



## Meer wereld, meer vertrouwen?

**Auteur(s):**

Mosch, R.H.J.  
Verhoeven, I.

Mosch is als AIO verbonden aan het Tinbergen Instituut en de Vrije Universiteit Amsterdam. Verhoeven is staf-medewerker van de WRR.  
[mosch@tinbergen.nl](mailto:mosch@tinbergen.nl)

**Verschenen in:**

ESB, 88e jaargang, nr. 4412, pagina D16, 4 september 2003

**Rubriek:**

**Trefwoord(en):**

vertrouwen

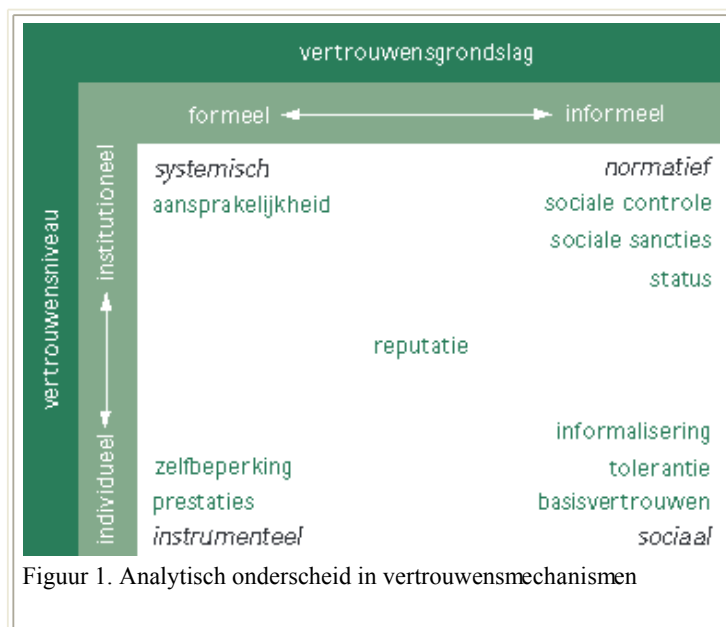
*Vertrouwensproblemen zijn een omvangrijke bron van transactiekosten in de handel. Wat is hierop de invloed van mondialisering en informatisering?*

Vertrouwensproblemen komen voort uit de onzekerheid over het gedrag van de (potentiële) handelspartner. Kan en wil deze doen wat hij belooft? Zonder vertrouwen vindt er geen handel plaats en wordt er niets verdiend, maar door wel te vertrouwen stelt de handelaar zich bloot aan het risico dat zijn handelspartner zich niet naar letter én geest van de overeenkomst zal gedragen. In een internationale handelsrelatie zijn de risico's en daarmee het vertrouwensprobleem groter. Er is veel afstemming nodig vanwege taal- en cultuurverschillen, de toetreding tot lokale netwerken is lastig en de rechtsgang bij een internationaal conflict is een langdurige en kostbare zaak. Elke handelaar ziet zich daardoor gesteld voor de vraag hoe hij zo efficiënt mogelijk, dus tegen de laagste transactiekosten, het vertrouwensprobleem kan oplossen.

Dit artikel analyseert de invloed van mondialisering en informatisering op vertrouwensproblemen in de handel. In navolging van de WRR definiëren wij mondialisering als "de toename van grensoverschrijdende activiteiten, waardoor nationale economieën steeds meer geïntegreerd raken in de wereldeconomie", en informatisering als "de opkomst van nieuwe informatie- en communicatietechnologie en het daarmee verbonden toenemende belang van informatie in transacties". De vraag is waar vertrouwensproblemen worden verlicht door deze trends en waar ze pregnant aanwezig blijven en beleidsaandacht behoeven.

### Vertrouwensmechanismen

Vertrouwensmechanismen zijn de frequent optredende causale patronen die een plausibele verklaring bieden voor het ontstaan en voortbestaan van vertrouwen. [figuur 1](#) geeft een overzicht. De figuur is opgebouwd uit twee dimensies, waarmee de vier belangrijkste benaderingen uit de literatuur over vertrouwen in één integraal perspectief kunnen worden geplaatst<sup>1</sup>. De dimensies betreffen enerzijds de grondslag (variërend van formeel tot informeel) en anderzijds het niveau (van individueel tot institutioneel) van vertrouwen. Op de hoekpunten zijn de vier ideaaltypische vertrouwens-concepten aangegeven, daartussen de voornaamste vertrouwensmechanismen. We bespreken kort de vier vertrouwenconcepten en verwante mechanismen.



Instrumenteel vertrouwen speelt op individueel niveau, waarbij op basis van rationele calculaties de kansen op winst en verlies worden ingeschat. De belangrijkste instrumentele vertrouwensmechanismen zijn formeel van aard, zoals prestatiemechanismen (gijzelaars, onderpanden, bonussen) en zelfbeperkingmechanismen via intermediairs (certificering, kredietbrieven).

Sociaal vertrouwen speelt eveneens op individueel niveau, maar is informeel van aard. Het ontstaat naarmate individuen door de tijd heen een hechtere relatie met elkaar ontwikkelen. Binnen deze relaties ontwikkelen zich onder andere vertrouwensroutines met tolerantiegrenzen voor afwijkend gedrag (tolerantiemechanismen). Naarmate de relaties hechter worden, ontstaat er bovendien meer ruimte voor informele aspecten van betrouwbaarheid die met welwillendheid en goedheid jegens de ander verbonden zijn (informaliseringmechanismen).

Op het institutionele niveau is vertrouwen ongrijpbaarder dan op het individuele niveau. Vertrouwen 'op' formele en informele instituties vormt een basis voor vertrouwen 'in' personen, terwijl vertrouwen 'in' vertegenwoordigers van formele instituties ook bijdraagt aan de mate waarin we 'op' deze instituties vertrouwen<sup>2</sup>. Systemisch vertrouwen betreft de formele omgevingscondities die mensen voldoende vertrouwen geven in hun medemensen. Denk naast de regelgeving voor corporate governance met name aan het contractenrecht en de handhaving daarvan (aansprakelijkheidsmechanismen).

Normatief vertrouwen is verbonden met culturele vertrouwensnormen en de gemeenschappen waaruit ze ontspringen. Het gaat om culturele normen voor betrouwbaar gedrag en voor de grenzen waarbinnen men hiervan mag afwijken. De functionaliteit van deze normen is afhankelijk van sociale controle en sancties (zoals uitsluiting) en statusmechanismen (trots op en respect binnen een gemeenschap).

Het onderscheid in de vier ideaaltypische concepten is louter gemaakt om analytische redenen. In de praktijk spelen de vier typen altijd en gelijktijdig een rol binnen een bepaalde relatie. Een voorbeeld hiervan is het reputatiemechanisme, waarbij op netwerk niveau formele en informele straffen dan wel beloningen samenhangen met onbetrouwbaar/betrouwbaar gedrag uit het verleden. De onderverdelingen in dimensies moeten dan ook niet als strikte categorieën worden gezien, maar als glijdende schalen waarbij vermenging optreedt. De mate waarin vertrouwensmechanismen in hun onderlinge verhouding van belang zijn, varieert afhankelijk van de omgevingscondities waarin een vertrouwensprobleem zich manifesteert. Aan de hand van het schema analyseren we nu de invloed van mondialisering en informatisering (dat wil zeggen, veranderende omgevingscondities) op de vertrouwensmechanismen.

## **Invloed van trends**

Mondialisering en informatisering betekenen een toename van de internationale handel. De achterliggende oorzaken zijn tweërlei. De eerste is het gevoerde overheidsbeleid, waardoor tal van formele handelsbelemmeringen zijn verminderd. Via bilaterale handelsverdragen, regionale samenwerkingsverbanden en wereldwijd geldende overeenkomsten in het kader van de wto zijn invoerrechten en uitvoersubsidies beteugeld, zijn toetredingsregels voor buitenlandse ondernemingen versoepeld, zijn internationale standaards afgesproken, en is regelgeving beter op elkaar afgestemd of zelfs geharmoniseerd (bijvoorbeeld in de EU).

De tweede belangrijke oorzaak ligt in de technologische ontwikkeling. Naast verbetering van de transportmogelijkheden is het vooral de informatisering die hier van belang is. Communicatie over grote afstand is nu snel, makkelijk en goedkoop. Informatie over ondernemingen, hun producten en de ervaringen van vroegere klanten zijn via internet opvraagbaar. Verder zijn internationale betalingen vereenvoudigd, ontwikkelt elektronische handel zich steeds verder en zijn de aloude kredietbrieven in digitale vorm beschikbaar.

Als we deze ontwikkelingen in het kader van de besproken vertrouwensmechanismen bekijken, valt op dat uitsluitend de mechanismen met een formele grondslag in het geding zijn. Standaardisering en harmonisering van regelgeving betekenen een afname van formele juridische barrières, waardoor het aansprakelijkheidsmechanisme beter werkt: het wordt eenvoudiger een internationaal juridisch conflict te slechten. Daarnaast betekent de toegenomen toegankelijkheid van informatie dat prestaties uit het verleden sneller en ruimer bekend worden. Hierdoor kunnen reputatie- (via zakelijke netwerken) en zelfbeperkingmechanismen (via certificaten en keurmerken) tegen lagere transactiekosten ingezet worden en dus in belang toenemen.

Mondialisering en informatisering lijken dus voornamelijk positieve effecten te hebben op formele vertrouwensmechanismen. Betekent dit dat informele vertrouwensmechanismen minder belangrijk worden? Geenszins. Juist bij een vergroting van het handelsgebied komen handelaren in aanraking met nieuwe culturen en lokale handelsnetwerken. Het is naïef te denken dat de verdergaande integratie van nationale economieën in de wereldeconomie en de invloed van televisie en internet hebben geleid tot een zodanige vermindering van sociaal-culturele verschillen, dat vertrouwensproblemen van informele aard minder knellend zijn geworden. Juist bij internationale handel kan veel verwarring ontstaan, omdat handelaren vanuit hun normatieve opvattingen verschillende vormen van sociale controle en sociale sancties gewend zijn en omdat ze verschillende statusoverwegingen hanteren<sup>3</sup>. Bovendien kunnen ze gewend zijn om snel of juist minder snel op basis van routine of informele verhoudingen met elkaar samen te werken<sup>4</sup>.

Juridische harmonisering en informatisering bieden voor dit type vertrouwensproblemen geen soelaas. Om voor de zakelijke relatie fnuikende misverstanden en onbegrip te voorkomen, is het nog steeds noodzakelijk dat handelaren elkaars culturele normen leren kennen en een persoonlijke band met elkaar opbouwen. Er is geen 'death of distance'; het belang van fysieke en culturele afstand is springlevend. Daarom neigen onder-nemingen er nog steeds toe per branche geografisch geconcentreerde clusters te vormen. 'Face-to-face' contact blijft onontbeerlijk om sociaal vertrouwen op te bouwen en verschillen in normatief vertrouwen op elkaar af te stemmen.

## **Besluit**

Informatisering, standaardisering en juridische harmonisering leiden ertoe dat de vertrouwensmechanismen op formele grondslag breder en efficiënter kunnen worden ingezet. Zij dragen echter nauwelijks bij aan het verminderen van informele vertrouwensproblemen, terwijl de mondialisering juist om een oplossing van deze problemen vraagt. Blijvende beleidsaandacht voor goed onderwijs in vreemde talen en culturen en voor een aantrekkelijk woon- en werkklimaat voor buitenlandse werknemers van multinationals is daarom van groot belang om te voorkomen dat de mondialisering van de handel zichzelf uiteindelijk in de staart bijt.

## Dossier: Handel en transactiekosten

M. Scheltema: [Handelskapitaal](#)

I. Gorissen: [Openheid, overschot en distributie](#)

F.A.G. den Butter en H. Visser: [Handel brengt welvaart](#)

H.P. van Dalen en A.P. van Vuuren: [Hoe groot is de transactiesector?](#)

M.P. Schinkel: [Handelsgeest redt Hollands hachje](#)

E.E.C. van Damme: [Intermediair: mens of markt?](#)

R.H.J. Mosch en I. Verhoeven: [Meer wereld, meer vertrouwen?](#)

A.E. Steenge en G.J. Hospers: [Grenzen aan transactiekostenverlaging](#)

E. Heijting en W. Biegstraaten: [De rol van de overheid](#)

O. Douma: [Standaard uit de kinderschoenen?](#)

S.P.I. Kappelhof: [Oud geld in nieuwe zakken](#)

W.J.J. Manshanden en B. Kuipers: [Staat zonder transport ook het buitenland stil?](#)

A. de Grip: [Postinitieel onderwijs essentieel](#)

P.T. de Beer: [Laat een Arabier niet de onderkant van uw schoenen zien!](#)

W. Jonkhoff: [De handel](#)

---

**1** Zie voor een uitgebreide beschouwing R.H.J. Mosch en I. Verhoeven, *Blauwe ogen of zwart op wit? Een integraal perspectief op vertrouwensmechanismen*, WRR discussiepaper, Den Haag, te verschijnen.

**2** Zie B. Nooteboom, *Vertrouwen*, Academic Service, Schoonhoven, 2002; en de 'dualiteit van structuur' bij A. Giddens, *The constitution of society*, Polity Press, Cambridge, 1984

**3** Zie G.H. Hofstede, *Cultures consequences, comparing values, behaviors, institutions, and organizations across nations* (tweede editie), Sage Publications, Thousand Oaks/London/New Delhi, 2001.

**4** Zie bijvoorbeeld S. Cooray en J. Ratnatunga, Buyer-supplier relationships: a case study of a Japanese Western alliance, *Long Range Planning*, jrg. 34, 2001, blz. 727-740.