

# 5. Bouw aan vertrouwen

## *Tien Gouden Regels voor het acteren in complexe vraagstukken*

Veel normen, regels, protocollen en procedures komen voort uit wantrouwen. Uitgangspunt daarbij is dat processen bij voorkeur kwantitatief moeten worden uitgedrukt, zodat monitoring met behulp van kpi's mogelijk wordt. Veel inwonersinitiatieven bijvoorbeeld, of het nu de zorg, kinderopvang, lokale voedselvoorziening of onderwijs betreft, moeten lange procedures doorlopen als ze een bankrekening willen openen. Ze moeten UBO-geregistreerd worden. Als ze een subsidie krijgen, moeten ze elke euro kunnen verantwoorden. Het roept een gevoel op van "de kleine jongens pakken ze aan, want de grote jongens weten de mazen in de wet toch wel te vinden". Dit resulteert in grote ineffectiviteit, want vertrouwen is een wederzijds begrip, zo ook wantrouwen. Mensen kennen elkaar vertrouwen toe. Of niet. Een netwerk van mensen met weinig vertrouwen in de overheid reageert niet of nauwelijks op informatie. Ze reageren wel op zogenaamde perifere prikkels (zie [filmpje 10](#)), waaronder nepnieuws en broodjes aap. Er verrijzen beelden die gewoonweg niet kloppen en schadelijk kunnen zijn voor lopende processen. Beelden rond klimaatverandering en corona illustreren dit.

### Bouwen aan vertrouwen

1. Het hebben van direct contact
2. Het communiceren van intenties
3. Dialoog over belangen in plaats van over claims
4. Geen valse verwachtingen wekken
5. Onzekerheden van anderen serieus



Bron: prof.dr. Cees M.J. van Woerkum (WUR)



*Figuur 1. Vijf principes voor het bouwen aan vertrouwen (zie [filmpje](#))*

Nu is het veelal zo dat mensen niet vertrouwd worden totdat ze aangetoond hebben dat ze wel vertrouwd kunnen worden. Beter is het dit om te draaien. Vertrouw mensen totdat duidelijk is gebleken dat ze niet vertrouwd kunnen worden. Dan het principe van "fout = out". Er is vrij veel bekend over wat je moet doen om elkaars vertrouwen te winnen, zoals weergegeven in figuur 1.

We zeggen "vertrouwen komt te voet en gaat te paard". Vertrouwen is emergent. Het ontstaat in een wisselwerking tussen mensen. Als mensen eenmaal in het vakje van "die vertrouw ik niet" zitten, kost het veel moeite het vertrouwen weer te winnen.