

BLOG

Vertrouwen

Jan Willem Taams



GRENZEN

Tijdens een bijeenkomst van Momentum, een informeel netwerk voor enthousiaste mensen die over grenzen durven heen te kijken, nam Ton Arrachart de deelnemers mee in zijn IT-wereld. In normale mensen taal werd duidelijk waar IT staat, de ontwikkelingen die plaatsvinden en de verbindingen die kunnen worden gemaakt. Een boeiend betoog voor mensen die bekend zijn met de IT-wereld en voor mensen die daar geen affiniteit mee hebben. IT is te vergelijken met de motor onder de motorkap van de auto. De meeste gebruikers weten daar weinig van en vertrouwen op de garage voor onderhoud en reparatie. Meestal gaat dit goed en bij grote IT projecten in organisaties komt het regelmatig voor dat het misgaat. Bij deze mislukkingen ontbreekt het dan aan een goede governance. Kennis, ervaring en affiniteit met IT in bestuurskamer is meestal ook beperkt. Dit komt doordat IT voor toezicht, bestuur en management vaak een ongrijpbare factor is waar zij vrees voor hebben en zich niet in verdiepen.

TEGENKRACHT

IT is een groot onderdeel in het leven van mensen geworden met alle kansen en risico's van dien. Voldoende tegenkracht van professionals die verstand hebben van het vak is gewenst. De 'IT-black box' vraagt vertrouwen van mensen die IT dagelijks gebruiken. In het FD stond een artikel over Android besturingssystemen die ongemerkt data doorgeven al heeft de gebruiker daartoe alle opties uitgezet. Uitstekende onderzoekjournalistiek die tegelijkertijd vraagtekens plaatst bij het vertrouwen van het grote publiek in organisaties. Verloren vertrouwen

in banken, pensioenfondsen, accountants, overheid en toezichthouders is ook een opvallend voorbeeld van wat kan gebeuren als mensen iets anders krijgen voorgeschoteld dan er daadwerkelijk is. Toch blijven mensen vaak lang zaken doen met organisaties die het minder nauw nemen met regels, normen en waarden. Rachel Botsman, lector aan de Saïd Business School die is verbonden met de Universiteit van Oxford, begrijpt hoe dat komt.

VALUTA

Tijdens de Digital Life Design Conferentie in München besprak Rachel Botsman het thema vertrouwen door dit te verbinden met het begrip valuta. Zij legde uit dat geld de meetbare valuta is van transacties en dat vertrouwen de breekbare valuta is van interacties. Organisaties rekenen, vanuit de gedachte dat klanten niet snel vertrekken, met de valuta van transacties. Als vervolgens het vertrouwen wordt geschaad, verwachten organisaties dat transparantie bijdraagt aan herstel van dit vertrouwen. Dit is een misvatting want transparantie helpt alleen bij het afleggen van verantwoording over transacties, maar is niet gelijk aan meer vertrouwen bij de interacties. Organisaties onderschatten de kracht van interacties, die zich net als IT onder de motorkap bevindt. Zij kunnen hiervan bewuster worden door meer aandacht te geven aan het ragfijne proces van bestuurlijk en strategisch relatiebeheer. De relatie met belanghebbenden wordt daarbij versterkt door de valuta van vertrouwen te gebruiken.