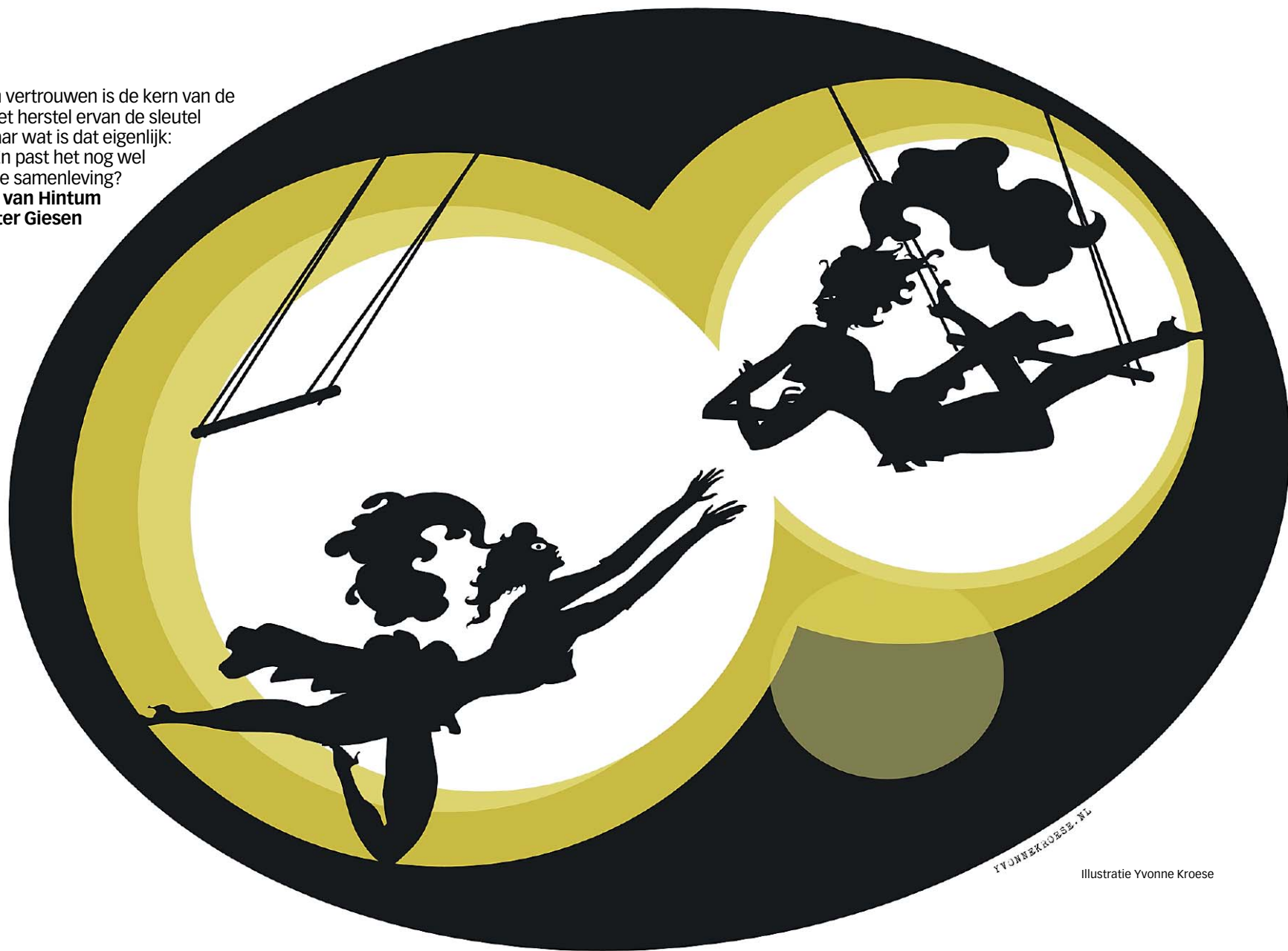


Gebrek aan vertrouwen is de kern van de kredietcrisis, het herstel ervan de sleutel naar herstel. Maar wat is dat eigenlijk: vertrouwen? En past het nog wel in de moderne samenleving?

Door Milou van Hintum en Peter Giesen



Illustratie Yvonne Kroese

Psyche In modernere samenlevingen verleren mensen te vertrouwen op elkaar en autoriteiten

Hopen dat het toch goed zit

De wetenschap heeft een oplossing voor de vertrouwenscrisis in de financiële wereld. 'We kunnen alle bankiers een neusspray met oxytocine geven. Dat is de stof die in de hersenen vrijkomt als je met andere mensen knuffelt. Dat zou echt helpen! Je geeft meer vertrouwen en krijgt ook meer vertrouwen', zegt Carsten de Dreu, hoogleraar arbeids- en organisatiepsychologie aan de Universiteit van Amsterdam.

Het valt niet te verwachten dat de Europese Unie of de G-7 van belangrijke industrielanden dit idee zullen overnemen. De wereldleiders zijn op zoek naar conventionele middelen om het vertrouwen te herstellen. Zonder vertrouwen zal de crisis voortduren, maar zolang de crisis voortduurt is er geen vertrouwen. Grootscheepse steun van de overheid moet deze patstelling doorbreken. Of dat lukt, is nog maar de vraag. Na een hoopgevend begin van de week doken de koersen op de beurzen weer in de min.

Vertrouwen is een sleutelwoord in de kredietcrisis. Maar wat is vertrouwen precies? De socioloog Paul Schnabel, directeur van het Sociaal en Cultureel Planbureau, geeft een definitie in het binnenkort te verschijnen boek *De vertrouwenscrisis* (uitgeverij Meulenhoff, een bundeling van essays die eerder verschenen in *AMC Magazine*). 'Vertrouwen betekent afzien van controle; is in feite de ander de gelegenheid geven om te doen wat er gedaan moet worden, in het vertrouwen (!) dat er geen misbruik van gemaakt zal worden', aldus Schnabel.

Anarchie

In het maatschappelijk verkeer is vertrouwen onmisbaar, om niet vervallen in de uitersten van anarchie of totalitaire controle. Vertrouwen maakt het leven gemakkelijker, omdat je energie hoeft te steken in het controleren van de

ander. Maar wie te goed van vertrouwen is, komt bedrogen uit en betaalt een hoge prijs.

Vertrouwen kan op verschillende manieren ontstaan, zegt organisatiepsycholoog De Dreu. Goede ervaringen in het verleden bevorderen het vertrouwen. 'Dat kan zowel voor mensen gelden als voor instituties, zoals banken. Vertrouwen kan ook ontstaan, omdat je weet het niet in iemands belang is om jou te schaden', aldus De Dreu. 'Bijvoorbeeld als de reputatieschade die de ander lijdt als hij jou oplicht vele malen groter is dan de opbrengst van de oplichterij.'

Er zijn maar weinig sectoren waar vertrouwen zo belangrijk is als in de financiële wereld, zegt Henriëtte Prast, hoogleraar economie aan de Universiteit van Tilburg en voormalig onderzoeker bij De Nederlandsche Bank. 'Het financiële systeem is gebaseerd op vertrouwen; het vertrouwen dat die stukjes papier door de ander worden geaccepteerd als een waardevol middel', zegt Prast. Geld is niet meer dan een afspraak. Het bankbiljet zelf is niets waard, laat staan de getallen die op het beeldscherm van je internetbankrekening staan. 'Het is toch een prachtig idee dat we elke dag betalen met muisklikken, met papertjes die eigenlijk niets waard zijn. En dat het maar zelden mis gaat', zegt Prast.

De kredietcrisis laat echter zien dat vertrouwen niet vanzelfsprekend is. 'Mensen die geen vertrouwen hebben in een bank, kunnen een gezonde bank ziek maken. Als het gerucht gaat dat er iets aan de hand is, en de eerste mensen beginnen hun geld van de bank te halen, dan volgt de rest. Want ook al weet jij als individu wel dat die bank gezond is, als de rest het niet weet, wordt die bank vanzelf ziek. Dat gebeurt al als 20 procent van de klanten zijn geld komt weghalen. Dan denken andere banken: die bank ga ik geen meer lenen. Waardoor die bank verder in de problemen komt, enzovoorts. Dan heb je te maken met een *self-fulfilling*

'Als je weet dat iedereen rechts rijdt, maar je ontdekt op de weg dat ze allemaal inks rijden, kun je beter links gaan rijden, in plaats van roepen: jullie zitten allemaal fout'

ling prophecy. Er ontstaat een run op de bank die voor het individu rationeel is, maar voor het collectief onzinnig', zegt Prast. 'En je moet wel meedoen. Als je weet dat in Nederland iedereen rechts rijdt, maar je ontdekt op de weg dat ze allemaal links rijden, kun je maar beter links gaan rijden, in plaats van roepen: jullie zitten allemaal fout. In het geval van banken leidt individueel rationeel gedrag zo tot een collectief drama. Maar ja, we kunnen niet zeggen: niemand mag zijn geld weghalen - ook al is dat wel voor iedereen het beste.'

De afgelopen jaren hebben psychologen, sociologen en filosofen veel geschreven over het begrip vertrouwen. In de meeste westerse landen daalde het vertrouwen in de politiek, de democratie en instituties als vakbonden en media. Het vertrouwen in de financiële wereld bleef echter op.

De bomen leken tot in de hemel te groeien. Financiële *whizz kids* genereerden enorme bedragen met steeds onnavolgbaarder constructies. Consumenten waren gewend aan een almaar stijgende welvaart, lage rente en een flinke overwaarde op hun huis.

Prast: 'In zo'n situatie doen heel veel mensen aan *wishful thinking*. Daardoor nemen ze een hypothese met een lage variabele rente, terwijl hun inkomen berekend is op hogere lasten als de rente gaat stijgen. Ze denken dat het hen niet zal overkomen.' Zo zijn er meer financiële producten waarvan de risico's worden onderschat. In 2005 waarschuwde Prast voor de gevaren van depositorekeningen, waarop spaargeld langere tijd wordt vastgezet. 'Ik heb er een boekje over geschreven dat niemand wilde lezen. Er gebeurde niets mee, niet door de Nederlandse Bank, niet door de media. Zo ageren economen al langer tegen het idee dat aandelen op lange termijn veilig zijn. Dat is niet zo; maar dat wordt niet opgepikt.'

Als er een tijd geen crisis meer is geweest, geloven mensen niet meer dat zij door een crisis getroffen kunnen worden. De subjectieve inschatting van het risico wordt lager dan het objectieve, statistische risico. Op het hoogtepunt van een crisis is het omgekeerd: de subjectieve inschatting wordt hoger dan het objectieve risico. Dan dumpen beleggers massaal hun

aandelen en halen consumenten hun geld van de bank. Volgens Prast zal de huidige crisis nog lang doorwerken. Dit is zo'n extreme gebeurtenis, die vergeet de huidige generatie niet meer, net zoals de Duitsers die de hyperinflatie hebben meegemaakt dat nooit hebben vergeten. 'Het besef van financiële risico's is danig aangescherpt, denkt Prast: 'Vanaf nu houdt iedereen er rekening mee dat een bank kan omvallen. Dus denk je beter na: welke bank kies je, hoeveel zet je erop.'

Overheid

Het vertrouwen in de financiële wereld moet nu hersteld worden door de partij die de afgelopen jaren het sterkste aan vertrouwen inboette, de overheid. 'De staat is nu een houvast, een laatste strohalp. Hij is de enig denkbare partij die het probleem kan oplossen', zegt sociaal-psycholoog Hans Boutellier, directeur van het Verwey-Jonker Instituut. 'Om het vertrouwen in instituties zoals de staat te bevorderen is consistentie heel belangrijk. Minister van Financiën Wouter Bos kan zich nu profileren met de stevige lijn die hij nu uitdraagt, dat wordt gewaardeerd. Bos geeft het gevoel dat hij *in control* is. Dat straalt hij uit en dat is belangrijk', aldus Boutellier.

Maar als de storm is gaan liggen, zullen politiek en financiële wereld op zoek gaan naar nieuwe vormen van toezicht en controle, waardoor risico's beperkt worden en het vertrouwen in de financiële duurzaam hersteld kan worden. 'Mensen zijn groepsdieren. Om in een groep te functioneren, is vertrouwen nodig', zegt psycholoog Carsten de Dreu.

In de hedendaagse samenleving is vertrouwen wel lastig te organiseren, zegt sociaal-psycholoog Boutellier. In een hiërarchische samenleving hebben mensen vertrouwen in de stamoudsten of andere hoger geplaatsten. Hiërarchische, gesloten gemeenschappen hebben echter in

toenemende mate plaats gemaakt voor open netwerken, waarin zich steeds nieuwe aanbieders melden. 'Die netwerksamenleving vraagt enerzijds om vertrouwen, maar heeft anderzijds meer behoefte aan toezicht en controle', zegt Boutellier.

Een netwerk kan alleen functioneren bij een hoge mate van vertrouwen. Dat geeft het systeem dynamiek. De spaarbank Icesave was nooit van de grond gekomen als alle potentiële klanten zich eerst grondig hadden verdiept in de vooruitzichten van de IJslandse economie. Tegelijkertijd wordt de behoefte aan controle groter. Van de Rabobank willen we nog wel geloven dat ze goed op onze centen past, maar bij die IJslanders zijn we daar toch minder zeker van.

Die spanning tussen de noodzaak van vertrouwen en de behoefte aan controle doet zich volgens Boutellier op talloze niveaus voor: 'Rond de kredietcrisis is het toezicht tekort geschoten. Nu is het de vraag hoe je het systeem kunt verbeteren, hoe je veiligheidskleppen kunt inbouwen zonder dat je het helemaal vast bureaucratiseert. De Onderwijsinspectie beseft dat je niet alles kapot moet controleren. Bij Jeugdzorg zie je hoe pervers het uitpakt wanneer je alles probeert dicht te regelen: dat heeft een averechts effect op de effectiviteit', zegt Boutellier.

We moeten ons vooral niet te veel voorstellen van dat toezicht, zegt Ewald Engelen, financieel geograaf aan de Universiteit van Amsterdam. 'De financiële wereld is zo complex. Er ligt geen *masterplan* aan ten grondslag. Er is niet één instantie die het overzicht heeft', zegt Engelen. 'Er is op deze aardkloot een enorme hoeveelheid geld die belegd wordt. In de financiële wereld duiken steeds weer nieuwe slimme jongens op, met een enorme mathematische kennis, die nieuwe manieren bedenken om een hoger rendement te krijgen. De toezichhouders zullen altijd een stap achter blijven lopen.'