

Gezocht: leiders die vertrouwen wekken

resultaten vertrouwenspeiling, juni 2005

In onzekere tijden willen kiezers, aandeelhouders en medewerkers kunnen vertrouwen op hun leiders. Wat is het profiel van een vertrouwenwekkend leider? Vertrouwen: wie krijgt het en wat is het eigenlijk? Recent onderzoek naar vertrouwen in politici laat zien dat Nederland gaat voor leiders met een consequente koers en authenticiteit. Sjoemelen met de werkelijkheid wordt niet gewaardeerd. Eerlijkheid duurt het langst.

Rouvoet, Halsema en Marijnissen wekken meeste vertrouwen

Wat is het profiel van een vertrouwenwekkend leider? Een peiling onder 116 opinieleiders door motivatiebureau A*Life uit Rotterdam laat zien dat Rouvoet, Halsema en Marijnissen veel vertrouwen wekken. Rouvoet scoort bij mannen het hoogst. Vrouwen hebben het meeste vertrouwen in Marijnissen en Halsema. De minister-president kan niet rekenen op een breed gedragen vertrouwen. De groep die Balkenende vertrouwt is ongeveer even groot als de groep die Balkenende het predikaat “minst te vertrouwen” geeft.

	In top 3 meest te vertrouwen politici ¹ :
1. Rouvoet	46 %
2. Halsema	43 %
3. Marijnissen	41 %
4. Balkenende	25 %
5. Bos	22 %
6. Brinkhorst	15 %
7. Dittrich	15 %
8. Wilders	9 %
9. Zalm	9 %
10. Herben	6 %
11. Van Aartsen	5 %
12. Verhagen	3 %

© Vertrouwenspeiling politici; A*Life, juni 2005

Vertrouwensfactoren

Waarom krijgen Rouvoet, Halsema en Marijnissen meer vertrouwen dan Herben, Van Aartsen en Verhagen? Onderzoek² laat zien dat vertrouwen een gevoel is dat

¹ Onderzoek van A*Life onder 116 opinieleiders, variërend van creatieven, interim managers en zelfstandig journalisten tot stemmingmakers in de overheid en managers van bedrijven in de mode, ict en de olie. Het onderzoek is begin juni afgenomen, een week na het Europees referendum. De deelnemers hebben aangegeven welke politici in hun “meest te vertrouwen top 3” staat en in hun “minst te vertrouwen top 3”. Puur op gevoel, los van de eigen politieke voorkeur.

² Onderzoek van A*Life onder 1000 medewerkers van KPN Mobiel in juni 2005. De deelnemers hebben aangegeven wat iemand vertrouwenwekkend maakt. De zes vertrouwensfactoren (eerlijk, consequent, etc) waren hiervan het resultaat.

samenhangt met gedrag. Mensen die veel gedogen en geneigd zijn om zaken te overdrijven, krijgen al snel het predikaat onbetrouwbaar. Iemand die het vertrouwen krijgt van anderen, is meestal:

- Eerlijk:** oprecht, eerlijk en neutraal, overdrijft en roddelt nooit
- Consequent:** voorspelbaar, degelijk en rechtlijnig
- Betrouwbaar:** trouw aan idealen en afspraken / geen draaikont of duiker
- Rustig:** schept veilig gevoel, rust en heeft vertrouwen in zichzelf en de ander
- Integer:** maakt geen misbruik van vertrouwen, denkt niet alleen aan eigen belang
- Ervaren:** bewezen staat van dienst, ruime levenservaring, veel meegemaakt

Deze vertrouwensfactoren gelden niet alleen voor politici, maar voor alle beroepsgroepen. Ook voor managers is vertrouwen belangrijk. Mensen willen alleen een stapje harder lopen voor managers of teamleiders die zij vertrouwen. En niet voor een manager die onrustig is, vaak zijn plannen aanpast en zaken overdrijft.

Politici weinig vertrouwenwekkend

Als beroepsgroep doen politici het slecht op vertrouwen. Uit onderzoek van Readers Digest blijkt het vertrouwen in Nederlandse politici de laatste drie jaar te zijn gehalveerd. Slechts één op de zes Nederlanders geeft aan politici te vertrouwen.

Beroep	2001	2002	2003	2004	2005
Brandweer	-	-	96%	97%	97%
Piloten	-	93%	93%	94%	94%
Dokters	-	91%	91%	90%	92%
Verpleegkundigen	-	94%	93%	94%	91%
Apothekers	-	93%	95%	87%	90%
Boeren	-	-	-	-	87%
Leraren	-	83%	82%	86%	84%
Reisbureau medewerkers	-	66%	65%	67%	69%
Taxi chauffeurs	-	59%	60%	51%	58%
Advocaten	-	60%	51%	60%	56%
Belastingbeambten	-	-	-	-	46%
Journalisten	-	-	-	-	44%
Financieel adviseurs	-	37%	31%	28%	30%
Autoverkopers	-	27%	23%	27%	26%
Reclame adviseurs	-	-	19%	19%	20%
Politici	-	37%	22%	19%	15%

© *Trusted Brands; Reader's Digest, 2005 (Nederland)*

Politici beginnen steeds meer te lijken op financieel adviseurs en autoverkopers. Je begrijpt ze niet en je hebt het gevoel dat jou iets proberen aan te smeren waar ze zelf

beter van worden. Vaak via de “hit & run” strategie. Alle pijlen zijn gericht op de deal (hypotheek, auto, politieke stem). En als de deal is gesloten, dan is de aandacht over.

Lessen voor de toekomst

Wat kunnen managers, directeuren en politici leren van hun dokter, apotheker of leraar? Geen van hen zet een charmeoffensief in om je vertrouwen te winnen. Ze nemen problemen serieus en leveren daarvoor een oplossing. Voor managers geldt hetzelfde. Om vertrouwen te krijgen moeten leiders:

- scherp formuleren wat zij als hun opdracht zien,
- dagelijkse problemen erkennen, deze benoemen en bij de horens vatten,
- een koers uitzetten die goed is voor de toekomst van het bedrijf,
- duidelijk aangeven wat ieders eigen verantwoordelijkheid daarbij is,
- vertrouwen hebben in de mensen die het moeten doen,
- regelmatig informeren naar en over de vooruitgang.

Een goede dokter of leraar doet dit. Een dokter wil je beter maken, vraagt je wat er aan de hand is, helpt je aan een oplossing, legt uit wat je zelf moet doen, wenst je succes, geeft je inzicht in de vooruitgang en vraagt daar ook naar. Veel leiders in de politiek, het bedrijfsleven en in de overheid vergeten mensen bij hun opdracht te betrekken. En oogsten dus geen betrokkenheid. Wie het vertrouwen van Nederland wil winnen moet houden van het missiewerk dat bij een leidersrol hoort.

Harold Smits studeerde econometrie, marketing en psychologie. Hij is directeur van motivatiebureau A*Life en werkt aan de productiviteit en interne communicatie van onder meer KPN Mobiel, Delta Lloyd en ING.

=====

Meer informatie:

Vertrouwenspeiling politici en onderzoek vertrouwensfactoren: neem contact op met Harold Smits, A*Life (www.werkplezier.nl), harold.smits@a-life.nl of 06-24268372

Trusted brands onderzoek beroepsgroepen: neem contact op met Marco Postma, Readers Digest (www.rdtrustedbrands.com), marco_postma@readersdigest.nl