

# Samenvatting onderzoek

## Onderzoek burgerperspectief op uitvoering

### Hoe burgers naar uitvoering kijken (en wat we daar – vooral niet – van weten)

Paul Dekker, Bo Terpstra en Stavros Zouridis

TIAS – Tilburg University

## Korte samenvatting van het onderzoek

### *Onderzoeksvragen en methode*

Het is grotendeels onbekend hoe burgers in Nederland naar de uitvoering van overheidsbeleid kijken. Ook weten we niet of en hoe dit doorwerkt in hun vertrouwen in de overheid. Dit deelrapport is een eerste stap in een onderzoeksproject dat beoogt deze lacune in de kennis over uitvoering te vullen.

Omdat directe kennis over het burgerperspectief ontbreekt, zijn in dit rapport zijn twee indirecte routes verkend.

### **Analyse van klanttevredenheidsonderzoeken**

De eerste indirecte route is die van de klant(tevredenheids)onderzoeken die door, of in opdracht van uitvoeringsorganisaties worden uitgevoerd. Daarvoor hebben we onderzoeken en managementrapportages geanalyseerd van 38 uitvoeringsorganisaties met gekwantificeerde informatie over klanttevredenheid en klantbeleving over de periode 2016-2021.

Hoewel we hier wel burgeroordelen over uitvoeringsorganisaties uit kunnen afleiden, gaat het primair om de concrete beleving of ervaring van gebruikers (of ‘klanten’) van een organisatie. Dit is niet per se hetzelfde als het beeld of oordeel van burgers over dé uitvoering.

### **Analyse van publieke opinieonderzoeken**

De tweede indirecte route is die van de publieke opinieonderzoeken. Daarin meten we de tevredenheid van burgers over en het vertrouwen in diverse onderdelen van de overheid en sectoren van collectieve dienstverlening. Daarnaast is het politiek vertrouwen gemeten.

Ook deze route is indirect. Het gaat hier namelijk om een meer algemeen beeld over de overheid of specifieke diensten en niet over het beeld of het oordeel van burgers over dé uitvoering. Voor meer inzicht in deze tweede route hebben we naast de Eurobarometer en het European Social Survey de meest recente OECD-studie naar oordelen en vertrouwen van burgers in Nederland geanalyseerd en in longitudinaal en comparatief perspectief geplaatst. eanalyseerd en in longitudinaal en comparatief perspectief geplaatst.

## Belangrijkste uitkomsten/conclusies

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; vaak is onduidelijk hoe en bij wie wat nu precies 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; en
- 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.

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);
- bevolkingsgroepen met een lager opleidingsniveau en een lager inkomen duidelijk minder tevreden zijn over en minder vertrouwen hebben in de overheid; en
- dat positieve relaties bestaan tussen de verschillende soorten tevredenheid en vertrouwen.

### Aanbevelingen en tips

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?; hebben ze überhaupt een idee bij 'de uitvoering van overheidsbeleid' en wat valt daar voor hun gevoel dan onder?.
- 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 en mogelijk causaliteit. Deze vragen worden in het vervolg van dit onderzoeksproject beantwoord aan de hand van internationaal literatuuronderzoek, focusgroepenonderzoek en verder kwantitatief onderzoek van beschikbare enquêtedata.