

## Vertrouwen vereist betrouwbaarheid

Wie de recentelijk verschenen verkiezingsprogramma's leest, bespeurt achter de verschillen een grote eensgezindheid. Ons land, zo luidt de diagnose van zo goed als iedereen, is verzeild geraakt in een vertrouwenscrisis. De burger vertrouwt de overheid niet (meer) en omgekeerd is het beleid van de overheid gestoeld op wantrouwen. Na de diagnose volgt ook het behandelplan: het vertrouwen moet worden hersteld. Maar hoe doe je dat? En wat is vertrouwen eigenlijk?

Vertrouwen speelt een cruciale rol in het menselijk bestaan omdat we op elkaar zijn aangewezen. Wanneer ik mijn auto naar de monteur breng, vertrouw ik erop dat hij alleen kosten rekent voor het verhelpen van mankementen die de auto daadwerkelijk heeft. Aangezien ik niets weet van auto's zou hij me in principe kunnen belazeren. Of de distributieriem alweer vervangen moest worden, kan ikzelf niet bepalen. Ik vertrouw echter op zijn kundig oog en eerlijkheid.

Deze situatie maakt duidelijk waarom de filosoof Annette Baier vertrouwen ooit treffend omschreef als 'geaccepteerde kwetsbaarheid'. We maken onszelf kwetsbaar omdat we ons lot in andermans handen leggen. We beseffen dat anderen ons zouden kunnen bedriegen, maar verwachten desondanks dat ze het goede met ons voor hebben. Door anderen te vertrouwen geven we ze dus macht: ze hebben nu het vermogen ons verder te helpen of ons te beschadigen. Juist omdat vertrouwen zoiets kwetsbaar is, is het buitengewoon pijnlijk als het wordt beschaamd. Het is daarom geen wonder dat we ons afkeren van degenen die ons bedrogen hebben.

Voor veel in ons leven zijn we als burgers op de overheid aangewezen. Het voortbestaan van ons boerenbedrijf, de uitkering van toeslagen en pensioenen, voldoende woongelegenheden, de bescherming van kwetsbare natuur – er zijn tal van zaken waarin we afhankelijk van haar zijn. Het omgekeerde is ook waar. De overheid wil bijvoorbeeld dat de zorg in ons land van hoge kwaliteit is, maar die goede zorg moet door mensen worden vormgegeven. En voor de uitvoer van haar plannen is ze afhankelijk van belastinginkomsten en daarmee van een eerlijke belastingaangifte.

Als er sprake is van een vertrouwenscrisis in ons land dan lijken we dat dus als volgt te moeten begrijpen: zowel de burger als de overheid probeert kwetsbaarheid te vermijden. Burgers zijn terughoudend om hun lot in de handen van de overheid te leggen en de overheid deinst ervoor terug om burgers ruimte en verantwoordelijkheid te geven. Een wantrouwende overheid zal meer regels in het leven roepen en actiever op zoek gaan naar potentiële fraudeurs. Op hun beurt zullen wantrouwende burgers zich van de overheid afkeren – en het is moeilijk om de opkomst van 'compleetbewegingen' in onze samenleving niet zo te interpreteren – of men vertrouwt zich tandenknarsend aan haar toe en roept steeds harder om controle en transparantie.

Een samenleving waarin wantrouwen heerst, is geen fijne plek. Elkaar in de gaten moeten houden om na te gaan of je niet bedrogen wordt, is een akelige manier van leven. We kunnen uit dat gevoel van onbehagen echter niet zomaar de conclusie trekken die in zo goed als alle verkiezingsprogramma's te lezen valt, namelijk dat we elkaar weer meer moeten gaan vertrouwen. In die conclusie ligt de gedachte verscholen dat vertrouwen per se goed is. Maar zoals de filosoof Onora O'Neill terecht opmerkt: een toename aan vertrouwen is alleen goed wanneer dat vertrouwen betrekking heeft op *betrouwbare* mensen of instanties. Een samenleving waarin meer vertrouwen heerst maar het betrekking heeft op burgers of overheden die onbetrouwbaar zijn, is geen vooruitgang.

Het herstelproject van vertrouwen draait dus om een cruciale voorwaarde: wees betrouwbaar. Hoewel betrouwbaarheid vanzelfsprekend verwacht mag worden van burgers én overheid, ligt de eerste verantwoordelijkheid mijns inziens bij die laatste. De overheid is er immers voor de mens en niet andersom. Een concreet voorstel om de betrouwbaarheid van de overheid te vergroten lezen we bij *Nieuw Sociaal Contract*: de verbetering van rijksinspecties op het functioneren van de overheid. Hierin schuilt echter iets paradoxaals, aangezien een toename aan controles juist ook wantrouwen kan voeden. Het is als met beveiligingscamera's op het marktplein: enerzijds voelt het fijn dat ze er hangen, anderzijds suggereert het dat het daar blijkbaar heel onveilig is.

Wat kan betrouwbaarheid dan betekenen? Ze heeft in de eerste plaats te maken met consistentie. Vertrouwen komt te voet en gaat te paard, zeggen we – en dat betekent dat vertrouwen alleen hervonnen kan worden door je over langere tijd betrouwbaar te betonen. Wie steeds van koers verandert, wordt als onbetrouwbaar gezien. Wanneer bijvoorbeeld de maatschappelijke stage in het voortgezet onderwijs eerst verplicht wordt gesteld en die verplichting na drie jaar weer wordt afgeschaft dan leidt dat tot wantrouwen. Probeer er dus voor te zorgen dat beleid standvastig is.

Standvastigheid is echter niet altijd goed. Twee jaar geleden werd online gokken gelegaliseerd maar er gaan in de politiek steeds meer stemmen op dit terug te draaien. Onbetrouwbaarheid heeft hier niet slechts te maken met inconsistent beleid, maar heeft een fundamenteeler, moreel karakter. Door online gokken te legaliseren, zijn veel mensen in onze samenleving in de problemen gekomen. De onbetrouwbaarheid van de overheid draait hier om de vraag: 'heeft de overheid daadwerkelijk het beste met mensen voor?' Die vraag wint aan urgentie nu blijkt dat de staat zelf profiteert van de legalisering van online gokken. Betrouwbaar zijn betekent dus ook: span je in om te laten zien dat je daadwerkelijk het goede voor hebt met mensen.

Wie betrouwbaar is, geeft het bovendien toe wanneer er fouten zijn gemaakt en belooft beterschap. Daarin schuilt echter ook een risico want wie beloftes doet maar ze vervolgens niet nakomt, versterkt het reeds bestaande wantrouwen. Het stroperige verloop van de afhandeling van het toeslagenschandaal is een evident en schrijnend voorbeeld. Dit lijkt mij een cruciaal punt in het licht van de aanstaande verkiezingsdebatten: wie dingen belooft die niet waargemaakt kunnen worden, draait het vertrouwen dat er nog is de nek om.

*Rob Compajen*