

# Relaties tussen bedrijven, contracten en vertrouwen

Drs. W.S.C. Klijn en Dr. N.G. Noorderhaven

## 1 Inleiding

In vakliteratuur op het gebied van inkoop, logistiek en industriële marketing wordt regelmatig gewezen op het belang van vertrouwensrelaties tussen ondernemingen (zie bijvoorbeeld Broersma 1991, en de hierin aangehaalde literatuur). Het belang dat in dergelijke publikaties wordt toegedacht aan het verschijnsel 'vertrouwen' contrasteert met de plaats die deze conceptie in de economische theorievorming inneemt. Hoewel de importantie van het bestaan van een voldoende mate van vertrouwen soms in algemene zin wordt erkend (Arrow 1974), is het begrip tot op heden nauwelijks in de economische theorie geïncorporeerd.

Deze omissie heeft te maken met de simplificerende assumpties die in de economie gehanteerd worden. Zo sluit het uitgangspunt dat economische actoren op rationele wijze hun individuele nut maximaliseren de mogelijkheid van het analyseren van de rol van vertrouwen vrijwel uit. Volgens de omschrijving in Van Dale's *Groot Woordenboek der Nederlandse Taal* is vertrouwen 'het geloof in, het bouwen op iemands trouw', waarbij 'trouw' staat voor 'het blijven bij, zich houden aan een bestaande of aangegane zedelijke of persoonlijke verbintenis'. Deze definitie verwijst naar dimensies van menselijk gedrag waarvan de economische wetenschap pleegt te abstraheren.

Economische ruil leidt steeds wanneer prestatie en tegenprestatie niet gelijktijdig zijn of wanneer informatie asymmetrisch verdeeld is tot kwetsbare posities. Aangezien de morele dimensie in het economische mensbeeld ontbreekt, mag niet aangenomen worden dat economische actoren zich aan hun woord houden of zich ervan weerhouden een eventueel informatievoordeel uit te buiten. Het zich niet aan zijn<sup>1</sup> woord houden en/of informatievoordeel

uitbuiten zullen we aanduiden als 'opportunistisch gedrag'. De mogelijkheid van opportunistisch gedrag betekent dat transacties waarbij sprake is van ongelijktijdigheid van prestatie en tegenprestatie of van grote informatieverschillen alleen mogelijk zijn indien er een mechanisme bestaat om nakoming van afspraken af te dwingen, bijvoorbeeld in de vorm van een zo volledig mogelijk contract.<sup>2</sup> Aan de andere kant, indien een variabele als 'vertrouwen' in de analyse wordt opgenomen, is het wel denkbaar dat actoren kwetsbare posities innemen zonder dat er sprake is van een (volledig) afdwingbaar contract. Om deze reden onderwerpen wij in dit artikel het begrip vertrouwen aan een conceptuele verkenning. Voorts ondernemen wij een exploratief empirisch onderzoek naar de determinanten van specifieke vormen van vertrouwen in relaties tussen ondernemingen. De opbouw van het artikel is als volgt: in paragraaf 2 verkennen wij de functie van vertrouwen en geven wij een definitie van het begrip; in paragraaf 3 bespreken wij twee vertrouwensgronden, reputatie en eigen ervaring; de opzet en uitvoering van het empirische onderzoek komen aan de orde in paragraaf 4; in paragraaf 5 tenslotte volgen de bespreking van de resultaten en de formulering van conclusies.

## 2 Wat is 'vertrouwen'?

De functie van vertrouwen in relaties tussen ondernemingen is dezelfde als die toegeschreven aan het contractrechtelijk systeem: het mogelijk maken van

Drs. W.S.C. Klijn studeerde bedrijfseconomie aan de Katholieke Universiteit Brabant. Thans is hij account manager bij High-Tech Creasing BV te Waalwijk.

Dr. N.G. Noorderhaven is universitair hoofddocent bedrijfseconomie aan de Katholieke Universiteit Brabant. Hij verricht onderzoek naar relaties tussen ondernemingen.

transacties waarin prestatie en tegenprestatie niet gelijktijdig zijn en/of sprake is van een belangrijke informatie-asymmetrie. Vertrouwen ondersteunt de verwachting dat geen opportunistisch gedrag plaats zal vinden, en maakt het mogelijk transacties te realiseren, ook als het contractrechtelijke systeem geen of onvoldoende bescherming geeft. Indien er binnen een transactie-relatie vertrouwen bestaat, gelooft de kwetsbare partij dat de ander geen misbruik van zijn kwetsbaarheid zal maken. Het is dus de gepercipieerde betrouwbaarheid van de ander, die het vertrouwen oproept en zo consummatie van de transactie mogelijk maakt.

Een transactie-relatie met uitsluitend vertrouwen als grondslag is een extreem geval. Vertrouwen kan echter wel degelijk een wezenlijk bestanddeel vormen van transactie-relaties die tevens verankerd zijn in het contractrechtelijk systeem.

Het contractrecht, omwille van de rechtszekerheid noodzakelijkerwijs betrekkelijk rigide, kan niet geheel voorzien in de behoefte aan flexibiliteit van economische actoren in een toenemend complexe en onzekere omgeving (Macneil 1974, 1978). Bovendien staan de beperkte rationele vermogens van mensen het voorzien en uitputtend omschrijven van alle mogelijke eventualiteiten die op het contract van invloed kunnen zijn niet toe. Als gevolg hiervan zijn contracten in alle behalve de meest simpele situaties onvermijdelijk incompleet (Williamson 1975). Uit empirisch onderzoek blijkt dan ook dat formele, afdwingbare contracten in relaties tussen ondernemingen veelal slechts een beperkte betekenis hebben (Beale en Dugdale 1975; Blegvad 1990; Macaulay 1963).

Uit het bovenstaande volgt dat de mogelijkheid om transacties volledig te beheersen door middel van formele, in rechte afdwingbare contracten, vrijwel uitgesloten is (Galanter 1981). De conclusie dat zonder een zeker minimum aan vertrouwen geen contract tot stand kan komen roept de vraag op wat 'vertrouwen' precies is, en welke factoren het ontstaan ervan beïnvloeden.

In de volgende paragraaf zullen wij een poging doen om antwoorden op deze vragen te formuleren. Hierbij gaan wij uit van de volgende algemene definitie van vertrouwen:

Vertrouwen is de mate van bereidheid om een transactie-relatie aan te gaan ondanks het feit dat het risico dat hiermee samenhangt niet is af te dekken door middel van een contractuele overeenkomst.

Deze definitie zegt niets over de reden die een actor kan hebben om de aangegeven risicovolle positie in te nemen, met andere woorden, de vertrouwensgrond wordt in het midden gelaten. In de volgende paragraaf zullen we twee mogelijke vertrouwensgronden bespreken: de reputatie van de andere partij, en positieve ervaringen opgedaan in voorafgaande interacties met de andere partij (Bonoma 1976). Vertrouwen op basis van reputatie is wel opgenomen in economische theorieën, maar vertrouwen op basis van eigen ervaringen bij ons weten nog niet of nauwelijks.

### **3 Reputatie en ervaring**

#### *3.1 Reputatie-effecten*

Reputatie-effecten treden op indien een actor afziet van opportunistisch gedrag omdat hierdoor toekomstige transacties, ook met andere partijen, in gevaar kunnen komen (Dasgupta 1988; Klein 1985; Weigelt en Camerer 1988). Wie zich bij ontstentenis van een afdwingbaar contract verlaat op de reputatie van de ander, handelt op basis van vertrouwen. Immers, de gunstige berichten omtrent vroegere gedragingen geven geen zekerheid over het achterwege blijven van opportunistisch gedrag in deze transactie. Het risico wordt echter aanvaardbaar geacht, omdat de ander door woordbreuk te plegen zichzelf in de vingers zou snijden. Maar handelen op basis van reputatie blijft in zekere zin een sprong in het duister (Luhmann 1979).

Vertrouwen gebaseerd op de goede reputatie van de andere partij, 'reputatievertrouwen', behoeft geen enkele morele connotatie te hebben. Degene die zijn woord houdt uitsluitend omdat hij zijn reputatie niet wil verliezen handelt precies zoals de rationele nutsmaximaliseerder uit de economische theorie verondersteld wordt te handelen (Rowe 1989). Van daar dat deze vorm van vertrouwen vrij gemakkelijk in de economie opgenomen kon worden.

De werkzaamheid van reputatie-effecten hangt onder meer af van de mate waarin derden zich een oordeel kunnen vormen van de werkelijke aard

van een geschil tussen partijen, van de snelheid van verspreiding van deze informatie binnen de relevante groep, en van de frequentie waarin transacties gesloten worden. Reputatie-effecten vormen daarom zeker geen panacee voor alle risico's voortkomend uit incomplete contracten (Williamson 1985: 396).

### *3.2 Vertrouwen gebaseerd op ervaring*

Op dit punt is de incorporatie van het begrip 'vertrouwen' in de economie blijven steken. Maar we kunnen proberen om verder te gaan, en aansluiting te zoeken bij de geciteerde omschrijving van 'vertrouwen' uit het woordenboek. Het gaat hier om een vorm van vertrouwen die gebaseerd is op de overtuiging dat de ander zodanig 'in elkaar zit' dat het niet waarschijnlijk is dat hij opportunistisch zal handelen. Dit betekent dat de geneigdheid tot opportunistisch gedrag niet meer als een constante, maar als een variabele gezien wordt.

Vertrouwen kan alleen tot stand komen indien informatie over de geneigdheid tot opportunisme van de ander beschikbaar is. Tot op zekere hoogte blijven mensen in staat te zijn om op grond van subtiele kenmerken van gedrag, gelaatsuitdrukking en verbale communicatie zich een indruk te vormen van iemands betrouwbaarheid (Frank 1988). Het zal echter duidelijk zijn dat deze impressie accurater zal zijn naarmate de interactie met de betrokkene langer en intensiever is geweest.

Op basis van de laatste observatie stellen wij voor om de tweede te onderscheiden vorm van vertrouwen 'ervaringsvertrouwen' te noemen. Ervaringsvertrouwen is gebaseerd op informatie gegenereerd in de directe interactie met de betreffende partij. Naarmate deze bij meer voorafgaande gelegenheden een positieve indruk heeft gemaakt zal de gepercipieerde betrouwbaarheid en dus het vertrouwen groter zijn. Dit vertrouwen is dus gebaseerd op inzicht in het 'karakter' van de betreffende onderneming, samenhangend met de persoonlijkheid van topmanagers en de binnen de onderneming gehanteerde besluitvormingsprocedures. Onze propositie is dat op basis hiervan sommige ondernemingen inherent betrouwbaarder zijn dan andere.<sup>3</sup>

### *3.3 Vertrouwen in kundigheid*

Vorenstaande analyse van reputatievertrouwen en ervaringsvertrouwen is toegespitst op informatie

met betrekking tot de neiging tot opportunistisch gedrag. Dit is echter niet de enige soort van informatie waarop vertrouwen gebaseerd kan zijn. Barber (1983) onderscheidt 'goodwill trust' en 'competence trust'. De eerstgenoemde soort van vertrouwen heeft betrekking op de neiging tot opportunisme, de tweede op het vermogen van de betrokkene om de verlangde acties op adequate wijze uit te voeren (vergelijk Deutsch 1973). In het kader van een relatie tussen ondernemingen kunnen we hierbij denken aan het technische, commerciële en organisatorische vermogen van een bedrijf.

Dit soort van informatie zal in de praktijk gedeeltelijk vrijelijk beschikbaar zijn (reputatie), en voor een ander deel door gericht onderzoek ingewonnen worden alvorens de transactie-relatie aangegaan wordt (pre-kwalificatie van toeleveranciers). Daarnaast zal echter ook de interactie in het kader van transacties informatie over de competentie van een onderneming genereren, en, in het gunstige geval, leiden tot ervaringsvertrouwen.

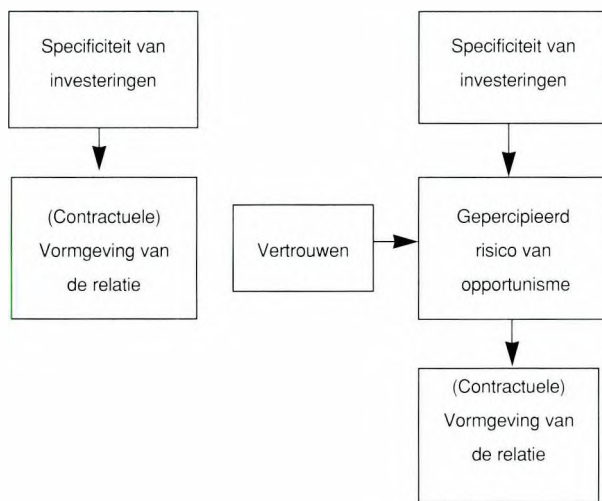
### *3.4 Implicaties voor de theorie*

Incorporatie van de conceptie van 'vertrouwen' in de analyse van relaties tussen ondernemingen is geen oppervlakkige aanpassing, maar raakt de kern van de verklaringsstrategie van de economische wetenschap. We kunnen dat illustreren aan de hand van de transactie kosteneconomie (TKE) (Williamson 1975, 1985). In de TKE wordt een verband gelegd tussen de hoogte van transactiespecifieke investeringen, het risico van opportunistisch gedrag dat hiermee samenhangt en de (contractuele) vormgeving van een transactie-relatie. Hierbij wordt de perceptie van de betrokkenen niet expliciet als factor in aanmerking genomen, omdat aangenomen wordt dat selectiemechanismen er voor zorgen dat er op de lange termijn alleen objectief gezien efficiënte contracten kunnen overleven. Deze verklaringsstrategie is schematisch weergegeven in het linkerdeel van figuur 1. De stap van de perceptie van risico is overgeslagen om weer te geven dat de TKE hieraan geen zelfstandige betekenis toekent.

Een analyse van relaties tussen ondernemingen waarin vertrouwen als variabele opgenomen is moet daarentegen wel aandacht schenken aan de perceptie van de betrokkenen, omdat vertrouwen en perceptie nauw met elkaar verbonden zijn. De mate

van vertrouwen beïnvloedt de perceptie van het risico dat voortvloeit uit transactiespecifieke investeringen, en daarmee indirect de vormgeving van de relatie. Dit alternatieve verklaringsmodel is schematisch weergegeven in het rechterdeel van figuur 1.

Figuur 1: Twee verklaringsmodellen



Het alternatieve model is uitgebreider dan het oorspronkelijke TKE model, en zal zich dan ook moeten 'waarmaken' door te bewijzen een grotere verklarende kracht te bezitten. Als dit het geval is, kan wellicht de kloof tussen de praktisch georiënteerde en de wetenschappelijke literatuur op het gebied van relaties tussen ondernemingen waarop in de aanhef van dit artikel werd geduid verkleind worden. Hiermee zou ook in belangrijke mate tegemoet worden gekomen aan de regelmatig terugkerende kritiek dat de TKE een te beperkt verklaringsmodel biedt (Johanson en Mattsson 1987; Noorderhaven en Stassen 1992).

De pretentie van dit artikel reikt echter minder ver. Wij willen, alvorens een daadwerkelijke incorporatie van het begrip 'vertrouwen' in economische modellen te bepleiten, onderzoeken welke inhoud aan dit begrip toegekend kan worden en op welke wijze vertrouwen tot stand kan komen. Het kleinschalige empirisch onderzoek dat we hebben uitgevoerd had als doel om het resultaat van onze deductieve analyse te confronteren met de praktijk.

### 3.5 Enkele hypothesen

Het gemaakte onderscheid tussen reputatie- en ervaringsvertrouwen vormt de basis voor hypothesen met betrekking tot de omstandigheden waaronder de beide vormen van vertrouwen aangetroffen zullen worden. Voor een empirische toetsing van deze hypothesen hebben wij een onderzoek verricht naar de relatie tussen een computer-leasemaatschappij en haar cliënten.

Deze onderzoeksopzet heeft het nadeel dat reputatievertrouwen en ervaringsvertrouwen moeilijk te ontwarren zijn. Immers, het feit dat een relatie ooit een aanvang heeft genomen op basis van reputatievertrouwen staat de mogelijkheid dat nadien ervaringsvertrouwen is opgebouwd geenszins in de weg. Voorts is er vooral variantie in reputatievertrouwen te verwachten indien de aard van de transacties en van de ondernemingen varieert, hetgeen in onze onderzoeksopzet niet het geval is. In het hierna volgende zullen wij alleen die hypothesen bespreken, die in het kader van ons onderzoek aan een empirische toetsing onderworpen konden worden.

Deze hypothesen betreffen in de eerste plaats de gronden van ervaringsvertrouwen. Hiervoor is reeds gesteld, dat deze vorm van vertrouwen voortkomt uit positieve ervaringen met betrekking tot het karakter van de andere partij, opgedaan in de interactie. Daarnaast is de ervaring die men opdoet met betrekking tot de kundigheid van de andere partij relevant. In het kader van de relatie tussen een computer-leasemaatschappij en haar cliënten kan daar nog een derde factor aan toegevoegd worden: de kwaliteit van de informatiestroom van lessor (degene die het object in lease geeft, de juridische eigenaar) naar lessee (degene die het object gebruikt, de economische eigenaar). Bij het afsluiten van contracten met betrekking tot computerapparatuur is de duidelijkheid en volledigheid van documenten en andere informatievormen een cruciale factor (Auer en Harris 1981).

Deze overwegingen leiden tot de volgende drie hypothesen (alle hypothesen hebben betrekking op het vertrouwen van lessee in lessor):

Hypothese 1a: Positieve ervaringen in de interactie leiden tot meer vertrouwen.



Hypothese 1b: Een grotere gepercipieerde kundigheid van de lessor leidt tot meer vertrouwen.

Hypothese 1c: Een betere kwaliteit van de informatiestroom van lessor naar lessee leidt tot meer vertrouwen.

Ten aanzien van reputatievertrouwen kan ten gevolge van de beperkingen van het onderzoek slechts één hypothese getoetst worden. Deze betreft het verband tussen de aard van het vertrouwen en de informatie over de lessor die de lessee voor het aangaan van de relatie had:

Hypothese 2: Indien de lessor voorafgaande aan de relatie reeds bekend was aan de lessee is het vertrouwen in de relatie in sterkere mate op reputatie gebaseerd dan wanneer dit niet het geval was.

De redenering achter deze hypothese is dat indien er vooraf geen informatie beschikbaar was, de relatie in ieder geval *niet* gebaseerd is op reputatievertrouwen. Een goede reputatie hoeft de latere opbouw van ervaringsvertrouwen niet in de weg te staan. Maar gemiddeld genomen zal reputatievertrouwen in sterkere mate aanwezig zijn in die relaties waarin van tevoren reeds informatie over de andere partner aanwezig was.

De laatste hypothese bouwt op vorenstaande gedachtenlijn voort:

Hypothese 3: Naarmate het vertrouwen meer gebaseerd is op reputatie, valt een zwakker verband te verwachten tussen positieve ervaringen, gepercipieerde kundigheid en kwaliteit van de informatie enerzijds, en de hoogte van het vertrouwen anderzijds.

In de volgende paragraaf zullen we de resultaten van ons empirische onderzoek weergeven.

#### 4 Empirische resultaten

De hypothesen 1a, b en c zijn getoetst door schalen te construeren op basis van items die positieve ervaringen in de interactie, gepercipieerde kundigheid

van de lessor, en de kwaliteit van de informatiestroom reflecteren, en deze schalen te correleren aan een item dat vertrouwen in algemene zin meet.<sup>4</sup> De resultaten zijn te zien in tabel 1.

De correlaties tussen vertrouwen en de drie factoren die volgens de hypothesen het vertrouwen in positieve zin zouden beïnvloeden zijn positief en hoogst significant. Hypothesen 1a, b en c lijken bijgevolg ondersteuning te vinden.

Als we door middel van regressie-analyse bekijken in hoeverre de drie onderscheiden factoren *gezaamenlijk* het vertrouwen bepalen, dan blijken de gepercipieerde kundigheid en de kwaliteit van de informatie echter weinig toe te voegen aan de verklarende kracht van de factor positieve ervaringen (zie tabel 2).

Hypothese 2 (indien de lessor voorafgaande aan de relatie reeds bekend was aan de lessee is het vertrouwen in de relatie in sterkere mate op reputatie gebaseerd dan wanneer dit niet het geval was) is getoetst door te kijken naar de correlatie tussen een item dat de bekendheid met High-Tech Leasing voorafgaande aan het aangaan van de lease-relatie meet en een item dat de mate waarin het vertrouwen in High-Tech Leasing gebaseerd is op de reputatie van dit bedrijf betreft. Deze correlatie was zoals gehypothetiseerd positief (.4136) en significant ( $p = .005$ )<sup>5</sup>.

Voor het toetsen van hypothese 3 (naarmate het vertrouwen meer gebaseerd is op reputatie, valt een zwakker verband te verwachten tussen positieve ervaringen, gepercipieerde kundigheid en kwaliteit van de informatie enerzijds, en de hoogte van het vertrouwen anderzijds) werden de respondenten in twee groepen verdeeld. De eerste groep bestond uit 14 respondenten die aangaven dat hun vertrouwen voornamelijk op de reputatie van High-Tech Leasing gebaseerd was ('reputatievertrouwers'). De tweede groep bestond uit 24 respondenten die aangaven dat hun vertrouwen *niet* voornamelijk op reputatie gebaseerd was ('ervaringsvertrouwers'). Vervolgens werd voor beide groepen dezelfde regressie-analyse uitgevoerd bij het toetsen van de hypothesen 1a tot en met 1c (zie tabel 3).

Uit tabel 3 blijkt dat hypothese 3 bevestigd wordt, voor zover het de variabele 'positieve ervaringen' betreft. Deze variabele is een belangrijke determi-

Tabel 1: Correlaties tussen vertrouwen en factoren die tot vertrouwen leiden

	Vertrouwen	Positieve ervaringen	Gepercipieerde kundigheid	Kwaliteit v.d. informatiestroom
Vertrouwen	1.0000			
Positieve ervaringen	.6767 (p<.001)	1.0000		
Gepercipieerde kundigheid	.4635 (p = .002)	.5395 (p < .001)	1.0000	
Kwaliteit v.d. informatiestroom	.4657 (p = .002)	.4923 (p = .001)	.5733 (p< .001)	1.0000

nant van vertrouwen binnen de groep van 'ervaringsvertrouwers', maar niet significant binnen de groep van 'reputatievertrouwers'.

Beide andere bronnen van ervaringsvertrouwen, gepercipieerde deskundigheid en kwaliteit van de informatie, blijken binnen geen van beide groepen belangrijke determinanten van vertrouwen.

### 5 Conclusies

Het empirische onderzoek was aan enkele beperkingen onderworpen die van invloed zijn op de conclusies die getrokken kunnen worden:

- er was slechts sprake van klanten van één bedrijf;
- de steekproef was van geringe omvang;
- het onderzoek maakte het niet mogelijk om ontwikkelingen in de tijd te volgen;
- het bedrijf dat als uitgangspunt voor het onderzoek diende bestond nog niet zo lang, waardoor er nog geen sprake kon zijn van heel sterke reputatie-effecten.

De eerste twee beperkingen hebben tot gevolg dat de generaliseerbaarheid van de bevindingen gering is. Waar het hier gaat om een eerste exploratie van een nog nauwelijks onderzocht verschijnsel is dit niet zo erg. In deze fase van de theorievorming gaat het er vooral om nieuwe inzichten te genereren, het toet-

sen van zeer algemene hypothesen komt pas later aan de orde.

In het licht van de exploratieve doelstelling van het onderzoek is de derde beperking ernstiger. Door het verrichten van herhaalde metingen op verschillende tijdstippen kan vastgesteld worden of ervaringsvertrouwen inderdaad geleidelijk in het proces van interactie opgebouwd wordt. Toekomstig onderzoek zou daarom ook een longitudinale dimensie moeten hebben.

De vierde beperking maakte dat de meting van reputatievertrouwen nauwelijks uit de verf kon komen, en de samenhang tussen reputatievertrouwen

Tabel 2: Regressie van vertrouwen op factoren die tot vertrouwen leiden

	B	Sign. B
Positieve ervaringen	.7366	.0007
Gepercipieerde kundigheid	.0697	.6384
Kwaliteit v.d. informatiestroom	.1625	.3624
Gecorrigeerde R <sup>2</sup> : .4390		
F = 10.6497 (p < .0001)		

en karakteristieken van transacties, bedrijven en bedrijfstakken niet gemeten kon worden. Het verdient aanbeveling om in toekomstig onderzoek te streven naar variatie in te vergelijken transacties, bedrijven en bedrijfstakken.

De belangrijkste algemene conclusie die uit het empirische onderzoek kan worden getrokken is dat er zelfs in een overwegend contractuele relatie variaties in vertrouwen zijn waar te nemen die significant samenhangen met factoren die op theoretische overwegingen hiermee in verband te brengen zijn. Ondanks alle voorbehoud dat bij de interpretatie van de resultaten in acht genomen moet worden betekent deze bevinding een aanmoediging om ook in toekomstig onderzoek naar de rol van vertrouwen in transactie-relaties gebruik te maken van schriftelijke vragenlijsten. In eerder onderzoek naar vertrouwen is vooral gebruik gemaakt van experimenten (Good 1988; Petermann 1985). De toegevoegde waarde van steeds verfijndere experimenten voor het begrip van de in de praktijk voorkomende relaties tussen ondernemingen lijkt echter beperkt.

Verder onderzoek zou zich moeten richten op een verfijning van het theoretische model, en de omstandigheden waaronder (verschillende vormen van) vertrouwen ontstaat zo nauwkeurig mogelijk moeten specificeren. Het empirisch object van onderzoek kan gevormd worden door relaties tussen ondernemingen. Een op het transactiekostenmodel geënt onderzoeksproject naar stabiele relaties tus-

sen uitbesteders en toeleveranciers, waarbij de factor vertrouwen een belangrijke plaats inneemt, is op dit moment in uitvoering (Noorderhaven 1992a, b; Noorderhaven e.a. 1992).

Een ander empirisch object, dat in principe met gedeeltelijk hetzelfde conceptuele model onderzocht kan worden, wordt gevormd door de relaties tussen onderdelen van een en dezelfde onderneming. Bromiley en Cummings (1992) verrichten een dergelijk onderzoek, waarbij de transactiekostentheorie wederom het uitgangspunt vormt.

### Appendix

Het empirische onderzoek is uitgevoerd onder cliënten van de computer-leasemaatschappij High-Tech Leasing B.V. te Waalwijk. High-Tech Leasing is een in 1987 opgerichte onafhankelijke leasemaatschappij met een klantenbestand van ruim honderd organisaties.

Uit de totale klantenlijst zijn de bedrijven met een leasecontract met een waarde van 500.000 gulden of meer geselecteerd. Dit leverde een lijst van 65 organisaties op.

De 65 bedrijven op de lijst zijn alle benaderd, in 11 gevallen door middel van een persoonlijk bezoek, in de overige gevallen door middel van een schriftelijke vragenlijst. De vragen met betrekking tot de vertrouwensrelatie waren in beide gevallen identiek, en zijn door de respondenten zelf ingevuld. Deze

Tabel 3: Regressie van vertrouwen op factoren die tot vertrouwen leiden, ervaringsvertrouwers versus reputatievertrouwers

	Ervarings-vertrouwers		Reputatie-vertrouwers	
	B	sign. B	B	sign. B
Positieve ervaringen	1.0716	.0000	-.5107	.3409
Gepercipieerde kundigheid	.0230	.8809	.5010	.1150
Kwaliteit v.d. informatiestroom	.0538	.7907	.4059	.1661
Gecorrigeerde R <sup>2</sup>	.6436		.2718	
F (sign. F)	14.8442 (.0000)		2.6172 (.1088)	

werkwijze resulteerde in een totale bruikbare respons van 38 enquêtes, ruim 58% van de steekproef. De vragenlijst waarvan in het onderzoek gebruik gemaakt is omvatte meer dan 40 vragen. Hiervan zijn er 15 gebruikt voor de empirische analyse in dit artikel. Deze vragen bevatten stellingen, waarop respondenten konden reageren op een 7-puntsschaal lopend van 'helemaal oneens' tot 'helemaal eens'. Voorbeelden van items zijn:

- 'Naar onze mening is High-Tech Leasing een solide en betrouwbare organisatie' (vertrouwen - algemeen).
- 'Wij ervaren High-Tech Leasing als klantvriendelijk en flexibel' (positieve ervaringen in de interactie).
- 'Onze zaken worden door High-Tech Leasing altijd snel en efficiënt afgewerkt' (gepercipieerde kundigheid).
- 'De door High-Tech Leasing gebruikte documenten zijn voor ons duidelijk en goed leesbaar' (kwaliteit van de informatie).
- 'Ons vertrouwen in High-Tech Leasing is gebaseerd op de reputatie van High-Tech Leasing in de markt' (reputatievertrouwen).

De schalen geconstrueerd voor de toetsing van de hypothesen 1a, 1b, 1c en 3 zijn gecontroleerd op interne betrouwbaarheid met behulp van Cronbachs alfa. De waarde hiervan bedroeg steeds .60 of hoger, behalve in het geval van de schaal voor 'kundigheid' onder 'reputatievertrouwers', waar de waarde slechts .58 was. Alle schalen zijn voorts gecontroleerd op een-dimensionaliteit door middel van factoranalyse. In alle gevallen bleek er slechts een factor te zijn met een eigenwaarde hoger dan 1, hetgeen aangeeft dat de verschillende variabelen inderdaad een enkele dimensie representeren.

De verdeling in 'reputatievertrouwers' en 'ervaringsvertrouwers' is gemaakt met behulp van het laatste van de hiervoor vermelde items. Respondenten die hier op het middelpunt van de schaal of hoger scoorden zijn in de categorie van 'reputatievertrouwers' geplaatst.

Aangezien er betrekkelijk hoge correlaties waren tussen de verschillende onafhankelijke variabelen gebruikt bij de regressie-analyses (zie tabel 1), is de Variance Inflation Factor van de onafhankelijke variabelen berekend. Deze was ten hoogste 1.995. Dit

indiceert dat er geen sprake is van hinderlijke multicollineariteit (Neter e.a. 1985: 392).

## Literatuur

- Arrow, K.J. (1974), *The limits of organization*, Norton & Company, New York.
- Auer, J. en C.E. Harris (1981), *Computer contracts negotiation*, Van Nostrand Reinhold, New York.
- Barber, B. (1983), *The logic and limits of trust*, Rutgers University Press, New Brunswick.
- Beale, H. en T. Dugdale (1975), Contracts between businessmen: Planning and the use of contractual remedies, *British Journal of Law and Society*, vol. 2, pp. 45-60.
- Blegvad, B.-M. (1990), Commercial relations, contract, and litigation in Denmark: A discussion of Macaulay's theories, *Law & Society Review*, vol. 24, pp. 397-411.
- Bonoma, Th.V. (1976), Conflict, cooperation and trust in three power systems, *Behavioral Science*, vol. 21, pp. 499-514.
- Broersma, H. (1991), *Co-makership. samenwerken tussen uitbesteder en toeleverancier*, Wolters-Noordhoff, Groningen.
- Bromiley, Ph., en L.L. Cummings (1992), *Transaction costs in organizations with trust*, Working paper Carlson School of Management, University of Minnesota.
- Dasgupta, P. (1988), Trust as a commodity, in D. Gambetta, ed., *Trust: Making and breaking cooperative relations*, Basil Blackwell, Oxford, pp. 49-72.
- Deutsch, M. (1973), *The resolution of conflict; Constructive and destructive processes*, Yale University Press, New Haven.
- Frank, R.H. (1988), *Passions within reason; The strategic role of the emotions*, Norton & Company, New York.
- Galanter, M. (1981), Justice in many rooms: Courts, private ordering, and indiginous law, *Journal of Legal Pluralism and Unofficial Law*, vol. 19, pp. 1-47.
- Good, D. (1988), Individuals, interpersonal relations, and trust, in D. Gambetta, red., *Trust: Making and breaking cooperative relations*, Basil Blackwell, Oxford, pp. 31-48.
- Johanson, J., en L.G. Mattsson (1987), 'Interorganizational relations in industrial systems: A network approach compared with the transaction cost approach', *International Studies of Management and Organization*, vol. 17, pp. 34-48.
- Klein, B. (1985), Self-enforcing contracts, *Journal of Institutional and Theoretical Economics*, vol. 141, pp. 594-600.
- Luhmann, N. (1979), *Trust and power*, John Wiley, Chichester.
- Macaulay, S. (1963), Non-contractual relations in business: A preliminary study, *American Sociological Review*, vol. 28, pp. 55-70.
- Macneil, I.R. (1974), The many futures of contracts, *Southern California Law Review*, vol. 72, pp. 854-906.
- Macneil, I.R. (1978), Contracts; Adjustment of long-term economic relations under classical, neoclassical, and relational contract law, *Northwestern University Law Review*, vol. 72, pp. 854-906.
- Neter, J., W. Wasserman, en M.H. Kutner (1985), *Applied Linear Statistical Models*, second edition, Homewood, IL: Irwin.
- Noorderhaven, N.G. (1992a), The problem of contract enforcement in economic organization theory, *Organization Studies*, vol. 13, pp. 229-243.



- Noorderhaven, N.G. (1992b), *Trust and inter-firm relations*, Paper for the EAEPE conference, Paris.
- Noorderhaven, N.G., B. Nooteboom, en J. Berger (1992), *Temporal, cognitive and behavior dimensions of transaction costs; To an understanding of hybrid vertical inter-firm relations*, Research Memorandum, Katholieke Universiteit Brabant.
- Noorderhaven, N.G., en Y.E.D.M. Stassen (1992), Hybride verticale relaties tussen ondernemingen en de transactiekosten-economie: Overzicht en kritiek, verschijnt in *Tijdschrift voor Economie en Management*.
- Petermann, F. (1985), *Psychologie des Vertrauens*, Otto Müller Verlag, Salzburg.
- Rowe, N. (1989), *Rules and institutions*, Philip Allan, Hemel Hempstead.
- Weigelt, K. en C. Camerer (1988), Reputation and corporate strategy: A review of recent theory and applications, *Strategic Management Journal*, vol. 9, pp. 443-454.
- Williamson, O.E. (1975), *Markets and hierarchies; Analysis and antitrust implications*, The Free Press, New York.
- Williamson, O.E. (1985), *The economic institutions of capitalism; Firms, markets, relational contracting*, The Free Press, New York.

## Noten

- 1 De woorden 'hij' en 'zijn' worden in dit artikel in sexe-neutrale zin gebruikt.
- 2 Wij abstraheren in dit artikel van mechanismen die erop gericht zijn de transactie, bij afwezigheid van afdwingbare contracten, te ondersteunen door het creëren van wederzijdse afhankelijkheid, bijvoorbeeld door het uitwisselen van gijzelaars (in overdrachtelijke zin) (Williamson 1985).
- 3 Deze propositie wordt verder uitgewerkt en onderbouwd in Noorderhaven e.a. (1992) en Noorderhaven (1992b).
- 4 In de Appendix worden voorbeelden van items gegeven, alsmede bijzonderheden met betrekking tot de statistische analyse.
- 5 Ter controle van deze bevinding is tevens de correlatie berekend tussen een item dat de mate waarin High-Tech Leasing uitsluitend bekend is uit eigen ervaring meet en de mate waarop het vertrouwen van de lessee gebaseerd is op reputatie. Deze correlatie is zoals verwacht negatief (-.3701), zij het op een lager niveau van significantie ( $p = .011$ ).