



UvA-DARE (Digital Academic Repository)

Naar een oplossing voor het afwikkelen van massaclaims op de financiële markten: inzichten uit een responsieve evaluatie

Een reflectie op het toepassen van de methodiek voor responsieve evaluatie op een controversiële en juridisch complexe kwestie

van Hattum, B.; Loeber, A.

DOI

[10.5553/BenM/138900692015042004003](https://doi.org/10.5553/BenM/138900692015042004003)

Publication date

2015

Document Version

Final published version

Published in

B en M : Tijdschrift voor Beleid, Politiek en Maatschappij

License

Other

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

van Hattum, B., & Loeber, A. (2015). Naar een oplossing voor het afwikkelen van massaclaims op de financiële markten: inzichten uit een responsieve evaluatie: Een reflectie op het toepassen van de methodiek voor responsieve evaluatie op een controversiële en juridisch complexe kwestie. *B en M : Tijdschrift voor Beleid, Politiek en Maatschappij*, 42(4), 310-334. <https://doi.org/10.5553/BenM/138900692015042004003>

General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: <https://uba.uva.nl/en/contact>, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

UvA-DARE is a service provided by the library of the University of Amsterdam (<https://dare.uva.nl>)

Naar een oplossing voor het afwikkelen van massaclaims op de financiële markten: inzichten uit een responsieve evaluatie

Een reflectie op het toepassen van de methodiek voor responsieve evaluatie op een controversiële en juridisch complexe kwestie*

*Bonne van Hattum & Anne Loeber***

1 Inleiding

Massaclaims op de financiële markten vormen een typisch voorbeeld van een ‘ontembaar’ probleem (Rittel & Webber, 1973): niet alleen ontbreekt consensus over hoe het probleem precies kan worden geduid en opgelost – er is dissensus over waarden en onzekerheid over feiten (Hisschemöller & Hoppe, 1995) –, maar ook ligt de zogenaamde doorzettingsmacht (Abma & In ’t Veld, 2001) om te komen tot een oplossing niet in één hand. Massaclaims kunnen voortvloeien uit gelijksoortige¹ financiële producten die in groten getale aan klanten² van een financiële onderneming³ zijn verkocht (aangeboden of geadviseerd).⁴ Vanaf halverwege de jaren negentig zijn in Nederland beleggingsverzekeringen, rentederivaten en aandelenleaseproducten verkocht aan klanten waarvan een gedeelte achteraf gebreken bleek te vertonen in de productvormgeving,⁵ de informatieverstrekking (bijvoorbeeld het brochurermateriaal) en/of de advisering.⁶ Discussies hierover leidden tot diverse ‘affaires’, zoals de Aandelenlease-affaire, de DSB (Dirk Scheringa Beheer)-affaire, de Woekerpolisaffaire en de Rentederivaten-affaire (zie De Horde, 2015; De Horde & Lalkens, 2014; Bökkerink, 2015; Logger & Weijnen, 2015).

De problematiek rond deze affaires kent een heel eigensoortige dynamiek, die hun ‘ontembaarheid’ vergroot. Ontevreden klanten kunnen claims, die een onderdeel vormen van de desbetreffende affaires, zowel individueel als in collectief ver-

* De inhoud van dit artikel is gebaseerd op onafhankelijk wetenschappelijk onderzoek uitgevoerd door mw. mr. Bonne van Hattum onder begeleiding van prof. dr. M.B.M. Loos en dr. A.M.C. Loeber aan de Universiteit van Amsterdam (UvA), en kan niet worden beschouwd als een weergave van de opvattingen van de AFM.

** Mr. Bonne van Hattum is als onderzoeker verbonden aan de Faculteit der Rechtsgeleerdheid van de Universiteit van Amsterdam (UvA). Daarnaast is zij als strategisch beleidsadviseur en jurist werkzaam bij de afdeling Strategie Beleid en Internationale Zaken (SBI) van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Dr. Anne Loeber is verbonden aan de afdeling Politicologie van de Universiteit van Amsterdam. Haar onderzoek concentreert zich op de relatie tussen kennis en beleid, met in het bijzonder aandacht voor beleidsanalyse en -evaluatie ten aanzien van complexe en controversiële beleidskwesties.

Naar een oplossing voor het afwikkelen van massaclaims op de financiële markten:
inzichten uit een responsieve evaluatie

band laten afwikkelen. Een klacht over een gebrek in de productvormgeving, informatieverstrekking of advisering heeft kans uit te groeien tot een *massaclaim* wanneer er sprake is van gelijksoortigheid in deze gebreken. Indien er sprake is van gelijksoortigheid in de gebreken, kan een klacht gebaseerd op één of meer van deze gebreken via precedentwerking van een rechterlijke uitspraak of door middel van activiteiten van een claimentiteit (een organisatie die zich bezighoudt met het behartigen van de belangen van gedupeerde klanten) uitgroeien tot een *massaclaim*. Rechters kunnen in een individueel geval uitspraak doen op aansprakelijkheidsgronden die generiek zijn voor gelijksoortige producten of op een vergelijkbare wijze toegepaste dienstverlening in de vorm van advies. Deze rechterlijke beslissing kan voor een claimentiteit een aanknopingspunt bieden voor onderhandelingen met de aanbieder van deze producten om tot een schikking te komen namens een grote groep claimanten die zich gedupeerd acht door het gebrekkige product of de niet-passende dienst. Zeker als de media of de politiek aandacht schenken aan de problematiek van de claimanten, is een ‘*massaclaim*’ geboren.

Voor de schade aan klanten zouden banken, verzekeraars of tussenpersonen (of combinaties daartussen) mogelijk, al dan niet gedeeltelijk, aansprakelijk kunnen zijn. Indien gedupeerde klanten massaal een beroep doen op compensatie van gemiste rendementen of geschade verwachtingen, kan dat een impact hebben op het vertrouwen in de desbetreffende financiële ondernemingen, en zelfs in sommige gevallen op de stabiliteit hiervan, en daarmee op die van de financiële markten als zodanig (zie Commissie Verzekeraars, 2015, 65). Hoe moet een dergelijk probleem worden opgelost, zodat het niet langer als een zwaard van Damocles boven de markt hangt? Die vraag vormt de aanleiding voor het onderzoek dat in dit artikel centraal staat.

De ‘ontembaarheid’ van deze problematiek wordt bovendien vergroot door de onder financiële ondernemingen levende vrees dat elke poging tot het vinden van een oplossing zelf een ‘trigger’ kan zijn die leidt tot (meer) schadeclaims (selffulfilling prophecy). In een worstcasescenario, in geval van beleggingsverzekeringen, is de vrees dat het kan leiden tot het faillissement van een aantal levensverzekeraars (Commissie Verzekeraars, 2015, 51-55). De sluimerende dreiging van *massaclaims* – het zogenaamde *claimrisico*⁷ – kan, met andere woorden, grote schade toebrengen aan de betrokken ondernemingen en daarmee ook aan de Nederlandse Staat. De Staat is ten tijde van de recente economische crisis aandeelhouder geworden van een groot aantal daarvan en heeft derhalve baat bij een stabiele positie van die ondernemingen. Banken en verzekeraars, en dus ook de Nederlandse Staat, hebben er belang bij om de *claimrisico*’s zo spoedig mogelijk tot (nagenoeg) nul te reduceren en de nu nog bestaande affaires af te wikkelen. De vraag is hoe met deze *massaclaims* om te gaan, zonder juist het risico te vergroten op meer claims, aanhoudend wantrouwen of een dreigend faillissement van één of meerdere ondernemingen.

Er is voornamelijk geen eenduidige oplossing voorhanden voor het afwikkelen van de desbetreffende financiële retail-*massaclaims*. De focus in de discussie over oplossingen ligt momenteel op de juridische elementen van het geschil. In hoe-

Bonne van Hattum & Anne Loeber

verre verzet het Europese recht zich tegen de door Nederlandse rechters gehanteerde constructie van een bijzondere zorgplicht die is gebaseerd op redelijkheid en billijkheid (Busch & Arons, 2015)? Wat en hoe groot is de (omvang van de) exacte schade (zie Kamervragen Omtzigt en Ronnes, Tweede Kamer, 2014-2015, 2015Z16346) en in hoeverre is de schade (mede) veroorzaakt door onverantwoordelijk handelen van de gedupeerde klant ('eigen schuld') of van de adviseur in plaats van de aanbieder (Logger & Weijnen, 2015)? De focus op de juridische aspecten van de kwestie, hoe noodzakelijk ook, draagt op zichzelf weer bij aan het ontstaan en voortbestaan van claimrisico's.

In het onderzoek, dat ten grondslag ligt aan dit artikel, is gekozen voor een alternatieve aanpak om zicht te krijgen op mogelijke oplossingen. Dit zijn oplossingen die voortbouwen op expertise ten aanzien van de juridische, financiële en politieke aspecten van de problematiek, en die kunnen bogen op steun onder uiteenlopende betrokkenen. Om daar zicht op te krijgen is gekozen voor het opzetten van een zogenaamde responsieve evaluatie. Een responsieve evaluatie is een vorm van onderhandelend evalueren waarin de gezichtspunten van diverse betrokkenen het uitgangspunt vormen bij het organiseren van het kennisproductieproces, en waarbij de evaluator een analyserende en tegelijkertijd mediërende rol vervult. De centrale vraag in dit artikel luidt: 'Op welke manier kan een responsieve evaluatie bijdragen aan het vinden van oplossingen voor het afwickelen van financiële retail-massaclaims met claimrisico's?'

Dit artikel bespreekt de manier waarop de responsieve evaluatie naar het afwickelen van financiële retail-massaclaims is vormgegeven, en zoomt in op enkele opvallende uitkomsten daaruit. Het doel is de discussie over het toepassen van een responsieve evaluatie als middel bij het zoeken naar oplossingen voor complexe en controversiële maatschappelijke problemen met een hoog 'ontembaarheidsgehalte' verder te brengen. Het treedt daarmee in een discussie die op gang is gekomen na de uitwerking van responsieve evaluatie in termen van naturalistisch onderzoek door Guba en Lincoln (Guba & Lincoln, 1989; Lincoln & Guba, 1985). Zij spraken over een vierde generatie van evaluatieonderzoek, dat zich onderscheidde van eerdere generaties vanwege het onderzoeksparadigma waarop het gebaseerd is, namelijk het constructivisme. Hun werk vormde het startpunt voor het vormgeven van responsief evaluatieonderzoek op diverse terreinen (in Nederland onder andere op het gebied van medische technologie, gezondheidszorg en gepolitiseerde beleidsproblemen). Deze ervaringen leidden tot nadere inzichten om responsieve of constructivistische benaderingen in te zetten bij het evalueren van onderwerpen die gekenmerkt worden door een mate van complexiteit en controversie die vele malen groter is dan in het geval van het onderwerp waar Guba en Lincoln zich in hun uitwerking op toelegden, te weten curriculumherzieningen in het onderwijs. Het verschil in de aard en omvang van de problemen die centraal staan in de oorspronkelijke uitwerking van Guba en Lincoln, en van de hier bedoelde ontembare maatschappelijke kwesties, rechtvaardigt gerichte aandacht voor de methodische en praktische uitwerking van responsieve evaluatie op een specifiek terrein.

Hieronder bespreken we eerst welke methodische en praktische problemen zich voordoen bij het opzetten van een responsieve evaluatie bij complexe maatschappelijke kwesties, maar ook waarom desondanks de methode bij uitstek geschikt is voor het leveren van een bijdrage aan de oplossing voor ontembare problemen, zoals financiële retail-massaclaims. In paragraaf 3 beschrijven we hoe de responsieve evaluatie over afwikkeling van financiële retail-massaclaims is vormgegeven. In paragraaf 4 bespreken we een aantal centrale inhoudelijke bevindingen uit de evaluatie. Tot slot trekken we conclusies over de relatie tussen methodische keuzen en inhoudelijk uitkomsten, en doen we enkele aanbevelingen over het toepassen van een responsieve evaluatie bij controversiële en complexe maatschappelijke kwesties.

2 Responsieve evaluatie bij impasses rond complexe en controversiële maatschappelijke kwesties

De term ‘responsieve evaluatie’ is ontleend aan Stake (1973, 1976). In de uitwerking van ‘vierde generatie-evaluatie’ door Egon Guba en Yvonna Lincoln in de jaren tachtig kwam de nadruk te liggen op de constructivistische wetenschapsopvatting waarop het proces van kennisproductie bij deze vorm van evalueren is gebaseerd (Lincoln, 2003). Constructivistische analyse stelt de specifieke manier waarop actoren de geëvalueerde kwestie beschouwen centraal in de evaluatie. Anders gezegd, een kenmerkend onderscheid ten opzichte van traditionele evaluatiebenaderingen is dat in deze aanpak de visie van de evaluator *niet* centraal staat bij het inrichten van het evaluatieonderzoek, en de focus *niet* ligt op toetsing van het onderzochte aan een vooraf en terzijde opgestelde set van criteria. In plaats daarvan wordt de agenda van het evaluatietraject bepaald door de *claims, concerns & issues* (CC&I's) (Guba & Lincoln, 1989, 40-42) van de betrokken gesprekspartners, dat wil zeggen door hun (positief, negatief of neutraal gewaardeerde) ideeën ten aanzien van het geëvalueerde.

De ruggengraat van een responsieve evaluatie opgezet vanuit dit perspectief is de zogenaamde hermeneutisch-dialectische cirkel (‘argumentatiecirkel’; Grin, Van de Graaf & Hoppe, 1997) die door de evaluator doorlopen wordt. Dit houdt in dat de evaluator zich in eerste instantie een beeld vormt van het geëvalueerde op basis van een eerste interview, dit beeld vervolgens voorlegt aan een volgende gesprekspartner tezamen met nieuwe en aanvullende vragen, op basis van dat gesprek zijn initiële beeld aanpast, om het daarna voor te leggen aan een derde, et cetera. Op basis van deze wijze van interviewen en terugkoppelen wordt, als een verzadigingspunt van visies is bereikt, een document opgesteld waarin het resulterend gezamenlijk beeld van het geëvalueerde staat beschreven. De evaluator geeft daarbij aan over welke zaken consensus bestaat, en welke zaken nadere gedachtewisseling behoeven. Laatstgenoemde zaken vormen in de woorden van Guba en Lincoln een ‘agenda voor onderhandeling’. Die onderhandeling vindt vervolgens plaats in een bijeenkomst met betrokken actoren (niet noodzakelijkerwijs

dezelfde personen), waarna een volgende ronde van bevragen, voorleggen en terugkoppelen kan volgen.

De keuze om de CC&I's van betrokkenen als startpunt te nemen in het evaluatieproces is ingegeven door de wens om verschillen in kennis en macht tussen partijen – tussen de verschillende deelnemers onderling, maar ook tussen hen en de opdrachtgever en evaluator – te neutraliseren. De betrokkenen zijn in de ogen van Guba en Lincoln al diegenen die een *stake* hebben in de kwestie die geëvalueerd wordt (stakeholders). Om met hen een argumentatiecirkel goed te kunnen doorlopen, en alle betrokkenen gelijkkelijk gelegenheid te bieden zich uit te laten over het geëvalueerde, moet aan een aantal voorwaarden worden voldaan:

- 1 Alle betrokkenen zijn op de hoogte van de doelstelling en werkwijze van de evaluatie, en begrijpen dat hun bijdrage bedoeld is om een overzicht van probleemdefinities en oplossingsrichtingen te ontwikkelen als *joint construction*.
- 2 Interviews worden afgenomen op de plek waar de geïnterviewde doorgaans werkt of verblijft, opdat de context waardoor de antwoorden worden geïnformeerd in voldoende mate doorklinkt in de data en analyse.
- 3 De evaluator combineert een hoge mate van onpartijdigheid met een goede kennis van zaken, en legt ten opzichte van alle geïnterviewden een openheid aan de dag die ervoor zorgt dat het proces van kennisvergaring en -uitwisseling in beweging blijft.
- 4 De evaluator laat zijn eigen expertise en intuïtie doorklinken in het proces van interviewen en terugkoppelen, in het bijzonder in de initiële stadia van het kennisproductieproces.⁸ De wijze waarop het proces is ingericht – waarbij uitkomsten als tussentijdse resultaten telkens opnieuw worden voorgelegd aan volgende gesprekspartners, en op basis daarvan geamendeerd – voorkomt dat de agenda, percepties en persoonlijke ideeën van de evaluator de uitkomsten kleuren (zie Guba & Lincoln, 1989, 174-177; Grin e.a., 1997, 43).

De evaluator treedt dus op als een *primus inter pares*, die inzichten over een kwestie van verschillende betrokkenen bij elkaar brengt zonder zijn eigen interpretatie van de geëvalueerde kwestie te bevoordelen. Vanwege de focus op het bereiken van een evenwicht in visies over probleemdefinities en oplossingen wordt de uitkomst van de evaluatie niet eenzijdig door de evaluator vormgegeven, maar is het een gezamenlijk product (*joint construction*) van alle betrokkenen. Door met meerdere belanghebbenden de verschillende perspectieven in beeld te brengen en hen uit te nodigen om kritisch te reflecteren op hun eigen en elkaars standpunten, leidt het onderzoeksproces niet alleen tot een gedragen verduidelijking van verschillende probleemdefinities en waarderings van oplossingen, maar vormt het ook zelf een middel om de discussie over mogelijke en wenselijke ontwikkelingen verder te brengen.

Vanwege deze (potentiële) functie van 'inhoudelijke hefboom' bij moeizaam verlopende discussies over maatschappelijke kwesties is de responsieve evaluatie in de jaren negentig in Nederland – in allerlei gedaanten⁹ en op uiteenlopende terreinen, zoals medische technologie (Reuzel, 2002), gewasbescherming (Groenewegen e.a., 1996) en gezondheidszorg (Abma, 1998; Moret-Hartman e.a., 2011;

Naar een oplossing voor het afwikkelen van massaclaims op de financiële markten:
inzichten uit een responsieve evaluatie

Nierse e.a., 2012) – herkend als een methode die zich bij uitstek leent voor analyse van ontembare kwesties. De gedachte daarbij was dat gezamenlijke kennisvergarig over zowel de aard van de problematiek als over mogelijke handelingsopties aan de basis van het formuleren van oplossingen kan liggen, op zo'n manier dat de evaluatie (c.q. Interactieve (Medische) Technology Assessment) kan bijdragen aan het doorbreken van een impasse in beleidsvorming (Reuzel, 2002; Hendriks & Grin, 2007).

Deze gedachte lag ook ten grondslag aan de keuze om een responsieve evaluatie op te zetten naar de kwestie van de afwikkeling van financiële retail-massaclaims. De grote belangen die met het onderwerp zijn gemoeid in combinatie met de zorg dat het werken aan een oplossing het probleem zou kunnen versterken, zorgden voor een impasse en maakten dat betrokkenen op hun handen bleven zitten. Bovendien was er sprake van een gebrek aan overzicht over (juridische) feiten, in combinatie met onduidelijkheden over de mogelijke impact van eventuele oplossingen, zo bleek uit verkennende gesprekken en ook uit de latere interviews:

‘Natuurlijk heb ik af en toe de gedachte dat ik een eind aan [de Woerkerpolis-affaire] zou willen maken en wel op deze [of gene] manier, maar als ik er dan langer over nadenk, roept het toch nog wel meer vragen op dan dat het echt antwoorden oplevert.’ (Deelnemer toezichthouders, Interview 26, p. 20)

Deze feitelijke onzekerheid, gepaard aan ethische vragen, voedde een gevoel van urgentie om toch stappen te ondernemen, zo bleek later tijdens de ‘onderhandeling’ over de voorlopige resultaten die plaatsvond in een workshop met betrokkenen:

‘(...) het gaat knellen wanneer de samenleving als geheel gaat opdraaien voor dat probleem en dat is een andere kant van het *moral hazard* [issue], namelijk dat een bepaalde groep consumenten weet dat ze (...) maar met claims kan blijven komen. Want zelfs als het een instelling of zelfs een sector te boven gaat, dan springt de overheid bij. Ze laat deze niet omvallen.’ (Workshopverslag, p. 25)

‘Hoe kan je ervoor zorgen dat iedereen zijn deel krijgt en niet alleen (...) claimanten het grootste gedeelte van het compensatiebedrag voor zichzelf (...) claimen, en er dus weinig overblijft voor de gezonde klanten; of zelfs dat deze klanten meebetalen aan compensatie voor claimanten, terwijl ze eigenlijk geen partij waren bij het geschil?’ (Workshopverslag, p. 36)

Het besef dat de ‘ontembaarheid’ onhoudbaar is, verklaart de wens om over oplossingen met elkaar in gesprek te gaan, en daarmee de bereidheid van uiteenlopende betrokkenen om aan het onderzoek deel te nemen.¹⁰

‘[Je zou zeggen] laten we ophouden met deze hele discussie, u krijgt van ons uw doelkapitaal en u krijgt van ons een bos bloemen (...) Maar we praten hier

Bonne van Hattum & Anne Loeber

over bedragen die groter zijn dan het bruto nationaal product van Nederland, als je het echt op die manier wilt oplossen. En daarom moeten we naar een soort van compromis.’ (Deelnemer verzekeraars, Interview 20, p. 20)

De vraag was hoe een responsieve evaluatie op dit thema vorm te geven en uit te werken. Guba en Lincoln’s ‘vierde generatie-evaluatie’ is uitgewerkt met het oog op het evalueren van relatief overzichtelijke problemen op het terrein van onderwijsvernieuwing. In de evaluaties waarop zij hun werk baseren is de verzameling stakeholders bijvoorbeeld te definiëren als ‘eenieder die ooit een voet zet in een klaslokaal’. In het geval van maatschappelijke kwesties waarbij de populatie ‘potentieel betrokkenen’ oneindig veel groter kan zijn, moet een andere manier gevonden worden om daarin een afbakening (*closure*) aan te brengen, die tegelijkertijd recht doet aan de methodologische grondslag van responsieve evaluatie. Met andere woorden, toepassing van de methode op gepolitiseerde en naar aard en omvang complexe maatschappelijke kwesties behoeft een consciëntieuze operationalisering van de onderliggende methodologische principes in lijn met de kenmerken van het onderwerp van evaluatie en de institutionele context waarin het is ingebed (Loeber, 2004, 2007).

Eerder, bovengenoemd, onderzoek bood enig houvast bij het beantwoorden van de vraag hoe om te gaan met de frictie tussen de methodologie van vierde generatie-evaluatie en de complexiteit van ontembare problemen. Drie aandachtspunten hebben daarbij centraal gestaan.

Ten eerste is er de selectie van deelnemers. Dat is, als gezegd, een belangrijk punt van aandacht. De vraag wie tot de stakeholders behoren, is in het geval van financiële retail-massaclaims lastig te beantwoorden vanwege de omvang van de groep. Dat maakt de vraag naar deelnemeselectie een vraag naar *closure*: hoe te bepalen waar de grens ligt bij het betrekken van actoren? Loeber (2004, 2007) heeft beargumenteerd, op basis van Fox en Miller (1996) en een analyse van het phronetisch karakter van responsieve evaluatie, dat een nauwe professionele betrokkenheid van deelnemers bij het onderwerp van evaluatie een voorwaarde is voor succes, en een criterium biedt bij deelnemeselectie: ‘The participants must be those actors who in everyday life get their feet wet, so to speak: the people from the shop-floor and the experienced practitioners’ (Loeber, 2004, 65). Een ander criterium volgt uit het streven de responsieve evaluatie in te zetten als hulpmiddel bij het doorbreken van impasses, en het formuleren van probleem-oplossingscombinaties die de zaak verder brengen: geselecteerde mensen moeten in staat zijn om een creatieve en innovatieve bijdrage te leveren (Grin e.a., 1997, 64).

Ten tweede behoeft het kenmerkend element van responsieve evaluatie aandacht, het gegeven dat de ideeën, zorgen en aandachtspunten van de respondenten de agenda bepalen. Dit leidt potentieel tot problemen bij een onderwerp als financiële retail-massaclaims: om de CC&I’s van de deelnemers leidend te kunnen laten zijn, is het nodig dat deelnemers bereid zijn vrijelijk over hun zorgen en aandachtspunten te spreken. Gegeven de eigenschappen van het onderwerp en van de context waarin het als probleem wordt ervaren, is de vraag hoe recht te doen

aan dit methodologisch uitgangspunt in zo'n gepolitiseerde context. Om hier concreet vorm aan te geven hebben Grin en Van de Graaf (1996; Grin e.a., 1997) de constructivistische onderzoeksbenadering verbonden met het reconstrueren van de 'handelingstheorie' van actoren: het doorlopen van de dialectisch-hermeneutische cirkel is een manier om de handelingstheorieën van de diverse actorgroepen in kaart te brengen. De handelingstheorie is het geheel van normatieve uitgangspunten, theoretische inzichten en praktische overwegingen op basis waarvan een actor, gegeven de omstandigheden, kiest voor een bepaalde gedragslijn. Dit geheel van uitgangspunten en overwegingen is analytisch te ordenen (Fischer, 1995), en op basis van kwalitatief onderzoek (interviews, documentanalyse) in kaart te brengen per actorgroep. Door de handelingstheorie te expliciteren ontstaat zicht op de probleemdefinities die een actorgroep hanteert inzake een bepaalde kwestie (bijvoorbeeld van verzekeraars, of van toezichthouders, of van claimantenteiten) en op hoe die groep oordeelt over specifieke oplossingen. Daarnaast geeft het de evaluator zicht op de waarden, normen en meer generieke veronderstellingen op grond waarvan een actorgroep keuzes maakt ten aanzien van wat wenselijk wordt geacht, welke probleem-oplossingscombinaties aanvaardbaar kunnen zijn. Dit laatste is van groot belang bij responsieve evaluaties ten aanzien van ontembare kwesties, omdat het helpt bij het uitwerken van de 'agenda voor onderhandeling'. Inzicht in de diverse handelingstheorieën van de geïdentificeerde actorgroepen biedt inzicht in de ruimte die er is bij de diverse betrokkenen om draagvlak te ontwikkelen voor een bepaalde probleemdefinitie en/of oplossingsrichting. De gedachte hierbij is dat partijen het nimmer in alle opzichten met elkaar eens zullen worden. Maar het idee is dat dit ook niet nodig is; een zekere mate van 'congruentie' (Grin & Van de Graaf, 1996, 90) tussen de opvattingen van de verschillende betrokkenen over wat concreet wenselijk is om te doen, is een afdoende basis voor het praktisch oplossen van problemen in een complex actorveld waarin actoren in hoge mate onderling afhankelijk zijn voor het welslagen van hun plannen.

Een derde punt van zorg bij het uitwerken van een responsieve evaluatie op een gepolitiseerd onderwerp met ontembaarheidskernmerken is het idee een 'machtsbalans tussen deelnemers' te bewerkstelligen en bewaren. Hierbij is ook de positie van de evaluator van cruciaal belang. Hoe een machtsevenwicht tussen deelnemers onderling en tussen deelnemers enerzijds en de evaluator anderzijds te waarborgen in een context waarin de doorzettingmacht in handen is van een complexe configuratie van partijen? Bij het afwikkelen van financiële retail-massaclaims is het uitwerken van een oplossing afhankelijk van de bereidheid van velen om 'te bewegen' en de (juridische, institutionele) kaders te creëren waarmee oplossingen mogelijk worden gemaakt. Suggesties uit eerdere ervaringen (zie Abma & Widdershoven, 2008) met evaluaties in zulke complexe situaties boden enig houvast bij het bewerkstelligen van een dergelijke balans in de praktijk van het onderzoek.

Bonne van Hattum & Anne Loeber

3 Een responsieve evaluatie naar het afwikkelen van financiële retail-massaclaims

Een eerste verkenning van de problematiek in 2010-2011 maakte duidelijk dat het opzetten van een responsieve evaluatie over financiële retail-massaclaims complex zou zijn. Niet alleen de omvang en complexiteit van het speelveld was daar debet aan, maar ook de voorzichtigheid waarmee er over gesproken werd door betrokkenen. Het was de tijd van de Dexia-affaire, en de Woekerpolisaffaire beheerste de berichtgeving:

‘De kans dat je als bestuurder persoonlijk aansprakelijk wordt gesteld is toegenomen en dat is wel anders dan het was. Ik denk dat mensen absoluut voorzichtig zijn [geworden].’ (Deelnemer banken, Interview 2, p. 12)

Tegelijkertijd bleek er, ondanks de voorzichtigheid, bij diverse gesprekspartners een groot animo om de zaak in constructieve sfeer te bespreken:

‘[We moeten] toch meer door de zure appel heen bijten en zeggen: “Ja, laten we dan toch maar proberen om (...) het probleem echt een keer op te lossen.” Je ziet vaak dat als je de problemen half oplost, dat het geen oplossing is.’ (Deelnemer banken, Interview 1, p. 4)

‘[D]e kortste route naar vertrouwen van klanten is toch, als zoiets gebeurt, gewoon de juiste stappen zetten: oplossen.’ (Deelnemer banken, Interview 2, p. 3)

‘Er is een belang gelegen bij het oplossen, omdat je daardoor vertrouwen kan proberen te herstellen en voor de toekomst kan verbeteren.’ (Deelnemer collectieve belangenbehartigers, Interview 8, p. 9)

‘[I]edere massaschade levert impact op vertrouwen op.’ (Deelnemer toezicht-houders, Interview 25, p. 1)

Om in deze context van complexiteit en welwillende voorzichtigheid de methode voor responsieve evaluatie tot haar recht te laten komen, zijn ten aanzien van de genoemde methodische knelpunten verschillende keuzen gemaakt. Daarbij is er steeds op gelet of deze in lijn waren met de onderliggende methodologische principes én strookten met de kenmerken van het onderwerp van evaluatie.

Selectie van deelnemers

De vraag wie tot de stakeholders behoren, was in het geval van financiële retail-massaclaims lastig af te bakenen. Dit komt door de grootte van de groep, maar vooral door het diffuse karakter van de invloed die stakeholders kunnen uitoefenen op de vormgeving van het afwikkelingssysteem, en van de wijze waarop dit systeem van invloed is (in positieve of negatieve zin) op hen. Bij de selectie van deelnemers is in eerste instantie uitgegaan van de notie zoals uitgewerkt door Guba en Lincoln (1989; zie Abma, 2000). Zij onderscheiden personen die betrok-

Naar een oplossing voor het afwickelen van massaclaims op de financiële markten:
inzichten uit een responsieve evaluatie

ken zijn bij het ontwerpen, produceren, gebruiken of toepassen van hetgeen wordt geëvalueerd (zogenaamde *agents*), personen die (op welke wijze ook) voordeel hebben bij hetgeen wordt geëvalueerd (*beneficiaries*), en zij die er (op welke manier ook) door worden geschaad (*victims*).

Een eerste moeilijkheid bij het selecteren van gesprekspartners op basis van deze indeling tekende zich van meet af aan af. Actoren zijn lastig te karakteriseren in dergelijke eenduidige termen. De grens tussen *agent* en *beneficiary* is bijvoorbeeld in het geval van claimantenteiten, en individuele advocaten van gedupeerde klanten, enigszins arbitrair: zij verdienen geld met hun activiteiten in het afwikkelingssysteem en hebben er baat bij om het mede vorm te geven in een richting die past bij hun verdienmodel. Tegelijkertijd worden zij beschouwd, zeker door zichzelf, als vertegenwoordiger van de gedupeerde klant die een (mogelijk) gebrekkig product heeft aangeschaft, en zijn ze daarmee te karakteriseren als (vertegenwoordiger van) de *victims*. Deze laatste rol is overigens ook in het geval van de klant niet eenduidig: de vraag in hoeverre een klant met een mogelijk gebrekkig product 'slachtoffer' is (Mertens e.a., 2003), dan wel kan worden beschouwd als economisch handelend persoon met een eigen verantwoordelijkheid bij het aangaan van een transactie (Jansen, 2010), is een centraal onderdeel van de inhoudelijk discussie over de afwikkeling van financiële retail-claims, en daarmee niet een kwestie die door de onderzoeker op voorhand kan worden beslecht. Om het actorveld beredeneerd af te bakenen (*closure* te bereiken) is gebruik gemaakt van de inzichten uit het werk van Grin en Hoppe (1995) en Loeber (2004), die stellen dat, in het geval van ontembare problemen, de mate waarin het formuleren van een oplossing wordt bemoeilijkt door de reikwijdte van de maatschappelijke consequenties daarvan, de nadruk in de selectie van deelnemers aan een responsieve evaluatie moet liggen op de combinatie van creativiteit en doorzettingsmacht van betrokkenen.

Dit leidde tot een selectie van *actorgroepen* op basis van de volgende overwegingen:

- 1 De mate waarin actoren belang hebben bij en invloed kunnen uitoefenen op de *vormgeving* van afwikkelingsprocedures voor financiële retail-massaclaims.
- 2 De mate waarin er sprake is van variëteit in het geheel aan actorgroepen, opdat een 'gelijk speelveld' wordt gecreëerd.
- 3 De mate waarin een organisatie bereid is tot deelname (gegeven beschikbaarheid van mensen op de werkvloer, bereidheid er tijd in te steken).

De *closure* is, met andere woorden, gelegd bij partijen die (door hun positie in het speelveld ofwel door de groepen die zij vertegenwoordigen) invloed kunnen uitoefenen op de *vormgeving* van afwikkelingsprocedures voor financiële retail-massaclaims. Vanwege de nadruk op de vormgeving van de procedures in het licht van de doelstelling van het onderzoek is ervoor gekozen om afnemers van financiële producten (individuele 'gezonde' en gedupeerde klanten van banken en verzekeraars met een retailproduct¹¹), of de categorie 'belastingbetalers', evenmin als vertegenwoordigers van politieke partijen of door hen aangestelde onderzoekscommissies, media en wetenschap in dit stadium¹² bij het onderzoek te betrekken.

Bonne van Hattum & Anne Loeber

Collectieve belangenbehartigers van *victims*¹³ kwamen vanwege de focus op vormgeving juist wel in beeld, waaronder de claimantiteiten, belangenbehartigers (de Vereniging van Effectenbezitters (VEB), en de Consumentenbond) en brancheorganisaties, dat wil zeggen de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en het Verbond van Verzekeraars (VvV). Daarnaast zijn de voor de hand liggende ‘vormgevers’ benaderd, zoals de Autoriteit Financiële Markten (AFM), De Nederlandse Bank (DNB), de ministeries van Veiligheid en Justitie (VenJ) en van Financiën (FIN), banken en verzekeraars, en hun adviseurs (advocaten, consultants en communicatieadviseurs). Ook zijn geschillenbeslechtinginstanties zoals het Klanteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) en het Gerechtshof Amsterdam bij het onderzoek betrokken.

Vervolgens is binnen deze actorgroepen een selectie gemaakt van daadwerkelijke *gesprekspartners*. Conform de methodische richtlijnen van Guba en Lincoln is daarbij voortdurend ruimte gelaten voor de mogelijkheid additionele gesprekspartners toe te voegen. Selectie van gesprekspartners in de eerste fase van het onderzoek gebeurde op basis van overwegingen ten aanzien van de criteria ‘proximiteit’ en ‘creativiteit’ (zie paragraaf 2).

Ervaringen tijdens de praktische uitvoering van het onderzoek resulteerden enerzijds in een bekrachtiging van de veronderstelling dat deze overwegingen relevant zijn, en anderzijds in een modificatie ervan. De veronderstelling, gebaseerd op de literatuur, dat bekendheid met het onderwerp (proximiteit) en de creatieve kwaliteiten van de gesprekspartner noodzakelijk zijn, bleek zodanig van belang dat gaandeweg het accent in het kiezen van gesprekspartners is verlegd van de CEO’s van autoriteiten, banken en verzekeraars naar hun interne adviseurs. Op die manier konden ideeën voor oplossingen worden aangedragen die in de formulering ervan niet gehinderd werden door zorgen omtrent imagooverlies of aansprakelijkheidsrisico’s. Ook bleek gaandeweg dat de bereidheid van een gesprekspartner om zich sterk te maken voor het vinden van een (bepaalde) oplossing en de mate waarin hij anderen daarvoor kan motiveren een belangrijke kwaliteit vormden. Deze overweging wordt wel in de literatuur aangeduid met de term ‘koploperschap’: de bereidheid en het vermogen te fungeren als ambassadeur voor specifieke innovaties in het systeem (bijvoorbeeld door het vermogen om anderen mee te nemen in verandering; zie Paredis, 2009).

Praktische inzichten leidden daarnaast tot een herziening van eerdere overwegingen ten aanzien van het betrekken van vertegenwoordigende organisaties. Het bleek niet mogelijk om de handelingstheorie van de brancheorganisaties te reconstrueren, juist vanwege hun vertegenwoordigende rol: naast een gemeenschappelijk belang verschilden de actoren die zij vertegenwoordigden daarvoor te zeer van elkaar. Deze bevinding is conform eerdere ervaringen met het construeren van handelingstheorieën in relatie tot brancheverenigingen (Grin e.a., 1997). Met betrekking tot de geschillenbeslechtinginstanties werd ervoor gekozen om naast leden van het Kifid individuele rechters te spreken (daarom wordt hierna gesproken over geschilbeslechters in plaats van geschilbeslechtinginstanties). Er is

Naar een oplossing voor het afwickelen van massaclaims op de financiële markten:
inzichten uit een responsieve evaluatie

Tabel 1 *Gesprekspartners in de responsieve evaluatie naar de afwikkeling van financiële retail-massaclaims per fase**

Nr.	Actorgroep	Partijen	Totaal aantal interviews onderzoek NL ¹	Aantal interviews Fase I	Aantal interviews Fase II	Deelname workshop
1.	Financiële ondernemingen	a Banken	a 3	a 2	a 1	a x
		b Verzekeraars ²	b 6	b 4	b 2	b 4
2.	Collectieve belangenbehartigers	a VEB	a 1	a 1	a x	x
		b Consumentenbond	b 2	b 1	b 1	
3.	Claimentiteiten	a Stichtingen	a 4	a 4	x x	a 3
		b Verenigingen				
		c Overige rechtsvormen				
4.	Brancheorganisaties	a NVB	a x	x	x	a x
		b VvV	b x			b &
5.	Adviseurs	a Curatoren	a 1	a 1	a x	a 1
		b Consultants en/of accountants	b 2	b x	b 2	b x
		c Advocaten	c 6	c 4	c 2	c 4
6.	Geschilbeslechers	a Kifid	a 2	a 2	a 1	a x
		b Gerechtshof Amsterdam	b 3	b 3	b x	b x
7.	Toezichthouders	a AFM	a 3	a x	a 3	a &
		b DNB	b 1	b x	b 1	b x
8.	Wetgever	a F	a 1	a x	a 1	a &
		b Venj ³	b x	b x		b x

* Uitleg bij de in de tabel gebruikte tekens. De cijfers geven het aantal interviews per deelactor weer. De x'en geven weer dat de deelactor niet heeft deelgenomen aan een interview in een bepaalde fase of aan de workshop. Het &-teken geeft weer dat er wel een deelname heeft plaatsgevonden.

¹ Niet in dit schema is meegenomen de Commissie Verzekeraars, omdat dit interview bij de effectmeting van het onderzoek thuishoort en niet bij de deelnemersselectie met betrekking tot 'beleidsbepalers'.

² In verband met de selectiecriteria die zijn toegepast in het onderzoek is de keuze gemaakt om alleen interviews af te nemen onder de grootste verzekeraars in Nederland.

³ Venj heeft door ongeplande omstandigheden slechts op informele wijze deel kunnen nemen aan het onderzoek.

gekozen voor het interviewen van een aantal rechters van het Gerechtshof Amsterdam, omdat dat gerechtshof exclusieve bevoegdheid heeft om te oordelen in zaken betreffende de eventuele algemeenverbindendverklaring van een massaclaimschikking. Andere rechters zijn niet betrokken.¹⁷ In de tweede fase is een nadere afbakening gemaakt vanuit de focus op het vormgeven van afwikkelingsmogelijkheden. Er is voor gekozen om de geïnterviewde accountants, consultants, curatoren en advocaten *niet* mee te nemen in het nader formuleren van oplos-

Bonne van Hattum & Anne Loeber

singsrichtingen. De reden is dat deze actoren slechts indirect of in latere instantie betrokken zijn bij oplossingen, ofwel een specifiek belang hebben bij een specifieke uitkomst.

Het bleek lastig, gegeven deze overwegingen, maar niet onmogelijk om voldoende actoren bereid te vinden mee te doen. Omdat het onderwerp zeer gevoelig ligt bij vrijwel alle actoren in het speelveld, is een aantal stappen gezet die de bereidheid tot deelname konden vergroten. Zo is gezorgd voor entree in het veld door als eerste gesprekspartner in de hermeneutisch-dialectische cirkel een persoon te vragen die autoriteit en vertrouwen geniet onder met name bankiers en verzekeraars. Het noemen van de desbetreffende naam in uitnodigingsbrieven en zijn vertrouwen in het onderzoek droeg bij aan de bereidheid van anderen om op te treden als gesprekspartner. Ook wees deze eerste geïnterviewde op potentiële gesprekspartners, die vervolgens weer gevraagd zijn naar andere mogelijke gesprekspartners. Deze *snowball*-methode, vanuit het netwerk van de eerste gesprekspartner en vanuit het netwerk van de onderzoeker, heeft de toegang tot andere relevante gesprekspartners vergemakkelijkt.

In totaal zijn daartoe tussen januari 2012 en september 2012 21 interviews afgenomen in Nederland (fase I). Na analyse van de daaruit voortgekomen data is een tweede ronde interviews gehouden om de gedistilleerde ideeën over probleemoplossingscombinaties voor te leggen en aan te passen. In deze fase II, die liep van januari 2013 tot en met de zomer van 2015, zijn 16 interviews gehouden.¹⁸

Tijdens een in november 2013 georganiseerde workshop werden de voorlopige resultaten gepresenteerd aan deelnemers met als doel de genoemde oplossingen te bespreken (in termen van Guba en Lincoln: als ‘onderhandeling over de resultaten’) en de mogelijkheden te verkennen voor het opzetten van ‘duurzame gesprekken’ over de problematiek en mogelijke oplossingen. De resultaten uit interviews en workshop vormden de basis voor een boek, gepubliceerd in oktober 2014 (Van Hattum, 2014), dat tot doel had de actoren inzicht te bieden in het gevonden spectrum aan handelingsopties, opdat zij daar ten behoeve van het uitwerken van vervolgstappen kennis van konden nemen.

Uitwerking van het organiserend principe

Essentieel in een responsieve evaluatie is dat de CC&I's van de deelnemers de agenda van de evaluatie bepalen. Dat vergt niet alleen de nodige bescheidenheid van de evaluator om aan eigen ideeën en inzichten evenveel belang toe te kennen als aan die van anderen. Ook is nodig dat de deelnemers bereid zijn vrijelijk over hun zorgen en aandachtspunten te spreken. Gegeven de gevoeligheden van het onderwerp was dat geenszins vanzelfsprekend. Heel belangrijk voor de bereidheid om met de evaluator in gesprek te gaan op een manier die waardevol was voor het onderzoek bleken afspraken omtrent vertrouwelijkheid. Actoren waren bereid deel te nemen aan de interviewrondes op voorwaarde dat zij in latere publicaties daarover slechts als deelnemer van een actorgroep zouden worden aangehaald, en niet onder de eigen naam of de naam van de organisatie waarvoor ze werken. In de uitnodigingen en interviews is dergelijke garantie van anonimiteit toegezegd.

Ook is afgesproken dat de uitkomsten uit de interviews en de workshop slechts zouden worden gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek, en niet zouden worden ingezet in andere discussies en activiteiten rond de afwikkelingsproblematiek.¹⁹ Toezeggingen omtrent het anonimiseren van resultaten namen de angst weg om te spreken over zaken die mogelijk verstrekkende gevolgen hebben (in financiële termen van schadebedragen of in termen van reputatieschade). Zodoende lukte het de evaluatie daadwerkelijk in te richten als een open verkenning van mogelijkheden voor een verbetering van de afwikkeling van financiële retail-massaclaims.

Omdat de gesprekspartners een evenwichtige afspiegeling vormden van betrokken actoren in het afwikkelingssysteem, werd het onderwerp in den brede verkend. Wat daarbij hielp is dat de onderzoeker steeds in de vraagstelling de nadruk legde op opties voor afwikkeling ten koste van discussies over wat er met betrekking tot concrete zaken in het verleden zoal mis was gegaan. Een manier om dat te doen was door herhaaldelijk te vragen naar hoe een optimaal functionerend Nederlands afwikkelingssysteem eruit zou kunnen zien volgens de individuele deelnemers. Door deze werkwijze werd na de eerste interviewronde duidelijk dat de variatie van de aangedragen oplossingsrichtingen verrassend groot was, maar dat er door ideeën te combineren op basis van inzichten in de gereconstrueerde handelingstheorieën raakvlakken en overeenkomsten te ontdekken waren.

Het bewaren van een machtsbalans tussen deelnemers

Gegeven het zwaar gepolitiseerde onderwerp, en de potentieel verstrekkende gevolgen van de uitwerking ervan (en zelfs maar van het praten daarover), was de noodzaak om een ‘machtsbalans’ te bewaren, zoals voor de uitwerking van een responsieve evaluatie wordt verondersteld, niet alleen van uiterst belang maar ook uiterst precair. Lastig daarbij is dat er institutioneel geen sprake is van een *level playing field*:

‘Dat *level playing field* is geen vanzelfsprekendheid. [Er] moeten hordes worden genomen om daar te komen.’ (Deelnemer geschilbeslechters, Interview 18, p. 6)

Het belang van de gedupeerde klant is bijvoorbeeld niet in eenzelfde mate verankerd in het afwikkelingssysteem als dat van andere actoren.²⁰ Een van de oorzaken van de zwakkere positie van de gedupeerde klant is zijn beperkte toegang tot het recht (zie Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, 2004; Tzankova, 2007; Van Velthoven & Klein Haarhuis, 2009; Brenninkmeijer e.a., 2015). De hoge drempel voor de klant om toegang tot het recht te krijgen werd door een groot gedeelte van de deelnemers aan het onderzoek genoemd als probleem:

‘Daarnaast waren er andere problemen, althans wat ons betreft, waardoor verklaard kan worden dat consumenten niet krijgen waar ze recht op hebben. Dat is de toegang tot het recht, met name de toegang tot de rechter. Dat is

Bonne van Hattum & Anne Loeber

een veel te grote stap voor consumenten.’ (Deelnemer collectieve belangenbehartigers, Interview 8, p. 6-7)

Ook de betrokken instituties verschillen aanzienlijk in doorzettingsmacht. Alleen DNB kan een zelfstandig besluit nemen.²¹ Maar ook deze actor is daarin beperkt gebonden door de onderlinge verwevenheid van het actorveld, al was het maar omdat uitwerking van oplossingen de actieve medewerking vraagt van andere partijen.

Om in deze context een machtsevenwicht tussen deelnemers te waarborgen is door de onderzoeker telkens de aandacht gelegd op wat gesprekspartners keer op keer naar voren brachten, namelijk het besef dat men elkaar nodig heeft om de problematiek op te lossen:

‘Door collectief iets af te spreken, kunnen we een grote stap zetten, kan het sneller opgelost worden en blijven we niet eindeloos hangen in bepaalde fases.’ (Deelnemer verzekeraars, Interview 29, p. 8)

De noodzaak te komen tot een oplossing voor financiële retail-massaclaims werd zodanig breed gedeeld, dat het, op basis van de interviewrondes, het uitgangspunt werd voor de workshop: ‘de deelnemers hebben als gemeenschappelijk doel te streven naar een snelle en controleerbare, en met waarborgen voor het bereiken van een duurzaam resultaat beklede procedure’ (Van Hattum, 2014):

‘Ik denk niet dat het expliciet aan een ministerie [is], of exclusief aan een toezichthouder of aan de academische wereld, of welke andere groepen je erbij kan bepalen (...) Ik denk dat dit een collectieve verantwoordelijkheid is.’ (Deelnemer verzekeraars, Interview 29, p. 20)

Ook het machtsevenwicht tussen deelnemers en de evaluator was een issue. De evaluator had eerder onderzoek gedaan naar de Dexia-affaire, en was werkzaam bij een van de betrokken partijen. Dit maakte de evaluator tot een goed ingevoerde, geloofwaardige gesprekspartner, bekend met de toezichtcultuur en de claimwereld, conform de vereiste in responsieve evaluatie dat de onderzoeker zijn expertise laat doorklinken in het kennisproductieproces. Het bracht ook praktische voordelen met zich mee: deuren gingen hierdoor makkelijker open in toezichtskringen en bij relevante stakeholders.

Tegelijkertijd vergde deze dubbele betrokkenheid enige balanceerkunst. Zowel met de werkgever als met de gesprekspartners zijn afspraken gemaakt om de twee petten (die van onderzoeker en van medewerker bij een betrokken partij) zo goed mogelijk te scheiden, opdat zowel aan de interne *compliance*- en integriteitsregels van de werkgever kon worden voldaan, als aan de vereisten voor goed onderzoek. Lastig daarbij was dat de evaluator als onafhankelijk onderzoeker te maken kreeg met toezichtsgevoelige materie waarmee zij, vanuit haar positie binnen de hiërarchie van de werkgever, geen bemoeienis zou hebben. Bovendien had het implica-

ties voor mogelijkheden om inzichten en uitkomsten uit het onderzoek te gebruiken voor bijvoorbeeld de voorbereiding van de workshop, of voor publicaties (met inachtneming van de gemaakte afspraken met betrekking tot vertrouwelijkheid) zonder dat deze onbedoeld voor toezichtsdoeleinden zouden worden gebruikt. Een oplossing werd gevonden in het opstellen van een proefschriftovereenkomst met daarin afspraken omtrent integriteit, datagebruik door de werkgever, publicatiemogelijkheden en informatieverplichtingen met betrekking tot onderzoekactiviteiten, media-aandacht of politieke aandacht. Deze overeenkomst en een reeks aan praktische oplossingen – onderzoeker en haar werkgever bleven continu in gesprek over bijvoorbeeld deelname aan projecten die een raakvlak hadden met het onderzoeksonderwerp – maakten dat haar betrokkenheid bij het onderwerp en het veld in het voordeel en niet in het nadeel werkte bij de uitwerking van het onderzoek. Door zich bewust te zijn van haar ‘dubbele pet’ was de onderzoeker er ook, juist, voortdurend alert op zich inhoudelijk terughoudend op te stellen en de ideeën en inzichten van gesprekspartners leidend te laten zijn in de uitwerking van de evaluatie.

4 Uitkomsten van de responsieve evaluatie

Uit de interviews en de workshop werd eerst en vooral duidelijk hoe sterk de diverse betrokken actoren onderling verschillen wat betreft normatieve opvattingen, onder andere ten aanzien van de mate waarin er sprake moet zijn van een vrije markt. Des te opvallender waren de overeenkomsten in hoe tegen de aard van de problematiek werd aangekeken. Gedeeld werd de globale probleemanalyse dat het huidige afwikkelingssysteem voor financiële retail-massaclaims onvoldoende mogelijkheden biedt om claimrisico's te reduceren. Het systeem kent onvoldoende waarborgen om een snelle, gecontroleerde oplossing te bereiken, met een duurzaam resultaat, voor een (dreigend of reeds bestaand) massaclaim-geschil, terwijl de oplossing voor zo'n geschil van belang is om claimrisico's te reduceren. Een snelle afwikkelingsprocedure ontbreekt volgens de deelnemers door de aanwezigheid van: (1) procesvertragende elementen in het systeem, (2) een (te) hoge drempel voor de toegang tot het recht en moeilijkheden met betrekking tot de markttoegang en operationele activiteiten van claimantiteiten, en (3) het gemis aan kennis en ervaring met betrekking tot (de context van) financiële retail-massaclaims bij rechters. Volgens de deelnemers ontbreekt bovendien de gewenste controle op het afwikkelingsproces. In het proces zitten elementen die naar hun mening tot onvoorziene en ongewenste risico's konden leiden. Een belangrijk risico dat bijvoorbeeld door de deelnemers veelvuldig werd genoemd, was het risico dat ondanks gebruikmaking van de WCAM-procedure²² aanbieders ongewild door moeten blijven procederen met een restcategorie claimanten die gebruik hebben gemaakt van de opt-outprocedure met bijbehorende, vaak niet goed te kwantificeren kosten:

‘De opt-out zie ik als een struikelblok, omdat ik denk dat ook financiële instellingen ontzettend bang zijn dat lopende zaken van de WCAM hele

Bonne van Hattum & Anne Loeber

ongunstige jurisprudentie heeft doen laten ontstaan. (...) Dat [de opt-out] een krachtige werking van de WCAM, met name voor dit soort financiële geschillen [ten aanzien van financiële retail-massaclaims met claimrisico's] in de weg staat, omdat (...) financiële instellingen toch sommetjes moeten kunnen maken, en als ze geen som kunnen maken worden ze daar heel erg terughoudend en nerveus van. En toezichthouders ook.' (Deelnemer verzekeraars, Interview 4, p. 7)

Verder kwam vaak aan bod het risico op (aanhoudend) wantrouwen in de werking van de financiële ondernemingen en de financiële markten door onprofessioneel gedrag van claimentiteiten:

'Het is eigenlijk raar dat als je een stichting hebt die zich gaat buigen over een enorm financieel belang en daarin de belangen van polishouders of rekeninghouders gaat behartigen, dat daar geen toets bij is. Ik zou me best kunnen voorstellen dat je zegt dat onder bepaalde voorwaarden men bijvoorbeeld die bestuurders van zo'n stichting gaat toetsen op deskundigheid.' (Deelnemer verzekeraars, Interview 4, p. 8)

In bredere zin bleek een belangrijk obstakel, in het kader van de controleerbaarheid van de procedure, dat het lastig is van tevoren te kunnen inschatten wat de kosten zijn van het afwikkelingsproces en de aanwezigheid en de beëindiging van een financiële retail-massaclaim:

'(...) dat is nu echt het grote probleem. Dat je nooit weet wanneer het afgelopen is.' (Deelnemer geschilbeslechtsers, Interview 22, p. 11)

Het gewenste 'duurzaam resultaat' zou een honderd procent finale sluiting van een geschil inhouden, ofwel een aan zekerheid grenzend waarschijnlijk eindresultaat. Deelnemers delen de zorg dat de huidige afwikkelingsopties in het systeem dit niet kunnen garanderen. Een probleemeigenaar wordt gemist die een oplossing kan forceren door middel van onder andere het tonen van lef of het hebben van een formele bevoegdheid om knopen door te hakken:

A: '[I]k heb regelmatig overleg (...) met toezichthouders en de wetgever (...) en dan zeg ik dat soort dingen. En ik schrijf het op in het jaarverslag. [In] 1998 (...) schreef de toenmalige Ombudsman ook al die dingen op over de Woekerpolisaffaire, waar niemand wat mee deed. Gewoon niemand. (...)'

V: 'Maar waar ligt dat dan aan, denk je?'

A: 'Aan slappe knieën.' (Deelnemer geschilbeslechtsers, Interview 20, p. 18)

Het gebrek aan mogelijkheden om een snelle, gecontroleerde oplossing te bereiken, met een duurzaam resultaat, en ontstentenis van een partij met voldoende doorzettingsmacht om dat eigenmachtig voor elkaar te krijgen, houden de impasse in stand:

‘Waar je natuurlijk mee zit is dat je een *first-mover advantage* hebt. [Maar] als jij de eerste bent die stopt met bepaalde producten aanbieden of zijn tarieven aanpast en de rest gaat niet mee, dan loop je een fors risico dat je marktaandeel en je winstgevendheid fors lager wordt. Dus ja, daar zit je een beetje natuurlijk met een dilemma. Ik vind primair dat de branche te weinig leiderschap heeft. Weet je, (...) als het (...) fout gaat, dan wijs je naar de overheid, de AFM of DNB, [dat] vind ik redelijk bijzonder. [Daarom moet] eigenlijk iemand (...) opstaan om dat probleem gewoon te benoemen, en als er dan weinig beweging komt, ja dan is er wellicht een rol voor een wetgever of toezichthouder om daarop te acteren, dat hebben we te laat gedaan.’ (Deelnemer verzekeraars, Interview 5, p. 12)

Behalve een gedeelde probleemanalyse konden gaandeweg mogelijkheden worden geformuleerd hoe de geschillenbeslechting van financiële retail-massaclaims vorm kan krijgen. Gegeven de verschillende perspectieven van de betrokkenen werden heel verschillende handelingsopties genoemd. Maar door de reconstructie van de handelingstheorieën van acht actorgroepen, op basis van de interviews in de eerste fase van het onderzoek, konden deze aan elkaar worden gerelateerd. Hierdoor ontstond zicht op oplossingsrichtingen die door combinaties van actoren werden herkend en onderschreven (Van Hattum, 2014).

Door de deelnemers werden verschillende opties per onderdeel van de problematiek aangedragen. Voor de te trage afwikkelingsprocedure werden opties opgesomd ter versnelling, zoals: (1) het activeren of vergroten van de macht van claimentiteiten, (2) het oprichten van bedrijfsvoeringactiviteiten die beter aansluiten bij het voorkomen en afwikkelen van massaclaims, (3) een progressiever optredende en creatiever opererende toezichthouder, en (4) een deskundiger opererende rechter. Gezien het ontbreken van de gewenste controle op het afwikkelingsproces werden opties door de deelnemers genoemd ter bevordering van een zo hoog mogelijke acceptatie van de vaststellingsovereenkomst door alle betrokken actoren in de WCAM-procedure, en voor het reguleren van claimentiteiten.

Om het gemis van een waarborg in het afwikkelingssysteem om een duurzaam eindresultaat te kunnen bereiken op te vangen werden door de deelnemers zeven mogelijkheden genoemd: (1) het toepassen van de interventiewet, (2) het toepassen van *ringfencing*, (3) het toepassen van herverzekeren, (4) het oppakken van een concrete rol door een toezichthouder op het gebied van het afwikkelen van claims, (5) het opereren van een rechter als spelleider, (6) het uitbreiden van de bevoegdheden van het Kifid, en, als laatste, (7) het opzetten van een uitruilplaats van belangen door een onafhankelijke bemiddelaar en afstappen van de juridische elementen van het probleem.

Drie oplossingsrichtingen konden op basis van de data worden geformuleerd die breed gedragen werden door betrokkenen: (1) het vergroten van de macht van claimentiteiten door hen de mogelijkheid toe te kennen om een schadevordering in te kunnen dienen, in ruil voor het reguleren van deze entiteiten, (2) een pro-

Bonne van Hattum & Anne Loeber

gressiever optredende en creatiever opererende toezichthouder op het gebied van massaclaims, en (3) een deskundige en meer als spelleider opererende rechter.

Gegeven de verschillen in normatieve opvattingen tussen deelnemers was het een verrassende uitkomst dat vrijwel alle partijen opteren voor een zekere mate van regulering van claimentiteiten, hetgeen haaks staat op het streven naar vrije marktwerking. Ook bleek er congruentie te bestaan tussen meerdere partijen met heel verschillende opvattingen over de wenselijkheid een afwikkelingssysteem toe te bedelen aan een toezichthouder. Sommige actoren vulden deze wens in door het toekennen van bevoegdheden om, in het geval een claimentiteit en gedaagde (een bank of verzekeraar) er samen niet uit dreigen te komen, te interveniëren en gezaghebbend een regeling op te leggen (via een aanwijzing met of zonder maximum uit te keren bedrag). Anderen bleven dicht bij het vrije marktwerkingsprincipe en gaven aan dat in ieder geval (voor de nodige versnelling van het proces) een mediërende rol zou kunnen worden opgepakt door de toezichthouders. Beide opties kunnen bijdragen aan het finaal beslechten van financiële retail-massaclaims met, maar ook zonder, claimrisico's.²³

5 Conclusie en aanbevelingen

De bedoeling van een responsieve evaluatie, zoals uitgewerkt door Guba en Lincoln (1989; Lincoln & Guba, 1985) als vierde generatie-evaluatie, is om betrokkenen meer inzicht te bieden in het geëvalueerde, en meer mogelijkheden te geven om daadwerkelijk invloed uit te oefenen op de besproken kwestie. Dit onderzoek heeft inderdaad daaraan bijgedragen. Het bood niet alleen zicht op bovenstaande handelingsopties, maar ook op de raakvlakken tussen deze opties, beredeneerd vanuit de bij actoren levende waarden, en daarmee op concreet uit te werken oplossingsrichtingen ten aanzien van financiële retail-massaclaims. Deze inventariserende en ordenende functie van het onderzoek was voor sommigen een van de redenen om deel te nemen.

Omdat het overzicht van opties en oplossingsrichtingen een gezamenlijk product (*joint construction*) is van alle betrokkenen, biedt het zicht op de manoeuvreerruimte in dit complexe speelveld. In die zin kan de evaluatie zelf worden beschouwd als een potentiële factor in het dichterbij brengen van een oplossing. Het bood deelnemende actoren de mogelijkheid inhoudelijk met elkaar in gesprek te komen en ideeën met elkaar te delen over hoe geschillen definitief te beslechten. De evaluatie is daarom te begrijpen als een voorbereiding op het ontwikkelen van beleid. Concreet droeg het onderzoek, door publicatie van de resultaten (Van Hattum, 2014), bij aan de dynamiek rondom de geëvalueerde problematiek. De evaluatie liet zien dat onder betrokkenen sterk het besef leeft dat er behoefte is om financiële retail-massaclaims adequaat (snel, gecontroleerd en duurzaam) op te lossen. Op plekken waar partijen concreet kunnen toewerken naar oplossingen zijn de uitkomsten uit het onderzoek opgemerkt en overgenomen (zoals in de rapportage d.d. 5 maart 2015 van de Commissie Verzekeraars). De responsieve evaluatie heeft daarmee niet alleen geleid tot inzicht in ideeën van actoren over

de problematiek van financiële retail-massaclaims, en in hun beweegredenen om al dan niet bij te dragen aan het realiseren van specifieke oplossingen. De evaluatie kan daarmee ook een bijdrage leveren aan het daadwerkelijk naderbij brengen van een oplossing ervan.

Vanwege haar specifieke vorm droeg de evaluatie bij aan het op gang brengen en houden van een dialoog tussen actoren die elkaar nodig hebben bij het ontwikkelen van oplossingen. Dat is op zichzelf een verrassende conclusie, omdat het onderwerp zich moeizaam leende voor een methode waarin openheid en creativiteit van gesprekspartners essentiële elementen zijn. Ook compliceerde de professionele affiliatie van de onderzoeker met een van de betrokken partijen de positie van de evaluator in een onderzoeksopzet waarin in beginsel sprake is van een machtsbalans tussen deelnemers onderling en tussen hen en de onderzoeker. Maar door zorgvuldig manoeuvreren en doordachte keuzen te maken bij het vertalen van de methodologische richtlijnen naar de praktijk van onderzoek in deze setting is het gelukt met vrijwel de meeste actoren in het speelveld zodanig in gesprek te raken dat betrokkenen bereid waren buiten de bestaande kaders te denken en gezamenlijk na te gaan hoe tot nieuwe afwikkelingsopties te komen.

Op basis van de ervaringen met dit onderzoek over de afwikkeling van financiële retail-massaclaims, zijn enkele aanbevelingen te formuleren over het uitvoeren van een responsieve evaluatie rond een controversieel en ontembaar probleem:

- 1 Wat betreft de selectie van deelnemers is het van belang niet alleen te letten op bekendheid met het onderwerp (proximiteit) en flexibiliteit van de gesprekspartner (om out-of-the-box te denken) maar ook op mogelijk 'ambassadeurschap' om bepaalde uitkomsten van het onderzoek actief in het desbetreffende veld uit te dragen. Daarnaast is het van belang om niet alleen te focussen op directe beleidsbepalers zoals CEO's en directeuren van een autoriteit, maar juist de mensen te interviewen die deze mensen direct adviseren. Op deze wijze kunnen ideeën voor oplossingen worden aangedragen die zo veel mogelijk losstaan van persoonlijke belangen, zoals imagooverlies of aansprakelijkheidsrisico's.
- 2 Wat betreft het creëren van vertrouwen in een gepolitiseerd veld is naast de gebruikelijke afspraken over vertrouwelijkheid van gesprekken een aantal praktische zaken van belang: in aanvulling op de 'ingangsvoorwaarden' van responsieve evaluatie om individuele gesprekken plaats te laten vinden op het terrein van de deelnemer is het verstandig om gesprekken te voeren achter gesloten deuren (buiten de invloed van media en politiek), en om voor het voeren van gesprekken in groepsverband (de workshop) juist een voor iedere deelnemer neutrale plaats te vinden.
- 3 Verder is het nuttig om te werk te gaan op basis van een van tevoren op te stellen, goed doordacht plan, en veel geduld te hebben. Het plan biedt houvast in woelige tijden, en een basis voor het maken van afspraken met belanghebbenden die het benauwd krijgen naarmate het onderzoek meer relevante inzichten oplevert en meer bekendheid krijgt. Geduld is nodig, omdat een

Bonne van Hattum & Anne Loeber

succesvolle uitvoering van de methode enige ‘inbeddingstijd’ vraagt bij de deelnemers.

- 4 Als evaluator, tot slot, is het handig om naast een gedegen kennis van zaken te beschikken over een zekere mate van lef: accepteer de kans om gezichtsverlies te leiden, onderneem actie ondanks dat er mogelijke risico’s aan vastzitten, en durf inzichten te boekstaven en te combineren tot nieuwe inzichten die afwijken van (en zelfs ingaan tegen) de gevestigde orde.

Noten

1 Met betrekking tot het begrip ‘gelijksoortig’ gaan wij uit van de uitleg hiervan zoals gegeven in: Rb. Haarlem 5 februari 2002, *JOR* 2002, 102. Zie ook HR 23 december 2005, *NJ* 2006/289 jo. artikel 3:305a lid 1 Burgerlijk Wetboek.

2 Onder het begrip ‘klant’ verstaan wij in dit artikel de consument ex artikel 1:1 Wet op het financieel toezicht (Wft): ‘een niet in de uitoefening van zijn bedrijf handelende persoon aan wie een financiële onderneming een financiële dienst verleent’. Verder verstaan wij onder het begrip ‘klant’ ook een kleine zakelijke partij. Dit betreft een partij die actief is in het midden- en kleinbedrijf en een redelijk vergelijkbare situatie kent met betrekking tot kennis en ervaring met financiële producten en dienstverlening als een consument. Zie voor een voorbeeld van een dergelijke partij: Gerechtshof Amsterdam 15 september 2015, *ECLI:NL:GHAMS:2015:3842*, <http://deeplink.rechtspraak.nl/uitspraak?id=ECLI:NL:GHAMS:2015:3842>.

3 Het onderzoek waarop dit artikel is gebaseerd, beperkt zich tot banken en verzekeraars in het kader van het begrip financiële onderneming ex artikel 1:1 Wft.

4 Voor een nadere uitleg van de begrippen ‘aanbieden’ en ‘adviseren’ verwijzen wij naar artikel 1:1 Wft.

5 Met betrekking tot gebreken in de productvormgeving doelen wij op onder andere de situatie dat er sprake is van een mix van elementen in het product dat hierdoor, los van externe omstandigheden als volatiliteit op de financiële markten, nooit het beoogde einddoel van het aanschaffen van het product door de klant op het overeengekomen tijdstip kan worden behaald.

6 In geval van gebreken in de advisering kan sprake zijn van niet-passende dienstverlening. Dit kan betekenen dat het product niet past bij de doelgroep of specifieke klant. Hierbij kan een product in de kern wel gezond en niet gebrekkig zijn, maar is het gezien de risico’s die aan het product verbonden zitten niet geschikt voor een klant in een concrete situatie.

7 Claimrisico’s vormen in het geval van de gevoelde dreiging de kern van het probleem: de kans op negatieve effecten, zoals aanhoudend wantrouwen bij en/of instabiliteit van één of meerdere betrokken financiële ondernemingen met in

sommige gevallen een faillissement tot gevolg, die voort kunnen vloeien uit de aanwezigheid en/of de dreiging van het ontstaan van een massaclaim.

8 Dit komt voort uit de constructivistische wetenschapsopvatting waarop de methode stoelt, waarbij vooropstaat dat de 'inquirer and the inquired-into are interlocked in such a way that the findings of an investigation are the *literal creation* of the inquiry process' (Guba & Lincoln, 1989, 84; cursivering in het origineel).

9 Vierde generatie-evaluatie zoals uitgewerkt door Guba en Lincoln (1989) heeft een uitwerking gekregen in Interactive Technology Assessment (zie Grin e.a., 1997), interactieve Medische Technology Assessment (Reuzel, 2002), de Interactive Bottom-Up Approach (Broerse, Bunders & Loeber, 1995) en participatieve beleidsanalyse (waaronder Mayer, 1997; Loeber, 2004, 2007).

10 Daarbij speelden behalve morele overigens ook praktische en economische motieven: actoren melden negatieve effecten van de aanwezigheid van financiële retail-massaclaims in mogelijkheden om financieringen rond te krijgen en te kunnen innoveren, zodat financiële groei beter mogelijk is.

11 Van Doorn (2015) heeft in haar onderzoek naar de afwikkeling van schade bij gedupeerde DSB-klienten het belang van deze benadeelden onderzocht. Gegeven de publicatiedatum was toepassing van haar resultaten bij de uitvoering van het hier besproken onderzoek niet meer mogelijk.

12 De Commissie Verzekeraars is voor een eerste inzicht in het effect van het onderzoek in 2015 geïnterviewd.

13 In een worstcasescenario vallen onder dit brede label ook 'gezonde' klanten van een financiële onderneming, dat wil zeggen klanten van een financiële onderneming zonder gebrekkig product of niet-passende dienst, en de belastingbetaler als zodanig, om de kosten voor de afwikkeling te dragen.

14 Behalve beperkingen in de tijd (gegeven de urgentie het onderzoek op redelijke termijn af te ronden, gezien de actualiteit ervan) speelden bij deze beslissing de beschikbaarheid van potentiële gesprekspartners. De Raad voor de rechtspraak gaf te kennen niet deel te willen nemen. Het ministerie van VenJ heeft op informele wijze deelgenomen aan het onderzoek. Van de zes grote verzekeraars hebben er vier deelgenomen aan de eerste interviewronde, twee aan beide interviewrondes, en alle drie, inclusief een vijfde, aan de workshop.

15 In het kader van aanvullend, rechtsvergelijkend onderzoek zijn in de zomer van 2014 daarnaast interviews afgenomen bij drie actoren in het Verenigd Koninkrijk.

16 Om de wetenschappelijk vereiste transparantie, zoals omschreven in de Nederlandse Gedragscode Wetenschapsbeoefening, te kunnen naleven is inzicht in de onderzoeksresultaten, zoals de interviews en het verslag van de workshop, slechts toegankelijk voor de directe wetenschappelijke begeleiders van de onderzoeker en

Bonne van Hattum & Anne Loeber

de leden van de promotiecommissie onder het tekenen van een geheimhoudingsverklaring.

17 Dit verschil in positie is door Van Doorn (2015) uitgewerkt in haar onderzoek naar het belang van de gedupeerde klant in collectief verband.

18 Via handhaving op basis van artikel 3:17 Wft, beheerste en integere bedrijfsvoering.

19 Wet Collectieve afwikkeling massaschade (WCAM). Stb. 340 en Stb. 380.

20 De resultaten vormen onderdeel van een PhD-onderzoek dat naar verwachting in 2016 wordt afgerond.

Literatuur

- Abma, T.A. (1998). Storytelling as Inquiry in a Mental Hospital. *Qualitative Health Research*, 8 (6): 821-838.
- Abma, T.A. (2000). *Onderhandelend evalueren. 'Fourth Generation Evaluation' van Egon Guba en Yvonna Lincoln*. In: P. de Jong & A. Michels (red.), *Klassieke studies in de bestuurskunde* (nr. 17), 393-403. <http://docentevent.fontysmediatheek.nl/wp-content/uploads/2014/04/onderhandelend-evalueren-tineke-abma-workshop-mieke-van-bers.pdf>, geraadpleegd op 10 oktober 2015.
- Abma, T.A., & Veld, R. in 't Veld (2001). Variaties in beleidsevaluaties: meten, beoordelen en onderhandelen. In: T.A. Abma & R. in 't Veld (red.), *Handboek beleidswetenschap*. Amsterdam: Uitgeverij Boom.
- Abma, T.A., & Widdershoven, G.A.M (2008). Evaluation and/as Social Relation. *Evaluation*, 14 (2): 209-225.
- Bökkerink, I. (2015). Lakeman daagt ABN Amro om MKB-derivaten. *Financieele Dagblad*. www.fd.nl, geraadpleegd op 12 januari 2015.
- Brenninkmeijer, A., Baarsma, B., Schouten, C., Wijs, E. van de, Kortlang, Molen, E., van der, ... Muller, S. (2015). Zes suggesties voor Verbetering van de Toegang tot Recht. *NJB*, 27: 1816-1820.
- Broerse, J.E.W., Bunders, & J.F.G.M., Loeber, A. (1995). The Interactive Bottom-Up Approach to Analysis as a Strategy for Facilitating the Generation of Appropriate Technology. *Industrial and Environmental Crisis Quarterly*, 9 (1): 49-76.
- Busch, D., & Arons, T.M.C. (2015). Van woekerpolissen, rechtszekerheid en privaatrechtelijke gevolgen. *Ars Aequi*, 9: 696-701.
- Commissie Verzekeraars (2015). *Nieuw leven voor verzekeraars* (prof. dr. C.G. de Vries, voorzitter). Den Haag, 5 maart.
- Doorn, C.J.M. van (2015). *Belangen van benadeelden bij een collectieve afwikkeling van schade: een kwalitatief onderzoek naar de behoeften, verwachtingen en ervaringen van DSB-geduceerden*. Universiteit Tilburg: Stichting Onderzoek Collectieve Acties.
- Fischer, F. (1995). *Evaluating Public Policy*. Chicago: Nelson-Hall.
- Fox, C.J., & Miller, H.T. (1996). *Postmodern public administration: towards discourse*. Thousand Oaks: Sage.
- Groenewegen P., Reijnen, E., Rijn, J. van, Sande, Th. van de, Grin, J., & Smit, W. (1996). *Op weg naar duurzame gewasbescherming. Eindrapport, Studie 35*. Den Haag: Rathenau Instituut.

- Grin, J., & Graaf, H. van de (1996). Technology Assessment as learning. *Science, Technology and Human Values*, 20 (1): 72-99.
- Grin, J., Graaf, H. van de, & Hoppe, R. (1997). *Interactieve Technology Assessment. Een eerste gids voor wie het wagen wil* (werkdocument). Den Haag: Rathenau Instituut.
- Grin, J., & Hoppe, R. (1995). Technology Assessment for Participation. *Industrial and Environmental Crisis Quarterly*, 9 (1): 3-12.
- Guba, E.G., & Lincoln, Y.S. (1989). *Fourth Generation Evaluation*. New York: Sage.
- Hattum, B. (2014). *Handreiking voor de afwikkeling van massaclaims op de financiële markten. Mogelijkheden voor het reduceren van effecten van aanhoudend wantrouwen en instabiliteit op de financiële markten veroorzaakt door massaclaims: analyse en aanbevelingen*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Hendriks, C.M., & Grin, J. (2007). Contextualizing Reflexive Governance: the Politics of Dutch Transitions to Sustainability. *Journal of Environmental Policy & Planning*, 9 (3-4): 333-350.
- Hisschemöller, M., & Hoppe, R. (1995). Coping with Intractable Controversies: The Case for Problem Structuring in policy Design and Analysis. *Knowledge and Policy*, 8 (4): 40-60.
- Horde, C. de (2015). Schikking in woekerpoliszaak komt pas veel later – of nooit. *Financieele Dagblad*, 9 maart. www.fd.nl, geraadpleegd op 12 maart 2015.
- Horde, C. de, & Lalkens, P. (2014). Curatoren en DNB botsen over 'kennis achteraf' bij failliete DSB. *Financieele Dagblad*, 16 december. www.fd.nl, geraadpleegd op 12 maart 2015.
- Jansen, K.J.O. (2010). De eigen verantwoordelijkheid van de financiële consument. *WPNR*, 2010/6853: 623-633.
- Lincoln, Y.S. (2003). Constructivist knowing, participatory ethics and responsive evaluation: A model for the 21st century. In: T. Kellaghan & D.L. Stufflebean (Eds.), *International handbook of educational evaluation*. Dordrecht: Kluwer Academic Publishers, 69-78.
- Lincoln, Y.S., & Guba, E.G. (1985). *Naturalistic inquiry*. New York: Sage.
- Loeber, A. (2004). *Practical wisdom in Risk Society. Methods and practice of interpretive analysis on questions of sustainable development* (proefschrift Universiteit van Amsterdam).
- Loeber, A. (2007). Designing for phronèsis: experiences with transformative learning on sustainable development. *Critical Policy Analysis [Critical Policy Studies]*, 1 (4): 389-414.
- Logger, B., & Weijnen, P. (2015). Rechters keuren de oplechtingspraktijken goed. *De Groene Amsterdammer*, 30 september.
- Mayer, I.S. (1997). *Debating Technologies. A Methodological Contribution to the Design and Evaluation of Participatory Policy Analysis* (proefschrift Katholieke Universiteit Brabant). Tilburg: Tilburg University Press.
- Mertens, F.J.H., Pieterman, R., Schuyt, C.J.M., & Vries, G. de (2003). *Pech moet weg. Amsterdam: Amsterdam University Press Salomé*.
- Moret-Hartman, M., Reuzel, R., Grin, J., Kramers, C., & Wilt, G.J. van der (2011). Strengthening evaluation through interactive problem structuring: A case study of hospital care after attempted suicide. *Evaluation*, 17 (1): 37-52.
- Nederlandse Gedragscode Wetenschapsbeoefening (2014). *Principes van goed wetenschappelijk onderwijs en onderzoek*. Den Haag: VSNU.
- Nierse, C.J., Schipper, K., Zadelhoff, E. van, Griepdt, J. van de, & Abma, T.A. (2012). Collaboration and co-ownership in research: dynamics and dialogues between patient research partners and professional researchers in a research team. *Health Expectations*, 15 (3): 242-254.

Bonne van Hattum & Anne Loeber

- Paredis, E. (2009). *Socio-technische systeeminnovaties en transities: van theoretische inzichten naar beleidsvertaling* (working paper). Gent: Centrum voor Duurzame Ontwikkeling – Universiteit Gent, Steunpunt Duurzame Ontwikkeling, 15-19.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO) (2004). *Toegang tot recht. Advies 32*. Den Haag: RMO.
- Reuzel, R.P.B. (2002). *Health Technology Assessment and Interactive Evaluation* (proefschrift). Nijmegen: KU Nijmegen.
- Rittel, H.W.J., & Webber, M. (1973). Dilemmas in a general theory of planning. *Policy Sciences*, 4: 155-169.
- Stake, R.E. (1973). *Program evaluation, particularly responsive evaluation*. Paper presented at a conference on New Trends in Evaluation, Goteborg, Zweden. http://journals.sfu.ca/jmde/index.php/jmde_1/article/view/303/298, geraadpleegd op 10 oktober 2015.
- Stake, R.E. (1976). A theoretical statement of responsive evaluation. *Studies in Educational Evaluation*, 2 (1): 19-22.
- Tzankova, I.N. (2007). *Toegang tot het recht bij massaschade* (pProefschrift Universiteit Tilburg).
- Tweede Kamer (2014-2015) 2015Z16346, Vragen van de leden Omtzigt en Ronnes aan de minister van Financiën over de woekerpolissen (ingezonden 11 september 2015).
- Velthoven, B.C.J. van, & Klein Haarhuis, C.M. (2009). *Geschiedbeslechtingdelta 2009. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers* (Onderzoek en Beleid, nr. 283). Den Haag: WODC/Boom Juridische uitgevers.