

HOE BURGERS NAAR UITVOERING KIJKEN

(EN WAT WE DAAR – VOORAL NIET – VAN WETEN)

Paul Dekker, Bo Terpstra en Stavros Zouridis
TIAS – Tilburg University
12 augustus 2022 (*correcties per 27-6-2023*)

Managementsamenvatting

Het is goeddeels onbekend hoe burgers in Nederland naar de uitvoering van overheidsbeleid kijken en of en hoe dit doorwerkt in hun vertrouwen in de overheid. Het voorliggend deelrapport is een eerste stap in een onderzoeksproject dat beoogt deze kennislacune over uitvoering te vullen. In dit rapport zijn twee indirecte routes verkend bij ontstentenis van directe kennis over het burgerperspectief. De eerste indirecte route is die van de klant(tevredenheids)onderzoeken die door of in opdracht van uitvoeringsorganisaties worden uitgevoerd. Daarvoor zijn onderzoeken en managementrapportages geanalyseerd van 38 uitvoeringsorganisaties onder verantwoordelijkheid van de rijksoverheid waarin gekwantificeerde informatie over klanttevredenheid en klantbeleving is opgenomen. Hoewel hier wel burgeroordelen over uitvoeringsorganisaties uit kunnen worden afgeleid, gaat het primair om de concrete (beleving van of ervaring met) van gebruikers (of 'klanten') van een organisatie en dit is niet per se hetzelfde als het beeld of oordeel van burgers over de uitvoering. Uit de analyse van de klanttevredenheidsonderzoeken blijkt dat:

- vrijwel alle organisaties het klant- of burgerperspectief belangrijk genoeg vinden om het ook te benoemen in management- en jaarverslagen;
- twee derde van deze organisaties concrete indicatoren gebruikt om klanttevredenheid te meten;
- vooral uitvoeringsorganisaties die zich bezighouden met geldoverdrachten relatief vaak gebruik maken van 'klanttevredenheidsonderzoeken';
- de organisaties voor het meten van klanttevredenheid verschillende maatstaven gebruiken; ook is veelal onduidelijk wat nu precies hoe en bij wie is gemeten en wat het 'klantoordeel' dus precies zegt;
- het 'klantoordeel' vrijwel altijd voldoende tot ruim voldoende is (met een enkele uitschieter) en binnen deze marge (in rapportcijfers tussen 6 en 7 met een uitschieter naar 8) varieert in de tijd;
- de variëteit in het meetinstrument (welke oordelen, hoe gemeten en bij wie) te groot is om generieke conclusies voor 'klanttevredenheid' over de uitvoering door de rijksoverheid te trekken.

De tweede indirecte route is die van de publieke opinieonderzoeken waarin tevredenheid van burgers over en vertrouwen in diverse onderdelen van de overheid en sectoren van collectieve dienstverlening wordt gemeten en vergeleken met politiek vertrouwen. Ook deze route is indirect omdat hier een meer algemeen beeld over de overheid of specifieke diensten wordt gemeten en niet het beeld of het oordeel van burgers over de uitvoering. Uit de eerste scan van publieke opinieonderzoeken blijkt dat:

- Nederlanders vergeleken met andere Europeanen tamelijk positief zijn over de overheid en de quartaire diensten;
- Nederlanders in de tijd gezien eerder positiever dan negatiever worden over de overheid en de quartaire diensten;
- de meer 'neutrale' (uitvoerings)instanties meer worden vertrouwd (zoals politie) dan de meer 'politieke' organisaties (zoals partijen); en
- bevolkingsgroepen met een lager opleidingsniveau en een lager inkomen duidelijk minder tevreden zijn over en minder vertrouwen hebben in de overheid;
- dat positieve relaties bestaan tussen de verschillende soorten tevredenheid en vertrouwen.

De indirecte routes leveren enkele aanknopingspunten op voor een beeld van het burgerperspectief op uitvoering, maar niet meer dan dat. Ze roepen vooral ook nieuwe vragen op. Ten eerste de vraag wat nu eigenlijk 'gemeten' wordt met het klanttevredenheidsonderzoek en het publieke opinieonderzoek. Wat bedoelen burgers eigenlijk als ze antwoorden dat ze 'tevreden' zijn, de organisatie of de dienstverlening een 7 geven of uitspreken dat ze vertrouwen hebben in de organisatie? Ten tweede de vraag wat het oordeel van burgers is over uitvoering (en dus niet over concreet 'klantcontact' of 'concrete diensten') en welke factoren op dit oordeel inwerken (hoe komen burgers tot een oordeel over uitvoering?). Ten slotte de vraag of het oordeel nu wel of niet samenhangt met het vertrouwen van burgers in de overheid en de politiek en via welke mechanismen of variabelen sprake is van samenhang. Deze vragen worden in het vervolg van dit onderzoeksproject beantwoord aan de hand van internationaal literatuuronderzoek, focusgroepenonderzoek en verder kwantitatief onderzoek van beschikbare enquêtedata.

Inhoudsopgave

Inhoud

MANAGEMENTSAMENVATTING	2
INHOUDSOPGAVE	4
1. INLEIDING	5
1.1 UITVOERING: ONGRIJPBARE ACHILLESCHIEL VAN DE OVERHEID	5
1.2 DE GROTE ONBEKENDE: HET PERSPECTIEF VAN BURGERS	5
1.3 ONDERZOEKSVRAGEN EN HET VOORLIGGEND TUSSENRAPPORT	6
1.4 ONDERZOEKSAANPAK VOOR HET TUSSENRAPPORT	7
1.5 OPZET VAN HET TUSSENRAPPORT.....	8
2. ‘KLANTTEVREDENHEID’ MET UITVOERING EN DIENSTVERLENING	9
2.1 INLEIDING	9
2.2 ALGEMENE RESULTATEN.....	9
2.3 BEOORDELEN BURGERS VERSCHILLENDE WERKZAAMHEDEN VERSCHILLENDE?.....	11
2.4 DE FISCALE MONITOR EN DE VEILIGHEIDSMONITOR: TUSSEN PUBLIEKE OPINIE EN KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	12
2.5 KLANTTEVREDENHEID OVER UITVOERING SAMENGEVAT	12
3. DE PUBLIEKE OPINIE ROND UITVOERING	14
3.1 INLEIDING	14
3.2 NEDERLAND INTERNATIONAAL.....	14
3.3 ONTWIKKELINGEN	20
3.4 VERSCHIEDENHEID.....	22
3.5 DE SAMENHANG TUSSEN HOUDINGEN ROND DE ‘UITVOERING’	24
3.6 DE PUBLIEKE OPINIE OVER UITVOERING SAMENGEVAT	25
4. EERSTE BEVINDINGEN EN VERVOLG	27
LITERATUUR	28
BIJLAGE A: EXCELBESTAND MET KLANTONDERZOEKEN EN -WAARDERING ...	29

1. Inleiding

1.1 Uitvoering: ongreepbare achilleshiel van de overheid

Uitvoering is de achilleshiel van elk overheidsbeleid. Zonder uitvoering komt beleid niet af van het papier waarop het geschreven is. Onderzoek laat bovendien al decennia zien dat uitvoering niet vanzelfsprekend is. De weg van beleid naar concreet handelen is kronkelig en beleid pakt in de uitvoering veelal anders uit dan op papier is bedacht. Dit heeft sommige bestuurswetenschappers al lang geleden tot de verzuchting gebracht dat beleid in de uitvoering wordt gemaakt of hoe het eigenlijk kan dat beleid ook daadwerkelijk wordt uitgevoerd (Pressman & Wildavsky 1973; Lipsky 1980). Niet alleen moet het beleid nogal wat horden over voordat het zich in concreet handelen manifesteert, ook de keuzes op het concrete ‘werkvloer-’ of ‘frontline’-niveau zijn bepalend voor wat burgers, bedrijven en hun verbanden uiteindelijk merken van het beleid. Uitvoering is de belangrijkste schakel tussen overheid en burgers.

In de loop van de afgelopen decennia is het perspectief op uitvoering meegegroeid met het in de bestuurswetenschappen dominant paradigma (Zouridis & Leijtens 2021; Pollit & Bouckaert 2017). Tot ver in de jaren tachtig van de vorige eeuw was uitvoering in de internationale literatuur vooral een kwestie van wetsgetrouwheid en bureaucratische routines. De discretionaire ruimte waarover uitvoerders beschikten moest van democratische en rechtsstatelijke waarborgen worden voorzien om uitwassen te voorkomen. Vanaf de jaren negentig van de vorige eeuw nam het bedrijfsmatig paradigma het stokje over. In plaats van wetsgetrouwheid en bureaucratische routines ging het ineens om klantgerichtheid, om prestaties, om dienstverlening en om efficiëntie. Het afgelopen decennium is het perspectief weer gekanteld. Het bedrijfsmatig perspectief is vervangen door een ‘netwerk-’ of ‘governance’-perspectief, waarin uitvoering een kwestie is van georkestreerde actie van verschillende organisaties (zie Zouridis en Leijtens 2021).

Uitvoering mag dan cruciaal zijn voor overheidsbeleid, als categorie of begrip verwijst het naar een nogal diverse set van activiteiten. De krijgsmacht houdt zich bezig met uitvoering, maar Rijkswaterstaat ook. Een college van burgemeester en wethouders dat een omgevingsvergunning geeft voert uit, net als de FIOD die samen met de Belastingdienst en de politie een grootschalig strafrechtelijk onderzoek opzet of de hele boekhouding van een bedrijf in beslag neemt, de NVWA die een controle uitvoert in de Rotterdamse haven, het CBS dat een enquête uitzet, een GGD-medewerker die een coronavaccin zet of het UWV dat een werkzoekende naar een baan ‘bemiddelt’. Al deze uitvoering geschiedt niet alleen door ‘dé’ overheid zelf maar ook door zorginstellingen, onderwijsinstellingen of woningcorporaties die wettelijke taken uitvoeren.

1.2 De grote onbekende: het perspectief van burgers

In dit onderzoek gaat het om uitvoering vanuit het perspectief van burgers. Hoe burger- en dienstverleningsgericht managers van uitvoeringsorganisaties ook (zeggen te) zijn, de vraag die in deze studie voorop staat is hoe burgers kijken naar uitvoering en deze beoordelen of waarderen. Naar het perspectief van managers en uitvoerders is uitvoering onderzoek verricht, maar het perspectief dat burgers hebben op uitvoering is nog relatief onbekend. Er is wel onderzoek naar ‘klantervaringen’ en klanttevredenheid, uitgevoerd door of in opdracht van uitvoeringsorganisaties, maar klanttevredenheid verwijst niet per se naar hetzelfde als hoe burgers naar uitvoering kijken. Ook de vraag of en in

hoeverre klanttevredenheid doorwerkt in het perspectief van burgers is nog niet goed onderzocht. Het kan zijn dat de ervaring met het aanvragen van een paspoort of het bezoek aan een ziekenhuis het oordeel van burgers over 'de' uitvoering beïnvloedt, maar het kan ook zijn dat burgers beide niet met elkaar in verband brengen en hun oordeel bijvoorbeeld meer gevormd wordt door beeldvorming in de (sociale) media. Bovendien kan vanuit het managementperspectief een foutenmarge van 2 procent een teken van hoge kwaliteit zijn, maar voor burgers misschien wel een reden zijn om de organisatie niet te vertrouwen omdat ze een andere standaard hanteren of omdat juist deze 2 procent de beeldvorming bepaalt. Naast klanttevredenheidsonderzoek van uitvoeringsorganisaties zelf, is er breder onderzoek naar de publieke opinie over (de kwaliteit van) het openbaar bestuur. Ook dat onderzoek geeft aanknopingspunten voor het perspectief van burgers, maar is weer niet specifiek gericht op uitvoering. In dit onderzoeksproject komt het erop aan goed te begrijpen hoe burgers naar uitvoering kijken, hoe ze tot een oordeel komen, wat hun oordeel is en óf en in hoeverre dat oordeel al dan niet samenhangt met hun vertrouwen in de overheid. De centrale vraagstelling voor dit onderzoeksproject is welke oordelen en houdingen burgers in Nederland hebben over uitvoering, hoe deze worden gevormd en hoe deze zich verhouden tot het vertrouwen van burgers in de overheid.

1.3 Onderzoeksvragen en het voorliggend tussenrapport

Om tot een antwoord op deze vraagstelling te komen, moeten achtereenvolgens de volgende vragen worden beantwoord:

- 1) Hoe oordelen Nederlandse burgers over uitvoering(sorganisaties) in Nederland?
 - a) Welke maatstaven hanteren ze en krijgen ze aangereikt bij hun oordeel over uitvoering(sorganisaties)?
 - b) Welke scores geven ze uitvoering(sorganisaties) op deze maatstaven?
 - c) Welke patronen zijn te destilleren uit de verschillen tussen burgers en hun oordelen over uitvoering(sorganisaties) in Nederland?
- 2) Welke factoren beïnvloeden het oordeel van burgers over uitvoering(sorganisaties)?
 - a) Welke factoren zijn te destilleren uit theorieën die de oordelen van burgers over uitvoering(sorganisaties) verklaren?
 - b) In hoeverre zijn deze factoren ook waarneembaar bij Nederlandse burgers?
- 3) Werken oordelen van (Nederlandse) burgers over uitvoering(sorganisaties) door in hun vertrouwen in de overheid? Zo ja, welke variabelen en mechanismen verbinden oordelen over uitvoering(sorganisaties) en het vertrouwen in de overheid?

In dit tussenrapport staan de vragen 1a en 1b centraal. Met het oog op de behoefte van het ministerie van BZK aan rapportage ten behoeve van de Staat van de uitvoering die in oktober 2022 wordt uitgebracht is ervoor gekozen eerst het bestaand (klant)onderzoek naar burgeroordelen in kaart te brengen en te combineren met (bestaand) onderzoek naar de publieke opinie over de overheid. Het kader voor dit tussenrapport is ontleend aan het kader voor het gehele onderzoek. Voor het gehele onderzoek zijn de volgende keuzes gemaakt.

1. Uitvoering verwijst naar dienstverlening van uitvoeringsorganisaties in brede zin (zowel transactioneel als niet transactioneel, zowel collectieve goederen en diensten als individuele goederen en diensten, zowel plichten of geboden als vergunningen of toestemming en zowel materiële als immateriële goederen). In dit onderzoek wordt uitvoering in de volgende vormen onderscheiden:
 - Verstrekken van uitkeringen (van AOW tot bijstand, van geld tot 'natura' zoals WMO);
 - Opleggen en innen van heffingen (van belastingen tot leges);

- Verstrekken van ‘harde’ diensten: persoonlijke/transactionele dienstverlening (van bemiddeling bij werk tot thuiszorg tot en met het beroep op de politie), het onderhouden van de openbare ruimte (van wegen tot en met dijken en onderhoud van parken) en de algemene dienstverlening met een individueel karakter (zoals het ophalen van huisvuil of zorg, onderwijs en openbaar vervoer);
 - Verstrekken van vergunningen in brede zin (van rijbewijzen tot omgevingsvergunningen, inclusief handhavingdiensten en inspecties);
 - Verstrekken van informatie (van publieksvoorlichting tot Wob-verzoeken).
2. Uitvoering verwijst naar de uitvoeringsactiviteiten van organisaties die voor dit onderzoeksproject in drie concentrische cirkels worden onderscheiden:
- a) De 38 uitvoeringsorganisaties van de rijksoverheid, zoals deze door ICTU in kaart zijn gebracht;
 - b) Alle uitvoering door overheidsorganisaties, dus naast de uitvoeringsorganisaties van de rijksoverheid ook die van gemeenten, provincies, waterschappen en zbo’s;
 - c) Alle organisaties met een wettelijke (uitvoerings)taak, dus naast de onder a en b genoemde publieke uitvoeringsorganisaties ook private organisaties met een wettelijke (uitvoerings)taak op met name de domeinen veiligheid, onderwijs, zorg, maatschappelijke dienstverlening en wonen.
3. In het onderzoek gaat het om de oordelen van burgers in Nederland. Uit de internationale literatuur kunnen ook inzichten komen die op burgers in andere landen betrekking hebben of Nederlandse burgers in internationaal-vergelijkend perspectief plaatsen. Expliciet wordt afgezien van oordelen over uitvoering(sorganisaties) van bedrijven, journalisten/media en politici.

Hoewel vanuit het perspectief van de overheid de vraag van belang is welke organisatie onder welk juridisch mandaat handelt en onder welke politiek-bestuurlijke verantwoordelijkheid (voert de gemeente uit of een uitvoeringsorganisatie van de rijksoverheid), is het maar de vraag of dit voor burgers relevant is. Dat het ophalen van huisvuil of het onderhoud van een gemeentelijke weg onder verantwoordelijkheid van het college van burgemeester en wethouders plaatsvindt, de GGD vaccinaties uitvoert onder gezamenlijke verantwoordelijkheid van gemeenten, Rijkswaterstaat de snelweg om de stad of het dorp onderhoudt en het CBR een zelfstandig bestuursorgaan is, is voor het beeld van burgers mogelijk (volkomen) irrelevant. Daarom zoeken we in dit tussenrapport aanknopingspunten bij zowel de publieke opinie over de overheid als de precieze klanttevredenheid van afzonderlijke organisaties.

1.4 Onderzoeksaanpak voor het tussenrapport

In dit tussenrapport is het bestaand onderzoek naar de oordelen van burgers in Nederland over uitvoering in kaart gebracht. Gezocht is naar onderzoek dat door of in opdracht van uitvoeringsorganisaties (de 38 uitvoeringsorganisaties van de rijksoverheid) is uitgevoerd naar de oordelen van burgers over de periode 2016-2021. Daarnaast is de meest recente OECD-studie naar oordelen en vertrouwen van burgers in Nederland geanalyseerd en in longitudinaal perspectief geplaatst.

Om onderzoek door of in opdracht van de 38 uitvoeringsorganisaties op het spoor te komen, is gezocht in digitaal beschikbare bronnen naar:

- Cijfers over oordelen en tevredenheid van gebruikers, klanten of burgers, in jaarverslagen of managementrapportages;
- Al dan niet periodiek onderzoek naar oordelen en tevredenheid van gebruikers, klanten of burgers in de vorm van onderzoeksrapporten;
- Onderzoek van data uit enquêtes wordt naar oordelen en tevredenheid van gebruikers, klanten of burgers, waaronder het vertrouwens- en publieke opinieonderzoek van het CBS, het SCP, de Europese Commissie en de OECD.

Bewust is gekozen voor dit brede ‘net’ om zoveel mogelijk informatie op het spoor te komen over oordelen van burgers. Het voordeel van zo’n breed ‘net’ is de grotere kans dat het beschikbaar materiaal in het vizier komt van dit onderzoek. Deze aanpak brengt ook beperkingen met zich mee. Het systematisch hanteren van zoektermen en de methodische keuzes die gemaakt zijn ten aanzien van de onderzochte bronnen brengen per definitie beperkingen met zich mee. Het hanteren van een vizier impliceert immers dat er mogelijk onderzoeken buiten ons blikveld vallen. Daarnaast is een tweede beperking dat nauwelijks onderzoek of informatie beschikbaar is over hoe burgers in meer algemene zin, dus los van een concrete organisatie of een concrete ervaring/transactie ‘uitvoering’ beoordelen. Het bestaand onderzoek richt zich vooral op ofwel burgers (publieke opinieonderzoek) ofwel gebruikers of klanten (een enkele uitzondering daargelaten) en dat laatste brengt vooral de tevredenheid in kaart (nogal eens uitgedrukt in een enkelvoudig rapportcijfer). Het onderzoek naar de publieke opinie brengt het algemeen oordeel over het (openbaar) bestuur en het vertrouwen in verschillende bestuurlijke instituties in kaart.

1.5 Opzet van het tussenrapport

In hoofdstuk 2 gaat het om de zogeheten ‘klanttevredenheid’, een verzamelbegrip voor de oordelen van gebruikers, ‘klanten’ en burgers vanuit het perspectief van de uitvoeringsorganisaties. Daarvoor zijn de verzamelde onderzoeken en cijfers over oordelen van burgers voor de periode 2016-2021 bijeengebracht. Naast een analyse van overeenkomsten en verschillen in de cijfers (met het oog op mogelijke patronen) zijn ook de verschillen tussen de variabelen geanalyseerd. De meest recente OECD-data over de publieke opinie rondom uitvoering worden, ook in het licht van eerder burgeronderzoek, in hoofdstuk 3 geanalyseerd. Op basis van deze twee hoofdstukken zijn in hoofdstuk 4 enkele eerste bevindingen ten aanzien van de onderzoeksvragen 1a en 1b geschetst, als opmaat voor de volgende deelstudies. Ook bevat hoofdstuk 4 een korte duiding van de vervolgstappen in dit onderzoek.

2. ‘Klanttevredenheid’ met uitvoering en dienstverlening

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk presenteren we de inventarisatie van het bestaand onderzoek naar de oordelen van Nederlandse burgers over de uitvoering in de periode 2016-2021. We beginnen in paragraaf 2.2 met een presentatie van de algemene resultaten. Eerder werd al vastgesteld dat uitvoering van beleid voorkomt in verschillende vormen. Er kan sprake zijn van controle, toezicht en handhaving van regels, maar ook van geldoverdrachten, of concrete operationele werkzaamheden. Omdat deze verschillende vormen mogelijk anders doorwerken in het oordeel van burgers over uitvoering, bespreken we naast de algemene resultaten ook de verschillen tussen uitvoeringsorganisaties gegroepeerd in vijf verschillende categorieën van hoofdwerkzaamheden. De opdeling en de onderzochte organisaties worden weergegeven in tabel 2.1. In paragraaf 2.3 gaan we hier meer uitgebreid op in. In paragraaf 2.4 bespreken we tot slot de speciale plek die de Fiscale Monitor en de Veiligheidsmonitor innemen in het bestaande onderzoek.

Tabel 2.1 Overzicht van 38 onderzochte uitvoeringsorganisaties

<p>Controle, toezicht, zorg, handhaving, dwang, geweldtoepassing Arbeidsinspectie (Inspectie SZW) Autoriteit Consument en Markt (ACM) Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) Dienst Justitiele Inrichtingen (DIJ) Huurcommissie Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd Inspectie Justitie en Veiligheid Inspectie Leefomgeving en Transport Inspectie van het onderwijs Justis Koninklijke Marechaussee Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit (NVWA) Openbaar Ministerie (OM) Politie</p>	<p>Realisatie, beheer, operationele werkzaamheden Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) Logius Nationaal Archief Rijksdienst voor Identiteitsgegevens Rijkswaterstaat Staatsbosbeheer (SBB)</p> <p>Geldoverdrachten Belastingdienst Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) Sociale Verzekeringsbank (SVB) Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)</p>	<p>Voorlichting, kennisoverdracht, onderzoek, advies Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) Koninklijk Nederlands Meteorologisch Instituut (KNMI) Nederlands Forensisch Instituut (NFI) Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM)</p> <p>Registratie, vergunningen, licenties Agentschap Telecom Centraal Administratiekantoor (CAK) Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) CIBG Dienst Wegverkeer (RDW) Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) Kadaster Kamer van Koophandel (kvk) Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG)</p>
--	---	--

2.2 Algemene resultaten

Veel van de onderzochte organisaties besteden aandacht aan het burgeroordeel. Bij bijna alle organisaties wordt in jaarverslagen of rapporten het burgerperspectief benoemd of besproken. De manier waarop dit perspectief in kaart wordt gebracht, verschilt per organisatie. Bij ongeveer een kwart van de organisaties wordt aan de hand van casuïstiek gekeken naar de relatie tussen uitvoering en het perspectief van burgers. Bij vierentwintig van de onderzochte organisaties wordt daarnaast of in plaats daarvan het perspectief van klanten en/of burgers geëvalueerd aan de hand van concrete indicatoren. Denk hierbij onder andere aan klachtenregistraties of klantcontactindicatoren zoals snelheid en volledigheid van de beantwoording van vragen.

Van de organisaties die concrete indicatoren gebruiken, geeft bijna twee derde aan dat ze gebruik maken van burger- en/of klanttevredenheidsonderzoeken. Dit betekent echter niet dat de resultaten van deze onderzoeken ook daadwerkelijk (digitaal) gepubliceerd zijn. Van slechts twaalf organisaties hebben we uiteindelijk gepubliceerde resultaten van tevredenheidsonderzoeken gevonden. Waarom de resultaten van de overige zes organisaties niet vindbaar zijn, is onduidelijk. In twee gevallen wordt op

enig moment gemeld dat er geen resultaten gepresenteerd kunnen worden vanwege de ontwikkeling van een nieuw instrument. In de jaren na de meldingen bij deze organisaties worden echter ook geen resultaten aangetroffen.

Doordat ons onderzoek zich beperkt tot digitale bronnen, is het mogelijk en zelfs waarschijnlijk dat er meer informatie is dan naar voren komt in deze inventarisatie. Dit roept echter wel de vraag op waarom deze informatie dan niet makkelijk toegankelijk is. Is de informatie alleen voor intern gebruik? Zijn er strategische afwegingen voor de beperking in publicatie? Of is de informatie simpelweg niet aanwezig? Ook wordt door de beperkte informatie onduidelijk wat precies hoe en bij wie gemeten is. Een eenvoudige indicator als ‘de klanttevredenheid is gestegen van 6,7 naar 7’ zegt niet zo veel zonder precieze vraagstelling, onderzochte populatie en eventuele veranderingen in het meetinstrument in de tijd.

Tabel 2.2 Overzicht van cijfers over oordelen en tevredenheid over uitvoeringsorganisaties

		2016	2017	2018	2019	2020	2021
Gedruivenraden							
Belastingdienst	Rapportcijfer functies belastingdienst ^a	6,4	6,5	6,7	6,7	6,7	6,5
	Score indicator vertrouwen ^b	3,4	3,4	3,5	3,5	3,4	3,3
Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)	Cijfer dienstverlening				7,7		
	Telefonie en e-mail ^c				7,7		
Sociale Verzekeringsbank (SVB)	Digitaal ^c				6,8		
	Klanttevredenheid over dienstverlening						
	SV-klantreis ^c	7,7		8,0	8,0	8,2	
Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)	PSB-klantreis ^c				7,6	7,8	
	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigd ^d	7,1	7,2	7,1	7,1	7,4	7,4
Registratie, vergoedingen, licenties							
Dienst Wegverkeer (RDW)	Algemene klanttevredenheid ^e			7,6			7,6
	Klanttevredenheid particulieren ^e			7,5			6,3
	Net Promoter Score algemeen ^f						2
	Net Promoter Score particulieren ^f						-18
Rijksoverheid	Tevredenheid over dienstverlening (particulieren) ^e	7,5		7,6			8,0
	Net Promoter Score registratie ^f				36	33	34
Kamer van Koophandel (kvk)	Net Promoter Score Informatie & Advies ^f				-5	5	6
	Net Promoter Score ZZP ^f			-9			
	Net Promoter Score Ondernemers ^f	-13	-10	-11			
Centrale, toezicht, zorg, handhaving, dwang, geweldtoepassing							
Autoriteit Consument en Markt (ACM)							
Dienst Justitiele Inrichtingen (DJI)	Tevredenheid van gebruikers van voorlichtingsactiviteiten ACM						
	Telefonie ^g	7,8	8,0	8,4	8,4	8,6	
	E-mail ^g	6,7	6,7	6,9	6,9	7,1	
	Website ^g	6,0	5,4				
Huurcommissie	Algemeen oordeel over de inrichting ^h		2,9		3,1		
	Algemene klanttevredenheid huurders ^d			50	37	35	42
	Algemene klanttevredenheid verhuurders ^d			25	51	43	34
Politie	Functies algemeen ^d	31,9	32,2		35,2		49,3
	Functies in de buurt ^d	27,3	27,1		28,0		36,8
	Tevredenheid over contact ^d	61,5	61,4		65,6		66,8
Realisatie, beheer, operationele werkzaamheden							
Rijkswaterstaat							
	Tevredenheid weggebruikers met Rijkswaterstaat ^d		85		88		90

a Scores weergegeven op een 10-puntsschaal

b Scores weergegeven op een 5-puntsschaal

c Scores weergegeven als Net Promoter® Score (NPS). Dit is een score van -100 tot +100, die aangeeft hoezeer klanten geneigd zijn een organisatie aan te bevelen bij anderen. De NPS wordt verkregen door het percentage promotors (score 9 en 10) te verminderen met het percentage detractors (score 0 tot en met 6) en wordt uitgedrukt in een getal van -100 (laagste score) tot +100 (hoogste score).

d Scores weergegeven als percentage (zeer) tevreden gebruikers/burgers

Tabel 2.2 geeft de gevonden resultaten van de tevredenheidsonderzoeken weer. De resultaten laten de volgende bevindingen zien.

1. Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) worden niet altijd op jaarlijkse basis worden uitgevoerd. Bij zes van de twaalf organisaties worden dergelijke onderzoeken slechts twee- of driejaarlijks uitgevoerd.
2. In de cijfers zien we meerdere trendbreuken. Deze trendbreuken zijn het gevolg van wisselingen in methodiek en verschuivende meetmomenten (jaren). Gecombineerd met de onderbouwing die de verschillende organisaties geven voor deze breuken komt een beeld naar voren van organisaties die enigszins zoekende zijn in zowel aanpak als interpretatie van KTO's. Een

dergelijke zoekende houding maakt het enerzijds mogelijk om beter aan te sluiten bij veranderingen in de organisatie, maar maakt het tegelijkertijd lastiger om resultaten uit verschillende jaren met elkaar te vergelijken.

3. In de cijfers zien we verschillende overeenkomsten in scores, zowel tussen organisaties als door de jaren heen. Vertaald naar een tienpuntsschaal bevatten de scores weinig uitschieters onder 6 of boven 8. Het is interessant om in de volgende fase van het onderzoek verder te zoeken naar de mogelijke oorzaken van de ogenschijnlijke overeenkomsten. Het is mogelijk dat de scores een accurate weergave zijn van het publieke oordeel over de betreffende organisaties. In dat geval is het echter opvallend dat de scores niet eenduidig zijn geoperationaliseerd. Het gemeten oordeel van de burger beslaat uiteenlopende variabelen. Veel van de in de KTO's gehanteerde concepten zijn gericht op klantcontact, ofwel op de transactie tussen burger en uitvoeringsorganisatie. Zo wordt gevraagd naar klanttevredenheid in het algemeen, het cijfer voor dienstverlening, specifieke aspecten van dienstverlening zoals website/toegankelijkheid, bejegening, maar ook of de uitvoeringsorganisatie goed werk verricht en zelfs het algemeen oordeel over een organisatie. Deze verschillen kunnen van wezenlijk belang zijn. Het is immers mogelijk dat het burgeroordeel over een organisatie wordt bepaald door meer dan enkel de transactie tussen burger en uitvoeringsorganisatie. Hier gaan we dieper op in tijdens de volgende fase van ons onderzoek.

4. De gemeten oordelen zijn in meerdere gevallen de resultante van meerdere vragenlijstitems of deelgroepresultaten. Het is echter niet altijd duidelijk welke onderliggende items zijn gehanteerd en hoe de verschillende onderliggende elementen zijn gewogen. Dit maakt het lastig om de resulterende scores te interpreteren.

Tot slot is het belangrijk om te vermelden dat bij het inventariseren van het bestaande onderzoek naar oordelen van Nederlandse burgers over de uitvoering in de periode 2016-2021, we bij meer dan de helft van de organisaties uitspraken hebben aangetroffen waarin wordt gesteld dat de vergaarde informatie gebruikt wordt door het management. In geen van deze gevallen werd echter concreet aangegeven hoe dit proces verloopt en welke maatregelen volgen op welke informatie. Bij welk 'rapportcijfer' wordt bijvoorbeeld actie ondernomen om de kwaliteit te verbeteren? En waarop zijn de acties dan gebaseerd: op een algemeen (eigen) beeld van wat het rapportcijfer betekent, of is er nadere informatie over specifieke problemen die burgers ervaren? Daar komt bij dat er slechts een zeer beperkte koppeling plaatsvindt met beleids- en/of uitvoeringsambities. Een uitzondering hierop is de Veiligheidsmonitor, waarin de burgeroordelen op verschillende manieren doorwerken in de veiligheidsprogramma's.

2.3 Beoordelen burgers verschillende werkzaamheden verschillend?

Omdat verschillende typen uitvoering mogelijk anders doorwerken in het oordeel van burgers over uitvoering (vergelijk de bemiddeling naar een baan door het UWV met het incasseren van een verkeersboete door het CJIB), bespreken we naast de algemene resultaten ook de verschillen tussen vijf categorieën van uitvoeringsorganisaties.

De organisaties die zich hoofdzakelijk bezighouden met controle, toezicht, zorg, handhaving en geweldtoepassing delen het kenmerk dat er vaak sprake is van direct contact met burgers, die in veel gevallen ook een vorm van correctie of beperking ondervinden. De organisaties die zich hoofdzakelijk bezighouden met realisatie, beheer en operationele werkzaamheden worden juist gekenmerkt door weinig direct contact met burgers en werkzaamheden die vaak vergelijkbaar zijn met werkzaamheden die worden uitgevoerd in de particuliere sector. Uitvoeringsorganisaties in de categorie geldoverdrachten houden zich bezig met uitkeringen, toeslagen en subsidies, maar ook het innen van

belastingen. Geldoverdrachten gaan vaak gepaard met strenge regels en controlemaatregelen om mogelijke fraude en misbruik tegen te gaan. Dit is in mindere mate ook het geval bij organisaties die zich bezighouden met registratie, vergunningen en licenties. Bij uitvoeringsorganisaties die zich hoofdzakelijk bezighouden met voorlichting, kennisoverdracht, onderzoek en advies ligt het zwaartepunt bij dienstverlening.

Voor het doel van ons onderzoek is het interessant om te zien of het zwaartepunt en de aard van de werkzaamheden van uitvoeringsorganisaties ook tot uitdrukking komen in de oordelen van burgers over die organisaties. Op basis van de huidige gegevens is dat lastig te concluderen door het eerder benoemde probleem van verschil in operationalisatie. Toch bieden de resultaten een potentieel interessant inzicht. De uitvoeringsorganisaties die zich bezighouden met geldoverdrachten voeren op één organisatie na, allemaal op regelmatige basis KTO's uit. In de categorie 'Registratie, vergunningen, licenties' is dit aandeel veel kleiner. Evenals in de categorie 'Controle, toezicht, zorg, handhaving, dwang geweldtoepassing'. Voor een deel van de organisaties in deze laatste twee categorieën is het potentieel lastig om te definiëren wie de 'klant' is. Neem bijvoorbeeld het OM: betreft het hier de verdachte, het slachtoffer of 'de burger'?

In de categorieën 'Realisatie, beheer, operationele werkzaamheden' hebben we bij slechts één organisatie tevredenheidscijfers gevonden en bij 'Voorlichting, kennisoverdracht, onderzoek, advies' hebben we geen (gepubliceerde) KTO's aangetroffen. Dit is mogelijk te verklaren doordat de in deze categorieën onderzochte organisaties relatief weinig contact met burgers hebben.

2.4 De Fiscale Monitor en de Veiligheidsmonitor: tussen publieke opinie en klanttevredenheidsonderzoek

In het bestaand onderzoek naar burgerperspectieven op uitvoering nemen de Fiscale Monitor en de Veiligheidsmonitor een speciale plek in. Beide monitors worden met een vaste frequentie uitgevoerd en bij beide monitors wordt gepoogd om de resultaten vergelijkbaar te houden met eerdere edities wat het mogelijk maakt om ontwikkelingen over de tijd vast te stellen. Daarnaast bieden beide rapportages gedetailleerd inzicht doordat ze in aanvulling op gegevens over totalen ook opdelingen hanteren in deelgroepen op basis van onder andere leeftijd, SES en reden van contact. Het essentiële onderscheidende kenmerk van de twee monitors is echter dat beide rapportages elementen bevatten van KTO's maar ook van het publieke opinieonderzoek dat in het volgend hoofdstuk wordt besproken. De aanwezigheid van beide soorten gegevens maakt het potentieel mogelijk om meer inzicht te krijgen in de relatie tussen burgeroordelen over uitvoeringsorganisaties en vertrouwen in de overheid. De Veiligheidsmonitor heeft daarbij nog een additioneel voordeel, namelijk dat het niet alleen gaat over de oordelen van directe 'gebruikers' van uitvoerende instanties, maar ook de oordelen van het bredere publiek. In het volgende hoofdstuk geven we een eerste doorkijk van het bredere beeld van wat burgers vinden van de overheid en van diensten en voorzieningen die overheidsbeleid uitvoeren.

2.5 Klanttevredenheid over uitvoering samengevat

Bijna alle onderzochte uitvoeringsorganisaties besteden aandacht aan het burgerperspectief. Van slechts twaalf organisaties hebben we uiteindelijk gepubliceerde resultaten van tevredenheidsonderzoeken gevonden. Uitvoeringsorganisaties die zich bezighouden met geldoverdrachten voeren relatief vaak tevredenheidsonderzoeken uit. Bij uitvoeringsorganisaties die

relatief weinig direct contact hebben met burgers en organisaties waar het lastiger te definiëren is wie de klant is, wordt veel minder gebruik gemaakt van dergelijke onderzoeken.

De resultaten van de tevredenheidsonderzoeken laten een beeld zien van relatief tevreden gebruikers of 'klanten'; in rapportcijfers is het klantoordeel grosso modo 6,5/7. De tevredenheidsscores bevatten weinig uitschieters en zijn relatief constant over tijd. Daarbij valt op dat de scores per definitie lastig zijn te vergelijken. De operationalisaties van burgeroordelen variëren zowel over tijd als ook tussen organisaties. De onderliggende keuzes en achtergrond van deze operationalisaties wordt niet altijd toegelicht, wat het lastig maakt om de resulterende scores te interpreteren en algemene conclusies te trekken op basis van de gevonden resultaten.

3. De publieke opinie rond uitvoering

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk kijken we breder naar wat burgers vinden van de overheid en van diensten en voorzieningen die overheidsbeleid uitvoeren. In hoofdstuk 1 is omschreven wat onder uitvoering wordt verstaan. Waar het in het vorig hoofdstuk over de 38 uitvoeringsorganisaties van de rijksoverheid ging, gaat het publieke opinieonderzoek naar tevredenheid en vertrouwen van burgers in de overheid ook over zorginstellingen, onderwijsinstellingen, gemeenten en eigenlijk de hele publieke sector als zodanig. Leraren, verpleegkundigen, ouders en patiënten zullen deze instellingen niet meteen zien als uitvoerders van overheidsbeleid, maar als organisaties waarin professionals hun werk doen op basis van kennis van zaken, professionele normen, onderlinge afspraken, verwachtingen van de gebruikers en gemeenschappen, zich daarbij ook houdend aan of in ieder geval rekening houdend met voorschriften van de overheid. Gaat er iets fout in de instellingen, dan kan dat wel geweten worden aan de uitvoering of onuitvoerbaarheid van overheidsbeleid, of aan gebrek aan adequaat overheidsbeleid. Waarschijnlijk zien burgers deze organisaties meer als overheidsbeleidsuitvoerders naarmate (ze denken dat) die organisaties meer door de overheid gefinancierd en gereguleerd worden, er minder commerciële aanbieders zijn, er minder concurrentie is en minder eigen professionaliteit, gemeenschapszin of een andere grondslag voor 'soevereiniteit in eigen kring'. Hierover is echter nog weinig bekend en we willen in ons verdere onderzoek de komende twee jaar met kwalitatief onderzoek ook meer inzicht krijgen in de mate waarin mensen voorzieningen als uitvoering van overheidsbeleid beoordelen en welke overwegingen ze daarbij hebben. Komende twee jaar willen we nagaan hoe mensen publieke diensten waarderen en hoe die waardering in wisselwerking staat met algemenere houdingen tegen de overheid en de politiek. Het gaat hier onder andere, maar niet alleen, om verschillende soorten vertrouwen. Met focusgroepen zullen we ook nagaan wat 'uitvoering' eigenlijk betekent voor burgers en hoe zij zelf de relaties zien tussen 'politiek' 'uitvoering' en allerhande quartaire dienstverlening.

In dit hoofdstuk brengen we aan de hand van enkele bevolkingsenquêtes breed in kaart hoe Nederlanders over uitvoeringsgerelateerde instellingen en werkvelden denken aan de hand van metingen van tevredenheid en vertrouwen. Dat doen we nu vooral internationaal vergelijkend.

3.2 Nederland internationaal

We beginnen met de internationale positionering van Nederland aan de hand van actuele enquêtegegevens. Dat doen we met enige slagen om de arm omdat we niet kunnen garanderen dat de gestelde vragen overal dezelfde betekenis hebben en steekproeven en ondervragingswijzen strikt vergelijkbaar zijn. Het gaat ons om een algemene indruk op basis van meerdere bronnen. Hierbij gebruiken we Engelstalige begrippen om een indruk te geven wat de gemeenschappelijke begrippen zijn.

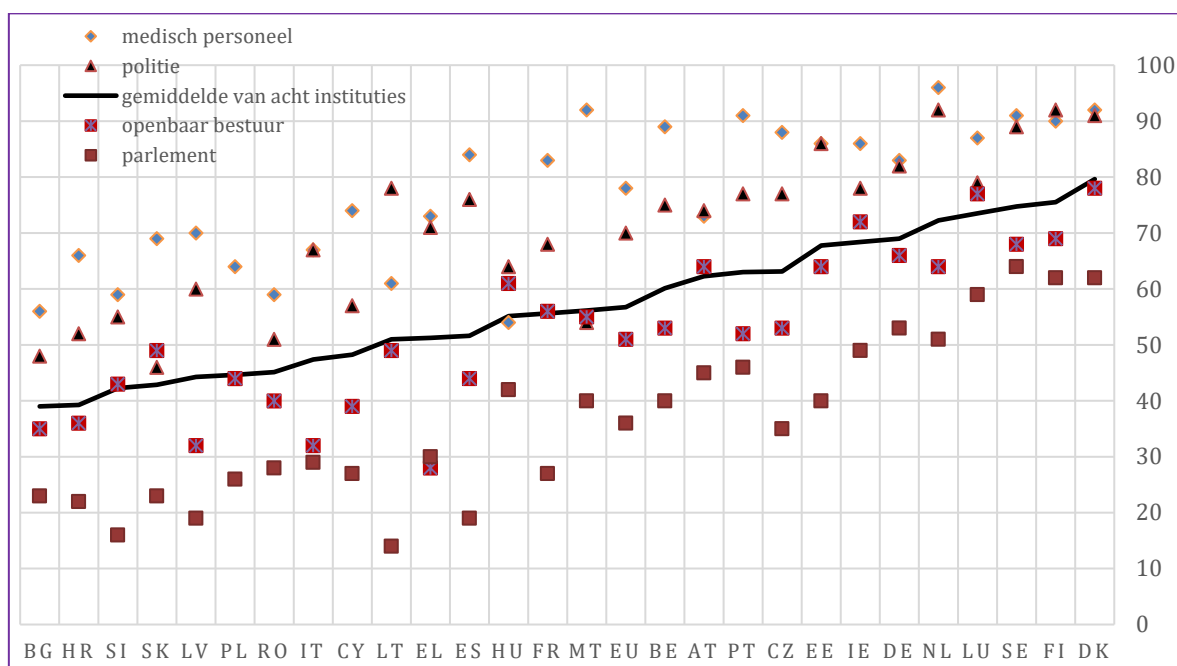
Er zijn verschillende databestanden voor dit onderdeel voorstelbaar, maar we beperken ons hier tot de Eurobarometer (EB), het European Social Survey (ESS) en een recente enquête van de OECD, het OECD Trust Survey (OTS).

We presenteren een aantal eenvoudige figuren, beschrijven de belangrijkste verschillen en vatten aan het eind samen. We richten ons op tevredenheid met en vertrouwen in de overheid en instanties en

sectoren die daaraan gelieerd zijn. Naast deze ‘uitvoeringsinstanties’ plaatsen we aanvullend de politiek: regering, parlement en politici. We gaan nu niet verder in op het verschil tussen tevredenheid en vertrouwen; dat komt aan de orde in het vervolgonderzoek in de komende jaren.

We beginnen met de in juni 2022 meest recente data uit de bevolkingsenquêtes van de Eurobarometer. In figuur 3.1 staan de 27 lidstaten van de Europese Unie (EU) en de EU als geheel in de volgorde van toenemend gemiddeld vertrouwen in acht instituties (de doorgetrokken lijn). Vier daarvan zijn ook apart opgenomen: medisch personeel, politie en openbaar bestuur als de waarschijnlijk meest met uitvoering van overheidsbeleid geassocieerde instituties en het (belangrijkste orgaan van) het nationale parlement als de beleidsvormende politieke tegenhanger.

Figuur 3.1 Vertrouwen in instituties in de Europese Unie in 2022



a Gemiddelde % 'geneigd te vertrouwen' in acht instituties, waarvan de vier vetgedrukte ook apart zijn vermeld: zijn: 1. Justice, the (national) legal system / Justitie, het Nederlandse rechtssysteem; 2. The police / De politie; 3. The army / Het leger; 4. Public administration in (our country) / Het openbaar bestuur in Nederland; 5. Regional or local public authorities / Provinciale of lokale overheidsinstellingen; 6. Health and medical staff in (our country) / Medewerkers in de gezondheidszorg en artsen in Nederland; 7. The (national) government De Nederlandse regering / 8. The (national) parliament / lower house / De Tweede Kamer.

b AT = Oostenrijk; BE = België; BG = Bulgarije; CY = Cyprus; CZ = Tsjechoë; DE = Duitsland; DK = Denemarken; EE = Estland; EL = Griekenland; ES = Spanje; FI = Finland; FR = Frankrijk; HR = Kroatië; HU = Hongarije; IE = Ierland; IT = Italië; LT = Litouwen; LU = Luxemburg; LV = Letland; MT = Malta; NL = Nederland; PL = Polen; PT = Portugal; RO = Roemenië; SE = Zweden; SI = Slovenië; en SK = Slowakije.

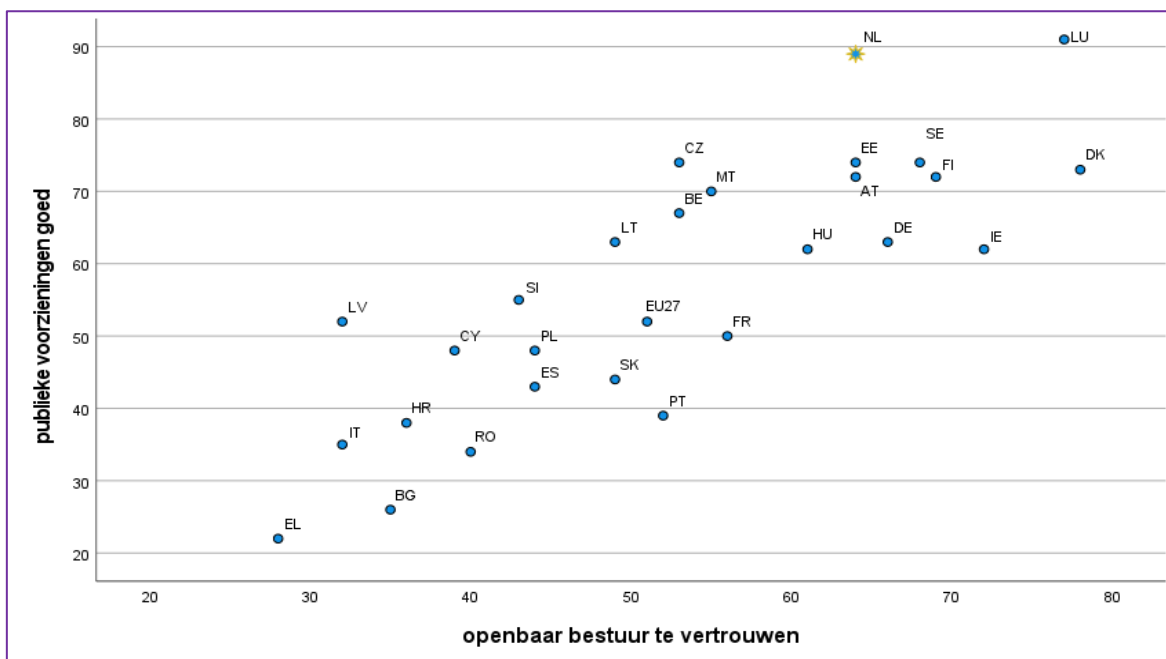
Bron: Eurobarometer 96 (18.1-14.2.2022; bevolking van 15+)

Overall scoort het parlement het laagst, met als uitzonderingen Griekenland en Roemenië, waar het openbaar bestuur even laag scoort. Overall scoren medisch personeel en de politie bovengemiddeld (m.u.v. Malta waar de politie gemiddeld scoort), meestal het medische personeel het hoogst. Nederland vormt geen uitzondering op dit Europese patroon en scoort over de hele linie hoog, met zeer veel vertrouwen in medisch personeel en politie.

In figuur 3.2 combineren we het openbaar bestuur uit figuur 3.1 met een meting van tevredenheid met publieke voorzieningen. Beide indicatoren hangen positief samen. De meest tegengestelde landen zijn Griekenland (28% vertrouwen in het openbaar bestuur en 22% tevreden met de voorzieningen) en

Luxemburg (77% vertrouwen en 91% tevreden). Zoals al te zien was in figuur 3.1, is het vertrouwen in het openbaar bestuur in Nederland iets lager dan Luxemburg, maar qua tevredenheid met publieke voorzieningen is er nauwelijks of geen verschil tussen beide landen.

Figuur 3.2 Vertrouwen in het openbaar bestuura en tevredenheid met de publieke voorzieningenb in de Europese Unie in 2022



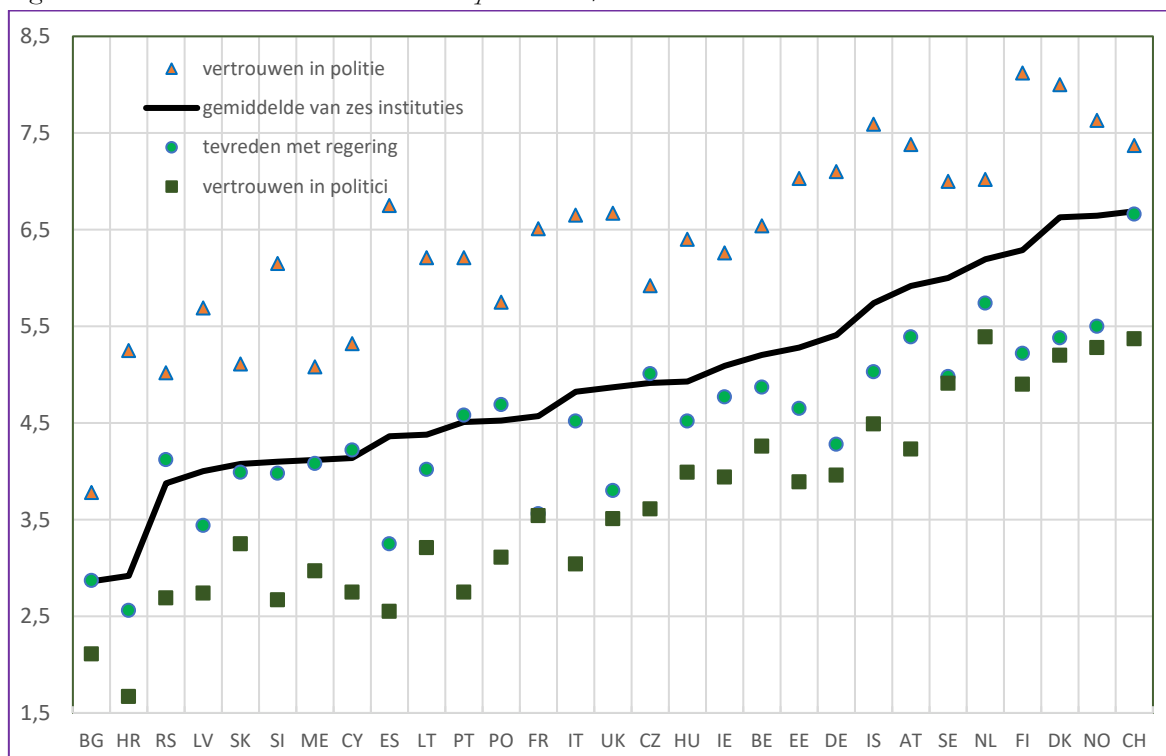
a Zie figuur 3.1, ook voor de landenafkortingen.

b % 'zeer' en 'tamelijk goed' in antwoord op de vraag 'Hoe beoordeelt u de huidige stand van zaken op elk van de volgende gebieden? ... The provision of public services in [country] / de openbare voorzieningen in Nederland'.

Bron: Eurobarometer 96 (18.1-14.2.2022; bevolking van 15+)

Stappen we over van de Eurobarometer naar het European Social Survey en wel ronde 9 uit 2018-2019 (en een heel gering aantal respondenten uit begin 2020, maar van voor de coronacrisis). In figuur 3.3 zijn deze cijfers geordend naar het gemiddelde van vertrouwen in vier instituties en tevredenheid met het functioneren van de regering en de democratie. Drie van deze zes indicatoren zijn apart vermeld: vertrouwen in politie en politici en tevredenheid met de regering.

Figuur 3.3 Vertrouwen en tevredenheid in Europa in 2018/'19a



a Kunt u op een schaal van 0 tot 10 aangeven hoeveel vertrouwen u persoonlijk heeft in elk van de instellingen ... ?. ... het Nederlands parlement ([country]'s parliament) ... het rechtsstelsel (the legal system) ... de politie (police) ... politici (politicians) (0 = helemaal geen vertrouwen; 10 = volledig vertrouwen) / ... de Nederlandse regering, hoe tevreden bent u over de manier waarop zij haar werk doet (the [country] government, how satisfied are you with the way it is doing its job)? / hoe tevreden bent u in het algemeen met de manier waarop de democratie werkt in Nederland (the way democracy works in [country])?

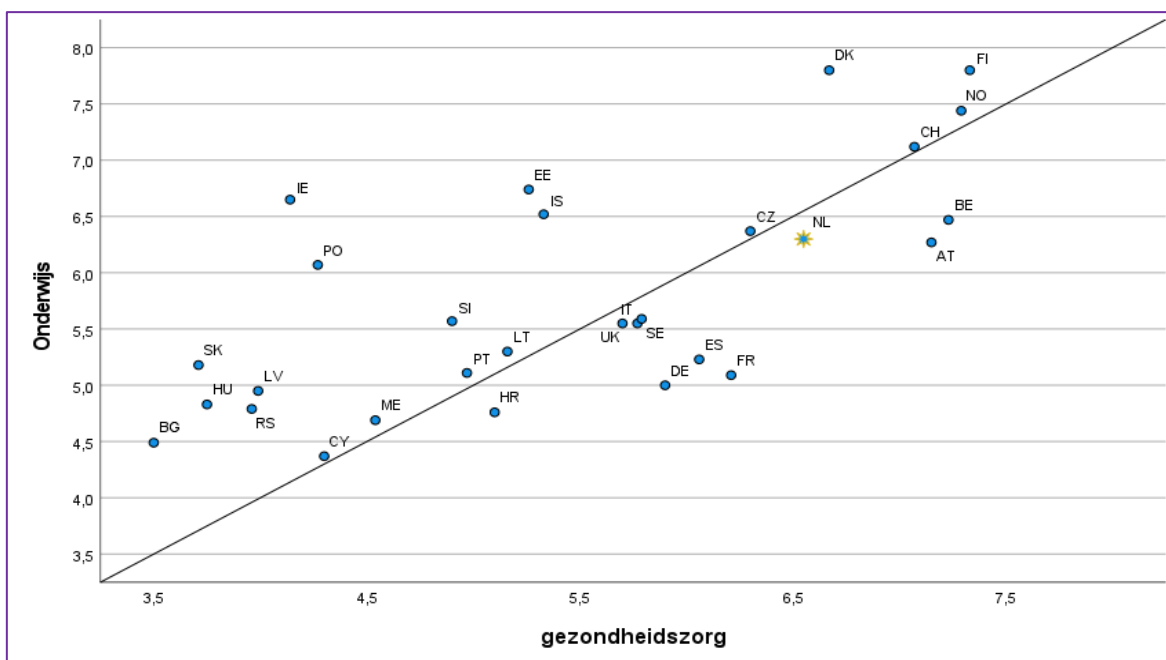
Landen in noot b figuur 3.1 + CH = Zwitserland, IS = IJsland, ME = Montenegro, NO = Noorwegen, RS = Servië en UK = Verenigd Koninkrijk.

Bron: ESS ronde 9 (2018-2019)

In het ESS wordt niet naar medisch personeel gevraagd en dat maakt de weg vrij voor de politie om nu overall bovenaan te staan. Tegenover de politie staan de politici overall het laagst genoteerd. Zoals we verderop zullen zien is de positie van de politiek in de periode na de uitbraak van de coronacrisis na een kortstondige verbetering waarschijnlijk verder verslechterd.

Figuur 3.4 toont op basis van dezelfde databron voor dezelfde landen de tevredenheid met twee sectoren, wellicht beleidssectoren in de ogen van de meeste lezers van dit document, maar waarschijnlijk meer terreinen van (collectieve) dienstverlening in de ogen van de meeste respondenten van de enquête. De positionering van de landen weerspiegelt de positieve samenhang tussen de tevredenheidsoordelen. Wie tevreden is over het onderwijs is dat ook vaak over de zorg. Maar er zijn wel verschillen. De Ieren, Esten en Denen zijn relatief tevreden over het onderwijs, de Fransen, Oostenrijkers en Belgen relatief tevreden over de gezondheidszorg. Grotere tevredenheid van onze zuiderburen over de zorg is een terugkerend iets in vergelijkend onderzoek (Dekker et al., 2015). Nederland zit qua tevredenheid in de subtop en moet onder andere de Noordse landen met uitzondering van Zweden, voor laten gaan.

Figuur 3.4 Tevredenheid met gezondheidszorg en onderwijs in Europa in 2018/9^a



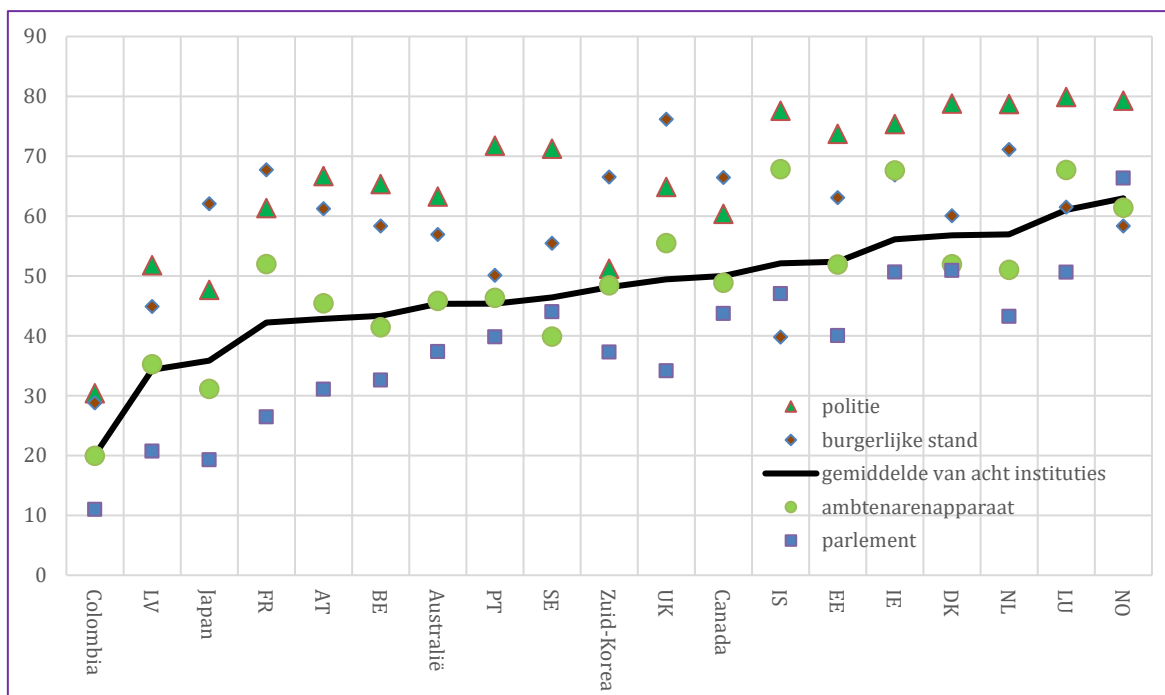
a Kunt u zeggen wat u in het algemeen vindt van de huidige staat van de gezondheidszorg in Nederland? (the state of health services in [country] nowadays) / ... de huidige staat van het onderwijs in Nederland? (the state of education in [country] nowadays) 0 = zeer ontevreden – 10 = zeer tevreden.

Bron: ESS ronde 9 (2018-2019)

Tot slot het heel recent grotendeels beschikbaar gekomen OECD-onderzoek naar vertrouwen. De OECD-survey is gedaan in 22 landen: naast 15 Europese landen Australië, Canada, Colombia, Japan, Korea, Mexico en Nieuw-Zeeland. Vanwege ontbrekende data blijven Finland en Nieuw-Zeeland in figuur 3.5 en Mexico helemaal buiten beschouwing.

We herhalen de tweevoudige presentatie van de EB en het ESS. Figuur 1.5 laat oplopend het gemiddelde van het vertrouwen in zeven instituties en de tevredenheid met de burgerlijke stand zien met apart de waarden voor vier hiervan. Nederland zit gemiddeld in de top van een overigens wat willekeurige selectie landen (OECD-landen, maar geen representatieve steekproef). Zoals in de meeste landen krijgt de politie het meeste vertrouwen en het parlement het minste. Het vertrouwen in het parlement in Nederland is relatief laag, maar dat spoort wel met bevindingen voor deze periode in ander onderzoek. Nog steeds in negatieve stemming over corona(beleid), schandalen (toeslagenaffaire) en een langdurige kabinetsformatie met veel politiek gedoe was het politieke vertrouwen in Nederland op een dieptepunt beland (Den Ridder et al., 2022).

Figuur 3.5 Vertrouwen in instituties en tevredenheid wereldwijd in 2021



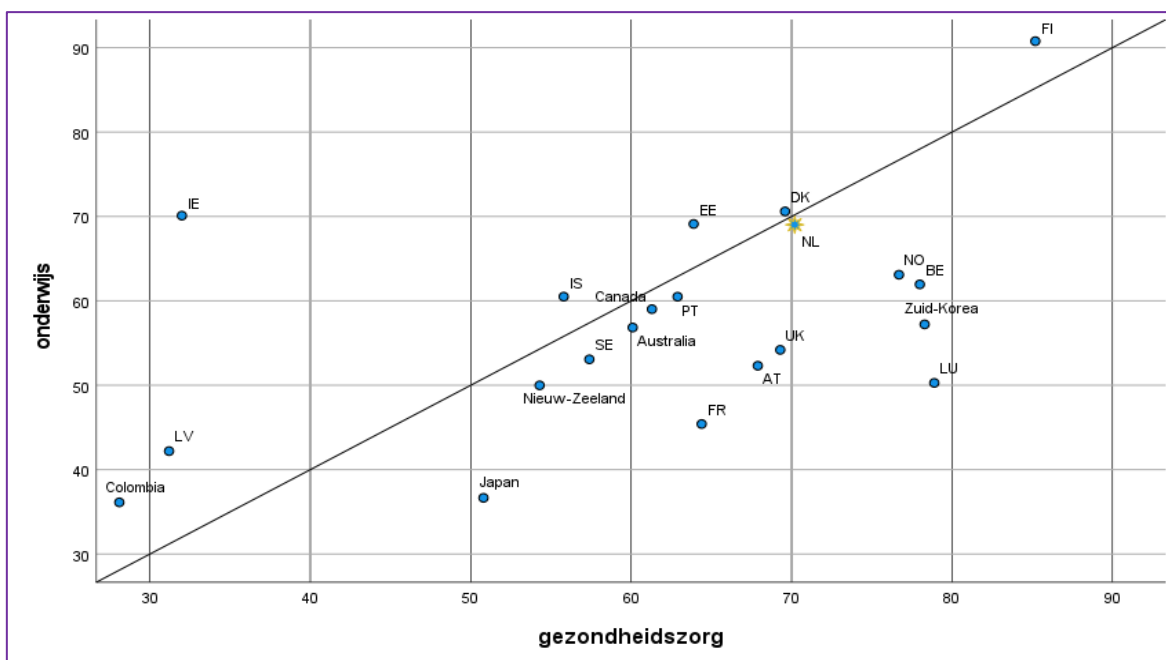
Kunt u op een schaal van 0 tot 10, waarbij 0 staat voor 'Helemaal niet' en 10 voor 'Volledig' aangeven in hoeverre u elk van de volgende instellingen vertrouwt: De nationale overheid / De lokale overheid / De Tweede Kamer/Eerste Kamer / De politieke partijen / De politie / Het ambtenarenapparaat (niet-gekozen overheidsmedewerkers op centraal of lokaal overheidsniveau) / De rechtbanken en het rechtsstelsel [The national government / The local government / The [parliament/congress] / The political parties / The police / The civil service (non-elected government employees at central or local levels of government) / The courts and legal system]

Op een schaal van 0 tot 10, hoe tevreden of ontevreden bent u over de kwaliteit van dienstverlening van de burgerlijke stand (zoals het aanvragen van een identiteitsbewijs of een akte van geboorte, overlijden, huwelijk of echtscheiding) [On a scale of 0 to 10, how satisfied or dissatisfied are you with the quality of administrative services (e.g. applying for an ID or a certificate of birth, death, marriage or divorce)]

Bron: OECD Trust Survey

Figuur 3.6 betreft weer de tevredenheid met onderwijs en zorg en is op dezelfde enquêtevragen gebaseerd als de ESS-figuur 3.4. De positionering van de in beide figuren opgenomen Europese landen komt dan ook aardig overeen. De Belgen zijn weer relatief tevreden met de zorg, de Ieren met het onderwijs. De Finnen scoren heel hoog op onderwijs, maar de Denen doen dat nu wel een stuk minder en verschillen qua tevredenheid met beide sectoren niet van Nederlanders.

Figuur 3.6 Teverdenheid met gezondheidszorg en onderwijs wereldwijd in 2021^a



^a Dezelfde vragen als in figuur 3.4 voor de ESS, maar nu zijn % scores 6-10 weergegeven in plaats van gemiddelde scores.

Bron: OECD Trust Survey

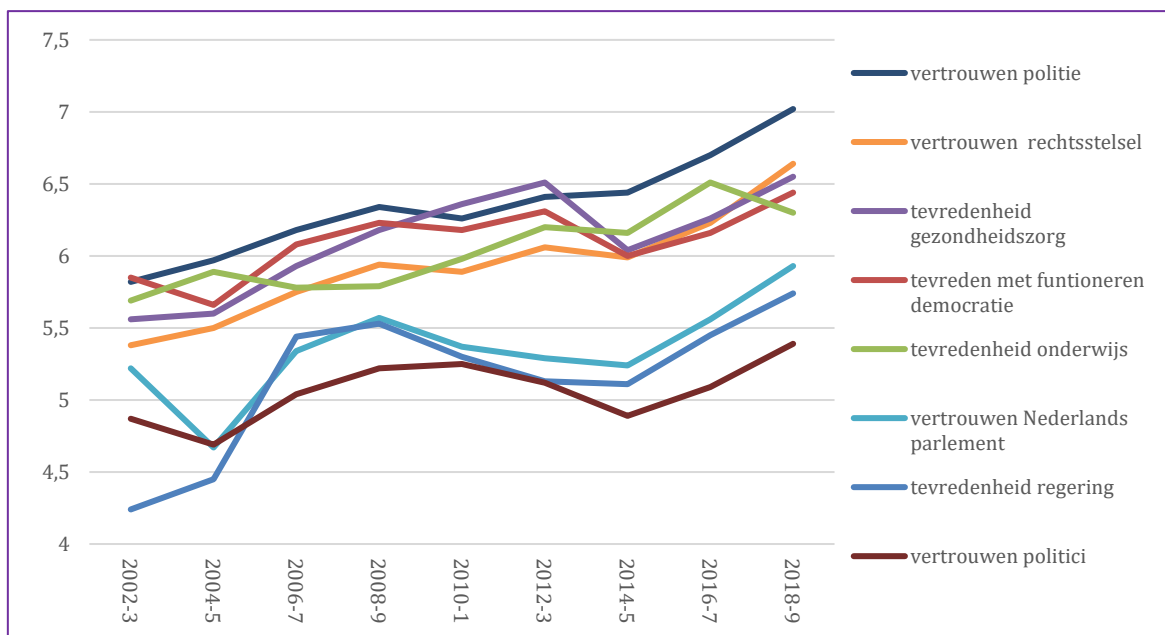
Samenvattend zien we als terugkerend patroon dat er minder vertrouwen en tevredenheid is naarmate instituties politieker zijn. Organisaties met niet-politiek gezag (politie, justitie; we lieten de krijgsmacht buiten beschouwing, maar die hoort ook in dit rijtje thuis) doen het doorgaans veel beter. Uit ander onderzoek weten we dat mensen doorgaans meer vertrouwen en tevredenheid oproepen dan organisaties, laat staan abstractere stelsels en systemen. Dat vinden we terug in figuur 3.1. waar vrijwel overal het medisch personeel uittorent boven de rest.

Ondanks verontrustende berichten over Nederland als ‘laagvertrouwensland’ naar aanleiding van de recente dip in politiek vertrouwen (Engbersen et al., 2021), is er vergelijkenderwijs in ons land over de hele linie nog altijd veel vertrouwen en tevredenheid in publieke instituties. Noordse landen, Luxemburg en Zwitserland laten vaak nog iets hogere niveaus zien, maar niet veel en andere Europese landen scoren doorgaans aanzienlijk lager.

3.3 Ontwikkelingen

De ontwikkelingen in Nederland volgen we voor de wat langere termijn in figuur 3.7 met cijfers uit de ESS (zie voor ontwikkelingen elders tot 2014/'15 Dekker et al. 2016, p. 17). In alle gevallen is er in 2018/'19 meer vertrouwen en tevredenheid dan in 2002/'03. In de meeste gevallen is er een tamelijk monotone stijging, bij de politieke indicatoren is er wat meer beweging, met name een daling in de eurocrisisjaren. Zoals aangegeven zijn in juli 2022 de cijfers van de tiende ESS-ronde (2020-2021) nog niet beschikbaar.

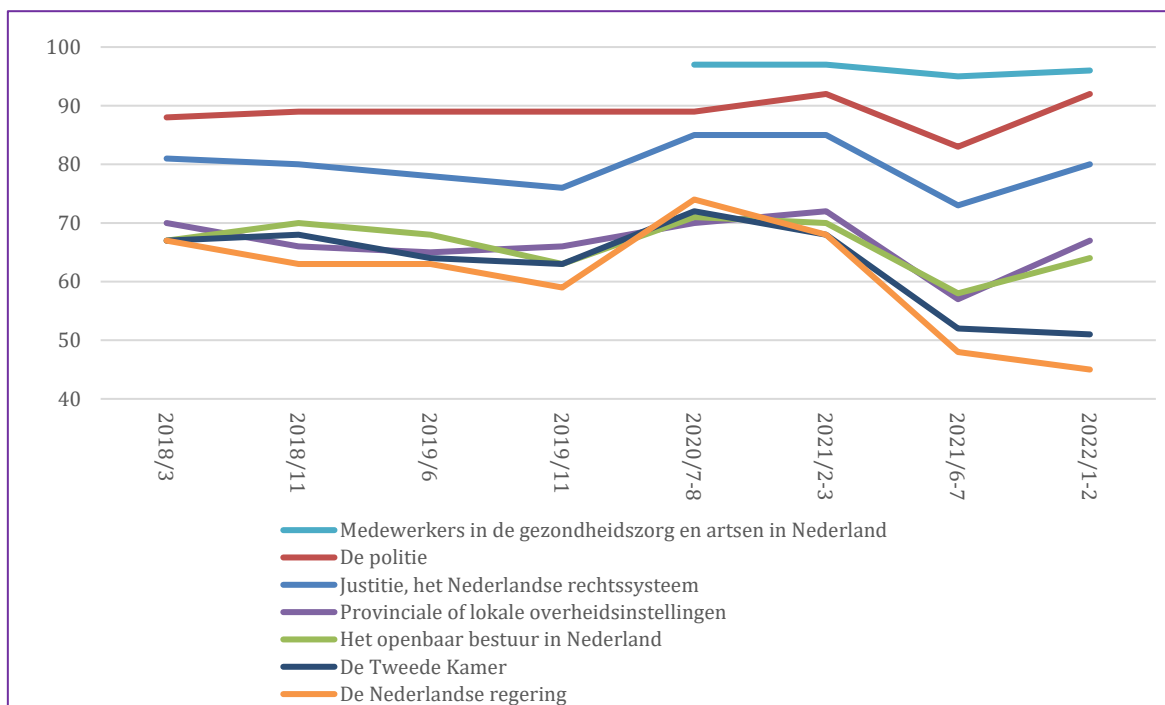
Figuur 3.7 Ontwikkelingen in vertrouwen en tevredenheid^a in Nederland sinds 2002



^a Zie voor de indicatoren figuur 3.3 (Nederlandse data voor ronde 10 (2020-1) zijn nog niet beschikbaar in juni 2022).

Bron: ESS rondes 1-9

Figuur 3.8 Ontwikkelingen in vertrouwen in enkele instituties in Nederland^a sinds 2018



^a Zie voor de vraagstelling figuur 3.1.

Bron: EB89.1 – 96

Overigens verdedden de tweijaarscijfers van de ESS wel turbulentie die eronder zit. Die is goed te zien in de kwartaalcijfers voor vertrouwen en tevredenheid in het Continu Onderzoek Burgerperspectieven,

met name voor de politieke instituties (Dekker et al., 2020; Den Ridder et al., 2022). In figuur 3.8 laten we recente ontwikkelingen zien met gegevens uit de Eurobarometer, normaal halfjaarcijfers, maar door de lockdowns in de coronacrisis nu wat onregelmatiger afgenomen. We zien stijgingen tussen eind 2019 en medio 2020 – vooral een ‘rally around the flag’ door de uitbraak van corona (Dekker et al., 2020) – en vervolgens een daling tot medio 2021. Begin 2022 laten de niet-politieke instituties enig herstel zien, maar regering en Tweede Kamer nog niet.

3.4 Verscheidenheid

We beperken ons tot de twee onderzoeken met microdata uit 2021: Eurobarometer 95.3 uit de zomer van dat jaar (de eerder gerapporteerde Eurobarometercijfers van 2022 werden ontleend aan de rapportage van de Europese Commissie daarover; de data zelf komen pas later beschikbaar) en de OECD trust survey van eind 2021.

Tabel 3.1 toont voor de Eurobarometer de tevredenheid met publieke voorzieningen en vertrouwen in vier instituties naar enkele basisonderscheidingen in de bevolking. De grootste verschillen zijn gearceerd.

Tabel 3.1 *Tevredenheid met publieke voorzieningen en vertrouwen in enkele instituties in 2021*

	Publieke voorzieningen	Politie	Openbaar bestuur	Medisch personeel	Tweede Kamer
Allen	89	83	58	96	52
Man	91	81	61	96	52
Vrouw	87	85	54	94	52
15-34	87	83	62	93	43
35-49	93	81	62	95	54
50-64	89	82	51	95	54
65+	88	87	56	96	56
Lager opgeleid	86	75	50	91	39
Midden	89	84	58	97	54
Hoger opgeleid	93	93	67	96	65
Ruraal	92	88	59	94	52
Midden	88	80	57	95	50
Urbaan	87	81	59	95	55
Politiek links	89	88	64	97	60
Midden	88	80	52	93	50
Politiek rechts	91	82	58	94	45

Zie voor de indicatoren figuur 1.1 en 1.2; de grootste verschillen (>10%-punten) zijn geel gearceerd.

Bron: Eurobarometer 95.3 (juni-juli 2021)

Bij tevredenheid over publieke voorzieningen en vertrouwen in medisch personeel zijn er geen vermeldenswaardige verschillen. Vertrouwen in de politie is vaker aanwezig bij hogeropgeleiden dan lageropgeleiden. Die onderscheiden zich zo ook bij het openbaar bestuur en de Tweede Kamer, in het laatste geval met maar liefst 26 procentpunten verschil in de steekproef. Het grote verschil spoort met eerder onderzoek (mogelijke verklaringen laten we hier onbesproken). Het onderscheid naar urbanisatiegraad doet niets (ook een terugkerende bevinding in Nederlands onderzoek), de politieke voorkeur wel. Links heeft het meeste vertrouwen in het openbaar bestuur en de Tweede Kamer, het politieke midden respectievelijk rechts het minst.

In tabel 3.2 en 3.3 gebruiken we de Nederlandse data van de OECD Trust Survey. Helaas is de meting van opleidingsniveaus daarin onbruikbaar, maar daarvoor in de plaats hebben we een sociaaleconomische indeling op basis van het bruto huishoudensinkomen (met wel veel ontbrekende respondenten die hierover geen informatie kunnen of willen geven). In de plaats van de urbanisatiegraad nemen we een geografische vierdeling van het land op en daar voegen we twee heel ruwe metingen aan toe van ‘gebruik’ van de gezondheidszorg en het onderwijs om te zien of die wat uitmaken voor de tevredenheid met beide soorten voorzieningen.

Dat laatste blijkt niet het geval te zijn, maar het zijn dan ook wel heel ruwe gebruiksindicatoren. In de plaats van opleidingsniveaus is nu het onderscheid in inkomensniveaus de grote verschilmaker. Mensen uit huishoudens met een hoog inkomen zijn over de hele linie positiever dan mensen uit huishoudens met een laag inkomen. De verschillen in politiek vertrouwen (parlement en nationale overheid), maar ook in vertrouwen in het ambtenarenapparaat en de politie zijn zeer groot. 65-Plusers, die zich in de vorige tabel alleen onderscheiden door meer vertrouwen in de Tweede Kamer, zijn nu over de hele linie tevredener of hebben meer vertrouwen, het vaakst contrasterend met de op een na oudste leeftijdsgroep. Afgezien van de frequentere tevredenheid met de burgerlijke stand in het noorden van het land is er regionaal geen noemenswaardig verschil.

Tabel 3.2 *Tevredenheid met drie voorzieningen en vertrouwen in drie instituties in 2021^a*

	Burgerlijke stand	Onderwijs	Gezondheidszorg	Politie	Ambtenarenapparaat	Nationale overheid	EK/TK
Allen	82	74	71	80	54	51	44
Man	83	77	77	79	56	52	48
Vrouw	80	71	66	80	52	49	41
18-34	79	72	68	76	52	49	40
35-49	78	74	69	78	53	50	44
50-64	81	70	67	78	51	44	39
65+	89	81	82	87	61	60	54
Laag inkomen ^b	79	71	66	66	38	39	30
Midden	83	74	73	81	56	51	47
Hoog inkomen	89	81	81	94	68	70	62
Noord	90	78	71	80	57	47	41
Oost	80	77	76	84	56	56	48
Zuid	79	75	71	76	52	51	42
West	82	71	69	79	53	49	44
Gebruik onderwijs ^c	80	74	69	80	51	50	40
Geen gebruik	83	74	73	80	56	52	47
Gebruik zorg ^d	82	74	70	82	54	51	45
Geen gebruik	83	76	74	76	53	53	42

a Zie voor de indicatoren figuur 1.5 en 1.6; de grootste verschillen (>10%-punten) zijn geel gearceerd.

b Laagste 20%, 60% midden en hoogste 20% bruto huishoudensinkomens.

c Bent u of een van uw kinderen in de afgelopen twee jaar ingeschreven geweest bij een onderwijsinstelling in Nederland? (36% wel, 62% niet en 2% geen informatie).

d Heeft u of heeft iemand in uw huishouden in de afgelopen twaalf maanden een directe ervaring gehad met de gezondheidszorg in Nederland? (71% wel, 27% niet en 2% geen informatie).

Bron: OECD Trust Survey

Tot slot van deze paragraaf volgen in tabel 3.3 enkele opvattingen over de kwaliteit en betrouwbaarheid van de overheid. In het OECD-onderzoek maken ze deel uit van een langere serie oordelen om bronnen van vertrouwen te achterhalen.

Tabel 3.3 *Vermachtingen van de overheid in 2021^a*

	Integriteit ^b	Responsiviteit ^c	Informatie ^d	Gelijkheid 1 ^e	Gelijkheid 2 ^f	Eerlijkheid ^g
Allen	52	52	82	55	62	75
Man	56	55	83	57	65	78
Vrouw	48	49	80	53	59	73
18-34	54	55	79	58	60	74
35-49	53	53	81	55	63	72
50-64	47	48	81	49	57	75
65+	54	53	86	59	67	80
Laag inkomen ^b	47	53	74	59	63	68
Midden	53	53	83	55	62	77
Hoog inkomen	62	59	90	71	74	88
Noord	58	51	77	54	63	77
Oost	56	52	85	59	63	74
Zuid	46	55	82	56	62	76
West	51	51	81	54	61	75

a Percentages waarschijnlijk positief gedrag: scores 6-10 op een schaal van 0 (zeer onwaarschijnlijk) – 10 (zeer waarschijnlijk).

b Als een overheidsambtenaar van een burger of een bedrijf geld aangeboden zou krijgen om de toegang tot een openbare dienst te bespoedigen, in welke mate acht u het dan waarschijnlijk of onwaarschijnlijk dat hij of zij dit zou weigeren?

c Als veel mensen zouden klagen over een slecht functionerende openbare dienst, in welke mate acht u het dan waarschijnlijk of onwaarschijnlijk dat deze dienst zou worden verbeterd?

d Als u informatie nodig heeft over een administratieve procedure (zoals bijvoorbeeld het verkrijgen van een nieuw paspoort of het aanvragen van een uitkering), in welke mate acht u het dan waarschijnlijk of onwaarschijnlijk dat deze informatie gemakkelijk beschikbaar is?

e Als een overheidsambtenaar contact heeft met het publiek in het gebied waar u woont, in welke mate acht u het dan waarschijnlijk of onwaarschijnlijk dat hij of zij arme en rijke mensen gelijk zou behandelen?

f Als een overheidsambtenaar samenwerkt met de burgers in uw regio, in welke mate acht u het dan waarschijnlijk of onwaarschijnlijk dat hij of zij alle mensen gelijk zou behandelen, ongeacht hun gender, seksuele identiteit, etniciteit of land van herkomst?

h Als u of een lid van uw gezin een uitkering of een toeslag zou aanvragen (zoals een werkloosheidsuitkering of andere vormen van inkomensbijdrage), in welke mate acht u het dan waarschijnlijk of onwaarschijnlijk dat uw aanvraag eerlijk zou worden behandeld?

i Laagste 20%, 60% midden en hoogste 20% bruto huishoudensinkomens.

Bron: OECD trust survey

Afgezien van geringer optimisme over de integriteit van het bestuur, is er regionaal geen verschil en bij sekse en leeftijd is er zelfs geen enkel noemenswaardig verschil te vermelden. Bij de inkomensgroepen doet zich echter bij vijf van de zes indicatoren verschil voor en in alle gevallen zijn mensen uit een welgesteld huishouden positiever dan mensen uit een armer huishouden. De welgestelden geloven meer in de integriteit van het bestuur en in gelijke behandeling (ook van arme en rijke mensen) en ze hebben er ook meer fiducia in zelf aan de nodige procedurele informatie te kunnen komen en eerlijk behandeld te worden in het (voor hen wat vaker hypothetische) geval van de aanvraag van een uitkering of toelage.

3.5 De samenhang tussen houdingen rond de ‘uitvoering’

In het vervolg van dit onderzoek willen we verder ingaan op de relaties tussen de hier beschreven indicatoren. Gaat tevredenheid met quartaire dienstverlening gepaard met meer waardering voor

politiek en beleid? Sijpelt vertrouwen in uitvoeringsinstanties door in vertrouwen in de overheid, of omgekeerd: tasten negatieve ervaringen als gebruiker van voorzieningen of in contacten met uitvoerende ambtenaren het politieke vertrouwen aan? In tabel 3.4 kijken we niet verder dan naar de correlaties. Op twee manieren gemeten (Pearson: hoe sterk is de lineaire samenhang in scores / Spearman: hoe sterk is de samenhang in rangordes?), maar dat maakt nauwelijks uit. Alle relaties zijn positief, sterk als de onderwerpen inhoudelijk gerelateerd zijn (bv. vertrouwen in twee soorten gelijke behandeling) maar ook nog substantieel als er inhoudelijk weinig verwantschap is (bv. tevredenheid met de zorg en vertrouwen in de politie).

Tabel 3.4 Samenhang tussen houdingen in 2021^a: Pearson *r* (boven de diagonaal) en Spearmans rho (onder de diagonaal)

	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.
1. tevredenheid burgerlijke stand		,53	,49	,41	,44	,40	,34	,42	,51	,43	,46	,51
2. tevredenheid onderwijs	,53		,61	,42	,43	,41	,35	,45	,39	,47	,46	,45
3. tevredenheid gezondheidszorg	,51	,59		,41	,40	,44	,31	,43	,34	,42	,42	,41
4. vertrouwen politie	,43	,43	,43		,55	,54	,28	,34	,36	,39	,41	,41
5. vertrouwen ambtenarenapparaat	,43	,42	,39	,51		,70	,40	,47	,38	,48	,48	,47
6. vertrouwen EK/TK	,39	,40	,42	,52	,68		,37	,48	,37	,48	,47	,45
7. verwachting integriteit	,33	,33	,29	,29	,37	,36		,47	,32	,49	,48	,39
8. verwachting responsiviteit	,39	,42	,38	,31	,45	,46	,43		,42	,57	,57	,48
9. verwachting informatie	,56	,38	,36	,38	,38	,36	,29	,37		,42	,43	,54
10. verwachting gelijkheid 1	,41	,46	,41	,41	,47	,46	,45	,53	,40		,76	,59
11. verwachting gelijkheid 2	,47	,46	,41	,41	,47	,44	,46	,53	,43	,73		,60
12. verwachting eerlijkheid	,52	,46	,43	,41	,46	,44	,37	,44	,53	,56	,58	

^a Indicatoren 1-6 uit tabel 3.1 en 7-12 uit tabel 3.2. Alle correlaties zijn significant ($p < 0,001$ tweezijdig).

Bron: OECD Trust Survey

Achter die positieve relaties zit waarschijnlijk een verschil in algehele geneigdheid om meer of minder tevreden te zijn en te vertrouwen. Daarnaast zullen ervaringen en specifieke oordelen een rol spelen. Maar dat kan op verschillende manieren het geval zijn. Het kan zijn dat mensen specifieke eigen ervaringen generaliseren, indringende berichtgeving over falen van de overheid of succesverhalen iets op gang brengen. Misschien zijn er groepen die hun waardering van de politiek een grote rol laten spelen in alles wat er aan bestuur en beleidsuitvoering onder politieke verantwoordelijkheid gebeurt. Oordelen over de verantwoordelijkheid van de politiek verschillen echter (De Blok et al., 2022). Waarschijnlijk spelen verschillende mechanismen gelijktijdig. Het zal niet meevallen hier een vinger achter te krijgen. Onze mogelijkheden voor kwantitatieve analyses zijn heel beperkt – de afstand tussen de data die hier zijn voorgesteld en data die men idealiter hiervoor zou willen gebruiken (paneldata met veel verfijnde metingen van tevredenheid en vertrouwen, metingen van persoonlijke ervaringen, nieuws in de media etc.) is enorm – en er zit waarschijnlijk meer perspectief in het achterhalen van relaties aan de hand van (groeps)gesprekken. Daarover meer in ons vervolgonderzoek.

3.6 De publieke opinie over uitvoering samengevat

Niet alleen de oordelen van directe ‘gebruikers’ van uitvoerende instanties zijn van belang, maar ook de oordelen van het bredere publiek. Zij oordelen als indirecte en potentiële gebruikers en kunnen los daarvan als kiezers of anderszins actieve burgers opvattingen over de uitvoering hebben die van invloed zijn op hun politieke opstelling. De publieke opinie is ook een relevante context voor

uitvoerende instanties: een meer of minder welwillende omgeving waarin ze moeten functioneren. Uit de hier gepresenteerde enquêtes zijn niet direct oordelen over ‘de uitvoering’ te destilleren, maar zijn wel een paar zaken te halen om rekening mee te houden. Ten eerste dat het opinieklimaat voor beleidsuitvoering relatief positief is: Nederlanders zijn vergeleken met andere Europeanen tamelijk positief over de overheid en quartaire diensten, ze worden eerder positiever dan negatiever op langere termijn. Nederlanders zijn positiever over neutrale (uitvoerings)instanties dan over politieke. Daarnaast is het goed om zich bewust te zijn van verschillen in de bevolking: in categorieën met een zwakkere maatschappelijke positie (lager opleidingsniveau, lager inkomen) zijn tevredenheid en vertrouwen duidelijk minder. De positieve relaties tussen verschillende soorten tevredenheid en vertrouwen laat ten slotte zien dat oordelen niet op zichzelf staan, maar wat dat betekent hopen we in het vervolg van dit onderzoek beter te kunnen aangeven.

4. Eerste bevindingen en vervolg

Veel van de 38 uitvoeringsorganisaties besteden aandacht oordelen van hun gebruikers, adressanten of 'klanten'. Bij bijna alle organisaties wordt in jaarverslagen of rapporten het klant- of burgerperspectief benoemd of besproken en bij twee derde van de organisaties wordt ook gebruik gemaakt van concrete indicatoren om dit perspectief te meten. Het aantal organisaties dat concreet vraagt naar ervaringen van burgers is echter beperkt. Bij uitvoeringsorganisaties die zich bezighouden met geldoverdrachten wordt relatief vaak gebruik gemaakt van tevredenheidsonderzoeken. Bij uitvoeringsorganisaties die relatief weinig direct contact hebben met burgers en organisaties waar het lastiger te definiëren is wie de klant is, wordt veel minder gebruik gemaakt van dergelijke onderzoeken.

De uitkomsten van de tevredenheidsonderzoeken laten zien dat burgers gemiddeld genomen tevreden zijn. Ervaringen met organisaties en oordelen over organisaties zelf scoren bijna allemaal 'voldoende' tot 'ruim voldoende'. Door grote verschillen in de concepten die worden gemeten en de manier waarop deze worden gemeten is het echter lastig om algemene conclusies te trekken op basis van de gevonden resultaten.

Op basis van enkele (internationale) bevolkingsenquêtes is het wel mogelijk om breder in kaart te brengen hoe Nederlanders over uitvoeringsgerelateerde instellingen en werkvelden denken aan de hand van metingen van tevredenheid en vertrouwen. Uit die enquêtes zijn echter niet direct oordelen over 'de uitvoering' te destilleren. De data leveren wel een aantal bevindingen op. Ten eerste is het opinieklimaat voor beleidsuitvoering relatief positief: Nederlanders zijn vergeleken met andere Europeanen tamelijk positief over de overheid en quartaire diensten, ze worden eerder positiever dan negatiever op langere termijn en Nederlanders zijn positiever over neutrale (uitvoerings)instanties dan over politieke. Ook laat de data zien dat in categorieën met een zwakkere maatschappelijke positie (lager opleidingsniveau, lager inkomen) tevredenheid en vertrouwen duidelijk minder zijn. De positieve relaties tussen verschillende soorten tevredenheid en vertrouwen laat ten slotte zien dat oordelen niet op zichzelf staan.

De verzamelde gegevens voor deze rapportage geven een eerste doorkijk naar het oordeel van Nederlandse burgers over uitvoering(sorganisaties) in Nederland. De vraag hoe deze scores te duiden is hiermee echter nog niet beantwoord. De volgende fase van dit onderzoek richten we op de vragen hoe oordelen van Nederlandse burgers over uitvoering(sorganisaties) tot stand komen en hoe deze oordelen en houdingen doorwerken in hun vertrouwen in de overheid. Essentieel daarbij is inzicht in de variabelen en mechanismen die oordelen over uitvoering(sorganisaties) en het vertrouwen in de overheid met elkaar verbinden.

Literatuur

- Blok, L. de, T. van der Meer & W. van der Brug (2022). Policy area satisfaction, perceptions of responsibility, and political trust: a novel application of the REWB model to testing evaluation-based political trust. *Journal of Elections, Public Opinion and Parties*, 32(1), 129-150.
- Bouckaert, G. & S. Van de Walle (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of 'good governance': Difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69, p. 329-344.
- Christensen, T. & P. Lægread (2005). Trust in government: The relative importance of service satisfaction, political factors, and demography. *Public Performance & Management Review*, 28, 487-511.
- Dekker, P., J. den Ridder & P. van Houwelingen, m.m.v. S. Kooiker (2016). *Zorg en onbehagen in de bevolking*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Dekker, P., J. den Ridder, P. van Houwelingen & E. Miltenburg (2020). *Burgerperspectieven 2020 | 2*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Eggink, E., D. Verbeek-Oudijk & E. Pommer (2013). *Burgers over de kwaliteit van publieke diensten. Een terugblik op 2002-2010*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Engbersen, G., Bochove, M. van, Boom, J. de, et al. (2021). *De laag-vertrouwen-samenleving: de maatschappelijke impact van COVID-19 in Amsterdam, Den Haag, Rotterdam & Nederland*. Rotterdam: Kenniswerkplaats Levende Wijken (<https://www.eur.nl/essb/media/99176>).
- Goderis, B. (red.) (2015). *Public sector achievement in 36 countries. A comparative assessment of inputs, outputs and outcomes*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*, New York: Russell Sage Foundation.
- Marvel, J.D. (2015). Public opinion and public sector performance: Are individuals' beliefs about performance evidence-based or the product of anti-public sector bias? *International Public Management Journal*, 18(2), p. 209-227.
- Pollitt, C. & G. Bouckaert (2017). *Public Management Reform. A Comparative Analysis – Into the Age of Austerity*. Oxford: Oxford University Press.
- Pressman, J.L. & A. Wildavsky (1973). *Implementation*, Berkeley (Ca): University of California Press.
- Ridder, J. den, E. Miltenburg, S. Kunst, L. van 't Hul & A. van den Broek (2022). *Burgerperspectieven 2022, bericht 1*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Van de Walle, S. (2018). Explaining citizen satisfaction and dissatisfaction with public services. In E. Ongaro & S. van Thiel (red.), *The Palgrave handbook of public administration and management in Europe* (227-241). Londen: Palgrave Macmillan.
- Van de Walle, S. & G. Bouckaert (2003). Public service performance and trust in government: The problem of causality. *International Journal of Public Administration*, 26(8-9), p. 891-913.
- Zouridis, S. & V.L. Leijtens (2020). 'Bringing the law back in. The Law-Government nexus in an era of network governance', *Perspectives on Public Management and Governance*, 2020, p. 1-12.

Bijlage A: Excelbestand met klantonderzoeken en - waardering