

Mijnheer de rector, dames en heren,

Vertrouwen en regels. Ze kunnen complementair zijn en elkaar versterken. Maar ze kunnen ook substitueren. Wij ontleen zekerheid aan regels, ze creëren de contouren van onze samenleving. Vertrouwen is de voedingsbodem voor leefbaarheid. Het belang van vertrouwen heb ik mogen ervaren. In 2001 kreeg ik de mogelijkheid om naast mijn reguliere werk te promoveren. Met groot vertrouwen zijn mijn werkgever en twee promotores met mij dit avontuur aangegaan. Enkele jaren later kreeg ik de mogelijkheid om te doceren aan de postgraduate opleiding Investment Management van de Vrije Universiteit, ook wel 'de VU-VBA opleiding' genoemd. Twee economen vormden het dagelijks bestuur. Met een voor economen passende tegenzin stelden zij voor om het vak 'Compliance, wet- en regelgeving en ethiek' op te nemen in het curriculum. Dat ik vervolgens geen afbreuk zou doen aan deze hoogstaande opleiding was gebaseerd op vertrouwen.

De komende veertig minuten zal ik trachten u inzicht te geven in de ontwikkeling van de hedendaagse beleggingsdienstverlening. Dit inzicht geef ik langs drie beginselen: die van juridische kaders, financieel-economische inzichten en van het moreel-ethisch bewustzijn. Deze drie beginselen staan daarbij niet op zichzelf en idealiter correleren zij onderling. Ze voeden 'vertrouwen' en zouden het, als het ware, moeten laten groeien. Het is deze correlatie die tevens voor spanning en discussie zorgt, zeker in een sector die sterk in ontwikkeling is. Ook deze ontwikkeling zal ik kort toelichten. Welke waarde ik als hoogleraar hoop toe te voegen zal dan vanzelf aan bod komen. Diegenen die mij beter kennen, zal het niet verbazen dat ik deze oratie houd vanuit een positief-kritische houding. Kritisch naar de financiële sector, de toezichthouder, de consument, de wetenschap, en niet in de laatste plaats naar mijzelf. Zonder wrijving geen glans.

Om mijn betoog herkenbaar te maken voor een breed publiek maak ik gebruik van een fictieve casus, die van Rob en Evelien ter Haar. Met deze casus tracht ik minder ingevoerde lezers de context van deze oratie te schetsen. Deze casus is in de bijlage weergegeven.

Ik neem u eerst mee naar de beleggingsdienstverlening.

Beleggingsdienstverlening en de rol van vertrouwen

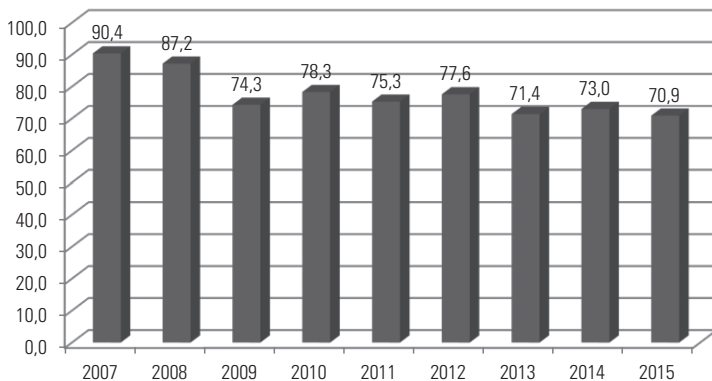
Beleggingsdienstverlening wordt uitgevoerd door een bank of een vermogensbeheerder en maakt deel uit van de financiële sector. Als ik in dit verband spreek over 'financiële sector' doel ik op banken, vermogensbeheerders en verzekeraars. Kortom, een breed gediversifieerde groep dienstverleners waar we allemaal in meer of mindere mate mee te maken hebben. Een dienstverlening waar vertrouwen als een kurk werkt. Zonder

deze kurk zinkt de financiële dienstverlener als het ware en is er geen bestaansrecht. Dit vertrouwen is een voortvloeiende van een goede reputatie en werkt zowel positief als negatief zelfversterkend. Een goede reputatie zorgt voor een versterkt vertrouwen. Andersom werkt het ook. Loopt de reputatie averij op dan heeft dit een negatief effect op vertrouwen. De uitwerking van de kredietcrisis heeft tot zelfs een sectorbreed geïnstitutionaliseerd wantrouwen geleid waar ferm overheidsingrijpen het enige antwoord lijkt te zijn. Bij deze publieke verontwaardiging werkt de sociale media als een katalysator. Zeker, we zullen ermee moeten leren leven, maar de eenvoud waarmee een mening weinig gefundeerd en in 'enen en nullen' wordt geuit, verbaast me wel eens.

Zo kon ik dat deze zomer ook ervaren. Ik sprak tijdens onze vakantie op een camping in Frankrijk een vriendelijk ogende man. Hij zat voor zijn huisje het boek *Dit kan niet waar zijn* van Joris Luyendijk te lezen. Ik was nieuwsgierig. Wat vond de man van het boek? We raakten aan de praat. Hij bleek voor een museum te werken en trok direct van leer: "Het is door de bankencrisis dat de culturele sector ieder jaar € 200 miljoen moet bezuinigen. En de bankiers zijn allemaal grote graaiers!" U begrijpt, na deze lawine van frustratie was het enthousiasme om te melden wat ik doe in het dagelijkse leven niet bijster groot. Ik wilde toch voorkomen dat ik een week lang op een Franse camping nagekeken zou worden als een paria in korte broek. Het bleek natuurlijk onvermijdelijk, de vraag kwam. Ik bekende maar direct kleur: "Ik werk bij een bank". Prompt werd ik gered door een fenomeen dat men kent uit de sociale wetenschappen: geen vertrouwen op systeemniveau, wel op actorniveau. De man glimlachte en sloeg me op mijn schouder. "Jij zult vast niet zo'n graaier zijn", zei hij vriendelijk.

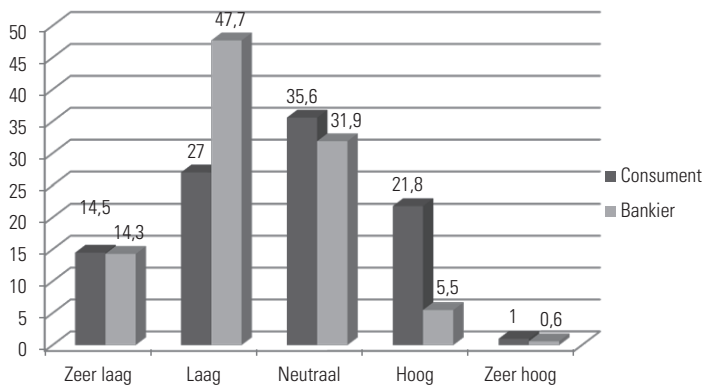
Hoe is het echt gesteld met dit vertrouwen in de financiële sector? Sinds 2011 wordt het vertrouwen in de financiële sector in de Edelman Trust Barometer¹ weergegeven. Hier worden wereldwijd 33.000 mensen geënkquêteerd. Van de respondenten heeft 54% vertrouwen in de financiële sector en 53% in banken in het bijzonder. Als het gaat om Nederland dan heeft slechts 33% van de respondenten vertrouwen in banken.²

Jaarlijks wordt door De Nederlandsche Bank een onderzoek uitgevoerd onder de Nederlandse bevolking naar het vertrouwen in de financiële sector. Zo krijgen we een aardig inzicht in de wijze waarop het Nederlandse volk bijvoorbeeld naar zijn eigen bank kijkt (zie figuur 1). Uit dit onderzoek blijkt dat het vertrouwen in de eigen bank na de kredietcrisis nog steeds ruim 17 procentpunt lager is dan voor de kredietcrisis.



Figuur 1. Vertrouwen in de eigen bank in % (bron: DNB Household Survey, augustus 2015).

Als de onderzoeken van Edelman en van De Nederlandsche Bank worden vergeleken dan blijkt dat consumenten een sterker vertrouwen hebben in hun eigen bank dan in banken in het algemeen. In 2014 deden mijn collega Mark Rutgers en ik onderzoek onder ruim 800 consumenten en financieel adviseurs. Daaruit bleek dat er een opmerkelijk verschil waarneembaar was in het gepercipieerde vertrouwen dat de adviseur *denkt* dat de consument heeft in de financiële sector, en het vertrouwen dat de consument *heeft* in de financiële sector. Wat blijkt? De adviseur schat het vertrouwen van de consument in de financiële sector aanzienlijk lager in dan daadwerkelijk het geval is (zie figuur 2).



Figuur 2. Vertrouwen in de financiële sector in % (bron: Loonen en Rutgers, 2014).