

# Vertrouwen: tussen ratio en intuïtie

*Het grootste blijk van vertrouwen in de economische geschiedenis van Nederland heb ik altijd gevonden de openbare emissie van aandelen Verenigde Oost-Indische Compagnie (VOC) in 1602. Duizenden beleggers schreven in op het kapitaal van een onderneming waarvan de opzet en werking nog totaal onbekend waren. De meesten inschrijvers zullen nauwelijks een idee hebben gehad van de situatie in Azië en de Republiek der Zeven Provinciën was een nog niet erkende Staat die in oorlog was met Spanje, het machtigste rijk ter wereld. De Opstand tegen Philips II, koning van Spanje en Heer der Nederlanden, was immers nog in volle gang. En toch togen velen naar het VOC register om in te schrijven; sommige grote handelaren voor bedragen van tienduizenden guldens maar ook dienstmaagden, schoolmeesters en schoenlappers voor enige tientjes. Ondanks de onzekerheid en onbekendheid, wilden toch velen meedoen. Blijkbaar had men een groot vertrouwen dat goed beschouwd nergens op gebaseerd leek. De vraag dringt zich dan vervolgens op wat dit vertrouwen dan is en hoe komt dit tot stand?*

Auteur  
René Willemsen<sup>1</sup>

Vertrouwen is een geloof, houding en verwachting in de waarschijnlijkheid dat acties en resultaten van acties van anderen en van groepen of organisaties acceptabel zullen zijn en ook de persoonlijke belangen van individuen zullen dienen. Om de betekenis van het begrip vertrouwen beter te doorgronden is het zinvol om naar de Engelse taal te kijken. De Engelsen hebben twee woorden voor ons woord vertrouwen: confidence (het geloof dat iets goed zal gaan) en trust (geloof dat iemand of een organisatie handelt volgens verwachting).

## Trust

is het vertrouwen in personen, organisaties en autoriteiten, dat deze niet alleen uit eigen belang zullen handelen en er niet op uit zijn om onze belangen te schaden, maar het algemeen belang dienen. Trust ontstaat al op jonge leeftijd, in eerste instantie in de familie, school en later jegens de overheid, bijvoorbeeld in de verwachting dat de politie onze veiligheid garandeert. Trust is noodzakelijk omdat zij het mogelijk maakt dat mensen en hele samenlevingen stappen zetten die verder gaan dan de ervaringen van elke dag. Zonder trust geen innovaties.



Psychologisch gezien maakt trust het mogelijk dat we gedrag van anderen of organisaties accepteren. Trust heeft een positieve invloed op het gedrag, de perceptie en de performance van mensen. Hierbij is de perceptie van eerlijkheid, bekwaamheid en gedeelde waarden essentieel. Trust maakt het sociale leven voorspelbaar, het creëert een gevoel van saamhorigheid en het maakt het makkelijker voor mensen om samen te werken. Trust is de economische smeeroil die transactiekosten laag houdt, nieuwe vormen van samenwerking mogelijk maakt en zakelijke activiteiten, werkgelegenheid en welvaart tot gevolg heeft. Betrouwbaarheid is een karakteristiek van een persoon of organisatie die positieve verwachtingen oproept bij anderen en geeft daarmee de bereidheid om op anderen te durven rekenen. Wanneer de trust eenmaal is geschaad, door schending van één van deze bepalende factoren is het uiterst moeilijk om deze te herstellen. Er bestaat een duidelijke asymmetrie tussen het opbouwen en het vernietigen van trust: vertrouwen komt te voet en gaat te paard.

## Confidence

is het vertrouwen in een ontwikkeling, in de toekomst; een overtuiging dat bijvoorbeeld de economie zich voorspoedig zal ontwikkelen. Confidence is een overtuiging dat een hypothese of voorspelling juist is en dat de gekozen handeling en acties zullen leiden tot het meest effectieve en gunstigste resultaat. Confidence hangt nauw samen met zelfvertrouwen. Overschatting van de eigen mogelijkheden of de voorspelkracht van modellen hangen hier nauw mee samen. Confidence is in tegenstelling tot trust een overtuiging die direct gevolgen kan hebben, omdat afbreuk aan de Confidence direct een gedragsverandering tot gevolg heeft. In die zin kan confidence een zelfvervullende verwachting worden genoemd.

In een studie uit 2005 van De Nederlandsche Bank, Vertrouwen, Cement van de Samenleving

<sup>1</sup> IBS Asset Management

en Aanjager van de Economie, is de samenhang onderzocht tussen Trust en Confidence. Dat die samenhang bestaat is wel duidelijk, maar de richting van de causaliteit is niet geheel aan te tonen. Bevordert Trust nu de Confidence of andersom. Ook is het niet helemaal uit te sluiten dat er een wederzijdse beïnvloeding bestaat en dat we naar een derde, weliswaar nog onbekende, factor moeten zoeken om de belangrijkste determinant van zowel Trust als Confidence te leren kennen. Wat de studie in ieder geval duidelijk heeft gemaakt is dat vertrouwen geen vast gegeven is maar in de tijd onderhevig is aan schommelingen. De vraag die zich dan opdringt is: hoe komt vertrouwen tot stand?

George Akerlof & Robert Shiller gaan in hun publicatie, *Animal Spirits: hoe instincten in de mens de economie sturen* (2009), hier nader op in. Economen maken prognoses waarbij een voorspelling van vertrouwen voorziet in een zonnige toekomst en een voorspelling van wantrouwen daarentegen de toekomst somber laat zien. Volgens de auteurs gaat vertrouwen dieper dan voorspellingen en ze veronderstellen dat het te maken heeft met 'zorg' en 'geloof'. Ze constateren dat vertrouwen niet is gebaseerd op rationaliteit. Het blijkt namelijk niet zo te zijn dat mensen op basis van beschikbare informatie rationele voorspellingen doen en rationele keuzes maken. Mensen die vol van vertrouwen zijn ontkennen of negeren vaak bepaalde informatie of interpreteren die "gekleurd". De mens handelt naar wat hij vertrouwt dat juist is en niet op basis van rationele afwegingen. Het duidelijkste voorbeeld daarvan in de economie is het gegeven dat hoe hoger de aandelenkoersen of huizenprijzen zijn hoe meer vertrouwen mensen hebben. Men koopt tegen steeds hogere prijzen, maar als in een periode van afzwakkend vertrouwen de koersen met de helft dalen koopt men niet meer. Niet omdat de kwaliteit minder zou zijn maar omdat het vertrouwen is verdwenen. Vertrouwen lijkt dus sterk op intuïtie te zijn gebouwd; vertrouwen stimuleert het impulsief handelen. Deze constatering brengt ons in problemen met de filosofische kennistheorie. Want waar komt die intuïtie vandaan en hoe wordt deze gevoed? Of zullen we te raden moeten gaan bij de ethologie waarbij we ons bijvoorbeeld een school vissen moeten voorstellen waarvan elk individu steeds zwemt in de richting waar de meeste andere vissen naar toe zwemmen. Neurobiologisch onderzoek lijkt de wetenschap die ons wellicht verder kan helpen door dieper in ons brein te graven.

De bekende Amerikaanse politicoloog en filosoof Yoshihiro Francis Fukuyama (1952) is vooral bekend geworden met zijn boek *The end of history and the last man*. In dit boek poneert Fukuyama de stelling dat met het einde van de Koude Oorlog ook een einde is gekomen aan de ideologische evolutie van samenlevingen. De westerse liberale democratie zal als universeel worden beschouwd als de ultieme vorm van een politieke regeringsvorm. De ontwikkelingen na 1992 hebben evenwel duidelijk gemaakt hoe naast hij er zat, nu het neoliberalisme

de democratische geleide economieën in grote problemen heeft gebracht en het marxistisch aangestuurde staatskapitalisme van China het goed doet. Een ander boek van hem, *Trust: the social virtue and the creation of prosperity* (1995), kan de tand des tijds wellicht beter doorstaan. In deze studie onderzoekt hij op macroniveau de verschillen in economische prestaties tussen diverse landen. Hij verdeelt daartoe landen in 'high-trust-nations' en 'low-trust-nations'. De eerste categorie, waartoe hij Japan, Duitsland en de Verenigde Staten rekent, kenmerkt zich door het vermogen om organisaties, en bedrijven op te bouwen die qua grootte uitstijgen boven het familiebedrijf. Deze vaardigheid kan alleen tot ontplooiing komen als er voldoende vertrouwen in een samenleving is aangezien men moet samenwerken met mensen buiten het eigen familieverband. Dit kan alleen als men openstaat voor onbekende medewerkers en wellicht een risico

## *vertrouwen is niet gebaseerd op rationaliteit*

aangaat omdat men met onbekenden werkt. Deze 'high-trust-nations' hebben veel grote bedrijven waarmee dominante posities in de wereld kunnen worden ingenomen. Openheid, tolerantie, onbevooroordeeld - tot het tegendeel is aangetoond - zijn beslissende factoren.

De 'low-trust-nations', zoals Fukuyama Italië en Frankrijk classificeert, zijn veel minder in staat tot samenwerking die uitstijgen boven een familiebedrijf; grote bedrijven komen daar alleen tot stand door een dirigistische overheid. Ons land is bij uitstek een land dat in staat is om grote corporaties en bedrijven op te bouwen. Te beginnen met de VOC, waarmee we dit artikel begonnen. Er is nooit een groter bedrijf ter wereld geweest dan de VOC, met haar ongekeerde reikwijdte en omvang. Ook in latere eeuwen heeft Nederland aangetoond, o.a. door de vele multinationals die ons land telt, dat we, door openheid en vertrouwen in de medemens te hebben, in staat zijn grote verbanden aan te gaan. Gerelateerd aan de omvang van de bevolking is Nederland één van de naties met de grootste dichtheid aan multinationals. Onze welvaart is daar voor een groot deel op gebaseerd. Tolerantie, openheid en het durven aangaan van samenwerkingsverbanden zou om deze welvaart te bestendigen de leidraad in de politiek moeten zijn. Het is dan ook verwonderlijk dat er populistische politieke stromingen actief zijn die het tegendeel beogen en zich beroepen op uitsluiting en eenkennigheid. Hiermee wordt gezaagd aan de grondvesten van onze door de eeuwen heen opgebouwde vertrouwen, trust, en de daarvan afgeleide confidence, die ons de welvaart bracht. ■