Vertrouwen in de ander is en blijft de basis

Alles in onze omgang met andere mensen berust uiteindelijk op vertrouwen in de ander. Dat vertrouwen werd vroeger 'vastgelegd' in een mondelinge afspraak, nu meestal op papier en straks wellicht in een computer. Is dat wel zo'n goede ontwikkeling?

Toen er, duizenden jaren voor Christus, nog geen schrift bestond, legde de mens alle afspraken uiteraard mondeling vast. Volgens de overlevering zijn de Sumeriërs rond 3100 voor Christus begonnen hun afspraken in codes op kleitabletten vast te leggen. Later is daaruit het spijkerschrift ontstaan. Dat is uiteindelijk geëvolueerd tot het ons vertrouwde Romeinse schrift, waarin dit stukje is geschreven.

Ondanks de ontwikkeling van het schrift. werden tot aan het begin van de twintigste eeuw de meeste afspraken mondeling gemaakt. Mensen vertrouwden op de afspraak die met een ander gemaakt was en wantrouwden dingen die op papier werden gezet. Ik ben in deze eeuw opgegroeid en ik heb me vroeger erg verbaasd over de 'naïviteit' van oudere mensen die 'Nee, hij heeft het me beloofd!' antwoorden op mijn vraag of ze geen bewijs hadden ontvangen. Ik heb pas later begrepen dat het vertrouwen op mondelinge afspraken zo oud is als de mensheid zelf.

De opkomst van de industriële onderneming in het begin van deze eeuw maakte het nodig om afspraken vast te leggen op papier. Die ondernemingen werden steeds groter en aan één zaak werkten verschillende mensen na elkaar. Daardoor kon men een afspraak niet meer met één mens maken. De afspraken moesten dus worden vastgelegd op papier. Het schijnt heel wat voeten in de aarde te hebben gehad om iedereen hiervan te overtuigen; volgens de overlevering was het nodig daarover veel cursussen te geven en mensen te instrueren. In hedendaagse termen: het was een gigantisch veranderingsproces dat enorm veel inspanning vergde, want het hoe en wat van vertrouwen zit diep verankerd in de mens.

Zoals gezegd, ik ben opgegroeid met afspraken op papier en weet dat ik zonder een papiertje nergens hoef aan te komen. Ik bewaar dus alles, tot grote ergernis van mijn vrouw. Een sprekend voorbeeld is het geval van een collega. Ze kreeg een boete van achthonderd gulden omdat ze geen wegenbelasting had betaald voor een auto die vier jaar eerder tot schroot was verwerkt. Iemand anders gebruikte kennelijk de nummerborden. Ze was haar vrijwaringbewijs (een vodje papier waarop stond vermeld dat ze de auto had ingeleverd) kwijt en kon niet meer bewijzen dat de boete ten onrechte was opgelegd. Het heeft haar verschrikkelijk veel moeite gekost om van de boete af te komen.

Een mondelinge overeenkomst heeft formeel nog steeds dezelfde rechtsgeldigheid als een schriftelijke, maar het bewijs is vrijwel nooit te leveren. Daarom vertrouwen we tegenwoordig uitsluitend op papier. We moeten nota's inleveren bij een verzekeringsmaatschappij, anders betaalt die niet uit; zonder een aankoopbon hebben we geen garantie op een apparaat; zonder factuurnummer krijgen we geen inlichtingen over een levering en ga zo maar door. Zelfs verpakkingen mogen we niet. zomaar weggooien, want

anders kunnen we niet meer reclameren over de inhoud. Papieren informatie moet gedurende een wettelijk vastgestelde termijn van zeven jaar worden bewaard.
De steeds langer wordende reeks handelingen waarvan het verrichten nodig is om een product of dienst te realiseren, geeft aanleiding tot meer en meer papier. Daardoor ontstond de perfecte bureaucratie, waarin we voornamelijk met papier schuiven en weinig wordt gedaan. Gelukkig kwam toen de computer op de proppen en konden we over kantoorautomatisering en het elektronische kantoor gaan denken, schrijven en confereren. Inmiddels weten we dat het papierloze kantoor een belachelijke utopie is. Aan de computers zitten printers vast en die veroorzaken nog veel meer papier dan vroeger. Tot overmaat van ramp zijn er kopieermachines, waarop al dat bedrukte papier wordt gedupliceerd. Mede daardoor is de papierberg nu nog veel groter dan voorheen.
Wat is er aan de hand? De computer is natuurlijk het ultieme hulpmiddel om de afhankelijkheid van tijd en plaats te overbruggen en hij past ideaal in een bureaucratie. Omdat mensen menselijk zijn, wel eens iets vergeten of fouten maken, willen programmeurs alles precies vastleggen in de computer. Omdat mensen niet eenvoudig kunnen zien wàt in de computer is vastgelegd, maken ze daarvan een afdruk op papier die ze kunnen meenemen of versturen naar een klant.
Zo ontstaat naast de gegevens op papier een extra stel elektronische data, waarvan we maar vertrouwen moeten dat ze hetzelfde zijn. In geval van twijfel geeft papier gelukkig nog wel de doorslag, want ik moet er niet aan denken dat de gegevens in de computer als het origineel zullen gelden. Als techneut weet ik maar al te goed hoe eenvoudig het is om elektronische informatie te veranderen, hoe onmogelijk het is om computers echt te beveiligen en hoe slecht de meeste beveiligd zijn.
Echter, papier alleen is niet langer voldoende. Als we een probleem hebben, kunnen we er tegenwoordig niet meer op vertrouwen dat het wordt opgelost door alleen maar een brief naar een organisatie of instelling te sturen. Het is veel beter om eerst telefonisch de persoon te vinden die de kwestie zal gaan behandelen. Dat heeft drie voordelen. Allereerst achterhaal ik naar welke afdeling en persoon ik de brief moet sturen. Ten tweede weet ik door de discussie precies wat er in de begeleidende brief moet komen te staan. Tot slot kan ik een mondelinge afspraak maken over het werk en de tijd die het zal gaan kosten, en heb ik iemand om op terug te vallen als men zich niet aan de afspraak houdt. Door de vele reorganisaties en afslankingen weet. tegenwoordig niemand meer hoe de organisatie werkt en dat. probleem valt op deze manier te omzeilen.
Ik geef graag toe dat het in deze moderne wereld een beetje terug is naar het kleistenen tijdperk, maar het werkt grandioos en vaak heel gezellig. De mensen aan de andere kant krijgen meestal alleen maar klagers aan de lijn en helpen graag iemand die probeert iets ordelijk te laten verlopen in hun chaotische organisatie. Zoals gezegd, het. gaat in deze wereld om het vertrouwen tussen mensen en dat kunnen we het best onderling regelen. Zonder computers, want die zijn niet te vertrouwen.

Hein van Steenis (Computable 9 oktober 1992)