

De 7 regels voor vertrouwen

— **1** —

Vertrouwen win en verlies je een-op-een

— **2** —

Mensen zijn geboren om contact met elkaar
te hebben en samen te werken

— **3** —

Het hebben van een krachtig, duidelijk,
positief doel is van essentieel belang

— **4** —

Om vertrouwen te krijgen, moet je vertrouwen geven

— **5** —

Met beleefdheid kom je verder

— **6** —

Onafhankelijkheid is een deugd

— **7** —

Transparantie zorgt voor vertrouwen

De 7 regels voor vertrouwen

**De basis voor invloed,
samenwerking en groei**

Jimmy Wales
en Dan Gardner

Vertaald door Louise Koopman

Oorspronkelijke titel *The 7 Rules of Trust*

Copyright © 2026 Jimmy Wales

All rights reserved including the rights of reproduction in whole or in part in any form.

Nederlandse vertaling

Copyright © 2026 Maven Publishing B.V. / Louise Koopman

www.mavenpublishing.nl

Omslag Bart Rouwhorst

Zetwerk Coco Bookmedia

Drukwerk Wilco

Foto auteur Perry Seymour-Marsh

ISBN 978 94 934 3426 4

ISBN e-book 978 94 934 3432 5

NUR 801

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze en/of door welk ander medium ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Gebruik van deze uitgave voor tekst- en datamining of AI-training is zonder schriftelijke toestemming van de uitgever niet toegestaan.

Voor alle Wikipedianen,
zonder wie ik dít boek niet had kunnen schrijven.

En voor mijn meisjes,
zonder wie ik geen énkkel boek had kunnen schrijven.

Inhoud

INLEIDING	Van lachwekkend idee tot wereldwijd vertrouwen	9
HOOFDSTUK 1	Maak het persoonlijk	31
HOOFDSTUK 2	Het zit in onze aard	42
HOOFDSTUK 3	‘Wikipedia is een encyclopedie!’	55
HOOFDSTUK 4	Geven om te krijgen	77
HOOFDSTUK 5	Je moeder had gelijk	94
HOOFDSTUK 6	Onafhankelijkheid als deugd	119
HOOFDSTUK 7	Kristalhelder	140
HOOFDSTUK 8	Waar het op neerkomt	161
HOOFDSTUK 9	Een stralender toekomst	176
	<i>Noten</i>	205
	<i>Dankwoord</i>	215

Inleiding

Van lachwekkend idee tot wereldwijd vertrouwen

Lang geleden, toen de wereld nog maar net kennis had genomen van dat vreemde nieuwe verschijnsel, Wikipedia geheten, waren de meeste mensen ervan overtuigd dat het een slecht idee was.

Een online-encyclopedie die geschreven en bewerkt zou kunnen worden door iedereen? Dat uitgangspunt leek in strijd te zijn met alle logica. Hoe konden lezers dan ooit geloven dat de feiten echte feiten waren en dat er geen onzin was geschreven door non-experts of grappenmakers? Mensen zouden Wikipedia nooit vertrouwen. En zonder vertrouwen zou Wikipedia niets voorstellen. Vroeg of laat zou Wikipedia mislukken en vergeten worden, zoals zoveel andere wilde plannen op het internet. Het was een belachelijk idee. Lachwekkend.

‘Goed, mensen, ik ben geen fan van de werkelijkheid en ik ben ook geen fan van encyclopedieën,’ begon de Amerikaanse komiek Stephen Colbert zijn succesvolle tv-show *The Colbert Report* in 2006. Zijn show was een parodie op de televisiekanalen die de hele dag nieuws uitzenden en hij speelde daarin de rol van een opgeblazen populist.

‘Ik heb het al eerder gezegd. Wie denkt de *Britannica* wel dat ze is, om mij te vertellen dat George Washington slaven bezat, als ik wil beweren dat dat niet zo was? Dat recht heb ik. En nu is dit dankzij Wikipedia...’ Colbert tikte op zijn toetsenbord en drukte op enter. ‘... ook een feit.’

Het publiek lachte.

‘Want weet je, iedere gebruiker kan elk willekeurig lemma veranderen, en als er genoeg andere gebruikers zijn die het met hem eens zijn, dan wordt het waar. Dit is nog beter dan de werkelijkheid,’ zei Colbert. ‘Het is *Wikiality*.’

Ik kromp in elkaar. Dat is niet echt hoe Wikipedia functioneert, dacht ik toen ik naar de show keek. En *Wikiality*? Oef.

Colbert was nog niet klaar. ‘Iedereen houdt van olifanten,’ vertelde hij breed lachend aan zijn publiek, ‘dus zou het niet geweldig zijn als de olifantenpopulatie in Afrika groeide? Geen probleem! Schrijf het op Wikipedia en het wordt waar. We democratiseren kennis,’ zei Colbert. ‘We bulldozeren door het web zoals die enorme kudde olifanten door Afrika. Dat is eigenlijk wel een goed begin. Zoek een pagina over olifanten op Wikipedia en maak een lemma waarin staat dat het aantal olifanten de laatste zes maanden is verdriedubbeld. Het is het minste wat we kunnen doen om dit nobele dier te redden. Samen kunnen we een werkelijkheid creëren waar we het allemaal over eens kunnen zijn – de werkelijkheid waar we het zojuist over eens werden.’

De figuur die Colbert speelde mag dan satirisch bedoeld zijn geweest, maar het gevolg van zijn monoloog was beslist echt. Nadat het programma was uitgezonden, kreeg Wikipedia onmiddellijk een golf nieuwe gebruikers die allerlei informatie over de olifant gingen bewerken, zelfs het artikel over Babar het olifantje.

En toen crashten de servers.¹

EEN GETIKT IDEE

Ik ben een pathologisch optimist. Ik wist dat er een positieve kant zat aan het feit dat een beroemde komiek mijn geliefde Wikipedia op de hak nam. Het betekende dat Wikipedia heel groot aan het worden was.

Pas vijf jaar daarvoor waren we met Wikipedia gestart. Op 15 januari 2001 schreef ik het eerste lemma, en volgens een oude traditie onder computerprogrammeurs luidde de eerste zin die ik schreef: ‘Hallo wereld.’

Inleiding

Alleen antwoordde de wereld niet. Nog niet. In het begin kreeg ik vooral nogal geamuseerde reacties. Ik had bijna elke dag wel een gesprek dat ongeveer zo verliep:

‘Het is een encyclopedie,’ legde ik uit.

Snap ik.

‘Maar dan online.’

Een encyclopedie op het internet? Dat is wel iets anders.

‘Ja, en iedereen kan eraan bijdragen.’

Iedereen? Je hoeft geen expert te zijn? Je bedoelt toch niet echt iedereen?

‘Iedereen. Dat geldt ook voor het bewerken. Iedereen kan bewerken wat anderen schrijven.’

Maar wie beslist dan wat blijft staan en wat weg moet? Wie heeft de leiding?

‘Ik, denk ik. Of eigenlijk iedereen. Daar zijn we nog niet helemaal uit. Maar mensen zouden in staat moeten zijn om al pratend tot overeenstemming te komen, denk je niet?’

De gebruikelijke reactie na mijn uitleg was een spottend lachje dat iets uitdrukte van: ‘Nou, veel succes ermee.’ Maar sommige mensen begrepen het – en die moedigden me aan om door te gaan. Het was een tijd waarin het internet nog fris voelde en de mogelijkheden nog eindeloos leken. Het cynisme was nog niet alom aanwezig en mensen hadden echt het gevoel dat het internet de wereld zou veranderen, al wisten ze niet hoe dan precies. Mensen stonden open voor nieuwe ideeën. Zelfs voor ideeën die een beetje, nou ja, getikt klonken.

Er meldden zich vrijwilligers aan om het Wikipedia-initiatief te ondersteunen. Ze vonden het schrijven en bewerken van teksten verrassend simpel. Velen deden het met plezier. In een paar maanden tijd hadden we honderden actieve vrijwilligers en kwamen er elke dag tientallen artikelen bij op internet.

Een van de eerste verhalen in de media over Wikipedia werd op 4 september 2001 gepubliceerd in het *MIT Technology Review*. Daar-

in werd Wikipedia ‘een freewheelende encyclopedie op het internet’ genoemd, waar iedereen aan kon bijdragen.

‘Stel dat je een expert bent op het gebied van Fibonacci-getallen,’ stond er in het artikel. ‘Je hebt dan misschien wel geen academische graad die verbonden is aan de theorie van de rij van Fibonacci. En misschien heb je nog nooit over de rij van Fibonacci geschreven. Maar je bent er wel gek op, je verzamelt de getallen, je droomt erover. Je hebt er altijd al over willen schrijven. Dan is Wikipedia jouw kans. Het enige wat je moet doen is naar de Wikipedia-website gaan en beginnen met schrijven. Je hoeft niet eens je echte naam op te geven.’²

De lichte toon van het artikel was typerend voor die eerste jaren. Ik begreep wel waarom. Nieuwe schrijvers schreven over waar ze wat van wisten, of waar ze enthousiast over waren, waarbij ze het niet perse hadden over wat een traditionele encyclopedie nou zo belangrijk vond. Dus onze artikelen over Shakespeare waren dan misschien wel niet zo lang, maar onze verslaglegging van Pokémon was grondig en duizelingwekkend. Weinig lezers namen Wikipedia echt serieus, al vonden ze de open en transparante structuur wel interessant.

Dat veranderde langzaam, doordat Wikipedia ontzettend snel groeide. Tegen de tijd dat het *MIT*-artikel was gepubliceerd, acht maanden na de lancering, stonden er al zo’n 8000 artikelen op Wikipedia. Afhankelijk van over welke editie je het hebt, bevatte de volledige *Encyclopaedia Britannica*, de oerencyclopedie waarvan de vele delen hele boekenplanken vulden, zo’n 75.000 artikelen. Ik beseftte dat Wikipedia over slechts zes jaar, als het met deze snelheid bleef groeien, groter zou zijn dan de *Britannica*. Met een heel klein budget. En bijna al het werk werd verzet door vrijwilligers.

Dat was een duizelingwekkende gedachte. Niet alleen steunde de *Encyclopaedia Britannica* op een groot netwerk van toegewijde professionals en experts, het bestond al eeuwen. Er was letterlijk generatieslang hard aan gewerkt door hoogopgeleide schrijvers en redacteuren om de *Encyclopaedia Britannica* te maken tot wat ze was.

En ik wist uit eigen ervaring hoe moeilijk het was om een encyclo-

Inleiding

pedie te schrijven. Een paar jaar eerder had ik Nupedia gelanceerd. Ook dat was een online-encyclopedie die steunde op vrijwilligers, maar dat was wel de enige overeenkomst met Wikipedia. Voordat ze mee mochten werken aan Nupedia moesten mensen een cv voorleggen om te bewijzen dat ze echt expert waren wat betreft het onderwerp waar ze over wilden schrijven. We hadden verwacht dat vooral professoren of andere gepromoveerden zich zouden aanmelden. Ze moesten vervolgens ook een zorgvuldig ontworpen proces van zeven stappen doorlopen zodat we zeker wisten dat er alleen maar kwalitatief hoogstaande teksten op de website zouden komen. Alles zou van bovenaf strak gecontroleerd worden. Ik probeerde er een lemma over econoom en Nobelprijswinnaar Robert Merton op te krijgen. Ik vond het een worsteling, en dat is nog zacht uitgedrukt. Alle andere schrijvers vonden dat ook. Nadat een jaar lang een grote groep mensen stug doorgeploeterd had, stond er een fantastisch aantal van 21 artikelen op Nupedia. Nieuwe technologie op de oude manier gebruiken werkte simpelweg niet. Nieuwe technologie vroeg om een andere manier van denken, al leek dat in het begin misschien een beetje gek.

In tegenstelling tot de slakkengang van Nupedia, bevatte Wikipedia al slechts twee jaar na de lancering meer artikelen dan de *Britannica*. Het was adembenemend. Maar het zou toch zeker niet met deze snelheid kunnen blijven groeien, dachten we. Uiteindelijk bleek dat Wikipedia inderdaad niet zo snel bleef groeien. Het ging namelijk nog veel sneller groeien. Begin 2007, zes jaar na de lancering, bevatte Wikipedia 2 miljoen artikelen, waarmee het meer dan 26 keer zo groot was als de eerbiedwaardige *Britannica*.³ En het aantal bezoekers liep in de miljarden.

Toen Wikipedia gestaag steeg op de lijst van 's werelds meestbezochte websites, werd in kranten niet meer uitgelegd wat het was. De meeste lezers wisten dat al. Journalisten begonnen Wikipedia zelfs als bron te gebruiken, in ieder geval voor basisinformatie die onbetwist was. En studenten waren er gek op. 'Wikipedia', een paar jaar

daarvoor nog een onbekend exotisch woord, dook als een duveltje uit een doosje op in de voetnoten van talloze papers van leerlingen op middelbare scholen en studenten in het hoger onderwijs.

Maar er waren veel mensen die mijn vreugde niet deelden.

‘Klopt de informatie van deze online-encyclopedie wel?’ vroegen ze, terecht. Het is één ding om enorme hoeveelheden artikelen te publiceren, maar als ze vol fouten zitten, is het gewoon een massa woorden. Kunnen we een encyclopedie die geschreven en geredigeerd is door willekeurige onbekenden echt vertrouwen?

Het antwoord van eindeloos veel docenten, bibliothecarissen, professoren en journalisten was een welluidend ‘nee’. De site was niet betrouwbaar. Een aanfluiting. Sommige critici gingen nog verder dan dat en noemden Wikipedia een aanval op experts en expertise. Wikipedia is een ‘anti-intellectueel project’, zei een journalist.⁴ Wikipedia zou ‘eeuwen van vooruitgang in het delen van controleerbare wetenschap waarbij het gaat om echte feiten heel snel kunnen terugdraaien’, schreef een ander. Wikipedia is ‘de leidende kracht bij de infantilisering van de wereld van de wetenschap’,⁵

De veroordeling door een oud-redactiechef van de *Encyclopaedia Britannica* was wat minder grootsprakig maar veel valser: ‘Hoezeer een Wikipedia-artikel tijdens zijn bestaan op sommige onderdelen de waarheid misschien ook wel benadert, het staat altijd open voor bewerking door de ongeïnformeerde halfgeletterde prutser,’ schreef hij. ‘De gebruiker die naar een Wikipedia-pagina gaat om iets over een of ander onderwerp te leren of om een of ander feit bevestigd te zien, bevindt zich ongeveer in dezelfde positie als iemand die naar een openbaar toilet gaat. Het kan overduidelijk vies zijn, zodat hij weet dat hij moet uitkijken, of het ziet er misschien redelijk schoon uit, wat een vals gevoel van veiligheid geeft. Wat hij in ieder geval niet weet, is wie het toilet voor hem gebruikt heeft.’⁶

Dat Wikipedia vergeleken werd met een openbaar toilet was een dieptepunt. Maar het was niet het diepste punt.

Dat werd bereikt, denk ik, toen iemand Wikipedia gebruikte

Inleiding

om een onschuldige man de schuld te geven van de moord op de Kennedy's.

EEN OPGEJAAGDE WALVIS

'Dit is een heel persoonlijk verhaal over karaktermoord op het internet,' stond in november 2005 in een artikel in *USA Today*. 'Het zou uw verhaal kunnen zijn.' Het was geschreven door John Seigenthaler, een gerespecteerd journalist die tientallen jaren redacteur en uitgever was geweest van de grootste krant in Nashville, Tennessee, als ook redacteur bij *USA Today*. Hij had van 1960 tot 1962 ook gewerkt als assistent van Robert F. Kennedy.

Al die feiten kun je vandaag de dag vinden in het Wikipedia-artikel over Seigenthaler. Maar in 2005 stond er nog andere informatie in het lemma Seigenthaler. Er stond: 'Korte tijd werd verondersteld dat hij direct betrokken is geweest bij de moord op zowel John Kennedy als zijn broer, Bobby.' Die zin is compleet verzonnen. Om het nog erger te maken was er ook nog deze toespeling: 'John Seigenthaler emigreerde in 1971 naar de Sovjet-Unie en keerde in 1984 terug naar de Verenigde Staten. Kort daarna richtte hij een van de grootste pr-bedrijven van het land op.' Niets daarvan was waar.

Toen Seigenthaler deze leugens op Wikipedia ontdekte en erachter kwam dat het lemma een van de populairste webpagina's van de voorafgaande 132 dagen was geweest, was hij, begrijpelijk, razend. Iedereen zou woedend zijn geweest als hij gelinkt werd aan twee van de beruchtste moorden in de Amerikaanse geschiedenis, maar voor Seigenthaler lag het nog wat persoonlijker: op de begrafenis van Bobby Kennedy was hij een van de dragers van de kist geweest. 'Ik dacht dat ik op mijn achtenzeventigste niet meer verrast of geraakt zou kunnen worden door negatieve dingen die over me gezegd werden,' schreef Seigenthaler.

Zodra we ingelicht waren over de leugens, verwijderden we de informatie. Maar zoals Seigenthaler terecht meldde, konden we hem