepatronen beschrijf ik om de leesbaarheid te bevorderen daarom alleen de score op 'group', ofwel de aard van de relatie die wordt onderhouden door de buren tussen wie een probleem over geluidshinder is gerezen.

Geschilproces 1: het claxonnerende buurmeisje

Mevrouw H. woont al 20 jaar naast de familie B. en heeft het altijd redelijk met hen kunnen vinden. De buren zitten aan het eind van de maand vaak krap bij kas en lenen dan regelmatig geld van mevrouw H. en haar man. Tussen de beide buren bestaat evenwel geen gevoel van vriendschap of

⁴ De actoren die in onmin geraakt zijn, kunnen onderling een instrumentele of geen relatie onderhouden. Een emotionele relatie is niet uitgesloten, maar erg onwaarschijnlijk. In hiërarchische interactiepatronen is de relatie tussen de conflicterende actoren van minder belang voor het verloop van de interacties in het geschilproces.

verbondenheid. Er is dus sprake van een instrumentele relatie die voornamelijk voor de burens profijtelijk is, aangezien mevrouw H. en haar man zelden iets van de burens lenen of hen om hulp vragen. In de context van de woonomgeving onderhoudt mevrouw H. een individualistisch interactiepatroon met de burens (case 1A).

Er ontstaan problemen tussen de beide burens, wanneer mevrouw B. na het overlijden van haar man in de schulden raakt. Zij kan haar hypotheek niet aflossen en vraagt meneer en mevrouw H. om haar een groot geldbedrag te lenen. Wanneer deze hier niet toe bereid zijn, begint de dochter van mevrouw B. geluidshinder te veroorzaken. Ze gaat regelmatig in haar auto zitten en claxonneert net zo lang tot iemand zich hierover beklagt. Ook gaat ze midden in de nacht achter het huis staan schreeuwen.

Nadat mevrouw H. er niet in slaagt de problemen samen met de burens op te lossen, probeert zij een wijkagent bij het geschilproces te betrekken. Deze poging faalt echter en mevrouw H. verbreekt daarop de relatie met de burens. Hierdoor verandert het individualistische interactiepatroon in een autonoom interactiepatroon (case 1B). Het geschilproces komt uiteindelijk tot een einde wanneer de burens verhuizen.

Geschilproces 2: de hardhorende buurman

Mevrouw M. en haar vriend hebben drie jaar geleden een huis gekocht. Het contact met de burens is goed. Mevrouw M. vindt dit belangrijk, omdat ze van mening is dat burens die een woning onder één kap delen nu eenmaal een aantal gezamenlijke beslissingen moeten nemen, bijvoorbeeld over de kleur van de kozijnen of het plaatsen van een schutting. De beide burens komen af en toe bij elkaar op de koffie en kunnen bij elkaar terecht voor hulp of goederen. Er is evenwel geen sprake van een vriendschap, zodat de relatie tussen de burens instrumenteel van aard is.

Omdat het huis erg gehorig is, zorgt mevrouw M. ervoor dat de burens geen last van haar hebben. Daarentegen houden de burens weinig rekening met haar. De buurman zet zijn radio en televisie altijd erg hard, omdat hij een slecht gehoor heeft. In de loop van tijd is mevrouw M. zich hieraan steeds meer gaan ergeren.

Mevrouw M. slaagt er niet in om samen met de burens een oplossing voor de geluidshinder te vinden. Dit is voor haar geen reden om een derde erbij te betrekken. Ook de aard van de relatie met de burens verandert niet. Het geschilproces speelt zich dus volledig af in de context van de woonomgeving waar een individualistisch interactiepatroon wordt onderhouden (case 2).

Geschilproces 3: luide stemmen in de nacht

In de woning naast die van meneer en mevrouw D. hebben in een paar jaar tijd veel verschillende mensen gewoond. De reden hiervoor is dat de woningcorporatie er steeds mensen huisvest die een tijdelijk onderkomen no-

dig hebben. Meneer en mevrouw D. wonen er zelf al twintig jaar en kennen de meeste andere bewoners al even lang. Het is in de buurt een gewoonte dat iedereen voor elkaar klaar staat. Toen Irakese vluchtelingen in de woning werden ondergebracht, hebben meneer en mevrouw D. dan ook spontaan hulp geboden bij het invullen van formulieren en het bellen naar allerlei instanties. Deze instrumentele relatie is uitsluitend nuttig voor de buren, maar meneer en mevrouw D. vinden dit aanvankelijk onbelangrijk.

De relatie tussen de beide buren raakt verstoord wanneer meneer en mevrouw D. herhaaldelijk uit hun slaap worden gehouden door geluidshinder van de buren. Er verblijven regelmatig meerdere gezinnen in de woning naast hen, waarvan de mannen tot diep in de nacht luid praten en lachen. Meneer en mevrouw D. zeggen er af en toe iets van, maar willen niet dat het tot een ruzie komt. Wanneer zij echter op een nacht naar de buren bellen, omdat zij door het lawaai niet kunnen slapen, zegt de buurman 's nachts niet gestoord te willen worden. Deze reactie vinden meneer en mevrouw D. onaanvaardbaar. De volgende dag komt de zoon van de buurman langs om zijn vader te verontschuldigen. Meneer D. aanvaardt de excuses, maar geeft te kennen met de buurman over het gebeurde te willen spreken. Wanneer de buurman niet uit zichzelf op het voorval terugkomt, zijn meneer en mevrouw D. zo in hem teleurgesteld dat zij het contact met de buren verbreken. Hierdoor gaat het individualistische interactiepatroon waarin het geschilproces zich in de eerste fase afspeelt (case 3A) over in een autonoom interactiepatroon (case 3B). Hoewel mevrouw D. nog even heeft overwogen de woningcorporatie te bellen, blijft het geschilproces zich tot de uiteindelijk afloop in de woonomgeving afspelen. Zij heeft namelijk van andere buren gehoord dat het Irakese gezin elders gaan wonen. De verhuizing brengt het geschilproces tot een einde.

Geschilproces 4: lawaai van machines

Meneer en mevrouw G. wonen ruim tien jaar met hun gezin naast de familie S. Aanvankelijk hebben zij een goed contact met de buren, al vinden zij de buurman een vervelende man. De kinderen van de buren spelen met hun eigen kinderen en de buurvrouw komt regelmatig op de koffie. Meneer en mevrouw G. bieden de buren regelmatig hulp of goederen en ontvangen hiervoor soms iets terug. Er is dus sprake van een instrumentele relatie, die met name voor de buren profijtelijk is.

De buurman, die wegens overspannenheid thuis is, vult zijn tijd met het maken van meubels. Van de machines die hij hierbij gebruikt, ondervinden meneer en mevrouw G. veel hinder, maar zij zeggen hier in eerste instantie niets van. Na verloop van tijd gaat de buurman op bestelling meubels maken om er zwart iets bij te verdienen. Hij koopt zwaardere machines en maakt langere dagen, waardoor de geluidshinder verder toeneemt. Mevrouw G. probeert hiervoor eerst samen met de buren een oplossing te vin-

den, zodat het geschilproces zich in de eerste fase in een individualistisch interactiepatroon afspeelt (case 4A).

Wanneer de buurman zich geruime tijd weinig van de klachten aantrekt, neemt mevrouw G. contact op met de woningcorporatie. Hierdoor gaat het geschilproces zich afspelen in de context van de woningcorporatie (case 4B). Zoals in hoofdstuk 4 al aan de orde is gekomen, heeft de corporatie als verhuurder een bevoegdheid en een taak om in geschilprocessen over geluidshinder te interveniëren. In de context van de woningcorporatie is met andere woorden sprake van interne roldifferentiatie, hetgeen kenmerkend is voor een hiërarchisch interactiepatroon.

Door de interventies van de woningcorporatie raakt de verhouding tussen meneer en mevrouw G. en hun burens zeer gespannen. De buurman begint discriminerende opmerkingen te maken over meneer G., die van Turkse afkomst is. De kinderen van de beide burens krijgen regelmatig ruzie, omdat ook zij elkaar beginnen uit te schelden. Hierover ontstaat vervolgens weer onenigheid tussen de beide vaders, die van mening verschillen over de vraag wie de kinderen mag bestraffen. De buurman belt naar aanleiding hiervan herhaaldelijk de politie, waardoor het geschilproces zich tevens in de context van de politie gaat afspelen (case 4C). Ook in deze context is sprake van een hiërarchisch interactiepatroon, aangezien de politie de taak en de bevoegdheid heeft in een geschilproces te interveniëren.

Als blijkt dat meneer S. in zijn schuur feitelijk een bedrijf voert, raakt de bouw- en milieudienst bij het geschilproces betrokken. Hierdoor treedt opnieuw een verandering van context op (case 4D). Ambtenaren van de bouw- en milieudienst hebben de bevoegdheid en de taak om regels met betrekking tot geluidshinder, die wordt veroorzaakt door bedrijfsmatige activiteiten, te handhaven. Er is dus duidelijk sprake van roldifferentiatie, zodat het geschilproces zich ook in de laatste fase afspeelt in een hiërarchisch interactiepatroon. De interventie van de bouw- en milieudienst leidt ertoe dat de buurman zijn bedrijf elders voortzet. Dit brengt het geschilproces tot een einde.

Geschilproces 5: de drukke buurman

Mevrouw V. en haar man hebben een goed contact met hun naaste burens, die zij inmiddels vijftien jaar kennen. Ze komen af en toe bij elkaar op de koffie, verzorgen elkaars planten tijdens vakanties en lenen zonnig spullen van elkaar. De relatie is instrumenteel, aangezien het contact te oppervlakkig is om van een vriendschap te kunnen spreken.

Mevrouw V. heeft regelmatig last van de buurman die bonkend de trap op loopt en vroeg in de ochtend lawaai maakt als hij buiten of in zijn schuur aan het klussen is. Zo nu en dan maakt ze op een lacherige toon een opmerking over het lawaai. Wanneer ze het nodig vindt, vraagt zij de buurman zachter te doen of zegt ze er achteraf iets van in de hoop dat hij zich dan weer even bewust wordt van de overlast die hij veroorzaakt. Hoewel

mevrouw V. de geluidshinder onprettig vindt, heeft het nooit tot onenigheid tussen de beide buren geleid. Zij ziet geen reden om de relatie met de buren te verbreken, noch wil zij hulp van een derde inroepen. Het geschilproces blijft zich dus in de woonomgeving afspeelen waar de beide buren een individualistisch interactiepatroon onderhouden (case 5).

Geschilproces 6: losgeslagen buurjongens

Meneer en mevrouw R. wonen ruim tien jaar in een buurt waar het gevoel van 'noaberschap' sterk leeft.⁵ Naast hen wonen meneer en mevrouw B. met hun drie zonen. De relatie tussen de beide buren is niet hecht, maar zij kunnen redelijk met elkaar overweg. Wanneer het nodig is wordt hulp verleend, maar verder hebben de buren in beperkte mate contact. Er is dus sprake van een instrumentele relatie.

Er ontstaan echter problemen wanneer mevrouw B. overlijdt. Haar man raakt in zichzelf gekeerd en is vaak van huis. Zijn drie zonen benutten de plotselinge vrijheid door vaak harde muziek te draaien. Aanvankelijk kan mevrouw R. zich nog voorstellen dat meneer B. al te zeer in zijn verdriet opgaat om aandacht te hebben voor de overlast die zij en andere buren ondervinden van de muziek. Maar haar geduld raakt op en ze wil dat er een einde komt aan het lawaai. Gedurende bijna twee jaar proberen meneer en mevrouw R. het probleem samen met meneer B. op te lossen. Het geschilproces speelt zich in deze fase dus af in de woonomgeving, waar de beide buren een individualistisch interactiepatroon onderhouden (case 6A). Hoewel meneer B. zijn zonen tot de orde probeert te roepen, verandert dit niets aan hun handelen. Wanneer blijkt dat meneer R. ernstig ziek is en nog maar kort te leven heeft, betrekken meneer en mevrouw R. de politie bij het geschilproces. Aangezien agenten de bevoegdheid en de taak hebben om te interveniëren in situaties van geluidshinder, speelt het geschilproces zich in deze fase af in een hiërarchisch interactiepatroon (case 6B). Het geschilproces komt tot een einde wanneer de twee oudste zonen uit huis gaan en de jongste zoon door de nieuwe vriendin van meneer B. in het gareel wordt gehouden.

Geschilproces 7: de langdurige verbouwing

Tussen meneer B. en meneer T. is een conflict ontstaan naar aanleiding van geluidshinder die wordt veroorzaakt door verbouwwerkzaamheden. In hoofdstuk 4 is het betreffende geschilproces uitgebreid aan de orde gekomen om de gehanteerde onderzoeksstrategie te illustreren. De geïnteresseerde lezer kan in paragraaf 4.3 en 4.6 een beschrijving vinden van het type van interactiepatronen waarin het geschilproces zich in de verschillende fasen heeft afgespeeld.

⁵ Noaberschap is een term die in Twente wordt gebruikt voor burenrelaties waarin sprake is van een sterke gemeenschapszin.

Geschilproces 8: luide muziek in de tuin I

Mevrouw R. en haar man wonen in een lawaaïige omgeving, maar dit heeft mevrouw R. nooit geërgerd. Hierin komt verandering wanneer meneer en mevrouw G. er een woning betrekken. Elke zomer veroorzaken zij geluidshinder door in de tuin urenlang zeer luid Hollandse hits te draaien. Het contact tussen de beide burens is vanaf het begin beperkt gebleven tot een groet op straat. Het geschilproces is dus in termen van dit onderzoek in een autonoom interactiepatroon ontstaan (case 8A). Na drie zomers stelt mevrouw R. twee andere burens voor gezamenlijk iets tegen de geluidshinder te ondernemen. Zij besluiten een brief te sturen naar de woningcorporatie. Hierdoor gaat het geschilproces zich afspelen in een hiërarchisch interactiepatroon (case 8B). De woningcorporatie voert een gesprek met meneer en mevrouw G. en beschouwt de zaak hiermee afgehandeld. Mevrouw R. krijgt van de corporatie het advies om de politie te bellen als de geluidshinder aanhoudt. Omdat mevrouw R. dit niet durft speelt het geschilproces zich opnieuw af in de woonomgeving, waar nog steeds sprake is van een autonoom interactiepatroon (case 8C).

Geschilproces 9: luide muziek in de tuin II

Mevrouw W. is één van de burens die zich samen met mevrouw R. middels een brief tot de woningcorporatie wendt. In de drie jaren die hieraan voorafgaan is tussen haar en meneer en mevrouw G., van wie zij geluidshinder ondervindt, geen emotionele of instrumentele relatie ontstaan. Het geschilproces speelt zich met andere woorden in eerste instantie af in een autonoom interactiepatroon (case 9A). Door de interventie van de woningcorporatie gaat het geschilproces zich afspelen in een hiërarchisch interactiepatroon (case 9B). Wanneer de corporatie zich uit het geschilproces terugtrekt, keert het geschilproces terug in de context van de woonomgeving. In de relatie met de burens is geen verandering gekomen, zodat er nog altijd sprake is van een autonoom interactiepatroon (case 9C).

Geschilproces 10 : luide muziek in de tuin III

Mevrouw D. en haar man zijn de directe burens van meneer en mevrouw G. en hebben eveneens de brief aan de woningcorporatie ondertekend. Hoewel de beide burens aanvankelijk redelijk met elkaar overweg konden, is tussen hen geen instrumentele of emotionele relatie ontstaan. Het geschilproces speelt zich daarom in de beginfase in een autonoom interactiepatroon af (case 10A). Wanneer de woningcorporatie vervolgens bij het geschilproces is betrokken, gaat het geschilproces over naar een hiërarchisch interactiepatroon (case 10B). In tegenstelling tot de buurvrouwen met wie mevrouw D. de brief heeft geschreven, volgt zij wel het advies van de woningcorporatie op; steeds als zij last heeft van de muziek van de burens belt zij de politie. Hierdoor speelt het geschilproces zich ook in de volgende fase in een hiërarchisch interactiepatroon af (case 10C).

Geschilproces 11: de rinkelende telefoon

Meneer en mevrouw L. zijn 13 jaar geleden naast de familie H. komen wonen. Aanvankelijk maken zij en mevrouw H. beiden deel uit van een kleine groep van buurvrouwen die op vertrouwelijke voet met elkaar omgaan. Sinds enkele jaren wordt mevrouw H. echter niet meer uitgenodigd voor de koffieochtenden en andere gelegenheden waarbij de buurvrouwen elkaar treffen. De reden hiervoor is dat het handelen van mevrouw H. - met name de wijze waarop zij haar kinderen opvoedt - door de buurvrouwen ongepast wordt gevonden. Mevrouw L. onderhoudt in deze periode nog wel een instrumentele relatie met de buren in de zin dat zij elkaar hulp bieden als dat nodig is. Dit verandert echter wanneer mevrouw H. zich niet verantwoordelijk maakt voor het feit dat haar kat 's nachts bij mevrouw L. naar binnen is geklommen. Sinds die tijd groeten de buren elkaar op straat en komen uitsluitend bij elkaar langs om mee te delen dat zij voor langere tijd van huis zijn.

Mevrouw en meneer H. hebben een bel aan de achterzijde van hun huis gemonteerd, zodat zij buiten kunnen horen dat de telefoon gaat. Zij hebben een zaak en worden daarom vaak gebeld. Mevrouw L. kan de bel in haar huis horen en heeft hiervan veel last. Zij heeft bij diverse gelegenheden geprobeerd dit op subtiele wijze aan de buren kenbaar te maken zonder dat dit enig effect teweeg heeft gebracht. Mevrouw L. heeft geen poging gedaan het geschilproces in een andere context te brengen. Het geschilproces blijft zich in de woonomgeving afspelen, waar sprake is van een autonoom interactiepatroon (case 11).

Geschilproces 12: wakende honden

Mevrouw W. woont in een studentenhuis. Schuin tegenover haar wonen meneer en mevrouw M. met hun twee honden. De geluidshinder ontstaat wanneer de overburen een nieuwe woning betrekken en hun honden in het oude huis achterlaten om het huis tegen indringers te beschermen. Mevrouw W. ondervindt veel overlast van de honden, die voortdurend blaffen. Er is tussen haar en de overburen nooit enig contact geweest. Het geschilproces speelt zich aanvankelijk dus in een autonoom interactiepatroon af (case 12A). Vervolgens brengt mevrouw W. het geschilproces in de context van de politie, waar sprake is van een hiërarchisch interactiepatroon. De politie heeft op basis van een bepaling in de APV de bevoegdheid en de taak op te treden tegen geluidshinder die door dieren wordt veroorzaakt.⁶ Het politieke ingrijpen maakt een einde aan de geluidshinder.

⁶ In de APV van de gemeente waarin de onderzochte geschilprocessen zich afspelen is de volgende bepaling opgenomen: 'degene die de zorg heeft voor een dier is verplicht te voorkomen dat dit voor een omwonende of overigens voor de omgeving geluidshinder veroorzaakt'.

Geschilproces 13: de hond die niet alleen kan zijn

Eerder in dit hoofdstuk heb ik een geschilproces beschreven waarin mevrouw V. hinder ondervindt van een buurman die nogal lawaaiig is in zijn doen en laten (zie case 5). Enkele jaren geleden heeft zij echter ook veel overlast gehad van hondengeblaf. Twee huizen van haar vandaan woonde een stel met een hond die voortdurend blafte als hij alleen werd gelaten. Met de vrouw van dit stel wisselde mevrouw V. alleen een groet op straat en aan de man leende zij heel af en toe gereedschap uit. Dit laatste gebeurde zo incidenteel dat er sprake is van een autonoom interactiepatroon (case 13A). Wanneer de pogingen van mevrouw V. om het geschilproces samen met de buren op te lossen geen effect hebben, betreft zij de politie bij het geschilproces. Hierdoor wordt dit proces in een hiërarchisch interactiepatroon gebracht (case 13B). De interventies van de politie leiden ertoe dat de geluidshinder wordt beëindigd.

Geschilproces 14: de luidruchtige bovenburen

Mevrouw I. woont in een flat. Schuin onder haar is een woning verhuurd aan een jong stel. Het duurt vier maanden voordat zij daadwerkelijk in de woning trekken en ook daarna zijn zij er zelden. Zo nu en dan treft mevrouw I. hen in de gemeenschappelijke hal en dan wisselen zij een groet of maken zij een praatje.

Het stel verricht af en toe kluswerkzaamheden in de woning, maar de meeste tijd ontvangen zij er vrienden. Omdat dit doorgaans laat op de avond plaatsvindt en de woning vrijwel kaal is, hebben omwonenden veel last van hen. Steeds wanneer mevrouw I. haar onderuren in de hal treft, spreekt zij hen op de geluidshinder aan. Zij beloven elke keer dat zij meer rekening zullen houden met andere bewoners, maar houden zich vervolgens niet aan de afspraak. Dit is voor mevrouw I. evenwel geen reden om een derde bij het geschilproces te betrekken. Het proces blijft zich hierdoor in de woonomgeving afspelen, waar sprake is van een autonoom interactiepatroon (case 14). De geluidshinder blijft totdat het stel na een jaar verhuist.

Geschilproces 15: lawaai van studenten

Een jaar geleden hebben de ouders van mevrouw A. een huis gekocht dat naast een studentenhuis staat. Van meet af aan heeft mevrouw A. geluidshinder van hen ondervonden. Mevrouw A. heeft inmiddels vriendschap gesloten met enkele buurtbewoners, maar met de studenten heeft zij nog nooit kennis gemaakt. Mevrouw A. zou niet eens met zekerheid kunnen zeggen hoeveel mensen er in het studentenhuis wonen en kent slechts enkele studenten van gezicht. In eerste instantie speelt het geschilproces zich dus in een autonoom interactiepatroon af (case 15A). Vervolgens wordt het geschilproces zeer kortstondig in een hiërarchisch interactiepatroon gebracht doordat mevrouw A. de politie eenmalig om een interventie verzoekt (case 15B). Het politieke optreden heeft tot gevolg dat de studenten een

paar keer mevrouw A. komen vragen of ze er bezwaar tegen heeft dat ze een feestje houden. Maar weldra houden ze hier weer mee op en is de situatie als voorheen. Mevrouw A. ziet er geen heil in nogmaals de politie te bellen en denkt dat een gesprek met de studenten niets oplost. Ze laat de studenten daarom voorlopig maar begaan. Dit betekent dat het geschilproces zich weer afspeelt in de woonomgeving, waar nog steeds sprake is van een autonoom interactiepatroon (case 15C).

Geschilproces 16: de opgesloten hond I

Mevrouw V. en haar vriend zijn vier jaar geleden naast meneer en mevrouw N. komen wonen. Vanaf het begin hebben zij last gehad van hun hond, die blaft als hij alleen gelaten wordt. In de eerste tijd maken mevrouw V. en haar vriend hier geen probleem van. Maar dit verandert wanneer de buren een caravan kopen en in de weekenden naar de camping gaan. Zij sluiten hun hond dan in de schuur op en komen alleen af en toe naar huis om hem uit te laten en eten te geven. De hond blaft voortdurend als hij opgesloten zit en veroorzaakt veel geluidshinder. Mevrouw V. gaat verscheidene keren naar de buren om hen te vragen iets tegen de geluidshinder te doen. Deze proberen de hond stil te houden met een bot. Als dit niet helpt vraagt mevrouw V. hen herhaaldelijk de hond mee te nemen, maar dat weigeren de buren. Mevrouw V. en haar vriend willen geen derde bij het geschilproces betrekken, waardoor het proces zich tot het einde toe in de woonomgeving afspeelt. Er is in deze context sprake van een autonoom interactiepatroon, aangezien tussen de beide buren geen instrumentele of emotionele relatie tot stand is gekomen (case 16). Het geschilproces komt tot een einde wanneer de buren verhuizen.

Geschilproces 17: de opgesloten hond II

Mevrouw S. woont naast meneer en mevrouw V. (zie case 16) en heeft eveneens hinder ondervonden van het hondengeblaf. Het contact tussen mevrouw S. en buren van wie de hond is, blijft beperkt tot een praatje op straat. Mevrouw S. laat aanvankelijk wel eens merken dat ze last heeft van het geblaf en het zielig vindt dat de hond wordt opgesloten. De buurvrouw reageert afwijzend en blijft de hond opsluiten. Mevrouw S. is zich bewust van de mogelijkheid om de politie iets tegen het geblaf te laten ondernemen, maar zij geeft er de voorkeur aan om zich bij de situatie neer te leggen. Het geschilproces speelt zich daardoor tot het vertrek van de buren in de woonomgeving af, waar sprake is van een autonoom interactiepatroon (case 17).

Geschilproces 18: harde housemuziek

Meneer V. huurt tijdens zijn studie samen met zijn broer een woning. Al tijdens het opknappen van het huis horen ze harde muziek bij de linkerburen. De buren aan de rechterzijde met wie zij als snel bevriend zijn geraakt, heb-

ben hen aangeraden niets tegen de geluidshinder te ondernemen om vergelding te voorkomen. Meneer V. en zijn broer volgen dit advies op, waardoor het geschilproces zich tot aan de uiteindelijke afloop in de woonomgeving afspeelt. Aangezien meneer V. en zijn broer geen relatie hebben opgebouwd met de burens die de geluidshinder veroorzaken, is er sprake van een autonoom interactiepatroon (case 18). Het geschilproces komt na ongeveer een jaar tot een einde wanneer de huizen, waarin meneer V. en de andere buurtbewoners wonen, worden gesloopt.

Geschilproces 19: de tijdelijke burens

De woning naast die van meneer en mevrouw P. is vijf jaar geleden aan mevrouw D. verhuurd, die er met haar vriend en twee zonen is gaan wonen. De woning is hen tijdelijk toegewezen, omdat hun vorige huis is uitgebrand. Al vanaf de eerste dag hebben meneer en mevrouw P veel geluidshinder van de burens ondervonden. De overlast bestond uit harde muziek, geschreeuw, gevechten tussen gezinsleden en lawaai van dronken feestgangers. Meneer en mevrouw P. vinden de burens asociale mensen en het lijkt hen daarom beter om afstand te houden. Er is dan ook sprake van een autonoom interactiepatroon (case 19A). Na twee keer vergeefs aan de burens te hebben gevraagd om zachter te doen, betreft meneer P. de woningcorporatie bij het geschilproces. Hij hoopt hiermee te bereiken dat de burens niet naast hem zullen blijven wonen. Door het veelvuldige contact met de corporatie, brengt meneer P. het geschilproces in een hiërarchisch interactiepatroon (case 19B). Het geschilproces wordt beëindigd wanneer mevrouw D. en haar vriend na ongeveer een jaar terugkeren naar hun vorige woning, die dan inmiddels gerenoveerd is.

5.4 Samenvatting

In dit hoofdstuk ben ik ingegaan op het ontstaan en de eventuele wendingen in de geschilprocessen die in dit onderzoek zijn bestudeerd. Op basis van de wendingen in de geschilprocessen zijn verschillende fasen onderscheiden, die als afzonderlijke cases worden behandeld. In paragraaf 5.2 heb ik de cases ingedeeld naar de typen van interactiepatronen waarin zij zich in de verschillende fasen hebben afgespeeld. In paragraaf 5.3 heb ik de indeling nader toegelicht door een korte beschrijving te geven van de cases. In de volgende twee hoofdstukken zal ik bepalen welke waarden de centrale variabelen uit het theoretische model hebben aangenomen in de verschillende fasen van de onderzochte geschilprocessen. In hoofdstuk 6 komen de geschilprocessen aan de orde die zijn ontstaan in een individualistisch interactiepatroon en hoofdstuk 7 gaat in op de geschilprocessen die hun oorsprong hebben in een autonoom interactiepatroon.

6 Geschilprocessen ontstaan in individualistische interactiepatronen: empirie en verwachtingen

6.1 Inleiding

In hoofdstuk 5 zijn de geschilprocessen, die in dit onderzoek zijn bestudeerd, ingedeeld naar de typen van interactiepatronen waarin zij zich in verschillende fasen hebben afgespeeld. In dit hoofdstuk ga ik in op de geschilprocessen die hun oorsprong vinden in een individualistisch interactiepatroon. Deze geschilprocessen zijn ontstaan in de context van de woonomgeving, waar burens, die in onmin zijn geraakt over geluidshinder, een instrumentele relatie onderhouden. Er is in de woonomgeving geen derde bij het geschilproces betrokken, die in het kader van zijn of haar rol een bevoegdheid of een taak om te interveniëren heeft.

Zes van de onderzochte geschilprocessen spelen zich in eerste instantie in een individualistisch interactiepatroon af. Hiervan doorlopen vier geschilprocessen meer dan één fase. De verschillende fasen worden, zoals in hoofdstuk 5 al is opgemerkt, als afzonderlijke cases behandeld. Tabel 6.1 geeft een overzicht van het verloop van de geschilprocessen en de typen van interactiepatronen waarin zij zich in verschillende fasen afspelen.

In paragraaf 6.2 bespreek ik de cases die zich afspelen in een individualistisch interactiepatroon. Ter wille van de leesbaarheid beschrijf ik eerst welk geschilgedrag is gekozen door de respondenten, die geluidshinder van hun burens hebben ondervonden of nog ondervinden, en welke uitkomsten zij hiermee hebben nagestreefd. Vervolgens stel ik vast welke perceptie deze respondenten hebben van de verhouding van macht en afhankelijkheid en welke regels zij verbinden aan de rol van 'buur'. Aan het slot van de paragraaf confronteer ik empirische bevindingen met verwachtingen die in hoofdstuk 2 op basis van het theoretisch model zijn geformuleerd.

Paragraaf 6.3 en 6.4 bespreken op analoge wijze de cases die zich afspelen in respectievelijk een autonoom en een hiërarchisch interactiepatroon.

Paragraaf 6.5 geeft een samenvatting van dit hoofdstuk waarin enkele voorlopige conclusies worden getrokken ten aanzien van de geformuleerde verwachtingen.

6.2 Score op de variabelen in individualistische interactiepatronen

Deze paragraaf gaat in op de cases waarin geschilprocessen zich in de eerste fase afspelen in een individualistisch interactiepatroon. Dat wil zeggen dat

de buren tussen wie een probleem over geluidshinder is gerezen een instrumentele relatie onderhouden en dat er geen derde bij het geschilproces betrokken is. Zoals al is gezegd, bespreek ik eerst het gekozen geschilgedrag en de uitkomsten die ermee zijn nagestreefd. Daarna komen de waarden die de verklarende variabelen in deze cases hebben aangenomen aan de orde. Aan het slot van deze paragraaf vindt een confrontatie plaats tussen de empirische bevindingen en de verwachtingen.

Tabel 6.1 Typen van interactiepatronen waarin geschilprocessen die zijn ontstaan in een individualistisch interactiepatroon zich gedurende het geschilproces afspelen. Het leesteken * geeft aan wat de laatste fase van het geschilproces is.¹

Geschilprocessen die in een individualistisch interactiepatroon zijn ontstaan ²	Typen van interactiepatronen waarin geschilproces zich in latere fase(n) afspeelt		Naam van geschilproces
	Hiërarchisch interactiepatroon	Autonoom interactiepatroon	
Case 1A		Case 1B*	Het claxonnerende buurmeisje
Case 2*			De hardhorende buurman
Case 3A		Case 3B*	Luide stemmen in de nacht
Case 4A	Case 4B Case 4C Case 4D*		Lawaai van machines
Case 5*			De drukke buurman
Case 6A	Case 6B*		Losgeslagen buurjongens

6.2.1 Individualistische interactiepatronen: geschilgedrag en nagestreefte uitkomsten

In deze subparagraaf beschrijf ik het geschilgedrag dat is gekozen door de respondenten die geluidshinder van buren hebben ondervonden of nog ondervinden in de fase waarin de geschilprocessen zich afspelen in een individualistisch interactiepatroon. Dit geschilgedrag typeer ik als eenzijdig, tweezijdig of meerzijdig. Met dit geschilgedrag trachten zij een uitkomst te

¹ Zoals in hoofdstuk 5 al is opgemerkt zijn sommige van de onderzochte geschilprocessen ten tijde van het interview nog niet beëindigd. Dit is het geval in case 2 en case 5. De situatie zoals deze ten tijde van het interview is, wordt daarom in deze cases als laatste fase van het geschilproces opgevat.

² Voor alle duidelijkheid breng ik in herinnering dat in geschilprocessen die meerdere fasen doorlopen, een letter is toegevoegd om aan te geven dat het een fase van een geschilproces betreft. In cases die niet meer dan één fase bestrijken, blijft deze toevoeging achterwege.

bereiken, die op het verwezenlijken van de eigen belangen is gericht, of op het vinden van een wederzijds bevredigende uitkomst. In het eerste geval is er sprake van een streven naar een alles-of-niets uitkomst en in het tweede geval wordt een compromis beoogd.

Mevrouw H. (case 1A: *het claxonnerende buurmeisje*) negeert in eerste instantie het claxonneren en het nachtelijke geschreeuw van de dochter van de burens in de verwachting dat zij er vanzelf mee ophoudt als niemand er aandacht aan schenkt. Dit is te beschouwen als een vorm van eenzijdig geschilgedrag waarmee wordt gestreefd naar een alles-of-niets uitkomst. Wanneer blijkt dat het gekozen geschilgedrag niet het beoogde effect heeft, vraagt mevrouw H. enkele keren aan de dochter van de burens om te stoppen met claxonneren en schreeuwen. Dit betekent dat zij kiest voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag en opnieuw tracht mevrouw H. hiermee een alles-of-niets uitkomst te bereiken. De verzoeken van mevrouw H. om op te houden met claxonneren en schreeuwen hebben telkens een kortstondig effect. Na enige tijd nemen de burens twee jonge hondjes die 's nachts janken, omdat ze niet naar binnen mogen. Mevrouw H. vindt dit zielig en gaat met de burens praten. Zij wil hiermee bereiken dat de burens hun hondjes niet langer 's nachts buiten laten slapen. Het geschilproces, waarvoor mevrouw H. kiest, is als tweezijdig te typeren en de nagestreefde uitkomst kan als een alles-of-niets uitkomst worden opgevat.

Wanneer de burens te kennen geven dat mevrouw H. zich niet met hun hondjes heeft te bemoeien, probeert zij de wijkagent bij het geschilproces te betrekken. Dit kan worden opgevat als een keuze voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag waarmee opnieuw een alles-of-niets uitkomst wordt nagestreefd. Zij wil namelijk dat de burens de hondjes binnen laten terwijl deze niet zindelijk zijn. De poging van de wijkagent bij het geschilproces te betrekken mislukt, omdat deze aangeeft dat het handelen van de burens geen aanleiding geeft voor een interventie van de politie.

In de fase die hierop volgt speelt het geschilproces zich af in een autonoom interactiepatroon, omdat mevrouw H. de instrumentele relatie met de burens verbreekt. Het geschilgedrag dat mevrouw H. in de betreffende fase vertoont, wordt in paragraaf 6.3.1 besproken.

Mevrouw M. (case 2: *de hardhorende buurman*) ergert zich eraan dat de burens hun televisie en radio altijd hard aan hebben staan. Zij houdt haar irritatie geruime tijd voor zich, hetgeen te beschouwen is als een vorm van eenzijdig geschilgedrag. De uitkomst die hiermee wordt bewerkstelligd is een alles-of-niets uitkomst die in het voordeel van de burens is.

Op een avond staat de televisie zo hard aan dat ze die van haarzelf niet meer kan verstaan. Ze belt de burens en vraagt of deze de televisie iets zachter willen zetten. De burens gaan onmiddellijk op het verzoek van mevrouw M. in, maar de volgende dag staat de televisie weer even hard als ervoor.

Bemoedigd door de welwillende reactie van de buren gaat mevrouw M. op een rustig moment bij hen langs om het probleem te bespreken. Ze treft alleen de buurvrouw thuis en legt haar het probleem voor. Deze geeft te kennen dat de radio en televisie hard aan staan, omdat haar man een beetje doof is. Mevrouw M. toont hiervoor haar begrip en stelt voor dat de buurvrouw haar televisie aan de andere kant van de kamer tegen de buitenmuur neerzet, zodat zij er minder van kan horen. Dit is te beschouwen als een vorm van tweezijdig geschilgedrag waarmee een compromis wordt nagestreefd. De buurvrouw wijst het voorstel van de hand en verwacht dat mevrouw M. zich in de situatie zal schikken.

Mevrouw M. vindt dat de doofheid van de buurman een onvoldoende reden is om van haar te verlangen dat zij zich bij de situatie neerlegt. Ze is van mening dat de buren ook met haar belangen rekening moeten houden en voelt zich daarom tekort gedaan. Toch durft zij het probleem vooralsnog niet goed opnieuw met de buren te bespreken. Dit kan worden opgevat als een vorm van eenzijdig geschilgedrag. De uitkomst die hierdoor tot stand wordt gebracht is een alles-of-niets uitkomst die in het nadeel van mevrouw M. is.

Meneer en mevrouw D. (case 3A: *luide stemmen in de nacht*) laten de buren verscheidene keren weten dat zij 's nachts last van hen hebben gehad en verzoeken hen meer dan eens om voortaan zachter te doen. Meestal is het dan weer even iets rustiger. Maar vooral in de weekenden, wanneer de buren vaak veel gasten te logeren hebben, ondervinden meneer en mevrouw D. toch veel last van het gepraat en gelach bij de buren. De keuze om de buren te vragen 's nachts zachter te doen is te beschouwen als een vorm van tweezijdig geschilgedrag. Meneer en mevrouw D. streven hiermee naar een alles-of-niets uitkomst. Zij verzoeken immers om rust zonder zich af te vragen of dit ingaat tegen de belangen van de buren en hun gasten.

Wanneer meneer en mevrouw D. weer een keer door het lawaai uit hun slaap worden gehouden, besluiten zij de buren te bellen. Het is daarna even rustig, maar een paar uur later is het gepraat weer even hard als aan het begin van de nacht. Meneer en mevrouw D. bellen een tweede keer om zich over de geluidshinder te beklagen. De buurman reageert geërgerd en zegt dat hij 's nachts niet door de buren gestoord wil worden. Enkele dagen later komt de zoon van de buren zijn vader verontschuldigen. Meneer D. aanvaardt de excuses, maar laat weten dat hij met de buurman wil praten. Deze komt echter niet op het gebeurde terug. Dit is voor meneer en mevrouw D. aanleiding om de buren niet langer hulp te bieden bij het invullen van formulieren en dergelijke. Hierdoor gaat het geschilproces een nieuwe fase in waarin meneer en mevrouw D. een autonoom interactiepatroon met de buren onderhouden. In paragraaf 6.3.1 komt het geschilgedrag aan de orde waarvoor in de betreffende fase is gekozen.

Meneer en mevrouw G. (case 4A: *lawaaï van machines*) hebben overlast van de buurman die in zijn schuur meubels maakt. In de wintermaanden maken zij daar niet zo'n probleem van. Ze zetten gewoon het geluid van hun radio of televisie iets harder. Dit is een vorm van eenzijdig geschilgedrag dat uitmond in een alles-of-niets uitkomst die in het voordeel van de burens is.

In de zomer willen meneer en mevrouw G. in de tuin kunnen zitten zonder voortdurend gestoord te worden door het geluid van de machines die de buurman gebruikt om meubels te vervaardigen. Zij vragen daarom regelmatig aan de buurman om zijn werkzaamheden te stoppen en soms om de schuurdeur dicht te houden zodat de overlast wordt beperkt. Beide verzoeken zijn te beschouwen als de keuze voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag. Meneer en mevrouw G. trachten hiermee doorgaans een alles-of-niets uitkomst te bereiken, maar zijn af en toe ook tot een compromis bereid.

Omdat de buurman in de meeste gevallen afwijzend reageert op de verzoeken en nauwelijks rekening houdt met de burens, gaat mevrouw G. naar de woningcorporatie. Hierdoor speelt het geschilproces zich in de volgende fase in een hiërarchisch interactiepatroon af. Het geschilgedrag dat in de betreffende fase wordt gekozen, bespreek ik in paragraaf 6.4.1.

Mevrouw V. (case 5: *de drukke buurman*) zegt er meestal niets van als haar buurman weer erg lawaaiig is geweest. Ze laat hem zijn gang gaan en maakt er af en toe grapjes over tegen hem of zijn vrouw. Een enkele keer vraagt ze de buurman of het mogelijk is om zijn bezigheden uit te stellen of eventjes iets zachter te doen, bijvoorbeeld als haar zoontje door het lawaai niet in slaap kan komen. Het geschilgedrag waarvoor mevrouw V. kiest is dus overwegend eenzijdig en soms tweezijdig van aard. Het eenzijdige geschilgedrag resulteert in een alles-of-niets uitkomst, die in het voordeel van de burens is. Met het tweezijdige geschilgedrag streeft mevrouw V. een uitkomst na die te typeren is als een compromis.

Mevrouw R. en haar man (case 6A: *losgeslagen buurjongens*) ondervinden geluidshinder van hun buurjongens. Zij beschouwen echter meneer B., de vader van de jongens, verantwoordelijk voor het oplossen van dit probleem. Mevrouw R. spreekt hem regelmatig aan op de geluidshinder en vraagt hem om strenger op te treden tegen de overlast die zijn zoons veroorzaken. Als meneer B. niet thuis is, gaat meneer R. soms ook zelf naar de buurjongens toe om ze tot de orde te roepen als de geluidshinder onverdraaglijk is. In beide gevallen kan het gekozen geschilgedrag worden opgevat als een vorm van tweezijdig geschilgedrag. Meneer en mevrouw R. trachten hiermee een alles-of-niets uitkomst te bereiken.

Wanneer blijkt dat meneer R. niet lang meer te leven heeft, laat mevrouw R. de buurjongens weten dat ze vanaf dat moment niets meer van ze tolereert. De buurjongens trekken zich hier echter niets van aan. Mevrouw R. belt

daarom steeds de politie als er sprake is van overlast, waardoor het geschilgedrag zich gaat afspelen in een hiërarchisch interactiepatroon. In paragraaf 6.4.1 ga ik in op het geschilgedrag waarvoor in de betreffende fase is gekozen.

In deze subparagraaf ben ik ingegaan op de te verklaren variabelen: het gekozen geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee zijn nagestreefd. De volgende subparagraaf gaat in op de waarden die de verklarende variabelen aannemen in de cases die hier worden besproken.

6.2.2 Individualistische interactiepatronen: verklarende variabelen

In het theoretische model wordt ervan uitgegaan dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid in individualistische interactiepatronen de belangrijkste verklarende variabele is. In deze paragraaf stel ik daarom eerst vast wat de perceptie is van de actoren die geluidshinder van buren hebben ondervonden. Vervolgens ga ik in op de inhoud van regels die zij verbinden aan de rol van 'buur'. Aan de hand hiervan kan in paragraaf 6.2.3 worden beargumenteerd of de regels die aan de rol van 'buur' zijn verbonden een alternatieve verklaring bieden voor de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomsten.

Perceptie van verhouding van macht en afhankelijkheid

De perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid kan in individualistische interactiepatronen gebaseerd zijn op het vermogen om een bepaald handelen onaantrekkelijk te maken door geen goederen of diensten meer te verschaffen, door het toebrengen van schade aan (goederen van) de andere actor, of door (te dreigen) een derde bij het geschilproces te betrekken. In dat laatste geval wordt het geschilproces in een andere context gebracht. Aan de hand van uitspraken van de respondenten die geluidshinder van buren hebben ondervonden, bepaal ik welke van deze machtsbronnen een rol hebben gespeeld. Op basis van de betreffende machtsbronnen en het gewicht dat de respondenten hieraan toekennen, stel ik vast of zij de verhouding van macht en afhankelijkheid als min of meer evenwichtig, (meer) in het eigen voordeel of (meer) in het voordeel van hun buren percipiëren.

Mevrouw H. (case 1A: *het claxonnerende buurmeisje*) beschouwt de verhouding van macht en afhankelijkheid in eerste instantie volledig in haar eigen voordeel. Zij heeft de buren in het verleden regelmatig geld geleend wanneer deze in financiële moeilijkheden zaten, terwijl de buren daar weinig tegenover hebben gesteld. Bovendien denkt mevrouw H. dat zij de hulp van de wijkagent kan inschakelen om te bewerkstelligen dat de buren 's nachts

hun hondjes binnen laten. Mevrouw H. vraagt zich niet af of de burens haar schade kunnen toebrengen om haar klachten over de geluidshinder of over de verwaarlozing van hun hondjes te vergelden.

Mevrouw M. (case 2: *de hardhorende buurman*) hecht veel waarde aan een goede relatie met de burens met wie zij een woning onder één kap deelt, omdat zij in de toekomst waarschijnlijk een aantal gezamenlijke beslissingen moeten nemen. Zij houdt daarom rekening met de mogelijkheid dat de relatie met de burens verstoord raakt als zij zich harder tegenover hen zou opstellen. Zij vreest dat de burens dan onaardig zullen doen of dat zij meer lawaai gaan maken om haar dwars te zitten. Om dezelfde reden wil ze niet de hulp van de politie invoeren. Ze verwacht bovendien dat de politie weinig voor haar kan doen. Agenten kunnen de burens verzoeken meer rekening te houden met omwonenden, maar deze zijn niet verplicht zich hier iets van aan te trekken. Mevrouw M. beschouwt een interventie van de politie daarom noch in haar eigen voordeel noch in het voordeel van de burens. Gelet op de mogelijke consequenties die een interventie heeft voor de verstandhouding met de burens, acht zij de verhouding van macht en afhankelijkheid in het voordeel van de burens.

Meneer en mevrouw D. (case 3A: *luide stemmen in de nacht*) beschouwen de verhouding van macht en afhankelijkheid in hun eigen voordeel. Zij bieden hun Irakese burens regelmatig hulp, zonder van hen afhankelijk te zijn voor goederen of diensten. Hoewel meneer en mevrouw D. weten dat de burens niet in aanraking willen komen met de politie uit angst dat hun verblijfsvergunning op het spel komt te staan, verwachten zij geen voordeel van een politieke interventie. Zij hebben namelijk van hun schoonzoon, die bij de politie werkt, gehoord dat de politie zeer weinig kan ondernemen tegen het soort geluidshinder dat zij van de burens ondervinden.

Mevrouw G. (case 4A: *lawaai van machines*) verwacht dat de woningcorporatie haar in het gelijk stelt als ze een klacht zou indienen over de geluidshinder die de buurman veroorzaakt. Ook is zij van mening dat de burens meer van de instrumentele relatie profiteren. De burens bieden zelden of nooit hulp, terwijl haar man en zij regelmatig voor de burens klaar staan. Zij beschouwt de verhouding van macht en afhankelijkheid dan ook volledig in haar eigen voordeel.

Mevrouw V. (case 5: *de drukke buurman*) vormt zich geen beeld van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Ze heeft nooit overwogen om de geluidshinder te vergelden door de burens niet langer goederen of diensten te verschaffen, hen op de een of andere wijze schade toe te brengen of een derde bij het geschilproces te betrekken.

Meneer en mevrouw R. (case 6A: *losgeslagen buurjongens*) beschouwen de verhouding van macht en afhankelijkheid meer in hun voordeel dan in het voordeel van de buurman. Zij onderhouden met de buurman een instrumentele relatie die wederkerig van aard is. Meneer en mevrouw R. zijn echter van mening dat meneer B. meer van de relatie profiteert dan zijzelf. Dat heeft er mee te maken dat zij deel uitmaken van een hechte buurt, waardoor zij niet op meneer B. voor goederen en diensten zijn aangewezen. Meneer B. daarentegen ligt niet zo goed in de buurt. Alleen meneer en mevrouw B. zijn nog bereid contact met hem te onderhouden en goederen en diensten te verschaffen. Op basis hiervan beschouwen zij de verhouding van macht en afhankelijkheid meer in hun eigen voordeel. Bovendien verwachten meneer en mevrouw R. dat een interventie van de woningcorporatie of de politie voor hen gunstig zal zijn.

Inhoud van regels met betrekking tot de rol van 'buur'

In het onderstaande beschrijf ik welke regels aan de rol van 'buur' zijn verbonden. De inhoud van deze regels heb ik afgeleid uit uitspraken van de respondenten die geluidshinder van buren hebben ondervonden of nog ondervinden. De theoretisch onderscheiden typen van regels, waarover de genoemde respondenten geen uitspraken hebben gedaan, laat ik omwille van de leesbaarheid achterwege.

Mevrouw H. (case 1A: *het claxonnerende buurmeisje*) gaat uit van de bevoegdheidsregel dat buren een ander op geluidshinder mogen aanspreken. In het verlengde hiervan hanteert zij de aggregatieregels dat buren eventuele problemen over geluidshinder met elkaar moeten uitpraten.

Mevrouw M. (case 2: *de hardhorende buurman*) gaat uit van de bevoegdheidsregel dat buren rekening met elkaar moeten houden. Als er desondanks sprake is van overlast hanteert mevrouw M. de aggregatieregels dat buren door met elkaar te praten tot een oplossing moeten zien te komen. De themaregels, die zij aanhangt, specificeren dat geluidshinder in twee omstandigheden niet het onderwerp van een interactie kunnen zijn, namelijk als geluidshinder wordt veroorzaakt door leefgeluiden en als een lichamelijke handicap tot gevolg heeft dat buren geluidshinder veroorzaken. De verdelingsregel, die zij hanteert, houdt in dat buren een voor beiden aanvaardbare oplossing moeten zoeken.

Meneer en mevrouw D. (case 3A: *luide stemmen in de nacht*) hanteren de bevoegdheidsregel dat buren laat op de avond en 's nachts geen lawaai mogen maken. In het verlengde hiervan hangen zij de themaregel aan die bepaalt dat geluidshinder, die op een dergelijk tijdstip wordt veroorzaakt, onderwerp van een interactie kan zijn. Als buren last van de ander hebben,

gaan zij uit van de bevoegdheidsregel dat burens het elkaar niet mogen aandoen om de politie erbij te betrekken.

Mevrouw G. (case 4A: *lawaai van machines*) en haar man hanteren de bevoegdheidsregel dat burens, die worden geconfronteerd met geluidshinder of andere problemen, een beetje verdraagzaam moeten zijn en niet meteen de politie erbij mogen betrekken. In het verlengde hiervan gaan zij uit van de aggregatieregels dat burens in goed overleg naar een oplossing moeten zoeken als er problemen zijn. Daarbij hanteren zij de verdelingsregel dat de kosten en baten evenredig worden verdeeld.

Mevrouw V. (case 5: *de drukke buurman*) gaat uit van de bevoegdheidsregel dat burens rekening moeten houden met hun omgeving. In een situatie van geluidshinder bepaalt de bevoegdheidsregel dat burens niet meteen de politie erbij mogen betrekken. De aggregatieregels, die mevrouw V. hanteert, is dan ook dat burens met elkaar naar een oplossing zoeken. De themaregel, die zij aanhangt, houdt in dat over incidentele geluidshinder of leefgeluiden geen strijd mogelijk is. De verdelingsregel, die zij in die gevallen hanteert, is dat burens de geluidshinder hebben te verdragen.

Mevrouw R. (case 6A: *losgeslagen buurjongens*) hanteert de bevoegdheidsregel dat burens elkaar moeten waarschuwen wanneer ze een feest geven of werkzaamheden gaan verrichten die overlast kunnen geven. En als kinderen lawaai veroorzaken, behoren de ouders daar iets van te zeggen. De themaregel, die mevrouw R. hanteert, houdt in dat leefgeluiden en incidentele geluidshinder geen onderwerp van een interactie tussen burens kan zijn. Indien tussen burens problemen zijn gerezen, gaat mevrouw R. uit van de aggregatieregels dat in goed overleg naar een oplossing moet worden gezocht.

Nu de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid alsmede de inhoud van regels zijn vastgesteld, kunnen de bevindingen worden geconfronteerd met de verwachtingen die op basis van het theoretische model zijn geformuleerd. Deze confrontatie vormt het onderwerp van de volgende subparagraaf.

6.2.3 Individualistische interactiepatronen: confrontatie van empirische bevindingen met verwachtingen

In hoofdstuk 2 zijn ten aanzien van individualistische interactiepatronen verwachtingen geformuleerd over de keuze van het geschilgedrag en de beoogde uitkomsten. Daarbij is een onderscheid gemaakt naar situaties waarin actoren de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het

eigen voordeel, (meer) in het voordeel van de buren dan wel als min of meer evenwichtig percipiëren.

In deze paragraaf confronteer ik de verwachtingen met de empirische bevindingen. Op basis hiervan stel ik vast of de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid het gekozen geschilgedrag en de beoogde uitkomst kan verklaren. Vervolgens ga ik in op de vraag of regels die verbonden zijn aan de rol van 'buur' een alternatieve verklaring bieden.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: (meer) in eigen voordeel

In case 1A, 3A, 4A en 6A beschouwen de respondenten de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in hun eigen voordeel. In hoofdstuk 2 zijn met betrekking tot deze situatie de volgende verwachtingen geformuleerd over de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd:

'Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel acht, omdat hij of zij minder dan de buren van de instrumentele relatie profiteert, zal erop vertrouwen dat de buren de instrumentele relatie in stand willen houden. De actor zal daarom naar verwachting zoveel mogelijk recht willen doen aan zijn of haar eigen belangen, hetgeen betekent dat een alles-of-niets uitkomst wordt nagestreefd. Daarbij kiest de actor in eerste instantie waarschijnlijk voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag om de relatie niet onnodig veel schade toe te brengen. Als het tweezijdige geschilgedrag niet het gewenste effect heeft, is de verwachting dat de actor voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag kiest. In dat geval gaat het geschilproces zich in een andere context afspelen. Als een actor een interventie van een derde niet mogelijk acht of er geen voordeel van verwacht, zal de actor naar verwachting ophouden met het verschaffen van goederen of diensten aan de buren.

Een actor die evenveel of zelfs meer dan de buren van de instrumentele relatie profiteert en toch de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel acht, denkt het handelen van de buren te kunnen beïnvloeden door schade toe te brengen aan (goederen van) de buren of door een derde bij het geschilproces te betrekken. De actor zal waarschijnlijk alleen van deze machtsbronnen gebruik maken als hij of zij het ook zonder de goederen of diensten kan stellen die worden ontleend aan de relatie met de buren. Indien de actor zich machtiger voelt, omdat hij of zij schade aan (goederen van) de ander kan toebrengen, wordt voor tweezijdig geschilgedrag gekozen. Als de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid vooral gebaseerd op de verwachte voordelen van een interventie van een derde, dan kiest de actor voor meerzijdig geschilgedrag en brengt het geschilproces daarmee in een andere context.'

Mevrouw H. (case 1A: *het claxonnerende buurmeisje*) is van mening dat de buren het meest gebaat zijn bij de instrumentele relatie die zij met elkaar

onderhouden. De verwachting is dus wordt gekozen voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag in een poging een alles-of-niets uitkomst te realiseren. Mevrouw H. kiest ervoor het geclaxonneer en geschreeuw van het buurmeisje te negeren in de verwachting dat de geluidshinder dan vanzelf zal ophouden. Zij tracht hiermee conform de verwachtingen een alles-of-niets uitkomst te bereiken. Het gekozen geschilgedrag is echter niet tweezijdig, maar eenzijdig van aard. Dit wordt verklaard door het feit dat mevrouw H. het voordeliger acht om niets te doen dan haar machtsbronnen aan te wenden, hetgeen overeenstemt met de veronderstelling dat actoren in de keuze van het geschilgedrag een rationele kosten-baten afweging maken.

Wanneer blijkt dat het negeren van de geluidshinder er niet toe leidt dat de geluidshinder spontaan tot een einde komt, gaat mevrouw H. over tot tweezijdig geschilgedrag. Dit is in overeenstemming met de verwachtingen. De regels die zijn afgeleid uit uitspraken van mevrouw M. wijzen echter eveneens in de richting van tweezijdig geschilgedrag. De bevoegdheidsregel houdt immers in dat burens een ander op geluidshinder mogen aanspreken en de aggregatieregels dat burens eventuele problemen over geluidshinder met elkaar moeten uitpraten.

Wanneer het tweezijdige geschilgedrag niet het gewenste effect heeft, doet mevrouw H. een vergeefse poging een wijkagent bij het geschilproces te betrekken. Dit is in overeenstemming met de verwachting dat actoren kiezen voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag, als het tweezijdige geschilgedrag niet het gewenste effect heeft. Regels kunnen deze keuze niet verklaren.

Meneer en mevrouw D. (case 3A: *luide stemmen in de nacht*) achten de verhouding van macht en afhankelijkheid in hun eigen voordeel, omdat alleen de burens van de relatie profiteren. Conform de verwachtingen kiezen zij in eerste instantie voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag in een poging een alles-of-niets uitkomst tot stand te brengen. De regels die meneer en mevrouw D. aanhangen, zetten echter ook aan tot tweezijdig geschilgedrag. Zij gaan immers uit van de themaregel dat geluidshinder, die 's nachts wordt veroorzaakt, onderwerp kan zijn van een interactie tussen burens en de bevoegdheidsregel dat burens het elkaar niet mogen aandoen de politie bij een geschil te betrekken.

Wanneer de buurman hen onheus heeft behandeld en geen poging doet het uit te praten, zijn meneer en mevrouw D. zo in hem teleurgesteld dat zij de relatie met de burens verbreken. Dit is in overeenstemming met de verwachting dat een actor zal ophouden met het verschaffen van goederen en diensten, indien het tweezijdige geschilgedrag geen effect heeft en een vorm van meerzijdig geschilgedrag niet mogelijk of niet voordelig wordt geacht. Zoals al is gezegd, achten meneer en mevrouw D. een interventie van de politie wel mogelijk, maar verwachten ze dat deze weinig voor hen kan doen.

Meneer en mevrouw G. (case 4A: *lawaai van machines*) beschouwen de verhouding van macht en afhankelijkheid in hun eigen voordeel, omdat zij verwachten dat een interventie van de woningcorporatie in hun voordeel zal zijn en omdat de buren meer dan zij van de instrumentele relatie profiteren.

In de wintermaanden kiezen meneer en mevrouw G. voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag. Wanneer zij last hebben van de machines van de buurman, zetten zij het geluid van hun radio of televisie harder. De keuze voor het eenzijdige geschilgedrag resulteert in een alles-of-niets uitkomst die in het voordeel van de buren is. Deze keuze wordt verklaard door het feit dat meneer en mevrouw G. zich onvoldoende aan de geluidshinder ergeren om er iets tegen te willen ondernemen. Dit stemt overeen met de veronderstelling dat actoren hun geschilgedrag kiezen op basis van een rationele kosten-baten afweging.

In de zomermaanden spreken meneer en mevrouw G. de buurman regelmatig op de geluidshinder aan. Zij kiezen hiermee voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag. De uitkomst die wordt nagestreefd is in de meeste gevallen een alles-of-niets uitkomst en een enkele keer een compromis. De verwachtingen ten aanzien van de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomsten worden dus overwegend door de bevindingen bevestigd. De keuze voor het tweezijdige geschilgedrag kan ook worden verklaard vanuit de aggregatieregel dat buren in goed overleg naar een oplossing moeten zoeken als er problemen zijn en de bevoegdheidsregel dat buren niet meteen de politie bij een geschil mogen betrekken.

Als blijkt dat de buurman niet voor rede vatbaar is, schakelt mevrouw G. de woningcorporatie in. Dit is in overeenstemming met de verwachtingen. Deze keuze kan niet worden verklaard vanuit de regels die uit uitspraken van mevrouw G. zijn afgeleid.

Meneer en mevrouw R. (case 6A: *losgeslagen buurjongens*) beschouwen de instrumentele relatie die zij onderhouden met meneer B. vooral in zijn voordeel. Conform de verwachtingen kiezen zij in eerste instantie voor vormen van tweezijdig geschilgedrag in een poging een alles-of-niets uitkomst tot stand te brengen. Zij spreken meneer B. regelmatig aan op de overlast die zijn zoons veroorzaken. In incidentele gevallen roepen zij de buurjongens zelf tot de orde als de buurman niet thuis is. De bevindingen bevestigen dus de verwachtingen. De keuze voor het tweezijdige geschilgedrag kan echter ook worden verklaard door de inhoud van de aggregatieregel, die immers bepaalt dat buren in goed overleg naar een oplossing moeten zoeken voor problemen die tussen hen gerezen zijn.

Wanneer meneer R. niet lang meer te leven heeft en de geluidshinder nog altijd niet minder is geworden, betrekken meneer en mevrouw R. de politie bij het geschilproces. Dit is conform de verwachting dat een actor voor een

vorm van meerzijdig geschilgedrag kiest, als het tweezijdige geschilgedrag niet het gewenste effect heeft. Deze keuze kan niet worden verklaard door de regels die uit uitspraken van mevrouw R. zijn afgeleid.

Samenvattend kan worden gesteld dat de bevindingen in alle cases de verwachtingen overwegend bevestigen. De respondenten die minder van de instrumentele relatie profiteren dan de burens die geluidshinder veroorzaken, en die iets tegen de geluidshinder willen ondernemen, kiezen conform de verwachting in eerste instantie voor tweezijdig geschilgedrag. Met dit geschilgedrag wordt conform de verwachtingen een alles-of-niets uitkomst beoogd. In twee cases blijken de respondenten voorafgaand aan het tweezijdige geschilgedrag voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag te kiezen, omdat zij verwachten dat dit zal leiden tot een spontaan einde van de geluidshinder (case 1A) of omdat zij zich niet in die mate ergeren aan de geluidshinder dat zij er iets tegen willen ondernemen (case 4A). Deze keuzes worden verklaard door een rationele kosten-baten afweging.

Als het tweezijdige geschilgedrag niet het gewenste effect heeft, dan kiezen de respondenten in overeenstemming met de verwachtingen voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag (case 1A, 4A en 6A), of zij verbreken de instrumentele relatie, als zij geen voordelen verwachten van een interventie van een derde (case 3A).

De hoge mate van overeenstemming tussen de bevindingen en de verwachtingen wijst erop dat de veronderstelling juist is dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid in individualistische interactiepatronen de belangrijkste verklarende variabele is. Hierbij moet worden opgemerkt, dat regels een alternatieve verklaring bieden voor vormen van tweezijdig geschilgedrag. De betreffende regels weerhouden de respondenten er echter niet van een derde bij het geschilproces te betrekken, indien het tweezijdige geschilgedrag niet het gewenste effect. Om die reden ben ik van mening dat regels van minder belang zijn voor de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomst.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: (meer) in voordeel burens

In één case (case 2) wordt de verhouding van macht en afhankelijkheid meer in het voordeel van de burens gepercipieerd. In hoofdstuk 2 zijn met betrekking tot deze situatie de volgende verwachtingen geformuleerd over de keuze van het geschilgedrag en de beoogde uitkomsten:

'Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de burens acht, omdat hij of zij het niet zonder de goederen of diensten kan stellen, die worden ontleend aan de relatie met de burens, zal gedurende een lange tijd bereid zijn de status-quo te aanvaarden. Wanneer de actor het mogelijk acht een derde bij het geschilproces te betrekken of schade kan toebrengen

aan (goederen van) de andere actor, dan maakt de actor hiervan geen gebruik. Als de actor al iets tegen de geluidshinder onderneemt, dan wordt waarschijnlijk gekozen voor een vorm van geschilgedrag, waaraan de buren weinig aanstoot zullen nemen. De actor zal daarom naar verwachting kiezen voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag en streven naar een compromis. De keuze voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag is niet uitgesloten, maar minder waarschijnlijk aangezien een interventie van een derde een grotere kans geeft op een breuk in de relatie. Indien de actor er niet in slaagt door middel van het gekozen geschilgedrag een bevredigende oplossing te vinden voor het gerezen probleem, dan zal de actor in de situatie berusten.

Een actor kan van mening zijn dat de buren meer van de relatie profiteren, maar hen toch als machtiger beschouwen, omdat zij door een interventie van een derde worden bevoordeeld of omdat zij schade aan (goederen van) de actor kunnen toebrengen. In dat geval zal de actor daarom naar verwachting kiezen voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag met als doel om tot een compromis te komen. De actor zal er immers op vertrouwen dat de buren hun machtsbronnen niet snel zullen aanwenden, omdat zij de relatie in stand willen houden.'

Mevrouw M. (case 2: *de hardhorende buurman*) acht de verhouding van macht en afhankelijkheid meer in het voordeel van de buren, omdat zij verwacht dat zij in de toekomst een aantal gezamenlijke beslissingen moeten nemen en omdat zij vreest dat de relatie met de buren verstoord raakt indien zij iets tegen de geluidshinder onderneemt. Zij legt zich, conform de verwachtingen, gedurende een lange tijd neer bij de geluidshinder die de buren veroorzaken. Vervolgens kiest zij voor tweezijdig geschilgedrag en een compromis door de buren van de overlast op de hoogte te brengen en te proberen tot een oplossing te komen die voor beiden aanvaardbaar is. Dit is eveneens conform de verwachtingen. De regels die mevrouw M. aangehangt, zetten evenwel tot hetzelfde geschilgedrag en uitkomsten aan. Op basis van de aggregatieregel dat buren met elkaar moeten praten als zij last van de ander hebben, kan worden verwacht dat mevrouw M. voor tweezijdig geschilgedrag kiest. De keuze voor een compromis is consistent met de verdelingsregel dat buren samen naar een oplossing moeten zoeken, die voor beiden aanvaardbaar is.

Wanneer de buren zich niet bereid tonen aan haar belangen tegemoet te komen, kiest mevrouw M. opnieuw voor eenzijdig geschilgedrag door in de situatie te berusten. Dit is in overeenstemming met de verwachtingen.

Samenvattend kan worden gesteld dat het gekozen geschilgedrag en de nagestreefde uitkomsten volledig overeenstemmen met de verwachtingen. Mevrouw M. (case 2) voelt zich van de buren afhankelijk, omdat zij het niet zonder de goederen of diensten kan stellen die de relatie met de buren haar verschaft. Conform de verwachtingen aanvaardt zij gedurende lange tijd de

status-quo. Wanneer zij vervolgens toch iets onderneemt, kiest zij, zoals verwacht, voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag, waarmee zij een compromis tracht te bereiken om de buren geen aanstoot te geven. Zoals verwacht, berust zij in de situatie wanneer de buren zich niet tot een compromis bereid tonen.

De bevindingen geven steun aan de veronderstelling dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid in individualistische interactiepatronen de belangrijkste verklarende variabele is. Zoals verwacht zijn regels van minder belang. De regels kunnen immers wel de keuze voor het tweezijdige geschilgedrag verklaren, maar niet het eenzijdige geschilgedrag dat aan de keuze voor het tweezijdige geschilgedrag voorafgaat noch het eenzijdige geschilgedrag dat erop volgt. Omdat de conclusies op slechts één case berusten, is enige voorzichtigheid evenwel op zijn plaats.

In het voorgaande heeft een confrontatie plaatsgevonden tussen de verwachtingen en de empirische bevindingen in vijf van zes cases waarin het geschilproces zich in een individualistisch interactiepatroon afspeelt. In de zesde case (case 5: *de drukke buurman*) is geen perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid tot ontwikkeling gekomen. De keuze van het geschilgedrag in deze case kan worden verklaard door de regels die mevrouw V. aan de rol van 'buur' verbindt. Zij gaat uit van de aggregatieregels dat buren samen naar een oplossing zoeken voor een gerezen probleem en de themaregel dat leefgeluiden geen onderwerp van een strijd kunnen zijn. De keuze om de buurman zijn gang te laten gaan en af en toe te vragen om zijn werkzaamheden tot een later tijdstip uit te stellen is met deze regels in overeenstemming. Een mogelijke verklaring voor het feit dat de respondent zich geen beeld van de verhouding van macht en afhankelijkheid heeft gevormd, is dat de geluidshinder niet moedwillig wordt veroorzaakt en de buurman zich altijd bereidwillig toont om zijn werkzaamheden enige tijd op te schorten.

6.3 Score op de variabelen in autonome interactiepatronen

In deze paragraaf ga ik in op geschilprocessen die zich afspelen in autonome interactiepatronen. Het gaat om case 1B en 3B. De respondenten in de betreffende cases hebben in de eerste fase van het geschilproces uit ergernis over de geluidshinder hun instrumentele relatie met de buren verbroken. Het geschilproces blijft zich in de woonomgeving afspelen, waar geen derde aanwezig is met een bevoegdheid of een taak om te interveniëren. Bij de bespreking van de cases, beschrijf ik eerst het gekozen geschilgedrag en de nagestreefde uitkomsten. Daarna ga ik in op de verklarende variabe-

len en tot slot confronteer ik de empirische bevindingen met de in hoofdstuk 2 geformuleerde verwachtingen.

6.3.1 Autonome interactiepatronen: geschilgedrag en nagestreefde uitkomsten

In deze subparagraaf bespreek ik welk geschilgedrag de respondenten die geluidshinder van hun buren ondervinden in case 1B en 3B hebben gekozen en welke uitkomsten zij hiermee hebben nagestreefd.

Mevrouw H. (case 1B: *het claxonnerende buurmeisje*) probeert de buren tot een ander handelen te bewegen, door hen zo nadrukkelijk te negeren dat haar afkeuring onmiskenbaar is. Dit kan worden opgevat als een vorm van tweezijdig geschilgedrag. Met name de buurvrouw vindt dit erg vervelend en probeert mevrouw H. te ontvluchten. Maar het geschilgedrag heeft niet tot gevolg dat de buren hun hondjes 's nachts binnen laten of dat de dochter ophoudt met claxonneren en schreeuwen. Mevrouw H. en haar man overwegen te gaan verhuizen, maar raken ervan op de hoogte dat de buren hun huis wegens schulden moeten verkopen. Mevrouw H. legt zich in de resterende periode bij de situatie neer in de wetenschap dat de geluidshinder niet al te lang meer zal duren. Het gekozen geschilgedrag kan als eenzijdig worden getypeerd en resulteert in een alles-of-niets uitkomst.

Meneer en mevrouw D. (case 3B: *luide stemmen in de nacht*) stellen zich aanvankelijk afwachtend op. Zij vinden dat de buurman zich onbehoorlijk heeft gedragen en gaan ervan uit dat hij met hen over het gebeurde zal komen praten. De buurman doet echter alle moeite om hen te ontlopen. Meneer en mevrouw D. overwegen vervolgens een klacht over de geluidshinder in te dienen bij de woningcorporatie, maar schuiven de beslissing voor zich uit. Wanneer zij van andere bewoners vernemen dat hun buren gaan verhuizen, kiezen zij ervoor geen stappen te ondernemen en rustig het vertrek van de buren af te wachten. Dit is te beschouwen als een vorm van eenzijdig geschilgedrag en brengt een alles-of-niets uitkomst tot stand.

6.3.2 Autonome interactiepatronen: verklarende variabelen

In deze subparagraaf bespreek ik de waarden die de verklarende variabelen hebben aangenomen in case 1B en 3B. Eerst ga ik in op de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid en vervolgens beschrijf ik de inhoud van regels die verbonden zijn aan de rol van 'buur'.

Perceptie van verhouding van macht en afhankelijkheid

De perceptie die de respondenten in case 1B en 3B hebben van de verhouding van macht en afhankelijkheid, is vastgesteld aan de hand van uitspraken over machtsbronnen die in de betreffende cases een rol hebben gespeeld en het gewicht dat de respondenten hieraan toekennen. In autonome interactiepatronen kunnen in principe twee machtsbronnen worden aangewend, namelijk het vermogen schade toe te brengen aan (goederen van) een andere actor of het vermogen een derde bij het geschilproces te betrekken. In dat laatste geval wordt het geschilproces in een andere context gebracht.

Mevrouw H. (case 1B: *het claxonnerende buurmeisje*) heeft de instrumentele relatie met de burens verbroken en kan daardoor geen macht meer uitoefenen door de burens te onthouden van financiële hulp. Bovendien heeft zij ervaren dat een interventie van de politie niet in haar voordeel is. Mevrouw H. voelt zich echter niet machteloos, omdat zij merkt dat de burens het zeer vervelend vinden als zij haar afkeuring laat blijken door ze op straat zeer nadrukkelijk te negeren. Dit kan worden opgevat als het vermogen schade toe te brengen aan de burens. Op basis hiervan blijft zij de verhouding van macht en afhankelijkheid meer in haar eigen voordeel beschouwen.

Doordat meneer en mevrouw D (case 3B: *luide stemmen in de nacht*) hun Irakese burens geen hulp meer bieden bij het invullen van formulieren of anderszins, kunnen zij hieraan niet langer macht ontleen. Zij zijn zich inmiddels echter bewust geworden van de mogelijkheid om bij de woningcorporatie een klacht over de geluidshinder in te dienen. Meneer en mevrouw D. percipiëren de verhouding van macht en afhankelijkheid daarom nog steeds als meer in hun eigen voordeel.

Inhoud van regels met betrekking tot de rol van 'buur'

Zoals ik al opmerkte, spelen de cases 1B en 3B zich evenals in de eerste fase in de woonomgeving af. Ook hier hebben de regels dus betrekking op de rol van 'buur'. De inhoud van deze regels is gelijk aan die van de regels die zijn gereconstrueerd in case 1A en 3A, aangezien regels een duurzaam karakter hebben. Voor een goed begrip geef ik de regels hier nogmaals weer.

Mevrouw H. (case 1A: *het claxonnerende buurmeisje*) gaat uit van de bevoegdheidsregel dat burens een ander op geluidshinder mogen aanspreken. In het verlengde hiervan hanteert zij de aggregatieregels dat burens eventuele problemen over geluidshinder met elkaar moeten uitpraten.

Meneer en mevrouw D. (case 3A: *luide stemmen in de nacht*) hanteren de bevoegdheidsregel dat burens laat op de avond en 's nachts geen lawaai mogen maken. In het verlengde hiervan hangen zij de themaregel aan die

bepaalt dat geluidshinder die op een dergelijk tijdstip wordt veroorzaakt, onderwerp van een interactie kan zijn. Als buren last van de ander hebben, dan gaan zij uit van de bevoegdheidsregel dat buren het elkaar niet mogen aandoen om de politie erbij te betrekken.

6.3.3 Autonome interactiepatronen: confrontatie van empirische bevindingen met verwachtingen

In deze paragraaf vindt een confrontatie plaats tussen de bevindingen en de verwachtingen ten aanzien van geschilprocessen die zich in autonome interactiepatronen afspelen.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: (meer) in eigen voordeel

In hoofdstuk 2 zijn de volgende verwachtingen geformuleerd ten aanzien van geschilprocessen die zich afspelen in een autonoom interactiepatroon, waarin de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel wordt gepercipieerd:

'Het is waarschijnlijk dat een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid in een autonoom interactiepatroon (meer) in het eigen voordeel acht, zal proberen zijn of haar eigen belangen zoveel mogelijk te realiseren, ook als dit ten koste gaat van de belangen van de buren. Dit houdt in dat wordt gestreefd naar een alles-of-niets uitkomst. De keuze voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag is niet waarschijnlijk. Dit type van geschilgedrag zou immers betekenen dat de actor zich bij de situatie neerlegt of de kosten op zich neemt van maatregelen tegen de geluidshinder, zoals het aanbrengen van isolatie. De vraag of de actor voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag of meerzijdig geschilgedrag kiest, houdt verband met de machtsbronnen die de actor denkt te kunnen aanwenden. Zoals al eerder is gezegd, kunnen in de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid twee soorten machtsbronnen een rol spelen: het vermogen om schade toe te brengen aan (goederen van) de ander en de mogelijkheid een derde bij het geschilproces te betrekken.

Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel acht op basis van het vermogen hulp van een derde in te roepen, zal hiervan gebruik maken door dit vermogen als een 'onderhandelingsfiche' te gebruiken of ertoe overgaan de derde daadwerkelijk bij het geschilproces te betrekken. In het eerste geval kiest de actor voor tweezijdig geschilgedrag. Immers, de actor ziet af van de mogelijkheid de hulp van een derde in te roepen op voorwaarde dat de buren nalaten geluidshinder te veroorzaken. Indien de actor de derde daadwerkelijk bij het geschilproces tracht te betrekken, is er sprake van een keuze voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag, die gepaard gaat met een verandering van context.

Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel beschouwt op basis van het vermogen schade toe te brengen aan (goederen van) de burens, zal kiezen voor tweezijdig geschilgedrag. Als de actor bovendien denkt dat het in zijn of haar vermogen ligt een derde bij het geschilproces te betrekken, dan gaat hij of zij hiertoe over indien het tweezijdige geschilgedrag niet meteen het beoogde effect heeft. Zoals wel duidelijk zal zijn is dit te beschouwen als een vorm van meerzijdig geschilgedrag waardoor het geschilproces zich in een andere context gaat afspelen.'

Mevrouw H. (case 1B: *het claxonnerende buurmeisje*) kiest voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag door de burens zeer duidelijk haar afkeuring te laten blijken in de hoop dat zij zich anders gaan gedragen. Dit is in overeenstemming met het geschilgedrag dat wordt verwacht indien actoren de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel achten, omdat zij schade aan een andere actor kunnen toebrengen. Het betreffende gedrag kan niet worden verklaard door de regels die mevrouw H. aanhangt. De aggregatieregels bepaalt immers dat burens problemen met elkaar moeten uitpraten.

Wanneer de afkeuring van mevrouw H. de burens niet tot een ander handelen aanzet, overweegt zij te verhuizen. Maar zij ziet hiervan af als blijkt dat de burens hun huis wegens schulden moeten verkopen. Tot hun verhuizing berust mevrouw H. in de geluidshinder. Deze keuze is niet in overeenstemming met de verwachtingen en kan evenmin worden verklaard door de regels. Mevrouw H. kiest voor het eenzijdige geschilgedrag, omdat de kosten van verdere pogingen een einde te maken aan de geluidshinder niet opwegen tegen de baten, aangezien de burens niet lang meer naast haar zullen wonen en de geluidshinder dus binnen afzienbare termijn ophoudt.

Meneer en mevrouw D. (case 3B: *luide stemmen in de nacht*) beschouwen de verhouding van macht en afhankelijkheid meer in hun eigen voordeel, omdat zij verwachten dat de woningcorporatie hen in het gelijk stellen indien zij een klacht over de geluidshinder zouden indienen. De verwachting is dat actoren in een dergelijke situatie gebruik maken van het vermogen een derde bij het geschilproces te betrekken. De bevindingen bevestigen noch weerspreken deze verwachting. Meneer en mevrouw D. overwegen weliswaar de woningcorporatie te bellen, maar voor zij hierover een beslissing hebben kunnen nemen, raken zij ervan op de hoogte dat de burens gaan verhuizen. Zij kiezen er dan voor om het vertrek van de burens af te wachten, omdat daardoor vanzelf een einde aan de geluidshinder zal komen. De keuze voor het eenzijdige geschilgedrag wordt verklaard door de kostenbaten afweging die meneer en mevrouw D. maken tussen een interventie van de woningcorporatie en berusting in de situatie.

Samenvattend kan worden gesteld dat de bevindingen in case 1B de verwachtingen bevestigen en dat deze in case 3B bevestigd noch weersproken worden.

Indien de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel wordt beschouwd op basis van het vermogen de ander schade toe te brengen, wordt conform de verwachtingen voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag gekozen, waarbij dit vermogen daadwerkelijk wordt aangewend (case 1B). Regels kunnen de betreffende keuze niet verklaren, hetgeen steun geeft aan de veronderstelling dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid in autonome interactiepatronen de belangrijkste verklarende variabele is voor de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomst. Dit geldt echter alleen voor de keuze voor het tweezijdige geschilgedrag. Tegen het einde van het betreffende geschilproces wordt gekozen voor eenzijdig geschilgedrag door in de situatie te berusten. Deze keuze wordt verklaard door een rationele kosten-baten afweging, aangezien de respondent zich verdere moeite wil besparen in de wetenschap dat de buren op korte termijn gaan verhuizen.

Op basis van de bevindingen is geen uitspraak mogelijk over de verwachting dat het vermogen hulp van een derde in te roepen zal worden aangewend, indien de verhouding van macht en afhankelijkheid op basis van dit vermogen (meer) in het eigen voordeel wordt beschouwd. Voor de respondenten (case 3B) hierover hebben kunnen beslissen, worden zij immers geïnformeerd over een naderend vertrek van hun buren. Dit vooruitzicht leidt ertoe dat wordt gekozen voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag door in de situatie te berusten. Deze keuze kan worden verklaard door een rationele kosten baten afweging.

6.4 Score op de variabelen in hiërarchische interactiepatronen

In deze paragraaf ga ik in op de cases waarin geschilprocessen, die zijn ontstaan in een individualistisch interactiepatroon, zich in een of meer fasen die erop volgen hebben afgespeeld in een hiërarchisch interactiepatroon. De betreffende cases zijn aangeduid als case 4B, 4C, 4D en 6B. In deze cases is de politie, een woningcorporatie of een gemeentelijke dienst als derde bij het geschilproces. Tussen deze organisaties en de conflicterende actoren is sprake van een instrumentele relatie, aangezien de interacties die plaatsvinden tussen de derde en de conflicterende actoren voor ten minste een van de actoren nuttig en waardevol zijn, en de derde buiten de relatie staat die de conflicterende actoren onderling onderhouden.

Ik bespreek hier eerst het geschilgedrag dat is gekozen door de respondenten en de uitkomsten die zij hiermee hebben nagestreefd. Daarna ga ik in op de waarden die de verklarende variabelen in de cases hebben aangeno-

men en tenslotte confronteer ik de bevindingen met de in hoofdstuk 2 geformuleerde verwachtingen.

6.4.1 Hiërarchische interactiepatronen: geschilgedrag en nagestreefde uitkomsten

In deze subparagraaf bespreek ik het geschilgedrag dat is gekozen in de case 4B, 4C, 4D en 6B en de uitkomsten die hiermee zijn nagestreefd. Dit geschilgedrag typeer ik als eenzijdig, tweezijdig of meerzijdig. Het geschilgedrag kan gericht zijn op het bereiken van een alles-of-niets uitkomst of een compromis.

Nadat mevrouw G. (case 4B: *lawaai van machines*) een klacht over geluidshinder bij de woningcorporatie heeft ingediend, stelt deze vast dat de werkzaamheden van de buurman inderdaad ernstige overlast veroorzaken voor de omwonenden en spreekt de burens hierop aan. Wanneer de klachten ondanks het gesprek aanhouden, belt mevrouw G. opnieuw naar de woningcorporatie. Daarop vindt een tweede gesprek met de burens plaats, waarin de woningcorporatie nogmaals te kennen geeft dat de werkzaamheden moeten worden gestaakt en zegt dat zij andere maatregelen zal treffen als de geluidshinder aanhoudt. Na enige tijd laat mevrouw G. de woningcorporatie weten dat ook het tweede gesprek niets aan de situatie heeft veranderd. In de periode die daarop volgt neemt de corporatie contact op met ambtenaren van de bouw- en milieudienst van de gemeente. Zij stelt hen op de hoogte van het feit dat één van haar huurders meubels verhandelt, die hij in zijn schuur vervaardigt zonder daarvoor de vereiste vergunningen te bezitten. Mevrouw G. wordt van deze ontwikkelingen op de hoogte gehouden.

De buurman van meneer en mevrouw G. (case 4C: *lawaai van machines*) neemt het hen kwalijk dat zij de woningcorporatie hebben ingeschakeld. Hij uit zijn frustratie door discriminerende opmerkingen te maken tegen meneer G., die van Turkse afkomst is. Ook de kinderen van de beide burens beginnen elkaar uit te schelden en maken regelmatig ruzie met elkaar. Hierdoor gaat het conflict tussen de burens weldra niet alleen over de geluidshinder, maar ook over de kinderen. De buurman belt bij elke woordenwisseling de politie, maar de surveillanceagenten geven hem telkens te kennen dat meneer en mevrouw G. niets doen waartegen zij kunnen optreden. Omdat de buurman zich bij de politie blijft beklagen over meneer en mevrouw G., stelt de wijkagent een bemiddelingsgesprek voor. Meneer en mevrouw G. stemmen hiermee in, hetgeen kan worden opgevat als een keuze voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag. Meneer en mevrouw G. stellen in het bemiddelingsgesprek aan de orde dat zij de discriminerende op-

merkingen van de buurman beu zijn. Zij verlangen van de buurman dat hij hiermee ophoudt, hetgeen te beschouwen is als een streven naar een alles-of-niets uitkomst.

Mevrouw G. (case 4D: *lawaai van machines*) wordt benaderd door ambtenaren van de bouw- en milieudienst, die door de woningcorporatie op de hoogte zijn gesteld van de geluidshinder. Zij informeert hen over de tijden waarop de buurman doorgaans aan het werk is. De ambtenaren verrichten daarop diverse metingen in haar woning en stellen vast dat de buurman zonder de vereiste vergunningen in zijn schuur bedrijfsmatig meubels vervaardigt, waarbij geluidshinder wordt veroorzaakt die niet toelaatbaar is. De ambtenaren van de bouw- en milieudienst stellen de buurman op de hoogte van het feit dat hij in overtreding is, omdat hij zonder vergunning een bedrijf voert en daarbij geluidshinder veroorzaakt die de wettelijk toegestane marges ver overschrijdt. Zij geven hem te kennen dat hij zijn bedrijf niet langer op de huidige plaats mag voortzetten. De ambtenaren komen daarna een aantal keren bij mevrouw G. om te controleren of de buurman zijn werkzaamheden daadwerkelijk heeft beëindigd. De medewerking die mevrouw G. telkens aan de ambtenaren verleent, is te beschouwen als de keuze voor meerzijdig geschilgedrag. Zij probeert hiermee te bereiken dat de buurman op last van de gemeente zijn werkzaamheden moet staken. Zij weet dat dit ten koste gaat van de belangen van de buren, die met de verkoop van meubels hun uitkering proberen aan te vullen. Er is dus sprake van het streven naar een alles-of-niets uitkomst. Wanneer de ambtenaren constateren dat de buurman ondanks hun interventie doorgaat met het vervaardigen van meubels, ontvangt hij een brief waarin wordt gewaarschuwd dat de gemeente zal overgaan tot het in beslag nemen van de apparatuur wanneer hij zijn werkzaamheden niet staakt. De buurman kan zich niet aan deze interventie onttrekken en vestigt zijn 'bedrijf' elders.

Mevrouw R. (case 6B: *losgeslagen buurjongens*) belt telkens de politie wanneer de buurjongens geluidshinder veroorzaken. De politie is elke keer te laat ter plaatse om zelf te constateren dat er sprake is van geluidshinder, waardoor zij geen maatregelen kunnen treffen tegen de overlast. Mevrouw R. vermoedt dat de buurjongens een *scanner* hebben, waardoor zij kunnen voorkomen dat zij door de politie worden betrappt op het veroorzaken van geluidshinder. Na diverse meldingen gaat de wijkagent met de buurjongens praten, maar ook dit biedt geen duurzame oplossing. Meneer en mevrouw R. blijven echter de politie bellen en kiezen daarmee voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag. Zij trachten met dit geschilgedrag te bereiken dat de politie de rust herstelt, hetgeen ten koste gaat van het plezier dat de buurjongens beleven aan het draaien van harde muziek. Er is dus sprake van een keuze voor meerzijdig geschilgedrag in een poging een alles-of-niets uitkomst tot stand te brengen.

6.4.2 Hiërarchische interactiepatronen: verklarende variabelen

In deze paragraaf bespreek ik de waarden die de verklarende variabelen aannemen in case 4B, 4C, 4D en 6B. In het theoretische model is verondersteld dat de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomsten in hiërarchische interactiepatronen worden verklaard door de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. In tegenstelling tot de paragrafen 6.2 en 6.3 beschrijf ik in deze paragraaf eerst de inhoud van regels en stel ik daarna de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid vast die de actoren hebben, die geluidshinder van burens ondervinden. Ten aanzien van hiërarchische interactiepatronen is namelijk verondersteld dat de interacties tussen derden en de conflicterende actoren voornamelijk worden gereguleerd door de regels die verbonden zijn aan de rol die derden in het geschilproces vervullen. Voor de respondenten die geluidshinder van burens ondervinden of nog ondervinden zijn de regels dan ook van invloed op hun mogelijkheden om aan een interventie van de derde macht te ontlenuen. Indien de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid voornamelijk gebaseerd is op de voor- of nadelen die actoren van een interventie van derden verwachten, dan is de perceptie onlosmakelijk verbonden met deze regels. Als (ook) andere machtsbronnen ten grondslag liggen aan de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid, dan zijn regels naar verwachting van minder belang voor de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd.

Inhoud van regels met betrekking tot de rol van 'derde'

In de beschrijvingen van het gekozen geschilgedrag is al aan de orde gekomen dat de woningcorporatie in case 4B heeft geïntervenieerd, de politie in case 4C en 6B, en bouw- en milieudienst van de gemeente in case 4D. De regels die verbonden zijn aan de rol van deze derden, zijn op schrift gesteld. Ik heb de inhoud van de regels dan ook door middel van bronnenonderzoek vastgesteld. In het onderstaande beschrijf ik de algemene inhoud van deze regels en vervolgens welke invloed de regels hebben gehad op de interacties.

Algemene inhoud van de regels

De typen van regels, die in de empirie zijn aangetroffen, hebben in hiërarchische interactiepatronen voornamelijk betrekking op de rol die derden in het geschilproces vervullen. Ik breng voor de duidelijkheid in herinnering welke elementen van een geschilproces door de verschillende typen van regels worden gereguleerd, indien een derde bij dit geschilproces betrokken is.

Het samenspel van positieregels en bevoegdheidsregels bepaalt over welke handelingsalternatieven actoren in de betreffende rollen kunnen beschikken. Toegangsregels specificeren op welke wijze de bij het geschilproces betrokken actoren in hun rol treden of deze rol verlaten. Deze regels hebben met name betrekking op de mogelijkheid van conflicterende actoren om zich aan een interventie van een derde te onttrekken. Aggregatieregels bepalen of en op welke wijze een derde een uitkomst tot stand kan brengen. Themaregels specificeren wat onderwerp kan zijn van een interventie van een derde en met welke mogelijke uitkomsten. Verdelingsregels, die met de rol van derde gepaard gaan, schrijven voor op welke wijze kosten en baten, die gerelateerd zijn aan bepaalde handelingsalternatieven en uitkomsten, moeten worden verdeeld over de conflicterende actoren.

In case 4B speelt het geschilproces zich af in de context van de woningcorporatie. De interacties die in deze context plaatsvinden, worden gereguleerd door regels die verbonden zijn aan de rol die de corporatie als verhuurder in het geschilproces vervult. De inhoud van deze regels is in paragraaf 4.7.2 uitgebreid besproken. De inhoud wordt hier derhalve beknopt weergegeven.

- **Positieregels en bevoegdheidsregels:** In de context van de woningcorporatie vervullen conflicterende actoren de rol van 'huurder' en heeft de woningcorporatie de rol van 'verhuurder'. Het samenspel van positieregels en bevoegdheidsregels bepaalt over welke handelingsalternatieven de betrokken actoren in de genoemde rollen kunnen beschikken. In het algemeen bepalen de bevoegdheidsregels met betrekking tot de positie van 'huurder' dat huurders en personen of dieren die met hun toestemming in hun woning verblijven geen handelingen mogen verrichten die voor omwonenden geluidshinder kunnen veroorzaken. Om welke handelingen het gaat kan nader geëxpliciteerd zijn in huurreglementen en huurovereenkomsten. Verhuurders hebben de 'plicht' om te interveniëren indien omwonenden een klacht indienen over geluidshinder, die wordt veroorzaakt door een huurder. De verhuurder kan proberen te bemiddelen of in het geval van ernstige overlast de kantonrechter verzoeken de huurovereenkomst te ontbinden. In dat laatste geval wordt het geschilproces in een andere context gebracht. Verhuurders hebben tenslotte ook de mogelijkheid aan een huurder, die met een andere huurder in conflict is, het voorstel te doen om naar een andere woning te verhuizen.
- **Toegangsregels:** In de context van een woningcorporatie hebben toegangsregels betrekking op de mogelijkheden van huurders om door een verhuizing een einde te maken aan problemen over geluidshinder. Woningcorporaties hebben de vrijheid om regels op te stellen ten aanzien van de wijze waarop, of de condities waaronder individuen voor een (andere) woning in aanmerking komen. Deze regels verruimen of be-

perken de mogelijkheden van een huurder om een nieuwe huurovereenkomst aan te gaan.

- **Aggregatieregels:** In de context van de woningcorporatie is het aan de conflicterende actoren om te komen tot een oplossing voor de gerezen problemen. De woningcorporatie kan hierin bemiddelen door met ieder van hen afzonderlijk gesprekken te voeren of door een bemiddelingsgesprek te arrangeren, als de beide burens daarmee instemmen.
- **Themaregels:** In de context van de woningcorporatie bepalen themaregels welke handelingen van huurders een grondslag bieden voor een interventie van de woningcorporatie en welke uitkomsten met de interventie gerealiseerd kunnen worden. Alle handelingen die strijdig zijn met de wijze waarop een 'goed huurder' zich behoort te gedragen en die het woongenot van een andere huurder aantasten, komen in aanmerking voor een interventie. De corporatie heeft in de (bemiddelings)gesprekken de vrijheid alle onderwerpen te bespreken die deel uitmaken van een geschil tussen huurders. In de context van de woningcorporatie hebben themaregels geen invloed op het bereik van uitkomsten ten gevolge van een interventie.
- **Verdelingsregels:** Indien het handelen van een huurder strijdig is met de wijze waarop een 'goed huurder' zich behoort te gedragen, bepaalt de verdelingsregel dat deze huurder zorg moet dragen voor een beëindiging van de geluidshinder. Alle materiële en immateriële kosten, die hiermee gepaard gaan, zijn voor rekening van de betreffende huurder. Woningcorporaties kunnen dit echter alleen afdwingen door een rechtszaak aan te spannen, waarmee het geschilproces in een andere context wordt gebracht. In het geval dat het handelen niet strijdig is met de wijze waarop een 'goed huurder' behoort te handelen, dan zijn de verdelingsregels onbepaald in de zin dat de verdeling van de kosten en baten afhankelijk is van onderhandelingen tussen de conflicterende actoren.

In case 4C en 6B is de politie bij het geschilproces betrokken. De interacties die in de context van de politie plaatsvinden, worden gereguleerd door regels die verbonden zijn aan de rol die de politieagenten vervullen. De inhoud van deze regels zijn in paragraaf 4.7.1 uitgebreid aan de orde gekomen en worden hier beknopt weergegeven.

- **Positieregels en bevoegdheidsregels:** In de context van de politie worden met betrekking tot een geschilproces over geluidshinder twee rollen onderscheiden, namelijk die van 'burger' en die van 'politieagent'. Het samenspel van positieregels en bevoegdheidsregels bepaalt over welke handelingsalternatieven actoren in de betreffende rollen kunnen beschikken. In het algemeen kan worden gesteld dat de bevoegdheidsregels met betrekking tot de rol van 'burger' voorschrijven welke handelingen al dan niet mogen worden verricht die geluidshinder voor om-

wonenden kunnen veroorzaken. Politieagenten hebben een taak en bevoegdheid om door handhaving toe te zien op de naleving van deze regels.

- Toegangsregels: Indien een geschilproces zich afspeelt in de context van de politie, hebben toegangsregels betrekking op de mogelijkheden van conflicterende actoren om zich aan interventies van politieagenten te onttrekken. Indien politieagenten constateren dat er sprake is van geluidshinder die strafbaar is, dan moeten de actoren die de hinder veroorzaken de interventie accepteren. Als agenten geen strafbaar feit hebben vastgesteld, dan kunnen zij geen dwingende maatregelen opleggen.
- Aggregatieregels: Politieagenten beslissen of de geluidshinder, waarover is geklaagd, strafbaar is en sturen hiermee de uitkomst in een bepaalde richting. Indien er van een strafbaar feit sprake is, kunnen de agenten hun bevoegdheid aanwenden om de naleving van de regels af te dwingen. Zij brengen daarmee een (tussentijdse) alles-of-niets uitkomst te weeg, die in het nadeel is van degene die de geluidshinder veroorzaakt. Indien politieagenten geen strafbaar feit hebben geconstateerd, dan kunnen zij trachten te bemiddelen en is het aan de conflicterende buren om een oplossing voor de geluidshinder te vinden.
- Themaregels: In de context van de politie bepalen themaregels welke handelingen van burgers een grondslag bieden voor een interventie van de politie en welke uitkomsten met de interventie tot stand kunnen worden gebracht. Als bij de politie melding wordt gemaakt van geluidshinder, dan gaan surveillanceagenten de situatie in ogenschouw nemen. Alleen als zij constateren dat er sprake is van geluidshinder die strafbaar is, is er een grondslag voor een dwingende interventie. De interventie kan inhouden dat politieagenten een officiële waarschuwing geven of een proces-verbaal opmaken. Eventueel kunnen ook zaken in beslag worden genomen waarmee de geluidshinder wordt veroorzaakt.
- Verdelingsregels: In de context van de politie zijn verdelingsregels van toepassing op situaties waarin politieagenten hebben geconstateerd dat er sprake is van strafbare geluidshinder. De regels bepalen in dat geval dat degene die in strijd met de wettelijke bepalingen omwonenden tot last is, zorg draagt voor een beëindiging van de geluidshinder en de kosten, die hiermee gepaard gaan, voor zijn of haar rekening neemt. Als er geen strafbaar feit wordt geconstateerd, dan zijn de verdelingsregels onbepaald en is het aan de conflicterende actoren om te onderhandelen over de verdeling van kosten en baten.

In case 4D voert de buurman van meneer en mevrouw G. door het verhandelen van de meubels, die hij vervaardigt, feitelijk een bedrijf. Nadat de woningcorporatie ambtenaren van de bouw- en milieudienst van de gemeente hiervan op de hoogte heeft gesteld, speelt het geschilproces zich in de con-

text van deze dienst af. De interacties die in deze context plaatsvinden, worden gereguleerd door regels die verbonden zijn aan de rol die de ambtenaren van de bouw- en milieudienst in het geschilproces vervullen.

- **Positieregels en bevoegdheidsregels:** in de context van de bouw- en milieudienst kunnen met betrekking tot het geschilproces twee rollen worden onderscheiden, die ik hier zal aanduiden als 'gemeenteambtenaar' en 'bedrijfsvoerder'.³ In dit kader kan in het algemeen worden gesteld dat bevoegdheidsregels met betrekking tot de rol van 'bedrijfsvoerder' voorschrijven welke handelingen die geluidshinder voor omwonenden kunnen veroorzaken al dan niet door het bedrijf mogen worden verricht. De inhoud van deze regels kan worden afgeleid uit bepalingen van de Wet milieubeheer (Wm) en de APV. In de APV van de gemeente waar het geschilproces in case 4D zich afspeelt, is de bepaling opgenomen dat het 'verboden [is] met toestellen of geluidsapparaten dan wel op andere wijze handelingen te verrichten, waardoor voor een omwonende of overigens voor de omgeving geluidshinder wordt veroorzaakt, of toe te laten dat deze handelingen worden verricht. Burgemeester en Wethouders kunnen van het in het eerste lid bepaalde ontheffing verlenen'. Ambtenaren van de bouw- en milieudienst zijn namens het college van Burgemeester en Wethouders bevoegd toezicht te houden op de naleving van de genoemde bepalingen. Zonodig mogen zij namens het gemeentebestuur bestuursdwang uitoefenen om te bewerkstelligen dat wordt gehandeld overeenkomstig de betreffende regelgeving. Dit kan onder meer betekenen dat het bedrijf tijdelijk wordt stilgelegd of dat apparatuur in beslag wordt genomen. Eventueel kan een dwangsom worden opgelegd.
- **Toegangsregels:** In de context van de bouw- en milieudienst hebben toegangsregels betrekking op de mogelijkheid van actoren om zich te onttrekken aan (verdere) interventies van de dienst. Indien ambtenaren van de bouw- en milieudienst vaststellen dat er sprake is van geluidshinder die in strijd is met de wettelijke bepalingen, dan moeten de actoren die de hinder veroorzaken, de interventie accepteren.
- **Aggregatieregels:** Ambtenaren van de bouw- en milieudienst beslissen of de geluidshinder, die wordt veroorzaakt door bedrijfsmatig verrichte werkzaamheden, in strijd is met wettelijke bepalingen. Indien dit het geval is, dan kunnen de ambtenaren namens het college van Burgemeester en Wethouders de regels handhaven en daarmee een (tussentijdse) alles-of-niets uitkomst teweegbrengen die in het nadeel is van het bedrijf dat de geluidshinder veroorzaakt.

³ Deze aanduiding is gekozen in het licht van de terminologie die wordt gehanteerd in de Wet milieubeheer, waar wordt gesproken van 'het drijven van een inrichting waaronder elke door de mens bedrijfsmatig of in een omvang alsof zij bedrijfsmatig was, ondernomen bedrijvigheid die binnen een zekere begrenzing pleegt te worden verricht'.

- Themaregels: In de context van de bouw- en milieudienst bepalen themaregels welke handelingen van een bedrijf een grondslag bieden voor een interventie van ambtenaren van deze dienst. Alleen de handelingen waarop rechtsregels van toepassing zijn, bieden een basis voor een interventie. De interventie kan inhouden dat een officiële waarschuwing wordt gegeven en wanneer dit niet volstaat, kan bestuursdwang worden toegepast.
- Verdelingsregels: Indien ambtenaren van de bouw- en milieudienst namens het gemeentebestuur optreden tegen handelingen van een bedrijf, die voor omwonenden geluidshinder veroorzaken, dan bepalen de verdelingsregels dat degene, die in overtreding is, de kosten moet dragen van het beëindigen van de geluidshinder. Indien moet worden overgegaan tot bestuursdwang, dan bepalen de verdelingsregels bovendien dat de kosten hiervan mogen worden verhaald op degene die in overtreding is.

Invloed van de regels op het verloop van de interacties tussen de derde en de conflicterende actoren

Nu de algemene inhoud van deze regels is beschreven kan worden ingegaan op de mogelijkheden die zij aan de conflicterende actoren hebben geboden om macht te ontlenen aan een interventie van een derde. Deze mogelijkheden zijn afhankelijk van het verloop van de interacties tussen de derden en de conflicterende actoren die, zoals in het voorafgaande al is opgemerkt, door de betreffende regels worden gereguleerd.

Mevrouw G. (case 4B: *lawaai van machines*) en de buurman, die geluidshinder veroorzaakt door op grote schaal meubels te vervaardigen, huren beiden een woning van een woningcorporatie. In het huurreglement is uitdrukkelijk bepaald dat in het gehuurde geen bedrijf mag worden uitgeoefend. Mevrouw G. die geluidshinder ondervindt van de werkzaamheden van de buurman, kan de woningcorporatie hierop aanspreken. Aangezien de geluidshinder haar woongenot aantast, heeft de woningcorporatie de 'plicht' om te interveniëren (bevoegdheidsregels). De woningcorporatie stelt vast dat inderdaad sprake is van ernstige overlast en voert een gesprek met de buurman van meneer en mevrouw G., waarin hij erop wordt gewezen dat het niet is toegestaan geluidshinder voor omwonenden te veroorzaken (aggregatieregels, themaregels en verdelingsregels). Wanneer dit geen effect heeft, stelt de corporatie de bouw- en milieudienst van de betreffende gemeente op de hoogte van de werkzaamheden. Hierdoor gaat het geschilproces zich in een andere context afspelen.

De buurman van meneer en mevrouw G. (case 4C: *lawaai van machines*) roept telkens hulp van de politie in wanneer zich een conflict over de wederzijdse kinderen voordoet. Omdat meneer en mevrouw G. geen strafbare

feiten begaan, kan de politie echter niets meer doen dan met beide burens een gesprek te voeren en de zaak proberen te sussen.⁴ Meneer en mevrouw G. hebben de indruk dat de buurman op deze wijze wil vergelden dat zij bij de woningcorporatie hebben geklaagd over de geluidshinder. Zij worden hierin bevestigd door de gesprekken met de surveillanceagenten en ook het bemiddelingsgesprek onder leiding van de wijkagent sterkt hun in dit oordeel.

De buurman van meneer en mevrouw G. (case 4D: *lawaai van machines*) voert, zoals al is gezegd, in zijn schuur feitelijk een bedrijf. De werkzaamheden die hij verricht worden gereguleerd door wettelijke bepalingen die voorschrijven welke handelingen die geluidshinder voor omwonenden kunnen veroorzaken al dan niet door een bedrijf mogen worden verricht. Hij verricht deze werkzaamheden bovendien zonder te beschikken over de daarvoor vereiste vergunningen. Ambtenaren van de bouw- en milieudienst zijn namens het college van Burgemeester en Wethouders bevoegd en verplicht om handhavend op te treden om een voortzetting van de overtreding te verhinderen (bevoegdheidsregels). Naar aanleiding van het contact met de woningcorporatie komen ambtenaren van de genoemde dienst in de woning van meneer en mevrouw G. enkele metingen verrichten en stellen vast dat de wettelijke grenzen worden overschreden. Zij geven de buurman te kennen dat hij in overtreding is en zijn werkzaamheden niet in zijn schuur mag voortzetten (aggregatieregels, themaregels en verdelingsregels). De ambtenaren komen daarna een aantal keren bij mevrouw G. om te controleren of de buurman zijn werkzaamheden daadwerkelijk heeft beëindigd. Wanneer zij constateren dat de buurman ondanks hun interventie doorgaat met het vervaardigen van meubels, ontvangt hij een brief waarin wordt gewaarschuwd dat de gemeente zal overgaan tot het in beslag nemen van de apparatuur als hij zijn werkzaamheden niet staakt. De buurman kan zich hier niet aan onttrekken en vestigt zijn 'bedrijf' elders (toegangsregels).

Meneer en mevrouw R. (case 6B: *losgeslagen buurjongens*) hebben last van harde muziek. Aangezien in de APV van de gemeente waar het geschilproces zich afspeelt, de bepaling is opgenomen dat het verboden is om met geluidsapparaten voor omwonenden geluidshinder te veroorzaken, kan hierover een klacht worden ingediend bij de politie, die de bevoegdheid en de taak heeft om deze regels te handhaven (bevoegdheidsregels). Surveil-

⁴ Aangezien het geschilproces in de case 4C betrekking heeft op conflicten over de kinderen, zijn de regels die het handelen van politieagenten in situaties van geluidshinder reguleren natuurlijk niet van toepassing. De verhouding waarin de conflicterende actoren ten opzichte van elkaar komen te staan, als gevolg van de interventie wordt in deze case bepaald door het feit dat meneer en mevrouw G. geen strafbare feiten begaan, zodat de politie niets voor de buurman kan doen.

lanceagenten die naar aanleiding van de klachten van mevrouw R. de situatie in ogenschouw komen nemen, zijn echter steeds te laat ter plaatse om te kunnen vaststellen of er sprake is van geluidshinder, waardoor er voor de agenten geen mogelijkheden zijn om maatregelen te treffen (aggregatieregels en themaregels). Wanneer de agenten bij de buurjongens aanbellen, wordt niet opengedaan (toegangsregels). De wijkagent slaagt er wel in enkele gesprekken met hen te voeren, maar ook hij heeft geen mogelijkheden hun tot een ander gedrag te dwingen.

Perceptie van macht en afhankelijkheid

De perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid die de respondenten in case 4B, 4C, 4D en 6B hebben, bepaal ik aan de hand van uitspraken over machtsbronnen die in de betreffende cases een rol hebben gespeeld en het gewicht dat de respondent hieraan toekent. Aangezien de respondenten in de genoemde cases een instrumentele relatie onderhouden met de buren die geluidshinder veroorzaken, kunnen in principe drie soorten machtsbronnen een rol spelen: het vermogen om geen goederen of diensten meer te verschaffen, het vermogen om schade aan (goederen van) de andere actor toe te brengen en het vermogen om een derde bij het geschilproces te blijven betrekken.

Meneer en mevrouw G (case 4B: *lawaai van machines*) achten de verhouding van macht en afhankelijkheid in hun voordeel, omdat zij denken dat zij met hulp van de woningcorporatie een einde kunnen maken aan de geluidshinder die de buurman veroorzaakt met het vervaardigen van meubels. Daarnaast speelt in mindere mate mee dat meneer en mevrouw G. zelf regelmatig hulp bieden aan de buren, zonder dat de buren hier iets voor terug doen.

De buurman van meneer en mevrouw G. (case 4C: *lawaai van machines*) tracht zijn positie in het geschilproces te versterken door elke keer de politie te bellen, wanneer tussen hem en meneer G. ruzie ontstaat over de kinderen. De ruzies zijn een direct gevolg van de spanningen die tussen de beide buren zijn ontstaan naar aanleiding van de interventies van de woningcorporatie. De buurman slaagt er echter niet in zijn positie te versterken. Surveillanceagenten geven hem telkens te kennen dat meneer en mevrouw G. geen strafbare feiten begaan, zodat zij niets voor hem kunnen doen. Mevrouw G. wordt door de gesprekken met de agenten in haar oordeel bevestigd dat de buurman de interventies van de woningcorporatie tracht te vergelden. Het vermogen om geen goederen of diensten meer te verschaffen speelt in deze fase een zeer beperkte rol en heeft betrekking op de weigering om de kinderen van de buren bij haar te laten spelen, wanneer de buurvrouw daar om vraagt als zij de handen vrij wil hebben. Mevrouw G.

blijft de verhouding van macht en afhankelijkheid dan ook in haar eigen voordeel beschouwen.

Ambtenaren van de bouw- en milieudienst komen bij mevrouw en meneer G. (case 4D: *lawaai van machines*) thuis om metingen te verrichten. De ambtenaren stellen vast dat de wettelijk toegestane marges ruim worden overschreven en dat de buurman bovendien in overtreding is, omdat hij zonder de vereiste vergunningen een bedrijf voert. Mevrouw G. acht de verhouding van macht en afhankelijkheid om deze reden tot het eind toe in hun eigen voordeel.

Mevrouw R. (case 6B: *losgeslagen buurjongens*) acht de verhouding van macht en afhankelijkheid in haar eigen voordeel, omdat zij met hulp van de politie de rust tijdelijk kan herstellen. Dat de politie geen maatregelen kan treffen om de geluidshinder duurzaam op te lossen, doet hieraan niets af. Hoewel mevrouw R. zich na het overlijden van haar man bewust wordt van de mogelijkheid dat de buurjongens de politieke interventies met geweld kunnen vergelden, speelt dit geen rol in haar perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid.

6.4.3 Hiërarchische interactiepatronen: confrontatie van empirische bevindingen met verwachtingen

In het theoretische model zijn verwachtingen geformuleerd met betrekking tot de keuze van het geschilgedrag en de beoogde uitkomsten in hiërarchische interactiepatronen. Daarbij is een onderscheid gemaakt naar het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomsten in situaties waarin de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel, (meer) in het voordeel van de burens dan wel als min of meer evenwichtig wordt gepercipieerd. In case 4B, 4C, 4D en 6B beschouwen de respondenten, die geluidshinder van burens ondervinden, de verhouding (meer) in hun eigen voordeel.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: (meer) in eigen voordeel

Ten aanzien van geschilprocessen die zich afspelen in een hiërarchisch interactiepatroon waarin de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel wordt gepercipieerd, zijn in hoofdstuk 2 de volgende verwachtingen geformuleerd:

'Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid in een hiërarchisch interactiepatroon (meer) in het eigen voordeel acht, zal waarschijnlijk streven naar een uitkomst die zoveel mogelijk recht doet aan zijn of haar eigen belangen, ook als dit ten koste van de burens gaat. Dit is op te vatten als het streven

naar een alles-of-niets uitkomst. Het is daarom niet waarschijnlijk dat wordt gekozen voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag. Dit type van geschilgedrag houdt immers in dat een actor zich bij de situatie neerlegt of de kosten van maatregelen tegen de geluidshinder voor zijn of haar rekening neemt. De actor zal dus naar verwachting kiezen voor tweezijdig of meezijdig geschilgedrag. Welke keuze de actor maakt, hangt af van de machtsbronnen waarover deze actor denkt te kunnen beschikken. In de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid kunnen in principe drie soorten machtsbronnen een rol spelen: de positieve of negatieve consequenties die met een interventie van een derde gepaard gaan, het (wederzijdse) vermogen om schade toe te brengen aan (goederen van) de ander en de macht die kan worden ontleend aan het verschaffen van goederen en diensten.

Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel acht op basis van de voordelen die worden ontleend aan een interventie van de derde, zal ervoor zorgen dat de derde bij het geschilproces betrokken blijft. Dit is te beschouwen als de keuze voor een vorm van meezijdig geschilgedrag. De actor zal in deze keuze volharden zolang de interventies van de derde bijdragen aan het bereiken van een oplossing die recht doet aan zijn of haar belangen. De actor heeft dan immers geen reden om het geschilproces in een andere context te brengen. Als de interventies in onvoldoende mate bijdragen aan het beoogde doel, zal de actor echter, naar verwachting, van context trachten te veranderen.

Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel acht op basis van andere machtsbronnen dan een interventie van een derde, heeft er geen belang bij de derde bij het geschilproces betrokken te houden. De actor zal naar verwachting kiezen voor geschilgedrag, waarmee het geschilproces in een andere context kan worden gebracht.'

Mevrouw G. (case 4B: *lawaai van machines*) beschouwt de verhouding van macht en afhankelijkheid voornamelijk in haar voordeel, omdat zij met hulp van de woningcorporatie een einde denkt te kunnen maken aan de geluidshinder van de buren. De verwachting is daarom dat zij ervoor zal zorgen dat de corporatie bij het geschilproces betrokken blijft, zolang de interventies van de derde bijdragen aan het bereiken van een oplossing, die recht doet aan haar belangen. Conform de verwachtingen blijft mevrouw G. de woningcorporatie bij het geschilproces betrekken. Zij streeft hiermee naar een alles-of-niets uitkomst. Zij wil namelijk dat de buurman niet langer meubels in zijn schuur maakt, terwijl zij weet dat hij hiermee geld verdient. Hoewel de interventies niet meteen het gewenste effect hebben, beschouwt mevrouw G. dit niet als een falen van de corporatie. Zij begrijpt dat de woningcorporatie voldoende bewijsmateriaal moet vergaren om verdere stappen te kunnen ondernemen. Mevrouw G. ziet dus geen reden om van context te veranderen.

Meneer en mevrouw G. (case 4C: *lawaai van machines*) hebben geen baat bij de interventies van surveillanceagenten, die tussenbeide komen naar aanleiding van ruzies over de kinderen, maar ondervinden hiervan ook geen schade. Zij staan de agenten daarom altijd te woord, wanneer deze met hen een gesprek willen voeren. De gesprekken zijn echter niet te beschouwen als een keuze voor meerzijdig geschilgedrag, aangezien het de buurman is die steeds de politie belt. Alleen door in te stemmen met een bemiddelingsgesprek kiezen meneer en mevrouw G. zelf eenmalig voor een interventie van de politie. Het gesprek geeft hun de mogelijkheid om de discriminerende opmerkingen aan de orde te stellen, die de buurman tegen meneer G. maakt. Er is voor hen echter geen reden om de politie vaker te hulp te roepen, aangezien zij niet verwachten dat een tweede bemiddelingsgesprek zal bijdragen aan het oplossen van de problemen, die zij met de buurman hebben.

Mevrouw G. (case 4D: *lawaai van machines*) verleent haar medewerking aan ambtenaren van de bouw- en milieudienst, die in haar woning metingen verrichten om te bepalen of de geluidshinder binnen de toegestane marges blijft. Wanneer blijkt dat de geluidshinder de wettelijke grenzen overschrijdt, laten de ambtenaren de buurman weten dat hij in overtreding is als hij in zijn schuur meubels vervaardigt. Wanneer de buurman desondanks hiermee doorgaat, brengt mevrouw D. de ambtenaren hiervan op de hoogte en ontvangt hen opnieuw, zodat zij in haar woning de geluidshinder kunnen meten. Dit stemt overeen met de verwachting dat actoren een derde bij het geschilproces blijven betrekken als zij de verhouding van macht en afhankelijkheid in hun voordeel achten, omdat zij gebaat denken te zijn bij een interventie. De ambtenaren sturen de buurman een waarschuwingsbrief waarin zij laten weten dat zij beslag laten leggen op de machines als hij zijn werkzaamheden niet onmiddellijk staakt. De buurman zet daarop zijn bedrijf elders voort en daarmee komt dit geschilproces tot een einde.

Meneer en mevrouw R. (case 6B: *losgeslagen buurjongens*) volharden in hun keuze voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag door elke keer de politie te bellen, wanneer de buurjongens geluidshinder veroorzaken. Zij trachten met hulp van de politie een alles-of-niets uitkomst te realiseren, hetgeen conform de verwachtingen is. Hoewel de interventies de overlast niet duurzaam oplossen, zijn meneer en mevrouw R. er wel bij gebaat. Wanneer surveillanceagenten naar aanleiding van een klacht zijn langsgesproken, is het meestal korte tijd rustig. Meneer en mevrouw R. blijven daarom tot de afloop van het geschilproces de politie bellen. De geluidshinder houdt uiteindelijk op als de oudste twee buurjongens uit huis gaan en de jongste zoon door de nieuwe vriendin van hun vader, meneer B. in het gareel wordt gehouden.

Samenvattend kan worden opgemerkt dat de bevindingen in de cases de verwachtingen bevestigen. Conform de verwachtingen wordt ervoor gekozen de derde bij het geschilproces te blijven betrekken als de verhouding van macht en afhankelijkheid, op basis van het vermogen hiertoe, (meer) in het eigen voordeel wordt beschouwd (case 4B, 4D, 6B). Als een interventie geen bijdrage levert aan het beoogde doel, dan is er in overeenstemming met de verwachtingen geen reden om een derde bij het geschilproces betrokken te houden en vindt er een verandering van context plaats (case 4B). Met het geschilgedrag wordt, zoals is verwacht, een alles-of-niets uitkomst nagestreefd.

De overeenstemming tussen de bevindingen en de verwachtingen geeft steun aan de veronderstelling dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid de belangrijkste verklarende variabele is in hiërarchische interactiepatronen. Op deze perceptie blijken de voordelen, die de respondenten verwachten van een interventie van een derde, van grote invloed. De bevindingen met betrekking tot de interacties tussen de derde en de conflicterende actoren lijken wijzen erop dat de regels die verbonden zijn aan de rol die derden in het geschilproces vervullen van invloed zijn op het verloop van deze interacties.

6.5 Samenvatting en voorlopige conclusies

In dit hoofdstuk zijn zes geschilprocessen besproken die zich in hun eerste fase in een individualistisch interactiepatroon afspelen. Vier van deze geschilprocessen doorlopen meer dan één fase. Zij spelen zich later af in een autonoom of een hiërarchisch interactiepatroon.

In paragraaf 6.2 zijn de centrale variabelen uit het theoretische model aan de orde gekomen. Eerst is in paragraaf 6.2.1 vastgesteld welk geschilgedrag is gekozen door de respondenten die geluidshinder van buren hebben ondervonden of nog ondervinden hebben gekozen en welke uitkomsten zij hiermee nastreven. In paragraaf 6.2.2 zijn de waarden besproken die de verklarende variabelen in de eerste fase hebben aangenomen, indien de geschilprocessen zich afspelen in een individualistisch interactiepatroon. Ten slotte heeft in paragraaf 6.2.3 een confrontatie plaatsgevonden tussen de empirische bevindingen en de verwachtingen die in hoofdstuk 2 zijn geformuleerd. In paragraaf 6.3 en 6.4 zijn op vergelijkbare wijze de cases behandeld, waarin de geschilprocessen zich afspelen in respectievelijk autonome en hiërarchische interactiepatronen.

Op basis van de geschilprocessen, die in dit hoofdstuk zijn onderzocht, zijn een aantal voorlopige conclusies getrokken. Ik geef hier beknopt de bevindingen weer met betrekking tot geschilprocessen die zich afspelen in een individualistisch, een autonoom en een hiërarchisch interactiepatroon.

Ten aanzien van de cases, waarin de geschilprocessen zich afspelen in een individualistisch interactiepatroon, is het volgende vastgesteld. In de situatie waarin de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel wordt gepercipieerd, worden de verwachtingen overwegend bevestigd door de empirische bevindingen. Dit wijst erop dat de veronderstelling juist is dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid in individualistische interactiepatronen de belangrijkste verklarende variabele is. Daarbij moet echter worden opgemerkt dat een deel van het geschilgedrag ook overeenstemt met de regels die de respondenten zeggen te hanteren ten aanzien van de wijze waarop burens behoren om te gaan met een situatie waarin problemen zijn gerezen over geluidshinder. De betreffende regels kunnen echter in tegenstelling tot de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid niet het gehele verloop van de onderzochte processen verklaren. Om die reden wil ik stellen dat regels van minder belang zijn voor de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomst. Een tweede opmerking die moet worden gemaakt, is dat in twee cases, voordat een perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid tot stand is gekomen, een deel van het geschilgedrag wordt verklaard door een rationele kosten-baten afweging.

De verwachtingen ten aanzien van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomsten in individualistische interactiepatronen, waarin de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de burens wordt gepercipieerd, wordt eveneens door de bevindingen bevestigd. Ook hier is een deel van het gekozen geschilgedrag in overeenstemming met het handelen waartoe regels aanzetten. Maar ook hier kan de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid het gehele verloop verklaren en biedt deze daarom een betere verklaring dan de regels die slechts een deel van de gang van zaken verklaren. Dit geeft steun aan de veronderstelling dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid de belangrijkste verklarende variabele is in individualistische interactiepatronen en dat regels van minder belang zijn. Dat neemt niet weg dat enige voorzichtigheid geboden is, omdat de gevolgtrekkingen op slechts één case berusten.

In één case is geen perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid tot ontwikkeling gekomen. De keuze van het geschilgedrag in deze case kan worden verklaard door de regels. Een mogelijke verklaring voor het feit dat de respondent zich geen beeld van de verhouding van macht en afhankelijkheid vormt, is dat de opstelling van de burens de respondent geen aanleiding geeft om zich te bezinnen op stappen die tegen de geluidshinder kunnen worden ondernomen. De geluidshinder wordt namelijk niet moedwillig veroorzaakt en de burens tonen zich altijd bereidwillig als de respondent verzoekt om de handelingen, die geluidshinder veroorzaken, tot een later tijdstip uit te stellen. Door deze reactie heeft het geschilgedrag dat op basis van de regels wordt gekozen het gewenste effect en is er geen reden eventuele machtsbronnen aan te wenden.

In twee cases gaan de geschilprocessen zich afspelen in een autonoom interactiepatroon, nadat de respondenten in de eerste fase de instrumentele relatie met de buren hebben verbroken. In deze geschilprocessen wordt de verhouding van macht en afhankelijkheid meer in het eigen voordeel beschouwd. De verwachtingen die met betrekking tot deze situatie zijn geformuleerd, worden in één case door de bevindingen bevestigd en in één case noch bevestigd noch weersproken. In beide cases is het gekozen geschilgedrag niet in overeenstemming met de regels die zij aanhangen ten aanzien van situaties, waarin tussen buren problemen zijn gerezen over geluidshinder. Doordat de bevindingen slechts in één case de verwachtingen bevestigen, is er slechts in beperkte mate steun voor de veronderstelling dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid de belangrijkste variabele is in autonome interactiepatronen. Wel is voor een deel van het geschilgedrag een alternatieve verklarende variabele gevonden, namelijk een rationele kosten-baten afweging, die geen verband houdt met de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid.

In vier cases spelen de geschilprocessen zich in een hiërarchisch interactiepatroon af. In de betreffende cases beschouwen de respondenten de verhouding van macht en afhankelijkheid meer in het eigen voordeel. Deze perceptie is voornamelijk gebaseerd op het vermogen een derde bij het geschilproces te (blijven) betrekken. De verwachtingen, die met betrekking tot deze situatie zijn geformuleerd, worden door de bevindingen bevestigd. De overeenstemming tussen de bevindingen en de verwachtingen geeft steun aan de veronderstelling dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid de belangrijkste verklarende variabele is voor het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomsten in hiërarchische interactiepatronen. De interacties die plaatsvinden tussen derden en conflicterende actoren blijken, zoals is verwacht, van invloed te zijn op deze perceptie. De bevindingen met betrekking tot deze interacties wijzen erop dat regels, die verbonden zijn aan de rol die derden in het geschilproces vervullen, in hoge mate bepalend zijn voor het verloop van de interacties tussen de derde en de conflicterende actoren.

De conclusies die op basis van de hier behandelde cases zijn getrokken, zijn, zoals al is opgemerkt, van voorlopige aard. In het volgende hoofdstuk worden de geschilprocessen behandeld, die in een autonoom interactiepatroon zijn ontstaan. In hoofdstuk 8 worden op basis van alle onderzochte cases definitieve conclusies getrokken.

7 Geschilprocessen ontstaan in autonome interactiepatronen: empirie en verwachtingen

7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komen de geschilprocessen aan de orde die hun oorsprong hebben in een autonoom interactiepatroon. Deze geschilprocessen zijn ontstaan in de context van de woonomgeving, waarin respondenten die geluidshinder van burens hebben ondervonden of nog ondervinden niet of slechts bij gelegenheid met de burens interacteren. Zij kennen elkaar van gezicht, wisselen wellicht een groet of maken nu en dan een praatje op straat. Aangezien de interacties, zo daar al sprake van is, niet van emotionele of instrumentele waarde zijn, heeft de relatie met de burens geen sociaal karakter in de echte zin des woords. In de fase waarin de geschilprocessen zich afspelen in de context van de woonomgeving is er geen derde bij het geschilproces betrokken.

Er zijn 13 geschilprocessen onderzocht, die zich in de eerste fase afspelen in een autonoom interactiepatroon. Vijf van deze geschilprocessen doorlopen niet meer dan één fase en blijven zich dus tot aan hun afloop in een autonoom interactiepatroon afspelen. De overige acht geschilprocessen doorlopen meerdere fasen. Zij spelen zich na de eerste fase gedurende één of twee fasen af in een hiërarchisch interactiepatroon. Vier van deze geschilprocessen blijven zich tot het einde in het hiërarchische interactiepatroon afspelen. De overige vier gaan zich in de laatste fase opnieuw in een autonoom interactiepatroon afspelen. Tabel 7.1 geeft een overzicht van het verloop van de geschilprocessen en de typen van interactiepatronen, waarin zij zich in verschillende fasen afspelen.

Dit hoofdstuk is op dezelfde wijze opgebouwd als hoofdstuk 6. In paragraaf 7.2 beschrijf ik welk geschilgedrag is gekozen door de respondenten en welke uitkomsten zij hiermee hebben nagestreefd in de fase waarin de onderzochte geschilprocessen zich afspelen in een autonoom interactiepatroon. Vervolgens bepaal ik aan de hand van uitspraken van deze respondenten hun perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid en stel ik de inhoud vast van de regels die volgens hen zijn verbonden aan de rol van 'buur'. Aan het slot van de paragraaf confronteer ik de empirische bevindingen met de verwachtingen die in het theoretisch model zijn geformuleerd. In paragraaf 7.3 behandel ik op analoge wijze de geschilprocessen, die zich hebben afgespeeld in een hiërarchisch interactiepatroon. In paragraaf 7.4 wordt een samenvatting van het hoofdstuk gegeven, waarin ook enkele voorlopige conclusies worden getrokken.

Tabel 7.1 Typen van interactiepatronen waarin geschilprocessen, die zijn ontstaan in een autonoom interactiepatroon, zich in latere fase(n) afspelen. Het leesteken * geeft aan wat de laatste fase van het geschilproces is.¹

Geschilprocessen die in een autonoom interactiepatroon zijn ontstaan ²	Typen van interactiepatronen waarin geschilproces zich in latere fase(n) afspeelt		Naam van geschilproces
	Hiërarchisch interactiepatroon	Autonoom interactiepatroon	
Case 7A	Case 7B Case 7C	Case 7D*	De langdurige verbouwing ³
Case 8A	Case 8B	Case 8C*	Luide muziek in de tuin I
Case 9A	Case 9B	Case 9C*	Luide muziek in de tuin II
Case 10A	Case 10B Case 10C*		Luide muziek in de tuin III
Case 11*			De rinkelende telefoon
Case 12A	Case 12B*		Wakende honden
Case 13A	Case 13B*		De hond die niet alleen kan zijn
Case 14*			De luidruchtige bovenburen
Case 15A	Case 15B	Case 15C*	Lawaai van studenten
Case 16*			De opgesloten hond I
Case 17*			De opgesloten hond II
Case 18*			Harde housemuziek
Case 19A	Case 19B*		De tijdelijke buren

7.2 Score op de variabelen in autonome interactiepatronen

In deze paragraaf ga ik in op geschilprocessen die zich afspelen in een autonoom interactiepatroon. Dat wil zeggen dat de buren tussen wie een probleem over geluidshinder is gerezen, geen emotionele of instrumentele relatie onderhouden en dat er geen derde bij het geschilproces is betrokken. Zoals al is gezegd, bespreek ik eerst het gekozen geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd. Vervolgens ga ik in op de waar-

¹ Zoals in hoofdstuk 5 al is opgemerkt, zijn sommige van de onderzochte geschilprocessen nog niet tot een einde gekomen. Daarom wordt in case 8C, 9C, 10C, 11 en 15C de situatie zoals deze ten tijde van het interview is als de laatste fase van het geschilproces opgevat.

² Wellicht ten overvloede breng ik hier nogmaals in herinnering dat in geschilprocessen die meerdere fasen doorlopen, een letter is toegevoegd om aan te geven dat het een fase van een geschilproces betreft. In cases die niet meer dan één fase bestrijken, blijft deze toevoeging achterwege.

³ Dit geschilproces is in hoofdstuk 4 uitgebreid behandeld om de gehanteerde onderzoeksstrategie te illustreren.

den die de verklarende variabelen hebben aangenomen en aan het slot van de paragraaf worden de empirische bevindingen met de verwachtingen geconfronteerd.

7.2.1 Autonome interactiepatronen: geschilgedrag en nagestreefde uitkomsten

Deze subparagraaf beschrijft het geschilgedrag dat is gekozen door de respondenten die geluidshinder van burens hebben ondervonden of nog ondervinden, en de uitkomst die zij hiermee trachten te bereiken. Het gaat daarbij om het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomst in de fase(n) waarin de geschilprocessen zich afspelen in een autonoom interactiepatroon. Het geschilgedrag typeer ik als eenzijdig, tweezijdig of meezijdig en het kan gericht zijn op het tot stand brengen van een alles-of-niets uitkomst of een compromis.

Meneer B. (case 7A: *de langdurige verbouwing*) gaat in eerste instantie naar zijn buurman om te vragen of hij zijn verbouwwerkzaamheden wil staken, omdat zijn dochter door het lawaai niet kan slapen. De eerste keer geeft de buurman gehoor aan het verzoek, maar bij latere klachten gaat hij toch met zijn werkzaamheden door. De buurman laat weten dat hij alleen in de avonduren tijd heeft om zijn woning te verbouwen, zodat hij niet telkens om zeven uur kan stoppen wanneer het dochttertje van meneer B. naar bed gaat. De herhaalde verzoeken van meneer B. kunnen worden opgevat als een vorm van tweezijdig geschilgedrag, waarmee een alles-of-niets uitkomst wordt beoogd. Meneer B. heeft immers uitsluitend oog voor zijn eigen belangen.

Wanneer het tweezijdige geschilgedrag niet het gewenste effect heeft, betreft meneer B. de politie bij het geschilproces. Dit is te beschouwen als de keuze voor een vorm van meezijdig geschilgedrag, waardoor het geschilproces zich in een andere context gaat afspelen (zie case 7B in paragraaf 7.3). Hiermee tracht meneer B. te bewerkstelligen dat de politie een einde maakt aan de geluidshinder, zodat er opnieuw sprake is van een streven naar een alles-of-niets uitkomst.

Aanvankelijk hebben mevrouw R. (case 8A: *luide muziek in de tuin I*) en haar man enkele keren aan de burens gevraagd om de muziek zachter te zetten. Ook heeft mevrouw R. de buurvrouw een keer in de supermarkt aangesproken en gezegd dat zij het vervelend vindt om steeds zo lang naar hun muziek te moeten luisteren. De pogingen om de burens aan te spreken op de hinder die zij veroorzaken, kunnen worden opgevat als vormen van tweezijdig geschilgedrag. Hiermee beogen mevrouw R. en haar man een alles-of-niets uitkomst te realiseren. Mevrouw R. en haar man vinden hun behoef-

te aan rust immers belangrijker dan het plezier dat de buren beleven aan de muziek.

Meneer en mevrouw R. hebben de buren evenwel niet meer op de overlast aangesproken, sinds meneer R. door het bezoek van de buren met geweld is bedreigd, nadat hij zich over de muziek is komen beklagen. Met name mevrouw R. is hiervan zo geschrokken dat zij er de voorkeur aan geeft de harde muziek te verdragen. Dit is te beschouwen als een vorm van eenzijdig geschilgedrag dat resulteert in een alles-of-niets uitkomst die in het voordeel van de buren is.

Na drie zomers lang het lawaai te hebben aangehoord, stelt mevrouw R. aan twee andere buren voor om samen iets tegen de geluidshinder te ondernemen. Gedrieën schrijven zij een brief aan de woningcorporatie. Dit is te beschouwen als een keuze voor meerzijdig geschilgedrag, die gepaard gaat met een verandering van context (zie case 8B in paragraaf 7.3). Mevrouw R. verwacht dat de corporatie een einde zal maken aan de geluidshinder en streeft dus met de keuze voor meerzijdig geschilgedrag een alles-of-niets uitkomst na.

Mevrouw W. (case 9A: *luide muziek in de tuin II*) heeft aanvankelijk de buren te kennen gegeven dat zij en haar man last hebben van hun harde muziek. Zij hoopt hiermee te bereiken dat de buren een einde maken aan de hinder die zij veroorzaken. Het geschilgedrag is als tweezijdig te typeren en beoogt een alles-of-niets uitkomst te bewerkstelligen.

De opmerking van mevrouw W. heeft niet tot gevolg dat de buren hun muziek voortaan zachter zetten. Mevrouw W. en haar man willen er geen probleem van maken en laten het er maar bij zitten, hetgeen een keuze voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag inhoudt. Hiermee wordt een alles-of-niets uitkomst tot stand gebracht die in het voordeel van de buren is.

Na het onverwachte overlijden van haar man begint mevrouw W. zich steeds meer te ergeren aan de harde muziek van de buren. In deze periode vragen de betreffende buren haar aan een nieuwe schutting mee te betalen. Mevrouw W. laat weten dat ze daarvoor geen geld heeft. De buurman neemt haar dit kwalijk en laat dit ook duidelijk merken. Mevrouw W. wil hem niet nog meer ergeren door zich over de geluidshinder te beklagen. Door in de situatie te blijven berusten, kiest mevrouw W. voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag, die resulteert in een voor de buren gunstige alles-of-niets uitkomst.

Wanneer mevrouw R. (case 8A) voorstelt om samen iets tegen de geluidshinder te ondernemen, oppert mevrouw W. het plan om de woningcorporatie te laten bemiddelen. Dit is te beschouwen als de keuze voor meerzijdig geschilgedrag, waarmee het geschilproces in een andere context wordt gebracht (zie case 9B paragraaf 7.3). Zij wil dat de woningcorporatie een bemiddelingsgesprek arrangeert om ook de buren een mogelijkheid te bieden hun grieven te uiten. Op deze wijze tracht zij een compromis bereiken.

Ondanks haar ergernis over de harde muziek van de burens doet mevrouw D. (case 10A: *luide muziek in de tuin III*) lange tijd niets. Dit is te beschouwen als een vorm van eenzijdig geschilgedrag en heeft een voorlopige alles-of-niets uitkomst tot gevolg, die in het voordeel van de burens is.

Wanneer haar dochter een keer ziek in bed ligt, gaat mevrouw D. echter naar de burens om te vragen of zij de muziek zachter willen zetten. De burens geven onmiddellijk gehoor aan dit verzoek. Hierdoor bemoedigd gaat mevrouw D. vervolgens een aantal keren naar de burens om te zeggen dat zij last heeft van hun muziek, maar nu tonen de burens zich minder bereidwillig. De herhaalde verzoeken om de muziek zachter te zetten, zijn te beschouwen als een vorm van tweezijdig geschilgedrag, waarmee een alles-of-niets uitkomst wordt nagestreefd.

Vanwege het geringe succes in de voorafgaande periode ziet mevrouw D. af van verdere pogingen om de burens op de geluidshinder aan te spreken. Wanneer mevrouw R. (case 8A) haar benadert om gezamenlijk een brief naar de woningcorporatie te schrijven, stemt mevrouw D. met het voorstel in. Zij kiest hiermee voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag die gepaard gaat met een verandering van context (zie case 10B paragraaf 7.3). Mevrouw D. verwacht met hulp van de corporatie een einde te kunnen maken aan de geluidshinder. Zij streeft dus naar een alles-of-niets uitkomst.

Diverse keren heeft mevrouw L. (case 11: *de rinkelende telefoon*) op subtiele wijze geprobeerd aan de burens duidelijk te maken dat zij er last van heeft als hun telefoon lang overgaat wanneer zij niet thuis zijn. Mevrouw L. wil dat de burens *voice mail* instellen of hun telefoon doorschakelen, maar vindt dat zij dit niet rechtstreeks aan hen mag vragen. De indirecte uitlatingen over de geluidshinder zijn op te vatten als vormen van tweezijdig geschilgedrag. De poging van mevrouw L. om te bewerkstelligen dat de telefoon niet nodeloos lang overgaat, is erop gericht haar eigen belangen te verwezenlijken, zodat het geschilgedrag egocentrisch van aard is. Zij tracht een alles-of-niets uitkomst te bereiken.

Mevrouw W. (case 12A: *wakende honden*) probeert de burens aan te spreken op de hinder die zij van het geblaf van hun honden ondervindt. Deze poging kan worden opgevat als een vorm van tweezijdig geschilgedrag. Mevrouw W. streeft hiermee naar een alles-of-niets uitkomst, aangezien zij wil dat de burens ervoor zorgen dat hun honden niet langer overlast veroorzaken.

Als blijkt dat de burens geen aandacht aan haar klacht willen schenken, betreft mevrouw W. de politie bij het geschilproces. Dit betekent dat zij kiest voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag, waardoor het geschilproces van context verandert (zie case 12B paragraaf 7.3). Zij wil dat de politie een

einde maakt aan de geluidshinder en tracht dus tot een alles-of-niets uitkomst te komen.

Aanvankelijk laat mevrouw V. (case 13A: *de hond die niet alleen kan zijn*) de buren weten dat hun hond veel overlast veroorzaakt wanneer zij niet thuis zijn. Zij wil dat de buren maatregelen treffen, zodat het geblaf van de hond haar niet langer uit de slaap houdt. Door de buren op de geluidshinder aan te spreken kiest mevrouw V. voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag in een poging een alles-of-niets uitkomst te realiseren.

Wanneer mevrouw V. het gevoel heeft dat de buren de klachten niet serieus nemen, belt zij de politie. Deze keuze voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag brengt het geschilproces in een andere context (zie case 13B paragraaf 7.3). Mevrouw V. denkt dat de politie een einde zal maken aan de overlast en streeft dus naar een alles-of-niets uitkomst.

Elke keer wanneer mevrouw I. (case 14: *de luidruchtige bovenburen*) uit haar slaap is gehouden door geluidshinder van de buren, spreekt zij hen hierop aan wanneer zij hen toevallig in de gemeenschappelijke hal van de flat treft. Het geschilgedrag kan worden getypeerd als tweezijdig. Door hen te vragen om laat op de avond geen hinder te veroorzaken voor de andere flatbewoners probeert mevrouw I. een alles-of-niets uitkomst te bewerkstelligen.

Mevrouw A. (case 15A: *lawaaï van studenten*) gaat enkele keren naar de bewoners van het studentenhuis naast haar om hen te vragen minder lawaai te maken. Zij wil niet steeds door hun muziek uit haar slaap worden gehouden, al kan ze zich best voorstellen dat de studenten willen genieten van hun studententijd. De verzoeken om zachter te doen zijn te beschouwen als vormen van tweezijdig geschilgedrag in een poging een alles-of-niets uitkomst te bereiken.

Wanneer de geluidshinder ondanks de herhaalde klachten aanhoudt, laat mevrouw A. de studenten weten dat zij andere maatregelen zal treffen. Het betreft geen loos dreigement. De eerstvolgende keer dat zij weer door de muziek wordt gehinderd, betreft zij de politie bij het geschilproces. Dit is te beschouwen als een vorm van meerzijdig geschilgedrag en gaat gepaard met een verandering van context (zie case 15B paragraaf 7.3). Mevrouw A. streeft hiermee naar een alles-of-niets uitkomst, omdat ze wil dat de politie ervoor zorgt dat de studenten voortaan geen geluidshinder meer veroorzaken.

Mevrouw V. (case 16: *de opgesloten hond I*) doet aanvankelijk niets tegen de geluidshinder die zij ondervindt van de hond van de buren als hij in de schuur wordt opgesloten. Dit is op te vatten als de keuze voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag en resulteert in een alles-of-niets uitkomst, die in het voordeel van de buren is. Maar vanaf het moment dat de buren een cara-

van hebben gekocht en de hond nog vaker opsluiten, spreekt ze de buren herhaaldelijk op de overlast aan. Mevrouw V. vraagt de buren de hond mee te nemen als zij naar de camping gaan, zodat zij en haar vriend niet steeds het geblaf behoeven aan te horen. Dit is te beschouwen als een vorm van tweezijdig geschilgedrag, waarmee wordt gestreefd naar een alles-of-niets uitkomst. Mevrouw V. weet immers dat de buren het te lastig vinden om de hond steeds mee te nemen, maar vindt haar eigen behoefte aan rust belangrijker.

Mevrouw S. (case 17: *de opgesloten hond II*) zegt doorgaans niets over de geluidshinder die de hond van de buren met zijn geblaf veroorzaakt. Maar af en toe laat zij de buurvrouw weten dat de overlast groot is en dat het voor de hond vreselijk is om met warm weer in de schuur opgesloten te zitten. Het geschilgedrag, waarvoor mevrouw S. kiest, is dus overwegend eenzijdig en nu en dan tweezijdig van aard. Het eenzijdige geschilgedrag resulteert in een alles-of-niets uitkomst die in het voordeel van de buren is. Met het tweezijdige geschilgedrag streeft mevrouw S. een voor haarzelf gunstige alles-of-niets uitkomst na. Ze wil namelijk dat de buren de hond niet langer in de schuur opsluiten, terwijl zij weet dat de buren de hond niet willen meenemen en de hond niet alleen in de woning kunnen laten, omdat hij dan hun spullen vernielt.

Op aanraden van buren, waarmee meneer V. (case 18: *harde housemuziek*) en zijn broer bevriend zijn, ondernemen zij niets tegen de geluidshinder die het stel in de woning naast hen veroorzaakt met hun housemuziek. Door in de situatie te berusten, kiezen zij voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag. Zij brengen hiermee een alles-of-niets uitkomst tot stand die in het voordeel van de buren is.

Meneer P. (case 19A: *de tijdelijke buren*) gaat twee keer naar de buren om te vragen of zij minder lawaai willen maken en kiest hiermee voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag. Hij probeert met zijn verzoeken een alles-of-niets uitkomst te bereiken, maar de buren negeren de klachten. Meneer P. ziet geen mogelijkheden meer om iets aan het handelen van de buren te veranderen en legt zich er daarom maar bij neer dat de buren veel overlast veroorzaken. Dit is te beschouwen als een vorm van eenzijdig geschilgedrag en resulteert in een voor de buren gunstige alles-of-niets uitkomst. Hoewel meneer P. geen mogelijkheden ziet het handelen van de buren te veranderen, acht hij het op de lange termijn wel mogelijk om een einde te maken aan de geluidshinder. Hij neemt contact op met de woningcorporatie om te voorkomen dat de buren blijvend naast hem worden gehuisvest. De buren hebben de woning naast die van meneer en mevrouw P. tijdelijk toegewezen gekregen, nadat hun vorige woning door een brand is verwoest. Meneer P. dringt er regelmatig bij de corporatie op aan dat de buren

naar hun vorige woning terugkeren, zodra deze gerenoveerd is. De contacten met de woningcorporatie kunnen als een vorm van meerzijdig geschilgedrag worden opgevat, waarmee een alles-of-niets uitkomst wordt nagestreefd. Het geschilproces gaat zich hierdoor gedeeltelijk in een andere context afspelen (zie case 19B paragraaf 7.3).

Nadat vier van de hierboven beschreven geschilprocessen van een autonoom in een hiërarchisch interactiepatroon zijn overgegaan, spelen zij zich in de laatste fase opnieuw in een autonoom interactiepatroon af. Deze verandering van context treedt op, omdat de respondenten er in de hiërarchische interactiepatronen niet in geslaagd zijn met hulp van de politie of de woningcorporatie een einde te maken aan de geluidshinder die hun buren veroorzaken (zie paragraaf 7.3). De cases die zich in de laatste fase opnieuw in een autonoom interactiepatroon afspelen, zijn case 7D, 8C, 9C en 15C.

Meneer B. (case 7D: *de langdurige verbouwing*) vraagt de buurman of hij bereid is om over een oplossing te overleggen. Hiermee kiest hij voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag in een poging tot een compromis te komen. Nog dezelfde avond voeren de buren tot diep in de nacht een gesprek, waarin alles wordt uitgepraat en afspraken worden gemaakt over het tijdstip waarop meneer T. en zijn gezin de activiteiten zullen staken die geluidshinder veroorzaken. In de periode die volgt, houden beide buren zich aan de gemaakte afspraken en hiermee komt het geschilproces tot een einde.

Mevrouw R. (case 8C: *luide muziek in de tuin I*) is door de woningcorporatie op de hoogte gebracht van de toezegging van haar buren om meer rekening te houden met omwonenden. Gedurende een korte tijd is de geluidshinder inderdaad minder, maar al snel neemt de overlast weer toe. Hoewel mevrouw R. van de woningcorporatie het advies heeft gekregen bij nieuwe klachten de politie te bellen, onderneemt zij niets tegen de geluidshinder. Dit houdt in dat zij kiest voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag. Zij brengt hiermee een alles-of-niets uitkomst tot stand die in het voordeel van de buren is.

Ook mevrouw W. (case 9C: *luide muziek in de tuin II*) is door de woningcorporatie geïnformeerd over de toezegging van de buren om meer rekening te houden met omwonenden en heeft eveneens het advies gekregen om de politie te bellen, indien de buren zich hier niet aan houden. Maar mevrouw W. neemt dit advies niet ter harte wanneer na een rustige periode de muziek gaandeweg weer harder wordt gezet. In plaats van inschakeling van de politie vermijdt mevrouw W. de geluidshinder door een wandeling te maken of bij familie en vrienden op visite te gaan. Deze vormen van eenzijdig

geschilgedrag resulteren in een voor de burens gunstige alles-of-niets uitkomst.

Nadat de eenmalige interventie van de politie niet het effect heeft gehad, dat mevrouw A. (case 15C: *lawaai van studenten*) ervan verwachtte, laat zij de burens hun gang gaan. Zolang haar werk niet te lijden heeft van een te korte nachtrust, wil ze niet steeds opnieuw naar de burens gaan om zich te beklagen. Een nieuwe interventie van de politie acht ze niet zinvol. Mevrouw A. kiest dus voor eenzijdig geschilgedrag en brengt hiermee een alles-of-niets uitkomst tot stand die in het voordeel van de burens is.

In deze paragraaf heb ik vastgesteld welk geschilgedrag is gekozen door de respondenten die geluidshinder van burens hebben ondervonden of nog ondervinden in de fase waarin het geschilproces zich in een autonoom interactiepatroon afspeelt. Tevens heb ik bepaald welke uitkomst de respondenten met het betreffende geschilgedrag trachten te bereiken. In de volgende subparagraaf ga ik in op de variabelen, die gedrag en uitkomsten kunnen verklaren.

7.2.2 Autonome interactiepatronen: verklarende variabelen

In het theoretische model is verondersteld dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid in autonome interactiepatronen de belangrijkste verklarende variabele voor het gekozen geschilgedrag en de nastreefde uitkomst is. In deze paragraaf bepaal ik daarom eerst wat de perceptie is van de respondenten die geluidshinder van burens hebben ondervonden of nog ondervinden. Vervolgens stel ik de inhoud van de regels vast die deze respondenten verbinden aan de rol van 'buur'. Aan de hand hiervan kan in paragraaf 7.2.3 worden nagegaan of deze regels al dan niet een alternatieve verklaring bieden voor de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden beoogd.

Perceptie van verhouding van macht en afhankelijkheid

De perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid kan in zijn algemeenheid op drie machtsbronnen zijn gebaseerd, namelijk het vermogen om een bepaald handelen onaantrekkelijk te maken door geen goederen of diensten meer te verschaffen, het vermogen schade toe te brengen aan (goederen van) een andere actor of het vermogen een derde bij het geschilproces te betrekken. Actoren in autonome interactiepatronen beschikken logischerwijs niet over de eerste machtsbron, aangezien zij geen instrumentele relatie onderhouden. Naar verwachting vormen de actoren zich dan ook een beeld van de verhouding van macht en afhankelijkheid op basis van (een van) de andere twee machtsbronnen.

Aan de hand van uitspraken van de respondenten bepaal ik over welke machtsbronnen zij zelf denken te beschikken en welke hulpbronnen zij aan de buren toedichten. Op basis van het gewicht dat aan de betreffende machtsbronnen wordt toegekend, stel ik de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid vast.

Meneer B. (case 7A: *de langdurige verbouwing*) denkt het handelen van de buren te kunnen beïnvloeden door (te dreigen met) het gebruik van geweld. Tevens acht hij een eventuele interventie van de politie in zijn eigen voordeel. Hij heeft geen aandacht voor mogelijke machtsbronnen van de buren. Op basis van zijn eigen machtsbronnen acht meneer B. de verhouding van macht en afhankelijkheid in zijn eigen voordeel.

Mevrouw R. (case 8A: *luide muziek in de tuin I*) vormt zich een beeld van de verhouding van macht en afhankelijkheid, wanneer haar man door de visite van de buren met geweld is bedreigd. Mevrouw R. raakt zich door dit voorval sterk bewust van de mogelijkheid dat de buren gewelddadig kunnen reageren op klachten over de muziek. Dit leidt ertoe dat zij de verhouding van macht en afhankelijkheid geruime tijd in het voordeel van de buren acht. Pas wanneer zij op het idee komt om samen met de buren een brief naar de woningcorporatie te schrijven, voelt zij zich sterker staan dan de buren. Zij denkt dat de agressie van de buurman zich door het gezamenlijke karakter van de brief niet op één van hen zal richten. Omdat zij verwacht dat de woningcorporatie hen in het gelijk zal stellen, beschouwt zij de verhouding van macht en afhankelijkheid meer in haar eigen voordeel.

Al bij het eerste contact hebben mevrouw W. en haar man (case 9A: *luide muziek in de tuin II*) het gevoel dat ze maar beter geen ruzie kunnen krijgen met de buurman, die op hen nogal agressief overkomt. Toch vormt mevrouw W. zich pas na het overlijden van haar man een beeld van de verhouding van macht en afhankelijkheid. In deze periode heeft zij meer dan voorheen last van de harde muziek van de buren. Zij gaat ervan uit dat de buren geen oor zullen hebben voor haar probleem, nadat zij heeft geweigerd aan een nieuwe schutting mee te betalen. Mevrouw W. denkt evenwel dat het probleem van de geluidshinder kan worden opgelost als de woningcorporatie tussen haar en de buren zou bemiddelen en verwacht niet dat de buren het inschakelen van de corporatie met geweld zullen vergelden. Mevrouw W. beschouwt de verhouding van macht en afhankelijkheid daarom meer in haar eigen voordeel.

Mevrouw D. (case 10A: *luide muziek in de tuin III*) ontwikkelt een perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid wanneer zij merkt dat de buren haar klachten over de muziek negeren. Zij verwacht dat een interventie van de woningcorporatie of de politie haar tot voordeel zal strekken,

hoewel zij zich bewust is van de mogelijkheid dat de burens dit met geweld kunnen vergelden. Mevrouw D. beschouwt de verhouding van macht en afhankelijkheid dus meer in haar eigen voordeel.

Mevrouw L. (case 11: *de rinkelende telefoon*) heeft in het verleden diverse keren ervaren dat de buurvrouw klachten over haar kinderen en dieren niet serieus neemt. Als gevolg hiervan verwacht mevrouw L. dat er ook geen aandacht zal worden geschonken aan haar opmerkingen over de hinder die zij ondervindt van de telefoon van de burens. Zij beschouwt de verhouding van macht en afhankelijkheid daarom meer in het voordeel van de burens.

Mevrouw W. (case 12A: *wakende honden*) heeft last van het geblijf van honden die in de woning tegenover haar zijn opgesloten om het huis tegen indringers te beschermen. De eigenaar van de honden is zelf naar een andere woning verhuisd. Mevrouw W. ontwikkelt een perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid wanneer de eigenaar van de honden afwijzend op haar klacht over het geblijf reageert. Ze denkt dat de politie een einde kan maken aan de overlast en beschouwt de verhouding van macht en afhankelijkheid op basis hiervan in haar eigen voordeel. Eventuele machtsbronnen van de burens spelen geen rol in haar perceptie.

Mevrouw V. (case 13A: *de hond die niet alleen kan zijn*) ontwikkelt een perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid als blijkt dat de burens de klachten over het geblijf van hun hond niet serieus nemen. Ze denkt dat de politie een einde kan maken aan de overlast en heeft geen aandacht voor eventuele machtsbronnen van de burens. Zij acht op basis van het vermogen de politie bij het geschilproces te betrekken de verhouding van macht en afhankelijkheid in haar eigen voordeel.

Hoewel haar pogingen om de burens tot een ander handelen aan te zetten geen vruchten afwerpen, vormt mevrouw I. (case 14: *de luidruchtige bovenburens*) zich geen beeld van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Ze heeft nooit overwogen om de burens op de een of andere wijze schade toe te brengen noch heeft ze zich afgevraagd of een interventie van de politie, de woningcorporatie of een andere instantie een einde kan maken aan de geluidshinder.

De perceptie die mevrouw A. (case 15A: *lawaai van studenten*) heeft van de verhouding van macht en afhankelijkheid komt gaandeweg tot ontwikkeling. Ze vraagt de studenten in het huis naast haar regelmatig of zij zachter willen doen. Deze voldoen steeds aan haar verzoek, maar het effect is van korte duur. Mevrouw A. verwacht dat een interventie van de politie ervoor kan zorgen dat de studenten uit zichzelf meer rekening met haar zullen houden. Op basis hiervan acht mevrouw A. de verhouding van macht en

afhankelijkheid in haar eigen voordeel. In deze perceptie spelen eventuele machtsbronnen van de buren geen rol.

Mevrouw V. (case 16: *de opgesloten hond I*) vormt zich gaandeweg het geschilproces een beeld van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Dit beeld is gebaseerd op de weigering van de buren om hun hond mee te nemen wanneer zij in de weekenden naar de camping gaan. Mevrouw V. ziet geen mogelijkheden hen van gedachten te laten veranderen en beschouwt de verhouding van macht en afhankelijkheid daarom in het voordeel van de buren.

Mevrouw S. (case 17: *de opgesloten hond II*) ontwikkelt in de loop van het geschil een perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. De buurvrouw reageert fel wanneer mevrouw S. laat weten dat haar hond met zijn geblaf veel overlast veroorzaakt en wil de hond niet los laten lopen of meenemen naar de camping in plaats van hem in de schuur op te sluiten. Mevrouw S. denkt dat de politie de hond uit de schuur kan laten halen, maar wil hiervan geen gebruik maken. De reden hiervoor is dat zij verwacht dat de hond dan naar het asiel zal moeten. Dat wil zij de hond niet aandoen, omdat deze al erg oud en bovendien erg aan de buren is gehecht. Omdat mevrouw S. geen mogelijkheden ziet de buren tot een ander handelen aan te zetten, beschouwt zij de verhouding van macht en afhankelijkheid meer in hun voordeel.

Meneer V. (case 18: *harde housemuziek*) is zich ervan bewust dat hij hulp van een derde zou kunnen inroepen om een einde te maken aan de geluidshinder. Meneer V. acht de kans groot dat de buren dit zullen vergelden met geweld of iets zullen ontvreemden of vernielen, wanneer hij en zijn broer in de weekenden niet thuis zijn. Meneer V. beschouwt de verhouding van macht en afhankelijkheid daarom meer in het voordeel van de buren.

Meneer en mevrouw P. (case 19A: *de tijdelijke buren*) ontwikkelen al vroeg in het geschilproces een perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Zij beschouwen de buren als asociale mensen en verwachten dat een interventie van de woningcorporatie of de politie geen einde zal maken aan de geluidshinder. Meneer en mevrouw P. denken echter dat de woningcorporatie ervoor kan zorgen dat de buren weer terugkeren naar hun vorige woning zodra deze gerenoveerd is. Op basis hiervan achten zij de verhouding van macht en afhankelijkheid op de lange termijn in hun eigen voordeel. Op de korte termijn beschouwen zij de verhouding echter in het voordeel van de buren, omdat deze schade kunnen toebrengen aan (goederen van) meneer P. en zijn gezin.

In eerdere fasen van het geschilproces heeft meneer B. (case 7D: *de langdurige verbouwing*) ervaren dat interventies van de politie of de woningcorporatie niet in zijn voordeel zijn. Bovendien heeft de corporatie laten weten een rechtszaak tegen hem te zullen aanspannen als zij verneemt dat meneer B. doorgaat met het uiten van dreigementen en discriminerende opmerkingen. Meneer B. verwacht dat de rechter in het voordeel van de woningcorporatie zal beslissen en wil daarom een rechtszaak vermijden. Hierdoor heeft meneer B. geen mogelijkheid meer om de burens door middel van geweld tot een ander handelen aan te zetten. De burens kunnen dan immers de hulp van de woningcorporatie inroepen, hetgeen voor hem nadelig is. In de laatste fase van het geschilproces beschouwt meneer B. de verhouding van macht en afhankelijkheid dan ook volledig in het voordeel van de burens.

De woningcorporatie heeft mevrouw R. (case 8C: *luide muziek in de tuin I*) het advies gegeven om bij aanhoudende geluidshinder de politie te bellen (zie paragraaf 7.3.1). Mevrouw R. denkt dat de burens een interventie van de politie met geweld zullen vergelden. De voordelen die zij van een interventie verwacht wegen niet op tegen haar angst voor vergelding. De verhouding van macht en afhankelijkheid wordt dus meer in het voordeel van de burens geacht.

Mevrouw W. (case 9C: *luide muziek in de tuin II*) krijgt evenals mevrouw R. het advies de politie te bellen wanneer de geluidshinder aanhoudt (zie paragraaf 7.3.1). Mevrouw W. verwacht dat een interventie van de politie haar tot voordeel zal strekken, maar denkt dat de burens hier met geweld op zullen reageren. Haar angst hiervoor maakt dat zij de verhouding van macht en afhankelijkheid meer in het voordeel van de burens acht.

Mevrouw A. (case 15C: *lawaaï van studenten*) heeft in een eerdere fase van het geschilproces ondervonden dat een interventie van de politie haar probleem niet oplost (zie paragraaf 7.3.1). In een gesprek met surveillanceagenten beloven de studenten meer rekening te houden met hun burens, maar houden zich hier slechts een korte periode aan. Mevrouw A. verwacht geen heil van een nieuwe interventie van de politie. Zij ziet geen mogelijkheden meer om een einde te maken aan de geluidshinder en acht de verhouding van macht en afhankelijkheid daarom in het voordeel van de burens.

Inhoud van regels met betrekking tot de rol van 'buur'

In het onderstaande beschrijf ik welke regels zijn gereconstrueerd aan de hand van uitspraken van respondenten die geluidshinder van burens ondervinden. Het gaat daarbij om de regels die verbonden zijn aan de rol van 'buur', aangezien de geschilprocessen in de cases die hier worden behandeld zich in de context van een woonomgeving afspelen. De inhoud van

regels heb ik afgeleid uit uitspraken van de respondenten die geluidshinder van buren hebben ondervonden of nog ondervinden. Indien de respondenten over een bepaald type van regels geen uitspraken doen, laat ik dit type omwille van de leesbaarheid in de beschrijvingen onvermeld.

In enkele cases speelt het geschilproces zich zowel in de eerste als in een latere fase af in de context van de woonomgeving. Aangezien regels een duurzaam karakter hebben, is de inhoud in beide fasen identiek. In dat geval worden beide cases in de bespreking van de regels tezamen genomen.

Meneer B. (case 7A en 7D: *de langdurige verbouwing*) gaat uit van de bevoegdheidsregel dat buren tijdens een verhuizing geluidshinder mogen veroorzaken, maar dat de overlast niet te lang mag duren. In het verlengde hiervan bepaalt de door hem gehanteerde themaregel dat buren moeten berusten in geluidshinder van een verhuizing als deze kortstondig van aard is. Wanneer de geluidshinder lang aanhoudt, dan behoeft dit echter niet te worden geaccepteerd. In dat laatste geval gaat meneer B. uit van de aggregatieregel dat buren de ander behoren aan te spreken op de geluidshinder om hieraan een einde te maken. De verdelingsregel houdt dan in dat degenen die geluidshinder veroorzaakt, zorg draagt voor een beëindiging daarvan.

Mevrouw R. (case 8A en 8C: *luide muziek in de tuin I*) gaat uit van de bevoegdheidsregel dat buren best een half uurtje harde muziek mogen draaien, maar dat zij een ander niet veel langer tot last mogen zijn. Zij hangt dan ook de themaregel aan dat kortdurende geluidshinder geen onderwerp van een interactie kan zijn en de verdelingsregel dat buren de geluidshinder in een dergelijke situatie hebben te verdragen. Als zich problemen over geluidshinder voordoen, hanteert mevrouw R. de bevoegdheidsregel dat buren niet de politie mogen bellen of geweld mogen gebruiken. In het verlengde hiervan gaat zij uit van de aggregatieregel dat buren problemen met elkaar moeten uitpraten.

Mevrouw W. (case 9A en 9C: *luide muziek in de tuin II*) gaat uit van de bevoegdheidsregel dat buren rekening moeten houden met hun omgeving. Als er sprake is van geluidshinder mogen buren de ander daar op aanspreken. De aggregatieregel die zij hanteert, houdt in dat buren samen naar een oplossing moeten zoeken voor de gerezen problemen. Daarbij gaat zij uit van de themaregel dat over alles wat ergernis geeft, overleg mogelijk is en de verdelingsregel dat de kosten en baten evenredig moeten worden verdeeld.

Mevrouw D. (case 10A: *luide muziek in de tuin III*) hanteert de bevoegdheidsregel dat buren rekening met elkaar moeten houden, maar ook in enige mate geluidshinder moeten aanvaarden. In het verlengde hiervan hangt zij

de themaregel aan dat incidentele geluidshinder geen onderwerp kan zijn van een interactie tussen buren en de verdelingsregel dat buren de geluiden in een dergelijke situatie hebben te verdragen.

Mevrouw L. (case 11: *de rinkelende telefoon*) hanteert als bevoegdheidsregel dat buren met hun handelen een ander niet tot last mogen zijn. Als dit toch het geval is, dan mogen buren de ander niet openlijk verplichten de handelingen te staken die voor overlast zorgen, maar zij mogen wel op indirecte wijze te kennen geven dat zij last hebben van de ander. Dit geldt voor geluidshinder als voor andere vormen van overlast. De aggregatieregels, die mevrouw L. aanhangt, ligt in het verlengde hiervan en houdt in dat buren samen het probleem moeten oplossen. Daarbij gaat zij uit van de verdelingsregel dat buren, die merken dat zij een ander tot last zijn, zorg behoren te dragen voor de beëindiging van de overlast.

Mevrouw W. (case 12A: *wakende honden*) gaat uit van de bevoegdheidsregel dat buren rekening moeten houden met een ander en elkaar moeten waarschuwen als zij handelingen gaan verrichten die geluidshinder kunnen veroorzaken. Indien er sprake is van geluidshinder, mogen buren niet meteen de politie bellen. In het verlengde hiervan bepaalt de aggregatieregels, die mevrouw W. hanteert, dat buren eerst samen naar een oplossing moeten zoeken en houdt de themaregel in dat geluidshinder onderwerp kan zijn van een interactie tussen buren.

Mevrouw V. (case 13A: *de hond die niet alleen kan zijn*) gaat uit van de bevoegdheidsregel dat buren rekening moeten houden met hun omgeving, maar ook enige geluidshinder van elkaar moeten verdragen. De themaregel, die zij aanhangt, houdt in dat incidentele geluidshinder en leefgeluiden geen onderwerp kunnen zijn van een interactie tussen buren. In het verlengde hiervan gaat zij uit van de verdelingsregel dat dergelijke geluiden dienen te worden geaccepteerd. Als er sprake is van grote overlast, dan gaat zij uit van de themaregel dat dit onderwerp kan zijn van een interactie, en de bevoegdheidsregel dat buren niet meteen naar de politie mogen gaan. In het verlengde hiervan bepaalt de aggregatieregels, die mevrouw V. hanteert, dat buren de ander op de geluidshinder behoren aan te spreken om samen tot een oplossing te komen.

Mevrouw I. (case 14: *de luidruchtige bovenburen*) hanteert de bevoegdheidsregel dat buren rekening moeten houden met hun buren en zeker 's nachts geen lawaai mogen veroorzaken. Indien er sprake is van geluidshinder, gaat zij uit van de bevoegdheidsregels dat buren niet al te snel naar de politie mogen gaan. In het verlengde hiervan hanteert zij de aggregatieregels dat buren bij gerezen problemen de ander op de geluidshinder aanspreken om tot een oplossing te komen. De themaregel, die zij aanhangt, houdt in dat

de geluidshinder wel onderwerp kan zijn van een interactie tussen buren, maar dat dit niet de vorm van strijd mag aannemen als de overlast niet opzettelijk wordt veroorzaakt, bijvoorbeeld als iemand van zichzelf druk is of in de opvoeding niet heeft geleerd dat men zachtjes moet doen om de buren te ontzien. Daarbij gaat mevrouw I. uit van de verdelingsregel dat in een dergelijke situatie meer geduld vereist is.

Mevrouw A. (case 15A en 15C: *lawaai van studenten*) hanteert de bevoegdheidsregel dat buren met hun handelen een ander niet uit de slaap mogen houden. In het verlengde hiervan ligt de themaregel, die bepaalt dat geluidshinder die 's nachts wordt veroorzaakt onderwerp kan zijn van een interactie tussen buren, in tegenstelling tot niet al te extreme geluidshinder die overdag wordt veroorzaakt. Daarbij hanteert mevrouw A. de aggregatieregel dat buren de ander op de geluidshinder aanspreken om hieraan een einde te maken. In het verlengde hiervan gaat zij uit van de verdelingsregel dat degene die geluidshinder veroorzaakt er zorg voor draagt om een herhaling van de hinder te voorkomen.

Mevrouw V. (case 16: *de opgesloten hond I*) hangt de bevoegdheidsregel aan dat buren rekening met elkaar moeten houden, maar wel af en toe een half uurtje de muziek wat harder mogen zetten. In het verlengde hiervan gaat zij uit van de themaregel dat geluidshinder, die incidenteel of kortstondig is, geen onderwerp kan zijn van een interactie tussen buren en hangt zij de verdelingsregel aan dat buren in een dergelijke situatie de geluiden maar te verdragen hebben. Als er sprake is van een probleem over geluidshinder hanteert mevrouw V. de bevoegdheidsregel dat het niet gepast is om als buren de hulp van de politie of een woningcorporatie inschakelen. Zij hanteert dan ook de aggregatieregel dat buren samen naar een oplossing zoeken voor problemen die tussen hen zijn gerezen.

Mevrouw S. (case 17: *de opgesloten hond II*) hanteert de bevoegdheidsregel dat buren laat op de avond geen lawaai mogen veroorzaken. De themaregel waar zij vanuit gaat bepaalt dat geluidshinder die wordt veroorzaakt door een verhuizing of door spelende kinderen geen onderwerp van een interactie tussen buren kan zijn. Zij hanteert in het verlengde hiervan de verdelingsregel dat buren dergelijke geluiden hebben te aanvaarden.

Meneer V. (case 18: *harde housemuziek*) hanteert de bevoegdheidsregel dat buren rekening met elkaar moeten houden, maar ook enige geluidshinder moeten verdragen. In het geval van grote overlast gaat hij uit van de aggregatieregel dat buren een ander hierop aanspreken om tot een oplossing te komen. Wanneer klachten over geluidshinder worden genegeerd, hanteert meneer V. de bevoegdheidsregels dat buren hulp van de politie, de woningcorporatie of een andere instantie mogen invoeren.

Meneer en mevrouw P. (case 19A: *de tijdelijke buren*) houden er de bevoegdheidsregel op na dat buren rekening met elkaar moeten houden, maar best af en toe een feestje mogen geven. De themaregel ligt in het verlengde hiervan en houdt in dat incidentele feestjes geen onderwerp van een interactie tussen buren kunnen zijn. Dit geldt ook voor geluidshinder van buren die op straat bijeen komen als men zelf af en toe deelneemt. In het geval van een probleem over geluidshinder hanteren meneer en mevrouw P. de bevoegdheidsregel dat buren niet meteen de politie mogen bellen. In het verlengde hiervan gaan zij uit van de aggregatieregels dat buren elkaar op de overlast aanspreken om een oplossing te zoeken.

In deze paragraaf heb ik bepaald welke waarden de verklarende variabelen hebben aangenomen in de fase waarin de onderzochte geschilprocessen zich afspelen in een autonoom interactiepatroon. In de volgende paragraaf vindt een confrontatie plaats tussen de empirische bevindingen en de verwachtingen die in het theoretische model zijn geformuleerd.

7.2.3 Autonome interactiepatronen: confrontatie van empirische bevindingen met verwachtingen

In hoofdstuk 2 zijn verwachtingen geformuleerd over de keuze die actoren maken uit de verschillende vormen van geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd in geschilprocessen die zich afspelen in een autonoom interactiepatroon. Daarbij is een onderscheid gemaakt naar het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomsten in situaties, waarin de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel, (meer) in het voordeel van de buren dan wel als min of meer evenwichtig wordt gecpercipiëerd.

In deze paragraaf confronteer ik de verwachtingen met de empirische bevindingen. Op basis hiervan bepaal ik of de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid een verklaring biedt voor het gekozen geschilgedrag en de nagestreefde uitkomsten. Vervolgens ga ik in op de vraag of ook regels, die verbonden zijn aan de rol van 'buur', hiervoor een verklaring kunnen bieden.

In de onderzochte geschilprocessen over geluidshinder ontwikkelen de respondenten in 18 gevallen gaandeweg het proces een perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Zoals in de vorige paragraaf naar voren is gekomen, wordt in deze gevallen de verhouding (meer) in het eigen voordeel of (meer) in het voordeel van de buren gecpercipiëerd.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: (meer) in eigen voordeel

In case 7A, 8A, 9A, 10A, 12A, 13A, 15A en 19A beschouwen de respondenten de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in hun eigen voordeel. Ten aanzien van deze situatie in geschilprocessen die zich in een autonoom interactiepatroon afspelen, zijn de volgende verwachtingen geformuleerd:

'Het is waarschijnlijk dat een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid in een autonoom interactiepatroon (meer) in het eigen voordeel acht, zal proberen zijn of haar eigen belangen zoveel mogelijk te realiseren, ook als dit ten koste gaat van de belangen van de buren. Dit houdt in dat wordt gestreefd naar een alles-of-niets uitkomst. De keuze voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag is niet waarschijnlijk. Dit type van geschilgedrag zou immers betekenen dat de actor zich bij de situatie neerlegt of de kosten op zich neemt van maatregelen tegen de geluidshinder, zoals het aanbrengen van isolatie. De vraag of de actor voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag of meerzijdig geschilgedrag kiest, houdt verband met de machtsbronnen die de actor denkt te kunnen aanwenden. Zoals al eerder is gezegd, kunnen in de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid twee soorten machtsbronnen een rol spelen: het vermogen om schade toe te brengen aan (goederen van) de ander en de mogelijkheid een derde bij het geschilproces te betrekken.

Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel acht op basis van het vermogen hulp van een derde in te roepen, zal hiervan gebruik maken door dit vermogen als een 'onderhandelingsfiche' te gebruiken of ertoe overgaan de derde daadwerkelijk bij het geschilproces te betrekken. In het eerste geval kiest de actor voor tweezijdig geschilgedrag. Immers, de actor ziet af van de mogelijkheid de hulp van een derde in te roepen op voorwaarde dat de buren nalaten geluidshinder te veroorzaken. Indien de actor de derde daadwerkelijk bij het geschilproces tracht te betrekken, is er sprake van een keuze voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag, die gepaard gaat met een verandering van context.

Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel beschouwt op basis van het vermogen schade toe te brengen aan (goederen van) de buren, zal kiezen voor tweezijdig geschilgedrag. Als de actor bovendien denkt dat het in zijn of haar vermogen ligt een derde bij het geschilproces te betrekken, dan gaat hij of zij hiertoe over indien het tweezijdige geschilgedrag niet meteen het beoogde effect heeft. Zoals wel duidelijk zal zijn is dit te beschouwen als een vorm van meerzijdig geschilgedrag waardoor het geschilproces zich in een andere context gaat afspelen.'

Meneer B. (case 7A: *de langdurige verbouwing*) kiest in eerste instantie voor tweezijdig geschilgedrag door de buurman te verzoeken de werkzaamheden te staken waardoor de geluidshinder wordt veroorzaakt. Meneer B. heeft zich dan nog geen beeld gevormd van de verhouding van macht en

afhankelijkheid. De keuze voor het tweezijdige geschilgedrag is in overeenstemming met de aggregatieregels die meneer B. hanteert, namelijk dat burens de ander behoren aan te spreken op geluidshinder om hieraan een einde te maken. Wanneer de buurman telkens de verzoeken van meneer B. negeert, bezint hij zich op andere stappen. Als gevolg hiervan komt een perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid tot ontwikkeling. Meneer B. acht deze verhouding in het eigen voordeel vanwege het vermogen een derde bij het geschilproces te betrekken én de mogelijkheid invloed uit te oefenen door middel van geweld. Conform de verwachtingen kiest meneer B. voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag door de politie bij het geschilproces te betrekken, wanneer het tweezijdige geschilgedrag niet het gewenste effect blijkt te hebben. Hiermee wordt in overeenstemming met de verwachting een alles-of-niets uitkomst nagestreefd. De keuze voor meerzijdig geschilgedrag kan niet worden verklaard door regels, die meneer B. naar eigen zeggen van toepassing acht.

Nadat het bezoek van de burens haar man met geweld heeft bedreigd, acht mevrouw R. (case 8A: *luide muziek in de tuin I*) de verhouding van macht en afhankelijkheid in het voordeel van de burens. Hierin komt verandering wanneer zij twee andere burens bereid vindt om samen iets tegen de geluidshinder te ondernemen. Zij verwacht dat de buurman door het gezamenlijke optreden minder geneigd zal zijn geweld te gebruiken. Op basis van het vermogen de woningcorporatie bij het geschilproces te betrekken, beschouwt zij de verhouding van macht en afhankelijkheid meer in haar eigen voordeel. Conform de verwachtingen kiest mevrouw R. voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag door de woningcorporatie om een interventie te verzoeken, in een poging een alles-of-niets uitkomst te realiseren. Deze keuze kan niet worden verklaard uit regels die mevrouw R. hanteert met betrekking tot de wijze, waarop burens behoren om te gaan met een probleem over geluidshinder. Zij gaat er immers van uit dat burens eventuele problemen met elkaar moeten uitpraten.

Mevrouw W. (case 9A: *luide muziek in de tuin II*) kiest aanvankelijk voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag door tegen de burens te zeggen dat zij en haar man last hebben van hun muziek. Zij heeft zich dan nog geen beeld gevormd van de verhouding van macht en afhankelijkheid. De keuze voor tweezijdig geschilgedrag stemt overeen met de door haar van toepassing geachte bevoegdheidsregel dat burens een ander mogen aanspreken op eventuele overlast en de aggregatieregels dat burens er samen uit moeten komen als ze problemen hebben. Wanneer dit niet het gewenste effect heeft, laten mevrouw W. en haar man het er maar bij zitten. Na het overlijden van haar man ergert mevrouw W. zich meer aan de harde muziek dan voorheen. Zij kiest er echter voor om in de situatie te berusten, omdat de verhouding tussen haar en de burens toch al gespannen is, omdat mevrouw

W. niet heeft meebetaald aan een nieuwe schutting. Het voorstel van mevrouw R. om samen iets tegen de geluidshinder te ondernemen, biedt haar een kans het probleem bespreekbaar te maken. Mevrouw W. verwacht dat de woningcorporatie een bemiddelingsgesprek zal arrangeren, waardoor het mogelijk is de problemen met de buren uit te praten. Zij denkt dat dit geen agressie bij de buren zal wekken, omdat zij ook de kans krijgen hun grieven te uiten. Door een gezamenlijke brief te schrijven naar de woningcorporatie kiest mevrouw W. conform de verwachting voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag en brengt hiermee het geschilproces in een andere context. Mevrouw W. heeft met dit geschilgedrag een compromis voor ogen. Dit is in tegenspraak met de verwachting en kan mogelijk worden verklaard uit het feit dat zij verwacht dat een alles-of-niets uitkomst wel tot een vergelding zal leiden, waarmee de voordelen van een interventie teniet worden gedaan. De keuze voor meerzijdig geschilgedrag kan niet worden verklaard door de regels die mevrouw W. aanhangt.

Mevrouw D. (case 10A: *luide muziek in de tuin III*) kiest in eerste instantie geruime tijd voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag. Zij heeft zich dan nog geen beeld van de verhouding van macht en afhankelijkheid gevormd. De keuze voor het eenzijdige geschilgedrag lijkt in overeenstemming met de bevoegdheidsregel dat buren enige mate van geluidshinder van elkaar moeten accepteren. Het is echter wel opmerkelijk dat er zo lang niets tegen de geluidshinder wordt ondernomen, terwijl meneer en mevrouw G. vaak hun muziek erg hard hebben staan. De overgang naar tweezijdig geschilgedrag lijkt te worden ingegeven door een toename van de ergernis over het lawaai, omdat haar dochter ziek in bed ligt. De buren reageren positief op haar verzoek om de muziek zachter te zetten. Hierdoor bemoedigd gaat ze daarna nog een aantal keren naar de buren om aan te geven dat zij last heeft van hun muziek. Maar als blijkt dat de buren zich nu minder welwillend opstellen, bezint mevrouw D. zich al snel op andere stappen. Als gevolg hiervan komt een perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid tot ontwikkeling. Zij verwacht dat een interventie van de woningcorporatie of de politie haar tot voordeel zal strekken en acht op basis hiervan de verhouding meer in haar eigen voordeel. Conform de verwachtingen kiest mevrouw D. voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag door samen met mevrouw R. (case 8A) en mevrouw W. (case 9A) de woningcorporatie bij het geschilproces te betrekken. Zij streeft hiermee een alles-of-niets uitkomst na. De keuze voor het meerzijdige geschilgedrag kan niet worden verklaard door regels die mevrouw D. aanhangt.

Mevrouw W. (case 12A: *wakende honden*) kiest aanvankelijk voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag door de buren aan te spreken op de geluidshinder die hun honden veroorzaken. Er is dan nog geen perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid tot ontwikkeling gekomen. De

aanvankelijke keuze voor tweezijdig geschilgedrag komt overeen met de bevoegdheidsregel en de aggregatieregel die mevrouw W. aanhangt. De bevoegdheidsregel houdt in dat burens niet meteen de politie mogen bellen en de aggregatieregel heeft als inhoud dat burens eerst samen naar een oplossing moeten zoeken.

Wanneer de buurman afwijzend reageert op klachten over het geblaf van zijn honden, vormt mevrouw W. zich een beeld van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Zij acht de verhouding meer in haar eigen voordeel, omdat zij baat denkt te hebben bij een interventie van de politie. Conform de verwachtingen kiest zij voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag door al snel de politie bij het geschilproces te betrekken. Zij beoogt hiermee, zoals wordt verwacht, een alles-of-niets uitkomst te bereiken. De genoemde bevoegdheidsregel, die mevrouw W. hanteert, laat de mogelijkheid open dat zij de politie bij het geschilproces betreft, maar biedt op zichzelf geen verklaring voor een dergelijk geschilgedrag.

Mevrouw V. (case 13A: *de hond die niet alleen kan zijn*) kiest in eerste instantie voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag door de burens enkele keren aan te spreken op de geluidshinder die hun hond veroorzaakt. Zij heeft zich dan nog geen beeld van de verhouding van macht en afhankelijkheid gevormd. De keuze voor het tweezijdige geschilgedrag ligt in de lijn van de bevoegdheidsregel en de aggregatieregel die mevrouw V. hanteert. De bevoegdheidsregel houdt in dat burens de politie niet meteen bij een geschil mogen betrekken en de aggregatieregel schrijft voor dat burens de ander op de hoogte brengen van de geluidshinder en samen tot een oplossing moeten zien te komen.

Als blijkt dat de burens de klachten over het geblaf van hun hond niet serieus nemen, ontwikkelt mevrouw V. een perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Zij beschouwt deze in haar eigen voordeel op basis van de verwachting dat de politie een einde kan maken aan de geluidshinder. Door de politie bij het geschilproces te betrekken, kiest mevrouw V. in overeenstemming met de verwachting voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag en streeft zij naar een alles-of-niets uitkomst. Hoewel de genoemde bevoegdheidsregel niet uitsluit dat burens de politie bij het geschilproces betrekken, biedt de regel op zichzelf geen verklaring voor deze keuze.

Mevrouw A. (case 15A: *lawaai van studenten*) vraagt de studenten, die naast haar wonen, enkele keren om niet zoveel lawaai te maken. Een perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid is dan nog niet tot ontwikkeling gekomen. De keuze voor tweezijdig geschilgedrag is conform de aggregatieregel die mevrouw A. hanteert. Deze regel bepaalt dat burens de ander op geluidshinder aanspreken om hieraan een einde te maken.

Mevrouw A. vormt zich een beeld van de verhouding van macht en afhankelijkheid als blijkt dat de studenten, ondanks de herhaaldelijke klachten,

niet uit zichzelf rekening met omwonenden houden. Mevrouw A. verwacht dat dit wel kan worden bereikt door een interventie van de politie. Zij acht op basis hiervan de verhouding van macht en afhankelijkheid in haar eigen voordeel en kiest conform de verwachting voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag door de politie bij het geschilproces te betrekken. Deze keuze kan niet worden verklaard door de regels die mevrouw A. hanteert. Met het meerzijdige geschilgedrag tracht zij conform de verwachtingen een alles-of-niets uitkomst te bereiken.

Meneer P. (case 19A: *de tijdelijke buren*) vraagt in eerste instantie twee keer aan de buren om minder lawaai te maken. Daar geven zij evenwel geen gehoor aan. Meneer P. heeft zich dan nog geen beeld gevormd van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Het samenspel van de bevoegdheidsregel en de aggregatieregels die meneer P. aanhangt, kan de aanvankelijke keuze voor tweezijdig geschilgedrag verklaren. De bevoegdheidsregel houdt in dat buren in het geval van geluidshinder niet meteen de politie mogen bellen en de aggregatieregels bepaalt dat buren de ander op de geluidshinder aanspreken om tot een oplossing te komen.

Al snel na de twee pogingen om de buren te overreden minder lawaai te maken, ontwikkelen meneer en mevrouw P. een perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Zij achten deze verhouding in het voordeel van de buren, omdat zij denken dat zij schade kunnen toebrengen aan (goederen van) meneer P. en zijn gezin. Op de lange termijn denken meneer en mevrouw P. echter baat te hebben bij een interventie van de woningcorporatie. Het gaat daarbij niet om de bevoegdheid van de woningcorporatie om iets te ondernemen tegen de geluidshinder, maar om de mogelijkheid de buren een verlenging van de tijdelijke huisvesting in de naastgelegen woning te ontzeggen. Op basis van deze laatste gedachte kiest meneer P. conform de verwachtingen voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag door bij de woningcorporatie aan te dringen op de terugkeer van de buren naar de vorige woning zodra deze gerenoveerd is. Deze keuze kan niet worden verklaard door de regels die meneer en mevrouw P. zeggen aan te hangen.

Samenvattend kan worden gesteld dat de bevindingen uit de case-study de verwachtingen overwegend bevestigen.

De respondenten die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel beschouwen op basis van het vermogen een derde bij het geschilproces te betrekken, wenden dit vermogen aan en kiezen daarmee conform de verwachtingen voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag (case 8A, 9A, 10A, 12A, 13A, 15A, 19A). Zoals is verwacht, streven de respondenten met dit geschilgedrag een alles-of-niets uitkomst na, uitgezonderd één respondent (case 9A) die op basis van een rationele kostenbaten afweging een compromis voordeliger acht.

In één case beschouwt de respondent de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel op basis van zowel het vermogen schade toe te brengen aan de burens als het vermogen een derde bij het geschilproces te betrekken. Conform de verwachtingen gaat de respondent over tot een vorm van meerzijdig geschilgedrag als blijkt dat tweezijdig geschilgedrag niet het beoogde effect heeft.

De hoge mate van overeenstemming tussen de verwachtingen en de bevindingen geeft steun aan de assumptie dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid in autonome interactiepatronen de belangrijkste verklarende variabele voor de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomst is. In de periode waarin de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid nog niet tot ontwikkeling is gekomen, bieden regels met betrekking tot de wijze waarop burens met een probleem over geluidshinder behoren om te gaan in het algemeen een goede verklaring voor het gekozen geschilgedrag.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: (meer) in voordeel burens

In case 7D, 8A, 8C, 9C, 11, 15C, 16, 17, 18 en 19A achten de respondenten de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de burens. In hoofdstuk 2 zijn ten aanzien van deze situatie de volgende verwachtingen geformuleerd voor geschilprocessen die zich afspelen in een autonoom interactiepatroon:

‘Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de burens acht, zal de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd, laten bepalen door het soort machtsbronnen waarover de burens en zijzelf kunnen beschikken. Zoals al is opgemerkt, gaat het daarbij in principe om het vermogen om schade toe te brengen aan (goederen van) de ander en de mogelijkheid om een derde bij het geschilproces te betrekken.

Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de burens beschouwt, omdat deze worden bevoorreed door een interventie van een derde, zal kiezen voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag. De actor kan zich daarbij niet uitsluitend op zijn of haar eigen belangen concentreren, omdat de burens dan waarschijnlijk gebruik zullen maken van het vermogen om hulp van een derde in te roepen. De actor zal zich daarom naar verwachting tevreden stellen met een uitkomst die tot op zekere hoogte tegemoet komt aan de eigen belangen (een compromis).

Een actor kan ook de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de burens achten, omdat deze schade kunnen toebrengen aan (goederen van) de actor. In dat geval zal de actor uit angst voor represailles geen gebruik maken van een eventuele mogelijkheid om een derde bij het geschilproces te betrekken. Naar verwachting kiest de actor voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag, tenzij hij of zij verwacht dat dit eveneens tot repre-

sailles zal leiden. De actor zal zich dan waarschijnlijk (voorlopig) bij de situatie neerleggen, hetgeen kan worden opgevat als een 'keuze' voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag. Indien de actor voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag kiest, wordt hiermee gestreefd naar een compromis. De actor staat immers niet sterk genoeg om naar een alles-of-niets uitkomst te streven en zal willen voorkomen dat de buren negatieve consequenties verbinden aan zijn of haar handelen.

Als de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid niet zozeer berust op consequenties die de buren aan een bepaald geschilgedrag kunnen verbinden, maar op de beperkte mogelijkheden van een actor om het handelen van de buren te beïnvloeden, dan zal de actor proberen de 'verliezen' zo gering mogelijk te houden. Aangezien de actor geen represailles vreest, zal waarschijnlijk worden gekozen voor tweezijdig geschilgedrag om tot een compromis te komen. Een alles-of-niets uitkomst is niet uitgesloten, maar ligt niet voor de hand gezien het gebrek aan machtsbronnen. Als de actor verwacht dat het tweezijdige geschilgedrag niet zal bijdragen aan een beëindiging van de geluidshinder, dan zal de actor zich wegens een gebrek aan machtsbronnen 'gedwongen' zien in de situatie te berusten.'

Meneer B. (case 7D: *de langdurige verbouwing*) beschouwt de verhouding van de macht en afhankelijkheid in het voordeel van de buren. Hij heeft zelf geen baat bij een interventie van de woningcorporatie of de politie. Indien hij geweld gebruikt, verschaft hij de buren een mogelijkheid om de corporatie opnieuw bij het geschilproces te betrekken, hetgeen voor hem nadelige gevolgen zal hebben. Conform de verwachtingen kiest meneer B. voor tweezijdig geschilgedrag door met de buurman over een oplossing te overleggen. Hiermee tracht hij, zoals wordt verwacht, een compromis te bereiken.

Het gekozen geschilgedrag kan minder goed worden verklaard door regels, die meneer B. hanteert. Weliswaar zet de aggregatieregels aan tot tweezijdig geschilgedrag, aangezien de regel bepaalt dat buren de ander op de geluidshinder behoren aan te spreken om hieraan een einde te maken. Maar de verdelingsregel die meneer B. aanhangt, wijst in de richting van een alles-of-niets uitkomst. De regel houdt immers in dat degene die geluidshinder veroorzaakt, zorg draagt voor een beëindiging ervan. De perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid biedt dus een betere verklaring dan de genoemde regels.

Mevrouw R. (case 8A: *luide muziek in de tuin I*) en haar man kiezen in eerste instantie voor vormen van tweezijdig geschilgedrag door de buren aan te spreken op de geluidshinder die zij veroorzaken. Er is dan nog geen perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid tot ontwikkeling gekomen. De keuze voor het tweezijdige geschilgedrag stemt overeen met de aggregatieregels die mevrouw R. hanteert, namelijk dat buren problemen

met elkaar moeten uitpraten. Nadat meneer R. door het bezoek van de burens is bedreigd, is mevrouw R. zich sterk bewust geworden van de mogelijkheid dat de burens gewelddadig kunnen reageren op klachten over de muziek. Op basis hiervan acht zij de verhouding van macht en afhankelijkheid in het voordeel van de burens. Conform de verwachtingen kiezen mevrouw R. en haar man voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag door zich bij de situatie neer te leggen. Deze keuze kan niet worden verklaard door de regels die mevrouw R. aanhangt.

Mevrouw R. (case 8C: *luide muziek in de tuin I*) verwacht dat een interventie van de politie haar tot voordeel zal strekken, maar denkt dat de burens hier met geweld op zullen reageren. Op basis van dit idee beschouwt zij de verhouding van macht en afhankelijkheid meer in het voordeel van de burens. Conform de verwachtingen kiest zij uit angst voor represailles voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag door zich bij de situatie neer te leggen. De regels, die zij aanhangt, kunnen deze keuze echter ook verklaren. De bevoegdheidsregel bepaalt immers dat burens niet de politie bij een geschilproces mogen betrekken of geweld mogen gebruiken.

Mevrouw W. (case 9C: *luide muziek in de tuin II*) acht de verhouding van macht en afhankelijkheid meer in het voordeel van de burens, omdat zij verwacht dat deze geweld zullen gebruiken wanneer zij de politie bij het geschilproces zou betrekken. Uit angst voor het geweld kiest mevrouw W. voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag door uit huis te gaan om de geluidshinder te vermijden. Het gekozen geschilgedrag stemt overeen met de verwachtingen dat de verhouding van macht en afhankelijkheid de verklarende factor is en kan niet worden verklaard door de regels die mevrouw W. hanteert.

Mevrouw L. (case 11: *de rinkelende telefoon*) denkt niet te beschikken over mogelijkheden om een einde te maken aan de geluidshinder en beschouwt de verhouding van macht en afhankelijkheid daarom meer in het voordeel van de burens. Conform de verwachting kiest mevrouw L. voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag door op subtiele wijze aan de burens kenbaar te maken dat zij last heeft van het gerinkel van hun telefoon. Mevrouw L. tracht door middel van voorzichtige opmerkingen over de geluidshinder te bewerkstelligen dat de burens hun telefoon niet nodeloos lang laten overgaan, maar doorschakelen of *voice mail* instellen. Dit is te beschouwen als het streven naar een uitkomst die volkomen recht doet aan haar eigen belangen.

Het gekozen geschilgedrag en de nagestreefde uitkomst kunnen ook worden verklaard door de regels die uit uitspraken van mevrouw L. zijn afgeleid. De keuze voor het tweezijdige geschilgedrag is in overeenstemming met de bevoegdheidsregel en de aggregatieregels die mevrouw L. aanhangt. De be-

voegdheidsregel houdt in dat buren de ander niet openlijk mogen verplichten de handelingen te staken die overlast geven, maar wel op indirecte wijze te kennen mogen geven dat zij last hebben van de ander. De aggregatieregel bepaalt dat buren samen een oplossing moeten vinden voor een gezamenlijk probleem. De keuze voor een alles-of-niets uitkomst is in overeenstemming met de door mevrouw L. gehanteerde verdelingsregel. Deze houdt in dat buren die merken dat zij een ander tot last zijn, zorg behoren te dragen voor de beëindiging van de overlast.

Mevrouw A. (case 15C: *lawaai van studenten*) acht de verhouding van macht en afhankelijkheid meer in het voordeel van de buren. Zij baseert dit op haar ervaring dat een interventie van de politie niet het gewenste effect heeft gehad. Mevrouw A. ziet geen andere mogelijkheden om de geluidshinder van de buren te beëindigen en laat het er daarom maar bij zitten. Mevrouw A. doet geen poging om tot afspraken met de studenten te komen, omdat ze verwacht dat zij zich er toch niet aan zullen houden. De keuze voor eenzijdig geschilgedrag door in de situatie te berusten, is in overeenstemming met de verwachting en kan niet worden verklaard door de regels die mevrouw A. erop na houdt.

Mevrouw V. (case 16: *de opgesloten hond I*) acht de verhouding van macht en afhankelijkheid meer in het voordeel van de buren, omdat zij ondanks haar protesten weigeren hun hond mee te nemen wanneer zij in de weekenden naar de camping gaan. Mevrouw V. ziet geen andere mogelijkheden om een einde te maken aan de geluidshinder en acht zich daarom machteloos. In overeenstemming met de verwachtingen probeert zij haar 'verliezen' te beperken door er telkens weer bij de buren op aan te dringen de hond mee te nemen. Mevrouw V. streeft hiermee naar een uitkomst die zoveel mogelijk recht doet aan het belang bij een beëindiging van de geluidshinder. De keuze voor het tweezijdige geschilgedrag kan ook worden verklaard door de bevoegdheidsregel en aggregatieregel die mevrouw V. hanteert. De bevoegdheidsregel bepaalt dat het niet gepast is als buren de hulp van de politie of de woningcorporatie inschakelen en de aggregatieregel houdt in dat buren samen naar een oplossing behoren te zoeken.

Mevrouw S. (case 17: *de opgesloten hond II*) denkt dat zij met hulp van de politie iets kan ondernemen tegen het feit dat de hond van de buren in de schuur zit opgesloten en vaak blaft, maar wil hiervan geen gebruik maken. Zij denkt dat de politie de hond van de buren zal afnemen en wil dat niet op haar geweten hebben. Mevrouw S. ziet geen andere mogelijkheden om de buren tot een ander handelen aan te zetten en beschouwt de verhouding van macht en afhankelijkheid daarom meer in hun voordeel. Zo nu en dan spreekt mevrouw S. de buren erop aan dat zij hun hond in de schuur opsluiten. Zij laat weten dat het geblaf voor omwonenden erg veel overlast

geeft en dat zij het bovendien zielig vindt dat de hond met warm weer in de schuur zit opgesloten. Haar opmerkingen hebben echter geen effect, zodat mevrouw S. zich maar bij de situatie neerlegt. Het gekozen geschilgedrag is in overeenstemming met de verwachtingen. De regels, die mevrouw S. hanteert, kunnen geen verklaring bieden voor het gekozen geschilgedrag.

Meneer V. (case 18: *harde housemuziek*) beschouwt de verhouding van macht en afhankelijkheid meer in het voordeel van de burens, omdat zij een eventuele interventie van een derde mogelijk zullen vergelden door middel van geweld of door iets te ontvreemden of te vernielen als hij afwezig is. Conform de verwachting kiest hij voor eenzijdig geschilgedrag door zich erbij neer te leggen dat de burens geluidshinder veroorzaken. De keuze voor deze vorm van eenzijdig geschilgedrag kan niet worden verklaard door de regels die meneer V. aanhangt.

Meneer en mevrouw P. (case 19A: *de tijdelijke burens*) zijn van mening dat een interventie van de politie of de woningcorporatie geen effect zal hebben, omdat de burens zich daarvan toch niets aantrekken. Bovendien zijn zij bang dat een interventie tot represailles zal leiden en zij beschouwen de verhouding van macht en afhankelijkheid op basis hiervan in het voordeel van de burens. Meneer en mevrouw P. kiezen voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag door een caravan aan te schaffen, zodat zij in de weekenden en de vakanties de geluidshinder kunnen ontvluchten. De woningcorporatie - met wie meneer P. regelmatig contact heeft om erop aan te dringen dat de burens terugkeren naar hun vorige woning, zodra deze gerenoveerd is (zie paragraaf 7.3.1) - heeft meneer P. verzocht een 'dagboek' bij te houden, waarin hij het tijdstip, de frequentie, de aard en de duur van de overlast vastlegt. Op deze wijze kan de corporatie bewijsmateriaal vergaren voor een eventuele rechtszaak. Meneer P. weigert dit uit angst dat de burens dit met geweld zullen vergelden of schade zullen toebrengen aan zijn woning.

Samenvattend kan worden gesteld dat de empirische bevindingen de verwachtingen bevestigen.

Indien de burens machtiger worden beschouwd, omdat zij een derde bij het geschilproces kunnen betrekken, dan wordt conform de verwachtingen gekozen voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag waarmee een compromis wordt nagestreefd om een interventie te voorkomen (case 7D). Deze keuze kan minder goed worden verklaard door de regels die de respondent aanhangt. Dit geeft steun aan de veronderstelling dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid de belangrijkste verklarende variabele is in autonome interactiepatronen.

Als de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de burens wordt geacht, omdat zij schade kunnen toebrengen aan (goede-

ren van) de respondent, dan wordt in overeenstemming met de verwachtingen gekozen voor eenzijdig geschilgedrag. Om represailles te voorkomen wordt afgezien van een poging om middels een vorm van tweezijdig geschilgedrag een oplossing te vinden voor de geluidshinder en ook het vermogen een derde bij het geschilproces te betrekken wordt niet aangewend (case 8A, 8C, 9C, 18 en 19A). De keuze voor het eenzijdige geschilgedrag kan niet worden verklaard door de regels die zijn afgeleid uit uitspraken van de respondenten, hetgeen steun geeft aan de veronderstelling dat het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomst in autonome interactiepatronen primair wordt verklaard door de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid.

Als de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid niet zozeer berust op consequenties die de buren aan een bepaald geschilgedrag kunnen verbinden, maar op de beperkte mogelijkheden van een actor om het handelen van de buren te beïnvloeden, dan wordt in overeenstemming met de verwachtingen gekozen voor tweezijdig geschilgedrag (case 11 en 16), tenzij de respondent verwacht dat dit geen effect zal hebben. In dat geval wordt conform de verwachtingen voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag gekozen door in de situatie te berusten (case 15C en 17). Deze keuze kan niet door regels worden verklaard. De keuze voor het tweezijdige geschilgedrag is daarentegen wel in overeenstemming met de regels die de respondenten in beide cases hanteren ten aanzien van de wijze waarop buren met een probleem over geluidshinder behoren om te gaan. De veronderstelling dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid de belangrijkste variabele is wordt dus slechts in beperkte mate gesteund.

Er is in deze paragraaf tot nu toe één case onbesproken gebleven die zich in een autonoom interactiepatroon afspeelt. Het gaat om case 14 (*de luidruchtige bovenburen*), waarin geen perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid tot ontwikkeling is gekomen. De keuze van mevrouw I. om de buren op de geluidshinder aan te spreken wordt verklaard door de aggregatieregel die bepaalt dat buren samen tot een oplossing voor een gezamenlijk probleem moeten komen en niet in een vroeg stadium al een beroep op de politie mogen doen. De themaregel en verdelingsregel bieden mogelijk een aanvullende verklaring. De themaregel houdt in dat niet over geluidshinder mag worden geklaagd als iemand een druk karakter heeft en daardoor onopzettelijk geluidshinder veroorzaakt. Volgens mevrouw I. kan de buurman het niet helpen dat hij zo luidruchtig is. Conform de verdelingsregel, die bepaalt dat buren in een dergelijke situatie geduldig moeten zijn, blijft mevrouw I. de buurman verzoeken zachter te doen.

7.3 Score op de variabelen in hiërarchische interactiepatronen

In deze paragraaf ga ik in op de onderzochte geschilprocessen die hun oorsprong hebben in een autonoom interactiepatroon en zich in de daaropvolgende fase(n) in een hiërarchisch interactiepatroon afspelen. Het gaat om case 7B, 7C, 8B, 9B, 10B, 10C, 12B, 13B, 15B en 19B. In deze gevallen is de politie of een woningcorporatie bij het geschilproces betrokken. Daarbij is sprake van een instrumentele relatie, aangezien de interacties die tussen de derden en de conflicterende actoren plaatsvinden voor ten minste één van de conflictanten nuttig en waardevol zijn, en omdat de politie en de woningcorporatie buiten de eigenlijke relatie staan die de conflicterende actoren onderhouden.

Ik bespreek eerst welk geschilgedrag is gekozen door de respondenten die geluidshinder van burens hebben ondervonden of nog ondervinden en welke uitkomsten zij hiermee hebben nagestreefd. Daarna bespreek ik de waarden die de verklarende variabelen in de geschilprocessen hebben aangenomen. Aan het slot van deze paragraaf confronteer ik de bevindingen met de verwachtingen die in hoofdstuk 2 zijn geformuleerd.

7.3.1 Hiërarchische interactiepatronen: geschilgedrag en nagestreefde uitkomsten

Zoals al is gezegd, bespreek ik hier het gekozen geschilgedrag en de nagestreefde uitkomsten. Evenals in paragraaf 7.2.1 typeer ik het geschilgedrag als eenzijdig, tweezijdig of meerzijdig en geef ik aan of hiermee een alles-of-niets uitkomst of een compromis wordt nagestreefd.

Nadat meneer B. (case 7B: *de langdurige verbouwing*) de politie heeft gebeld om zijn beklag te doen over de geluidshinder die de buurman met zijn verbouwwerkzaamheden veroorzaakt, komen surveillanceagenten de situatie ter plaatse opnemen. Zij oordelen dat de geluidshinder binnen de toegestane marges blijft en dat ook het tijdstip geen reden tot ingrijpen geeft. Wel verzoeken zij de buurman er rekening mee te houden dat zijn werkzaamheden voor omwonenden overlast kunnen veroorzaken. Meneer B. blijft ook daarna de politie bij het geschilproces betrekken in een poging op deze wijze een einde te maken aan de geluidshinder. De surveillanceagenten geven meneer B. echter telkenmale te kennen dat zij niets voor hem kunnen doen, omdat de geluidshinder niet strafbaar is. De stroom van klachten die meneer B. over de burens bij de politie indient, vormen voor de wijkagent een aanleiding om zich in het geschilproces te mengen. Hij voert met beide burens enkele gesprekken en weet te bereiken dat de burens een afspraak maken over het tijdstip waarop meneer T. zijn werkzaamheden zal

staken. De afspraak houdt echter niet lang stand. Meneer B. wendt zich echter niet langer tot de politie, nadat hij door een ruzie bij de buren uit zijn slaap is gewekt en de politie na een klacht van hem niet op tijd ter plaatse was om de overlast vast te stellen. Na dit incident maakt meneer B. niet langer bij de politie melding van geluidshinder en brengt hiermee het geschilproces in de context van de woningcorporatie.

Wanneer de interventies van de politie niet het gewenste resultaat hebben, betreft meneer B. (case 7C: *de langdurige verbouwing*) de woningcorporatie bij het geschilproces. Tegelijkertijd dient de buurman van meneer B. bij de corporatie een klacht in over meneer B., die hem en zijn gezin tracht te intimideren met discriminerende opmerkingen en bij diverse gelegenheden met geweld heeft bedreigd. De woningcorporatie voert met beide buren enkele gesprekken en stelt hen een bemiddelingsgesprek voor. De conflicterende buren stemmen hier beiden mee in, maar het gesprek brengt hen niet nader tot elkaar. Ook een tweede poging loopt op niets uit. De (bemiddelings)gesprekken kunnen worden opgevat als een vorm van meerzijdig geschilgedrag. De beide buren proberen de corporatie van hun gelijk te overtuigen, zodat sprake is van een streven naar een alles-of-niets uitkomst. Omdat de buren de situatie zo verschillend beleven, verifieert de woningcorporatie de klachten van meneer B. door de buren aan de andere zijde van de buurman te vragen of zij ook geluidshinder ondervinden. Wanneer dit niet het geval blijkt te zijn, laat de woningcorporatie meneer B. en zijn vriendin weten dat zij van mening is dat de klachten worden overdreven. Bovendien geeft de woningcorporatie te kennen dat zij een rechtszaak tegen meneer B. zal aanspannen als hij opnieuw de buren probeert te intimideren door dreigementen of discriminerende opmerkingen te uiten. Meneer B. doet hierna geen beroep meer op de woningcorporatie en brengt het geschilproces in opnieuw in de context van de woonomgeving (zie case 8D in paragraaf 7.2).

Mevrouw R. (case 8B: *luide muziek in de tuin I*), mevrouw W. (case 9B: *luide muziek in de tuin II*) en mevrouw D. (case 10B: *luide muziek in de tuin III*) hebben een gezamenlijke brief naar de woningcorporatie geschreven, waarin zij zich over de harde muziek van meneer en mevrouw G. beklagen. Zij verzoeken de corporatie hier iets tegen te ondernemen en laten weten tot een bemiddelingsgesprek bereid zijn. Dit laatste heeft de voorkeur van mevrouw W. die met het meerzijdige geschilgedrag een compromis nastreeft. Mevrouw R. en mevrouw D. hopen echter dat de corporatie de buren zal aanspreken op de geluidshinder, hetgeen betekent dat zij met het meerzijdige geschilgedrag een alles-of-niets uitkomst beogen te bereiken. De brief wordt door de woningcorporatie in behandeling genomen, waardoor de geschilprocessen 8B, 9B en 10B zich gedurende enige tijd in de context van de corporatie afspelen, en waar zij tijdelijk met elkaar verstreng-

geld raken. Meneer en mevrouw G. worden voor een gesprek uitgenodigd waarin de klacht die de corporatie heeft ontvangen aan de orde wordt gesteld. Meneer en mevrouw G. geven toe dat zij in de tuin muziek draaien, maar merken op dat de hinder sterk wordt overdreven. Zij vinden het bovendien vreemd dat het na al die jaren ineens een probleem wordt gevonden. Meneer en mevrouw G. beloven de woningcorporatie niettemin meer rekening te houden met de omwonenden. De woningcorporatie brengt mevrouw R., mevrouw W. en mevrouw D. van deze belofte op de hoogte en geeft hen het advies om bij aanhoudende klachten de politie te bellen. Vooral omdat de geluidshinder zo lang is getolereerd, denkt de corporatie dat het niet mogelijk zal zijn om de overlast voor de rechter aannemelijk te maken als er niet opnieuw geluidshinder wordt geconstateerd, door de politie bijvoorbeeld.

Aangezien de corporatie alleen verdere stappen kan ondernemen als zij over voldoende bewijs beschikt, beschouwt zij haar taak als volbracht. Als gevolg hiervan speelt het geschilproces zich niet langer af in de context van de woningcorporatie. Als blijkt dat het gesprek met de woningcorporatie de geluidshinder niet duurzaam heeft opgelost, gaan de geschilprocessen van mevrouw R. en mevrouw W. zich opnieuw in de woonomgeving afspelen, omdat zij beiden de politie niet durven te bellen (zie case 8C en 9C in paragraaf 7.2). Aangezien mevrouw D. het advies van de woningcorporatie wel opvolgt en bij de politie melding maakt van geluidshinder, gaat het geschilproces zich in case 10C in de context van de politie afspelen.

Mevrouw D. (case 10C: *luide muziek in de tuin III*) belt de politie, wanneer blijkt dat de geluidshinder aanhoudt ondanks de belofte van de burens meer rekening te zullen houden met omwonenden. Naar aanleiding van haar klacht komen surveillanceagenten de situatie in ogenschouw nemen. Zij stellen vast dat de geluidshinder de grenzen van het toelaatbare overschrijdt en spreken de burens hierop aan. De interventie van de politie zorgt ervoor dat de overlast gedurende enige tijd minder is, maar biedt geen duurzame oplossing. Mevrouw D. blijft daarom de politie telkenmale bij het geschilproces betrekken. Doorgaans zijn de surveillanceagenten op tijd ter plaatse om zelf te kunnen constateren dat er sprake is van geluidshinder. De agenten geven de burens een officiële waarschuwing en dreigen de geluidsinstallatie in beslag te zullen nemen als de klachten aanhouden. Hoewel de interventies van de politie tot dusver geen duurzame oplossing hebben geboden, blijft mevrouw D. volharden in de keuze voor deze vorm van meerszijdig geschilgedrag. Zij tracht hiermee te bereiken dat met hulp van de politie tenminste tijdelijk de rust kan worden hersteld. Aangezien zij zich ervan bewust is dat dit ten koste gaat van de voorliefde van de burens voor harde muziek, is er sprake van een streven naar een alles-of-niets uitkomst.

Wanneer de buurman afwijzend reageert op de klacht van mevrouw W. over het geblaf van zijn honden (case 12B: *wakende honden*), betreft zij de politie bij het geschilproces. Zij kiest hiermee voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag in een poging een alles-of-niets uitkomst te realiseren. Het contact tussen mevrouw W. en de politie beperkt zich tot een eenmalig bezoek van surveillanceagenten. Zij constateren dat er sprake is van geluidshinder, die strafbaar is, en dragen de zaak over aan agenten van de hondenbrigade. Deze spreken de eigenaar van de honden op de overlast aan en verbieden hem de honden nog langer in de woning op te sluiten. Door de interventie van de hondenbrigade komt een einde aan de geluidshinder.

Mevrouw V. (case 13B: *de hond die niet alleen kan zijn*) heeft bij de politie geklaagd over de geluidshinder die de hond van met zijn blaffen veroorzaakt. Zij wil dat de politie een einde maakt aan de overlast en kiest hiermee voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag in een poging een alles-of-niets uitkomst te realiseren. Surveillanceagenten stellen vast dat de geluidshinder strafbaar is en dragen ook in dit geval de zaak over aan de hondenbrigade. Deze zoeken samen met de buren naar passende maatregelen. Dit vergt enige tijd en in de tussenliggende periode neemt mevrouw V. enkele keren contact op met de politie, die haar er telkens van verzekerd dat aan een oplossing wordt gewerkt. De interventie van de politie leidt er uiteindelijk toe dat de buren overdag een oppas voor hun hond regelen en hem als zij 's avonds weggaan een halsband omdoen die stroomstootjes afgeeft als de hond blaft. Door deze maatregelen komt er een einde aan de geluidshinder en daarmee aan het geschilproces.

Mevrouw A. (case 15B: *lawaai van studenten*) belt de politie om zich te beklagen over de muziek in het studentenhuis naast haar. Zij wil hiermee bewerkstelligen dat de bewoners voortaan uit zichzelf meer rekening houden met haar en andere omwonenden. Er is daarom sprake van een keuze voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag, waarmee een alles-of-niets uitkomst wordt nagestreefd. Naar aanleiding van haar klacht komen surveillanceagenten de situatie in ogenschouw nemen, maar zij zijn niet op tijd ter plaatse om te kunnen vaststellen of er sprake is van geluidshinder. De agenten voeren een gesprek met de studenten, die toegeven dat zij de muziek voor de komst van de politie hard hadden aanstaan. Zij beloven voortaan meer rekening met de buren te houden. Het blijft bij een eenmalige interventie, zodat het geschilproces zich slechts zeer kortstondig heeft afgespeeld in de context van de politie. Als de studenten, ondanks hun toezegging, toch geluidshinder blijven veroorzaken, doet mevrouw A. geen nieuwe poging de politie bij het geschilproces te betrekken. Het geschilproces gaat zich daarmee opnieuw in de woonomgeving afspelen (zie case 15B paragraaf 7.2).

Meneer P. (case 19B: *de tijdelijke buren*) neemt contact op met de woningcorporatie om te voorkomen dat de buren in de woning naast hem blijven wonen. Dit is te typeren als een vorm van meerzijdig geschilgedrag in een poging een alles-of-niets uitkomst te realiseren. De woningcorporatie laat weten dat het de bedoeling is dat de buren terugkeren naar hun vorige woning zodra deze gerenoveerd is, maar kunnen hierover geen zekerheid verschaffen. Daarom houdt meneer P. contact met de corporatie tot de buren daadwerkelijk zijn teruggekeerd naar hun vorige woning.

De woningcorporatie heeft niet alleen van meneer P., maar ook van enkele andere buurtbewoners klachten ontvangen over mevrouw D. en haar vriend. Aangezien zij ook in hun vorige woonomgeving ernstige overlast hebben veroorzaakt, voert de corporatie twee keer een gesprek met hen om ze te wijzen op het feit dat het huurders niet is toegestaan geluidshinder te veroorzaken. Hoewel de woningcorporatie wel een rechtszaak zou willen aanspannen, onderneemt zij geen verdere stappen, omdat omwonenden niet durven te getuigen. De corporatie heeft ook meneer P. verzocht om een 'dagboek' bij te houden, waarin hij het tijdstip, de frequentie, de aard en de duur van de overlast vastlegt. Op deze wijze kan de corporatie bewijsmateriaal vergaren voor een eventuele rechtszaak. Meneer P. weigert dit echter uit angst voor represailles en acht het aantrekkelijker om de geluidshinder voor lief te nemen en erop aan te dringen bij de woningcorporatie dat de buren naar hun vorige woning terugkeren. Hierdoor speelt het geschilproces zich tot het einde toe in zekere zin ook ten dele af in de woonomgeving, waar meneer P. in de situatie berust uit angst voor represailles (zie case 19A paragraaf 7.2).

In deze paragraaf heb ik beschreven welke vormen van geschilgedrag zijn gekozen in de geschilprocessen die zich afspelen in een hiërarchisch interactiepatroon en welke uitkomsten met dit geschilgedrag zijn nagestreefd. In de volgende paragraaf ga ik in op de waarden die de verklarende variabelen in de betreffende cases aannemen.

7.3.2 Hiërarchische interactiepatronen: verklarende variabelen

In het theoretische model is verondersteld dat de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomsten in hiërarchische interactiepatronen worden verklaard door de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. De perceptie is echter onlosmakelijk verbonden met regels, indien deze perceptie voornamelijk gebaseerd is op de positieve of negatieve consequenties, die actoren van een interventie van derden verwachten. De veronderstelling is namelijk dat de interacties tussen derden en de conflicterende actoren voornamelijk worden gereguleerd door de regels die verbonden zijn aan de rol die derden in het geschilproces vervullen. Voor de

respondenten, die geluidshinder van buren hebben ondervonden of nog ondervinden, beïnvloeden de regels dan ook hun mogelijkheden om macht te ontlenen aan een interventie van een derde. Als (ook) andere machtsbronnen ten grondslag liggen aan de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid, dan zijn regels naar verwachting van minder belang voor de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd.

In tegenstelling tot paragraaf 7.2 behandel ik hier eerst de inhoud van regels en stel ik daarna de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid vast.

Inhoud van regels met betrekking tot de rol van 'derde'

In de geschilprocessen, die in deze paragraaf aan de orde zijn, hebben de respondenten de politie en/of de woningcorporatie bij het geschilproces betrokken. In het onderstaande geef ik eerst de beschrijving van de inhoud van de regels met betrekking tot deze rollen. Aangezien deze regels op schrift zijn gesteld, is de inhoud ervan door middel van bronnenonderzoek bepaald. Daarna beschrijf ik welke regels invloed hebben gehad op de interacties tussen de politie/woningcorporatie en de conflicterende actoren.

Algemene inhoud van de regels

Zoals ik al opmerkte, wordt ten aanzien van hiërarchische interactiepatronen verondersteld dat het verloop van interacties tussen derden en de conflicterende actoren voornamelijk wordt bepaald door regels die verbonden zijn aan de rol van deze derden. De typen van regels, die in het theoretische model zijn onderscheiden, hebben voor hiërarchische interactiepatronen daarom vooral betrekking op de rol die derden in het geschilproces vervullen. Ik breng voor de duidelijkheid nogmaals in herinnering op welke elementen van een geschilproces de verschillende typen van regels betrekking hebben, indien een derde bij dit geschilproces betrokken is. Het samenspel van positieregels en bevoegdheidsregels bepaalt over welke handelingsalternatieven actoren in de betreffende rollen kunnen beschikken. Toegangsregels specificeren op welke wijze de bij het geschilproces betrokken actoren in hun rol treden of deze rol verlaten. Deze regels zijn hier toegespitst op de mogelijkheid van conflicterende actoren om zich aan een interventie van een derde te onttrekken. Aggregatieregels bepalen of en op welke wijze een derde een uitkomst tot stand kan brengen. Themaregels specificeren wat onderwerp kan zijn van een interventie van een derde en met welke mogelijke uitkomsten. Themaregels bepalen over welke elementen van een geschilproces de derde zich mag uitspreken. Verdelsregels, die met de rol van derde gepaard gaan, schrijven voor op welke wijze kosten en baten die gerelateerd zijn aan bepaalde handelingsalternatieven en uitkomsten, moeten worden verdeeld over de conflicterende actoren.

In case 7C, 8B, 9B, 10B, en 19B speelt het geschilproces zich af in de context van de woningcorporatie. De interacties die in deze context plaatsvinden, worden gereguleerd door regels die verbonden zijn aan de rol die de corporatie als verhuurder in het geschilproces vervult. Deze regels zijn al in paragraaf 4.7.2 uitgebreid besproken. Hun inhoud wordt daarom hier slechts beknopt weergegeven.

- **Positieregels en bevoegdheidsregels:** In de context van de woningcorporatie vervullen conflicterende actoren de rol van 'huurder' en heeft de woningcorporatie de rol van 'verhuurder'. Het samenspel van positieregels en bevoegdheidsregels bepaalt over welke handelingsalternatieven de betrokken actoren in de genoemde rollen kunnen beschikken. In het algemeen bepalen de bevoegdheidsregels met betrekking tot de positie van 'huurder' dat huurders en personen of dieren die met hun toestemming in hun woning verblijven geen handelingen mogen verrichten die voor omwonenden geluidshinder kunnen veroorzaken. Om welke handelingen het gaat kan nader geëxpliciteerd zijn in huurreglementen en huurovereenkomsten. Verhuurders hebben de 'plicht' om te interveniëren indien omwonenden een klacht indienen over geluidshinder, die wordt veroorzaakt door een huurder. De verhuurder kan proberen te bemiddelen of in het geval van ernstige overlast de kantonrechter verzoeken de huurovereenkomst te ontbinden. In dat laatste geval wordt het geschilproces in een andere context gebracht. Verhuurders hebben tenslotte ook de mogelijkheid aan een huurder, die met een andere huurder in conflict is, het voorstel te doen om naar een andere woning te verhuizen.
- **Toegangsregels:** In de context van een woningcorporatie hebben toegangsregels betrekking op de mogelijkheden van huurders om door een verhuizing een einde te maken aan problemen over geluidshinder. Woningcorporaties hebben de vrijheid om regels op te stellen ten aanzien van de wijze waarop, of de condities waaronder individuen voor een (andere) woning in aanmerking komen. Deze regels verruimen of beperken de mogelijkheden van een huurder om een nieuwe huurovereenkomst aan te gaan.
- **Aggregatieregels:** In de context van de woningcorporatie is het aan de conflicterende actoren om te komen tot een oplossing voor de gerezen problemen. De woningcorporatie kan hierin bemiddelen door met ieder van hen afzonderlijk gesprekken te voeren of door een bemiddelingsgesprek te arrangeren, als de beide burens daarmee instemmen.
- **Themaregels:** In de context van de woningcorporatie bepalen themaregels welke handelingen van huurders een grondslag bieden voor een interventie van de woningcorporatie en welke uitkomsten met de interventie gerealiseerd kunnen worden. Alle handelingen die strijdig zijn met de wijze waarop een 'goed huurder' zich behoort te gedragen en die het woongenot van een andere huurder aantasten, komen in aan-

merking voor een interventie. De corporatie heeft in de (bemiddelings)gesprekken de vrijheid alle onderwerpen te bespreken die deel uitmaken van een geschil tussen huurders. In de context van de woningcorporatie hebben themaregels geen invloed op het bereik van uitkomsten ten gevolge van een interventie.

- Verdelingsregels: Indien het handelen van een huurder strijdig is met de wijze waarop een 'goed huurder' zich behoort te gedragen, bepaalt de verdelingsregel dat deze huurder zorg moet dragen voor een beëindiging van de geluidshinder. Alle materiële en immateriële kosten, die hiermee gepaard gaan, zijn voor rekening van de betreffende huurder. Woningcorporaties kunnen dit echter alleen afdwingen door een rechtszaak aan te spannen, waarmee het geschilproces in een andere context wordt gebracht. In het geval dat het handelen niet strijdig is met de wijze waarop een 'goed huurder' behoort te handelen, dan zijn de verdelingsregels onbepaald in de zin dat de verdeling van de kosten en baten afhankelijk is van onderhandelingen tussen de conflicterende actoren.

In case 7B, 10C, 12B, 13B en 15B is de politie bij het geschilproces betrokken. De interacties, die in de context van de politie plaatsvinden, worden gereguleerd door regels die verbonden zijn aan de rol die de politieagenten in het geschilproces vervullen. De inhoud van deze regels zijn in paragraaf 4.7.1 uitgebreid aan de orde gekomen en worden hier dus beknopt weergegeven.

- Positieregels en bevoegdheidsregels: In de context van de politie worden met betrekking tot een geschilproces over geluidshinder twee rollen onderscheiden, namelijk die van 'burger' en die van 'politieagent'. Het samenspel van positieregels en bevoegdheidsregels bepaalt over welke handelingsalternatieven actoren in de betreffende rollen kunnen beschikken. In het algemeen kan worden gesteld dat de bevoegdheidsregels met betrekking tot de rol van 'burger' voorschrijven welke handelingen al dan niet mogen worden verricht die geluidshinder voor omwonenden kunnen veroorzaken. Politieagenten hebben een taak en bevoegdheid om door handhaving toe te zien op de naleving van deze regels.
- Toegangsregels: Indien een geschilproces zich afspeelt in de context van de politie, hebben toegangsregels betrekking op de mogelijkheden van conflicterende actoren om zich aan interventies van politieagenten te onttrekken. Indien politieagenten constateren dat er sprake is van geluidshinder die strafbaar is, dan moeten de actoren die de hinder veroorzaken de interventie accepteren. Als agenten geen strafbaar feit hebben vastgesteld, dan kunnen zij geen dwingende maatregelen opleggen.

- **Aggregatieregels:** Politieagenten beslissen of de geluidshinder, waarover is geklaagd, strafbaar is en sturen hiermee de uitkomst in een bepaalde richting. Indien er van een strafbaar feit sprake is, kunnen de agenten hun bevoegdheid aanwenden om de naleving van de regels af te dwingen. Zij brengen daarmee een (tussentijdse) alles-of-niets uitkomst te weeg, die in het nadeel is van degene die de geluidshinder veroorzaakt. Indien politieagenten geen strafbaar feit hebben geconstateerd, dan kunnen zij trachten te bemiddelen en is het aan de conflicterende burens om een oplossing voor de geluidshinder te vinden.
- **Themaregels:** In de context van de politie bepalen themaregels welke handelingen van burgers een grondslag bieden voor een interventie van de politie en welke uitkomsten met de interventie tot stand kunnen worden gebracht. Als bij de politie melding wordt gemaakt van geluidshinder, dan gaan surveillanceagenten de situatie in ogenschouw nemen. Alleen als zij constateren dat er sprake is van geluidshinder die strafbaar is, is er een grondslag voor een dwingende interventie. De interventie kan inhouden dat politieagenten een officiële waarschuwing geven of een proces-verbaal opmaken. Eventueel kunnen ook zaken in beslag worden genomen waarmee de geluidshinder wordt veroorzaakt.
- **Verdelingsregels:** In de context van de politie zijn verdelingsregels van toepassing op situaties waarin politieagenten hebben geconstateerd dat er sprake is van strafbare geluidshinder. De regels bepalen in dat geval dat degene die in strijd met de wettelijke bepalingen omwonenden tot last is, zorg draagt voor een beëindiging van de geluidshinder en de kosten, die hiermee gepaard gaan, voor zijn of haar rekening neemt. Als er geen strafbaar feit wordt geconstateerd, dan zijn de verdelingsregels onbepaald en is het aan de conflicterende actoren om te onderhandelen over de verdeling van kosten en baten.

Invloed van de regels op het verloop van de interacties tussen de derde en de conflicterende actoren

Nu de algemene inhoud van de regels is omschreven, wordt ingegaan op de mogelijkheden die deze regels de conflicterende actoren hebben geboden om macht te ontlenen aan een interventie van een derde.

Meneer B. (case 7B: *de langdurige verbouwing*) heeft last van de werkzaamheden die de buurman verricht om zijn woning op te knappen en in een later stadium ook van het bezoek dat de burens ontvangen. Deze handelingen worden in het algemeen gereguleerd door bepalingen in het Wetboek van Strafrecht, de Zondagswet en de APV van de gemeente, waar het geschilproces zich afspeelt. De politie heeft een bevoegdheid en een taak toe te zien op de naleving van de regels en kan dit bewerkstelligen door handhavend op te treden (bevoegdheidsregels). Politieagenten oordelen echter telkens dat de burens geen strafbaar feit begaan. Het volume noch het tijdstip

van de geluidshinder geeft aanleiding tot een optreden van de politie. De agenten kunnen daarom niets meer voor meneer B. doen dan de buurman van de klachten op de hoogte te brengen en hem te verzoeken meer rekening te houden met de buren (aggregatieregels en themaregels). De buurman staat de surveillanceagenten telkens te woord zonder hiertoe verplicht te zijn (toegangsregels). Omdat meneer B. de politie bij het geschilproces blijft betrekken, tracht de wijkagent te bemiddelen. De wijkagent stuurt aan op een compromis, maar kan de buren niet dwingen zich aan de gemaakte afspraken te houden (aggregatieregels).

Meneer B. (*case 7C: de langdurige verbouwing*) woont in een huurwoning, evenals de buren van wie hij geluidshinder ondervindt. Hij klaagt bij de woningcorporatie over diverse handelingen en gebeurtenissen, die overlast veroorzaken. In het huurreglement van de betreffende corporatie is de bepaling opgenomen dat een huurder en zijn of haar huisgenoten, huisdieren en/of derden die zich met goedvinden van de huurder in de woning bevinden geen hinder of overlast voor omwonenden mogen veroorzaken. Deze bepaling heeft een gelijke strekking als bepalingen in het Burgerlijk Wetboek, die op geluidshinder van huurders van toepassing zijn. De woningcorporatie heeft als verhuurder de 'plicht' om te interveniëren naar aanleiding van de klachten van meneer B. (bevoegdheidsregels). De corporatie doet enkele pogingen tussen de buren te bemiddelen, maar slaagt er niet in de buren nader tot elkaar te brengen (aggregatieregels, themaregels en verdelingsregels). Zij komt tot de conclusie dat de klachten van meneer B. over de geluidshinder overdreven zijn. Bovendien is zij van mening dat de discriminerende opmerkingen en dreigementen van meneer B. in strijd zijn met de wijze waarop een goed huurder zich behoort te gedragen en ziet hierin een reden voor een eventuele rechtszaak (aggregatieregels en themaregels).

Mevrouw R. (*case 8B: luide muziek in de tuin I*), mevrouw W. (*case 9B: luide muziek in de tuin II*) en mevrouw D. (*case 10B: luide muziek in de tuin III*) huren een woning van een corporatie. Zij ondervinden alle drie geluidshinder van meneer en mevrouw G., die eveneens huurders van de corporatie zijn. De geluidshinder wordt veroorzaakt door harde muziek. In het huurreglement is bepaald dat een huurder en zijn of haar huisgenoten, huisdieren en/of derden die zich met goedvinden van de huurder in de woning bevinden geen hinder of overlast voor omwonenden mogen veroorzaken. Deze bepaling heeft, zoals al is gezegd, een gelijke strekking als bepalingen in het Burgerlijk Wetboek, die op geluidshinder van huurders van toepassing zijn. Nadat mevrouw R, mevrouw W. en mevrouw D. een gezamenlijke brief naar de woningcorporatie hebben geschreven, waarin zij zich over de geluidshinder beklagen, is de corporatie als verhuurder verplicht te interveniëren (bevoegdheidsregels). De corporatie bespreekt de klacht met meneer en

mevrouw G., die toegeven dat zij in hun tuin wel eens harde muziek draaien. Zij stellen echter dat de geluidshinder sterk wordt overdreven en dat de muziek in voorgaande jaren nooit voor problemen heeft gezorgd. Omdat meneer en mevrouw G. meer rekening beloven te houden met hun burens en er geen andere problemen lijken te spelen, doet de corporatie geen poging om een bemiddelingsgesprek te arrangeren (aggregatieregels, themaregels en verdelingsregels). De corporatie is van mening dat zij pas verdere stappen kan nemen, als er voldoende bewijs is dat de klachten over de geluidshinder gegrond zijn (bevoegdheidsregels).

Mevrouw W. (case 12B: *wakende honden*) ondervindt geluidshinder van de honden van de overburen, die voortdurend blaffen. In de APV van de gemeente, waar het geschilproces zich afspeelt, is de bepaling opgenomen dat 'degene die de zorg heeft voor een dier verplicht [is] te voorkomen dat dit voor een omwonende of overigens voor de omgeving geluidshinder veroorzaakt'. De politie heeft een bevoegdheid en een taak om op de naleving van deze bepaling toe te zien en in het geval van een overtreding handhavend op te treden (bevoegdheidsregels). Naar aanleiding van de klacht van mevrouw W. over het geblaf, komen surveillanceagenten de situatie in ogenschouw nemen. Deze stellen vast dat de geluidshinder strafbaar is en dragen de zaak over aan agenten van de hondenbrigade, die vervolgens in contact treden met de eigenaar van de honden. De agenten gelasten hem de honden uit de woning te halen (aggregatieregels, themaregels en verdelingsregels). De eigenaar van de honden kan zich hier niet aan onttrekken, omdat de politieagenten anders zelf de honden uit de woning zullen verwijderen (toegangsregels).

Mevrouw V. (case 13B: *de hond die niet alleen kan zijn*) heeft last van de hond van de burens, die blaft wanneer hij alleen gelaten wordt. In de APV is, zoals zojuist al is gezegd, een bepaling opgenomen die het mogelijk maakt dat de politie intervenieert (bevoegdheidsregels). Surveillanceagenten die naar aanleiding van de klacht van mevrouw V. de situatie komen opnemen, constateren dat er inderdaad sprake is van geluidshinder, die strafbaar is. De zaak wordt overgedragen aan agenten van de hondenbrigade, die samen met de eigenaren van de hond zoeken naar passende maatregelen, die de geluidshinder moeten tegengaan (aggregatieregels, themaregels en verdelingsregels). De eigenaren hebben zich hier niet aan kunnen onttrekken, aangezien agenten hen een boete op kunnen leggen of zelfs de hond kunnen afnemen indien zij weigeren maatregelen te nemen (toegangsregels).

Mevrouw A. (case 15B: *lawaai van studenten*) heeft hinder van harde muziek, die tot na middernacht voortduurt. Dit is strafbaar op basis van de bepaling in het Wetboek van strafrecht, die het veroorzaken van rumoer verbiedt waardoor de nachtrust kan worden verstoord. De politie heeft een be-

voegdheid en een taak om op de naleving van deze regel toe te zien en kan handhavend optreden in het geval van een overtreding. Mevrouw A. heeft zich beklaagd over geluidshinder, maar wanneer surveillanceagenten ter plaatse zijn is in het studentenhuis de rust weergekeerd. De agenten kunnen daarom uitsluitend de studenten op de hoogte brengen van de klacht over geluidshinder en hen verzoeken rekening te houden met de buren (aggregatieregels, themaregels en verdelingsregels). Deze staan de politie te woord zonder hiertoe verplicht te zijn (toegangsregels).

Meneer P. (case 19B: *de tijdelijke buren*) is een huurder van een woningcorporatie, die ook aan zijn buren een woning verhuurt. Hoewel het handelen van de buren, waarvan meneer P. geluidshinder ondervindt, in strijd is met bepalingen uit het hurreglement en het Burgerlijk Wetboek, benadert hij de woningcorporatie uitsluitend om ervoor te zorgen dat de buren niet naast hem blijven wonen. De woningcorporatie heeft de mogelijkheid een huurovereenkomst op te zeggen binnen de grenzen, die het Burgerlijk Wetboek stelt aan de condities waaronder en de wijze waarop de overeenkomst kan worden opgezegd (bevoegdheidsregels). De woningcorporatie laat meneer P. weten dat zij van plan is de buren naar hun vorige woning te laten terugkeren zodra deze gerenoveerd is.

Na deze beschrijving van de invloed van regels op het verloop van de interacties tussen de woningcorporaties en politieagenten enerzijds en de conflicterende actoren anderzijds, breng ik in het vervolg van deze paragraaf de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid in kaart.

Perceptie van verhouding van macht en afhankelijkheid

In hiërarchische interactiepatronen, waarin de conflicterende actoren onderling geen relatie onderhouden, kan de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid in principe gebaseerd zijn op twee soorten machtsbronnen: het vermogen om schade aan (goederen van) de andere actor toe te brengen en het vermogen om een derde bij het geschilproces te blijven betrekken. Aan de hand van uitspraken van de respondenten bepaal ik welke machtsbronnen een rol hebben gespeeld in de cases die hier aan de orde zijn en welk gewicht zij aan deze machtsbronnen toekennen. Op basis hiervan stel ik vast of de respondenten de verhouding van macht en afhankelijkheid als min of meer evenwichtig, (meer) in het eigen voordeel of (meer) in het voordeel van de buren beschouwen.

Meneer B. (case 7B: *de langdurige verbouwing*) denkt aanvankelijk dat een interventie van de politie in zijn voordeel is, maar stelt dit beeld in de loop van het geschilproces bij als blijkt dat de politie niets voor hem kan doen. Hij denkt dit te kunnen ondervangen door de hulp van de woningcorporatie in te roepen. Bovendien verwacht hij het handelen van de buren te kun-

nen beïnvloeden door te dreigen met geweld. Meneer B. is niet bevreesd voor de reactie van de burens en beschouwt de verhouding van macht en afhankelijkheid dan ook in zijn eigen voordeel.

Meneer B. (case 7C: *de langdurige verbouwing*) verwacht dat hij met hulp van de woningcorporatie een einde kan maken aan de geluidshinder van de burens. Hij ondervindt echter dat de interventies van de woningcorporatie noch in zijn eigen voordeel zijn, noch in het voordeel van de burens. De enige machtsbron die hem nog rest is het gebruik van geweld. Op basis hiervan beschouwt hij de verhouding van macht en afhankelijkheid in zijn eigen voordeel. Wanneer de woningcorporatie hem echter laat weten dat zij een rechtszaak zal aanspannen als meneer B. doorgaat met het discrimineren van de burens en hen met geweld blijft bedreigen, kan hij ook deze machtsbron niet meer aanwenden. Meneer B. verwacht namelijk dat een rechtszaak ertoe zal leiden dat hij uit zijn woning wordt gezet. Vanaf dat moment beschouwt meneer B. de verhouding van macht en afhankelijkheid daarom volledig in het voordeel van de burens.

Mevrouw R. (case 8B: *luide muziek in de tuin I*) heeft de woningcorporatie bij het geschilproces betrokken in de verwachting dat deze een einde zal maken aan de geluidshinder die zij van de burens ondervindt. Het gesprek dat de woningcorporatie met de burens voert, leidt ertoe dat de geluidshinder enige tijd minder is, maar gaandeweg zetten de burens hun muziek toch weer harder. Doordat de woningcorporatie het bij dit ene gesprek met de burens wil laten en haar heeft geadviseerd de politie te bellen als de geluidshinder aanhoudt, denkt mevrouw R. dat zij geen beroep meer kan doen op de woningcorporatie. De politie durft zij niet bij het geschilproces te betrekken, omdat zij bang is dat de buurman dit met geweld zal vergelden. Ze beschouwt de verhouding van macht en afhankelijkheid daarom meer in het voordeel van de burens.

Mevrouw W. (case 9B: *luide muziek in de tuin II*) verwacht dat de woningcorporatie tussen haar en de burens kan bemiddelen, waardoor zij weer zonder problemen naast elkaar kunnen wonen. De woningcorporatie doet echter geen poging om een bemiddelingsgesprek te arrangeren. Zij stelt mevrouw W. ervan op de hoogte dat de burens hebben toegezegd meer rekening met omwonenden te zullen houden en adviseert de politie te bellen als de geluidshinder desondanks aanhoudt. Mevrouw W. denkt dat een interventie van de politie de agressie van de burens zal wekken en durft de politie daarom niet bij het geschilproces te betrekken. Mevrouw W. beschouwt de verhouding van macht en afhankelijkheid dus meer in het voordeel van de burens.

Mevrouw D. (case 10B: *luide muziek in de tuin III*) verwacht dat de woningcorporatie een einde kan maken aan de geluidshinder. Als blijkt dat het effect van de interventie van korte duur is en de corporatie geen verdere stappen neemt, denkt mevrouw D. dit te kunnen ondervangen door de hulp van de politie in te roepen. De buren denken dat mevrouw D. degene is geweest die bij de woningcorporatie over hen heeft geklaagd. Zij uiten hun woede door over de schutting beledigingen en dreigementen te roepen. Mevrouw D. trekt zich hier weinig van aan en vermijdt situaties die tot geweld kunnen leiden. Zij blijft de verhouding van macht en afhankelijkheid dan ook meer in het eigen voordeel beschouwen.

Mevrouw D. (case 10C: *luide muziek in de tuin III*) beschouwt de verhouding van macht en afhankelijkheid nog steeds in haar voordeel. Zij heeft meerdere keren ervaren dat de buren na een bezoek van de politie weer enige tijd rustig zijn. Wanneer de politie naar aanleiding van haar klacht bij de buren langs gaat, verbiedt ze haar kinderen om voor het raam toe te kijken en houdt zich zelf eveneens op de achtergrond. Zij wil voorkomen dat de buren haar de interventie van de politie aanrekenen en probeert op deze wijze te vermijden dat zij de interventie met geweld zullen vergelden.

Mevrouw W. (case 12B: *wakende honden*) betreft de politie bij het geschilproces in de veronderstelling dat deze een eind kan maken aan de geluidshinder die zij van de blaffende honden ondervindt. Het optreden van de politie bevestigt haar in deze aanname, zodat mevrouw W. de verhouding van macht en afhankelijkheid in haar eigen voordeel blijft beschouwen.

Mevrouw V. (case 13B: *de hond die niet alleen kan zijn*) verwacht dat de politie een einde kan maken aan de overlast die wordt veroorzaakt door hondengeblaf. Zij wordt hierin bevestigd door agenten die haar laten weten dat de hondenbrigade samen met de buren naar passende maatregelen zoekt om het blaffen tegen te gaan. Mevrouw V. acht de verhouding van macht en afhankelijkheid derhalve meer in het eigen voordeel.

Mevrouw A. (case 15B: *lawaai van studenten*) heeft de politie gebeld in de veronderstelling dat dit ertoe zal leiden dat de studenten voortaan minder lawaai zullen maken zonder dat zij steeds hoeft te vragen of ze zachter willen doen. De verhouding van macht en afhankelijkheid wordt dus in het eigen voordeel geacht.

Meneer P. (case 19B: *de tijdelijke buren*) denkt dat de buren eventuele klachten over de geluidshinder door middel van geweld zullen vergelden. Hij onderneemt daarom niets tegen de overlast, maar tracht te voorkomen dat de buren naast hem blijven wonen door er telkens bij de woningcorporatie op aan te dringen dat de buren naar hun vorige woning terugkeren. De

corporatie geeft te kennen dat dit inderdaad haar voornemen is, zodat meneer P. de verhouding van macht en afhankelijkheid op de lange termijn in zijn eigen voordeel acht.

In deze en de vorige paragraaf ben ik ingegaan op de waarden die de centrale variabelen aannemen in geschilprocessen die zich afspelen in hiërarchische interactiepatronen. In de volgende paragraaf worden de bevindingen geconfronteerd met de verwachtingen die in hoofdstuk 2 zijn geformuleerd.

7.3.3 Hiërarchische interactiepatronen: confrontatie van empirische bevindingen met verwachtingen

Er zijn in hoofdstuk 2 een aantal verwachtingen geformuleerd met betrekking tot de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die actoren hiermee nastreven, wanneer een geschilproces zich afspeelt in een hiërarchisch interactiepatroon. Daarbij is een onderscheid gemaakt naar het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomsten voor situaties die verschillen vertonen in de verhouding van macht en afhankelijkheid, namelijk (meer) in het eigen voordeel, (meer) in het voordeel van de burens dan wel als min of meer evenwichtig wordt gepercipieerd.

In deze paragraaf worden de verwachtingen geconfronteerd met het feitelijk gekozen geschilgedrag en uitkomsten die hiermee zijn nagestreefd. Zoals in de vorige paragraaf is gebleken, wordt deze verhouding in de cases die hier worden behandeld (meer) in het eigen voordeel of (meer) in het voordeel van de burens gepercipieerd.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: (meer) in eigen voordeel

In case 7B, 7C, 10B, 10C, 12B, 13B, 15B en 19B achten de respondenten de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel. In hoofdstuk 2 zijn ten aanzien van deze situatie de volgende verwachtingen geformuleerd:

'Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid in een hiërarchisch interactiepatroon (meer) in het eigen voordeel acht, zal waarschijnlijk streven naar een uitkomst die zoveel mogelijk recht doet aan zijn of haar eigen belangen, ook als dit ten koste van de burens gaat. Dit is op te vatten als het streven naar een alles-of-niets uitkomst. Het is daarom niet waarschijnlijk dat wordt gekozen voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag. Dit type van geschilgedrag houdt immers in dat een actor zich bij de situatie neerlegt of de kosten van maatregelen tegen de geluidshinder voor zijn of haar rekening neemt. De actor zal dus naar verwachting kiezen voor tweezijdig of meezijdig geschilgedrag. Welke keuze de actor maakt, hangt af van de machtsbronnen waarover deze actor denkt te kunnen beschikken. In de perceptie van de verhouding van macht

en afhankelijkheid kunnen in principe drie soorten machtsbronnen een rol spelen: de positieve of negatieve consequenties die met een interventie van een derde gepaard gaan, het (wederzijdse) vermogen om schade toe te brengen aan (goederen van) de ander en de macht die kan worden ontleend aan het verschaffen van goederen en diensten.

Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel acht op basis van de voordelen die worden ontleend aan een interventie van de derde, zal ervoor zorgen dat de derde bij het geschilproces betrokken blijft. Dit is te beschouwen als de keuze voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag. De actor zal in deze keuze volharden zolang de interventies van de derde bijdragen aan het bereiken van een oplossing die recht doet aan zijn of haar belangen. De actor heeft dan immers geen reden om het geschilproces in een andere context te brengen. Als de interventies in onvoldoende mate bijdragen aan het beoogde doel, zal de actor echter, naar verwachting, van context trachten te veranderen.

Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel acht op basis van andere machtsbronnen dan een interventie van een derde, heeft er geen belang bij de derde bij het geschilproces betrokken te houden. De actor zal naar verwachting kiezen voor geschilgedrag, waarmee het geschilproces in een andere context kan worden gebracht.'

Meneer B. (case 7B: *de langdurige verbouwing*) acht de verhouding van macht en afhankelijkheid in zijn eigen voordeel op basis van zowel het vermogen de hulp van de politie in te roepen als het vermogen geweld te gebruiken. Meneer B. kiest voor vormen van tweezijdig en meerzijdig geschilgedrag en probeert hiermee een alles-of-niets uitkomst te bereiken. Hij probeert telkenmale in de woonomgeving een gevecht uit te lokken, om op deze wijze een einde te maken aan de geluidshinder. Als de buurman zich niet tot een handgemeen laat uitdagen, belt meneer B. steeds weer de politie. Het gekozen geschilgedrag stemt overeen met de verwachtingen. Wanneer meneer B. zich gaandeweg bewust wordt van het feit dat de interventies van de politie niet in zijn voordeel zijn, brengt hij conform de verwachtingen het geschilproces in een andere context door zich tot de woningcorporatie te wenden.

Meneer B. (case 7C: *de langdurige verbouwing*) beschouwt de verhouding van macht en afhankelijkheid aanvankelijk nog steeds in zijn eigen voordeel, zowel vanwege het vermogen om de hulp van de woningcorporatie in te roepen als het vermogen om geweld te gebruiken. Ook nu kiest meneer B. conform de verwachtingen voor vormen van tweezijdig en meerzijdig geschilgedrag. Hij voert meerdere gesprekken met woningcorporatie en stemt in met de bemiddelingsgesprekken die de corporatie voorstelt. Tevens tracht hij het geschilproces te beslechten door herhaaldelijk een gevecht

met de buurman uit te lokken. Het vertoonde geschilgedrag en de beoogde uitkomst zijn in overeenstemming met de verwachtingen.

De burens van mevrouw D. (case 10B: *luide muziek in de tuin III*) hebben zich na een gesprek met de woningcorporatie enige tijd rustig gehouden. Hoewel mevrouw D. dus baat heeft gehad bij de interventie, tracht zij de corporatie niet nogmaals bij het geschilproces te betrekken wanneer de burens hun muziek gaandeweg weer harder zijn gaan zetten. De reden hiervoor is dat de woningcorporatie haar heeft geadviseerd de politie te bellen als de klachten aanhouden, omdat de corporatie geen verdere maatregelen zegt te kunnen nemen als de geluidshinder niet door de politie is geconstateerd. Hierdoor acht mevrouw D. het niet zinvol zich opnieuw bij de corporatie te beklagen over de geluidshinder. In overeenstemming met de verwachtingen brengt zij het geschilproces in een andere context door het advies van de corporatie op te volgen en de politie bij het geschilproces te betrekken.

Mevrouw D. (case 10C: *luide muziek in de tuin III*) probeert een einde te maken aan de harde muziek van de burens door bij de politie melding te maken van de overlast. Hoewel de interventies geen duurzame oplossing bieden, zorgt het optreden van de politie er telkens voor dat de geluidshinder enige tijd minder is. Mevrouw D. blijft conform de verwachtingen de politie bij het geschilproces betrekken en streeft hiermee naar een alles-of-niets uitkomst.

Mevrouw W. (case 12B: *wakende honden*) tracht met hulp van de politie de geluidshinder te beëindigen, die de honden van de overburens met hun gelabf veroorzaken. Nadat surveillanceagenten hebben geconstateerd dat er inderdaad sprake is van geluidshinder, wordt de zaak overgedragen aan agenten van de hondenbrigade die ervoor zorgen dat de honden niet langer in de woning worden opgesloten. Hierdoor komt er snel een einde aan de geluidshinder en is de alles-of-niets uitkomst bereikt die mevrouw W. voor ogen stond toen zij de politie om een interventie verzocht.

Mevrouw V. (case 13B: *de hond die niet alleen kan zijn*) wil dat er een einde komt aan de geluidshinder die de hond van de burens veroorzaakt en heeft daarom de politie bij het geschilproces betrokken. Surveillanceagenten stellen vast dat er inderdaad sprake is van geluidshinder en dragen de zaak over aan agenten van de hondenbrigade. Deze zoeken samen met de burens naar maatregelen die het gelabf van hun hond moeten tegengaan. Dit vergt enige tijd en in de tussenliggende periode neemt mevrouw V. enkele keren contact op met de politie. Omdat de politie haar er telkens van verzekerd dat aan een oplossing wordt gewerkt, is er voor mevrouw V. geen reden om van context te veranderen. Conform de verwachtingen blijft het geschilpro-

ces zich dan ook in de context van de politie afspelen tot er door de interventie een einde aan de geluidshinder komt.

Mevrouw A. (case 15B: *lawaaï van studenten*) wil dat de studenten uit zichzelf meer rekening houden met haar en andere omwonenden en hoopt dit te bereiken door de politie bij het geschilproces te betrekken. Na haar melding komen surveillanceagenten de situatie in ogenschouw nemen, maar zij zijn niet op tijd ter plaatste om te kunnen vaststellen of er inderdaad sprake is van geluidshinder. In een gesprek met de agenten zeggen de studenten toe voortaan zachter te zullen doen, maar houden zich vervolgens niet aan deze belofte. Mevrouw A. verwacht dat een nieuwe interventie evenmin het beoogde effect zal hebben en laat het er verder maar bij zitten. Het geschilproces gaat zich hierdoor conform de verwachting in een andere context afspelen.

Meneer P. (case 19B: *de tijdelijke buren*) wil voorkomen dat de buren naast hem blijven wonen. Omdat de woningcorporatie hem niet de zekerheid kan verschaffen dat de buren zullen terugkeren naar hun vorige woning, is meneer P. erbij gebaat contact te houden met de corporatie om op de terugkeer te blijven aandringen. In overeenstemming met de verwachting speelt het geschilproces zich hierdoor in de context van de woningcorporatie af totdat de buren daadwerkelijk verhuizen.

Samenvattend kan worden gesteld dat de bevindingen de verwachtingen bevestigen.

In overeenstemming met de verwachtingen volharden respondenten in hun keuze voor meerzijdig geschilgedrag, als zij de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in hun voordeel beschouwen op basis van het vermogen een derde bij het geschilproces te (blijven) betrekken (case 7C, 10C, 12B, 13B en 19B). Als blijkt dat de interventies in onvoldoende mate (kunnen) bijdragen aan het beoogde doel, kiezen zij conform de verwachtingen voor een verandering van context (case 7B, 10B en 15B). Met de keuze voor het meerzijdige geschilgedrag wordt in alle cases, zoals verwacht, een alles-of-niets uitkomst nagestreefd.

In twee cases wordt de verhouding van macht en afhankelijkheid tevens in het eigen voordeel geacht op basis van het vermogen schade toe te brengen aan de buren (case 7B en 7C). Conform de verwachting heeft de respondent in deze cases naast het meerzijdige geschilgedrag ook voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag gekozen door de buren tot een gevecht uit te dagen.

Ten aanzien van hiërarchische interactiepatronen is verondersteld dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid bepalend is voor de keuze van het geschilgedrag en de beoogde uitkomsten. Indien de perceptie van deze verhouding voornamelijk berust op de voor- of nadelen die

de respondenten verwachten van een interventie van een derde, dan wordt aangenomen dat de perceptie verband houdt met regels die het handelen van deze derde reguleren. De hoge mate van overeenstemming tussen de bevindingen en de verwachtingen geeft steun aan deze veronderstelling. De perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid blijkt overwegend te berusten op (vermeende) voor- of nadelen van een interventie en het verloop van de interacties tussen de derde en de conflicterende actoren lijkt sterk te worden beïnvloed door de regels die aan de rol van de derde zijn verbonden.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: (meer) in voordeel burenen

In case 7C, 8B en 9B achten de respondenten de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de burenen. Ten aanzien van deze situatie zijn de volgende verwachtingen geformuleerd voor geschilprocessen die zich in een hiërarchisch interactiepatroon afspelen:

'Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de burenen acht, houdt in de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd, rekening met de consequenties die de burenen hieraan kunnen verbinden.

Indien een actor de burenen machtiger acht vanwege de voordelen die zij ontleenen aan de interventies van de derde die bij het geschilproces betrokken is, zal deze actor naar verwachting proberen het geschilproces in een andere context te brengen. Waarschijnlijk kiest de actor daarbij voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag, waarmee wordt gestreefd naar compromis. Door met de burenen te overleggen kan de actor immers proberen tot een oplossing te komen, die meer recht doet aan zijn of haar eigen belangen dan de uitkomst die een derde zal bewerkstelligen. Indien de actor echter denkt dat de burenen hiertoe niet bereid zijn, dan zal de actor waarschijnlijk berusten in de situatie, om zo verdere interventies van de derde te voorkomen. Dit is te beschouwen als de keuze voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag, die resulteert in een alles-of-niets uitkomst die in het voordeel van de burenen is.

Een actor die baat heeft bij een interventie van een derde, maar de verhouding van macht en afhankelijkheid op basis van andere machtsbronnen (meer) in het voordeel van de burenen acht, zal de derde bij het geschilproces betrokken willen houden. De actor zal daarom volharden in het meerzijdige geschilgedrag, tenzij de actor vreest dat de burenen hun machtsbronnen aanwenden om de interventie te vergelden. De actor zal zich in dat geval waarschijnlijk (voorlopig) bij de situatie neerleggen. De keuze voor tweezijdig geschilgedrag is niet uitgesloten, maar ligt minder voor de hand. Het is immers aannemelijk te veronderstellen dat de actor hiertoe al een poging heeft ondernomen voordat de derde bij het geschilproces betrokken raakte. Indien deze poging op niets is uitgelopen en ook als de actor voorheen niet durfde om het geschil tweezijdig te beslechten, zal de actor niet (nogmaals) voor tweezijdig geschilgedrag kiezen. Zowel door de keu-

ze voor eenzijdig als voor tweezijdig geschilgedrag wordt het geschilproces in een andere context gebracht.'

Wanneer meneer B. (case 7C: *de langdurige verbouwing*) ondervindt dat de interventies van de woningcorporatie niet in zijn voordeel zijn, tracht hij de buurman herhaaldelijk tot een gevecht uit te dagen. Hij houdt hiermee op wanneer de woningcorporatie hem laat weten een rechtszaak te zullen aanspannen als hij de buren blijft bedreigen en discrimineren. Meneer B. verwacht dat dit gunstig voor de buren zal uitpakken, omdat hij denkt dat een rechtszaak ertoe zal leiden dat hij uit zijn woning wordt gezet. Meneer B. ziet vanaf dat moment geen mogelijkheden meer om het handelen van de buren te beïnvloeden en beschouwt de verhouding van macht en afhankelijkheid volledig in hun voordeel. Overeenkomstig de verwachting tracht hij een nieuwe interventie van de woningcorporatie te voorkomen, door aan de buurman te vragen of hij bereid is samen met hem te overleggen over een oplossing. Het geschilproces komt hierdoor opnieuw in de context van de woonomgeving (zie case 7D in paragraaf 7.2).

Mevrouw R. (case 8B: *luide muziek in de tuin I*) heeft ervaren dat de buren na een gesprek met de woningcorporatie enige tijd rustig zijn. De rust is echter niet van lange duur en weldra ondervindt mevrouw R. opnieuw hinder van hun harde muziek. De woningcorporatie heeft aangegeven pas verdere stappen te nemen als zij over voldoende bewijs beschikt dat er sprake is van geluidshinder. Mevrouw R. heeft hierdoor geen mogelijkheid om de corporatie om een nieuwe interventie te verzoeken. De verwachtingen worden in deze case noch bevestigd noch weersproken. Hoewel mevrouw R. van de woningcorporatie het advies heeft gekregen om bij aanhoudende overlast de politie te bellen, ziet zij hiervan af uit angst dat de buren dit met geweld zullen vergelden. Daarmee gaat het geschilproces zich opnieuw afspelen in de context van de woonomgeving (zie case 8C in paragraaf 7.2).

Ook mevrouw W. (case 9B: *luide muziek in de tuin II*) ervaart een periode van rust na de interventie van de woningcorporatie. Wanneer de geluidshinder weer toeneemt, heeft zij evenals mevrouw R. geen mogelijkheid om de corporatie opnieuw bij het geschilproces te betrekken. De verwachtingen worden ook in deze case noch bevestigd noch weersproken. Mevrouw W. durft al evenmin als mevrouw R. de politie bij het geschilproces te betrekken, omdat ze bang is dat de buren dit met geweld zullen vergelden, waardoor het geschilproces zich opnieuw in de context van de woonomgeving gaat afspelen (zie case 9C in paragraaf 7.2).

Samenvattend kan worden gesteld dat de bevindingen in twee cases de verwachtingen bevestigen noch weerspreken en in één case de verwachtingen bevestigen.

Op basis van de bevindingen in de onderzochte cases is geen uitspraak mogelijk over de verwachting dat ervoor wordt gekozen de derde bij het geschilproces betrokken te houden, als de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel wordt beschouwd op basis van de (vermeende) voordelen van een interventie. In de cases onthoudt de derde zich immers van verdere interventies, waardoor de respondenten geen mogelijkheid hebben om in het meerszijdige geschilgedrag te volharden (case 8B en 9B).

Indien de burens als machtiger worden beschouwd vanwege de voordelen die zij ontlene aan een interventie van een derde, wordt conform de verwachting gekozen voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag met als intentie een compromis te bewerkstelligen (case 7C). Dit geeft steun aan de veronderstelling dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid in hiërarchische interactiepatronen de keuze van het geschilgedrag verklaart alsmede de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd. In de betreffende case wordt de perceptie sterk bepaald door de verwachte nadelen van een interventie van een derde en houdt daarom, zoals verwacht, verband met de regels die gepaard gaan met de rol die de derde in het geschilproces vervult.

7.4 Samenvatting en voorlopige conclusies

In dit hoofdstuk zijn 13 geschilprocessen besproken die in een autonoom interactiepatroon zijn ontstaan. Acht van deze geschilprocessen hebben meerdere fasen doorlopen. Elke fase is als een aparte case in het onderzoek opgenomen.

In paragraaf 7.2 zijn de cases besproken die zich in de eerste en in enkele gevallen ook in de laatste fase hebben afgespeeld in een autonoom interactiepatroon. Eerst is beschreven welk geschilgedrag is gekozen door actoren die geluidshinder van burens hebben ondervonden of nog ondervinden en zijn de uitkomsten weergegeven die zij hiermee hebben nagestreefd (paragraaf 7.2.1). Vervolgens zijn de verklarende variabelen aan de orde gekomen. Daarbij is vastgesteld welke perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid de genoemde respondenten hebben en wat de inhoud is van de regels die zij verbinden aan de rol van 'buur' (paragraaf 7.2.2). Aan het slot van de paragraaf zijn de empirische bevindingen geconfronteerd met de verwachtingen die in hoofdstuk 2 zijn geformuleerd (paragraaf 7.2.3).

Een aantal van de geschilprocessen, die in dit hoofdstuk centraal staan, hebben zich in de tweede en in enkele gevallen ook in de derde fase afgespeeld in een hiërarchisch interactiepatroon. In paragraaf 7.3 zijn de waarden besproken die de variabelen in de betreffende fasen hebben aange-

men. Op basis van de confrontatie tussen de empirische bevindingen en de verwachtingen zijn enkele voorlopige conclusies getrokken.

Met betrekking tot de cases waarin de geschilprocessen zich afspelen in een autonoom interactiepatroon is het volgende vastgesteld. In de situatie waarin de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel wordt gepercipieerd, worden de verwachtingen overwegend door de bevindingen bevestigd. Dit geeft steun aan de veronderstelling dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid in autonome interactiepatronen de belangrijkste verklarende variabele is voor de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomst. Indien er nog geen perceptie tot ontwikkeling is gekomen, is het gekozen geschilgedrag over het algemeen in overeenstemming met regels die zijn verbonden aan de rol van 'buur'.

Ook in de situatie waarin de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de buren wordt beschouwd, worden de verwachtingen door de bevindingen in de cases bevestigd. In twee van de tien cases kunnen regels eveneens een verklaring bieden voor de keuze van het geschilgedrag. In de overige cases kan het geschilgedrag niet of minder goed worden verklaard door de regels die de respondent aanhangt. Dit geeft steun aan de veronderstelling dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid in autonome interactiepatronen de belangrijkste verklarende variabele is voor de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomst.

In één case vormt de respondent zich geen beeld van de verhouding van macht en afhankelijkheid. De keuze van het geschilgedrag is in overeenstemming met de regels die de respondent hanteert ten aanzien van de wijze waarop buren moeten omgaan met een situatie van geluidshinder. Dat geen perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid tot stand komt, wordt mogelijk verklaard doordat de regels vereisen dat in het geval van overlast relatief lang geduld wordt betracht, indien iemand een druk karakter heeft en daardoor onopzettelijk geluidshinder veroorzaakt. Indien wordt gehandeld in overeenstemming met deze regel, is er voor een actor geen aanleiding om aandacht te schenken aan de verdeling van machtsbronnen.

Ten aanzien van de cases, waarin de geschilprocessen zich afspelen in een hiërarchisch interactiepatroon, kunnen de volgende conclusies worden getrokken. In situaties waarin de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel wordt gepercipieerd, worden de verwachtingen door de bevindingen bevestigd. Dit geeft steun aan de veronderstelling dat in hiërarchische interactiepatronen de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid de belangrijkste verklarende variabele is voor de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee

worden nagestreefd. De (vermeende) voor- of nadelen van een interventie van een derde blijken deze perceptie sterk te beïnvloeden en houden verband met het verloop van de interacties tussen de derde en de conflicterende actoren. Dit verloop van de interacties tussen de derde en de conflicterende actoren lijkt te worden bepaald door de regels die verbonden zijn aan de rol die derden in het geschilproces vervullen. De perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid is hierdoor onlosmakelijk met de regels verbonden. Of de regels daadwerkelijk het handelen van derden verklaren is niet onderzocht, zodat de gevolgtrekking met enige voorzichtigheid moet worden benaderd.

In situaties waarin de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de burens wordt gepercipieerd, worden de verwachtingen in twee cases bevestigd noch weersproken en in één case bevestigd. In de eerste twee cases is geen uitspraak mogelijk, omdat de derde zich uit eigen beweging uit de geschilprocessen heeft teruggetrokken, waardoor de conflicterende actoren in hun keuzes werden beperkt. De overeenstemming tussen de verwachtingen en de bevindingen in de laatste case geeft steun aan de vooronderstelling dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid in hiërarchische interactiepatronen de keuze van het geschilgedrag verklaart alsmede de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd. In deze case wordt de perceptie sterk bepaald door de verwachte nadelen van een interventie van een derde en lijkt verband te houden met de regels die verbonden zijn aan de rol die de derde in het geschilproces vervult.

Zoals ik al opmerkte, zijn de conclusies van dit hoofdstuk van voorlopige aard. In het volgende hoofdstuk worden alle onderzochte geschilprocessen vergelijkenderwijs behandeld en worden definitieve conclusies getrokken.

8 Onderzoeksresultaten

8.1 Inleiding

In het theoretische model zijn vier ideaaltypische interactiepatronen onderscheiden, die actoren kunnen onderhouden in de context waarin een geschilproces zich afspeelt, namelijk egalitaire interactiepatronen, individualistische interactiepatronen, autonome interactiepatronen en hiërarchische interactiepatronen. Dit hoofdstuk bespreekt de empirische bevindingen uit de hoofdstukken 6 en 7 in het licht van het theoretische model. Op basis hiervan kunnen definitieve conclusies worden getrokken over de geformuleerde verwachtingen.

Er zijn in dit onderzoek 19 geschilprocessen onderzocht, waarvan er 12 meer dan één fase hebben doorlopen. Dat wil zeggen dat in deze geschilprocessen een of meer wendingen zijn opgetreden, die het gevolg zijn van een veranderde context of van een verandering van het type van interactiepatronen dat actoren in een bepaalde context onderhouden. Omdat de variabelen die in het theoretische model centraal staan verschillende waarden kunnen aannemen in de verschillende fasen van een geschilproces, is elke fase als een afzonderlijke case behandeld.¹ In tabel 8.1 geef ik een overzicht van de cases die zich hebben afgespeeld in de onderscheiden typen van interactiepatronen.²

In het hierna volgende bespreek ik de bevindingen in de onderzochte cases in het licht van de verwachtingen die op basis van het theoretische model zijn geformuleerd. Eerst komen individualistische interactiepatronen aan de orde (paragraaf 8.2), vervolgens autonome interactiepatronen (paragraaf 8.3) en daarna hiërarchische interactiepatronen (paragraaf 8.4). Op basis van deze weergave worden definitieve conclusies getrokken met betrekking de geformuleerde verwachtingen en wordt een antwoord gegeven op de vierde onderzoeksvraag (paragraaf 8.5). Deze luidt: 'Wat is de samenhang in de verschillende typen van interactiepatronen tussen regels en de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid enerzijds en de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd anderzijds?' Het hoofdstuk wordt afgesloten met een samenvatting (paragraaf 8.6).

¹ Door de toevoeging van een hoofdletter aan het cijfer dat aan een geschilproces is toegekend, is duidelijk gemaakt dat de case op een bepaalde fase van het betreffende geschilproces betrekking heeft. De eerste fase van geschilproces waaraan het cijfer '1' is toegekend, wordt dus 'case 1A' genoemd en de tweede fase van dit geschilproces 'case 1B'. Als een case slechts één fase bestrijkt, is de toevoeging van een letter om de fase aan te duiden vanzelfsprekend overbodig.

² Egalitaire interactiepatronen zijn in dit onderzoek niet in de empirie aangetroffen.

Tabel 8.1 Overzicht van cases in individualistische, autonome en hiërarchische interactiepatronen.

Individualistisch interactiepatroon	Autonoom interactiepatroon	Hiërarchisch interactiepatroon
Case 1A Case 2 Case 3A Case 4A Case 5 Case 6A	Case 1B Case 3B Case 7A Case 7D Case 8A Case 9A Case 9C Case 10A Case 11 Case 12A Case 13A Case 14 Case 15A Case 15C Case 16 Case 17 Case 18 Case 19A	Case 4B Case 4C Case 4D Case 6B Case 7B Case 7C Case 8B Case 8C Case 9B Case 10B Case 10C Case 12B Case 13B Case 15B Case 19B
Totaal: 6 cases	Totaal: 18 cases	Totaal: 15 cases

8.2 Individualistische interactiepatronen: verwachtingen en bevindingen

Individualistische interactiepatronen houden verband met een lage score op *'grid'* en een gemiddelde score op *'group'*. Dat houdt in dat er geen derde bij het geschilproces betrokken is die in het kader van zijn of haar rol een bevoegdheid of een taak heeft te interveniëren in een geschilproces. Bovendien onderhouden de actoren die in onmin zijn geraakt een instrumentele relatie. De cases die zich hebben afgespeeld in een individualistisch interactiepatroon zijn case 1A, 2, 3A, 4A, 5 en 6A.³

In het theoretische model is verondersteld dat in individualistische interactiepatronen de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid de belangrijkste verklarende variabele is voor de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd. In deze perceptie kunnen in principe drie soorten machtsbronnen verdisconteerd zijn, namelijk het vermogen om geen goederen of diensten meer te verschaffen, het vermogen om schade aan (goederen van) een andere actor toe te brengen en het vermogen een derde bij het geschilproces te betrekken. Het aan-

³ Deze cases zijn in hoofdstuk 6 meer in detail aan de orde gekomen.

wenden van deze laatste machtsbron brengt het geschilproces in een andere context, aangezien individualistische interactiepatronen worden gekenmerkt door de afwezigheid van derden, die in het kader van een rol in een geschilproces kunnen interveniëren.

Een actor kan de verhouding van macht en afhankelijkheid op basis van een of meer van de genoemde machtsbronnen (meer) in het eigen voordeel, (meer) in het voordeel van de burens of als min of meer evenwichtig beschouwen. In vier van de cases die zich in een individualistisch interactiepatroon afspelen, achten de respondenten die geluidshinder van burens onder vinden de verhouding (meer) in het eigen voordeel. Zij profiteren minder van de instrumentele relatie dan de burens, maar verwachten dat een interventie van een derde een voor hen gunstige uitkomst tot stand zal brengen. In één case acht de respondent de verhouding van macht en afhankelijkheid meer in het voordeel van de burens, omdat deze respondent verwacht dat een verstoring van de relatie met de burens het onmogelijk zal maken in de toekomst een aantal gezamenlijke beslissingen te nemen. In het onderstaande worden de verwachtingen besproken die in paragraaf 2.7.2 zijn geformuleerd voor individualistische interactiepatronen.⁴

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: (meer) in eigen voordeel

Ten aanzien van de situatie waarin actoren in individualistische interactiepatronen de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in hun eigen voordeel achten, zijn de volgende verwachtingen geformuleerd over de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd:

‘Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel acht, omdat hij of zij minder dan de burens van de instrumentele relatie profiteert, zal erop vertrouwen dat de burens de instrumentele relatie in stand willen houden. De actor zal daarom naar verwachting zoveel mogelijk recht willen doen aan zijn of haar eigen belangen, hetgeen betekent dat een alles-of-niets uitkomst wordt nagestreefd. Daarbij kiest de actor in eerste instantie waarschijnlijk voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag om de relatie niet onnodig veel schade toe te brengen. Als het tweezijdige geschilgedrag niet het gewenste effect heeft, is de verwachting dat de actor voor een vorm van meezijdig geschilgedrag kiest. In dat geval gaat het geschilproces zich in een andere context afspelen. Als een actor een interventie van een derde niet mogelijk acht of er geen voordeel van verwacht, zal de actor naar verwachting ophouden met het verschaffen van goederen of diensten aan de burens.

⁴ In één case (case 5) is geen perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid tot ontwikkeling gekomen. De bevindingen in deze case laten vanzelfsprekend geen uitspraken toe over de verwachtingen ten aanzien van de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomst in relatie tot de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid.

Een actor die evenveel of zelfs meer dan de buren van de instrumentele relatie profiteert en toch de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel acht, denkt het handelen van de buren te kunnen beïnvloeden door schade toe te brengen aan (goederen van) de buren of door een derde bij het geschilproces te betrekken. De actor zal waarschijnlijk alleen van deze machtsbronnen gebruik maken als hij of zij het ook zonder de goederen of diensten kan stellen die worden ontleend aan de relatie met de buren. Indien de actor zich machtiger voelt, omdat hij of zij schade aan (goederen van) de ander kan toebrengen, wordt voor tweezijdig geschilgedrag gekozen. Als de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid vooral gebaseerd op de verwachte voordelen van een interventie van een derde, dan kiest de actor voor meerzijdig geschilgedrag en brengt het geschilproces daarmee in een andere context.'

De verwachtingen ten aanzien van de situatie waarin actoren de verhouding van macht en afhankelijkheid meer in hun eigen voordeel beschouwen, omdat zij van mening zijn dat de buren meer van de instrumentele relatie profiteren dan zijzelf worden door de bevindingen bevestigd (case 1A, 3A, 4A, 6A). Wanneer de respondenten iets tegen de geluidshinder ondernemen, wordt conform de verwachting voor tweezijdig geschilgedrag gekozen. Als het tweezijdige geschilgedrag niet het gewenste effect heeft, dan kiezen de respondenten na enige tijd in overeenstemming met de verwachtingen voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag (case 1A, 4A en 6A), tenzij zij geen voordelen verwachten van een interventie van een derde (case 3A). In dat laatste geval wordt, zoals verwacht, de instrumentele relatie verbroken door geen goederen of diensten meer te verschaffen. Met de gekozen vormen van geschilgedrag streven de respondenten, die geluidshinder van buren ondervinden, steeds conform de verwachtingen een alles-of-niets uitkomst na.

In twee cases wordt voorafgaand aan het tweezijdige geschilgedrag voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag gekozen (case 1A en 4A). Dit wordt verklaard doordat zij een rationele kosten-baten afweging maken: de respondenten verwachten dat het eenzijdige geschilgedrag zal leiden tot een spontaan einde van de geluidshinder (case 1A) of ergeren zich niet in die mate aan de geluidshinder dat zij er iets tegen willen ondernemen (case 4A).

De grote mate van overeenstemming tussen de verwachtingen en de bevindingen geeft steun aan de veronderstelling dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid in individualistische interactiepatronen de belangrijkste verklarende variabele is voor de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomst. Daarbij moet echter worden opgemerkt dat de keuze voor het tweezijdige geschilgedrag ook overeenstemt met de regels die de respondenten verbinden aan de wijze waarop buren

behoren om te gaan met situaties waarin geluidshinder tot problemen heeft geleid. De inhoud van deze regels komt erop neer dat het burens betaamt de problemen gezamenlijk tot een oplossing te brengen. De betreffende regels weerhouden de respondenten er echter niet van een derde bij het geschilproces te betrekken, indien het tweezijdige geschilgedrag niet het gewenste effect heeft. Om die reden wil ik stellen dat regels toch van minder belang zijn voor de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomst.

In geen van de cases die zich in een individualistisch interactiepatroon afspeelen, is sprake van een situatie waarin de respondent, die geluidshinder van burens ondervindt, van mening is dat hij of zij evenveel of meer dan de burens van de instrumentele relatie profiteert. Het spreekt voor zich dat de verwachtingen ten aanzien van deze situaties dan ook niet met de empirie kunnen worden geconfronteerd.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: (meer) in voordeel van burens
De volgende verwachtingen zijn geformuleerd met betrekking tot de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd in individualistische interactiepatronen, indien de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de burens wordt gepercipieerd:

‘Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de burens acht, omdat hij of zij het niet zonder de goederen of diensten kan stellen, die worden ontleend aan de relatie met de burens, zal gedurende een lange tijd bereid zijn de status-quo te aanvaarden. Wanneer de actor het mogelijk acht een derde bij het geschilproces te betrekken of schade kan toebrengen aan (goederen van) de andere actor, dan maakt de actor hiervan geen gebruik. Als de actor al iets tegen de geluidshinder onderneemt, dan wordt waarschijnlijk gekozen voor een vorm van geschilgedrag, waaraan de burens weinig aanstoot zullen nemen. De actor zal daarom naar verwachting kiezen voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag en streven naar een compromis. De keuze voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag is niet uitgesloten, maar minder waarschijnlijk aangezien een interventie van een derde een grotere kans geeft op een breuk in de relatie. Indien de actor er niet in slaagt door middel van het gekozen geschilgedrag een bevredigende oplossing te vinden voor het gerezen probleem, dan zal de actor in de situatie berusten.

Een actor kan van mening zijn dat de burens meer van de relatie profiteren, maar hen toch als machtiger beschouwen, omdat zij door een interventie van een derde worden bevoordeeld of omdat zij schade aan (goederen van) de actor kunnen toebrengen. In dat geval zal de actor daarom naar verwachting kiezen voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag met als doel om tot een compromis te komen. De actor zal er immers op vertrouwen dat de burens hun machts-

bronnen niet snel zullen aanwenden, omdat zij de relatie in stand willen houden.'

De verwachting dat een actor die het niet zonder goederen of diensten van de burenen kan stellen - en op basis daarvan de verhouding van macht en afhankelijkheid in het voordeel van deze burenen beschouwd - gedurende lange tijd de status-quo zal aanvaarden, wordt bevestigd door de bevindingen (case 2). De betreffende respondenten verwachten in de toekomst een aantal gezamenlijke beslissingen met de burenen te moeten nemen en vreest dat dit niet mogelijk zal zijn als de relatie met de burenen verstoord raakt. De respondent kan het met andere woorden niet stellen zonder de inbreng en goedkeuring van de burenen en wil zich hiervan in de toekomst verzekerd weten. Conform de verwachtingen kiest de respondent lange tijd voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag door in de situatie van geluidshinder te berusten. Vervolgens wordt toch een poging gedaan om iets tegen de geluidshinder te ondernemen. In overeenstemming met de verwachtingen kiest de respondent voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag door met de burenen te overleggen. Daarmee wordt, zoals is verwacht, een compromis beoogd om de burenen geen aanstoot te geven. Als de burenen zich niet tot een compromis bereid tonen, kiest de respondent in overeenstemming met de verwachtingen voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag door opnieuw in de situatie te berusten.

De keuze om in goed overleg een compromis te bereiken is ook in overeenstemming met de regels die de respondent hanteert met betrekking tot situaties, waarin een probleem is ontstaan over geluidshinder. De regels houden in dat burenen problemen met elkaar bespreken om zo tot een oplossing te komen die voor beiden aanvaardbaar is. Opvallend is echter dat het eenzijdige geschilgedrag dat hieraan voorafgaat én er op volgt, niet met de regels in overeenstemming is. Aangezien de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid het gehele verloop kan verklaren, zijn de regels mijns inziens van minder belang. Dit steunt de veronderstelling dat de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomst in individualistische interactiepatronen primair worden bepaald door de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid.

De situatie waarin een actor die geluidshinder van burenen ondervindt van mening is dat deze burenen meer van de instrumentele relatie profiteren, terwijl de verhouding van macht en afhankelijkheid toch in hun voordeel wordt beschouwd is niet aangetroffen. Vanzelfsprekend kan over de verwachtingen met betrekking tot deze situatie geen uitspraken worden gedaan.

8.3 Autonome interactiepatronen: verwachtingen en bevindingen

Autonome interactiepatronen hangen samen met een lage score op 'grid' en een lage score op 'group'. Er is geen derde bij het geschilproces betrokken die in het kader van zijn of haar rol een bevoegdheid of een taak heeft om te interveniëren. De actoren die in onmin zijn geraakt, interacteren alleen bij gelegenheid en hechten hieraan geen emotionele of instrumentele waarde. De relatie heeft hierdoor dus eigenlijk geen sociaal karakter. De cases die zich afspelen in een autonoom interactiepatroon zijn: case 1B, 3B, 7A, 7D, 8A, 8C, 9A, 9C, 10A, 11, 12A, 13A, 15A, 15C, 16, 17, 18 en 19A.⁵ In het theoretische model is verondersteld dat de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd in autonome interactiepatronen wordt bepaald door de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Deze kan in principe op twee soorten machtsbronnen zijn gebaseerd, namelijk het vermogen om schade aan (goederen van) de andere actor toe te brengen en het vermogen een derde bij het geschilproces te betrekken. Het aanwenden van deze laatste machtsbron brengt het geschilproces in een andere context, aangezien autonome interactiepatronen onder meer door de afwezigheid van derden worden gekenmerkt. De verhouding van macht en afhankelijkheid kan op basis van een of beide machtsbronnen (meer) in het eigen voordeel, (meer) in het voordeel van de burens of als min of meer evenwichtig worden gepercipieerd. In de cases is deze laatste mogelijkheid evenwel niet aangetroffen.⁶ In het vervolg van deze paragraaf bespreek ik de verwachtingen die in paragraaf 2.7.3 ten aanzien van autonome interactiepatronen zijn geformuleerd.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: (meer) in eigen voordeel

Met betrekking tot de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd in autonome interactiepatronen, waarin de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel wordt gepercipieerd, zijn de volgende verwachtingen geformuleerd:

'Het is waarschijnlijk dat een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid in een autonoom interactiepatroon (meer) in het eigen voordeel acht, zal proberen zijn of haar eigen belangen zoveel mogelijk te realiseren, ook als dit ten koste gaat van de belangen van de burens. Dit houdt in dat wordt gestreefd naar een alles-of-niets uitkomst. De keuze voor een vorm van eenzijdig geschil-

⁵ Case 1B en case 3B zijn in hoofdstuk 6 besproken en de overige cases zijn in hoofdstuk 7 behandeld.

⁶ In één case (case 20) is geen perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid tot ontwikkeling gekomen. Het spreekt voor zich dat op basis van de bevindingen in deze case geen uitspraken kunnen worden gedaan over de verwachtingen ten aanzien van de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomst in relatie tot de gepercipieerde verhouding van macht en afhankelijkheid.

gedrag is niet waarschijnlijk. Dit type van geschilgedrag zou immers betekenen dat de actor zich bij de situatie neerlegt of de kosten op zich neemt van maatregelen tegen de geluidshinder, zoals het aanbrengen van isolatie. De vraag of de actor voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag of meezijdig geschilgedrag kiest, houdt verband met de machtsbronnen die de actor denkt te kunnen aanwenden. Zoals al eerder is gezegd, kunnen in de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid twee soorten machtsbronnen een rol spelen: het vermogen om schade toe te brengen aan (goederen van) de ander en de mogelijkheid een derde bij het geschilproces te betrekken.

Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel acht op basis van het vermogen hulp van een derde in te roepen, zal hiervan gebruik maken door dit vermogen als een 'onderhandelingsfiche' te gebruiken of ertoe overgaan de derde daadwerkelijk bij het geschilproces te betrekken. In het eerste geval kiest de actor voor tweezijdig geschilgedrag. Immers, de actor ziet af van de mogelijkheid de hulp van een derde in te roepen op voorwaarde dat de buren nalaten geluidshinder te veroorzaken. Indien de actor de derde daadwerkelijk bij het geschilproces tracht te betrekken, is er sprake van een keuze voor een vorm van meezijdig geschilgedrag, die gepaard gaat met een verandering van context.

Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel beschouwt op basis van het vermogen schade toe te brengen aan (goederen van) de buren, zal kiezen voor tweezijdig geschilgedrag. Als de actor bovendien denkt dat het in zijn of haar vermogen ligt een derde bij het geschilproces te betrekken, dan gaat hij of zij hiertoe over indien het tweezijdige geschilgedrag niet meteen het beoogde effect heeft. Zoals wel duidelijk zal zijn is dit te beschouwen als een vorm van meezijdig geschilgedrag waardoor het geschilproces zich in een andere context gaat afspelen.'

De bevindingen in de cases bevestigen de verwachting dat actoren die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel achten een alles-of-niets uitkomst trachten te bereiken (case 1B, 3B, 7A, 8A, 9C, 10A, 12A, 13A, 15A en 19A). In één case wordt echter naar een compromis gestreefd, hetgeen kan worden verklaard door de rationele kosten-baten afweging, die de betreffende actor heeft gemaakt (case 9A). In deze case wordt een compromis door deze actor op basis van de verhouding van macht en afhankelijkheid als de meest voordelige uitkomst beschouwd, omdat een compromis niet tot vergelding zal leiden en een alles-of-niets uitkomst wel.

In negen cases beschouwen de respondenten, die geluidshinder van buren ondervinden, de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in hun eigen voordeel op basis van het vermogen een derde bij het geschilproces te betrekken (case 3B, 7A, 8A, 9A, 10A, 12A, 13A, 15A en 19A). In één case wordt de verwachting dat dit vermogen zal worden aangewend door de

bevindingen bevestigd noch weersproken. De respondenten in deze case overwegen een derde bij het geschilproces te betrekken, maar voor zij hierover hebben kunnen beslissen, worden zij geïnformeerd over een naderend vertrek van hun burens. Dit vooruitzicht leidt ertoe dat wordt gekozen voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag door in de situatie te berusten, omdat deze maar tijdelijk is. Deze keuze kan worden gezien als een rationele kosten-baten afweging (case 3B). In de overige acht cases kiezen de respondenten conform de verwachting voor een vorm van meezijdig geschilgedrag en brengen het geschilproces daarmee in een andere context (case 7A, 8A, 9A, 10A, 12A, 13A, 15A, 19A). In één van deze cases beschouwt de respondent de verhouding van macht en afhankelijkheid tevens meer in het eigen voordeel op basis van het vermogen schade toe te brengen aan de burens en kiest in overeenstemming met de verwachting ook voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag door te proberen van dit vermogen gebruik te maken (case 7A).

In één case wordt de verhouding van macht en afhankelijkheid uitsluitend meer in het eigen voordeel gepercipieerd op basis van het vermogen schade toe te brengen aan de burens. Conform de verwachtingen wordt in deze case voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag gekozen, waarbij dit vermogen daadwerkelijk wordt aangewend (case 1B). Het tweezijdige geschilgedrag is niet ook in overeenstemming met de regels die de respondent aanhangt met betrekking tot de wijze waarop burens gerezen problemen behoren op te lossen.

In de onderhavige case wordt tegen het einde van het geschilproces gekozen voor eenzijdig geschilgedrag door in de situatie te berusten. Deze keuze wordt verklaard door een rationele kosten-baten afweging, aangezien de respondent zich verdere moeite wil besparen in de wetenschap dat de burens op korte termijn gaan verhuizen.

De grote mate van overeenstemming tussen de verwachtingen en de bevindingen in de cases, die hier aan de orde zijn gekomen, steunt de assumptie dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid in autonome interactiepatronen de belangrijkste verklarende variabele is voor de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomst. In de periode waarin de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid nog niet tot ontwikkeling is gekomen, bieden regels met betrekking tot de wijze waarop burens behoren om te gaan met geluidshinder over het algemeen een goede verklaring voor het gekozen geschilgedrag (case 7A, 9A, 10A, 12A, 13A, 15A, 19A). Zodra een perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid tot ontwikkeling is gekomen, wordt echter in de meeste cases al snel voor een vorm van meezijdig geschilgedrag gekozen. Deze keuze kan niet door de regels worden verklaard.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: (meer) in voordeel van buren
Met betrekking tot de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee in autonome interactiepatronen worden nagestreefd, indien actoren de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel beschouwen, zijn de volgende verwachtingen geformuleerd:

'Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de buren acht, zal de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd, laten bepalen door het soort machtsbronnen waarover de buren en zichzelf kunnen beschikken. Zoals al is opgemerkt, gaat het daarbij in principe om het vermogen om schade toe te brengen aan (goederen van) de ander en de mogelijkheid om een derde bij het geschilproces te betrekken.

Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de buren beschouwt, omdat deze worden bevoordeeld door een interventie van een derde, zal kiezen voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag. De actor kan zich daarbij niet uitsluitend op zijn of haar eigen belangen concentreren, omdat de buren dan waarschijnlijk gebruik zullen maken van het vermogen om hulp van een derde in te roepen. De actor zal zich daarom naar verwachting tevreden stellen met een uitkomst die tot op zekere hoogte tegemoet komt aan de eigen belangen (een compromis).

Een actor kan ook de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de buren achten, omdat deze schade kunnen toebrengen aan (goederen van) de actor. In dat geval zal de actor uit angst voor represailles geen gebruik maken van een eventuele mogelijkheid om een derde bij het geschilproces te betrekken. Naar verwachting kiest de actor voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag, tenzij hij of zij verwacht dat dit eveneens tot represailles zal leiden. De actor zal zich dan waarschijnlijk (voorlopig) bij de situatie neerleggen, hetgeen kan worden opgevat als een 'keuze' voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag. Indien de actor voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag kiest, wordt hiermee gestreefd naar een compromis. De actor staat immers niet sterk genoeg om naar een alles-of-niets uitkomst te streven en zal willen voorkomen dat de buren negatieve consequenties verbinden aan zijn of haar handelen.

Als de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid niet zozeer berust op consequenties die de buren aan een bepaald geschilgedrag kunnen verbinden, maar op de beperkte mogelijkheden van een actor om het handelen van de buren te beïnvloeden, dan zal de actor proberen de 'verliezen' zo gering mogelijk te houden. Aangezien de actor geen represailles vreest, zal waarschijnlijk worden gekozen voor tweezijdig geschilgedrag om tot een compromis te komen. Een alles-of-niets uitkomst is niet uitgesloten, maar ligt niet voor de hand gezien het gebrek aan machtsbronnen. Als de actor verwacht dat het tweezijdige geschilgedrag niet zal bijdragen aan een beëindiging van de geluidshinder, dan

zal de actor zich wegens een gebrek aan machtsbronnen 'gedwongen' zien in de situatie te berusten.'

De verwachtingen met betrekking tot de situatie waarin een actor verhouding van macht en afhankelijkheid in het voordeel van de burens acht, omdat zij een derde bij het geschilproces kunnen betrekken, wordt door de bevindingen bevestigd (case 7D). In overeenstemming met de verwachtingen wordt gekozen voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag in een poging een compromis te bereiken, teneinde een interventie van een derde te voorkomen. De keuze voor het tweezijdige geschilgedrag is tevens in overeenstemming met de regels die worden aangehangen door de respondent die geluidshinder van burens ondervindt. Deze regels houden in dat burens de ander behoren aan te spreken op de geluidshinder om hieraan een einde te maken. Het streven naar een compromis is echter niet conform de regels. Deze regels bepalen dat degene die geluidshinder veroorzaakt, zorg draagt voor een beëindiging ervan en zetten dus aan tot het bewerkstelligen van een alles-of-niets uitkomst. Aangezien regels de nagestreefde uitkomst minder goed kunnen verklaren, geven de bevindingen steun aan de veronderstelling dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid de belangrijkste verklarende variabele is in autonome interactiepatronen.

In vijf cases wordt de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de burens wordt gepercipieerd op basis van hun vermogen schade toe te brengen aan (goederen van) de respondent die geluidshinder van hen ondervindt (case 8A, 8C, 9C, 18 en 19A).⁷ De bevindingen in deze cases bevestigen de verwachting dat een actor zich (voorlopig) bij een situatie van geluidshinder zal neerleggen. De respondenten zien af van een poging middels een vorm van tweezijdig geschilgedrag een oplossing te vinden voor de geluidshinder, en ook het vermogen een derde bij het geschilproces te betrekken wordt niet aangewend, omdat zij represailles willen voorkomen (case 8A, 8C, 9C, 18 en 19A). De keuze voor het eenzijdige ge-

⁷ Het zal de lezer niet zijn ontgaan dat case 8A en 19A ook zijn besproken in relatie tot de situatie waarin de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid meer in het eigen voordeel wordt gepercipieerd. In case 8A is in de fase van het geschilproces, die de case bestrijkt, een verandering in de perceptie opgetreden. De respondent is zich in deze fase bewust geworden van de macht die zij kan ontleen aan een interventie van een derde, waardoor het vermogen van de burens om schade toe te brengen een minder groot gewicht heeft gekregen. De respondent acht de verhouding niet langer in het voordeel van de burens, maar is deze meer in haar eigen voordeel gaan beschouwen. Case 19A wordt op twee plaatsen besproken, omdat de respondent de verhouding van macht en afhankelijkheid op de korte termijn in het voordeel van de burens beschouwt, maar op de lange termijn in het eigen voordeel acht. De respondent kent veel gewicht toe aan het vermogen van de burens geweld te gebruiken als hij iets tegen de geluidshinder zal ondernemen. Op de lange termijn denkt de respondent echter een voor hem gunstige uitkomst te kunnen bewerkstelligen, aangezien de burens een tijdelijke huurovereenkomst hebben en hij er bij de woningcorporatie op kan aandringen dat de burens niet naast hem blijven wonen.

schilgedrag kan niet worden verklaard door de regels die de respondenten aanhangen. Deze regels houden in het algemeen in dat buren problemen over geluidshinder samen moeten oplossen. Dit geeft steun aan de veronderstelling dat het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomst in autonome interactiepatronen primair worden verklaard door de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid.

Het geschilgedrag dat wordt verwacht als de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de buren wordt beschouwd, vanwege de beperkte mogelijkheden hun handelen te beïnvloeden - en niet zozeer vanwege de consequenties die zij aan het handelen van de actor kunnen verbinden - wordt door de bevindingen in vier cases bevestigd (case 11, 15C, 16 en 17). In twee cases wordt in overeenstemming met de verwachtingen gekozen voor tweezijdig geschilgedrag (case 11 en 16). De regels die de respondenten aanhangen, zetten echter eveneens tot tweezijdig geschilgedrag aan. In algemene zin houden de regels in dat buren samen een probleem over geluidshinder dienen op te lossen. In de cases waarin de respondenten verwachten dat tweezijdig geschilgedrag geen effect zal hebben, zien zij zich, zoals verwacht, 'gedwongen' om in de situatie te berusten (case 15C en 17). Deze keuze kan niet door de aangehangen regels worden verklaard. De veronderstelling dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid de belangrijkste variabele is, wordt dus in enige mate door de bevindingen gesteund.

8.4 Hiërarchische interactiepatronen: verwachtingen en bevindingen

Hiërarchische interactiepatronen houden verband met een hoge score op 'grid' en een hoge of gemiddelde score op 'group'. Dit betekent dat bij het geschilproces een derde is betrokken die geen rechtstreeks aandeel heeft in het geschil, maar in het kader van een rol een bevoegdheid of een taak heeft in het geschilproces te interveniëren. Derden worden geacht zonder aanzien des persoons te interveniëren en zich daarbij te laten leiden door regels die verbonden zijn aan de rol die zij in het geschilproces vervullen. De veronderstelling is daarom dat het verloop van de interacties, die tussen de derde en de conflicterende actoren plaatsvinden, voornamelijk door deze regels wordt bepaald.

Vanwege de dominante positie van derden staat in hiërarchische interactiepatronen niet de relatie tussen de conflicterende actoren centraal, maar de relatie tussen die deze actoren onderhouden met deze derden. Tussen een derde en de conflicterende actoren kan sprake zijn van een emotionele relatie indien zij gedrieën een vriendschapsrelatie onderhouden of tezamen deel uitmaken van een grotere groep (hoge score op 'group'). Zij onderhouden

een instrumentele relatie als de interacties tussen de derde en de conflicterende actoren voor ten minste één van hen nuttig en waardevol zijn en de derde buiten de relatie staat die de conflicterende actoren onderling onderhouden (gemiddelde score op *'group'*). In de geschilprocessen, die in dit onderzoek zijn onderzocht, zijn in de hiërarchische interactiepatronen alleen instrumentele relaties tussen de derde en de conflicterende actoren aangetroffen. De betreffende cases zijn: case 4B, 4C, 4D, 6B, 7B, 7C, 8B, 9B, 10B, 10C, 12B, 13B, 15B en 19B.⁸

In het theoretische model is verondersteld dat de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomsten in hiërarchische interactiepatronen worden verklaard door de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Indien deze perceptie voornamelijk gebaseerd is op de positieve of negatieve consequenties die actoren van een interventie van derden verwachten, dan is verondersteld dat de perceptie samenhangt met de regels die aan de rol van de derde zijn verbonden. De regels zijn immers van invloed verondersteld op het verloop van de interacties tussen de derde en de conflicterende actoren en daarmee op de mogelijkheden van conflicterende actoren om aan een interventie van de derde macht te ontleen. De regels zijn daardoor waarschijnlijk niet alleen een leidraad voor het handelen van de derde, maar kunnen ook van invloed zijn op de keuze die conflicterende actoren maken uit de verschillende vormen van geschilgedrag en de uitkomsten die zij hiermee nastreven. Als de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid (mede) op andere machtsbronnen gebaseerd is, dan zijn regels naar verwachting van minder belang. Welke machtsbronnen een rol kunnen spelen naast de macht die kan worden ontleend aan een interventie van de derde, is afhankelijk van de relatie die de conflicterende actoren onderling onderhouden. Als zij bij gelegenheid interacteren en dus geen relatie onderhouden, dan kan in de perceptie alleen het vermogen om schade aan (goederen van) een andere actor toe te brengen een rol spelen. Indien tussen de conflicterende actoren een instrumentele relatie bestaat, kan ook het vermogen om de ander geen goederen en diensten meer te verschaffen in de perceptie verdisconteerd zijn.⁹

De verhouding van macht en afhankelijkheid kan op basis van een of beide machtsbronnen (meer) in het eigen voordeel, (meer) in het voordeel van de burens of als min of meer evenwichtig worden gepercipieerd. In de cases die zijn bestudeerd, wordt de verhouding (meer) in het eigen voordeel of (meer) in het voordeel van de burens beschouwd. In het vervolg van deze paragraaf worden de verwachtingen, die zijn geformuleerd, in paragraaf

⁸ In hoofdstuk 6 zijn case 4B, 4C, 4D en 6B besproken en in hoofdstuk 7 zijn case 7C, 8B, 9B, 10B, 10C, 12B, 13B, 15B en 19B behandeld.

⁹ Er is in de hiërarchische interactiepatronen geen situatie aangetroffen waarin tussen de conflicterende actoren onderling sprake is van een emotionele relatie, hetgeen overeenstemt met de veronderstelling dat een geschilproces in een dergelijke relatie doorgaans niet buiten de grenzen van de relatie treedt door een 'externe' derde bij het geschil te betrekken.

2.7.4 besproken aan de hand van de cases die zich hebben afgespeeld in een hiërarchisch interactiepatroon.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: (meer) in eigen voordeel

Met betrekking tot de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die in hiërarchische interactiepatronen worden nagestreefd, indien de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de buren wordt gepercipieerd, zijn de volgende verwachtingen geformuleerd:

'Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid in een hiërarchisch interactiepatroon (meer) in het eigen voordeel acht, zal waarschijnlijk streven naar een uitkomst die zoveel mogelijk recht doet aan zijn of haar eigen belangen, ook als dit ten koste van de buren gaat. Dit is op te vatten als het streven naar een alles-of-niets uitkomst. Het is daarom niet waarschijnlijk dat wordt gekozen voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag. Dit type van geschilgedrag houdt immers in dat een actor zich bij de situatie neerlegt of de kosten van maatregelen tegen de geluidshinder voor zijn of haar rekening neemt. De actor zal dus naar verwachting kiezen voor tweezijdig of meezijdig geschilgedrag. Welke keuze de actor maakt, hangt af van de machtsbronnen waarover deze actor denkt te kunnen beschikken. In de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid kunnen in principe drie soorten machtsbronnen een rol spelen: de positieve of negatieve consequenties die met een interventie van een derde gepaard gaan, het (wederzijdse) vermogen om schade toe te brengen aan (goederen van) de ander en de macht die kan worden ontleend aan het verschaffen van goederen en diensten.

Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel acht op basis van de voordelen die worden ontleend aan een interventie van de derde, zal ervoor zorgen dat de derde bij het geschilproces betrokken blijft. Dit is te beschouwen als de keuze voor een vorm van meezijdig geschilgedrag. De actor zal in deze keuze volharden zolang de interventies van de derde bijdragen aan het bereiken van een oplossing die recht doet aan zijn of haar belangen. De actor heeft dan immers geen reden om het geschilproces in een andere context te brengen. Als de interventies in onvoldoende mate bijdragen aan het beoogde doel, zal de actor echter, naar verwachting, van context trachten te veranderen.

Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel acht op basis van andere machtsbronnen dan een interventie van een derde, heeft er geen belang bij de derde bij het geschilproces betrokken te houden. De actor zal naar verwachting kiezen voor geschilgedrag, waarmee het geschilproces in een andere context kan worden gebracht.'

De verwachtingen ten aanzien van de situatie waarin actoren de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel achten, worden overwegend door de empirische bevindingen bevestigd.

In alle cases, uitgezonderd één (case 9B), wordt getracht een uitkomst te bewerkstelligen die recht doet aan de eigen belangen, zonder acht te slaan op de belangen van de burens (case 4B, 4C, 4D, 6B, 7B, 7C, 8B, 10B, 10C, 12B, 13B, 15B en 19B).

In 13 cases beschouwen de respondenten die geluidshinder van burens ondervinden de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel op basis van de (vermeende) voordelen die een interventie van een derde hen biedt (case 4B, 4D, 6B, 7B, 7C, 8B, 9B, 10B, 10C, 12B, 13B, 15B en 19B). De bevindingen in deze cases bevestigen de verwachting dat actoren volharden in hun keuze voor meerzijdig geschilgedrag, zolang de interventies volgens de respondenten in hun voordeel zijn (case 4B, 4D, 6B, 7C, 10C, 12B, 13B en 19B). Als blijkt dat de interventies in onvoldoende mate (kunnen) bijdragen aan het beoogde doel, wordt conform de verwachtingen gekozen voor een verandering van context (case 7B, 10B en 15B).

In één case speelt het geschilproces zich op initiatief van de burens in de context van een derde af (case 4C). Aangezien de interventie van de derde niet in het voordeel van de burens uitpakken noch schadelijk zijn voor de respondent in deze case, wordt geen poging gedaan het geschilproces in een andere context te brengen maar wordt evenmin geprobeerd de derde bij het geschilproces betrokken te houden.

In twee cases wordt de verhouding van macht en afhankelijkheid mede op basis van andere machtsbronnen dan een interventie van een derde meer in het eigen voordeel geacht (case 7B en 7C). Naast het vermogen een derde bij het geschilproces te (blijven) betrekken speelt ook het vermogen schade toe te brengen aan de burens een rol. De verwachting dat de actor in een dergelijke situatie het geschilproces in een andere context brengt, wordt door de bevindingen in deze cases bevestigd. In deze cases is naast het meerzijdige geschilgedrag ook voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag gekozen door te proberen het vermogen een ander schade toe te brengen daadwerkelijk aan te wenden.

Door de hoge mate van overeenstemming tussen de bevindingen en de verwachtingen wordt de veronderstelling gesteund dat in hiërarchische interactiepatronen de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid de belangrijkste verklarende variabele is voor de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd. Deze perceptie wordt sterk beïnvloed door de positieve of negatieve consequenties die de respondenten van een interventie van een derde verwachten. De bevindingen met betrekking tot het verloop van de interacties tussen de derde en de conflicterende actoren zouden erop kunnen wijzen dat deze interacties eveneens worden beïnvloed door de regels, die verbonden zijn aan de rol die derden in het geschilproces vervullen.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: (meer) in voordeel buren

Ten aanzien van de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomsten in hiërarchische interactiepatronen, waarin de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de buren wordt gepercipieerd, zijn de volgende verwachtingen geformuleerd:

‘Een actor die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de buren acht, houdt in de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd, rekening met de consequenties die de buren hieraan kunnen verbinden.

Indien een actor de buren machtiger acht vanwege de voordelen die zij ontleen aan de interventies van de derde die bij het geschilproces betrokken is, zal deze actor naar verwachting proberen het geschilproces in een andere context te brengen. Waarschijnlijk kiest de actor daarbij voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag, waarmee wordt gestreefd naar compromis. Door met de buren te overleggen kan de actor immers proberen tot een oplossing te komen, die meer recht doet aan zijn of haar eigen belangen dan de uitkomst die een derde zal bewerkstelligen. Indien de actor echter denkt dat de buren hiertoe niet bereid zijn, dan zal de actor waarschijnlijk berusten in de situatie, om zo verdere interventies van de derde te voorkomen. Dit is te beschouwen als de keuze voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag, die resulteert in een alles-of-niets uitkomst die in het voordeel van de buren is.

Een actor die baat heeft bij een interventie van een derde, maar de verhouding van macht en afhankelijkheid op basis van andere machtsbronnen (meer) in het voordeel van de buren acht, zal de derde bij het geschilproces betrokken willen houden. De actor zal daarom volharden in het meerzijdige geschilgedrag, tenzij de actor vreest dat de buren hun machtsbronnen aanwenden om de interventie te vergelden. De actor zal zich in dat geval waarschijnlijk (voorlopig) bij de situatie neerleggen. De keuze voor tweezijdig geschilgedrag is niet uitgesloten, maar ligt minder voor de hand. Het is immers aannemelijk te veronderstellen dat de actor hiertoe al een poging heeft ondernomen voordat de derde bij het geschilproces betrokken raakte. Indien deze poging op niets is uitgelopen en ook als de actor voorheen niet durfde om het geschil tweezijdig te beslechten, zal de actor niet (nogmaals) voor tweezijdig geschilgedrag kiezen. Zowel door de keuze voor eenzijdig als voor tweezijdig geschilgedrag wordt het geschilproces in een andere context gebracht.’

In één case wordt de verhouding van macht en afhankelijkheid in het voordeel van de buren gezien vanwege de (vermeende) voordelen die zij aan

een interventie van een derde kunnen ontlenu (case 7C).¹⁰ De bevindingen ten aanzien van deze case bevestigen de verwachting dat wordt gekozen voor tweezijdig geschilgedrag in een poging een compromis te bereiken. Dit geeft steun aan de veronderstelling dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid in hiërarchische interactiepatronen de keuze van het geschilgedrag verklaart alsmede de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd. In deze case wordt de perceptie sterk bepaald door de verwachte nadelen van een interventie van een derde. Dat wil zeggen dat de actor anticipeert op het verloop van een interactie met de derde. Dit wijst er waarschijnlijk op dat de perceptie verband houdt met de regels die het handelen van derde in interacties met conflicterende actoren reguleren.

De verwachtingen met betrekking tot de situatie waarin een actor, die de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de buren acht op basis van andere machtsbronnen dan een interventie van een derde, worden door de bevindingen in twee cases bevestigd noch weerproken (case 8B en 9B). In deze cases trekt de derde zich namelijk uit eigen beweging uit het geschilproces terug en ontnemt de respondenten daarmee de mogelijkheid te volharden in de keuze voor het meerzijdige geschilgedrag (case 8B en 9B). De verandering van context is hiervan een logisch gevolg en betreft dus geen keuze van de respondenten. Er is dus geen uitspraak mogelijk over de verwachting dat actoren in een dergelijk geval volharden in het meerzijdige geschilgedrag, tenzij wordt gevreesd dat de buren hun machtsbronnen aanwenden om de interventie te vergelden.

8.5 Conclusies

In de voorgaande paragrafen zijn de verwachtingen met betrekking tot de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomsten in individualistische, autonome en hiërarchische interactiepatronen geconfronteerd met de empirische bevindingen. In deze paragraaf worden op basis hiervan definitieve conclusies getrokken. Tevens wordt een antwoord gegeven op de vierde onderzoeksvraag: 'Wat is de samenhang in de verschillende typen van interactiepatronen tussen regels en de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid enerzijds en de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd anderzijds?'

¹⁰ Ook hier zal het de lezer niet zijn ontgaan dat case 7C ook is besproken in relatie tot de situatie waarin de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid in het eigen voordeel wordt gepercipieerd. Dit vloeit voort uit het feit dat in de fase van het geschilproces die de case bestrijkt een omslag in de perceptie heeft plaatsgevonden, doordat de derde die in het geschilproces intervenueert te kennen heeft gegeven dat een nieuwe interventie in het nadeel van de respondent zou uitpakken.

Individualistische interactiepatronen

In individualistische interactiepatronen hebben de respondenten, die geluidshinder van buren hebben ondervonden of nog ondervinden, reeds bij het begin van het geschilproces een perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid ontwikkeld, die gebaseerd is op het belang van de goederen of diensten die aan de instrumentele relatie worden ontleend dan wel de mate waarin beiden van de relatie profiteren. Het vermogen om een derde bij het geschilproces te betrekken wordt na verloop van tijd belangrijker als de reacties van de buren teleurstellend zijn.

In één geval komt evenwel in het geheel geen perceptie tot ontwikkeling. Een mogelijke verklaring voor het feit dat de respondent zich geen beeld van de verhouding van macht en afhankelijkheid vormt, is dat de opstelling van de buren de respondent geen aanleiding geeft om zich te bezinnen op stappen die tegen de geluidshinder kunnen worden ondernomen. De geluidshinder wordt namelijk niet moedwillig veroorzaakt en de buren tonen zich altijd bereidwillig als de respondent verzoekt om de handelingen die geluidshinder veroorzaken tot een later tijdstip uit te stellen. Door deze reactie heeft het geschilgedrag dat op basis van de regels wordt gekozen het gewenste effect en is er geen reden om eventuele machtsbronnen aan te wenden.

Het geschilgedrag dat in individualistische interactiepatronen in eerste instantie wordt gekozen, is tweezijdig; de buren worden op de geluidshinder aangesproken. Een uitzondering hierop vormt de situatie waarin eenzijdig geschilgedrag voordeliger wordt geacht op basis van een rationele kosten-baten afweging. Als dit eenzijdige geschilgedrag niet het gewenste effect heeft, wordt evenwel in het vervolg voor tweezijdig geschilgedrag gekozen. Het tweezijdige geschilgedrag is conform de verwachting dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid hierbij bepalend is. Het is echter ook in overeenstemming met de regels die door de respondenten worden gehanteerd. Het gaat om regels die specificeren op welke wijze buren behoren om te gaan met problemen die tussen hen zijn gerezen. De regels zetten aan tot een vorm van geschilgedrag waarbij buren samen naar een oplossing zoeken. In twee gevallen bepalen de regels tevens tot welke type uitkomst dit moet leiden, namelijk een compromis. In de overige vier gevallen is hierover geen uitspraak gedaan, hetgeen erop wijst dat de regels onbepaald zijn.

Het tweezijdige geschilgedrag wordt relatief lang voortgezet, ook als de respondenten voordelen verwachten van een interventie van een derde. Ook het verbreken van de instrumentele relatie vindt niet snel plaats, zelfs wanneer deze overwegend of uitsluitend in het voordeel van de buren is. Pas als de teleurstelling over de reactie van de buren op de klachten over de geluidshinder zeer groot is, wordt de relatie verbroken door geen goederen of diensten meer te verschaffen.

Met betrekking tot de samenhang van regels en de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid enerzijds en de keuze van het geschilgedrag en nagestreefde uitkomst anderzijds, kan het volgende worden opgemerkt. De onderzoeksbevindingen steunen de veronderstelling dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid in individualistische interactiepatronen de dominante verklarende variabele is. Daarbij moet worden opgemerkt dat een deel van het geschilgedrag ook overeenstemt met de regels, die de respondenten verbinden aan de wijze waarop burens behoren om te gaan met een situatie, waarin problemen zijn gerezen over geluidshinder. De betreffende regels kunnen echter in tegenstelling tot de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid niet het gehele verloop verklaren. Om die reden kom ik tot de conclusie dat regels toch van minder belang zijn voor de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomst. In het geschilproces waarin geen perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid tot ontwikkeling is gekomen, wordt de keuze van het geschilgedrag echter wel verklaard door de regels.

Autonome interactiepatronen

In autonome interactiepatronen hebben de respondenten die geluidshinder van burens hebben ondervonden of nog ondervinden bij het begin van het geschilproces nog geen beeld van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Twee respondenten vormen hierop een uitzondering. Zij percipiëren de verhouding op basis van ervaringen in het verleden of informatie van andere burens al van meet af aan als in het voordeel van de burens. In de gevallen waarin de respondenten zich nog geen beeld hebben gevormd van de verhouding van macht en afhankelijkheid komt dit beeld tot ontwikkeling als het gekozen geschilgedrag herhaaldelijk niet het beoogde effect heeft. De perceptie die dan tot stand komt, is gebaseerd op een gebrek aan mogelijkheden om de burens te beïnvloeden of op het eigen vermogen om een derde bij het geschilproces te betrekken. Voor zover aan de burens macht wordt toegedicht gaat het om het vermogen om schade toe te brengen aan (goederen van) de respondenten. Dit geldt ook in de gevallen waarin het geschilproces zich in een latere fase in een autonoom interactiepatroon afspeelt, en de respondenten zich al in een eerdere fase een beeld van de verhouding van macht en afhankelijkheid hebben gevormd.

In één geval komt geen perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid tot ontwikkeling. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de regels die de respondent hanteert ten aanzien van de wijze waarop burens moeten omgaan met een situatie van geluidshinder, voorkomen dat de respondent verdere stappen onderneemt tegen de geluidshinder en er voor deze respondent dus geen aanleiding is om aandacht te schenken aan de verdeling van machtsbronnen.

Het geschilgedrag dat in autonome interactiepatronen wordt gekozen als er nog geen perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid tot ontwikkeling is gekomen, stemt in de meeste gevallen overeen met de regels die de respondenten aanhangen. Het gaat daarbij om regels die bepalen op welke wijze buren behoren om te gaan met problemen die tussen hen gerezen zijn. Deze regels zetten tot een vorm van tweezijdig geschilgedrag aan, waarbij de buren samen naar een oplossing zoeken. In vier gevallen bepalen de regels tevens tot welk type uitkomst het tweezijdige geschilgedrag moet leiden.

Als in autonome interactiepatronen wordt gekozen voor tweezijdig geschilgedrag en dit heeft niet het beoogde effect, dan wordt - in tegenstelling tot individualistische interactiepatronen - in de meeste gevallen al snel voor een ander geschilgedrag gekozen. Indien actoren het binnen hun vermogen achten een derde bij het geschilproces te betrekken, dan gaan zij hiertoe over. Alleen indien wordt gevreesd dat de buren dit met geweld zullen vergelden, zien de respondenten hiervan af en kiezen zij ervoor in de situatie te berusten.

In enkele gevallen waarin aanvankelijk nog geen perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid tot ontwikkeling is gekomen, kiezen actoren in eerste instantie voor eenzijdig geschilgedrag. In deze gevallen wordt de geluidshinder niet in die mate ergerlijk gevonden dat men er (verdere) stappen tegen wil ondernemen. Er wordt met andere woorden een keuze gemaakt op basis van een rationele kosten-baten afweging, die geen verband houdt met de gepercipieerde verhouding van macht en afhankelijkheid.

Met betrekking tot de samenhang van regels en de perceptie van de machtsafhankelijkheidsverhouding enerzijds en de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd anderzijds, kan het volgende worden vastgesteld. Indien nog geen perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid tot ontwikkeling is gekomen, stemt het geschilgedrag doorgaans overeen met regels die de respondenten hanteren met betrekking tot de wijze waarop buren behoren om te gaan met problemen over geluidshinder. Zodra de respondenten zich een echter een beeld hebben gevormd van deze verhouding, kiezen zij voor geschilgedrag dat overeenkomt met de verwachtingen over de invloed van de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Dit wijst erop dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid in autonome interactiepatronen de dominante verklarende variabele is. In het onderzochte geschilproces waarin geen perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid tot ontwikkeling is gekomen, bieden regels evenwel een verklaring voor het gekozen geschilgedrag en de uitkomst die hiermee is nagestreefd.

Hiërarchische interactiepatronen

In hiërarchische interactiepatronen vormt het vermogen om een derde bij het geschilproces te (blijven) betrekken conform de verwachting een belangrijke machtsbron. In vrijwel alle gevallen zijn de geschilprocessen zich in het genoemde interactiepatroon gaan afspelen, omdat de respondenten, die geluidshinder van burens ondervinden, denken dat een interventie van een derde in hun voordeel zal uitpakken. Hierop zijn twee uitzonderingen: in één geval wordt het geschilproces op initiatief van de burens in de context van een derde gebracht en in één geval heeft een derde naar aanleiding van de geluidshinder uit eigen beweging met de respondent contact opgenomen.

In een aantal gevallen treedt als gevolg van interventies van een derde een verandering op in de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Dit gebeurt indien de interventies niet (kunnen) bijdragen aan de situatie die de respondent met hulp van een derde hoopt te bereiken. In dat geval proberen de respondenten een nieuwe machtsbron aan te boren of stellen zij hun beeld van de onderlinge verdeling van machtsbronnen bij.

De respondenten die geluidshinder van burens ondervinden, baseren de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid vooral op het eigen vermogen een derde bij het geschilproces te (blijven) betrekken en het vermogen van de burens om schade aan (goederen van) hen toe te brengen. Indien de respondenten een instrumentele relatie met de burens onderhouden, zijn zij zich wel bewust van het vermogen om geen goederen of diensten te verschaffen, maar wordt deze machtsbron van weinig belang geacht, evenals eventuele machtsbronnen van de burens. Als respondenten geen relatie met de burens onderhouden, dan hebben zij in de helft van de gevallen geen beeld van machtsbronnen die de burens zouden kunnen aanwenden. De andere helft verwacht dat de burens een bepaald geschilgedrag kan vergelden door middel van geweld of door een derde om een interventie te verzoeken.

De keuze van het geschilgedrag heeft in hiërarchische interactiepatronen betrekking op de vraag of respondenten, die geluidshinder van burens ondervinden, de derde bij het geschilproces blijven betrekken of het geschilproces in een andere context brengen. Het is gebleken dat de respondenten, die van mening zijn dat de interventies tenminste in enige mate hebben bijgedragen aan het doel dat hen voor ogen staat, ervoor kiezen de derde bij het geschilproces te blijven betrekken. In sommige gevallen komen de geschilprocessen als gevolg van de interventie(s) tot een einde en is er vanzelfsprekend voor de respondenten geen reden om te volharden in de keuze voor meezijdig geschilgedrag. In de gevallen waarin de interventie(s) volgens de respondenten niet of in onvoldoende mate het gewenste effect hebben, worden de geschilprocessen in een andere context gebracht. Dat houdt in dat er een andere derde bij de geschilprocessen wordt betrokken

als de respondenten verwachten dat zij daarmee een voor hen gunstiger uitkomst kunnen bewerkstelligen. De respondenten die het 'verlies' van de machtsbron niet met een andere machtsbron denken te kunnen compenseren, berusten in de situatie van de geluidshinder. De geschilprocessen gaan zich daarmee alleen in de woonomgeving afspelen.

Zowel de keuze om de derde bij het geschilproces te blijven betrekken als de keuze om van context te veranderen, blijkt te worden verklaard door de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Indien deze perceptie voornamelijk gebaseerd is op de positieve of negatieve consequenties die actoren van een interventie van derden verwachten, is verondersteld dat de perceptie samenhangt met de regels die aan de rol van de derde verbonden zijn. De assumptie die hieraan ten grondslag ligt, is dat de interacties tussen derden en de conflicterende actoren voornamelijk door deze regels worden gereguleerd.

De wijze waarop de interacties tussen derden en conflicterende actoren in de onderzochte cases verlopen, blijkt in sterke mate van invloed te zijn op de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid en daarmee op de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomst.

Het verloop van de genoemde interacties lijkt in overeenstemming te zijn met het verloop dat te verwachten is op basis van het samenspel van themaregels, aggregatieregels en in bepaalde gevallen ook verdelingsregels die het verloop van interacties reguleren. In het algemeen bepalen deze regels of en onder welke omstandigheden er voor een derde een grondslag is om te interveniëren (themaregels), op welke wijze in de interacties een uitkomst tot stand kan worden gebracht (aggregatieregels) en of degene die geluidshinder veroorzaakt zorg moet dragen voor een beëindiging ervan (verdelingsregel). In bepaalde gevallen is deze laatste regel onbepaald en is het aan de conflicterende actoren om zelf over de verdeling van kosten en baten te onderhandelen. In deze studie is het handelen van derden als een gegeven beschouwd. Het verloop van interacties tussen derden en conflicterende actoren komt sterk overeen met het verloop dat te verwachten is op basis van regels die het handelen van derden reguleren. Aangezien dit verloop van invloed blijkt te zijn op de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid is deze perceptie mijns inziens onlosmakelijk verbonden met de genoemde regels.

8.6 Samenvatting

In het theoretische model zijn vier ideaaltypische interactiepatronen onderscheiden die actoren kunnen onderhouden in de context waarin een geschilproces zich afspeelt: egalitaire interactiepatronen, individualistische interactiepatronen, autonome interactiepatronen en hiërarchische interactie-

patronen. Er zijn in dit onderzoek 19 geschilprocessen bestudeerd, die in de hoofdstukken 6 en 7 zijn behandeld. In dit hoofdstuk zijn de empirische bevindingen uit deze hoofdstukken in het licht van het theoretische model besproken. Eerst zijn individualistische interactiepatronen aan de orde gekomen (paragraaf 8.2), daarna autonome interactiepatronen (paragraaf 8.3) en tenslotte hiërarchische interactiepatronen (paragraaf 8.4).¹¹ Voor deze typen van interactiepatronen is vastgesteld of de verwachtingen die in het theoretische model zijn geformuleerd, worden bevestigd door het geschilgedrag dat is gekozen in de bestudeerde geschilprocessen en de uitkomsten die hiermee zijn nagestreefd. Op basis hiervan zijn vervolgens definitieve conclusies met betrekking tot de geformuleerde verwachtingen getrokken. Tevens is een antwoord gegeven op de vraag wat in de verschillende typen van interactiepatronen de samenhang is tussen regels en de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid enerzijds en de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd anderzijds (paragraaf 8.5). Hiermee is de laatste deelvraag beantwoord die uit de centrale vraagstelling is afgeleid.

¹¹ Egalitaire interactiepatronen zijn in dit onderzoek niet aangetroffen.

9 Samenvatting en conclusies

9.1 Inleiding

Sinds enkele jaren voert de overheid een beleid gericht op het reduceren van geluidshinder in de woonomgeving en binnen woningen. Uit diverse onderzoeken is namelijk gebleken dat geluiden in of rond de woning als belastend worden ervaren. De geluidshinder geeft aanleiding tot ontevredenheid en vaak ook tot een geschil als individuen van mening zijn dat de overlast kan worden vermeden. Diverse instanties worden in toenemende mate geconfronteerd met problemen die zijn ontstaan als gevolg van geluidshinder van burens. Hierdoor vormt dit soort overlast niet alleen een persoonlijk, maar tevens een maatschappelijk probleem.

In deze studie is onder meer getracht empirische kennis te verschaffen over de wijze waarop wordt omgegaan met (geschillen over) geluidshinder. Het belangrijkste doel van dit onderzoek is evenwel een theoretische verfijning van de zogeheten theorie van geschilprocessen, waarbij geschilprocessen over geluidshinder van burens als object van onderzoek hebben gefungeerd. De theorie van geschilprocessen onderscheidt drie clusters van variabelen, die een verklaring moeten bieden voor de variatie in de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden bereikt of nagestreefd. Het gaat om kenmerken van de structuur waarin een geschilproces zich afspeelt, kenmerken van actoren die bij het geschilproces betrokken zijn en kenmerken van de relaties tussen deze actoren. Er is op vier punten geprobeerd een verfijning aan te brengen in de theorie van geschilprocessen.

In de eerste plaats is getracht de veronderstelling in de theorie van geschilprocessen dat sociale relaties van invloed zijn op de keuze van het geschilgedrag vanuit een neo-institutioneel perspectief uit te werken. Geïnspireerd door inzichten uit de culturele theorie, zoals deze is geformuleerd door Thompson, Ellis en Wildavsky (1990), zijn vier ideaaltypische relaties onderscheiden die actoren kunnen onderhouden in de context van een geschilproces.

Door een theoretisch raamwerk aan te reiken voor de empirische bestudering van regels die het handelen reguleren in de context waarin een geschilproces zich afspeelt, is geprobeerd een tweede verfijning aan te brengen. Daarbij is gebruik gemaakt van het *Institutional Analysis and Development Framework* van Ostrom, Gardner en Walker (1994) waarin verschillende typen van regels worden onderscheiden. De typologie wijkt af van het in de rechtssociologie gangbare onderscheid tussen rechtsregels en overige sociale regels. De regels zijn geïnclassificeerd naar elementen van een context waarin actoren handelen, zodat de typologie kan worden toegepast op elke denkbare context waarin een geschilproces zich kan afspelen. Hierdoor past

de typologie bij het karakter van de theorie van geschilprocessen die een *algemene* theorie beoogt te zijn.

In de derde plaats is geprobeerd een aanvulling te geven op de verklaring voor het verband tussen de relatie die actoren onderhouden en de keuze van het geschilgedrag. Door de introductie van de verhouding van macht en afhankelijkheid als interveniërende variabele heeft Niemeijer (1991) een belangrijke verfijning aangebracht in de theorie van geschilprocessen: de keuze van het geschilgedrag wordt bepaald door de mate waarin actoren van een andere actor afhankelijkheid zijn voor het verkrijgen of behouden van benodigde hulpbronnen. Deze variabele kan echter geen voldoende verklaring bieden voor de keuze van het geschilgedrag in relaties die om emotionele redenen worden onderhouden. In dergelijke relaties is een uitwisseling van hulpbronnen niet de belangrijkste reden voor interacties, zodat de afhankelijkheidsverhouding in termen van een ongelijke verdeling van hulpbronnen van minder belang is. Voortbouwend op de inzichten van Niemeijer is een aanvullende verklaring gezocht in de mate waarin een actor op een andere actor betrokken is. Deze mate van betrokkenheid is in verband gebracht met de aard van de relatie die actoren onderhouden.

Een vierde en laatste verfijning heeft betrekking op de samenhang die Niemeijer (1991) vermoedt tussen regels en de verhouding van macht en afhankelijkheid als verklarende factoren voor de variatie in verloop en de afloop van een geschilproces. Door middel van empirisch onderzoek tracht ik inzichtelijk te maken op welke wijze de genoemde variabelen zich tot elkaar verhouden.

Tegen deze achtergrond is de volgende centrale vraagstelling geformuleerd: 'Wat is de invloed van het patroon van interacties dat actoren onderhouden in de context waarin een geschilproces over geluidshinder zich afspeelt, de regels die in deze context vigeren en de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid op de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd?' Deze vraagstelling omvat de volgende deelvragen:

1. Welke typen van interactiepatronen kunnen worden onderscheiden in de context waarin een geschilproces zich afspeelt?
2. Welke regels vigeren in deze context en wat is de invloed van deze regels op de keuze van het geschilgedrag en op de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd?
3. Welke perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid hebben actoren die geluidshinder van buren ondervinden en wat is de invloed van deze perceptie op de keuze van het geschilgedrag en op de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd?
4. Wat is de samenhang in de verschillende typen van interactiepatronen tussen regels en de perceptie van de verhouding van macht en afhanke-

lijkheid enerzijds en de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee wordt nagestreefd anderzijds?

In hoofdstuk 2 is de eerste deelvraag in theoretische zin beantwoord. Tevens is een theoretische basis gelegd voor een empirische beantwoording van de tweede en de derde onderzoeksvraag in latere hoofdstukken (hoofdstuk 4, 6 en 7). De vierde onderzoeksvraag is in hoofdstuk 8 beantwoord middels een algemene bespreking van de onderzoeksresultaten en conclusies.

In dit slothoofdstuk wordt een samenvatting gegeven van het ontwikkelde theoretisch model (paragraaf 9.2), de operationalisering en de onderzoeksmethoden (paragraaf 9.3) en de onderzoeksresultaten (paragraaf 9.4). Vervolgens komen enkele beperkingen van deze studie aan de orde en bespreek ik op welke punten nader onderzoek aan te bevelen is (paragraaf 9.5). In de laatste paragraaf wordt tenslotte de maatschappelijke en theoretische relevantie van dit onderzoek besproken (paragraaf 9.6).

9.2 Het theoretische model

In hoofdstuk 2 is een theoretisch model ontwikkeld waarmee de context waarin een geschilproces zich afspeelt en de typen van interactiepatronen die actoren in deze context onderhouden, kunnen worden getypeerd. Tevens biedt dit model een verklaring voor de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd.

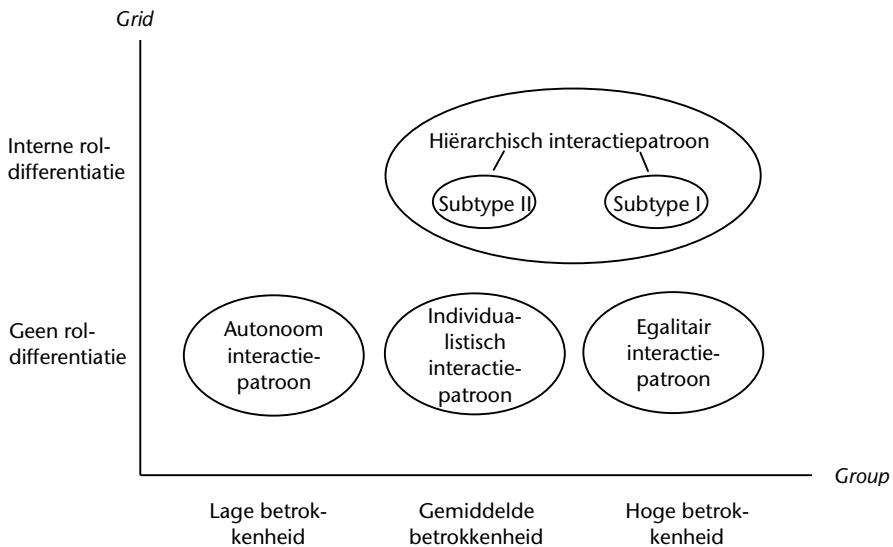
Aan het theoretische model ligt een neo-institutioneel perspectief ten grondslag. In benaderingen die van dit perspectief uitgaan wordt het handelen van actoren bestudeerd in relatie tot de context waarin dit handelen plaatsvindt. Daarbij wordt verondersteld dat actoren op basis van rationele overwegingen een keuze kunnen maken uit diverse handelingsalternatieven, maar ook uit gewoonte kunnen handelen. In het algemeen kan worden gesteld dat handelingen die regelmatig worden herhaald onderhevig zijn aan gewoontevorming, waardoor het voor actoren overbodig wordt telkens opnieuw aan een bepaalde situatie een betekenis te verlenen (Giddens, 1984). Hierdoor kunnen de intentionele overwegingen die aanvankelijk aan het handelen ten grondslag hebben gelegen zich ontwikkelen tot disposities, dat wil zeggen tot een tendens om in een bepaalde situatie op een bepaalde wijze te reageren.

Door de gewoontevorming worden verwachtingen gewekt ten aanzien van het handelen van actoren die in de context van het handelen een bepaalde positie innemen. Hierdoor nemen de patronen van handelen die door gewoontevorming zijn ontstaan in de loop van de tijd een min of meer duurzame structuur aan. Deze structuur wordt gekenmerkt door een stelsel van regels, ook wel instituties genoemd, die het handelen van actoren mogelijk

maken of juist beperken. De structuur van een sociale of institutionele context geeft hierdoor richting aan het handelen, maar wordt tegelijkertijd door dit handelen geconstrueerd, bekrachtigd of veranderd.

Om een sociale context waarin actoren handelen en de interactiepatronen die zich in deze context aftekenen te typeren, is in deze studie het *grid-group* raamwerk van Thompson, Ellis en Wildavsky (1990) geïntroduceerd. Aan het *grid-group* raamwerk ligt onder meer de assumptie ten grondslag dat opvattingen, handelingen en normen van actoren samenhangen met het type van interactiepatronen dat actoren onderhouden in de context van het handelen. Preferenties worden daarmee endogeen en de rationaliteit van het handelen contextgebonden verondersteld.

Figuur 9.1 Ideaaltypische interactiepatronen die worden onderhouden in contexten waarin een geschilproces zich afspeelt



Geïnspireerd door het *grid-group* raamwerk zijn in dit onderzoek vier ideaaltypische interactiepatronen onderscheiden die actoren in de context van een geschilproces kunnen onderhouden. Daarbij is '*grid*' opgevat als de mate van interne roldifferentiatie en '*group*' als de mate waarin een actor betrokken is op een andere actor of groep van actoren. Van interne roldifferentiatie is in deze studie sprake indien een derde die geen rechtstreeks aandeel heeft in het geschil op basis van zijn of haar rol in een geschilproces intervenueert. De mate van betrokkenheid is in verband gebracht met de aard

van de relatie die actoren onderhouden. In emotionele relaties is de betrokkenheid hoog als een actor met een andere actor of groep van actoren bevriend is of zich met deze actor(en) verbonden voelt. Instrumentele relaties worden onderhouden, omdat de actoren hieraan benodigde goederen en diensten kunnen ontleen. De betrokkenheid is gemiddeld als de actor met wie de instrumentele relatie wordt onderhouden gewoonlijk niet als uniek voor de relatie wordt beschouwd. Een actor die bij gelegenheid interacteert met een andere actor of groep van actoren zonder een duurzame relatie te ambiëren, onderhoudt geen relatie met deze andere actor(en). De betrokkenheid is dan laag, omdat de interacties voor de actor geen emotionele of instrumentele waarde hebben en daardoor een sociaal karakter ontberen. Op basis van de waarden die *'grid'* en *'group'* kunnen aannemen zijn vier typen van interactiepatronen onderscheiden:

- Egalitaire interactiepatronen (lage score op *'grid'* en hoge score op *'group'*): er is geen derde bij het geschilproces betrokken en de actoren die in onmin zijn geraakt, onderhouden een emotionele relatie.
- Individualistische interactiepatronen (lage score op *'grid'* en gemiddelde score op *'group'*): er is geen derde bij het geschilproces betrokken en de actoren die in onmin zijn geraakt, onderhouden een instrumentele relatie. Dat wil zeggen dat de relatie voor tenminste een van beiden nuttig is, omdat aan de relatie goederen of diensten worden ontleend.
- Autonome interactiepatronen (lage score op *'grid'* en lage score op *'group'*): er is geen derde bij het geschilproces betrokken en de actoren die in onmin zijn geraakt, interacteren alleen bij gelegenheid en hechten hieraan geen emotionele of instrumentele waarde. De relatie heeft hierdoor geen sociaal karakter.
- Hiërarchische interactiepatronen (hoge score op *'grid'* en hoge of gemiddelde score op *'group'*): er is een derde bij het geschilproces betrokken die in het kader van een rol in het geschilproces intervineert. Door de dominante positie van de derde staat niet de relatie tussen de conflicterende actoren centraal, maar de relatie die zij met de derde onderhouden. Deze relatie krijgt gestalte door de regels die verbonden zijn aan de rol die de derde in het geschilproces vervult. De derde wordt geacht te handelen zonder aanzien des persoons, waardoor de aard van de relatie van minder belang is. Niettemin is het mogelijk een onderscheid te maken naar de mate van betrokkenheid tussen de derde enerzijds en de conflicterende actoren anderzijds. Op basis hiervan kunnen hiërarchische interactiepatronen in twee subtypen worden onderverdeeld, namelijk hiërarchische interactiepatronen tussen rolbekleders die

een emotionele respectievelijk een instrumentele relatie onderhouden.¹ In het eerste geval maken de derde en de conflicterende actoren gedeeltes deel uit van een groep (hoge score op 'group'). In het tweede geval zijn de interacties tussen de derde en de conflicterende actoren voor ten minste een van hen nuttig en waardevol en staat de derde buiten de relatie die de conflicterende actoren onderling onderhouden (gemiddelde score op 'group').

Door het zogeheten *Institutional Analysis and Development Framework* van Ostrom, Gardner en Walker (1994) aan het theoretische model te verbinden is een basis gelegd voor de empirische beantwoording van de vraag welke regels vigeren in de context waarin een geschilproces zich afspeelt en wat de invloed van deze regels is op de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd. Er worden zeven typen van regels onderscheiden, namelijk positieregels, bevoegdheidsregels, toegangsregels, aggregatieregels, themaregels, verdelingsregels en informatieregels. Een stelsel van regels dat het handelen van actoren in een bepaalde positie specificeert wordt een rol genoemd. Het samenspel van positieregels en bevoegdheidsregels bepaalt dan ook of er sprake is van roldifferentiatie in de context waarin het geschilproces zich op een bepaald moment afspeelt. De bevoegdheidsregels bepalen welke handelingen die geluidshinder kunnen veroorzaken (niet) mogen worden verricht en over welke handelingsalternatieven actoren in het kader van hun rol kunnen beschikken in reactie op een situatie van geluidshinder. Toegangsregels bepalen welke actoren mogen of moeten deelnemen aan het geschilproces en zijn hiermee onder meer van invloed op de mogelijkheden tot *exit*. Aggregatieregels specificeren op welke wijze actoren een (tussentijdse) oplossing voor de gerezen problemen tot stand kunnen brengen. Themaregels specificeren welke gebeurtenissen of handelingen in een geschilproces onderwerp kunnen zijn van interacties en geven daarmee tevens aan welke uitkomsten (niet) mogelijk zijn. Verdelingsregels specificeren op welke wijze kosten en baten moeten of mogen worden verdeeld die gerelateerd zijn aan de handelingen die geluidshinder veroorzaken, de handelingen die in het geschilproces worden verricht en/of de uitkomsten die hiermee worden gerealiseerd. Informatieregels geven aan welke informatie voor actoren in een bepaalde rol beschikbaar is over de wijze waarop een bepaald handelen aan een bepaalde uitkomst gerelateerd is.

¹ Aangezien de variabele 'group' in deze studie drie waarden kan aannemen, zou een derde subtype te verwachten zijn. De combinatie van een hoge score op 'grid' en een lage score op 'group' is echter logisch onmogelijk. Een lage score op 'group' zou betekenen dat de relatie tussen de derde en de conflicterende actoren voor geen van hen een instrumentele noch emotionele waarde heeft. Dit is logisch onverenigbaar met de omschrijving van 'grid' als de situatie waarin een derde bij het geschilproces is betrokken die geen rechtstreeks aandeel heeft in het geschil, maar in het kader van een rol de bevoegdheid of de taak heeft om te interveniëren.

Vervolgens is in het theoretische model een aanzet gegeven voor de empirische beantwoording van de vraag wat de invloed is van de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid op de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd.

Macht en afhankelijkheid zijn in het eerste hoofdstuk omschreven als keerzijden van één medaille. Een actor heeft macht over een andere actor als hij of zij in staat is het handelen van deze andere actor te beïnvloeden. Daarbij maakt een actor gebruik van machtsbronnen die zijn omschreven als al datgene waarmee een actor de beschikbaarheid, de eigenschappen of de consequenties van handelingsalternatieven voor een andere actor kan veranderen. In deze studie ligt daarbij de nadruk op machtsbronnen die kunnen worden aangewend om een bepaald handelen voor een andere actor onaantrekkelijk te maken. Er zijn drie soorten machtsbronnen onderscheiden die actoren in principe kunnen aanwenden: het vermogen geen goederen en diensten meer aan de ander te verschaffen, het vermogen schade aan (goederen van) de ander toe te brengen en het vermogen hulp van een derde in te roepen die een bevoegdheid of een taak heeft te interveniëren, waardoor het handelen onmogelijk of onaantrekkelijk wordt.

Voor het verloop van interacties in een geschilproces is niet de objectieve verhouding van macht en afhankelijkheid bepalend, maar de *perceptie* die actoren hiervan hebben. Indien een actor denkt dat een andere actor machtiger is, dan zal hij of zij in de keuze uit beschikbaar geachte handelingsalternatieven rekening houden met de consequenties die de tweede actor hieraan kan verbinden, maar als een actor zichzelf als machtiger beschouwt zullen de consequenties die een andere actor aan een bepaald handelen kan verbinden geen rol spelen in de keuze. Voortbouwend op theoretische inzichten van Burns (1985) en empirische bevindingen van Niemeijer (1991) zijn veronderstellingen geformuleerd met betrekking tot het verband tussen de aard van de relatie en de overwegingen die ten grondslag liggen aan het handelen van actoren en de uitkomsten die zij hiermee beogen.

Actoren die een emotionele relatie onderhouden, zullen beschikbaar geachte handelingsalternatieven en uitkomsten beoordelen aan de hand van de consequenties die deze hebben voor de andere actor of groep van actoren. Op basis hiervan kiezen de actoren voor een handelingsalternatief of uitkomst die het voortbestaan van de relatie niet op het spel zet. Dat houdt in dat de actor zowel de eigen belangen als die van de andere actor of groep van actoren in de keuze van het geschilgedrag meeweegt. De actor zal in dat geval kiezen voor geschilgedrag dat gericht is op het bereiken van een wederzijds bevredigende oplossing. Echter als de actor hiermee een breuk in de relatie denkt te riskeren, zullen de belangen van de andere actor(en) doorslaggevend zijn voor de keuze.

In instrumentele relaties zullen actoren zowel de eigen belangen als die van de andere actor(en) meewegen in de beoordeling van handelingsalternatie-

ven en uitkomsten. De reden hiervoor is dat voor een duurzame instrumentele relatie vereist is dat er een evenwicht is tussen geven en nemen. Een actor kan daarom niet steeds de eigen belangen ten koste van die van de ander verwezenlijken zonder dat dit consequenties heeft voor het voortbestaan van de relatie. Maar naarmate een actor de verhouding van macht en afhankelijkheid meer in het eigen voordeel percipieert, houdt de actor minder rekening met de belangen van een andere actor, ook als dit ten koste zou gaan van de relatie.

Als een actor bij gelegenheid interacteert met een andere actor of groep van actoren zonder een duurzame relatie te ambiëren, beoordeelt de actor de beschikbaar geachte handelingsalternatieven en uitkomsten uitsluitend in het licht van de eigen belangen. Centraal staan daarbij de voordelen die op de korte termijn door de interactie worden verkregen. De actor kiest dan ook voor een handelingsalternatief of uitkomst op basis van de eigen belangen zonder veel aandacht te schenken aan de belangen van de andere actor of groep van actoren.

Tegen de achtergrond van het voorgaande is beredeneerd wat in de verschillende typen van interactiepatronen de invloed is van regels en de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid op de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd. In deze studie worden drie typen van geschilgedrag onderscheiden, namelijk eenzijdig, tweezijdig of meerzijdig geschilgedrag. Van eenzijdig geschilgedrag wordt gesproken als actoren trachten zelfstandig een uitweg te vinden uit de situatie die zij als onaangenaam ervaren. In het geval van tweezijdig geschilgedrag probeert een actor samen met de ander een oplossing te vinden voor een gerezen probleem. Er is sprake van meerzijdig geschilgedrag als derden bij het geschilproces betrokken raken.

Vormen van eenzijdig, tweezijdig en meerzijdig geschilgedrag kunnen worden onderverdeeld in geschilgedrag waarmee actoren recht willen doen aan wederzijdse belangen en geschilgedrag waarmee actoren de eigen belangen centraal stellen zonder aandacht voor de gevolgen die dit voor een ander heeft. In het eerste geval wordt een compromis nagestreefd en in het tweede geval een alles-of-niets uitkomst. Kenmerkend voor een alles-of-niets uitkomst is dat de 'winst' van de ene actor het 'verlies' van de andere actor impliceert. In het geval van een compromis worden de kosten en baten van een uitkomst min of meer evenredig verdeeld over de betrokken actoren.

Op basis van inzichten uit het theoretische model zijn verwachtingen geformuleerd over de keuze die actoren in de onderscheiden typen van interactiepatronen maken uit de verschillende typen van geschilgedrag en de

uitkomsten die hiermee worden nagestreefd.² Dit heeft geleid tot de volgende aannames:

- Egalitaire interactiepatronen staan in relatie tot een lage score op de dimensie *'grid'* en een hoge score op de dimensie *'group'*. Dat houdt in dat er geen derde bij het geschilproces betrokken is. De actoren die in onmin zijn geraakt, onderhouden een emotionele relatie. Omdat actoren in dergelijke relaties de andere actor als uniek voor de relatie beschouwen, zullen zij de belangen die in het geschilproces aan de orde zijn ondergeschikt maken aan het in stand houden van de relatie. Aangezien actoren in emotionele relaties elkaar uit genegenheid goederen en diensten verschaffen, zullen zij niet of nauwelijks aandacht schenken aan de verhouding van macht en afhankelijkheid. Het gebruik van macht die wordt ontleend aan het feit dat aan de andere actor goederen of diensten worden verschaft, zou namelijk het vertrouwen schaden en daardoor het risico van een breuk in de relatie met zich meebrengen. In emotionele relaties zullen actoren de keuze van het geschilgedrag vooral laten bepalen door regels die zij met de burens gemeenschappelijk denken te hebben. Het gaat daarbij om een set van gedeelde regels als de emotionele relatie zich tot hen beiden beperkt en om groepsregels als beide burens van een grotere groep deel uitmaken. In egalitaire interactiepatronen vervullen actoren die in elkaars omgeving wonen niet alleen de rol van *'buur'*, maar ook van *'vriend'* of *'groepslid'*. Bevoegdheidsregels bepalen op welke wijze bevriende burens met elkaar behoren om te gaan en kunnen onder meer betrekking hebben op situaties van geluidshinder. Indien zich een probleem over geluidshinder voordoet, zijn actoren in egalitaire interactiepatronen op zichzelf aangewezen voor het vinden van een oplossing. Er zijn waarschijnlijk geen regels die deze situatie reguleren, hetgeen betekent dat de aggregatieregels, die specificeren op welke wijze een uitkomst tot stand wordt gebracht, onbepaald zijn. Om de emotionele relatie in stand te kunnen houden, zullen de actoren waarschijnlijk proberen een conflict te vermijden door zich bij de situatie neer te leggen of de ander te ontlopen. Als de actor wel iets tegen de geluidshinder onderneemt, zal hij of zij zich beroepen op gedeelde regels met betrekking tot de wijze waarop moet worden omgegaan met handelingen die geluidshinder veroorzaken. De actor zal daarbij proberen in goed overleg tot een oplossing te komen, om de relatie met de andere actor niet onnodig te belasten. De keuze om al dan niet iets tegen de geluidshinder te ondernemen wordt waarschijnlijk beïnvloed door de inhoud van themaregels die voorschrijven of en onder welke condities geluidshinder onderwerp kan zijn van een interactie. Een actor zal geluidshinder niet bespreek-

² Zie paragraaf 2.7 voor een uitgebreide bespreking van de verwachtingen met betrekking tot de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd in de onderscheiden typen van interactiepatronen.

baar maken als hij of zij van mening is dat vrienden dit van elkaar behoren te accepteren. In dat geval wordt de actor immers geacht zich neer te leggen bij de nadelige gevolgen die hij of zij van dit handelen ondervindt. Voor zover een geschil over geluidshinder in egalitaire interactiepatronen onderwerp kan zijn van een interactie, bepalen de verdelingsregels waarschijnlijk dat de kosten en baten evenredig moeten worden verdeeld. Uitkomsten die worden gekenmerkt door een onevenwichtige verdeling van kosten en baten, vergroten immers de kans dat het geschil escaleert of dat zich op een later tijdstip opnieuw problemen voordoen.

- Individualistische interactiepatronen houden verband met een lage score op de dimensie 'grid' en een gemiddelde score op de dimensie 'group'. Dat betekent dat er geen derde bij het geschilproces is betrokken. De actoren die in onmin zijn geraakt, onderhouden een instrumentele relatie en zijn daarom in meer of in mindere mate gebaat bij het continueren van de relatie. Instrumentele relaties zijn gewoonlijk wederkerig van aard, omdat er anders voor een van de partijen geen reden is de relatie voort te zetten. Dat neemt niet weg dat de relatie (tijdelijk) meer in het voordeel van een van beide actoren kan zijn. De actor die geluidshinder van zijn of haar buren ondervindt laat zich in de keuze van het geschilgedrag naar verwachting leiden door de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Deze perceptie kan op drie soorten machtsbronnen berusten: het vermogen geen goederen of diensten meer te verschaffen, het vermogen schade toe te brengen aan (goederen van) de andere actor en het vermogen een derde bij het geschilproces te betrekken. Indien deze laatste machtsbron wordt aangewend dan gaat het geschilproces zich in een andere context afspelen.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: (meer) in eigen voordeel
Een actor die de verhouding (meer) in het eigen voordeel percipieert, omdat de buren het meest van de relatie profiteren, kiest naar verwachting in eerste instantie voor vormen van tweezijdig geschilgedrag in een poging een alles-of-niets uitkomst te bewerkstelligen. Heeft dit niet het gewenste effect, dan kiest de actor ervoor het geschilproces in een andere context te brengen door een derde bij het geschilproces te betrekken. Dit is te beschouwen als de keuze voor een vorm van meezijdig geschilgedrag. Wanneer de actor dit niet mogelijk of in het eigen voordeel acht, dan kiest de actor voor tweezijdig geschilgedrag. Het gaat daarbij om een poging tot beïnvloeding van de buren door geen goederen of diensten meer te verschaffen.

Een actor die perceptie van de verhouding baseert op het vermogen om schade toe te brengen aan (goederen van) een andere actor of de voor-

delen van een interventie van een derde, zal waarschijnlijk alleen van deze machtsbronnen gebruik maken als hij of zij het ook zonder de goederen of diensten kan stellen die worden ontleend aan de relatie met de bureu. In dat geval wordt voor tweezijdig geschilgedrag gekozen, als de actor zich machtiger voelt op basis van het vermogen schade aan (goederen van) de ander toe te brengen. Is de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid gebaseerd op de verwachte voordelen van een interventie van een derde, dan kiest de actor voor meerzijdig geschilgedrag en brengt het geschilproces daarmee in een andere context.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: (meer) in voordeel van de bureu

Een actor die het niet kan stellen zonder de goederen en diensten die de bureu hem of haar verschaffen of meer dan de bureu van de relatie profiteert, zal bereid zijn de status-quo te aanvaarden. Wanneer de actor het mogelijk acht een derde bij het geschilproces te betrekken of schade kan toebrengen aan (goederen van) de andere actor, dan maakt de actor hiervan geen gebruik. Als de actor al iets tegen de geluidshinder onderneemt, dan wordt naar verwachting gekozen voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag in het streven naar een compromis. Indien deze poging op niets uitloopt, dan zal de actor in de situatie berusten.

Als een actor de bureu als machtiger beschouwt, omdat zij door een mogelijke interventie van een derde worden bevoordeeld of omdat zij schade aan (goederen van) de actor kunnen toebrengen, zal de actor in eerste instantie ervan uitgaan dat de bureu de relatie in stand willen houden. De bureu profiteren immers meer van de relatie. In dat geval zal de actor daarom naar verwachting kiezen voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag in een poging tot een compromis te komen.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: min of meer evenwichtig

Een actor die de verhouding als min of meer evenwichtig percipieert, is van mening dat de bureu over evenveel mogelijkheden tot beïnvloeding beschikken als hij of zijzelf. De voordelen die tot stand worden gebracht door het aanwenden van machtsbronnen, kunnen immers teniet worden gedaan door een 'tegenactie' van de bureu. De actor heeft dus geen mogelijkheid om een alles-of-niets uitkomst te realiseren. Aangezien de instrumentele relatie met de bureu tot dan toe voor beiden nuttig is geweest, zal de actor waarschijnlijk kiezen voor tweezijdig geschilgedrag waarmee een compromis tot stand kan worden gebracht. Het is daarom aannemelijk dat een impasse uitblijft of van zeer beperkte duur zal zijn.

- Autonome interactiepatronen houden verband met een lage score op de dimensie 'grid' en een lage score op de dimensie 'group'. Er is dus geen derde bij het geschilproces betrokken en de actoren die in conflict zijn onderhouden geen sociale relatie. Dat laatste houdt in dat interacties, zo deze er al zijn, noch een emotionele noch instrumentele waarde hebben voor een actor. De aandacht van de actor richt zich daarom uitsluitend op zijn of haar belangen die in het geschilproces aan de orde zijn. Hij of zij zal zoveel mogelijk recht proberen te doen aan de eigen belangen en zal zich daarbij laten leiden door de perceptie van de onderlinge verdeling van machtsbronnen die kunnen worden aangewend om het handelen van de ander te beïnvloeden. Daarbij kan het gaan om twee soorten machtsbronnen: het vermogen om schade aan (goederen van) de andere actor toe te brengen of het vermogen een derde bij het geschilproces te betrekken. Indien van deze laatste machtsbron gebruik wordt gemaakt, gaat het geschilproces zich in een andere context afspelen.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: (meer) in eigen voordeel
Een actor die de verhouding (meer) in het eigen voordeel percipieert, zal streven naar een alles-of-niets uitkomst. De keuze van het geschilgedrag wordt daarbij bepaald door het soort machtsbronnen waarover de actor denkt te beschikken. Als de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid gebaseerd is op het vermogen een derde bij het geschilproces te betrekken, kiest de actor naar verwachting voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag of gebruikt de actor dit vermogen als een 'onderhandelingsfiche' in tweezijdig geschilgedrag. Wanneer de perceptie is gebaseerd op het vermogen schade toe te brengen aan (goederen van) de andere actor, dan kiest de actor voor tweezijdig geschilgedrag.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: (meer) in voordeel van burenen

Een actor die de verhouding (meer) in het voordeel van de burenen beschouwt, omdat deze worden bevoordeeld door een interventie van een derde, zal kiezen voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag. De actor zal op deze wijze een uitkomst trachten te bewerkstelligen die tot op zekere hoogte tegemoet komt aan zijn of haar eigen belangen. De actor streeft met andere woorden naar een compromis.

Wanneer de verhouding (meer) in het voordeel van de burenen wordt gepercipieerd, omdat deze schade kunnen toebrengen aan (goederen) van deze actor zal een actor uit angst voor represailles geen gebruik maken van een eventuele mogelijkheid om een derde bij het geschilproces te betrekken. Naar verwachting kiest de actor voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag in een poging een compromis te bereiken,

tenzij hij of zij verwacht dat ook dit geschilgedrag tot vergelding zal leiden. In dat geval kiest de actor waarschijnlijk voor eenzijdig geschilgedrag door zich (voorlopig) bij de situatie neerleggen.

Als de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid niet zozeer berust op consequenties die de burens aan een bepaald geschilgedrag kunnen verbinden, maar op de eigen machtsbronnen die actoren kunnen aanwenden, dan zal de actor proberen de 'verliezen' zo gering mogelijk te houden. Aangezien de actor geen represailles vreest, zal waarschijnlijk worden gekozen voor tweezijdig geschilgedrag in het streven naar compromis. Het streven naar een alles-of-niets uitkomst is niet uitgesloten, maar ligt niet voor de hand gezien het gebrek aan machtsbronnen. Als de actor verwacht dat het tweezijdige geschilgedrag niet zal bijdragen aan een beëindiging van de geluidshinder, dan zal de actor zich wegens een gebrek aan machtsbronnen 'gedwongen' zien in de situatie te berusten.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: min of meer evenwichtig
Actoren in een autonoom interactiepatroon die de verhouding van macht en afhankelijkheid min of meer evenwichtig achten, gaan ervan uit dat er een balans is tussen de eigen mogelijkheden om het handelen van de burens te beïnvloeden en de mogelijkheden van de burens om deze poging te verijdelen of te vergelden. De actoren kiezen waarschijnlijk voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag in een poging een alles-of-niets uitkomst te realiseren of raken in een impasse, die zal voortduren tot een van beiden een mogelijkheid ziet zijn of haar macht te vergroten. De keuze voor tweezijdig geschilgedrag in een poging een compromis te bereiken is niet uitgesloten, maar ligt minder voor de hand omdat de actor die geluidshinder van de burens ondervindt weinig kan uitruilen.

- Hiërarchische interactiepatronen staan in relatie tot een hoge score op de dimensie 'grid'. Dat betekent dat een derde bij het geschilproces is betrokken die geen rechtstreeks aandeel heeft in het geschil, maar op basis van zijn of haar rol in dit geschilproces intervenueert. Het verloop van de interacties tussen de derde en de conflicterende actoren wordt gereguleerd door de regels die verbonden zijn met de rol die deze derde in het geschilproces vervult. Deze regels stellen de derde in staat tot het uitoefenen van macht en plaatsen de conflicterende actoren daarmee in een bepaalde onderlinge verhouding.

In hiërarchische interactiepatronen laten conflicterende actoren zich in de keuze van het geschilgedrag naar verwachting leiden door de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Indien deze perceptie voornamelijk berust op de positieve of negatieve consequenties die actoren verwachten of hebben ondervonden van de betrokkenen-

heid van een derde, dan houdt de perceptie verband met de regels die verbonden zijn aan de rol van derden. Afhankelijk van de relatie die de conflicterende actoren onderling onderhouden, kan de perceptie van macht en afhankelijkheid echter ook (mede) gebaseerd zijn op het vermogen geen goederen of diensten meer te verschaffen of op het toebrengen van schade aan (goederen van) de andere actor. In dat geval zijn de regels van minder belang voor de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: (meer) in eigen voordeel
Een actor die de verhouding (meer) in het eigen voordeel acht, kiest naar verwachting voor tweezijdig of meerzijdig geschilgedrag. Welke keuze de actor maakt hangt samen met de machtsbronnen waarover deze actor denkt te kunnen beschikken.

Wanneer een actor de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid baseert op de voordelen die worden ontleend aan een interventie van de derde, zal deze actor in de keuze voor meerzijdig geschilgedrag volharden zolang de interventies bijdragen aan het realiseren van de gewenste situatie. De actor streeft hiermee een alles-of-niets uitkomst na. Als de interventies in onvoldoende mate bijdragen aan het beoogde doel, zal de actor echter naar verwachting van context trachten te veranderen.

Een actor die de verhouding (meer) in het eigen voordeel acht op basis van andere machtsbronnen dan een interventie van een derde, heeft er geen belang bij de derde bij het geschilproces betrokken te houden. De actor zal naar verwachting kiezen voor geschilgedrag waarmee het geschilproces in een andere context wordt gebracht.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: (meer) in voordeel van buren

Een actor die de verhouding (meer) in het voordeel van de buren acht, omdat deze voordelen ondervinden van het feit dat een derde bij het geschilproces is betrokken zal waarschijnlijk proberen het geschilproces in een andere context te brengen. Naar verwachting kiest de actor daarbij voor een vorm van tweezijdig geschilgedrag waarmee wordt gestreefd naar compromis. Indien de actor echter denkt dat de buren hier niet toe bereid zijn, dan zal de actor waarschijnlijk berusten in de situatie. Dit is te beschouwen als de keuze voor een vorm van eenzijdig geschilgedrag.

Wanneer een actor gebaat is bij een interventie van een derde, maar de verhouding van macht en afhankelijkheid op basis van andere machtsbronnen (meer) in het voordeel van de buren acht, zal hij of zij de derde bij het geschilproces betrokken willen houden. De actor zal daarom volharden in het meerzijdige geschilgedrag, tenzij de actor vreest dat de

buren hun machtsbronnen aanwenden om de interventie te vergelden. De actor zal zich in dat geval waarschijnlijk (voorlopig) bij de situatie neerleggen.

Gepercipieerde machtsafhankelijkheidsverhouding: min of meer evenwichtig
Wanneer de verhouding als min of meer evenwichtig wordt gepercipieerd, dan is een actor van mening dat de machtsbronnen evenredig verdeeld zijn. Omdat de actor ervan uitgaat dat het feit dat de derde bij het geschilproces betrokken is, geen van beiden in een voordeliger positie zal brengen, zal de actor geen pogingen doen om de derde bij het geschilproces betrokken te houden, maar zich evenmin verzetten tegen een continuering van de interventie. De actor zal naar verwachting (voorlopig) in de situatie berusten. De actor acht het immers niet mogelijk een voor hem of haar gunstige oplossing voor de gerezen problemen te bewerkstelligen.

Bovenstaande verwachtingen over de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd, zijn met de empirie geconfronteerd. Deze bevindingen zijn in hoofdstuk 8 in concluderende zin besproken en zijn in de hoofdstukken 6 en 7 meer in detail aan de orde gekomen. In paragraaf 9.4 bespreek ik deze bevindingen in licht van de centrale vraagstelling van dit onderzoek. Maar eerst geeft de volgende paragraaf een samenvatting van de gehanteerde onderzoeksstrategie.

9.3 De operationalisering en de methode van waarneming

Om de verwachtingen die op basis van het theoretische model zijn geformuleerd met de empirie te confronteren, is het nodig de centrale variabelen uit dit model waarneembaar te maken. Daartoe heeft een operationalisering plaatsgevonden van de dimensies 'grid' en 'group' die ten grondslag liggen aan de typering van interactiepatronen, de onderscheiden typen van regels, de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid en de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd (zie ook hoofdstuk 3).

De dimensies 'grid' en 'group' zijn respectievelijk omschreven als de mate van interne roldifferentiatie en de mate waarin een actor op een andere actor of groep van actoren betrokken is. Interne roldifferentiatie is in dit onderzoek opgevat als de situatie waarin een derde in het kader van een rol in een geschilproces intervenueert. Er zijn twee scores op de dimensie 'grid' onderscheiden: er is wel een derde of geen derde bij het geschilproces betrokken. De dimensie 'group' is in verband gebracht met de aard van de relatie die actoren onderhouden en kan drie waarden aannemen: een hoge

mate van betrokkenheid (emotionele relatie), een gemiddelde mate van betrokkenheid (instrumentele relatie) en een lage mate van betrokkenheid (geen relatie).

Aan de hand van uitspraken in interviews met actoren die geluidshinder van buren ondervinden is vastgesteld of er (g)een derde in een geschilproces heeft geïntervenieerd en in welke mate een actor betrokken is op buren die geluidshinder veroorzaken. Op basis van deze waarnemingen is het type van interactiepatronen vastgesteld (zie hoofdstuk 5).

De typen van regels die in het theoretisch model zijn onderscheiden, kunnen in bepaalde gevallen rechtstreeks worden waargenomen en vergen in andere gevallen een reconstructie. Dit wordt bepaald door de vraag of een regel gearticuleerd is of stilzwijgend wordt toegepast. Gearticuleerde regels zijn in dit onderzoek in kaart gebracht door bronnenonderzoek en door middel van vraaggesprekken met derden die deze regels toepassen en met conflicterende actoren die met de regels geconfronteerd zijn of op de regels hebben geanticipeerd. Regels die stilzwijgend worden toegepast, zijn gereconstrueerd aan de hand van uitspraken die wijzen op een behoren ten aanzien van handelingen die geluidshinder kunnen veroorzaken en de wijze waarop met een situatie van geluidshinder moet worden omgegaan.

De perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid is vastgesteld aan de hand van uitspraken in interviews. Het gaat daarbij om uitspraken van respondenten waaruit kan worden afgeleid over welke machtsbronnen zij zelf denken te beschikken en welke machtsbronnen zij aan de buren toedichten. Het gaat daarbij om machtsbronnen die kunnen worden aangewend om een verandering aan te brengen in de beschikbaarheid, eigenschappen of consequenties van een of meer handelingsalternatieven, waardoor deze alternatieven voor een andere actor onaantrekkelijk worden. Op basis van het gewicht dat de actor aan de eigen machtsbronnen en aan die van de buren toekent, is bepaald of de actor die van de buren geluidshinder ondervindt, de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel, (meer) in het voordeel van de buren of min of meer evenwichtig percipieert. Daarbij is verondersteld dat deze perceptie gaandeweg tot stand komt en zich verder ontwikkelt gedurende het verdere verloop van een geschilproces wanneer de actor nieuwe inzichten verwerft met betrekking tot de verdeling van wederzijdse machtsbronnen. Een consequentie van deze assumptie is dat naar verschillende momenten in een geschilproces is gekeken om vast te stellen wat de invloed is van de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid op de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomsten.

Welk geschilgedrag actoren, die geluidshinder van buren hebben ondervonden of nog ondervinden, hebben gekozen en welke uitkomsten zij

hiermee hebben nagestreefd, is gereconstrueerd aan de hand van uitspraken in interviews. Het geschilgedrag is getypeerd als eenzijdig, tweezijdig of meezijdig geschilgedrag en de uitkomsten als een alles-of-niets uitkomst of een compromis. Nadat de geschilprocessen op deze wijze zijn gereconstrueerd zijn de verwachtingen met betrekking tot het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomsten in de onderscheiden typen van interactiepatronen onderworpen aan een stelselmatige vergelijking met de empirie.

Bij de bestudering van de geschilprocessen is gebruik gemaakt van NVivo, een computerprogramma dat is ontwikkeld om analyses te verrichten op kwalitatieve onderzoeksgegevens (Richards, 1999). De interviews die ik heb gehouden zijn als documenten in NVivo ingevoerd. Het programma maakt het mogelijk om stukken tekst van een zogeheten 'node' te voorzien. Een *node* is een soort van vergaarbak voor teksten - variërend van een enkel woord tot een heel document - waaraan een bepaald label is toegekend. Als de inhoud van een *node* wordt opgevraagd, zet het programma alle vergaarde teksten bij elkaar. Hierdoor is het analyseproces navolgbaar en controleerbaar.

Aan de hand van de *nodes* is voor elk onderzocht geschilproces vastgesteld welke waarden de variabelen hebben aangenomen in de verschillende fasen van het geschilproces. Vervolgens heeft een stelselmatige vergelijking plaatsgevonden met de verwachtingen die op basis van het theoretische model zijn geformuleerd. De volgende paragraaf gaat in op de resultaten van de confrontatie tussen de empirie en de verwachtingen.

9.4 Onderzoekresultaten en conclusies

In hoofdstuk 2 is een theoretische aanzet gegeven voor de beantwoording van de onderzoeksvragen in het empirische deel van dit onderzoek. In deze paragraaf worden op basis van de onderzoeksbevindingen enkele conclusies getrokken met als leidraad de vier deelvragen die zijn afgeleid uit de centrale onderzoeksvraag.

1. 'Welke typen van interactiepatronen kunnen worden onderscheiden in de context waarin een geschilproces zich afspeelt?'

In het theoretisch model zijn vier ideaaltypische interactiepatronen onderscheiden: egalitaire, individualistische, autonome en hiërarchische interactiepatronen. De theoretische veronderstellingen ten aanzien van deze typen van interactiepatronen zijn in paragraaf 9.2 uitgebreid aan de orde gekomen.

In het empirische deel van deze studie zijn in totaal 19 geschilprocessen onderzocht. Deze zijn ingedeeld naar het type van interactiepatronen waarin

de geschilprocessen hun oorsprong hebben. Zes geschilprocessen zijn ontstaan in een individualistisch interactiepatroon en de overige geschilprocessen in een autonoom interactiepatroon.

Twaalf van de onderzochte geschilprocessen doorlopen meer dan één fase. Dat wil zeggen dat in de betreffende geschilprocessen een of meer wendingen zijn opgetreden doordat actoren een ander interactiepatroon zijn gaan onderhouden of doordat het geschilproces zich in een andere context is gaan afspelen. Omdat de variabelen van het theoretische model verschillende waarden kunnen aannemen in de verschillende fasen van een geschilproces, is elke fase als een afzonderlijke case behandeld. Op deze wijze zijn 39 cases onderscheiden. Zes hiervan spelen zich af in een individualistisch interactiepatroon, 18 in een autonoom interactiepatroon en 15 in een hiërarchisch interactiepatroon. Egalitaire interactiepatronen zijn in dit onderzoek niet aangetroffen.³

2. 'Welke regels vigeren in de context waarin een geschilproces zich afspeelt en wat is de invloed van deze regels op de keuze van het geschilgedrag en op de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd?'

In het theoretische model zijn verschillende typen van regels onderscheiden, namelijk positierregels, bevoegdheidsregels, toegangsregels, aggregatieregels, themaregels, verdelingsregels en informatieregels. Welke inhoud deze regels hebben in de context waarin de onderzochte geschilprocessen zich afspelen, is in het empirische deel van deze studie vastgesteld.⁴ Op basis hiervan is vervolgens bepaald wat de invloed van deze regels is op de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomsten.

In de onderzochte geschilprocessen die zich in een individualistisch of autonoom interactiepatroon afspelen, houden de onderscheiden typen van regels verband met de rol die de conflicterende actoren hebben, namelijk de rol van 'buur'. In de geschilprocessen die zich in een hiërarchisch interactiepatroon hebben afgespeeld, zijn de regels verbonden aan de rol die derden in deze geschilprocessen vervullen. In het onderstaande bespreek ik de invloed van de onderscheiden typen van regels op de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee zijn nagestreefd.

Invloed van regels die verbonden zijn aan de rol van 'buur'

Om de invloed van de regels met betrekking tot de rol van 'buur' te duiden, is het nodig eerst in te gaan op de algemene inhoud van deze regels. Deze inhoud heb ik gereconstrueerd aan de hand van uitspraken van de respon-

³ Paragraaf 9.5 gaat hier nader op in.

⁴ Informatieregels specificeren welke informatie over de wijze waarop een bepaald handelen aan een bepaalde uitkomst gerelateerd, beschikbaar is voor actoren in een bepaalde rol. Dit type van regels is in deze studie buiten beschouwing gelaten, aangezien informatie over de relatie tussen geschilgedrag en uitkomsten niet aan actoren in een bepaalde positie is voorbehouden.

denten die geluidshinder van buren hebben ondervonden of nog ondervinden.⁵

Het samenspel van positieregels en bevoegdheidsregels bepaalt over welke handelingsalternatieven actoren in een bepaalde rol kunnen beschikken. In geschilprocessen over geluidshinder gaat het specifiek om handelingen van buren die voor omwonenden geluidshinder kunnen veroorzaken en de wijze waarop buren behoren te reageren op een situatie van geluidshinder. In de onderzochte geschilprocessen houden bevoegdheidsregels die verbonden zijn aan de rol van 'buur' doorgaans in dat buren rekening moeten houden met hun omgeving en in een aantal gevallen specificeren de regels onder welke condities geluidshinder (niet) is toegestaan. Deze condities hebben bijvoorbeeld betrekking op het tijdstip, de duur of specifieke omstandigheden van geluidshinder. Ten aanzien van situaties waarin sprake is van geluidshinder houden de bevoegdheidsregels over het algemeen in dat buren enige geluidshinder van elkaar moeten verdragen of dat (g)een derde bij het geschilproces mag worden betrokken.

Toegangsregels bepalen op welke wijze actoren in de rol van 'buur' treden of deze rol verlaten. Zoals verwacht zijn deze regels niet aangetroffen, aangezien het toetreden of verlaten van de rol van 'buur' vrijwel automatisch optreedt, indien actoren ergens komen wonen of er juist wegtrekken.

Aggregatieregels geven aan op welke wijze buren in een geschilproces een (tussentijdse) uitkomst tot stand behoren te brengen. In de onderzochte geschilprocessen hebben aggregatieregels doorgaans de inhoud dat buren samen naar een oplossing zoeken of de ander op de geluidshinder aanspreken om er op deze wijze een einde aan te maken.

Themaregels bepalen welke gebeurtenissen of handelingen onderwerp kunnen zijn van interacties tussen buren. De regels hebben in de onderzochte geschilprocessen doorgaans betrekking op omstandigheden waarin (niet) over geluidshinder mag worden onderhandeld of gestreden. Deze omstandigheden kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op de frequentie, het tijdstip of het soort geluidshinder.

Verdelingsregels specificeren de verdeling van kosten en baten die met handelingen en/of uitkomsten gepaard gaan. In de onderzochte geschilprocessen liggen deze regels vaak in het verlengde van aggregatieregels of

⁵ In de onderzochte geschilprocessen is de inhoud van de regels in grote lijnen gelijk. Dit stemt overeen met de bevindingen in het onderzoek van Peper e.a. (1999:157) die eveneens constateren dat de opvattingen over relaties en omgangsvormen met buren gedeeld worden door respondenten uit verschillende steden en van verschillende afkomst, opleidingsniveau en gezinssamenstelling.

themaregels. In het eerste geval bepalen de verdelingsregels de verdeling van kosten en baten die gerelateerd zijn aan de uitkomst van de interacties die plaatsvinden naar aanleiding van de geluidshinder. Doorgaans houden de verdelingsregels dan in dat degene die geluidshinder veroorzaakt zorg draagt voor een beëindiging ervan en de kosten die daarmee gepaard gaan voor zijn of haar rekening neemt. Als de verdelingsregels in het verlengde van themaregels liggen dan hebben zij gewoonlijk de inhoud dat degene die hinder ondervindt van geluiden waarover volgens de themaregels geen interactie mogelijk is, deze geluiden te verdragen heeft.

Op basis van de bovenstaande beschrijving kan nu een antwoord worden gegeven op het tweede deel van de onderzoeksvraag. In individualistische en in autonome interactiepatronen zijn regels, zoals verwacht, van minder belang voor de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden beoogd. De regels kunnen alleen de keuze voor vormen van tweezijdig geschilgedrag verklaren, terwijl de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid in de meeste gevallen het gehele verloop kan verklaren. Wel bieden regels in autonome interactiepatronen een verklaring voor het geschilgedrag dat wordt gekozen in de periode waarin nog geen perceptie tot ontwikkeling is gekomen.

Waar de bevindingen overeenstemmen met het geschilgedrag en de uitkomsten waartoe regels aanzetten, blijkt de invloed van deze regels als volgt te zijn. Bevoegdheidsregels met betrekking tot de rol van 'buur' fungeren vooral als maatstaf om te beoordelen of de geluidshinder (on)toelaatbaar is en in een aantal gevallen ook voor een bezinning op de wijze waarop moet worden omgegaan met de geluidshinder. Als de regels bepalen dat buren enige geluidshinder van elkaar moeten verdragen, beschouwen de respondenten een (voorlopige) aanvaarding van de status-quo als betamelijk. De keuze voor meezijdig geschilgedrag wordt niet gepast gevonden, als de regels inhouden dat buren niet (meteen) een derde bij het geschilproces mogen betrekken. Wanneer in de onderzochte geschilprocessen iets tegen de geluidshinder wordt ondernomen, zijn aggregatieregels, themaregels en verdelingsregels - afzonderlijk of in onderlinge samenhang - van invloed op de interacties die de respondenten naar aanleiding van de geluidshinder met hun buren aangaan. De regels vormen een leidraad voor de wijze waarop zij de problemen over de geluidshinder trachten op te lossen en voor de uitkomsten die zij tot stand proberen te brengen.

Invloed van regels die verbonden zijn aan de rol van derden

Zoals ik al opmerkte, hebben de onderscheiden typen van regels in hiërarchische interactiepatronen betrekking op de rol die derden in een geschilproces vervullen. In de onderzochte geschilprocessen gaat om de rollen die worden vervuld door politieagenten, medewerkers van woningcorporaties en in één geval ambtenaren van een gemeentelijke dienst, namelijk de

bouw- en milieudienst. Aangezien de regels ten aanzien van deze rollen op schrift zijn gesteld, is de inhoud ervan door middel van bronnenonderzoek en vraaggesprekken met derden en conflicterende actoren vastgesteld. Voor een goed begrip van de invloed van deze regels op het geschilgedrag dat is gekozen door de respondenten die geluidshinder van burens hebben ondervonden of nog ondervinden en de uitkomsten die zij hiermee beogen, is het niet nodig op deze plaats de inhoud van de betreffende regels nogmaals te beschrijven. De keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomsten worden namelijk overeenkomstig de verwachtingen verklaard door de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. De respondenten betrekken een derde bij het geschilproces als zij door een interventie denken te worden bevoordeeld. Zij volharden in deze keuze als zij van mening zijn dat de interacties tenminste in enige mate hebben bijgedragen aan het doel dat hen voor ogen staat. Als de derde hen niet in het gelijk stelt of de interacties niet of in onvoldoende mate het gewenste effect hebben, dan worden de geschilprocessen in een andere context gebracht. Voor het beantwoorden van de vraag wat de invloed is van regels op de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomst in hiërarchische interactiepatronen kan dus worden volstaan met een beschrijving van de invloed van de onderscheiden typen van regels op het verloop van de interacties die tussen de derde en de conflicterende actoren plaatsvinden.⁶ In de onderzochte geschilprocessen blijkt het verloop van de interacties in hoge mate overeen te stemmen met het verloop dat te verwachten is op basis van het samenspel van themaregels, aggregatieregels en in bepaalde gevallen ook verdelingsregels die het verloop van interacties reguleren. De themaregels blijken in de onderzochte geschilprocessen bepalend te zijn voor de vraag of geluidshinder een grondslag biedt voor een interactie van de derde. De aggregatieregels blijken van invloed op de wijze waarop een uitkomst tot stand wordt gebracht, namelijk door een bindende beslissing van de derde of door het verloop van interacties tussen de conflicterende actoren. Indien derden een bindende beslissing kunnen opleggen, schrijven de verdelingsregels voor dat de kosten die gepaard gaan met het beëindigen van de geluidshinder voor rekening zijn van degene die de geluidshinder veroorzaakt en beperken toegangsregels zijn of haar mogelijkheden om zich aan (verdere) interventies te onttrekken. In het geval dat de conflicterende actoren zelf een uitkomst tot stand brengen, zijn de verdelingsregels onbepaald en hebben toegangsregels geen invloed. Voor de wijze waarop

⁶ De beschrijving van de specifieke inhoud is hier van minder belang, aangezien de regels beschrijven op welke wijze derden moeten of mogen handelen in interacties met de conflicterende actoren en op welke wijze deze interacties behoren te verlopen. Deze regels zijn dus in tegenstelling tot de regels die verbonden zijn aan de rol van 'buur' niet rechtstreeks van invloed op het handelen van de conflicterende actoren. De lezer die in de inhoud geïnteresseerd is kan in de paragrafen 4.7 en 6.4.2 een beschrijving van de regels vinden.

de derden in de interacties met de conflicterende actoren kunnen handelen, blijken de bevoegdheidsregels bepalend te zijn.

3. 'Welke perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid hebben actoren die geluidshinder van buren ondervinden en wat is de invloed van deze perceptie op de keuze van het geschilgedrag en op de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd?'

In de hoofdstukken 6 en 7 is aan de orde gekomen welke perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid respondenten hebben in verschillende fasen van de onderzochte geschilprocessen. Het gaat daarbij om de respondenten die geluidshinder van buren hebben ondervonden of nog ondervinden. De perceptie is vastgesteld aan de hand van uitspraken over machtsbronnen die de respondenten zelf denken te hebben en over machtsbronnen waarover de buren volgens hen beschikken. Het betreffen machtsbronnen die kunnen worden gebruikt om een bepaald handelen onaantrekkelijk te maken.

De perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid kan, zoals al is gezegd, in principe berusten op drie soorten machtsbronnen: het vermogen om geen goederen of diensten meer te verschaffen, het vermogen schade aan (goederen van) de andere actor toe te brengen en het vermogen een derde bij het geschilproces te betrekken. Hier beschrijf ik in algemene zin welke van deze machtsbronnen in de onderscheiden typen van interactiepatronen een rol hebben gespeeld en wat de invloed is van de perceptie op de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die ermee worden nagestreefd.

Individualistische interactiepatronen

In individualistische interactiepatronen hebben de meeste actoren bij aanvang van het geschilproces al een perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Deze perceptie is gebaseerd op de mate waarin zijzelf en de buren profiteren van de instrumentele relatie die wordt onderhouden. Gaandeweg het geschilproces treedt hierin doorgaans een verandering op door de ervaringen die actoren in de loop van een geschilproces opdoen.

In de cases die zich in individualistische interactiepatronen afspelen blijkt de perceptie gebaseerd te zijn op het vermogen een ander voortaan geen goederen of diensten meer te verschaffen en in een aantal gevallen ook op het vermogen een derde bij het geschilproces te betrekken. Het vermogen om een bepaald handelen onaantrekkelijk te maken door het toebrengen van schade aan (goederen van) een andere actor blijkt in geen van de cases een rol te spelen.

De verwachtingen ten aanzien van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd in individualistische interactiepatronen worden door de bevindingen in de onderzochte geschilprocessen bevestigd. Aan

deze verwachtingen ligt de assumptie ten grondslag dat actoren in een individualistisch interactiepatroon de consequenties van het uitoefenen van macht op de langere termijn afwegen tegen de voordelen die dit op de korte termijn biedt. De consequenties op de langere termijn worden daarbij bepaald door de gevolgen van een eventuele breuk in de relatie voor het behouden of verkrijgen van goederen en diensten. Als actoren een breuk willen vermijden zullen zij rekening houden met de belangen van de andere actor, maar als zij bereid zijn een breuk te riskeren dan stellen zij hun eigen belangen voorop. Of actoren bereid zijn de relatie op het spel te zetten wordt bepaald door de mate van evenwicht in de verschaffing van goederen en diensten en de mate waarin de actor op de ander is aangewezen voor het verkrijgen ervan. Een actor zal in twee situaties een breuk willen vermijden. In de eerste plaats als de actor het meest van de relatie profiteert en in de tweede plaats als de actor evenveel of minder dan de burens van de relatie profiteert maar het niet zonder de goederen en diensten kan stellen die aan deze relatie worden ontleend. De actor zal waarschijnlijk in de keuze van het geschilgedrag en de beoogde uitkomst, zoals al is gezegd, rekening houden met de belangen van de burens. Als de actor (tijdelijk) minder dan de ander van de relatie profiteert of eenzijdig goederen of diensten aan de ander verschaft, dan zal de actor een grotere neiging hebben de eigen belangen na te streven (zie paragraaf 9.2).

De bevindingen steunen de bovengenoemde veronderstellingen. In één van de onderzochte geschilprocessen wordt de verhouding (meer) in het voordeel van de burens gepercipieerd, omdat de respondent van mening is dat zij het niet kan stellen zonder diensten die de burens haar in de toekomst kunnen verstrekken. In overeenstemming met de verwachtingen wordt geprobeerd om in goed overleg met de burens een compromis te bereiken. Als de burens zich hier niet toe bereid tonen, wordt conform de verwachtingen geen nieuwe poging gedaan, maar berust de actor in de situatie en brengt daarmee een uitkomst tot stand die uitsluitend recht doet aan de belangen van de burens. In vier van de onderzochte geschilprocessen beschouwen de respondenten de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel, omdat de burens meer of zelfs als enige van de instrumentele relatie profiteren. Conform de verwachtingen wordt in deze situatie naar een alles-of-niets uitkomst gestreefd. Daarbij trachten actoren, zoals verwacht, eerst gedurende geruime tijd samen met de burens tot een oplossing te komen om de relatie niet onnodig schade toe te brengen. Maar als de burens niet meewerken en daarmee blijk geven van onvoldoende waardering van de voordelen die de relatie hen biedt, dan wordt gekozen om een derde bij de relatie te betrekken of de relatie met de burens te verbreken door ze geen goederen of diensten meer te verschaffen.

Autonome interactiepatronen

Actoren in autonome interactiepatronen hebben bij aanvang van het geschilproces vaak nog geen perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Dit houdt verband met het feit dat zij geen relatie onderhouden. Als actoren in autonome interactiepatronen wel bij aanvang al een perceptie van de verhouding hebben, dan blijkt deze te berusten op (vermeende) agressiviteit van de buren of ervaringen uit het verleden.

De perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid kan in autonome interactiepatronen alleen gebaseerd zijn op het vermogen om schade toe te brengen aan (goederen van) een andere actor en het vermogen een derde bij het geschilproces te betrekken. Aangezien er geen sprake is van een instrumentele relatie is het in autonome interactiepatronen niet mogelijk om een bepaald handelen onaantrekkelijk te maken door een ander voortaan geen goederen of diensten meer te verschaffen. De perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid blijkt in de cases die zich in een autonoom interactiepatroon afspelen inderdaad gebaseerd op het vermogen om een derde bij het geschilproces te betrekken en/of om schade toe te brengen aan (goederen van) de andere actor. Deze laatste machtsbron wordt voornamelijk in het bezit van de buren geacht, terwijl actoren zelf vooral macht denken te kunnen ontleen aan een interventie van een derde. Indien wordt verwacht dat de buren schade kunnen toebrengen aan (goederen van) de respondent, dan wordt de verhouding doorgaans (meer) in het voordeel van de buren gepercipieerd, ook als de actor een derde bij het geschilproces denkt te kunnen betrekken.

De bevindingen ten aanzien van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd in autonome interactiepatronen zijn grotendeels in overeenstemming met de verwachtingen. De veronderstelling die aan deze verwachtingen ten grondslag ligt, is dat een actor die bij gelegenheid interacteert met een andere actor of groep van actoren zonder een duurzame relatie te ambiëren, handelingsalternatieven en uitkomsten uitsluitend beoordeeld in het licht van zijn of haar eigen belangen. De interacties hebben immers geen emotionele of instrumentele waarde, zodat de actor geen aandacht schenkt aan de consequenties die het gebruik van machtsbronnen kan hebben voor toekomstige interacties. De actor ondervindt dan ook geen andere beperkingen met betrekking tot het uitoefenen van macht dan de onderlinge verdeling van machtsbronnen die kunnen worden aangewend om het handelen van de ander te beïnvloeden. In de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd zal de actor zich naar verwachting dan ook laten leiden door de onderlinge verdeling van machtsbronnen. Het gaat daarbij om de eigen mogelijkheden om het continueren van de geluidshinder onaantrekkelijk te maken en consequenties die de buren hieraan kunnen verbinden. Wordt deze verdeling (meer) in het eigen voordeel beschouwd, dan kiest de actor

voor tweezijdig of meerzijdig geschilgedrag in een poging een alles-of-niets uitkomst te bewerkstelligen. Is de verdeling volgens de actor (meer) in het voordeel van de bureu, dan wordt gekozen voor tweezijdig of eenzijdig geschilgedrag (zie paragraaf 9.2).

De veronderstelling dat actoren in autonome interactiepatronen de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd afstemmen op de onderlinge verdeling van machtsbronnen wordt gesteund door de bevindingen. In de onderzochte geschilprocessen wordt de verhouding van macht en afhankelijkheid in tien gevallen (meer) in het eigen voordeel gepercipieerd. In deze geschilprocessen stemt het gekozen geschilgedrag overwegend overeen met de verwachtingen. Indien de perceptie van de verhouding voornamelijk berust op het vermogen een derde bij het geschilproces te betrekken, wordt zoals verwacht voor een vorm van meerzijdig geschilgedrag gekozen. Als in de perceptie ook het vermogen om schade toe te brengen aan (goederen van) de bureu een rol speelt, dan wordt tevens gekozen voor tweezijdig geschilgedrag in de vorm van het dreigen met geweld. Met het genoemde geschilgedrag wordt zoals verwacht een alles-of-niets uitkomst nagestreefd.

In negen van de onderzochte geschilprocessen wordt de verhouding van macht en afhankelijkheid in autonome interactiepatronen (meer) in het voordeel van de bureu gepercipieerd. Conform de verwachting wordt de keuze ook in deze geschilprocessen bepaald door de verdeling van machtsbronnen. Als de bureu schade kunnen toebrengen aan (goederen van) de respondenten, dan kiezen deze respondenten voor eenzijdig geschilgedrag door in de situatie te berusten. Een logische consequentie hiervan is dat de actor een alles-of-niets uitkomst aanvaardt die in zijn of haar nadeel is. Indien de bureu worden bevoordeeld door een interventie van een derde, dan wordt zoals verwacht gekozen voor tweezijdig geschilgedrag. De actor tracht in dat geval door met de bureu te overleggen tot een compromis te komen. Als een actor bij gebrek aan een vermogen tot beïnvloeding de verhouding van macht en afhankelijkheid in het voordeel van de bureu acht, wordt eveneens voor tweezijdig geschilgedrag gekozen, maar nu in een poging een alles-of-niets uitkomst te bereiken. Wordt van tweezijdig geschilgedrag echter geen effect verwacht, dan berusten de respondenten in de situatie van geluidshinder.

Hiërarchische interactiepatronen

In hiërarchische interactiepatronen hebben respondenten een perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid die gebaseerd is op verwachtingen met betrekking tot de consequenties van een interventie van een derde. Daarnaast blijkt soms ook het vermogen schade toe te brengen aan (goederen van) de andere actor van belang. In geen van de onderzochte cases speelt het vermogen om een bepaald handelen onaantrekkelijk te ma-

ken door een ander voortaan geen goederen of diensten meer te verschaffen een rol.

De verwachtingen ten aanzien van het geschilgedrag en de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd in hiërarchische interactiepatronen worden door de bevindingen in de onderzochte geschilprocessen overwegend bevestigd. Aan de verwachtingen ligt de veronderstelling ten grondslag dat derden in het kader van een rol zonder aanzien des persoons in geschilprocessen interveniëren en zich daarbij laten leiden door regels die aan deze rol verbonden zijn. Hierdoor krijgen interacties tussen de derde en de conflicterende actoren een voorspelbaar verloop, al biedt de betrokkenheid van een derde geen garantie dat geschillen adequaat tot een einde wordt gebracht. Door de interventie komen de conflicterende actoren in een bepaalde verhouding van macht en afhankelijkheid tot elkaar te staan. De keuze van het geschilgedrag van de conflicterende actoren heeft in hiërarchische interactiepatronen dan ook betrekking op de vraag of zij de derde bij het geschilproces blijven betrekken of het geschilproces in een andere context willen brengen. Deze keuze hangt samen met de wijze waarop de machtsbronnen tussen de conflicterende actoren zijn verdeeld. Daarbij gaat het om de voordelen die van een interventie worden verwacht en de mate waarin de interventie heeft bijgedragen aan het bereiken van de gewenste situatie en eventuele mogelijkheden van de andere actor om een interventie te vergelden (zie paragraaf 9.2).

De veronderstelling dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid bepalend is voor de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomst wordt door de bevindingen overwegend bevestigd. De bevindingen steunen bovendien de veronderstelling dat deze perceptie sterk wordt beïnvloed door het verloop van de interacties tussen de derde en de conflicterende actoren indien de perceptie voornamelijk gebaseerd is op vermeende of ervaren consequenties van een interventie. Als de perceptie (mede) op andere machtsbronnen gebaseerd is dan steunen de bevindingen in enige mate de assumptie dat regels van minder belang zijn voor de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd.

In de onderzochte geschilprocessen die zich in een hiërarchisch interactiepatroon afspelen wordt de verhouding van macht en afhankelijkheid in 11 gevallen (meer) in het eigen voordeel gepercipieerd op basis van het vermogen een derde bij het geschilproces te betrekken. De respondenten zoeken de derde te interveniëren en volharden in deze keuze voor meezijdig geschilgedrag, indien de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel wordt gepercipieerd op basis van de voordelen die een interventie biedt. Hiermee wordt gestreefd naar een alles-of-niets uitkomst. Indien interventies niet het effect hebben dat ervan wordt ver-

wacht, dan kiezen conflicterende actoren doorgaans voor een verandering van context.

In drie van de geschilprocessen die zich in een hiërarchisch interactiepatroon afspelen, wordt de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het voordeel van de burens gepercipieerd. In twee gevallen hiervan trekt de derde zich uit eigen beweging uit het geschilproces terug. Hiermee wordt de verwachting dat een actor de derde bij het geschilproces zal blijven betrekken, tenzij represailles van de burens worden gevreesd, bevestigd noch weersproken. In het derde geval wordt in overeenstemming met de verwachting gekozen voor tweezijdig geschilgedrag als de verhouding van macht en afhankelijkheid in het voordeel van de burens wordt beschouwd, omdat een interventie van een derde gunstig voor hen zal uitpakken. De respondent zoekt in overleg met de burens een voor beiden bevredigende oplossing.

4. 'Wat is de samenhang in de verschillende typen van interactiepatronen tussen regels en de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid enerzijds en de keuze van het geschilgedrag en de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd anderzijds?'

In het theoretische model is verondersteld dat regels en de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid zich op verschillende wijze tot elkaar verhouden in de onderscheiden typen van interactiepatronen.

Ten aanzien van egalitaire interactiepatronen is verondersteld dat de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd door regels worden bepaald. De perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid wordt van minder belang geacht, aangezien actoren die een emotionele relatie onderhouden niet snel gebruik zullen maken van eventuele machtsbronnen waarover zij kunnen beschikken. Het is niet mogelijk geweest deze veronderstellingen met empirische bevindingen te confronteren, aangezien in dit onderzoek geen egalitaire interactiepatronen zijn aangetroffen.

Met betrekking tot het geschilgedrag en de beoogde uitkomsten in individualistische interactiepatronen is verondersteld dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid de dominante verklarende variabele is en dat regels van minder belang zijn. Het gekozen geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee zijn nagestreefd, stemmen overwegend overeen met de verwachtingen op basis van de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. In een aantal gevallen zetten regels evenwel tot vergelijkbaar geschilgedrag aan, zodat niet met zekerheid kan worden gezegd door welke variabele het geschilgedrag wordt bepaald. Opvallend is echter dat in al deze gevallen regels een deel van het geschilgedrag verklaren, terwijl de perceptie vrijwel het gehele verloop kan verklaren. Dit wijst er

mijns inziens op dat de regels geen dominante invloed hebben op de keuze van het geschilgedrag.

Ook ten aanzien van autonome interactiepatronen is aangenomen dat de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomsten worden bepaald door de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Regels zijn ook in dit type van interactiepatronen van minder belang verondersteld. De onderzoeksresultaten bevestigen beide veronderstellingen. Het gekozen geschilgedrag en de uitkomst die hiermee wordt nagestreefd stemmen grotendeels overeen met de verwachtingen op basis van de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. In de periode waarin nog geen perceptie tot ontwikkeling is gekomen, is de keuze van het geschilgedrag echter in een groot aantal gevallen in overeenstemming met regels. Maar zodra de respondenten zich een beeld hebben gevormd van de verhouding van macht en afhankelijkheid, zijn de betreffende regels niet langer van invloed. Op basis hiervan wil ik stellen dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid een dominante invloed heeft op de keuze van het geschilproces en de nagestreefde uitkomsten.

Met betrekking tot hiërarchische interactiepatronen is eveneens de assumptie geformuleerd dat de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid bepalend is voor de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd. Regels worden van minder belang verondersteld als de perceptie vooral gebaseerd is op andere machtsbronnen dan het vermogen een derde bij het geschilproces te (blijven) betrekken. Deze aanname wordt in enige mate gesteund door de bevindingen in de onderzochte geschilprocessen. Indien de perceptie voornamelijk berust op de positieve of negatieve consequenties die actoren van een interventie van een derde verwachten, wordt echter aangenomen dat deze perceptie verband houdt met regels die de interacties tussen derden en de conflicterende actoren reguleren. Het gaat om regels die verbonden zijn aan de rol die de derden in het geschilproces vervullen. In onderzochte geschilprocessen blijkt het verloop van de interacties tussen de derde en de conflicterende actoren sterk bepalend te zijn voor de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. De perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid en de regels zijn hierdoor onlosmakelijk met elkaar verbonden. Omdat in het kader van dit onderzoek niet is onderzocht of regels daadwerkelijk het handelen van derden verklaren, moet de gevolgtrekking evenwel met enige voorzichtigheid worden benaderd.

In deze paragraaf zijn de empirische bevindingen besproken in licht van de centrale vraagstelling van dit onderzoek. Hoewel het mogelijk is gebleken aan de hand van deze bevindingen een antwoord te geven op de deelvragen die uit de centrale vraagstelling zijn afgeleid, kent deze studie ook en-

kele beperkingen. Daarnaast is op een aantal punten nader onderzoek aan te bevelen. De volgende paragraaf gaat hier nader op in.

9.5 Beperkingen van deze studie en mogelijkheden voor nader onderzoek

In dit hoofdstuk is op diverse plaatsen opgemerkt dat egalitaire interactiepatronen in deze studie niet empirisch zijn waargenomen. De gehanteerde onderzoeksstrategie is hieraan mogelijk debet. Er is in dit onderzoek een eerste selectie van potentiële respondenten gemaakt door in een enquête de vraag op te nemen of men geluidshinder heeft (gehad) van burens. Het is echter denkbaar dat de vriendschap met de burens ertoe leidt dat het horen van geluiden niet als hinderlijk wordt ervaren.⁷ Een andere, aanvullende verklaring is dat emotionele relaties tussen burens in mindere mate voorkomen dan situaties waarin burens een instrumentele of geen relatie onderhouden (vergelijk Bulmer, 1986:94⁸; Flap, 1999: 25; Völker, 1999; Peper, 1999:354). Dit onderzoek zou aan kracht hebben gewonnen indien in de selectie van cases zou zijn gekozen voor een strategie waarbij de variantie op de onafhankelijke variabelen wordt gemaximaliseerd. Dat houdt in dat cases worden geselecteerd die duidelijk verschillen op de onafhankelijke variabelen (Swanborn, 1996:62-63). In dit onderzoek zou dit betekenen dat een selectie had plaatsgevonden op basis van de variabelen 'grid' en 'group', zodat elk van de theoretisch onderscheiden typen van interactiepatronen in de vorm van een case in het onderzoek vertegenwoordigd zou zijn geweest. In aanvulling hierop zou ook binnen enkele typen kunnen worden geselecteerd op gradaties in de score op de perceptie van de macht en afhankelijk-

⁷ Dit lijkt het geval te zijn in één van de geschilprocessen die ik heb onderzocht. De respondent ondervindt geluidshinder van studenten met wie zij geen relatie onderhoudt. Aan de achterzijde van haar huis is een ontmoetingsplek van andere buurtbewoners. In termen van dit onderzoek is er sprake van een groep waarvan de respondent deel uitmaakt. De buurtbewoners zitten vaak tot laat op de avond bij elkaar. Gezien de afstand tot het huis zou het gepraat goed hoorbaar moeten zijn. De respondent zegt inderdaad regelmatig gepraat en gelach te horen, maar benadrukt tevens dat zij hier geen last van heeft. Het verschil in opstelling ten opzichte van de studenten en de buurtbewoners met wie zij vriendschappelijk omgaat, zou enerzijds in de aard en de duur van het geluid kunnen liggen. De muziek van de studenten kan meer ergernis oproepen dan gelach en gepraat en ook lijkt het feit dat de studenten langer doorgaan een rol te spelen. Anderzijds kan ook de vriendschappelijke relatie een rol spelen in de keuze van het geschilgedrag, zoals de volgende uitspraak lijkt te suggereren: "als ik slaap en ik hoor ze daar praten en lachen, dan zeg ik: 'ach, ik laat het wel even gaan, want ik zit er zelf ook bij.'

⁸ Bulmer (1986) bespreekt het werk van Philip Abrams dat handelt over burens. Hierbij gaat hij onder meer in op de verklaring die Abrams geeft voor het geringe voorkomen van hechte relaties tussen burens: mensen in de moderne samenleving hebben meer mogelijkheden om een netwerk van vrienden buiten de buurt op te bouwen en zijn bovendien in veel mindere mate op de burens aangewezen voor het verkrijgen van goederen en diensten (vergelijk Fischer, 1982).

heid. Zoals gezegd heeft in dit onderzoek een eerste selectie van potentiële respondenten plaatsgevonden door in een enquête de vraag op te nemen of men geluidshinder heeft (gehad) van buren. Aangezien ongeveer een derde van de Nederlandse bevolking regelmatig door geluiden van buren wordt gehinderd, waarvan ruim 10% zelfs ernstige hinder ondervinden (Middelkoop, 1998:3; Van Dongen e.a., 1998), leek het aannemelijk dat er een ruim aantal potentiële respondenten zou worden verkregen via de enquête. Van de mensen die geluidshinder hebben (gehad) van buren en in de enquête hebben aangegeven aan nader onderzoek te willen meewerken, is echter slechts een beperkt aantal daadwerkelijk bereid geweest tot een interview.

Een tweede beperking van dit onderzoek heeft betrekking op de veronderstelling in het theoretische model dat het belang bij een beëindiging van de geluidshinder op gespannen voet staat met belangen van de buren. In drie van de onderzochte geschilprocessen blijkt hiervan echter geen sprake te zijn.⁹ In de genoemde geschilprocessen kan de geluidshinder door de buren worden vermeden zonder dat dit hun belangen schaadt. Met deze situatie is in de formulering van de verwachtingen geen rekening gehouden, omdat ik heb aangenomen dat zich in dat geval geen problemen zullen voordoen. Er is immers een oplossing mogelijk die beide buren tevreden zal stemmen, zodat de buren geen reden hebben om niet tegemoet te komen aan een verzoek zo te handelen dat de geluidshinder wordt voorkomen. Ik heb echter geen rekening gehouden met de mogelijkheid dat buren hier wel toe bereid zijn, maar ongewild geluidshinder blijven veroorzaken, bijvoorbeeld doordat zij lawaaiig van aard zijn of zich er onvoldoende van bewust zijn dat hun handelen geluidshinder veroorzaakt. Het is dus nodig om niet alleen een onderscheid te maken tussen de belangen bij het voortzetten van de relatie en de belangen die in het geschilproces aan de orde zijn, maar deze laatste nader onder te verdelen in belangen die elkaar niet uitsluiten en belangen die tegengesteld zijn. Daarbij moet worden uitgegaan van de perceptie die de conflicterende actoren hiervan hebben. In de ogen van de onderzoeker kan namelijk sprake zijn van een situatie waarin belangen elkaar in principe niet uitsluiten, terwijl de conflicterende actoren hiervan een ander beeld hebben.

De genoemde beperkingen van dit onderzoek geven impliciet de mogelijkheden van nader onderzoek aan. Zo zou het theoretische model dat hier is ontwikkeld kunnen worden toegepast op andere gevallen, waarbij vooraf wordt geselecteerd op de typen van interactiepatronen. Daarnaast zou het model kunnen worden uitgebreid door tegengestelde belangen te onderscheiden van belangen die elkaar niet uitsluiten.

⁹ Het gaat om case 5 (zie hoofdstuk 6), case 11 en case 20 (zie hoofdstuk 7).

Naast de aanbevelingen die voortvloeien uit de beperkingen van dit onderzoek kunnen ook twee wegen worden geduid waarlangs het hier ontwikkelde model verder kan worden uitgebreid. Het betreffen twee onderwerpen uit de theorie van de geschilprocessen die in dit onderzoek weinig aandacht hebben gekregen. Ten eerste is de rol van actoren uit de sociale omgeving van conflicterende actoren onderbelicht gebleven.¹⁰ Zo blijkt uit onderzoek van Peper e.a. (1999:158) dat buren een ander buur wel eens bijstaan om een buurtgenoot te corrigeren of steun verlenen door iemands problemen aan te horen. Om de invloed van actoren uit de sociale omgeving op het verloop van geschilprocessen over geluidshinder inzichtelijk te maken, kan gebruik worden gemaakt van de bevindingen uit de dissertatie van Verkruisen (1993:103 e.v.). Hij heeft als één van de weinigen op heldere en overtuigende wijze laten zien op welke wijze actoren uit de sociale omgeving het proces beïnvloeden waarin actoren zich een beeld vormen van een onaangename ervaring en zich bezinnen op de stappen die zij hiertegen kunnen ondernemen.

Een tweede onderwerp uit de theorie van geschilprocessen dat nader onderzoek verdient heeft betrekking op de kenmerken van actoren als verklarende variabele voor de keuze van geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd. Deze variabele wordt in verband gebracht met het gewicht dat actoren toekennen aan kosten of baten van een bepaald geschilgedrag (Griffiths 1983:188-189). Niemeijer (1991:5) heeft de invloed van kenmerken van actoren en hun relaties op het verloop van een geschilproces uitgewerkt door de mate van afhankelijkheid als een interveniërende variabele in de theorie te introduceren. Daarbij worden de genoemde kenmerken van invloed geacht op de mate waarin actoren over benodigde hulpbronnen kunnen beschikken en daarmee op de mate waarin zij van andere actoren afhankelijk zijn voor het verkrijgen of behouden van deze hulpbronnen. In dit onderzoek is de verhouding van macht en afhankelijkheid ruimer opgevat dan afhankelijkheid van hulpbronnen. Hierdoor dient het verband tussen de kenmerken van actoren en de keuze van het geschilgedrag anderzijds opnieuw te worden geïnterpreteerd.

In dit onderzoek zijn enkele geschilprocessen bestudeerd, waarin verschillende respondenten van dezelfde burens geluidshinder ondervinden. De bevindingen met betrekking tot deze geschilprocessen kunnen licht werpen op de mogelijke invloed van kenmerken van actoren. In de genoemde geschilprocessen onderhouden de respondenten die geluidshinder ondervinden alle drie een autonoom interactiepatroon met de burens die deze hinder veroorzaken. Aangezien deze burens zich niet verschillend opstellen tegenover de drie respondenten, zou de verwachting zijn dat de kosten en baten van een bepaald geschilgedrag objectief gezien voor alle actoren hetzelfde

¹⁰ In dit onderzoek is alleen ingegaan op de mogelijke invloed van actoren die samen met de conflicterende actoren deel uitmaken van een grotere groep van actoren die een emotionele relatie onderhouden.

zijn. Twee respondenten beschouwen de verhouding van macht en afhankelijkheid in het voordeel van de buren, omdat zij verwachten dat deze buren een interventie van de politie met geweld zullen vergelden. De derde respondent acht de verhouding in haar eigen voordeel, omdat zij denkt dat een interventie van de politie uiteindelijk zal bijdragen aan het beëindigen van de geluidshinder en minder gewicht toekent aan het vermogen van de buren om de interventies met geweld te vergelden. Het verschil tussen de genoemde respondenten is waarschijnlijk dat de eerste twee respondenten van nature angstig zijn, terwijl de derde respondent juist niet bang is aangelegd. Dit kan worden opgevat als een aanwijzing dat kenmerken van actoren van invloed zijn op de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid en daarmee op de keuze van het geschilgedrag. Het is aannemelijk te veronderstellen dat dit niet alleen geldt voor autonome interactiepatronen, maar ook voor individualistische en hiërarchische interactiepatronen, aangezien de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid ook in deze typen de dominante verklarende factor is voor de keuze van het geschilgedrag en de nagestreefde uitkomsten.¹¹ Voor de bestudering van de invloed van persoonlijke kenmerken op de wijze waarop actoren reageren op problemen met buren is een aanzet gegeven door Peper e.a. (1999:86-88).

Samenvattend kan worden gesteld dat de reikwijdte van deze studie kan worden verruimd door nader empirisch onderzoek en een verdere uitwerking van het theoretische model. Niettemin heeft dit onderzoek enkele belangrijke inzichten opgeleverd voor de theorie van geschilprocessen. Tevens bieden de empirische bevindingen aanknopingspunten voor een bezinning op het beleid ten aanzien van geluidshinder van buren. De slotparagraaf gaat hier nader op in.

9.6 Maatschappelijke en theoretische relevantie van dit onderzoek

Met dit onderzoek is onder meer getracht empirische kennis te verschaffen over de wijze waarop wordt omgegaan met (geschillen over) geluidshinder. Deze kennis kan worden gebruikt voor een reflectie op de beleidsmaatregelen die het ministerie van VROM heeft aangekondigd om geluidshinder van buren te reduceren. In deze paragraaf geef ik hiertoe een eerste aanzet. Het accent ligt hier echter op conclusies ten aanzien van de beoogde verfijning van de theorie van geschilprocessen, aangezien dit de centrale doelstelling van dit onderzoek vormt.

¹¹ Over de wijze waarop kenmerken van actoren het geschilgedrag in egalitaire interactiepatronen beïnvloeden kunnen op basis van deze bevindingen geen uitspraken worden gedaan.

9.6.1 Reflectie op het beleid ten aanzien van geluidshinder van burens: een eerste aanzet

Dit onderzoek is verricht tegen de achtergrond van een toenemende aandacht voor geluidshinder van burens in het kader van het geluidbeleid dat de overheid voert om de kwaliteit van de leefomgeving te vergroten. De empirische bevindingen kunnen een eerste aanzet geven voor een reflectie op de maatregelen die zijn voorgesteld om geluidshinder van burens te reduceren. Het is vanzelfsprekend niet de bedoeling een harde uitspraak te doen over de bijdrage die deze maatregelen kunnen leveren, aangezien dit een volledig ontwikkeld onderzoek zou vergen.

De beleidsmaatregelen die het ministerie van VROM voorstelt, zijn afgestemd op degene die voor de overlast verantwoordelijk wordt gehouden. Wanneer het dagelijkse handelen van individuen overlast geeft, wordt dit geweten aan de gehorigheid van de woning. De voorgestelde maatregelen zijn dan ook gericht op het verbeteren van de kwaliteit van de woning. Indien individuen last hebben van geluidshinder die het gevolg is van het feit dat de burens onvoldoende rekening houden met omwonenden, streeft de overheid naar een gedragsverandering. Daarbij ziet zij voor haarzelf slechts een beperkte taak weggelegd. Zij acht de betrokkenen zelf verantwoordelijk voor het vinden van een oplossing voor de geluidshinder, tenzij er sprake is van extreme overlast. In dat laatste geval vertrouwt het ministerie op een reductie van de geluidshinder door handhaving van rechtsregels of een tussenkomst van het maatschappelijk werk in het geval dat de geluidshinder verband houdt met psychische of sociale problemen.

Indien individuen geluidshinder van burens ondervinden, doordat deze onvoldoende rekening houden met omwonenden, bepleit het ministerie van VROM dat de betrokkenen in goed overleg tot afspraken trachten te komen. Om dit te bevorderen stelt de minister voor in huur- en koopovereenkomsten gedragsregels op te nemen. De gedragsregels dienen duidelijkheid te verschaffen over de (on)toelaatbaarheid van handelingen die geluidshinder kunnen veroorzaken, zodat het voor individuen eenvoudiger wordt om zelf met de burens tot afspraken te komen. Het is immers moeilijker om overeenstemming te bereiken als beiden uiteenlopende opvattingen hebben over de (on)toelaatbaarheid van handelingen die geluidshinder kunnen veroorzaken en/of de wijze waarop burens dienen om te gaan met een situatie van geluidshinder (vergelijk Peper e.a., 1999). Vanuit dit oogpunt kan het formuleren van gedragsregels dus wel zinvol zijn, zoals ook enkele buurtinitiatieven hebben aangetoond (Volkskrant Magazine 26-05-01). Op basis van de onderzoeksresultaten van deze studie kan echter worden gewezen op omstandigheden waarin gedragsregels geen werking hebben. Het is name-

lijk gebleken dat angst voor represailles of voor een verstoring van de relatie met de buren een sterkere invloed op de keuze van het geschilgedrag heeft dan eventuele aanspraken die worden ontleend aan regels. In die gevallen wordt doorgaans niets (meer) tegen de geluidshinder ondernomen, terwijl de ergernis hierover blijft bestaan.

Door gedragsregels in huur- en koopovereenkomsten op te nemen, denkt het ministerie van VROM individuen tevens een (extra) mogelijkheid te bieden om hulp van een verhuurder of de Vereniging van Eigenaars in te roepen. Op basis van de onderzoeksresultaten kan worden betwijfeld of dergelijke hulp individuen in staat zal stellen tot afspraken te komen met de buren, indien het niet gelukt is dit zelfstandig te bereiken. De pogingen tot bemiddeling door woningcorporaties blijken namelijk in de onderzochte geschilprocessen doorgaans van beperkte betekenis voor het vinden van een oplossing. Het opnemen van gedragsregels in huurovereenkomsten is in potentie wel geschikt om huurders eenvoudiger uit hun woning te kunnen zetten, mits de regels de verhuurder een juridische titel verschaffen om de huur op te zeggen (vergelijk Nota Wonen, 2000). In de huidige omstandigheden benutten woningcorporaties slechts in beperkte mate de mogelijkheid een rechtszaak aan te spannen, omdat buurtbewoners vaak niet durven te getuigen en het voor de corporatie moeilijk is voldoende bewijslast te vergaren, zo is in dit onderzoek gebleken. Een juridische status van gedragsregels in huurovereenkomsten zou de juridische procedure kunnen vereenvoudigen (vergelijk Leidelmeijer en Marsman, 1998:4 bijlage). Het ontbinden van een huurovereenkomst zal echter weinig bijdragen aan een reductie van geluidshinder. Volgens medewerkers van woningcorporaties, die ik in het kader van deze studie heb geïnterviewd, leidt een uitzettingsprocedure gewoonlijk uitsluitend tot een verplaatsing van het probleem, omdat de individuen in hun nieuwe woning doorgaans het gedrag dat geluidshinder veroorzaakt blijven vertonen.

Voor een reductie van geluidshinder die het gevolg is van 'extreem woongedrag' vertrouwt het ministerie van VROM op de mogelijkheden die het recht biedt en in het geval van psychische of sociale problemen op een persoonlijke aanpak van het maatschappelijk werk. De onderzoeksresultaten van deze studie laten alleen een reflectie op de mogelijkheden van het recht toe.

De politie heeft de taak en de bevoegdheid toe te zien op de naleving van rechtsregels ten aanzien van handelingen in of om de woning die geluidshinder voor omwonenden kunnen veroorzaken. Met name bepalingen in het Wetboek van Strafrecht, de Zondagswet of de Algemene Plaatselijke Politieverordening (APV) bieden een grondslag voor een interventie van de politie. Indien geluidshinder wordt geconstateerd die strafbaar is, kan de politie een officiële waarschuwing geven en zonodig proces-verbaal opmaken. In de onderzochte geschilprocessen blijkt de politie weinig geneigd een

proces-verbaal op te maken, omdat dit volgens haar het probleem niet oplost en de kans op een escalatie van het geschil vergroot. Bij aanhoudende klachten over geluidshinder verkiest de politie daarom tussen de burens te bemiddelen, maar dit resulteert doorgaans niet in een blijvende oplossing van het geschil.

De problematiek van geluidshinder en de gekozen maatregelen staan niet op zichzelf, maar houden verband met de kentering in de visie van de overheid op het zogenaamde woonbeleid. In dit beleid wordt de burger verantwoordelijk gehouden voor de kwaliteit van de woonomgeving, waarbij burgers als 'woonconsument' en als 'woonproducent' worden gepresenteerd. Daarmee wordt verwezen naar het feit dat burgers meer zeggenschap over hun woonomgeving krijgen, maar tevens ook een grotere verantwoordelijkheid moeten dragen voor de kwaliteit ervan (Nota Wonen, 2000).

Zoals gezegd, kunnen op basis van de bevindingen in dit onderzoek geen volwaardige uitspraken worden gedaan over de voorgestelde maatregelen. De bevindingen in dit onderzoek plaatsen de maatregelen wel in een nieuw licht, met name de constatering dat actoren die in hun recht denken te staan toch in geluidshinder berusten, omdat zij bang zijn voor represailles of voor een verstoring van de relatie met de burens. De bevindingen werpen de vraag op of burgers voldoende geëquipeerd zijn om een zo grote verantwoordelijkheid te dragen voor de problematiek van geluidshinder van burens. Als (een bepaalde groep) burgers niet in staat is zelfstandig of met hulp van een derde een oplossing te vinden voor geluidshinder van burens, zou de overheid wellicht zelf meer verantwoordelijkheid moeten nemen. Zij is immers de hoeder van het algemeen belang en heeft als zodanig de taak grenzen te stellen aan de individuele vrijheid indien deze collectieve waarden bedreigen, zoals gezondheid, rust in de woonomgeving en bescherming van het milieu.

9.6.2 Verfijning van de theorie van geschilprocessen

De belangrijkste doelstelling van dit onderzoek is een nadere verfijning van de theorie van geschilprocessen. Aan de hand van de onderzoeksresultaten is het mogelijk vast te stellen op welke punten dit onderzoek heeft kunnen bijdragen aan de verklaringskracht van deze theorie.

Een eerste verfijning, die is nagestreefd, is een nadere uitwerking van de veronderstelling dat sociale relaties van invloed zijn op de keuze van het geschilgedrag. Griffiths (1983:196) merkt in dit verband op dat theorievorming op dit punt gewenst is en dat daarbij in het oog moet worden gehou-

den dat geschilprocessen ontstaan binnen een bepaalde sociale relatie waarin het handelen van actoren aan regels onderhevig is.

Door de vraag naar de invloed van de sociale context op de keuze van geschilgedrag vanuit een neo-institutioneel perspectief te benaderen, is inzichtelijk gemaakt op welke wijze twee clusters van verklarende variabelen zich tot elkaar verhouden, namelijk de structuur van een context en de patronen van interacties - Griffiths spreekt van sociale relaties - die actoren in deze context onderhouden. Een context is in deze studie omschreven als de omgeving waarin actoren handelingen verrichten. Hierin tekenen zich patronen van interacties af, doordat actoren hun handelen afstemmen op het handelen van andere actoren. Dit handelen is onderhevig aan een stelsel van regels die de structuur van de context vormen. Regels verruimen of beperken het bereik van handelingsalternatieven en uitkomsten, maar determineren het handelen niet. Actoren bezitten een zekere mate van handelingsvrijheid, waardoor zij een rationele keuze kunnen maken uit beschikbare handelingsalternatieven. Dat houdt in dat de actoren voor handelingsalternatieven kiezen waarvan zij verwachten dat deze het meest geschikt zijn om de beoogde doelen te realiseren of die het meest recht doen aan hun preferenties. De intentionele overwegingen die aan een bepaald handelen ten grondslag liggen kunnen zich echter door gewoontevorming ontwikkelen tot een tendens om in een bepaalde situatie op een bepaalde wijze te reageren. Dergelijke tendensen worden in socialisatieprocessen overgedragen en geven aanleiding tot verwachtingen met betrekking tot het eigen en andermans handelen.

Vanuit een neo-institutioneel perspectief is een van de centrale veronderstellingen in de theorie van geschilprocessen nader uitgewerkt. Het betreft de assumptie dat relaties die actoren met elkaar onderhouden in de context waarin een geschilproces zich afspeelt van invloed zijn op de keuze van het geschilgedrag. In de theorie van geschilprocessen worden relaties omschreven in termen van de sociale posities die actoren ten opzichte van elkaar innemen in een bepaalde context. De onderlinge positionering bepaalt over welke hulpbronnen actoren kunnen beschikken en daarmee in welke mate actoren van een andere actor afhankelijk zijn. De mate waarin actoren van andere actoren afhankelijk zijn voor benodigde hulpbronnen, is van invloed op de keuze van het geschilgedrag.

In deze studie wordt de term interactiepatronen gebruikt om aan te geven dat relaties ruimer worden opgevat dan in de theorie van geschilprocessen. Niet alleen de sociale posities die actoren innemen in een bepaalde context, maar ook de persoonlijke relaties worden van invloed verondersteld op de keuze van geschilgedrag: naarmate een actor een grotere betrokkenheid op een andere actor ervaart, hecht deze actor meer waarde aan het in stand houden van deze relatie met een andere actor en houdt de actor meer re-

kening met de belangen van de andere actor die in het geschilproces in het geding zijn.

De invloed van patronen van interacties op de keuze van geschilgedrag is inzichtelijk gemaakt door gebruik te maken van inzichten uit de culturele theorie, zoals deze is uitgewerkt door Thompson, Ellis en Wildavsky (1990). Geïnspireerd door hun *grid-group* raamwerk zijn in deze studie vier ideaaltypische interactiepatronen onderscheiden. De dimensie '*grid*' is in dit onderzoek omschreven als de mate van interne roldifferentiatie en geoperationaliseerd als de situatie waarin een derde bij een geschilproces betrokken is, die in het kader van een rol een bevoegdheid of een taak heeft om te interveniëren in geschilprocessen. De dimensie '*group*' is omschreven als de mate waarin een actor op een andere actor betrokken is en houdt verband met de aard van de relatie die actoren onderhouden. Het kan gaan om een emotionele relatie, een instrumentele relatie of een relatie die een emotionele noch instrumentele waarde heeft. Op basis van de dimensies '*grid*' en '*group*' zijn, zoals al is gezegd, vier ideaaltypische interactiepatronen onderscheiden. De onderzoeksresultaten geven steun aan de veronderstelling dat deze dimensies relevant zijn voor de keuze van het geschilgedrag en de uitkomsten die hiermee worden nagestreefd, zoals in paragraaf 9.4 uitgebreid aan de orde is gekomen.

Tegen de achtergrond van het bovenstaande is een tweede verfijning nagestreefd door een aanvulling te geven op de verklaring voor het verband tussen de relatie die actoren onderhouden en de keuze van het geschilgedrag. Niemeijer (1991) heeft dit verband verklaard door afhankelijkheid als interveniërende variabele in de theorie van geschilprocessen te introduceren. Zoals op diverse plaatsen is toegelicht, kan de mate waarin actoren van een andere actor afhankelijkheid zijn voor het verkrijgen of behouden van hulpbronnen geen voldoende verklaring bieden voor de keuze van het geschilgedrag in relaties die om emotionele redenen worden onderhouden. In dit onderzoek is een aanvullende verklaring gezocht in de mate waarin een actor op een andere actor betrokken is, hetgeen in verband is gebracht met de aard van de relatie. Een actor die een emotionele relatie met een andere actor heeft, ervaart gevoelens van vriendschap of verbondenheid voor deze tweede actor. De veronderstelling is dat in emotionele relaties meer nog dan instrumentele relaties de behoefte bestaat de relatie in de toekomst voort te zetten en dat belangen die in het geschilproces aan de orde zijn, daarom ondergeschikt worden gemaakt aan het in stand houden van de relatie. Aangezien het type van interactiepatronen waarin actoren om emotionele redenen een relatie onderhouden in dit onderzoek in de empirie niet is aangetroffen, is de theorie van geschilprocessen uitsluitend in theoretische zin verfijnd.

Een derde verfijning van de theorie van geschilprocessen vloeit voort uit de constatering dat in rechtssociologisch onderzoek naar de invloed van regels op de keuze van geschilgedrag doorgaans wordt bestudeerd aan de hand van structuurkenmerken van officiële instanties voor geschilbeslechting, waardoor de nadruk ligt op rechtsregels. Griffiths (1983:173, 196) heeft opgemerkt dat een systematische beschrijving vereist is van sociale regels die de structuur vormen van de context waarin een geschilproces zich afspeelt.

Door gebruik te maken van het zogeheten *Institutional Analysis and Development Framework* van Ostrom, Gardner en Walker (1994) is gekozen voor een typologie waarin regels worden geclassificeerd naar de elementen van een sociale context die door de regels worden gereguleerd. Hierdoor kunnen contexten van verschillende aard met elkaar worden vergeleken, waardoor de typologie van regels van toepassing kan zijn op elke denkbare relatie en conflicten die hieruit voortvloeien. Hiermee is ervoor gekozen niet op voorhand een onderscheid te maken naar rechtsregels en overige sociale regels. Deze keuze ligt in de lijn van de theorie van geschilprocessen die een algemeen toepasbare theorie beoogt te zijn.

De typologie van regels die is ontwikkeld door Ostrom, Gardner en Walker (1994) is bruikbaar gebleken voor de analyse van sociale regels die vigeren in de diverse contexten waarin de onderzochte geschilprocessen zich afspelen. De typologie biedt aanknopingspunten voor een beschrijving van regels als structuur van de context waarin een geschilproces zich afspeelt. Aan de hand van deze typologie kunnen verwachtingen worden geformuleerd over de invloed van regels op het verloop en de afloop van een geschilproces. De resultaten van dit onderzoek zijn op dit punt bemoedigend, al is de empirische kennis over de invloed van regels beperkt gebleven, omdat egalitaire interactiepatronen - waarin regels als de belangrijkste verklarende variabele worden beschouwd - niet zijn aangetroffen.

De toepassingmogelijkheden van de typologie zijn echter ruimer. Het is bijvoorbeeld denkbaar de typologie te gebruiken om verwachtingen op te stellen over de aard en de mate van transformaties in een geschilproces. Positieregels, bevoegdheidsregels en toegangsregels hebben betrekking op actoren die participeren in een geschilproces. Aan de hand van toegangsregels kunnen transformaties worden verklaard die het gevolg zijn van het toetreden of verdwijnen van actoren en het samenspel van positieregels en bevoegdheidsregels kan een verklaring bieden voor transformaties in de rol die actoren in een geschilproces vervullen. Aggregatieregels, themaregels en verdelingsregels hebben betrekking op het verloop van interacties in een geschilproces. Transformaties in de inhoud van een geschil kunnen worden verklaard aan de hand themaregels, die immers bepalen wat onderwerp kan zijn van een interactie. Aggregatieregels leggen een verband tussen potentiële vormen van geschilgedrag en (tussentijdse) uitkomsten die tot stand kunnen worden gebracht. Deze regels kunnen een verklaring bieden voor

transformaties in de mate waarin conflicterende actoren zeggenschap hebben over de uitkomst van een geschil. Verdelingsregels hangen samen met de mate van transformatie. Deze regels bepalen de verdeling van kosten en baten die gerelateerd zijn aan handelingsalternatieven en uitkomsten. Naarmate deze meer evenredig zijn verdeeld, neemt de uitkomst meer de vorm aan van een compromis en is de mate van transformatie kleiner (Niemeijer, 1991:25).

De vierde en laatste verfijning die met dit onderzoek is beoogd, heeft betrekking op de onderlinge verhouding van twee variabelen in de theorie van geschilprocessen: regels en de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid. Niemeijer (1991) komt op basis van zijn bevindingen tot het idee dat regels en afhankelijkheid als verklarende factoren wellicht niet onafhankelijk van elkaar zijn. Op basis van de bevindingen in dit onderzoek kan echter worden gesteld dat de genoemde variabelen wel onafhankelijk zijn.

Niemeijer heeft de mate van afhankelijkheid vastgesteld op basis van 'objectieve' waarneming van de verdeling van hulpbronnen over de actoren die bij het geschilproces betrokken zijn.¹² Alle hulpbronnen die in zijn onderzoek een grote invloed op het verloop van een geschilproces blijken te hebben, zijn gerelateerd aan juridische regels die van invloed zijn op de verdeling van deze hulpbronnen.¹³ Hierdoor is de invloed van regels waaraan actoren hulpbronnen ontleen en de invloed van afhankelijkheid die het gevolg is van een bepaalde verdeling van hulpbronnen moeilijk van elkaar te scheiden.

In deze studie is niet de objectieve verdeling van hulpbronnen vastgesteld, maar de perceptie die actoren hiervan hebben. Door uit te gaan van de perceptie kan worden vastgesteld of regels, waaraan actoren in potentie hulpbronnen kunnen ontleen, ook daadwerkelijk een rol hebben gespeeld in de keuze van het geschilgedrag. Op basis van de positieve of negatieve consequenties die een actor verwacht van een beroep op de regels, kan de actor de verhouding van macht en afhankelijkheid (meer) in het eigen voordeel of het voordeel van een ander percipiëren. Het is echter ook mogelijk dat regels geen rol spelen in de perceptie van deze verhouding, bijvoorbeeld omdat actoren niet op de hoogte zijn van het bestaan van de regel.

Indien de perceptie van de verhouding van macht en afhankelijkheid gebaseerd is op de positieve of negatieve consequenties die actoren verwachten op basis van regels, dan zijn de genoemde variabelen onlosmakelijk met el-

¹² Aangezien de dissertatie van Niemeijer geschillen over bouwplannen als onderwerp heeft, betreft het de verdeling van hulpbronnen die noodzakelijk zijn voor het realiseren van bouwplannen.

¹³ Het gaat om de volgende hulpbronnen: grond, financieel vermogen en toestemming om te bouwen

kaar verbonden. Wanneer de perceptie echter (ook) op andere machtsbronnen gebaseerd is, dan is het mogelijk de invloed van deze perceptie te onderscheiden van de invloed van regels. Een voorwaarde is wel dat de perceptie en de regels niet tot vergelijkbaar geschilgedrag aanzetten. Indien op basis van de perceptie soortgelijk geschilgedrag kan worden verwacht als op basis van regels, dan is immers niet met zekerheid te zeggen waardoor de keuze van het geschilgedrag is bepaald.

Bijna twee decennia geleden is een aanzet gegeven tot de theorie van geschilprocessen door theoretische en empirische inzichten met betrekking van geschilprocessen in een algemene theorie bijeen te brengen. Deze studie laat zien dat de theorie niet aan kracht heeft ingeboet en zich laat verfijnen aan de hand van inzichten uit neo-institutionele benaderingen. Er is dan ook voldoende reden om ook in de komende decennia te blijven streven naar verdere theorievorming en empirisch onderzoek ten aanzien van het verloop en de afloop van geschilprocessen.

Abstract

Dispute processes and noisy neighbours

A study of the choice of dispute behaviour and outcomes sought

This book deals with the way disputes about noisy neighbours are processed. It aims to further refine litigation theory, which is an empirical sociological theory that aspires to explain dispute behaviour and variations thereof. Litigation theory distinguishes three sets of independent variables: the characteristics of actors involved in a dispute, the characteristics of their relationships, and the characteristics of the structure within which the dispute is processed.

The refinement and modification litigation theory is attempted four ways. First, the influence on their behavioural choice of the way disputing actors relate to each other is elaborated from a neo-institutional perspective. More specifically, four ideal types of interaction patterns are distinguished by expanding on the theoretical insights of the cultural theory developed by Thompson, Ellis and Wildavsky (1990). In this way, the relation between structure and patterns of interaction is explicitly accounted for in the theoretical model.

Second, an attempt is made to acquire a theoretical insight into the role of rules in social interaction by introducing a typology of rules derived from the *Institutional Analysis and Development Framework* of Ostrom, Gardner and Walker (1994). In this framework seven types of rules are identified that operate to configure the structure of the context within which interaction occurs. As these types of rules apply to all of the possible contexts, it fits well with litigation theory, which also aspires to generality.

Third, Niemeijer (1991) has shown that the empirically discovered correlation between the characteristics of actors and their relationships on the one hand and their dispute behaviour on the other can be attributed to the way the actors depend on scarce resources. This, however, cannot explain the dispute behaviour of actors who sustain a relationship for emotional reasons. Resources are of lesser importance, if not irrelevant in this kind of relationship. Expanding on the assumptions underlying Niemeijer's explanation, I have tried to arrive at a supplementary explanation.

Fourth, an empirical investigation has been conducted of Niemeijer's suggestion that rules constituting the structure within which a dispute is pro-

cessed are not independent of the power-dependence relationship between the actors involved.

It is against this background that the following central question has been formulated: *'What impact do patterns of interaction between actors participating in the context within which a dispute is being processed, rules applying to this context and the perception of the power-dependence relationship have on the choice of dispute behaviour and the outcomes sought?'* This central question encompasses four more specific questions. These specific questions are answered in broad outline below. I conclude with a review of this study's contribution to litigation theory.

The first specific research question is: 'What types of patterns of interaction can be distinguished in the context within which a dispute is being processed?'

This question has been answered theoretically by expanding on the grid-group framework of Thompson, Ellis and Wildavsky. This framework enables us to characterise patterns of interaction - also referred to as 'cultures' or 'ways of life' - that take shape in a social context. One of the basic assumptions underlying the grid-group framework is that preferences can be explained in terms of their consequences for the way actors relate to each other. An individual's behavioural choice 'may be constricted either through requiring that a person be bound by group decisions or by demanding that individuals follow the rules accompanying their station in life' (Thompson, Ellis and Wildavsky, 1990:6).

The grid-group framework permits four ideal types of patterns of interaction to be distinguished which may exist in the context within which a dispute is processed. These types are based upon a specific interpretation of the dimensions grid and group.

Grid is defined as the degree of role differentiation, more specifically as the presence of at least one actor who is entitled or obliged to intervene in a dispute as a part of the role (s)he performs in the context within which the dispute is being processed. These kinds of actors are usually referred to as 'third parties'. A high grid score means that a third party is involved and a low score means there is no such party present in the context within which a dispute is processed.

Group is defined as the degree of emotional interest an actor takes in another actor or group of actors. It is closely related to the kind of relationship that exists between two or more actors. Distinguishing three rather than two possible scores on the group-dimension represents an expansion of the grid-group framework. A high group score refers to a relationship between actors who are emotionally interested in each other, such as friends. A me-

dium group score signifies relationships that are mainly of instrumental use to the actors involved. A low group score denotes interactions between actors who have no intention of becoming involved in an enduring relationship.

Based on the values of grid and group described above, four ideal types of patterns of interaction are distinguished:

- Egalitarian patterns of interaction: there is no third party present in the context within which the dispute is being processed and the disputing actors have an emotional interest in each other (low grid, high group);
- Individualistic patterns of interaction: there is no third party present in the context within which the dispute is being processed and the disputing actors have an instrumental interest in their relationship (low grid, medium group);
- Autonomous patterns of interaction: there is no third party present in the context within which the dispute is being processed and the disputing actors have no relationship and at the most interact when the occasion arises (low grid, low group);
- Hierarchical patterns of interaction: a third party intervenes in a dispute as part of the role (s)he performs in the context within which the dispute is being processed. Because of the power that is associated with the role of third parties, the focus is on the relationship between these third parties and the disputing parties. As third parties are entitled or even obliged to intervene, the relationship is of at least instrumental use to one of the actors involved (medium group). There might exist an emotional interest between the third party and the disputing actors, too, however (high group). As third parties ought to act according to their role it is assumed that the group score is less important in the processing of a dispute. Therefore the two kinds of relationship mentioned are considered to make up two subtypes of hierarchical patterns of interaction.

The empirical part of this study comprises an investigation of the way 19 disputes were processed. Most of these disputes go through more than one phase as changes occur in the nature of the relationship between the actors involved or as shifts of context within which the disputes are being processed come to pass. Each phase is considered as a single case. Six cases were at a certain moment processed in an individualistic interaction pattern, 18 in an autonomous pattern and 15 in a hierarchical pattern. No empirical evidence for egalitarian patterns of interaction were found in this study.

The second specific research question is: 'What rules apply in the context within which a dispute is being processed and what influence do these rules have on the choice of dispute behaviour and the outcomes sought?'

To answer this question empirically a typology of rules has been included in the theoretical model used in the study. This typology is derived from the Institutional Analysis and Development Framework of Ostrom, Gardner and Walker (1994). It serves as a conceptual tool for inquiry about how rules affect a given situation. These rules are classified according to the impact they have on elements making up the structure of the context within which interaction occurs. Seven types of rules are identified: position rules, boundary rules, authority rules, aggregation rules, scope rules, pay off rules en information rules. These rules affect the configuration of who is involved in a dispute, what role they perform, what information, courses of action and set of outcomes are available to these actors, and how payoffs are distributed among them.

With regard to egalitarian patterns of interaction, it is assumed that actors who are emotionally interested in each other will act according to rules they share regarding the way in which friendly neighbours are expected to deal with such unpleasant experiences as noise. Since I came across no egalitarian patterns of interaction in this study this assumption was not empirically tested. In the other types of patterns of interaction rules are supposed to have less influence on the choice of dispute behaviour and the outcomes sought than an actor's perception of the power-dependence relationship. For the most part this has been confirmed by the empirical findings. In relation to individualistic as well as autonomous patterns of interaction, rules can only account for part of the dispute behaviour, whereas the power-dependence relationship can explain all or most of it, as will be discussed below in greater detail. Regarding hierarchical patterns of interaction, rules apply to the roles third parties perform in the context within which a dispute is being processed. It seems that these rules affect the courses of action adopted by third parties, thereby placing disputing actors in a certain power-dependence relationship. Because of this, the behavioural choice of disputing actors appears to be indirectly affected by rules. Inasmuch as the power dependence relationship does not take account of the ability to call upon a third party, rules turn out to be less important as was expected on the basis of the theoretical model developed in this study.

The third specific research question is: 'What is the perception of the power-dependence relationship of actors who are faced with noisy neighbours and what influence does this perception have on the choice of dispute behaviour and the outcomes sought?'

Power and dependence are considered as two sides of a single coin. An actor has power over another actor when (s)he is capable of influencing the actions of this second actor by using means to change the availability, cha-

racteristics or consequences of behavioural alternatives. This study mainly focuses on the means that can be used to make a behavioural alternative unattractive in an attempt to restrain another actor from choosing this alternative.

In this study it is assumed that the course of interaction in a dispute is not affected by the objective power dependence relationship. It is the perception actors have of this relationship that they will act upon. If an actor perceives another actor as powerful (s)he will take into consideration what the response of this other actor will be to a certain course of action, no matter whether this actor actually has the power subscribed to him or her.

The means of power that can be used by disputing parties have been divided into three types: the capacity to withhold goods or services from another actor, the ability to cause damage to (goods of) another actor, and the ability to call upon a third party who is entitled or obliged to intervene in disputes.

In individualistic patterns of interaction most actors who are inconvenienced by noisy neighbours do have a perception of the power-dependence relationship at the start of a dispute. This perception is based on the extent to which the actors (compared to their neighbours) benefit from the relationship they maintain. The perception often gradually changes when the actors give voice to the inconvenience the noise causes them and encounter their neighbours' reluctance to show some consideration. In that case the ability to call upon a third party who is entitled or obliged to intervene in disputes is the main basis of the power-dependence relationship. The ability to cause damage to (goods of) another actor does not play a role in the cases studied.

On the basis of the theoretical model of this study it is assumed that in individualistic patterns of interaction, actors weigh the effects of dispute behaviour and its outcomes in the short term against the long-term consequences for the relationship they maintain with their neighbours. The long-term consequences concern the effects of a split on the ability to retain or attain goods or services provided by the neighbours. In accordance with the expectations the willingness, to put the relationship at stake corresponds to the extent to which actors benefit from the relationship compared to their neighbours and the ability to do without the goods or services provided by the neighbours.

In autonomous patterns of interaction most actors who are inconvenienced by noisy neighbours do not have a perception of the power-dependence relationship at the start of a dispute. When the actors encounter their neighbours' reluctance to show some consideration they develop a percep-

tion that is usually based on the ability to call upon a third party or the alleged ability of the neighbours to cause damage to these actors or their goods. Obviously the capacity to withhold goods or services from another actor does not play a role in autonomous patterns of interaction, as the actors do not maintain a relationship with their neighbours that is instrumental to at least one of them.

With regard to autonomous patterns of interaction it is assumed on the basis of the theoretical model, that actors who interact when the occasion arises and do not intend to become involved in an enduring relationship, will assess behavioural alternatives and outcomes solely in the light of their own interests. The interactions, after all, have no emotional or instrumental value. It is therefore supposed that the actor will only feel constrained by the anticipated response of neighbours to a particular choice of dispute behaviour and the outcomes sought. This supposition is supported by empirical findings in the cases studied.

It turns out that all disputes processed in hierarchical interaction patterns had previously been dealt with in individualistic or autonomous interaction patterns. Therefore the actors who are inconvenienced by noisy neighbours invariably have already developed a perception of the power-dependence relationship.

Once a third party is involved in the processing of a dispute - which is typical of hierarchical patterns of interaction, as the reader will recall - the perception of the power-dependence relationship is mainly based on the (anticipated) effects of a third party's intervention(s). In quite a number of cases the alleged ability of neighbours to cause damage to (goods of) the actor who is inconvenienced by the noise also plays a role.

Regarding hierarchical patterns of interaction, the theoretical model allows the assumption to be made that third parties who are involved in a dispute affect the power-dependence relationship between disputing parties. It is expected that the choice of dispute behaviour and the outcomes sought by these disputing parties depend upon the power-dependence relationship, especially the distribution of the (anticipated) advantages of a third party's (further) interventions and the alleged ability of the neighbours to repay an intervention by causing damage. The findings in the cases studied for the most part confirm this expectation.

The fourth specific research question is: 'What is the relation between rules and the perception of the power-dependence relationship on the one hand and the choice of dispute behaviour and the outcomes sought in the various types of interaction patterns?'

In this study it is expected that rules and an actor's perception of the power-dependence relationship have a different impact on the choice of dispute behaviour and outcomes sought in each of the types of interaction pattern distinguished.

The supposition that rules have a predominant effect in egalitarian patterns of interaction could not be tested against actual practice.

As was expected, in individualistic patterns of interaction rules have less influence on the choice of dispute behaviour and the outcomes sought. The behaviour chosen and outcomes sought are for the most part accounted for by an actor's perception of the power-dependence relationship. The same holds for autonomous patterns of interaction.

In hierarchical patterns of interaction the relation between rules and an actor's perception of the power-dependence relationship appears to be inter-linked when the disputing actors have a perception of the power-dependence relationship that is mainly based upon the ability to call upon a third party to intervene in the dispute. The reason for this is that rules in hierarchical patterns of interaction appear to affect the actions of these third parties. The disputing actors tune their perception on the experienced (dis)advantages of previous intervention and act upon it. But in cases in which other means of power - especially the alleged ability of neighbours to cause damage - are the basis of an actor's perception of the power-dependence relationship, this perception is independent of rules. In those cases the power-dependence relationship prevails.

It was mentioned above that this study is aimed at a further refinement of litigation theory. On the basis of the empirical findings it can be stated that the theoretical model developed in this study adds to the explanatory power of the litigation theory in several ways.

First, it clarifies how structure and relationships - both considered to be independent variables in litigation theory - are related to each other. Briefly stated, the structure within which a dispute is being processed consists of a system of rules which affects the course of action but is at the same time (re)constructed by this course of action. A system of rules that applies to a particular position is called a role. Relationships between the actors involved in a dispute are considered as enduring interactions that are maintained out of an emotional or instrumental interest. On the basis of the degree of role differentiation, taken as the presence or absence of a third party who is entitled or obliged to intervene in a dispute (grid), and the degree of emotional interest between actors involved in a dispute (group), four ideal types of patterns of interactions have been distinguished.

Second, a conceptual tool for inquiry about how rules affect the processing of disputes is provided by introducing a typology of rules. This typology has proved to be a useful tool to describe which rules apply to a particular context within which a dispute is being processed and to analyse the impact of these rules on dispute behaviour.

Third, a supplementary explanation is suggested for the empirically discovered correlation between the characteristics of the actors and their relationships on the one hand and their dispute behaviour on the other. Niemeijer (1991) has shown that this correlation is to be attributed to the dependence of actors on scarce resources. Expanding on the assumptions underlying Niemeijer's explanation it is suggested that the degree of emotional interest in a relationship affects the choice of actors' dispute behaviour.

Fourth, empirical findings have afforded an insight into the relation between rules constituting the structure within which a dispute is processed and an actor's perception of the power-dependence relationship. By focusing on an actor's perception of the power-dependence relationship rather than on the actual distribution of power resources, it is seen that rules attributing power do not necessarily affect the choice of dispute behaviour. It seems that Niemeijer's suggestion that these variables are not independent, since the rules that attribute resources that can be used to exercise power does not hold true in individualistic and autonomous patterns of interactions. Only in hierarchical patterns of interaction do the rules and the perception of the power-dependence relationship appear to be intertwined.

Almost two decades ago a first step was taken to construct a general theory of litigation. This study has demonstrated that the theory of litigation has lost none of its strength and can be refined by neo-institutional insights. All the more reason, therefore, to pursue further theoretical refinement in the decades to come.

Literatuur

- Aart, H.A.P. van, A.C.F.A. van Broekhoven, S.A.H. Denters, H.S. Halbersma, O. van Heffen, H.M. de Jong en M.J. Oude Vrielink, *Grote-stedenbeleid 1995-1996: Een tussentijdse evaluatie van de politiek-bestuurlijke verhoudingen in het beleidsveld Jeugd en Veiligheid*, Faculteit bestuurskunde, Universiteit Twente, Enschede, 1997.
- Abel, R.L., A Comparative Theory of Dispute Institution in Society, in: *Law and Society Review*, vol.8, 1973:217-347.
- Baumgartner, M.P., *The moral order of a suburb*, New York: Oxford University Press, 1988.
- Berger, P.L. and T. Luckmann, *The Social Construction of Reality*, New York: Doubleday Anchor, 1967.
- Black, D., *The Behavior of Law*, New York: Academic Press, 1976.
- Black, D., *The Manners and Customs of the police*, New York: Academic Press, 1980.
- Black, D. and M.P. Baumgartner, Toward a theory of the third party, in: K.O. Boyum en L. Mather (ed.), *Empirical theories about courts*, New York and London, Longman, 1982.
- Blokland-Potters, T.V. (dissertatie), *Wat stadsbewoners bindt: Sociale relaties in een achterstandswijk*, Kampen: Kok Agora, 1998.
- Bourdieu, P., *Outline of a theory of Practice*, Cambridge: Cambridge University Press, 1977.
- Bosnak, M., Wie niet luisteren wil...: Een sociaal-wetenschappelijke benadering van geluidshinder, in: *Amsterdams Sociologisch Tijdschrift*, jrg. 25, nr. 4, 1998:479-510.
- Bulmer, M., *Neighbours: The work of Philip Abrams*, Cambridge: Cambridge University Press, 1986.
- Burns, T.R., A Structural Theory of Social Exchange, in: T.R. Burns, T. Baumgartner en P. De Ville, *Man, decisions, Society: The Theory of Actor-System Dynamics for Social Scientists*, New York: Gordon and Breach Science Publishers S.A., 1985: 53-78.
- Burns, T.R., Toward a Theory of Power and Control. A Social Action Framework, in: T.R. Burns, T. Baumgartner en P. De Ville, *Man, decisions, Society: The Theory of Actor-System Dynamics for Social Scientists*, New York: Gordon and Breach Science Publishers S.A., 1985:112-158.
- Cain, M. and K. Kulcsar, Thinking disputes: an essay on the origins of the dispute industry, in: *Law and Society Review*, vol 16., 3, 1981:375-402.
- Collier, J.F., Political Leadership and Legal Change in Zinacantan, in: *Law and Society Review*, vol. 11, 1976:131:163.
- Denters, B., O. van Heffen, P-J Klok, D. Kok en M. Visser, *Rapport Participatietraject wederopbouw Roombeek*, nog te verschijnen.

- Dongen, J.E.F., van, H. Vos, L.C.J. van Luxemburg en T.M.J. Raijmakers, *Dosis-effect relaties voor geluid van buren*, Den Haag: Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, Directoraat-Generaal Milieubeheer, Publikatiereeks verstoring; nr. 2, 1998
- Douglas, M., *Natural Symbols: Explorations in Cosmology*, London: Barrie and Rockliff, 1970.
- Douglas, M., *Cultural bias*, Occasional Paper no. 34 of the Royal Anthropological Institute of Great Britain and Ireland, London, 1978.
- Durkheim, E., *The Rules of Sociological Method*, Glencoe, IL: Free Press, 1950.
- Durkheim, E., *De zelfdoding* (vertaling van 'Le Suicide' door Patijn), 1993 (Origineel: Durkheim, E., *Le suicide, Etude de Sociologie*, Paris: Felix Alcan, 1897).
- Eckhoff, T., The mediator, the judge and the administrator in conflict resolution, in: *Acta Sociologica*, 1967:148-172.
- Eindrapportage onderzoeksresultaten tussenevaluatie Project Stad & Milieu*, Den Haag: Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, 2001.
- Ellickson, R.C., *Order without law: How Neighbours Settle Disputes*, Cambridge: Harvard University Press, 1991.
- Epstein, A.L., The case-method in the field of law, in: A.L. Epstein (ed.), *The craft of social anthropology*, Oxford: Pergamon Press, 1967.
- Ergo: bureau voor markt- en beleidsonderzoek, *Het politiebeleid ten aanzien van geluidshinder in 1995*, Amsterdam, 1997.
- Felstiner, W.L.F., Influences, of social organization on dispute processing, in: *Law and Society Review*, vol. 9, 1974:63-94.
- Felstiner, W.L.F., Avoidance as dispute processing; an elaboration, in: *Law and Society Review*, vol. 9, 1975:695-706.
- Felstiner, W.L.F., R.L. Abel, and A. Sarat, The Emergence and Transformation of Disputes: Naming, Blaming, Claiming, in: *Law and Society Review*, vol.15, nr. 3, 1981:631-654.
- Fischer, C.S., *To dwell among friends*, Chicago: University of Chicago Press, 1982.
- Flap, H., Buurt of gemeenschap: 'meeting' of 'mating', in: B. Völker en R. Verhoeff (red.), *Buren en buurten: Nederlands onderzoek op het snijvlak van sociologie en sociale geografie*, Amsterdam, 1999: 11-33.
- Galanter, M., Justice in many rooms: courts, private ordering and indigenous law, in: *Journal of Legal Pluralism*, vol.19, 1981:1-47.
- Galanter, M., Why the 'Haves' come out ahead: Speculations on the limits of legal change, in: *Law and Society*, vol.9, 1974:95-160.
- Giddens, A., *New Rules of Sociological Method*, London: Hutchinson & Co., Ltd., 1976.
- Giddens, A., *The constitution of society: outline of the theory of structuration*, Berkely, 1984.

- Gluckman, M., Limitations of the case-method in the study of tribal law, in: *Law and Society Review*, vol. 7, 1973:611.
- Grendstad, G. and P. Selle, Cultural Theory and the New Institutionalism, in: *Journal of Theoretical Politics*, vol. 7, 1, 1995:5-27.
- Griffiths, J., The general theory of litigation - a first step, in: *Zeitschrift für Rechtssoziologie*, vol. 4, 1983:145-201.
- Griffiths, J., The Division of Labor in Social Control, in: D. Black (ed.), *Toward a General Theory of Social Control*, vol. 1, London: Academic Press, inc., 1984:37-70.
- Griffiths, J., De sociale werking van recht, in: J. Griffiths (red.), *De sociale werking van recht: een kennismaking met de rechtssociologie en rechtsantropologie*, Nijmegen: Ars Aequi Libri, 1996:469-513.
- Griffiths, J., 'Relational distance', in: Griffiths, J. (red.), *De sociale werking van recht: een kennismaking met de rechtsociologie en rechtsantropologie*, Nijmegen: Ars Aequi Libri, 1996:754-758.
- Griffiths, J., Sociale controle, in: J. Griffiths (red.), *De sociale werking van recht: een kennismaking met de rechtsociologie en rechtsantropologie*, Nijmegen: Ars Aequi Libri, 1996:763-775.
- Gross, E. and A. Etzioni, *Organizations in Society*, Englewood Cliffs (N.J.), 1985.
- Gulliver, P.H., *Disputes and negotiations: a cross-cultural perspective*, Academic Press, New York, 1979.
- Hannerz, U., *Exploring the City: Inquiries towards an urban anthropology*, New York: Columbia University Press, 1980.
- Heffen, O. van en P.-J. Klok, Institutionalism: State Models and Policy Processes, in: O. van Heffen, W.J.M. Kickert en J.J.A. Thomassen (ed.), *Governance in Modern Society: Effects, Change and Formation of Government Institutions*, Dordrecht: Kluwer Academic Publishers, 2000:153-177.
- Heuven, J. van, K. Leidelmeijer en M. van Tilburg, *Hinder van burengeluid: Effectiviteit en inzetbaarheid instrumentarium*, Den Haag: Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, Directoraat-Generaal Milieubeheer, Publikatiereeks verstorning; nr. 3, 1998.
- Hirschman, A.O., *Exit, voice and loyalty: Responses to decline in firms, organizations and states*, Cambridge: Harvard U.P., 1970.
- Hoekema, A.J. (dissertatie), *Rechtsnormen en sociale feiten, theorie en empirie rond de kleine havendiefstal*, Rotterdam: Universitaire Pers Rotterdam, 1973.
- Huizenga, F.D. (dissertatie), *Interactieregimes in het regionaal bestuur: Een methodologische studie*, Amsterdam, 1993.
- Isaak, A. C., *Scope and methods of political science: An introduction to the methodology of political inquiry*, Homewood: Dorsey Press, 1981.
- Jong, H.M. de, en B.R. Dorbeck-Jung, *Juridische staatsleer*, Bussum: Coutinho, 1997.

- Klok, P.-J. (dissertatie), *Een instrumententheorie voor milieubeleid: De toepassing en effectiviteit van beleidsinstrumenten*, Faculteit Bestuurskunde, Enschede, 1991.
- Leidelmeijer, K., W. Rohde en M. Schellekens, *Woonbeleving, de subjectieve waardering van het wonen*, RIGO Research en Advies, Amsterdam, 1995.
- Leidelmeijer, K. en G. Marsman, *Geluid van buren: Horen, hinder en sociale normen*, Den Haag: Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, Directoraat-Generaal Milieubeheer, Publikatierreeks verstoring; nr. 1, 1998.
- Leidelmeijer, K. en G. Marsman, *Beleving van de leefkwaliteit: Nadere analyses nulmeting Stad & Milieu*, RIGO Research en Advies, Amsterdam, 1999.
- Maso, I. En A. Smaling, *Kwalitatief onderzoek: praktijk en theorie*, Amsterdam: Boom, 1998.
- Macaulay, S., Non-contractual relations in business, in: *American Sociological Review*, vol. 28, 1963.
- Mather, L. and B. Yngvesson, Language, Audience and the transformation of disputes, in: *Law and Society Review*, vol. 15, 1981:775-821.
- Mensen, wensen, wonen: Nota wonen*, Den Haag: Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, 2000.
- Merry, Sally Engle, Going to court, strategies of dispute management in an American Urban Neighborhood, in: R.L. Abel (ed.) *The law and society*, New York, London: New York University Press, 1995:36-57.
- Middelkoop, G. van, Geluidshinder van buren, een probleem apart, in: *Bestrijding Burenlawaaai: Nieuwe kansen voor een effectieve aanpak*, Teksten van de voordrachten gehouden tijdens de NSG-Geluidshinderdag op 19 mei 1998 in het Jaarbeurs Congrescentrum te Utrecht, 1998:3-9.
- Mnookin R. H. and L. Kornhauser, Bargaining in the shadow of the law: The case of divorce, in: *Yale Law Journal*, 88, 1979:950.
- Moore, S.F., Law and Social Change: The Semi-Autonomous Social Field as an Appropriate Subject of study, in: *Law and Society Review*, vol. 7, 1973:719-746.
- Nader, L. and H.F. Todd, *The disputing process - law in ten societies*, New York: Columbia University Press, 1978.
- Nederlandse Stichting Geluidshinder, *NIPO Onderzoek geluidshinder*, Delft, 1995.
- Niemeijer, E. (dissertatie), *Geschillen over bouwplannen: Een rechtssociologisch onderzoek naar de betekenis van regels en afhankelijkheid voor de beslechting van geschillen tussen burger en gemeente over bouwen en ruimtelijke ordening*, Deventer: Kluwer, 1991.
- Ostrom, E., R. Gardner, and J. Walker (ed.), *Rules, Games, and Common-pool Resources*, University of Michigan Press, 1994.
- Oude Vrielink, M.J. en O. van Heffen, Aaron Wildavsky: Van beleidscriticus tot 'cultuur-adept', in: *Bestuurskunde*, nr. 6, 2000:276-284

- Peper, B., F. Spierings, W. de Jong, J. Blad, S. Hogenhuis en V. van Altena, *Bemiddelen bij conflicten tussen burenen: Een sociaal-wetenschappelijke evaluatie van experimenten met Buurtbemiddeling in Nederland*, Eburon, 1999.
- Pieterman, R., Rechtssociologie als sociologie van aanspreken, in: *Recht der Werkelijkheid*, 2, 1998:1-30.
- Poll, R. van (dissertatie), *The perceived quality of the urban residential environment: A multi-attribute evaluation*, Roermond: Westrom drukkerij, 1997.
- Pospisil, L., *Anthropology of law: A comparative theory*, New York: Harper & Row, 1971.
- Richards, L., *Using NVivo in qualitative research*, Melbourne: Qualitative Solutions and Research Pty. Ltd., 1999.
- Schuyt, C.J.M., *Recht en samenleving*, Assen: Van Gorcum, 1981.
- Schuyt, C.J.M., C.A. Groenendijk en B. Sloot, *De weg naar het recht: een rechtssociologisch onderzoek naar de samenhangen tussen maatschappelijke ongelijkheid en juridische hulpverlening*, Deventer: Kluwer, 1976.
- Schwartz, R.D., Social factors in the development of legal control: a case study of two Israeli settlements, in: *Yale Law Journal*, vol. 63, 1954:471-491.
- Scott, W.R., *Institutions and Organizations*, Thousand Oaks: Sage, (Foundations for organizational science), 1995.
- Selle, P., Culture and the Study of Politics, in: *Scandinavian Political Studies*, vol. 14, no. 2, 1991:97-124.
- Simon, H.A., *Administrative behaviour*, New York, 1945.
- Starr, J. and B. Yngvesson, Scarcity and disputing: zeroing in on compromise decisions, in: *American Ethnologist*, vol. 2, 1975:553-566.
- Swanborn, P.G., *Case-study's: Wat, wanneer en hoe?*, Amsterdam: Boom, 1996.
- Thompson, M., R. Ellis and A. Wildavsky, *Cultural theory*, Boulder, San Francisco, Oxford: Westview Press, 1990.
- Todd, H.F., Litigious marginals: character and disputing in a Bavarian Village, in: Nader, L. and H.F. Todd, *The disputing process - law in ten societies*, New York: Columbia University Press, 1978: 86-121.
- Tweede Kamer, vergaderjaar 1998-1999, 26 057 nr.6, *Modernisering Instrumentarium Geluidshinderbeleid (MIG)*, 1999, pp. 1-4.
- Veldhuijzen, J., Help we horen de burenen, in: *Bestrijding Burenlawaaier: Nieuwe kansen voor een effectieve aanpak*, Teksten van de voordrachten gehouden tijdens de NSG-Geluidshinderdag op 19 mei 1998 in het Jaarbeurs Congrescentrum te Utrecht, 1998:10-12.
- Verkruisen, W.G. (dissertatie), *Dissatisfied patients: their experiences, interpretations and actions*, Groningen, 1993.
- Verkruisen, W.G., Geschillen, geschilprocessen en rechtspraak, in: J. Griffiths (red.), *De sociale werking van recht: een kennismaking met de rechtssociologie en rechtsantropologie*, Nijmegen: Ars Aequi Libri, 1996:682-697.

- Vernieuwing Geluidhinderbeleid: Een nieuwe sturingsfilosofie voor het toekomstige geluidbeleid*, Beleidsnota Modernisering Instrumentarium Geluidbeleid, 28 mei 1998.
- Völker, B., 15 Miljoen buren: De rol van buren in persoonlijke netwerken in Nederland, in: B. Völker en R. Verhoeff (red.), *Buren en buurten: Nederlands onderzoek op het snijvlak van sociologie en sociale geografie*, Amsterdam, 1999: 43-68.
- Wester, F., *Strategieën voor kwalitatief onderzoek*, Muiderberg: Coutinho, 1987
- Wildavsky, A., Choosing preferences by constructing institutions, in: *American Political Science Review*, 81, 1987, pp. 3-21.
- Witteveen, W., *De geordende wereld van het recht: Een inleiding*, Amsterdam: Amsterdam University Press, 1996.
- Yin, R.K., *Case study research: Design and methods*, California: Sage, 1989.