



Burgerperspectieven op uitvoeringsorganisaties en vertrouwen in de overheid

Focusgroepen voor de Universiteit Tilburg

Utrecht, juni 2023
Kessels & Smit, *The Learning Company*

Dr. J. Kabalt
Dr. S. Tjepkema
Dr. M. van Ooijen

1. INLEIDING	4
2. ONDERZOEKSOPZET	5
2.1 Onderzoeksvragen	5
2.2 Deelnemers aan de focusgroepen	5
2.3 Opbouw van de interviews.....	6
2.4 Keuzes en kanttekeningen.....	7
2.5 Analyse en verwerking van de gegevens.....	9
3. TEVREDENHEID MET UITVOERINGSORGANISATIES	10
3.1 Tevredenheid in cijfers	10
3.2 Directe ervaringen en tevredenheid	11
3.2.1 Directe ervaringen die de tevredenheid op een positieve manier beïnvloeden.....	11
3.2.2 Directe ervaringen die de tevredenheid op een negatieve manier beïnvloeden	13
3.3 Omgevings-ervaringen en tevredenheid.....	16
3.3.1 Omgevings-ervaringen die de tevredenheid op een positieve manier hebben beïnvloed ...	16
3.3.2 Omgevings-ervaringen die de tevredenheid op een negatieve manier hebben beïnvloed..	17
3.4 Media-ervaringen en tevredenheid	19
3.4.1 Media-ervaringen die het oordeel op een positieve manier beïnvloeden	19
3.4.2 Media-ervaringen die het oordeel op een negatieve manier beïnvloeden	21
3.5 Geen ervaring en tevredenheid	23
3.6 Weging van de verschillende soorten ervaringen	24
3.7 Andere uitvoeringsorganisaties	25
3.8 Wijzigen oordeel	27
4. VERTROUWEN IN DE NEDERLANDSE OVERHEID EN POLITIEK.....	29
4.1 Vertrouwen in cijfers.....	29
4.2 Directe ervaringen en vertrouwen.....	29
4.2.1 Directe ervaringen die het vertrouwen positief beïnvloeden	30
4.2.2 Directe ervaringen die het vertrouwen negatief beïnvloeden.....	30
4.3 Omgevings-ervaringen en vertrouwen	32
4.3.1 Omgevings-ervaringen die het vertrouwen positief beïnvloeden	32
4.3.2 Omgevings-ervaringen die het vertrouwen negatief beïnvloeden	33
4.4 Media-ervaringen en vertrouwen.....	33
4.4.1 Media-ervaringen die het vertrouwen op een positieve manier beïnvloeden	33
4.4.2 Media-ervaringen die het vertrouwen op een negatieve manier beïnvloeden	35
4.5 Onderscheid tussen de Tweede Kamer en regering	39
5. BEÏNVLOEDT TEVREDENHEID VERTROUWEN?	40
5.1 De uitvoeringsorganisaties werken binnen kaders van ‘hogerhand’	41
5.2 Fouten horen erbij	44
5.3 Het vertrouwen is al weg.....	45
5.4 Reflectie.....	45



6. PROCESOBSERVATIES	47
7. ANALYSE	49
7.1 Welke overwegingen zien we?	49
7.2 Relatie tussen vertrouwen en tevredenheid: het gaat beide kanten op	50
7.3 Waarop baseren mensen hun tevredenheid of hun vertrouwen?	51
7.4 Welke criteria spelen een rol?	52
8. CONCLUSIES	53
LITERATUUR	56
BIJLAGE 1: GESPREKSOPZET	57
BIJLAGE 2: SCOREFORMULIER	60



1. Inleiding

Aanleiding en doel

Begin 2023 voerden we een focusgroeponderzoek uit in het kader van een grotere studie gericht op meer inzicht in wat mensen vinden van de uitvoering en uitvoerders van overheidsbeleid. Die grotere studie wordt uitgevoerd door de Universiteit Tilburg ten behoeve van het Ministerie van BZK dat meer aandacht voor de uitvoering van beleid wil, onder andere naar aanleiding van de toeslagenaffaire. Het onderzoek richt zich op het perspectief van burgers (klanten, adressanten, toeschouwers). Er waren inmiddels al (klant)tevredenheidsonderzoeken van diverse instanties onderzocht alsook metingen van tevredenheid/vertrouwen in overheid, politiek en sectoren van tertiaire dienstverlening in bevolkingsenquêtes. De focusgroepen waren bedoeld om meer te weten te komen over het burgerperspectief op uitvoering.

Focusgroeponderzoek

Dit is nadrukkelijk een explorerend onderzoek, gericht op een eerste verkenning van de overwegingen en gedachten van Nederlanders bij uitvoeringsorganisaties. Welke ideeën en associaties hebben mensen bij 'uitvoering' van (rijks)overheidsbeleid? Wat beïnvloedt hun oordeel? De gesprekken bieden een uitgelezen kans om meer over de overwegingen van burgers te horen bij hun oordelen en houding. Waar zijn deze op gebaseerd? Wat speelt daarin voor hen een rol? Of (en hoe) leggen ze relaties tussen deze oordelen en 'breder vertrouwen' in de (nationale) overheid en politiek? In totaal organiseerden we dertien focusgroepen. Hierin hebben wij de gespreksdeelnemers gevraagd naar hun tevredenheid met verschillende uitvoeringsorganisaties en hun vertrouwen in de overheid en politiek. We vroegen deelnemers om deze te scoren, maar waren vooral geïnteresseerd in de achterliggende verhalen en overwegingen: wat maakt dat je dit cijfer geeft? Aan welke concrete ervaringen of verhalen dacht je?

In dit rapport

Hier doen we verslag van de uitkomsten van deze focusgroepen. Allereerst staan we kort stil bij de onderzoeksopzet in hoofdstuk 2. Vervolgens delen we in hoofdstuk 3 de bevindingen op de eerste vraag naar de tevredenheid met uitvoeringsorganisaties en de overwegingen die mensen daarbij aandragen. Daarna kijken we in hoofdstuk 4 naar het vertrouwen in de Nederlandse overheid en politiek en de bijbehorende overwegingen. In hoofdstuk 5 bekijken we wat deelnemers hebben gezegd over de relatie tussen tevredenheid en vertrouwen. Vervolgens kijken we in de analyse naar de rode draden in het burgerperspectief op uitvoeringsorganisaties en bijbehorende overwegingen. Ook delen we een aantal procesreflecties: wat viel ons op tijdens de gesprekken zelf? Tot slot eindigen we met een conclusie. Het is daarbij belangrijk om te vermelden dat dit een **bronrapport** is voor de onderzoekers van de Universiteit Tilburg. Dat betekent dat we veel citaten van gespreksdeelnemers hebben opgenomen in de resultatenhoofdstukken, wat de leesbaarheid kan verminderen.

Tot slot

Het was voor ons als onderzoekers een voorrecht om de verhalen van alle gespreksdeelnemers te mogen horen. De vragen over tevredenheid en vertrouwen nodigden uit tot het delen van zeer persoonlijke ervaringen – zowel in positieve als negatieve zin. We gingen met onbekenden in gesprek over thema's die mensen aan het hart gingen en de vele verhalen hebben ons ook weer verrijkt.

Utrecht, juni 2023

Joeri Kabalt, Saskia Tjepkema & Martijn van Ooijen



2. Onderzoeksopzet

In dit hoofdstuk lichten we kort de aanpak van het onderzoek toe aan de hand van de centrale onderzoeksvragen, de (selectie van de) gespreksdeelnemers, de gespreksopzet en de analyse van de gegevens.

2.1 Onderzoeksvragen

Het doel van het focusgroeponderzoek was om meer te weten te komen over het burgerperspectief op uitvoeringsorganisaties. Welke associaties en beelden hebben mensen bij uitvoeringsorganisaties? Hoe tevreden zijn zij en welke overwegingen benoemen ze daarbij? Hoe hangt dit samen met het vertrouwen in de Nederlandse overheid en politiek? Het is nadrukkelijk bedoeld als *verkennend* onderzoek.

We formuleerden op basis hiervan drie onderzoeksvragen:

1. *Hoe komen waarnemingen en oordelen van burgers over uitvoering en uitvoeringsorganisaties eigenlijk tot stand en welke overwegingen spelen daarin een rol?*
2. *Welke overwegingen beïnvloeden het vertrouwen in de Nederlandse overheid en politiek?*
3. *Welke relatie zien mensen tussen oordelen over uitvoeringsorganisaties en vertrouwen in de Nederlandse overheid en politiek?*

2.2 Deelnemers aan de focusgroepen

De respondenten zijn benaderd door bureau Norstat met het oog op een zo representatief mogelijke vertegenwoordiging van de Nederlandse bevolking gelet op geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en woonplaats. Deelnemers kregen een kleine vergoeding als compensatie. De intentie was om telkens 3 tot 4 deelnemers per focusgroep te hebben. Helaas waren er een aantal afzeggingen op het laatste moment en hebben er daardoor ook enkele gesprekken met 2 deelnemers plaatsgevonden. In totaal deden er 37 deelnemers mee in 13 focusgroepen.

Tabel 2.1 bevat de aantallen en belangrijkste persoonskenmerken van de gespreksdeelnemers, als het gaat om:

- Geslacht: man of vrouw
- Leeftijd: onderverdeeld in drie categorieën (18 - 35 jaar, 36 - 59 jaar, ouder dan 60 jaar)
- Opleidingsniveau: onderverdeeld in twee categorieën (tot en met MBO, HBO en WO)
- Woonplaats: dorp, kleine stad, grote stad

Geslacht	
Man	19
Vrouw	18
Leeftijd	
18 tot 35 jaar	9
36 tot 59 jaar	18
60 en ouder	10



Opleidingsniveau	
Tot en met MBO	22
HBO en WO	15
Woonplaats	
Dorp	10
Kleine stad	12
Grote stad	15

Tabel 2.1 Overzicht van respondenten en belangrijke kenmerken

2.3 Opbouw van de interviews

Elk gesprek bestond uit de volgende onderdelen:

1. **Een korte opening en introductie** waarin de reden en focus van het gesprek werden toegelicht, gevolgd door een korte voorstelronde.
2. De eerste vraag over **de tevredenheid met uitvoeringsorganisaties** waarbij gespreksdeelnemers eerst werd gevraagd om voor zichzelf, in stilte, met een rapportcijfer van 1 tot 10 aan te geven (noteren) hoe tevreden zij in het algemeen waren met de belastingdienst, politie, Rijkswaterstaat, UWV en IND. Daarna vroegen wij hen deze score op een poster te stickeren, zodat er een inzichtelijk beeld ontstond. Vervolgens kozen we telkens drie organisaties die er in positieve of negatieve zin uitsprongen om verder te bespreken. We zorgden er daarbij voor dat we steeds afwisselden met welke organisatie we startten en de politie en belastingdienst in ieder geval een plek gaven. Daarbij vroegen we door: Wat maakt dat je dit cijfer geeft? Waar dacht je concreet aan? Welke ervaringen of verhalen hebben je mening beïnvloed? Aan het eind van deze ronde vroegen we of deelnemers hun score wilden aanpassen naar aanleiding van het gesprek - en als dit het geval was vroegen we door: *Wat in het gesprek net heeft ervoor gezorgd dat je je cijfer wilde aanpassen?*
3. De tweede vraag over **vertrouwen in de Nederlandse overheid en politiek** kende eenzelfde opbouw als de vraag over tevredenheid waarbij gespreksdeelnemers eerst werd gevraagd om voor zichzelf, in stilte, een met een rapportcijfer van 1 tot 10 aan te geven hoe veel vertrouwen zij in het algemeen hadden in de Tweede Kamer, de Nederlandse regering, de Gemeenteraad van hun gemeente, Burgemeester en wethouders van hun gemeente en de rechtspraak in Nederland. Daarna vroegen wij hen deze score op een poster te stickeren, zodat er een gezamenlijk beeld ontstond. Vervolgens kozen we telkens drie organisaties die eruit sprongen in positieve of negatieve zin om over door te praten. Daarbij vroegen we door: Wat maakt dat je dit cijfer geeft? Waar dacht je concreet aan? Welke ervaringen of verhalen hebben je mening beïnvloed?
Op dit punt in het gesprek vroegen we deelnemers ook of de score op de vorige vraag (naar tevredenheid) deze score heeft beïnvloed. Zo keken we of mensen zelf een relatie zagen tussen tevredenheid in de uitvoeringsinstellingen en vertrouwen in de overheid.
Aan het eind vroegen we of deelnemers hun score aan wilden passen naar aanleiding van het gesprek, en als dit het geval was vroegen we door: *Wat in het gesprek net heeft ervoor gezorgd dat je je cijfer wilde aanpassen?*
4. Een derde vraag waarbij we vroegen of er wat betreft de deelnemers **nog uitvoeringsorganisaties misten** in het rijtje en zo ja waarom.
5. **Een korte afronding** met ruimte voor vragen en het bedanken van de gespreksdeelnemers.



De volgorde wisselden we af. De helft van de interviews begonnen we met de vraag over tevredenheid (2) en vervolgens de vraag over vertrouwen (3) (de volgorde zoals hierboven beschreven). De andere helft van de gesprekken begonnen we juist met de vraag over vertrouwen (3), gevolgd door de vraag over tevredenheid (2).

Een uitgebreide gespreksleidraad is terug te vinden in bijlage 1. Het invulvel is te vinden in bijlage 2.

2.4 Keuzes en kanttekeningen

We delen hier nog kort een aantal gemaakte keuzes en kanttekeningen bij de opzet van het onderzoek.

Keuze voor organisaties

De onderzoekers van de Universiteit Tilburg hebben een keuze gemaakt voor de te gebruiken organisaties. Hieronder staan zij voor de volledigheid nog eens genoemd:

Tevredenheid met uitvoeringsorganisaties

- De belastingdienst
- De politie
- Rijkswaterstaat
- UWV
- IND

Vertrouwen in de Nederlandse overheid en politiek

- De Tweede Kamer
- De Nederlandse regering
- De Gemeenteraad van uw gemeente
- Burgemeester en wethouders van uw gemeente
- De rechtspraak in Nederland

Met hen spraken we af dat we in elk gesprek in elk geval stil zouden staan bij de tevredenheid over de belastingdienst en de politie, dit zie je ook terug in het aantal citaten wat hiernaar verwijst in de resultatenhoofdstukken. Hier is voor gekozen omdat de meeste mensen met beide organisaties een eigen, persoonlijke ervaring hebben. Daarnaast kozen we in elk gesprek nog een derde organisatie op basis van de scores (opvallend hoog, laag of divers) en vroegen we voor de overige twee organisaties: heb je voor een van deze organisaties een concrete ervaring of een concreet verhaal dat je graag wilt delen om je score toe te lichten? We gingen telkens in willekeurige en wisselende volgorde in gesprek over de verschillende organisaties.

Focusgroep versus groepsinterview

Hoewel we ervoor hebben gekozen om telkens 3 of 4 respondenten tegelijk te spreken, hebben we ons vooral gericht op het ophalen van ieders individuele overwegingen en verhalen en niet zozeer op de groepsdiscussie of gezamenlijke meningsvorming. We hebben er bijvoorbeeld juist expliciet voor gekozen om de scores eerst in stilte individueel in te laten vullen op een eigen scoreformulier, voor we deze als groep deelden. Dit om iedere gespreksdeelnemer eerst het eigen perspectief te laten bepalen en niet bij voorbaat te veel beïnvloed te worden door de overige gespreksdeelnemers. Hoewel mensen wel op elkaar reageerden en soms met elkaar in gesprek gingen was dat niet het hoofdkarakter van de gesprekken. De opzet heeft daarmee ook meer weg van een *groepsinterview* dan een focusgroep.



Starten met tevredenheid of vertrouwen

Op verzoek van de onderzoekers van de Universiteit Tilburg zijn we afwisselend gestart met de vraag over tevredenheid (variant A) en de vraag over vertrouwen (variant B). Dit om te kijken of er hierdoor anders gescoord zou worden of ander type overwegingen gedeeld zou worden. Zowel in de cijfers als in de overwegingen zagen we hier bij de analyse overigens geen wezenlijk verschil.

Het duiden van cijfers

Een belangrijke kanttekening gaat over het gebruik en duiden van de rapportcijfers die deelnemers gaven aan alle organisaties. Het viel op dat gespreksdeelnemers snel tot een cijfer konden komen, maar dat bij doorvragen deze cijfers voor verschillende mensen een hele andere betekenis hadden. Het viel bijvoorbeeld op hoe verschillend gespreksdeelnemers een '6' konden interpreteren: voor de een was dit ruim voldoende, voor de ander was het ronduit onder de maat. Ook ondertitelden sommige gespreksdeelnemers hun score expliciet, wat inzicht gaf in de verschillende overwegingen die onder het cijfer lagen. Voor de interviewers was de redenering bij een bepaald cijfer niet altijd logisch, maar voor de deelnemers zelf wel. Hieronder een fragment uit een interview ter illustratie:

- Interviewer: 'In welke gemeente woon jij dan?'*
Gespreksdeelnemer: 'Hier vlakbij, tien kilometer van de stad weg. En die denken gelukkig nog mee. Zodoende toch nog een positief iets van ze.'
- Interviewer: 'Ja. Maar het klopt dat jij wel een vijf hebt gegeven?'*
Gespreksdeelnemer: 'Ja.'
- Interviewer: 'Ja. Dus...'*
Gespreksdeelnemer: 'Kan nog wat beter.'
- Interviewer: 'Ja.'*
Gespreksdeelnemer: 'Maar, het begin is er. Eigenlijk zat ik eerst aan een drie te denken.'
- Interviewer: 'Een drie?'*
Gespreksdeelnemer: 'Maar nu zie ik de laatste tijd dat ze wat meer, positiever...'
- Interviewer: 'Het lijkt alsof je iets positiever spreekt over de gemeente, en de burgemeester, ten opzichte van de rest van de Nederlandse politiek. Maar je hebt hetzelfde cijfer gegeven, een vijf?'*
- Gespreksdeelnemer: 'Ja. En hier zie ik wel wat nog een beetje goed.. Ja, ik geloof met de verkiezingen van ze, ze willen gewoon zich een beetje positief opstellen. En dat zie ik nu wat meer komen. '*

We hebben er daarom voor gekozen om in de resultatenhoofdstukken de scores wel kort te noemen, maar ons vooral te richten op de analyse van de overwegingen die achter het cijfer lagen. Ook omdat het onderzoek verkennend van aard is en niet zozeer gaat over de toegekende cijfers, maar eerder over de overwegingen daarachter. Oorspronkelijk wilden we onderscheid maken tussen cijfers die voldoende en onvoldoende waren – maar dat hebben we losgelaten omdat de cijfers zulke verschillende ladingen hadden. We hebben in plaats daarvan gekeken naar ervaringen en verhalen waarbij mensen aangeven dat deze hun tevredenheid of vertrouwen *negatief beïnvloeden* en dus hun score naar beneden hebben gehaald en ervaringen en verhalen waarbij mensen aangeven dat deze hun tevredenheid of vertrouwen *positief beïnvloeden* en dus hun score naar boven hebben gebracht.

Eerste associaties en recente ervaringen

Doordat gespreksdeelnemers van tevoren niet voorbereid waren op het onderwerp of de vragen, hoorden we vooral hun eerste associaties en de ervaringen die 'top of mind' zaten bij mensen. Mensen



vulden eerst het cijfer in en wij vroegen hen vervolgens om te delen aan welke verhalen of ervaringen zijn dachten bij het geven van het cijfer. Gespreksdeelnemers waren daarbij soms hardop aan het zoeken naar een legitimering van hun cijfer: waar baseer ik dat eigenlijk op? Dat zorgde voor een rijk inzicht in de verschillende overwegingen, en soms ook hoe lastig het is om die eigenlijk te expliciteren. Tegelijkertijd speelt toeval hier ook een rol in. Bijvoorbeeld doordat ze recent iets hadden meegemaakt. Zo viel het tijdstip van de groepsinterviews vlak na de belastingaangifte – dat voorbeeld komt dus regelmatig terug. Soms was het ook maar net welk verhaal als eerste boven kwam drijven. Doordat de onderzoekers hier vervolgens op doorvroegen, lukte het meestal wel om die ervaringen wat af te pellen en meer te weten te komen over de onderliggende overwegingen.

2.5 Analyse en verwerking van de gegevens

De dertien focusgroepen zijn opgenomen op video en audio en vervolgens woordelijk getranscribeerd. De transcripten van de gesprekken zijn thematisch geanalyseerd met behulp van de matrix-methode¹ van Miles & Huberman (1984). Hierbij is geen analyse gemaakt per gesprek. De 37 deelnemers zijn telkens individueel opgenomen en hun uitspraken zijn gecategoriseerd en vergeleken. Hierbij keken we of er opvallende lijnen uit kwamen gegeven de achtergronden van de deelnemers (leeftijd, geslacht, opleidingsniveau). Dat was maar zelden het geval. Waar we een patroon ontdekten benoemen we dat in het rapport.

Om de thema's die uit de analyse naar voren zijn gekomen te illustreren, zijn er citaten uit de gesprekken opgenomen in de tekst. Deze citaten zijn zoveel mogelijk letterlijk overgenomen uit de transcripten om dicht bij de taal te blijven van de gespreksdeelnemers. Dit kan als gevolg hebben dat ze bij tijd en wijle minder leesbaar zijn of dat ze spreektaal bevatten. Elk citaat is aangemerkt met aanhalingstekens en voorzien van het groepsnummer.

¹ Dit is een manier van bottom up analyseren. Per onderzoeksvraag zijn de citaten uit de transcripten geclusterd in categorieën: wat wordt hierover gezegd door de deelnemers? Zo ontstaat een matrix met *in de rijen* soorten antwoorden die deelnemers geven, in de kolommen de citaten uit de verschillende gesprekken. Door verder te verfijnen worden al doende meer antwoordcategorieën zichtbaar.



3. Tevredenheid met uitvoeringsorganisaties

In dit hoofdstuk presenteren we de uitkomsten op de vraag naar de tevredenheid met vijf uitvoeringsorganisaties: de belastingdienst, de politie, Rijkswaterstaat, het UWV en de IND. Deelnemers gaven eerst individueel een cijfer aan elk van deze uitvoeringsorganisaties. Vervolgens gingen we hierover in gesprek: wat maakt dat je net dit cijfer hebt gegeven? Waar dacht je concreet aan?

Bij het analyseren van de focusgroepen, kwamen er drie soorten ervaringen of verhalen naar voren:

1. Eigen ervaringen met een uitvoeringsorganisatie, bijvoorbeeld als klant of als werknemer. Deze noemen we vanaf hier **directe ervaringen**.
2. Verhalen van ervaringen van vrienden, kennissen of familie over uitvoeringsorganisaties, wederom als klant of als werknemer. Dit noemen we **omgevings-ervaringen**.
3. Verhalen uit het nieuws of via sociale media. Soms betreft het hier ook persoonlijke ervaringen, maar dan van onbekenden, soms een meer algemeen verhaal of analyse. Voor de lezer of gebruiker is het opnemen van deze informatie een eigen ervaring op zich. Dit noemen we daarom **media-ervaringen**.

We delen dit hoofdstuk op aan de hand van deze categorisering, maar noemen eerst kort de kwantitatieve scores die gespreksdeelnemers gaven.

3.1 Tevredenheid in cijfers

We delen hier eerst kort de gemiddelde scores die mensen benoemden als het gaat om hun tevredenheid. Hierbij moet worden opgemerkt dat deze vraag in dit onderzoek voornamelijk bedoeld was als opstap naar het verdiepte gesprek over de score. De scores op zich zijn niet zo veelzeggend omdat er een relatief kleine groep deelnemers meedeed aan de gesprekken (37 respondenten, verdeeld over 13 groepen). En omdat deelnemers elk andere lading geven bij de cijfers (waarbij een 6 voor de een voldoende is, is dat voor een ander 'onder de maat' – zie paragraaf 2.4).

	Gemiddelde	Gemiddelde groep A (groep begint met tevredenheid)	Gemiddelde groep B (groep begint met vertrouwen)
1. Belastingdienst	5,7	6,1	5,2
2. Politie	6,7	6,9	6,6
3. Rijkswaterstaat	7,0	7,2	6,7
4. UWV	6,3	6,2	6,4
5. IND	5,3	5,4	5,1

Wat opvalt is dat de cijfers die mensen aan de IND en de belastingdienst geven (cijfer onder de zes), lager liggen dan die aan het UWV, Rijkswaterstaat en politie (cijfer boven de 6). Het verschil tussen de a en b groep is klein en door de groeps grootte zijn daar verder geen conclusies uit te trekken. We gaan in het vervolg van dit hoofdstuk in op de toelichting van mensen bij de cijfers die ze geven.



3.2 Directe ervaringen en tevredenheid

Als het gaat om de vraag wat hun tevredenheid over een uitvoeringsorganisatie beïnvloedt, vormen eigen, directe ervaringen met die instelling een eerste soort antwoord van gespreksdeelnemers (we telden 64 van die antwoorden). Soms hebben deze persoonlijke ervaringen hun tevredenheid *positief* beïnvloed, bijvoorbeeld als zij het gevoel hadden dat ze goed geholpen werden. Soms heeft een dergelijke persoonlijke ervaring hun tevredenheid juist *negatief* beïnvloed, bijvoorbeeld wanneer het lastig was om met een uitvoeringsorganisatie in contact te komen. Er is daarbij een onderscheid te maken tussen ervaringen als 'klant' of 'gebruiker' of als werknemer bij een van de organisaties. Dit laatste kwam aanzienlijk minder voor, maar vormt toch een belangrijke aanvulling die we daarom hieronder opnemen.

3.2.1 Directe ervaringen die de tevredenheid op een positieve manier beïnvloeden

In deze categorie beschrijven we niet zozeer de 'positieve ervaringen' met uitvoeringsorganisaties, maar de ervaringen waarvan gespreksdeelnemers expliciet aangaven (soms na doorvragen van de interviewer) dat deze hun tevredenheid hadden vergroot. Dit was de ervaring, of een van de ervaringen, die ze in hun achterhoofd hadden bij het scoren van de desbetreffende organisatie en die in dit geval hun cijfer verhoogde.

Allereerst viel op dat een deel van de gespreksdeelnemers hoger scoort op tevredenheid als zij **goed geholpen zijn als klant**. Doordat de aard van de werkzaamheden van de verschillende uitvoeringsorganisaties sterk verschilt, gaat dit om uiteenlopende situaties: van adequaat optreden van de politie bij een crisis tot meedenken vanuit de belastingdienst tot helpende begeleiding als arbeidsongeschikte vanuit het UWV:

- "Mijn vorige vriend was voetbalscheidsrechter. En die werd aangevallen op het veld. En later in de kleedkamer. En toen hebben we ook inderdaad 112 gebeld en ze waren er binnen no time." (gesprek 1b)
- "Ja, ik loop er al heel lang. Ben drie keer afgekeurd en elke keer ben ik weer gaan herstarten en daar hebben ze me echt in geholpen. Maar het komt van twee kanten. Ik zei ook, ik wil met platforms of in de Jaarbeurs wil ik wel meehelpen." (gesprek 2a)
- "Ik had iets stoms gedaan met de autobelasting. Ja, ik moest nog betalen, maar ze belden me ook inderdaad op en ze waren echt wel heel schappelijk. Ze denken ook echt met je mee, weet je wel? Ze proberen samen tot een goeie oplossing te komen wat voor jou betaalbaar is. En dat is wel echt superfijn." (gesprek 4a)
- "Nou, ik vind alles wel, dat het allemaal wel, de wegen prima, goed. Veel dingen worden 's nachts gedaan zodat je zo min mogelijk overlast hebt. Ja, weet je, je rijdt ook weleens in het buitenland dus bijvoorbeeld in België alleen al met die boembeboem blokken. Als je daar rijdt, dan kom je bij ons eigenlijk er goed door, dus ik denk dat de wegen best wel goed, gewoon, weet je, dus berijdbaar, het is verder prima." (gesprek 5b)

Daarbij noemen sommige gespreksdeelnemers specifiek dat zij waarderen dat het hen **makkelijk wordt gemaakt als klant**. Met name het gemak van de voorgevulde aangifte bij de belasting wordt meerdere keren genoemd als ervaring die hun tevredenheid met de belastingdienst heeft vergroot. Mensen zijn er erg over te spreken dat al hun gegevens al klaar staan en ze het alleen nog maar hoeven te controleren:

- "Ja. Nou, dat positieve dat komt vooral vanwege m'n eigen ervaringen ermee. Ik vind het heel overzichtelijk hoe ik m'n belasting aan kan geven. Hè, digitaal. Wat erin staat controleer ik altijd



al. En ja, dan van je jaaropgaven en noem maar op. Als je het niet helemaal zeker weet dan druk je op het vraagtekentje, krijg je netjes een toelichting.” (gesprek 1b)

- “Je hebt weinig last van ze. En dat is voor een overheidsorganisatie toch wel een hoge bar of excellence om te bereiken. Dat ze gewoon hun ding doen en dat jij als burger gewoon je ding doet. En ja, behalve, zeg maar, die tien minuutjes dat je ermee bezig bent, dat je eigenlijk geen omkijken naar ze hebt.” (gesprek 4a)
- “Ja ik heb sinds kort ook te maken met de Belastingdienst omdat ik als freelancer werk dus ik moet zelf elk kwartaal mijn belasting aangeven. Maar ik vind het eigenlijk ook best wel ja, ik ben er ook wel tevreden over. Ik kan het heel makkelijk invullen, bij mij staat het dan niet klaar maar ja het is gewoon heel makkelijk en ik heb het een keer uitgelegd gekregen en verder gaat het eigenlijk allemaal heel soepel.” (gesprek 3a)

Ook bij het UWV en de politie komen voorbeelden voorbij waarbij het ‘soepel liep’ en voor mensen makkelijk is om laagdrempelig in contact te komen:

- “Volgens mij verliep het allemaal soepel, ik kreeg die uitkering gewoon maandelijks uitgekeerd. En toen ik, ja, toen ben ik op een gegeven moment naar een ander bedrijf gegaan dus toen, ja, toen werd het stopgezet en dat was het eigenlijk.” (gesprek 6a)
- “Maar via Instagram, als je de juiste call doet, ik ga hier in Utrecht weleens met de tram en achter het station daar is een nieuwe plek waar de daklozen en de verslaafden hangen zeg maar. Ja dat viel me op een gegeven moment op. En toen heb ik gewoon een berichtje via Instagram gestuurd van joh, misschien handig om dit in je route mee te nemen. En dan krijg je ook netje een bedankje en zo nou en dat is heel fijn.” (gesprek 3a)

Een laatste set aan persoonlijke ervaringen die tevredenheid met uitvoeringsorganisaties vergroot, heeft te maken met **het contact met medewerkers van een uitvoeringsorganisatie**. Dit gaat vooral over de **bejegening: vriendelijkheid en meelevendheid** zijn woorden die dan voorbij komen. Hierbij werden overigens voornamelijk ervaringen met de politie genoemd:

- “Naast mij kwam een politieauto staan, die het raampje opendraaide en bekendmaakte dat ik op de busbaan reed. Ik dacht: oké, dat gaat een dikke prent worden. Maar nee, het werd geen dikke prent. Ze waren erg vriendelijk en ik mocht het vooral niet meer doen. Een kleinigheidje. Maar de vriendelijkheid inderdaad.” (gesprek 2B)
- “Toevallig ook mijn buurvrouw, die zat met haar dochter. Ja, die wilde eigenlijk zelfmoord plegen en die was eigenlijk ook niet te bereiken. En toen hebben we 112 gebeld. Ze luisteren echt goed naar je verhaal en zeggen van: “Nou, we sturen dan een politie en we gaan haar ook zoeken.” En ja, ze zijn wel heel erg... Weet je? Ja, ik vind dat ze heel erg begaan zijn. Dat ze echt naar je luisteren. Dus dat vond ik wel echt wel goed. Ja, ik vond het heel goed. Dus ik heb ook een hoog cijfer gegeven.” (gesprek 4a)
- “Zoals dat met mijn oom over die pinpasfraude, mijn moeder die kreeg na een aantal dagen, kreeg ze een doosje Merci opgestuurd van de politie als dank voor het adequaat optreden om gelijk te bellen en ze aan de telefoon te houden en constant op de hoogte te houden wat er gebeurde. [...] Dus dan denk ik ook van: ja, dat hoeven ze ook niet te doen. Dat vind ik dan super netjes.” (gesprek 1b)

Een enkeling geeft aan dat doordat zij **vanuit hun rol als werknemer een inkijkje hebben gekregen in wat de organisatie allemaal doet** en waar de werknemers – oftewel hun collega’s – mee te maken krijgen, hun waardering omhoog is gegaan. Zo vertelt een gespreksdeelnemer die bij een ondersteunende dienst bij de politie werkt:



- “Ik werk bij de politie. Ja, ja. Dus ja, ik heb een acht gegeven. Ja kijk, omdat ik bij de politie werk, krijg ik ook verhalen te horen, en die van politieagenten, wat zij dagelijks meemaken, wat een normale mens misschien niet krijgt. Mensen denken, nou ja, ze zijn bekeuringen aan het uitschrijven, zijn aan het flitsen, alleen maar om de staatskas te spekken. Maar goed, je hoort ook mensen om je heen. En ik vind, als je dan kijkt bijvoorbeeld bij, bij voetbalwedstrijden met het WK, dat er geweld wordt gebruikt, bussen in brand worden gestoken, en dan de politie die dan moet handhaven...” (gesprek 1a)

3.2.2 Directe ervaringen die de tevredenheid op een negatieve manier beïnvloeden

We hoorden daarnaast ook persoonlijke ervaringen met uitvoeringsorganisaties terug die volgens gespreksdeelnemers hun cijfer naar beneden hebben gehaald – en daarmee dus de tevredenheid met de desbetreffende organisatie in negatieve zin hebben beïnvloed. Het valt op dat een aantal hiervan gaan over vormen van contact: dat het lastig is om iemand te spreken te krijgen, complex taalgebruik, onplezierige bejegening vanuit medewerkers en een ervaren gebrek aan medemenselijkheid bij uitvoeringsorganisaties.

Allereerst wordt regelmatig genoemd **hoe lastig het is om in contact te komen** met medewerkers van uitvoeringsorganisaties. Het gaat hier dus nog niet eens zozeer over de kwaliteit van het contact met medewerkers zelf, maar met name over **het gebrek aan contact met een medewerker van vlees en bloed**. In deze context wordt voornamelijk de belastingdienst genoemd:

- “Als je ze een keer belt, als je ze nodig hebt, dan ga je van de ene naar de ander en dan word je maar doorgeschakeld en dan uiteindelijk aan het einde van de rit denk ik: heb ik nou antwoord gehad op m’n vraag?” (gesprek 1b)
- “Soms vond ik het wel jammer, net na de scheiding, dat je ze niet kon bellen, want dan wil je echt iemand spreken of ergens heen gaan om dingen uitgelegd te krijgen. Dat was toen best allemaal wel heftig. [...] Ja, maar als je net uit een moeilijke tijd komt dan wil je dat helemaal niet, dan sta je eigenlijk helemaal strak en dan krijg je geen begeleiding en dan moet je zelf weer op onderzoek uit.” (gesprek 2a)
- “Ja, om überhaupt contact te krijgen, want als je zeg maar drie of tien minuten in de wacht hebt gestaan, tuut tuut tuut. Dan werd je er gewoon uitgegooid. En dan kan je weer helemaal achteraan aansluiten in de rij. Nou, zo irritant.” (gesprek 2b)
- “Het was bij mij echt die keer, want ik heb voor diverse mensen moeten bellen. Ik heb helaas een aantal sterfgevallen gehad. En het was elke keer: ‘bel op een andere keer maar terug.’ En: ‘oh, dat weet ik niet, we moeten u doorverbinden.’ En gewoon hele eenvoudige vragen wat ik even wilde verifiëren. En ik heb dat vijf keer meegemaakt of zo, dat ik meer dan een uur aan de lijn zat.” (gesprek 6a)

Een ander element van de communicatie die mensen hun tevredenheid verlaagt is hoe **ingewikkeld mensen bepaalde handelingen of communicatie vinden**. Opnieuw gaat dit voornamelijk over de belastingdienst. Opvallend is dat oude én jonge mensen hier last van hebben. Jongeren vinden aangifte doen spannend en geven aan dat ze voorlichting hierover missen en ouderen vinden het lastig om met de digitale omgeving van de belastingdienst te werken:

- “Alleen wat ik soms lastig vind, en dat is sowieso wel met overheidsinstanties, niet specifiek de Belastingdienst, maar is het taalgebruik in brieven. Ik ben... heb gestudeerd en ben lekker aan het werk, maar sommige brieven moet ik vijf keer lezen om te snappen: wat willen ze, wat moet ik nou doen. Ik moest vorig jaar volgens mij wat teruggeven, want ik was begonnen met werken,



maar dat kostte me echt drie telefoontjes en vijf keer die brief lezen om echt te begrijpen: hoe komt dit en waardoor is dat.” (gesprek 5a)

- “Ik heb een oude moeder van bijna 75 en die kan alleen maar bellen en die DIGID zorgt ook voor problemen. Die verstaat dat gewoon niet en die kan dat gewoon niet.” (gesprek 2b)
- “Omdat ik natuurlijk arbeidsongeschikt ben kan je bepaalde zorgkosten opgeven. Nou, ik vind het allemaal zo ingewikkeld. Reiskostenvergoeding naar het ziekenhuis. Nou, ik snap er gewoon niks van. Dat ik het bijna niet durf in te vullen omdat ik dan denk: oh ja, als ik het verkeerd invul, straks ben ik nog een fraudeur. Dus ik word er een beetje onzeker van.” (gesprek 6b)
- “Alleen, voor iemand die daar weinig kennis van heeft en waar ook nooit echt toelichting of voorlichting aan is gegeven is het lastig om dan te weten: als ik dit indien, krijg ik dan in één keer problemen of is alles nu goed. Dus vandaar vind ik dat er wel veel meer voorlichting zou kunnen worden gegeven, de manier waarop je dingen zelf kan narekenen voordat je dadelijk in één keer een rekening krijgt omdat hun iets verkeerd hebben gedaan.” (gesprek 1b)

Een derde element van contact is **de manier waarop mensen bejegend worden** door medewerkers.

- “Ik bel nooit met mijn telefoon in mijn handen op de fiets maar ik krijg een telefoontje en ik denk wie is dat? Ik ben nieuwsgierig, pak hem op en binnen drie seconden komt een busje me achterna. En ik zeg daar ik ben fout, punt. Ik bedoel dan hoeft ik geen discussie, ik ben fout. En het was iemand van buitenlands karakter en daar gaat het me niet om maar de manier waarop hij me behandelde vond ik echt helemaal niet oké. Echt een beetje ja, echt heel erg manipulatief alsof ik dan ook boos zou worden tegen hem en dan kon hij schrijven. Ik dacht ja ik ga niet boos worden want ik ben fout, dit is oké. Geef me nou maar een bekeuring dan zijn we er vanaf. Maar wat hij deed is mij een beetje jennen. Wat ik zo zag in die pretogen. [...] Nou deze keer kreeg ik dan een aanmaning. Maar of ik wel even wist dat ik goed fout was. Ik denk joh, alsof ik een heel groot incident heb gedaan. Ja ik heb iets fout gedaan. Je had me ook kunnen bekeuren voor 140 euro. Maar de toon, de manier nou daar ben ik dagen van slag van geweest.” (gesprek 3a)
- “Een voorbeeld had ik op een gegeven moment... Ja, ik kom aanlopen. Ik heb geen auto. Ik zet mijn brommer op een standaard. “Oh, je kunt de brommer op de standaard krijgen, dus je kunt ook gewoon werken.” Zulke opmerkingen. Denk ik van: ga eens een dagje met mijn werk mee, dan kom je er wel achter wat mijn werk inhoudt.” (gesprek 4a)

Een veel extremer voorbeeld gaat over een vervelende en gewelddadige ervaring met de politie:

- “Ik was grof vuil aan het buiten zetten en toen hebben ze onterecht, vroegen ze of ze mijn huis mochten binnenkomen. Ik heb gezegd van ik wil meewerken met alles, ik wil jullie mijn ID geven maar ik weet wel, dat als jullie mijn huis binnen moeten komen dat jij een huiszoekingsbevel nodig hebt. Je kan niet zomaar binnenkomen. Er moet een acute reden voor zijn of je moet een huiszoekingsbevel hebben. En dat moet via de officier van justitie. Dat hadden ze niet. Ze zijn gewoon mijn huis binnengekomen met geweld. Uiteindelijk heb ik gevraagd: waarom hebben jullie dit gedaan? En het antwoord was letterlijk – en ik heb het geluk dat ik alles had gefilmd – omdat we even moeten laten zien wie de baas is. En ik heb hiervoor een – hoe noem je dat – een klacht ingediend. Dat werd eerst niet behandeld. Ik heb meerdere malen actie ondernomen. Dat werd gewoon niet behandeld. Ik heb zelf, ik heb toen een advocaat erop gezet en vanaf het moment dat de advocaat erop zat, toen begon het balletje te lopen.” (gesprek 4b)

Daarnaast komt **het gebrek aan menselijkheid bij (medewerkers van) uitvoeringsorganisaties** voorbij.

Hier lijkt het niet zozeer om de bejegening door individuele medewerkers van uitvoeringsorganisaties te gaan, maar eerder het systeem van de hele organisatie en de uiteindelijke besluiten die worden genomen:



- “Ik mis, kort gezegd, ik mis de menselijke touch in dat werk. Dus ik snap wel dat ze voor hele vervelende situaties komen te staan, maar het lijkt alsof ze alleen maar nummertjes en cijfertjes, nummertjes zien. Terwijl, het gaat echt om menselijke situaties. [...] een paar jongens in mijn klas die zijn eigenlijk het land uitgezet nadat ze jarenlang in Nederland waren. Ze kennen de taal niet eens waar ze vandaan kwamen. Ze wisten helemaal niks. Ze kenden gewoon echt alleen de Nederlandse taal. De Nederlandse cultuur. En alsnog zijn ze nu terug in een land waar ze niemand en niks kennen. En dat is gewoon heel spijtig.” (gesprek 4b)
- “Ja, ik heb een dochter die helaas door kanker haar hak kwijt is en die heeft behoorlijk met het UWV te maken. Die zit in een rolstoel. Die kan bijna niks. En toch wordt zij gehouden aan ja, u kunt maar voor 80% afgekeurd worden enzovoorts, enzovoorts. [...] ze kan ook eigenlijk geen trap op of niks – maar dan zeggen ze tegen haar van u kunt misschien toch nog ergens zittend werk gaan doen? Dan denk ik: mensen, mensen, mensen. [...] Ze moeten natuurlijk wel eerlijk en zakelijk blijven, maar menselijkheid dat zij daar al twee dagen niet van slaapt als ze daar naartoe moet en dan huilend thuiskomt. Iedere keer opnieuw.” (gesprek 4b)
- “Ik scoorde een 4, want ze kunnen het echt niet aan, en ik denk dan over ongeveer dertien jaar geleden, toen kwam mijn schoonzoon over uit zijn geboorteland, althans, ze waren getrouwd en hij wilde hier naartoe komen, hier gaan leven met mijn dochter. Nou, wat dat allemaal inhoudt en hoe vaak moeten bellen, drie, vier keer dezelfde papieren moeten kopiëren, opsturen en dan was het weer verloren, dan begrepen ze het weer niet, noem maar op. En het was allemaal zo duidelijk dat het gewoon een net huwelijk was, gewoon uit liefde en alles, maar we zijn er twee jaar mee bezig geweest. Ellende, pure ellende.” (gesprek 5a)

Bovendien zijn er hier een aantal mensen die vertellen dat ze het **gevoel hadden niet goed geholpen te zijn als klant** en dat dit hun tevredenheid heeft verlaagd (dit is het tegenovergestelde van de positieve klantervaring die de tevredenheid verhoogt):

- “Ja, m’n laptop was gestolen en het was ergens waar camera’s ook gewoon waren dus ik heb aangifte gedaan, de locatiebeschrijving en ook aangegeven: het is ergens waar camera’s zijn. Maar ze hebben er niks mee gedaan.” (gesprek 1b)
- “Ik had wat van Marktplaats gekocht en ik ben opgelicht en dan ga je naar Marktplaats en die zegt dan moet je bij de politie en dan schrijf je een brief naar de politie en zeggen gewoon gelijk oh, dit is voor ons ja niet zo belangrijk. Dus daar gaan we niks mee doen.” (gesprek 3a)
- “Waardoor ik min of meer gedwongen werd om van vijf dagen werk naar vier dagen te gaan. En dus één dag in de week bij het UWV. Dat is heel ongebruikelijk bij het UWV, om iemand voor één dag in de week werk te zoeken. Daar zijn ze totaal niet op berekend. [...] De UWV dat is misschien best goed werk, maar als je eventjes buiten de gebaande paden dan loopt het spaak. (gesprek 2b)

Een enkeling noemt hoe **de inhoud van het beleid hen persoonlijk raakt** als reden om minder tevreden te zijn met een uitvoeringsorganisatie. Bijvoorbeeld de hoogte van belastingen in Nederland die meeweegt in de tevredenheid met de belastingdienst. Hoewel sommigen hierbij wel de nuance aanbrengen dat de belastingdienst dit alleen uitvoert en niet het beleid bepaalt. Voor anderen lijkt dit onderscheid minder duidelijk aanwezig of lijkt het voor hen niet duidelijk wie hier de keuzes in maakt.

- “Ik vind dat als wij, meer vriendinnen van mij, ik vind wel als je je hele leven zo gewerkt hebt, dan komt het nou bijvoorbeeld in box 2 binnen en dan gaat er een hoop belasting af, dan kom ik bij mijn inkomen, moet ik nog allemaal belasting betalen. Dan denk ik nou, ik had het beter allemaal in een ouwe sok kunnen doen, zoals ze vroeger zeiden.” (gesprek 2a)



- “Hè, ja, net zoals je wordt afgekeurd. Buiten mijn schuld ben ik afgekeurd. Ik verdiende al niet zo veel als taxichauffeur. En dan krijg je 75 procent en dan val je gewoon 1600 euro, val je terug. En dan heb ik geluk dat mijn vrouw erbij werkt hè, die werkt in de zorg. Maar heb je dat niet, dan kan je je huis verkopen en dan heb je niks. Waar je altijd voor gewerkt hebt. [...] Ja, dat vind ik triest. En dat ik netjes had gezegd van het bedrag wat ik moet betalen wat ik krijg als vergoeding omdat ik niet meer kan werken. Dan denk ik van: ja, waarom? Waarom moet ik daar nog 37 procent over betalen? Ik vind dat diep triest.” (gesprek 6b)

Er zijn ook **ervaringen als professional die ervoor zorgen dat de tevredenheid in negatieve zin wordt beïnvloed**. Opvallend genoeg zijn dit mensen die niet voor de desbetreffende uitvoeringsorganisatie werken, maar hier eerder **als professionele klant** mee te maken hebben:

- “Nou, IND heb ik een concrete ervaring mee. Ik begeleid mensen, daar zit ook een Syrisch gezin onder. We zijn nog Nederlandschap aan het verdedigen. Zij was in staat om de inburgeringscursus te volgen bij het IND en dat was pertinent niet zo want mevrouw was zwaar geblesseerd door de oorlog, had meerdere schotwonden in de rug, kon eigenlijk niet lopen en was eigenlijk voor 99 procent doof. En men beweerde dat zelfs met 99 procent doof, zou zijn een cursus kunnen volgen want dan zouden ze wel een gebarentolk doen. En daardoor kon zij niet het Nederlandschap krijgen.” (gesprek 1b)
- “Ja, ik werk ook dagelijks met het UWV en wat ik daarin merk is dat het super bureaucratisch is. Je moet alles twintig keer invullen. In mijn hoofd zou je ook iemands BSN moeten kunnen invullen en dat de rest gedaan is. Dus daar heb ik soms nog wat moeite mee, alles honderd keer formuleren met alles erop en eraan in plaats van dat het gewoon één klik op de knop is.” (gesprek 5a)
- “Dat de IND nog een beetje laks is in het dingen te onderzoeken, en nou, als die mensen... van nou, oké, jullie kunnen blijven. Het duurt veel te lang, dat de mensen geen beslissing hebben. Dat zie ik dan bij ons ook wel op het werk. Dat ik op de rechtbank werk, dat zijn natuurlijk ook asielaanvragen. En hoe lang die mensen in afwachting zitten. En ze zitten al met spanning, en moeten ze nog wachten.” (gesprek 1a)

3.3 Omgevings-ervaringen en tevredenheid

Gespreksdeelnemers noemen ook omgevings-ervaringen (21 keer), in de vorm van de verhalen van vrienden, familie, collega's en kennissen hun tevredenheid met uitvoeringsorganisaties heeft beïnvloed. Er waren ongeveer even veel omgevings-ervaringen die de tevredenheid in positieve als in negatieve zin hebben beïnvloed.

3.3.1 Omgevings-ervaringen die de tevredenheid op een positieve manier hebben beïnvloed

Allereerst noemen mensen **de ervaringen van vrienden of familie die werken bij een van de uitvoeringsorganisaties**. Dit leidt in sommige gevallen tot **meer begrip voor de situatie** waarin medewerkers van de organisatie zich bevinden en de complexe context waarin zij opereren.

- “Nee, ik heb een 7 gegeven. Dat heeft er meer mee te maken dat mijn zus en mijn zwager, die werken alle twee bij de politie. En ik zie wat voor een werkdruk die hebben en in wat voor situaties zij komen en hoe ze zich daar soms ook maar uit moeten redden. Daar heb ik respect voor, absoluut.” (gesprek 1B)
- “De onmacht van de politie zelf. Te weinig mensen. Daarvoor krijgen ze ook een 6, omdat ze niet meer kunnen. Dat weet ik weer uit ervaring, dat ze gewoon vaak met de handen op de rug zitten. En ook uitgedaagd en heel veel niet mag.”

Interviewer: “En uit ervaring, zeg je?”



“Nou, mijn ex zat bij de politie en mijn zoon ook, speciaal team. En ik weet gewoon dat er best wel hele zware criminaliteit is waar ze mee te maken hebben, en vaak ook niet veel kunnen, en ook niet veel op straat zijn.” (gesprek 2a)

Dit geldt ook voor een gespreksdeelnemer die van collega's ziet wat ze meemaken bij de politie:

- “Nou ja, in de zin van, verhalen van collega's, en een verhaal, in ieder geval van één vriend, merk je ook, die mensen komen echt in hele extreme situaties terecht, die behoorlijk moeilijk zijn, en... Ja. Waar ze dan bij een psycholoog ook voor lopen, zeg maar. Ja, hele lugubere dingen komen ze tegen.” (gesprek 1a)

Ookmeer algemene positieve ervaringen van vrienden of familie die werkzaam zijn bij een uitvoeringsorganisatie of via werk te maken hebben met een van de uitvoeringsorganisaties wegen mee in de tevredenheid:

- “Ja, ik wil daar best iets over zeggen, maar mijn man die werkt ook bij de provincie en die werkt heel nauw samen met Rijswaterstaat. En daar hoor ik weleens iets van. En die samenwerking gaat prima. Een professionele organisatie, en ja, die doen gewoon wat ze moeten doen.” (gesprek 6a)
- “Ja, ik ken iemand, een oud-studiegenoot die er werkt, en die werkt er eigenlijk al best wel heel lang. Dus als ik er van die kant naar kijk dan denk ik dat het een goeie werkgever is. Ze is eigenlijk nooit geswitcht na haar studie en ook wel een beetje carrière gemaakt binnen de organisatie. Maar ja, dat is alleen van, ja, horen en zeggen.” (gesprek 6a)

Een enkeling noemt **de eigen waarneming** als belangrijkste factor voor het eigen oordeel over de politie. Dit verschilt van een directe ervaring omdat hij niet zélf met de politie in aanraking is gekomen, maar het meer observeert vanaf de zijlijn:

- “Maar ja aan de andere kant ik ben veel hier in de stad en de wijkagent van Utrecht Centrum dat is een hele vriendelijke man, die is heel betrokken. Die zie je heel goed omgaan met de daklozen. Ik volg agenten op Instagram en zo, nou als ik dan zie wat ze doen en hoe ze dat aanpakken dan denk ik nou. Dat klopt ook wel. En ik weet ook dat ze met personeelstekorten te maken hebben dus ja, het is de politie niet persé te verwijten. Dus daarom kom ik op een acht.” (gesprek 3a)

3.3.2 Omgevings-ervaringen die de tevredenheid op een negatieve manier hebben beïnvloed

Bij ervaringen van anderen die de tevredenheid verminderen horen we allereerst **verhalen van vrienden of familie die een negatieve ervaring hebben gehad als klant** bij een van de uitvoeringsorganisaties. Uit deze voorbeelden lijkt een gevoel van onrechtvaardigheid te spreken over de manier waarop zij zijn behandeld en al dan niet geholpen. Het valt op dat hier vooral het UWV wordt genoemd:

- “Nou bij het UWV, een maat van mij die zit net in de WW. Die had een goede baan met is een met een vaststellingsovereenkomst uit mekaar gegaan en is op zoek naar nieuw werk. Dus die zit even in de WW en ja ik vind het verbazingwekkend hoe moeizaam dat gaat. Die website waar je dan van alles moet regelen die is continu dat die niet goed werkt, overbelast of wat dan ook. Inloggen lukt niet. Het is onduidelijk wat je nou wanneer en zo moet doen. En hij heeft er ook nog nooit in gezeten.” (gesprek 3a)
- “Mijn vrouw is autistisch. En nou ja, dat is dus ook zo'n onzichtbaar iets. Het schijnt dat je dan gewoon alle soorten werk kan doen wat het UWV betreft. Die vinden dat dat eigenlijk geen belemmering is om bijvoorbeeld haar werk in de bibliotheek te doen. Haar werkgever denkt daar anders over, omdat ze moeilijk contact maakt en dat ze dingen heel letterlijk neemt. Ja, dat is dan toch vooral haar probleem. Dus als je daardoor, zeg maar, elke keer vastloopt in elke vorm van werk, dan heeft het UWV er eigenlijk een vrij duidelijke mening over van: joh, dat is heel jammer voor je. Gewoon solliciteren, gewoon op dezelfde functies.” (gesprek 4a)



- “Alleen het UWV iemand in mijn directe omgeving, was een aantal jaar geleden. Die was eigenlijk volledig afgekeurd die persoon. Was ook echt ziek. En er werd gewoon gezegd van ja, we hebben een achterstand, die moet weggewerkt worden. Dus je bent weer van volledig afgekeurd naar volledig, je kunt weer terug naar werken. Dus dat was... Ja, dan krijg je weer geen menselijke touch. Geen ja, het zijn gewoon nummertjes en die moeten weggewerkt worden. En dat is gewoon op alfabetische volgorde of zoiets. En dan word je gewoon afgeschreven.” (gesprek 4b)

Soms zijn dit verhalen van **ervaringen van mensen die iets verder van de gespreksdeelnemers zelf afstaan**: een zoon van een collega, een verhaal op een verjaardag, een ervaring van een buurjongen.... Deze verhalen ‘via-via’ hebben voor een aantal gespreksdeelnemers wel degelijk invloed op hun tevredenheid, met name als er geen andere directe of omgevings-ervaringen tegenover staan:

- “Ja, een collega van mij en daar de zoon van, die dan weer een buitenlandse getroffen heeft en... Ja, die vergunningen dat duurt allemaal even lang. Vandaar die 6 eigenlijk.” (gesprek 5a)
- “Ik denk dat ik de 6 ben en dat is dan weer echt dat personeelstekort. Ik heb een buurjongen die heel graag bij de politie wil maar steeds wordt afgewezen terwijl, nou ja, de reden weet ik wel en dat vind ik echt zelf een onzinreden zeg maar. Maar ze hebben zo weinig, ja, personeel gewoon overal dat ik denk van: als ze dat wel wat beter doen hebben ze ook meer controle gewoon op, nou ja, wat ze kunnen doen.” (gesprek 6b)
- “Toevallig ik was... had ik het op een verjaardag met iemand over een vriend van mij, die gaat trouwen met iemand uit Indonesië. En ja, wat ik nou... Kijk, er komt heel veel bij kijken. Ze willen echt heel veel dingen weten.” (gesprek 4a)
- “Nou, ik ken een aantal mensen die... Geen goede bekenden van mij maar die hebben al een jaren een uitkering via het UWV en die doen van alles en nog wat en allerlei leuke dingen heel leuk zwart verdienen, maar werken? Dan denk ik: ja, dag. En dan gaan ze naar het UWV en dan lopen ze in één keer spontaan vanaf de parkeerplaats, lopen ze mank. Nou. En ze krijgen het voor elkaar.” (gesprek 1b)

(De gespreksdeelnemer van het laatste citaat veroordeelt hierdoor overigens niet haar bekenden, maar het UWV zelf, omdat zij – wat deze persoon betreft – beter hun werk zouden moeten kunnen doen.)

Via familie **een inkijkje krijgen in de omstandigheden van uitvoeringsorganisaties zorgt er soms juist ook voor dat de tevredenheid negatief wordt beïnvloed** omdat gespreksdeelnemers schrikken van de situatie of de bureaucratie:

- “Maar ik weet er nu een soort van veel van omdat de moeder van mijn vriend daar bezig is en ja, dat is best wel treurig eigenlijk want het is gewoon een loods zonder echt douches. Ze hebben ook geen eigen kamer, zijn gewoon gordijntjes en dan allemaal getraumatiseerde kinderen eigenlijk. En zij komt dan als een soort uitje, één keer in de week voor de kinderen gaat ze iets met die kinderen knutselen, naar het park of iets doen. Als ik het zo hoor, zo die foto’s zie van daarbinnen, dat is best wel treurig.” (gesprek 2a)
- “Nou mijn moeder die werkt zo’n beetje nou niet voor het UWV maar zij helpt om mensen weer op de arbeidsmarkt te brengen zeg maar. Dus zij werkt heel erg veel met het UWV samen. En ook een beetje vanuit haar verhalen vind ik toch wel, omdat zij ook wel een tijdje in de WW heeft gezeten, vind ik toch wel dat zij een beetje ja, sommige dingen ben ik het gewoon niet helemaal mee eens.” (gesprek 3a)
- “Ik ken mensen die in de zorg werken en dan zijn er nu mensen uit het buitenland en die horen opeens dat zij opeens het recht hebben op allerlei gezondheidszorg. Nou als ik een beetje hangende oogleden krijg mag ik echt niet mijn ooglid laten corrigeren want het zit niet in het



pakket. Zij horen ervan dat zij dat wel mogen omdat ze nu alles wat ze nodig hebben mag dan en zij gaan ervoor. En daar hoor ik te veel verhalen van.” (gesprek 3a)

Dit geldt ook voor een gespreksdeelnemer die vanuit zijn rol als teamleider van een bedrijf met internationale medewerkers een inzicht krijgt in de werkwijze van het IND:

- “In elk geval onvoldoende. De reden daarvoor is dat mijn werkgever heeft best wel wat kenniswerkers die vanuit de hele wereld naar ons toekomen om hier ICT-werk te verrichten, vrij gespecialiseerd. En de hoeveelheid procedures en stroperigheid die de IND weet te bewerkstelligen [...] Dat voelt voor mij gewoon heel erg als burgertje pesten en ik denk van: ja, die mensen zitten vrije tijd op te nemen. Die zitten vakantie-uren in principe op te nemen om naar die afspraak bij de IND te gaan.” (gesprek 4a)

Tot slot noemt een iemand **de eigen waarneming op straat** als reden om minder tevreden te zijn met de politie:

- “Op straat, je ziet ze weinig. Ze zullen toch wel met andere dingen bezig zijn, zoveel criminaliteit... ja, zoveel dingen waar ze mee bezig zijn. Ik vind dat er wel wat bij mag.” (gesprek 5a)

3.4 Media-ervaringen en tevredenheid

Gespreksdeelnemers noemen ook ervaringen die te maken hebben met het horen of zien van een verhaal of artikel in de (sociale) media die hun tevredenheid met uitvoeringsorganisaties heeft beïnvloed. We hoorden dit 33 keer - dit is een stuk minder vaak dan directe ervaringen (64 keer) en iets meer dan de omgevings-ervaringen (21 keer). De meeste van deze ervaringen hebben de tevredenheid negatief beïnvloed. In ongeveer een derde van de toelichtingen ging het om een verhaal dat de tevredenheid positief heeft beïnvloed.

De meeste gespreksdeelnemers noemen na doorvragen van de interviewer waar ze de verhalen vandaan hebben die hun mening beïnvloedt: het journaal, de krant, Instagram of specifieke tv-programma's. Tegelijkertijd zijn er ook veel mensen die eerlijk toegeven dat 'je erover leest en hoort' maar niet meer precies kunnen terughalen waar en wanneer dit precies was. Het onderstaande fragment waarin een gespreksdeelnemer over de IND illustreert dit:

Gespreksdeelnemer: Ja, ik kan er eigenlijk niet zoveel over zeggen. Ik heb natuurlijk daar weinig zicht op. Uiteraard niks mee te maken. Dat het ook daar allemaal niet soepeltjes en vlekkeloos verloopt, dat is wel duidelijk.

Onderzoeker: Want? Waar maak je dat uit op?”

Gespreksdeelnemer: Dat hoor ik en dat lees ik hier en daar. Dus een 6 of een 7. Puur eigenlijk om het feit ja, dat ik er niks mee te maken heb en er te weinig zicht op heb. Wat er allemaal precies gebeurt en wat er goed of fout gaat. Ik weet het eigenlijk niet, maar... (gesprek 2b)

3.4.1 Media-ervaringen die het oordeel op een positieve manier beïnvloeden

Allereerst zorgen sommige verhalen in de media ervoor dat gespreksdeelnemers **meer respect hebben gekregen voor de complexe omstandigheden** waarin medewerkers van uitvoeringsorganisaties hun werk moeten doen. Hierbij valt op dat het vooral de mensen op de werkvloer zijn waar gespreksdeelnemers mee meeleven, bijvoorbeeld bij de politie of de IND:

- “Ik heb een 6 hè, dus ja, het zou zomaar een 7 kunnen zijn want ja. Gewoon puur omdat... Ik weet niet wat ze allemaal moeten doen. Het lijkt mij verschrikkelijk. Jij. Jouw gezicht staat mijn



niet aan. Wegwezen. Jij. Oh ja, jij mag blijven. Het lijkt mij heel erg. Soms, mensen die terug moeten naar een oorlogsgebied. En terwijl zij eigenlijk er geen recht op hebben om hier te zijn. [...] Nou, petje af hoor voor die mensen.” (gesprek 2b)

- “Ja, ik heb ‘m een 9 gegeven want ik vind dat ze het ontzettend goed doen. Er is een heel tekort aan politieagenten en waar ze overal voor ingezet moeten worden, nou, wat die mensen allemaal nog boven hun hoofd hangt en hoe ze behandeld worden door bepaalde groepen als ze ergens bij komen bij een ongeval, nou, laten we maar een voetbalwedstrijd pakken, Jezusmina. En demonstraties. De mensen worden gewoon gehinderd in hun werk, ook privé nog benaderd worden en zo, wat ik dan lees. Dan denk ik, ik neem mijn petje af voor hoe dat ze dan nog dit werk kunnen blijven doen. Daar heb ik ze een 9 voor gegeven.” (gesprek 5a)
- “Ja, eigenlijk ook puur uit respect voor de mensen, die er werken. Ja, de onderbezetting. En ja, ik heb er geen, verder geen ervaring met de politie maar voor wat ik zie, denk ik dat ze het goed doen. Dus hoe ze bezig zijn. Wat ze kunnen.” (gesprek 4b)
- “Het eerste wat bij mij opkwam, is dat ja, eigenlijk is het een beetje achter de feiten aanlopen. Er gebeurt iets in de wereld en er komen veel mensen naar Nederland en oh, we hebben niet plekken genoeg. We zetten tenten neer en dan lukt het allemaal net wel, net niet. Stel dat het weer wat afneemt dan worden dat soort opvanglocaties allemaal weer gesloten. Hè, dan gaan ze er weer iets anders mee doen. Dan komt er weer een volgende crisis en dan zitten we weer precies met hetzelfde probleem. Dus in principe lopen ze altijd achter de feiten aan.” (gesprek 3b)
- “Ja, ja, ik ben best tevreden over de politie, hoor. Ja. Ik heb laatst een boete gekregen. Nou, dat was m’n eigen schuld. Eigen schuld, dikke bult. Makkelijk zat. Als je te hard rijdt krijg je een boete als ze je pakken. Nou, klare zaak. Het hele respect is gewoon weg bij de politie. De politie doet goed hun werk. Dat weet ik zeker. Ik zou niet graag in hun schoenen willen staan en er is wel tekort, dat klopt ook wel, maar ze mogen niet zo veel en dat is het probleem: de politie mag niks.” (gesprek 6b)

Ook blijkt uit bovenstaande citaten dat sommige gespreksdeelnemers zich bewust zijn van de complexe omstandigheden waarin het werk gedaan moet worden. Het personeelstekort wordt hierbij met name genoemd, maar ook maatschappelijke ontwikkelingen zoals de oorlog in Oekraïne en de toenemende vluchtelingenstroom uit andere oorlogsgebieden die de IND voor een lastig parket plaatsen, net als het toenemende geweld waar de politie mee te maken krijgt.

Een van de gespreksdeelnemers vertelt hoe haar respect voor de politie met name omhoog is gegaan door een tv-programma dat een inblikje geeft in de wereld van de politie:

- “Ik had een 8 gegeven. Ik sluit me eigenlijk wel een beetje aan bij X. Waar ik aan moest denken waren twee dingen. Als eerste Ewout bij de Politie, ik weet niet of je dat programma kent. Dat Ewout... ben z’n achternaam even kwijt, die loopt dan mee met de politie in verschillende steden. Hij heeft iets van vier Seizoenen in Amsterdam, Arnhem... ik weet niet precies, en er komt er nog eentje in Rotterdam. En daar ben ik echt een trouwe kijker van en dan zie je gewoon inderdaad waar de politie mee te maken heeft, hoe ze alles regelen en ja, dat vond ik heel interessant en leuk om te zien -

Interviewer: Even doorvragen. Door dit te zien, is je tevredenheid of waardering daarmee omhoog?

Ja, ik denk het wel, omdat je hebt eigenlijk geen idee waar de politie allemaal voor wordt ingezet totdat je zo’n programma ziet, want je denkt eigenlijk meer bij een inbraak of iets anders, maar ook bij een stom brandje wat geblust moet worden, dat soort dingen komt het ook allemaal bij kijken, maar ook reanimeren, iemand die uit een raam valt, een helikopter die crasht. Daar krijg je ook mee te maken. Dus daarin is inderdaad mijn tevredenheid of mijn respect naar politie ook wel omhoog gegaan.” (gesprek 5a)



Een aantal andere gespreksdeelnemers vindt simpelweg dat de **uitvoeringsorganisaties hun werk goed doen** en baseert dit met name op verhalen in de media:

- "Ik heb een 8 ja. Volgens mij doen ze prima werk en het is hartstikke lastig om dat te bekijken. Van beide kanten. Ik denk dat we de afgelopen jaren... Natuurlijk hebben we nu de Oekraïne maar daarvoor ook." (gesprek 2b)
- "Dat ik het fijn vind van het UWV dat ze de laatste jaren wel meer mensen met behoud van uitkering vrijwilligerswerk laten doen. En dat vind ik heel erg goed en dat is waarom ze bij mij een zeven krijgen. Omdat ik wel zie dat dat werkt. Dat mensen wel in het arbeidsproces blijven, verplicht ook vrijwilligerswerk moeten doen, dus dat is niet vrijblijvend maar ze houden hun uitkering." (gesprek 3a)
- "Maar over het algemeen denk ik, ja, dat ze hun werk gewoon goed uitvoeren. Ja, als je hier de snelweg over gaat van Nederland naar België denk ik dat we het een stuk beter op orde hebben. Ja, dat heeft natuurlijk niet alleen met Rijkswaterstaat te maken maar ja, eigenlijk een organisatie waar ik nooit concreet over nagedacht heb moet ik eerlijk toegeven." (gesprek 6a)

Sommigen lijken daarbij de redenering te volgen: **geen nieuws is goed nieuws**. Zolang er geen verhalen van misstanden in de media verschijnen, zal de uitvoeringsorganisatie het werk wel goed doen.

Bijvoorbeeld twee deelnemers over het UWV en een over de politie:

- "Ik heb echt nooit met het UWV te maken gehad, dus volgens mij loopt dat allemaal goed." (gesprek 6a)
- "En nou, ik heb er eigenlijk zelf ook nooit mee te maken gehad. Ik heb wel het idee dat ze vroeger wat vaker wat negatief in het nieuws waren. En de laatste jaren hoor ik er eigenlijk nooit meer iets over. Dus ik denk, ja, dat ze het wel gewoon normaal doen." (gesprek 6a)
- "Als ik naar Nieuwegein kijk, dan vind ik een 7 ruim voldoende. Dus nou, goed. Een goed. Ja, ik heb eigenlijk helemaal geen negatieve dingen over de politie. Ik heb ook nog nooit... Ja, weleens met een, fietsen worden continu gestolen in Nieuwegein hè. Dat is het putje van Utrecht. Ja, sorry dat ik het zeg. Sorry dat ik het zeg, maar het is wel zo." (gesprek 2b)

3.4.2 Media-ervaringen die het oordeel op een negatieve manier beïnvloeden

De toeslagenaffaire wordt veruit het meest genoemd als het gaat om media-ervaringen die de tevredenheid met de belastingdienst negatief hebben beïnvloed. Bij onze gespreksdeelnemers zaten geen mensen die hier zelf slachtoffer van waren geworden en leken er ook nauwelijks bekenden hier direct bij betrokken geweest. Toch valt het op dat dit een onderwerp is wat veel mensen aan het hart gaat en wat daarmee een grote invloed heeft op de tevredenheid met de belastingdienst:

- "Ja, ik heb de vier gegeven. Ik moest hierbij ook weer nogmaals denken aan de toeslagenaffaire en dat was eigenlijk mijn reden voor de vier. Voor de rest heb ik niet eigenlijk een heel uitgebreid antwoord maar dat is mijn ervaring naast de blauwe enveloppen." (gesprek 5b)
- "Nou, ik denk met name bij mij het echt gekleurd wordt, ook al heb ik er zelf niks mee te maken gehad, met de toeslagenaffaire en al die kindjes, hoe dat allemaal gegaan is. En ook het eigenlijk maar niet opgelost wordt, dat vind ik gewoon in een Nederlands iets schandalig, hoe dat daarmee omgegaan is. En zo zijn natuurlijk wel meer hè, ook over het gasrapport waar we het net even over gehad hebben, over Groningen, hoe ze daar allemaal met die schade omgaan, dat is de regering maar ook qua belasting, dan denk ik van: nou, dat klopt gewoon allemaal niet." (gesprek 6b)
- "Ik ken geen mensen, maar inderdaad wel persoonlijke verhalen die dan bij Jinek, bij actualiteiten gewoon weleens langskomen, en die vertellen dat ze jarenlang eigenlijk, ja, echt in



een gezin problemen hebben gekregen, huis kwijt zijn, of partner kwijt zijn, huwelijk stuk, doordat ze, ja, onterecht blijkt achteraf bestempeld werden als fraudeurs eigenlijk door de Belastingdienst. En dan denk ik ja dat, dat kan dan toch niet [...] Ja, en waarom is dat niet eerder gesignaleerd? Er zijn mensen bij de Belastingdienst geweest die dat wisten, die het hebben aangekaart, en hoe kan het systeem zo falen, zeg maar.” (gesprek 1a)

- “Op de televisie. In de krant heb ik wat gelezen. Ik heb zielsveel medelijden dat er zoveel huwelijken, samenwonenden, kinderen uit huis gehaald. Je moet er toch niet aan denken? Puur. En dat er ook nog racisten daar lijken te zitten bij de Belastingdienst, die alleen maar kijken van joh, ben jij... Heb je een andere kleur? Heb je een andere mening? En dan pas jij niet in ons systeem. Nou, ik ben er heel kwaad over geworden.” (gesprek 2b)

Ook zijn er gespreksdeelnemers die vinden dat de **uitvoeringsorganisaties hun werk niet goed doen** en baseren daarbij hun mening op verhalen uit de media. Onder veel van deze uitspraken lijkt **een gevoel van onrecht** te liggen.

- “Nee, maar dat lees ik ook, weet je. Bepaalde dreigingen, dat mensen, er is zo vaak melding gedaan bij de politie van die en die bedreigen en er wordt niks aan gedaan. Ik bedoel, op een gegeven moment krijg je daar een noodlottig ongeval, dan toch is, hè, dat die vrouw is omgekomen, en dan, ja, dat zit ik ook wel, daar word je ook wel weer boos om, denk ik van ja, waarom hebben jullie er eerder niks mee gedaan, of? Meldingen niet serieus worden genomen, weet je.” (gesprek 5b)
- “Maar ja, als ik dan zo het lijstje zie en ik moet daar een cijfer voor geven, dan denk ik daaraan. Dan denk ik: ja, Ter Apel, te zielig voor die mensen. Maar wij alleen kunnen het niet... We zijn dan wel misschien een welvarend land, maar ja, zoek dan een andere oplossing of regel het goed, maar laat ze niet binnen en laat ze allemaal met die tenten en... Dat is bizar.” (gesprek 6b)
- “Bij het IND dacht ik aan mensen die dan opgevangen worden op een cruiseschip en ja, dat, het is allemaal korte termijn. Er is niet echt een langetermijnplan en dat is waarom ik een onvoldoende gaf, dat ik denk dat dat, ja... Ik bedoel, ik heb het antwoord ook niet natuurlijk, maar ja, ik denk dat dat wel belangrijk is om te zorgen dat, en Nederland niet overvol raakt, maar dat we nog steeds wel een land kunnen zijn dat helpt (gesprek 5b)
- “Ik kijk niet veel televisie, want televisie is iemands visie en het kan verdraaid zijn. Maar er was een dame die een uitkering kreeg en haar moeder haalde boodschappen voor haar. Die zette af en toe boodschappen in haar koelkast. Iemand kwam langs, een controleur kwam binnen en die zag dat en die zag al die boodschappen. En dat betekent dat je maandag zoveel krijgt van die persoon, dus word je meteen gekort op je uitkering.” (gesprek 4b)
- “Ik zie vaak dingen langskomen dat er best wel wat geweld is vanuit de politie naar mensen die bijvoorbeeld protesteren. Niet eens op een achterlijke manier, maar gewoon ergens staan. En dan met die stok mensen beginnen te slaan. Ik heb wel van die nare beelden langs zien komen van de Dam of zo, of mensen die dan worden natgespoten. En ik vind dat echt, ja ik snap dat niet. Je bent toch politie om mensen te beschermen? Niet om mensen aan te vallen. Het geeft mij een onveilig gevoel. Ik weet niet hoe ze tegen mij zouden doen, maar het beeld wat ik nu over de politie heb gezien, best wel laag. Interviewer: En je zegt “ik zag dat voorbij komen” Op Instagram, social media krijg ik dan van die filmpjes van mensen die dat dan snel hebben gefilmd.” (gesprek 2a)

Daarnaast zijn er behoorlijk wat gespreksdeelnemers die de **verantwoordelijkheid van de problemen bij uitvoeringsorganisaties bij de politiek of ‘Den Haag’** leggen. Onder andere door ‘regeltjes’ of bezuinigingen, of simpelweg het feit dat zij geen beleidsmakers zijn:



- “En het feit dat ze daar zulke problemen hebben is niet zozeer door de Belastingdienst, maar door de regeltjes in Den Haag. Iedere keer weer wat anders. En de systemen kunnen dat gewoon niet aan. Die kunnen dat gewoon niet. Dat gaat mis.” (gesprek 2b)
- “Ja ik heb een onvoldoende gegeven want ik denk heel veel van wat je in het nieuws hoort en dergelijke dat dat komt door het sentiment in de samenleving en dat de IND daar niet zo heel veel aan kan doen. Ook wanneer je iemand wel of niet afwijst of wat dan ook dat is wet- en regelgeving en dat nou ja, zij zijn geen beleidsmakers.” (gesprek 3a)
- “En bij het IND, ja, volgens mij hebben die hun zaakjes niet helemaal op orde als je ziet wat voor drama het is in Ter Apel en hoe dat verder verdeeld wordt. Maar of zij daar echt veel invloed hebben of dat dat meer bij de overheid ligt... Volgens mij ligt dat meer bij de overheid ook.” (gesprek 6a)
- “Ik denk zelf dat alle bezuinigingen van de regering heeft gezorgd dat er personeelstekort is. En of het nou over het onderwijs gaat of over de belasting, ik denk echt overal dat de bezuinigingen van de regering daarmee te maken heeft. Dat er dus minder mensen kunnen worden aangenomen omdat er geen geld is om alle personeel goed te kunnen scholen.” (gesprek 6b)
- “We zetten ze hier neer of we zetten ze daar neer, maar het is niet voldoende om al hun taken goed uit te voeren. Ja, misschien is dat meer de politiek dan de politie die daar schuldig aan is.” (gesprek 3b)

Een gespreksdeelnemer vindt daarbij overigens wel dat dit de uitvoeringsorganisaties niet van hun verantwoordelijkheid ontslaat en moedigt hen juist aan om in gesprek te gaan met de politiek:

- “De managers van de Belastingdienst die krijgen flink betaald. En dan denk ik van joh, ga nou eens daar... Volg niet alles zo rücksichtslos op. Ga ook eens kijken van joh, bij je eigen mensen die van de hoed en de rand weten. Van hoe kunnen wij dit oplossen dat we dit zo doen? En dan ga je tegen de politiek in.” (gesprek 2b)

Tot slot is er een kleine groep gespreksdeelnemers die zich niet zozeer de verhalen over de uitvoeringsorganisatie zelf laat beïnvloeden in hun tevredenheid, maar **een onderliggend maatschappelijk probleem aanwijst als reden** waarom hun tevredenheid laag is:

- “Ik vind Nederland echt te vol. En dat merk ik aan 100 dingen, nou is er te weinig tijd om dat nu te zeggen maar een van de dingen die ik wat lastig vind is dat ik een dochter van 33 heb die geen huis krijgt. En dan denk ik, ze staat al heel lang ingeschreven.” (gesprek 3a)
- “Ik, ja, ik ben er eigenlijk een beetje op tegen dat ze mensen te lang hier houden en dat ze mensen juist niet terugsturen. Als ik naar mijn eigen situatie kijk. Ik heb twee kinderen die heel graag op zichzelf willen wonen, wat absoluut niet mogelijk is. Ik denk van en als ik dan zie hè, ik vind het heel erg wat er gebeurd is. Maar dat dat soort mensen hier kunnen blijven, zijn gekomen, kunnen blijven uiteindelijk. Denk ik onze eigen kinderen kunnen niet eens meer een eigen huisje betrekken.” (gesprek 4b)
- “Maar soms denk ik dat het niet helemaal goed geregeld is. De rijken worden steeds rijker en dat gaf ik net ook al aan, hè, de mensen bij de voedselbanken die hebben te weinig.” (gesprek 3b)

3.5 Geen ervaring en tevredenheid

Tot slot was er ook nog een categorie gespreksdeelnemers die een of meerdere van de uitvoeringsorganisaties niet kenden. Een enkeling gaf daarom een in hun ogen ‘neutraal’ cijfer (een 5 of 6). Anderen redeneerden juist dat doordat zij er weinig over wisten, het wel goed geregeld zou zijn of hielden zich afzijdig.

Met opmerkingen (JK1): Dit komt uit resultaten van de vraag zelf, maar op verzoek van Bo ergens anders. Hier integreren?



- “Ja, maar volgens mij is het gewoon goed geregeld, maar ik heb er verder niets over te zeggen.” (gesprek 3b)
- “Ja, de Rijkswaterstaat daar heb ik niet zoveel over te zeggen. [...] En eerlijk gezegd, heb ik mij daar... Ik weet er wel wat van maar ik heb mij daar niet heel erg in verdiept, dus ja. Ik ga daar niet zeggen dat ik heel negatief ben of heel positief. Ik kan daar niet veel over zeggen.” (gesprek 4b)

Het kwam overigens slechts een paar keer voor dat mensen dit zo expliciet benoemden. De meeste gespreksdeelnemers hadden bij elke uitvoeringsorganisatie wel een beeld van waaruit ze een score konden geven.

3.6 Weging van de verschillende soorten ervaringen

Wat opvalt is dat mensen verschillend redeneren over de weging van hun eigen ervaringen ten opzichte van die van andere groepen in de samenleving (die hen dan ook weer raken). Zo zijn er sommigen die zelf een positieve ervaring hebben en daarom een hoog cijfer geven, met de kanttekening erbij dat het voor andere groepen anders is:

- “Toch geen 9 omdat ik ook natuurlijk, ja, in m’n gedachten wel denk aan die toeslagenaffaire, dat is natuurlijk ook een kwestie van de Belastingdienst. En dan zeg ik: ja, dat vind ik toch... Ja, dan heb je je systemen niet op orde zodat je dat goed kunt afhandelen. Dus dat vind ik wel heel negatief voor de groep die het betreft.” (gesprek 1b)
- “Ja, het is voor mij gebruiksvriendelijker geworden nog zelfs, ja. *Interviewer: Ja, dus als klant ben je wel tevreden?* Ja, als klant verder wel, dus, natuurlijk, ja. En die andere verhalen inderdaad dat mensen heel lang moeten wachten, dat hoor je ook wel dus. Als dat misschien beter geregeld was, had ik misschien wat hoger gegeven maar dat is nu niet. Maar ja, ik ga nu voor mijn eigen situatie meer voor de gang dus daarom geef ik een zes.” (gesprek 5b)

Ook zijn er mensen die het niet laten meewegen omdat het ver van hen af staat:

- “En kijk wat er op televisie gezegd wordt van die kinderopvang en al. Weet je, dat kan ik niet invullen, maar ik heb er niks mee te maken, dus ik weet niet hoe dat gelopen is. Die onrust, nee...” (gesprek 2a)
- “Ja, ik heb niks te maken met de toeslagenaffaire. Want dan zou die waarschijnlijk wel iets lager gaan zitten. Ja.” (gesprek 4a)
- “De toeslagenaffaire. Als je daarin beland bent, dan kan ik me voorstellen dat je hier een één of een twee gaat lopen uitdelen. Maar dat is... Omdat het niet mijn eigen ervaring is, vind ik het niet helemaal fair om daar een beoordeling op uit te schrijven.” (gesprek 4a)

Anderen verlagen hun cijfer flink en redeneren hierbij dat hoewel het voor hen persoonlijk allemaal goed gaat, zij het zwaarder laten meewegen dat anderen hiervan wel de dupe zijn:

- “Maar nu werkt het voor mij allemaal goed. Ja dat is dus krap aan een voldoende omdat ja volgens mij is er een hele groep mensen die nu in een soort van situatie zitten door die toeslagen affaire.” (gesprek 3a)
- “Dus voor mij is de negatieve tendens rondom de toeslagenaffaire, dat bepaalt voor mij het negatieve beeld. Maar m’n eigen ervaring met de Belastingdienst is eigenlijk best wel positief, dus ik heb ze afgelopen jaar gecontact vanwege overdrachtsbelasting en daar hebben ze me goed in geholpen en geadviseerd en dat liep ook eigenlijk allemaal heel erg soepel.” (gesprek 6a)



Sommigen zijn ontevreden over de politie als ze de eigen misdaad niet oplossen, toch is er ook opvallend veel begrip voor het gebrek aan tijd en personeel bij de politie en wordt het niet oplossen van de eigen fietsdiefstal daarbij voor lief genomen zolang er andere grote zaken wél worden opgelost (dader van een terroristische aanslag, moordenaar).

- “Het is onvoorstelbaar de onderbezetting waar ze mee moeten werken, de mogelijkheden die ze hebben en vooral de totale des discipline die er is. Met grote groepen in Nederland voor de politie, want het is zo'n ondankbare taak. Net als de mensen bij de ambulance en dergelijke. Er is totaal geen respect meer voor de politie. En dan toch een job zo goed uit kunnen voeren. Ja, daar heb ik alleen maar waardering voor.” (gesprek 4b)

3.7 Andere uitvoeringsorganisaties

Een laatste vraag ging over of deelnemers nog dachten aan andere uitvoeringsinstellingen naast de vijf door ons voorgelegde organisaties. Deze vraag leidde soms direct tot een concreet antwoord (meestal betrof het dan een instantie waar iemand werkte of had gewerkt, of op een andere manier een persoonlijke relatie mee had). Maar meestal ontstond een wat zoekend antwoord, waarbij mensen zich hardop afvroegen: is het eigenlijk wel een uitvoeringsorganisatie? Hoe zit het precies? Het volgende citaat is een voorbeeld, waarin twee respondenten samen zoeken:

Gespreksdeelnemer 1: Ja, dat weet ik dus niet zeker. Ja, je hebt AIVD.

Gespreksdeelnemer 2: Ja, maar ja, dat hangt weer een beetje aan de politie.

Gespreksdeelnemer 1: De veiligheid. Ja. [...] Ja, ik bedoel, en ook het ministerie zeg maar.

Gespreksdeelnemer 2: Ja, maar ja, dat valt weer meer onder...

Gespreksdeelnemer 1: De Rijksoverheid.

Of onderstaande fragment, waarin een respondent hardop denkt:

Onderzoeker: En op welke manier is zorg dan een uitvoeringsorganisatie? Of een uitvoerder van...

Gespreksdeelnemer: Ja, ik zit er inderdaad ook over te denken of dat zo... ja...

Onderzoeker: Er is geen goed of fout zo.

Gespreksdeelnemer: Nee, weet ik, maar ik zit het meer voor mezelf aan mekaar te knopen, van inderdaad, zijn zij uitvoerders van de overheid. Om heel eerlijk te zijn, ik weet niet hoe dat precies is geregeld. Of dat inderdaad echt vanuit overheid gedaan wordt of de ziekenhuizen of dat dat meer particulier is. Ik denk misschien een beetje het laatste, maar dat weet ik niet zeker.

In totaal zijn de volgende organisaties genoemd:

- Ziekenhuizen/gezondheidszorg? (4x)
- Onderwijs/scholen (3x)
- Waterschappen (2x)
- Provinciale staten/Provincie (2x)
- (Zorg)verzekeringen (2x)
- AIVD, veiligheid
- Brandweer
- COA
- Douane
- DUO
- GGD



- Koning/Koningin?
- Militairen/het leger
- Ministerie, bijvoorbeeld Ministerie van onderwijs
- Nederlandse Bank
- NZA
- Pensioenen
- Privacy: welke instelling reguleert dat?
- Rijksvastgoedbedrijf
- TBS
- Voedselbanken en andere instellingen die daklozen of verslaafden opvangen
- Volksbank

Bij de vraag naar argumenten waarom mensen denken dat iets een uitvoeringsorganisatie is kwamen vooral naar voren:

- Deze instantie voert beleid uit dat de regering bedenkt (het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen kwam bijvoorbeeld om die reden in het rijtje voor: *'Nou kijk, het Ministerie die voert uit wat de regering wil en wij hebben de gevolgen ervan, hè.'*)
- Deze instantie wordt aangestuurd vanuit de rijksoverheid (bijvoorbeeld het leger: *'die voeren ook op een bepaalde manier... [...] dingen uit op opdracht van de regering'*)
- Deze instantie wordt gefinancierd door de overheid, dus die heeft er dan waarschijnlijk ook invloed op (bijvoorbeeld de gezondheidszorg)
 - 'Onderzoeker: Gezondheidszorg,[...] waarom [zijn] dat uitvoerders van... overheidsbeleid, naar jouw mening?*
 - Gespreksdeelnemer: Omdat denk ik de grote beslissingen ook wel die richting op genomen worden door...*
 - Onderzoeker: Die worden genomen door...?*
 - Gespreksdeelnemer: Denk ik wel, daar... door ministers en zo. Dat zag je met de coronatijd natuurlijk, dan kwam het ook daar vandaan. Maar ook als er dingen aangeschaft moeten worden, nieuwe apparaten of...[...] de hoogte van de PGB bijvoorbeeld.'*
- Deze instantie heeft veel invloed (bijvoorbeeld de verzekeraars: *'Net zoals de politie en Belastingdienst, ze gaan wel ergens over. Je moet wel bij ze terecht kunnen om een claim in te dienen en al die dingen.'*)
- Deze instantie is zichtbaar aanwezig, komt in actie (bijvoorbeeld douane, of de waterschappen: *'Ik zie de Waterschappen toch wel als meer dan uitvoerders, omdat die houden toch wel die dijkverzakkingen en zo in de gaten. [...] In die tijd van droogte heb je weleens van die dijken langs die kleine riviertjes waar je nooit tot een paar jaar geleden van gehoord had die doorbreken dan omdat er te veel indroog was zeg maar. Dus ik vind dat de Waterschappen daar wel een belangrijke rol in spelen, ja. Je zag dus vorig jaar in Limburg hoe hard dat aan kan komen.'*)

Er komen bij deze vraag geen belangrijke spelers naar boven behalve de vijf die in het gesprek zijn voorgelegd. Wat de antwoorden vooral laten zien is dat mensen dikwijls zoekend zijn in waar de overheid wel of niet een rol in heeft. Wat wordt eigenlijk op welk niveau en door wie bepaald? Dat is voor mensen vaak niet glashelder. Als het gaat over het thema is dat wel relevant in de zin dat het maar zo zou kunnen dat mensen relaties vermoeden die er niet zijn, en dat ontevredenheid over een bepaalde organisatie kan afstralen op de overheid als mensen daar een relatie mee vermoeden (of denken dat de overheid er iets mee zou moeten).



3.8 Wijzigen oordeel

Na de uitwisseling en discussie vroegen we de deelnemers of ze hun oordeel nog wilden wijzigen. Dat gebeurde meestal niet, maar regelmatig toch ook wel.

Geen wijziging

De meeste mensen bleken bij hun standpunt te blijven. Zij hadden een beeld en zijn daarin vooral **bevestigd**, bijvoorbeeld: *'Nee, voor mij wordt het alleen een beetje versterkt door de mening van mijn medesprekers.'*

Of ze hebben een **dusdanig sterke eigen ervaring** die hun mening kleurt dat ze daar niet van af te brengen zijn. Onderstaande dialoog tussen twee deelnemers die een diametraal tegenovergestelde ervaring hadden bij het UWV (gespreksdeelnemer 1 heel negatief, gespreksdeelnemer 2 heel positief) is illustratief (gesprek 6b).

Gespreksdeelnemer 1: Ik zit dus al drie jaar in dat traject omdat er gewoon geen personeel is. En dan denk ik: ja, ik zit gewoon echt vast en ik kan geen kant op gewoon met m'n eigen huis. Dus ja, dat is weleens dat ik denk van: ja, ik bel maar. Net zoals wat [gespreksdeelnemer 3] zegt: ik wil juist graag werken maar ik heb nu geen toestemming, maar ik sta echt gewoon op een dood spoor. [...]

Onderzoeker: Het feit met die wachtlijsten en dat je dan zo verstrikt raakt in zo'n regelweb, [...] dat kleurt wel echt mijn tevredenheid en dat verandert ook niet met één positief verhaal van iemand die het anders treft.

Gespreksdeelnemer 1: Ja, ja.

Onderzoeker: Dat snap ik, ja. En [gespreksdeelnemer 2], verandert jouw mening na het verhaal van [gespreksdeelnemer 1]?

Gespreksdeelnemer 2: Nee.

Onderzoeker: Nee, je bent nog steeds tevreden.

Gespreksdeelnemer 2: Ik weet dat er problemen zijn hoor, daar ben ik me volledig van bewust. Alleen, als ik naar mezelf kijk, ja...

Sommigen geven nog aan dat ze het wel interessant vinden om door de anderen **aan het denken gezet** te zijn: *'Nou, dat niet zo zeer omdat ik zelf nog gewoon, ja, die goede of geen ervaring met de organisatie heb. Maar ja, het is wel interessant om er zo eens over na te denken met elkaar.'* (gesprek 6a)

Een interessante reflectie komt van een groep deelnemers die aangeeft zelf weinig geraakt te worden door de achterblijvende prestaties van enkele uitvoeringsinstellingen: ze vermoeden dat dit hun beeld gekleurd heeft (gesprek 6a):

Gespreksdeelnemer 1: Ik ben vooral aan het denken gezet om er misschien eens wat kritischer over na te denken.

Gespreksdeelnemer 2: Ik heb hetzelfde. Zeker toen alle voorbeelden kwamen, toen dacht ik: oh ja, dat speelt ook nog. Maar op zich, of ik iets aan m'n cijfer zou veranderen? Ik denk dat ik het voor nu zo zou laten.

Gespreksdeelnemer 1: Ja kijk, je spreekt bijna altijd vanuit je eigen perspectief. En ja, ik merk dat wij hier in dit gesprek weinig of ja, geen echte conflicten gehad hebben met die organisaties. Maar als je gaat nadenken over je omgeving, over mensen die het moeilijker hebben, ja, dan kan ik me voorstellen dat voor die mensen de punten die zij zouden geven, ja, een stuk lager zouden liggen. Dus als je echt in direct



contact staat met die organisaties, dat je tevredenheid, ja, voor mijn gevoel wel lager zou zijn. Ik zou het nu zo laten omdat, wat ik zeg, ik weinig tot geen direct contact heb, maar ik heb wel het gevoel: als je in contact staat met die organisaties, dat het eerder niet goed gaat dan wel goed.

Onderzoeker: Als het beleid je rechtstreeks raakt, hè?

Gespreksdeelnemer 1: Juist, ja.

Wel een wijziging

Een aantal deelnemers wilde echter wel hun oordeel bijstellen: naar boven of naar beneden.

Dat deden ze meestal onder invloed van de andere deelnemers. Die gaven **nieuwe informatie, noemen argumenten, oordelen of meningen** waar men nog niet aan had gedacht, maar die wel aanspreken, of ze delen **persoonlijke verhalen en ervaringen** die de ander raken en het beeld veranderen. Dat klinkt dan bijvoorbeeld als:

- *“Ik [wil] misschien [bijstellen] na X zijn toevoeging over het IND. Ikzelf betrok het op mijn werk, maar ik ben het wel eens met alle vluchtelingen, buitenlandse mensen, wachttijden, dat dat wel echt te lang is, dus misschien zou ik ook wel één of twee puntjes naar beneden doen. Het was niet het eerste wat bij me opkwam, maar ik ben het er wel mee eens.” (gesprek 5a)*
- *“Nou, in het kader van de kritische vragen van de Tweede Kamer zou ik misschien van een 4 naar een 5 gaan, maar dan houdt het op. Daar geef ik Y wel echt gelijk in.” (gesprek 1b)*

Het volgende gespreksfragment (gesprek 1b) is ook illustratief:

Gespreksdeelnemer: Ik zou op het punt van de Nederlandse regering wel één omlaag willen.

Onderzoeker: Één omlaag?

Gespreksdeelnemer: Ja, want ik heb wel goede punten gehoord over meer lokale dingen zoals de zorg en in Groningen en al die dingen waar ik dan niet veel van heb meekregen maar het klopt wel inderdaad en dat hoort ook wel daarbij.

Onderzoeker: Ja, en in deze verhalen dacht je: oh, dan gaat mijn vertrouwen toch eigenlijk iets naar beneden?

Gespreksdeelnemer: Ja, precies.

Een enkeling wilde het beeld bijstellen omdat ze door het expliciteren en toelichten van hun eigen gedachten ontdekten dat ze eigenlijk net iets strenger of milder erin staan dan ze dachten. Bijvoorbeeld:

- *“De IND wil ik veranderen naar een, ja dat lijkt mij naar een 8. En de politie naar een 8. [...] eigenlijk toen ik zelf ging praten dacht ik: ja, ik weet er eigenlijk niks van. Ik vind het heel knap. Omdat al die stromen, al die dingen te doen.” (gesprek 2b)*

Deze gesprekken waren het voor veel deelnemers de eerste keer dat ze nadachten over hun tevredenheid en vertrouwen in overheidsinstanties en de overheid. Ze formuleerden hun gedachten hardop, haakten op elkaar in. Veelal blijven ze bij hun oorspronkelijke oordeel. Maar er zijn ook best een aantal deelnemers die onder invloed van de verhalen en argumenten van de anderen hun beeld nog bijstelden. Omdat ze er nog niet eerder op die manier naar hadden gekeken, bijvoorbeeld. Of omdat ze nieuwe informatie hoorden of ervaringen waarvan ze onder de indruk waren.



4. Vertrouwen in de Nederlandse overheid en politiek

In dit hoofdstuk presenteren we de antwoorden op de vraag naar het vertrouwen in vijf onderdelen van de Nederlandse overheid en politiek: de regering, de Tweede Kamer, de gemeenteraad van de eigen gemeente, de burgemeester en wethouders van de eigen gemeente en de rechtspraak. Deelnemers gaven eerst individueel een cijfer aan elk van deze onderdelen. Vervolgens gingen we hierover in gesprek: wat maakt dat je net dit cijfer hebt gegeven? Waar dacht je concreet aan?

Ook hier kwamen drie soorten ervaringen of verhalen naar voren:

- Eigen ervaringen, bijvoorbeeld als klant of als werknemer. Dit hebben we **directe ervaringen** genoemd.
- Verhalen van ervaringen van vrienden, kennissen of familie, wederom als klant of als werknemer. Dit noemen we **omgevings-ervaringen**.
- Verhalen uit het nieuws of via sociale media. Soms betreft het hier ook persoonlijke ervaringen, maar dan van onbekenden, soms een meer algemeen verhaal of analyse. Dit noemen we **media-ervaringen**.

4.1 Vertrouwen in cijfers

We delen dit hoofdstuk op aan de hand van deze categorisering, maar tonen hier eerst de cijfers die gespreksdeelnemers gaven om hun vertrouwen uit te drukken.

	Gemiddelde	Gemiddelde groep A (groep begint met tevredenheid)	Gemiddelde groep B (groep begint met vertrouwen)
1. De Tweede Kamer	5,3	5,1	5,6
2. De Nederlandse regering	5,3	5,2	5,4
3. De gemeenteraad (uw gemeente)	6,6	6,7	6,4
4. Burgemeester en wethouder (uw gemeente)	6,5	6,8	6,2
5. Rechtspraak (landelijk)	6,8	7,0	6,5

Wat opvalt is dat de cijfers die mensen aan de landelijke politiek geven, over het algemeen lager liggen dan aan de lokale politiek en de rechtspraak. Het verschil tussen de A en B groep is klein en door de groepsgrootte (37 respondenten, verdeeld over 13 gesprekken) zijn daar verder geen conclusies uit te trekken. Zoals gezegd (paragraaf 2.4) zeggen de cijfers op zich weinig omdat mensen aan hetzelfde cijfer soms een heel verschillende lading bleken te geven. We gaan in het vervolg van dit hoofdstuk dan ook vooral in op de toelichting van mensen bij de cijfers.

4.2 Directe ervaringen en vertrouwen

Gespreksdeelnemers noemen regelmatig dat een persoonlijke ervaring hun vertrouwen in een van de onderdelen van de Nederlandse overheid of politiek heeft beïnvloed (15 keer). In iets minder dan de helft van de gevallen hebben deze persoonlijke ervaringen hun vertrouwen vergroot en in de andere helft van de gevallen hebben deze juist hun vertrouwen verlaagd.



4.2.1 Directe ervaringen die het vertrouwen positief beïnvloeden

Allereerst noemen twee gespreksdeelnemers dat ze **als klant goed zijn geholpen** door in dit geval de gemeente en de rechtspraak:

- "Mijn vader heeft een fietsongeluk gehad en die heeft een hoge dwarslaesie, daar hebben we een aangepaste badkamer, slaapkamer voor moeten maken. En dat is allemaal goed geregeld in overleg met de gemeente. Dus wij zijn heel tevreden." (gesprek 5a)
- "Tien jaar geleden heb ik een overval meegemaakt, had ik 42 messteken. Wat ik toen... ja, ik heb op het randje van de dood gelegen, maar ik zal er niet verder over uitweiden. Wat ik toen met de rechtspraak meegemaakt heb en met alles wat erbij kwam, slachtofferhulp en alles, nou jongens, zo. Echt, hoe dat die geholpen en achter me gestaan hebben. De dader is ook gepakt, heeft ook tien jaar gekregen. [...] En de rechtspraak was gewoon duidelijk en dan kan een advocaat van alles aanvoeren, maar hij heeft gewoon zijn straf gekregen. Dan zeg ik rechtspraak in Nederland, yes. En er zal ooit een dwaling zijn misschien, maar over het algemeen, ik hou natuurlijk ook wel bij wat andere zaken krijgen en hoe dat die verlopen, maar voor mij is het een 10 waard, klaar. Met een griffel." (gesprek 5a)

Een gespreksdeelnemer is zelf actief in de lokale politiek en heeft vanuit die hoedanigheid veel vertrouwen in de wethouders van 'zijn partij':

- "Nee nee, dat merk ik zelf ook wel. Ik ben dus ook wel een beetje actief om dat goed bij te houden en ik ken ook een van de wethouders een beetje persoonlijk, ook omdat die uit mijn partij komt natuurlijk. Maar... ja, al jaren regeren wij hier mee in deze gemeente en het gaat gewoon goed." (gesprek 5a)

Tot slot was er een gespreksdeelnemer die vanuit zijn professionele rol positieve ervaringen had met de rechtspraak die zijn vertrouwen vergroot hebben:

- "Ik heb heel lang hiervoor bij de TBS gewerkt en dus ook rechtbanken van binnen meegemaakt. Patiënten begeleiden naar de rechtbank en ook gezien hoe dat gaat en hoe weloverwogen ze een besluit nemen. [...] Maar als je dan ziet hoe zo'n rechtbank functioneert en hoeveel onderzoek ze daar doen en hoeveel respect ze hebben eigenlijk naar de patiënt. [...] Ik vind dat echt mooi werk." (gesprek 2b)

4.2.2 Directe ervaringen die het vertrouwen negatief beïnvloeden

Een aantal van de gespreksdeelnemers heeft **zelf een negatieve ervaring gehad met de lokale overheid** en noemt de desbetreffende ervaring als belangrijkste reden voor een laag vertrouwen in de gemeenteraad en/of burgemeester en wethouders van de eigen gemeente. Daarbij valt het op dat het onderscheid tussen beide voor veel gespreksdeelnemers lastig was, wethouders en gemeenteraad werden door elkaar heen gebruikt. Daarbij lijken mensen naast de teleurstelling van de afkeuring van bijvoorbeeld een bouwvergunning of het vooruitzicht van betaald parkeren, vooral **een gevoel van oneerlijkheid en willekeur** te ervaren:

- "Nou ja, het verhaal van inderdaad het stukje vriendsjespolitiek, dat herken ik wel. Dat ik denk van: ja weet je, er zijn bepaalde groepen mensen in het dorp bij ons die echt alles voor elkaar krijgen, maar als ik een dakkapel wil plaatsen dan wordt het afgewezen of zo. Dat, ja, dat is wel... Bij mij naast zit er een dakkapel op, dat mag wel. En ik heb dezelfde afmeting, dezelfde indeling. Hoe dan? En drie huizen verderop zit er ook één op. En dan denk ik: ja, vertel het me maar." (gesprek 1b)



- “Nou weet je, ik denk als je dit in december had gevraagd dan had ik misschien een zeven of een acht gegeven. Maar nou, blijkt dus dat in december, januari een wethouder van Utrecht heeft gezegd dat ze in heel Utrecht betaald parkeren willen doen. Nou ik woon al 33 jaar in Vleuten, in een dorpje wonen wij en dat was een klein dorpje. Toen werden we opgeslokt door die grote stad, waar we al niet blij mee waren. [...] En nu als gewoon ja, als idioterie moeten we betaald parkeren. Nou ja weet je, dat is niet te volgen.” (gesprek 3a)
- “Wij hebben vorig jaar geprobeerd om een bouwvergunning te krijgen voor ons huis en dat is werkelijk waar onmogelijk. Dus dat is eigenlijk mijn ervaring met de wethouders. En ja, er is op alles iets aan te merken, en dan geven we iets aan van kijk, hier in de straat wordt dit en dat gedaan, we willen graag dakkapellen, wordt dit en dat gedaan en dat is eigenlijk precies wat wij willen. Waarom doen jullie dat bij ons afkeuren? 'Ja, ieder huis is anders en het maakt niets uit of dat we het daar wel of niet hebben goedgekeurd. Ieder huis is anders dus ieder huis doen we apart benadrukken, dus we doen het nu afkeuren'. En dan is het afgekeurd en dan krijg je een rekening van 500 euro terwijl je een gesprek van 30 minuten hebt gehad. En dat is mijn ervaring, en dat vond ik onvoldoende.” (gesprek 5b)
- “Bepaalde regels wat er dan weer moet gebeuren of we krijgen weer een brief van de gemeente van dat mag weer niet of er is weer... Leg bijvoorbeeld, ja, peuken liggen voor de deur, kunnen jullie dat beter regelen, weet je, zeuren, en ja, we kunnen er ook niet altijd wat aan doen. Weet je, allemaal dat soort pesterijen ook af en toe, weet je, ja, weet je, ja, waar gaat het allemaal over? Of wij er allemaal wat aan kunnen doen, dus.” (gesprek 5b)

Een specifieke set negatieve ervaringen met de lokale overheid gaat over **het niet opvolgen van initiatieven en ideeën van burgers:**

- “Alleen al als je de gemeente moet bereiken. Dat is een crime op zich. Zowel online. Je krijgt overal in Nieuwegein boetes voor. Maar als ik naar City Plaza ga met de auto. Dat doe ik niet vaak want ze denken in City Plaza dat ze in Amsterdam zitten. Zo duur is dat daar. Echt niet normaal. Maar dan zetten ze twee keer per week hele grote containers. Dan moet ik een fietspad over om de parkeergarage in te gaan. Maar geen enkele automobilist die kan kijken voorbij die containers. Ik heb een foto gemaakt en naar de gemeente gestuurd. Ik krijg gewoon geen antwoord.” (gesprek 2b)
- “Ja, bijvoorbeeld de buurt waar ik woon. Daar is een probleem dat al jaren bekend is. Die hebben wij twee, drie jaar geleden toen in het begin van het coronagebeuren nog met een andere groep buurtbewoners een soort gesprek gehad met iemand die ook onderzoek deed en dan werkten we samen met de gemeente om die problemen op te lossen. Kijken of er nog andere mogelijkheden zijn, maar er werd nooit iets aan gedaan. Er worden wel beloftes aan gedaan, gemaakt naar ons toe, maar we hebben het idee: de problemen hier in de wijk worden nooit opgelost.” (gesprek 4b)

Weinig gespreksdeelnemers hebben een directe ervaring met de landelijke overheid. Slechts een keer werd een landelijke maatregel genoemd die een gespreksdeelnemer persoonlijk raakt en waardoor het vertrouwen is gedaald:

- “Toen ik begon met studeren was het gewoon nul procent rente en nu in een keer heeft iemand besloten dat er maar rente moet komen. En ja natuurlijk wel dat je weer zo'n studiebeurs krijgt en dat vind ik van wel weer een goed ding maar ik snap gewoon niet hoe de overheid zomaar kan beslissen dat daar rente op moet. Omdat ik had toen ik begon met lenen heb ik gedacht van ja oké, lenen met nul procent rente dus dat is toch wel een soort van, nou is de rente niet heel hoog maar alsnog het is wel een soort van ja, het hakt toch wel een beetje er in of zo.” (gesprek 3a)



Een andere gespreksdeelnemer noemt het eigen bezoek aan de Tweede Kamer als belangrijkste reden voor het lage vertrouwen:

- “Ik ben er ook een keertje geweest en... met school en dan heb je ook een debat, en dan zitten ze gewoon op de telefoon en ik vraag me gewoon echt af: hoe serieus nemen jullie het? En het feit dat er mensen zoals Thierry Baudet in de Tweede Kamer mogen komen vind ik echt, ja, verschrikkelijk. Hoe kan dat, dat gaat echt tegen zoveel mensenrechten in, de uitspraken die hij doet. Dus dat denk ik van de Tweede Kamer.” (gesprek 2a)

4.3 Omgevings-ervaringen en vertrouwen

Ervaringen van familie, vrienden of bekenden en ook de eigen waarneming op straat worden ook genoemd als factor die het vertrouwen beïnvloed (13 keer genoemd). In iets meer van de helft van de gevallen is dit op een positieve manier.

4.3.1 Omgevings-ervaringen die het vertrouwen positief beïnvloeden

Een aantal gespreksdeelnemers noemt dat ze doordat ze **via-via iemand kennen** in het lokale bestuur of politiek, ze hier wat positiever tegenaan kijken en meer vertrouwen hebben:

- “Dan hoor je ook wel ’s avonds, ja, haar man zit bij de wethouder, als je dan ook weer dingen hoort waar ze tegenaan lopen, dan is dat weer die muren waar ze tegenaan lopen waar ze ook niet veel kunnen. Dus ik denk, wat strijdbaar is voor hun, dat ze dat wel proberen. Het zijn vaak ook mensen, het kost heel veel tijd, en die er echt wel voor gaan. En het is wel vaak in de avonduren en weet ik het allemaal.” (gesprek 2a)
- “Ja nou, ik heb niet zo veel met de gemeenteraad hoor, bij ons in [naam gemeente]. Maar ik kijk weleens naar de vergadering. Daar komt mijn, hoe heet ze, mijn schoonzus, die zit in de raad en daar kijk ik weleens naar. Ja, bij sommige dingen ben ik het niet mee eens hoor, wat ze doen. En ja, er zijn wel meerdere dingen, maar ik bemoei me er eigenlijk niet zo veel mee. Ik verdiep me er niet zo veel in.” (gesprek 6b)

Andere gespreksdeelnemers vertellen **hoe hun eigen waarnemingen in hun directe omgeving** voor meer vertrouwen in de gemeenteraad en/of burgemeester en wethouders heeft gezorgd. Dit zijn zaken waar zij niet direct persoonlijk mee te maken hebben, maar die hen wel raken, zoals concrete verbeteringen in de fysieke omgeving als verlichting of groenvoorziening, maar ook de plaatsing van en AZC:

- “Ja, dat in de gemeente, in ieder geval bij Nieuwegein is er heel veel vernieuwing. Ze zijn bezig met alles aan het vergroenen, heel veel wegen, er is een speeltuin bij gekomen. Dus ik zie ook wel, en ook in de krant lees ik wel dat ze actief bezig zijn met dingen te verbeteren.” (gesprek 1b)
- “Ik meen dat ik het een 7 heb gegeven. Omdat op heel korte termijn een AZC geopend is en dat is in onze ogen – van de buurt – is dat eigenlijk heel goed verlopen. Dus ja, ik denk wel mede dankzij hen.” (gesprek 4b)

Sommige mensen noemen **de zichtbare aanwezigheid van de eigen burgemeester** bij betekenisvolle momenten als reden voor hun hoge vertrouwen in de burgemeester:

- “Mijn burgemeester, Culemborg is niet zo groot, dus mijn burgemeester is wel... ja, je ontmoet hem in de supermarkt en zo. Ik weet dat hij homoseksueel is en hij is best wel bezig met dingen organiseren voor... homoseksuele jongeren en zo en... ik weet niet, heb er altijd best een goed gevoel bij, zegt altijd hoi en... het is best wel... ja, het is kleine schaal natuurlijk, maar ik weet ook dat er altijd ook creatieve dingen heel erg... Dan is ie er ook echt bij. Ook op mijn school had te



maken met de Ramadan en daar ging mijn broertje mee en een vriend van hem, gingen ze samen avondeten na het donker en toen was de burgemeester daar ook. Dat is toch wel... ja, hij zet zich wel in." (gesprek 2a)

- "Ja, ik vind dat onze burgemeester, ja, ondanks dat hij ook, ja hij is ook, ja, hoe hij zich hier bij ons hier in Houten gedraagt, is toch wel goed. Hij is best wel aardig betrokken en vooral ook doet hij, hij is ook, hij komt ook openlijk uit voor z'n, weet je, hij is ook homo, dus ja. En ja, ik vind dat hij dat best hier wel goed hier oppakt hier dus dat de mensen hem wel goed accepteren hier ook, dus. En hij komt bepaalde, als er dingen gebeurd zijn of zo, hij is altijd gauw ter plekke, ook hier, dus. Er is ook altijd vaak wel positief nieuws. Als iemand ook echt zoveel jaar getrouwd is of zo, je ziet hem altijd wel met een foto, hij gaat altijd wel naar de mensen toe." (gesprek 5b)
- "Ik zie hem wel meer dan in het krantje zeg maar, in het plaatselijke krantje, dat ie wel bij veel dingen aanwezig is. Een vijftigjarig huwelijk of een zestigjarig huwelijk, maar ook wel bij veel openingen en dat soort dingen. Dus dat vind ik wel positief. En ook voor hem geldt eigenlijk dat ik, ja, ook daar niet heel erg mee bezig ben. Dus ja, hij is er, hij doet het goed. (gesprek 6b)

4.3.2 Omgevings-ervaringen die het vertrouwen negatief beïnvloeden

Een enkele gespreksdeelnemer noemt **een waarneming** die het vertrouwen juist negatief beïnvloedt. Zoals werknemers van de groenvoorziening die weinig lijken te doen, wat negatief afstraalt op de lokale overheid:

- "En als je bijvoorbeeld hè, de groenvoorziening... Er staan een aantal mensen in het geel druk te praten, te roken en in de auto te zitten. Nou, er gebeurt eigenlijk helemaal niks." (gesprek 2b)

Een andere gespreksdeelnemer noemt zijn bezoek aan het overstromingsgebied bij Valkenburg als reden voor een laag vertrouwen in de landelijke overheid:

- "En ook in het zuiden, in Limburg. Ik was toevallig ook een paar weken geleden in Valkenburg. Ook bij dat hotel waar zeg maar, was ook op, in het nieuws, waar ook zeg maar die geul zeg maar daar overigens, die waren, ja, overstroomd was. En daar waren ze nog bezig met herstellen helemaal. Dus nou ja, hoelang is het alweer even niet geleden? Dus dat waren ze nog steeds helemaal aan het opknappen omdat het allemaal zo lang duurde voordat het allemaal, hoe heet het, schade werden vergoed." (gesprek 5b)

4.4 Media-ervaringen en vertrouwen

Gespreksdeelnemers noemen **66 keer** dat een verhaal uit de media hun vertrouwen in de Nederlandse overheid en politiek heeft beïnvloed. Een derde van deze verhalen hebben hun vertrouwen positief beïnvloed en twee derde van deze verhalen heeft het negatief beïnvloed.

4.4.1 Media-ervaringen die het vertrouwen op een positieve manier beïnvloeden

Allereerst zijn er veel gespreksdeelnemers die **begrip hebben voor de complexe situatie** waarin politici en bestuurders hun werk moeten doen. Daarbij noemt men onverwachte crises zoals de corona-epidemie of de oorlog met Oekraïne, maar ook de maatschappelijke ontevredenheid en verdeeldheid. Hierbij valt op dat deze gespreksdeelnemers een zekere mildheid voor het handelen van politici en bestuurders hebben: "je zal er maar voor staan" en "ik zou niet in hun schoenen willen staan". En ze lijken hen daarmee ook **als mens te zien** in plaats van alleen in hun rol. Een aantal citaten ter illustratie over de regering en tweede kamer:

- "En ik vind echt hè, want er zijn zoveel fouten gemaakt met corona maar je zal er maar voor staan. Hè, in een keer komt zo'n pandemie op je af. Heel Nederland ligt gewoon plat. Ik zag mijn kinderen



niet meer. Ik zag mijn kleinkinderen niet meer. Ik denk: is dit mijn leven? Nee, dan krijg ik maar corona. Zo dacht ik. Ik denk dat ze het redelijk goed, achteraf dan hè... Achteraf is altijd makkelijk praten.” (gesprek 2b)

- “Je zal als regering er maar voor komen te staan dat er ineens een coronaepidemie op je af komt. Dan moeten er à la minute besluiten genomen worden. En premier Rutte is niet van mijn partij, maar ik neem mijn petje af hoe hij toch gebracht heeft, heeft proberen goed te doen. En achteraf is het natuurlijk mooi praten, er hadden dingen anders kunnen zijn, maar er was gewoon niks bekend.” (gesprek 5a)
- “Ja, ook weer dat ze best wel hun best zullen doen en dat er een heleboel problemen spelen op het moment waar ze ook eigenlijk niks mee kunnen en niet te veel van af weten. Ik vind het moeilijk. Ik probeer me altijd voor te stellen om aan de andere kant te zitten, om daar te zitten. En dan 20 lobbyisten op m’n dak te krijgen van: de ene wil zus en de ander wil zo. En dan denk ik: ja, wat moet je dan doen, weet je wel? Het is bijna op het moment, denk ik, niet te doen om het goed te doen.” (gesprek 4a)
- “Tussen de 6 en de 7 omdat ik wel zoiets heb van oké. Die mensen doen, werken keihard. Die mensen werken ontzettend hard. Die doen ook hun best om dingen voor elkaar te krijgen, die niet zo makkelijk opgelost kunnen worden. Iedereen in Nederland heeft een mening. Iedere politieke partij moet zijn achterbannetje tevreden houden. Ga er maar eens even aanstaan.” (gesprek 2b)
- “En ik zou ook niet in hun schoenen willen staan want ik ga er wel vanuit dat ze inderdaad wel ook mijn belangen behartigen. Maar er zijn zo veel verschillende belangen dus dat zal wel een hele moeilijke taak zijn. Maar ik heb wel het vertrouwen erin dat ze in ieder geval hun best proberen te doen.” (gesprek 6b)

Ook bij de rechtspraak noemt een aantal mensen de invloed van de veranderende maatschappelijke context op de werkomstandigheden van justitie:

- “Ik vind de criminaliteit een dermate grote invloed hebben in Nederland, dat het geen kattenpis is om in justitie te zitten want je wordt bedreigd tot en met en de machten zijn daar zo groot. Je wordt zelfs vermoord en de familie wordt vermoord. En het zijn de gekste dingen dus ik... Op zich neem ik toch wel een bepaald petje af voor de rechtspraak in het algemeen.” (gesprek 4b)

Opnieuw is er een flink aantal gespreksdeelnemers dat de filosofie ‘**geen nieuws is goed nieuws**’ lijkt aan te hangen: als de regering het slechter zo slecht zou doen, zouden we er wel meer van gemerkt hebben:

- “De regering staat in ieder geval, die staat bovenaan. Die zorgt er wel in ieder geval voor dat alles draaiende blijft. Ik denk, als het er nog slechter aan toe zou gaan, dat we het wel drastischer zouden zien ook in dingen die uitvallen, dingen die wegvallen.” (gesprek 1b)
- “Utrecht is wel een prima stad eigenlijk. Ik heb nooit, eigenlijk helemaal geen negatieve ervaringen. Met de gemeenteraad. Ik heb alles goed geregeld in Utrecht. Ook het contact met de gemeente gaat redelijk goed denk ik zelf. Ja, geen negatieve ervaringen. Dan zal het wel goed zijn.” (gesprek 2b)
- “Dus ja, nee ik heb geen concrete voorbeelden. Het is echt geen nieuws is goed nieuws, want Utrecht is een fijne stad. Alles is goed geregeld. Dus vandaar het vertrouwen.” (gesprek 2b)
- “Ja. Ik heb eigenlijk nog nooit problemen gehad met de gemeenteraad. Dus ik dacht dat is gewoon goed.” (gesprek 3b)
- “Om heel eerlijk te zijn ben ik niet heel betrokken bij de gemeente of... ik heb er gewoon een gevoel bij, wat zegt het, is prima in Amsterdam, voor mijn gevoel loopt alles prima.” (gesprek 5a)



Een aantal gespreksdeelnemers is **positief over specifieke Tweede Kamerleden**, met name Pieter Omtzigt wordt in dat licht meerdere keren genoemd. Dat er dergelijke mensen in de tweede kamer zitten, doet voor hen hun algehele vertrouwen stijgen:

- “Zeker als je ziet mensen als een Ouwehand of een Omtzigt, die stellen kritische vragen, die zitten er bovenop. En dan denk ik: ja, dat zijn toch wel de mensen die gekozen zijn door mij en anderen. En daar heb ik toch wel vertrouwen in, ondanks dat ze natuurlijk heel erg van mening verschillen.” (gesprek 1b)
- “Want je hebt iemand als Omtzigt, dat is dan de enige naam die nu even op komt poppen, maar er zijn echt een aantal Kamerleden die werken zo keihard en die doen zo hun best. En ik denk heel veel van de narigheid die er nu is dat gaat over partijpolitiek en nog niet eens zozeer over de mensen in de Tweede Kamer. Ze doen heel erg hun best om het fatsoenlijk te houden.” (gesprek 3a)

Tot slot valt op dat veel mensen **in het algemeen veel vertrouwen hebben in de rechtbank**, ook als zij hier zelf geen ervaring mee hebben en ook geen mensen kennen die hier ervaringen mee hebben gehad. Gespreksdeelnemers noemen hier geen hele concrete verhalen of voorbeelden bij:

- “Nou, ik heb er best wel veel vertrouwen in omdat ik toch vind dat de rechters in Nederland in z'n algemeen best wel heel neutraal zijn, laat ik het zo stellen, hè. Ik heb er ook wel vertrouwen in dat je eerlijk behandeld wordt.” (gesprek 1B)
- “Wat ik ervan weet, is met name uit artikelen. Uit kranten en andere media. Ik heb inderdaad de indruk dat het allemaal heel weloverwogen gaat. En dat je eigenlijk nauwkeurig en correct, en dat is eigenlijk de belangrijkste eigenschap van een goede rechtspraak denk ik.” (gesprek 2b)
- “Vrij weinig ervaring mee, maar ik heb de indruk dat de rechtspraak in Nederland vrij goed geregeld is. Dat rechters vrij onafhankelijk en onbezwaard hun werk kunnen doen. Ja, het blijft het uitvoeren van de wet. Maar ik heb wel het idee dat we vooral – ook als je naar de hoge raad kijkt – dat daar wel soort menselijke buffer in zit, zeg maar. Dat als de wetgever een keertje een scheve schaats rijdt, dat de rechters daarvan wel kunnen zeggen: “Hé, maar wacht eens even. Dit kan eigenlijk niet kloppen dat we dit zo gaan doen.” (gesprek 4a)

Wel wordt daar door sommigen aan toegevoegd dat de straffen wellicht wat aan de lage kant zijn in Nederland.

4.4.2 Media-ervaringen die het vertrouwen op een negatieve manier beïnvloeden

Het **gedrag van politici** wordt het vaakst genoemd als reden om minder vertrouwen te hebben in de tweede kamer en/of regering: ze maken ruzie, gedragen zich als ‘een kleuterklas’, beledigen elkaar.... Gespreksdeelnemers noemen dat zij dit vooral terugzien in tweede kamer debatten, of fragmenten hiervan, op televisie. De onderliggende overweging lijkt te zijn: als deze mensen niet eens normaal met elkaar in gesprek kunnen, hoe moeten ze dan een land besturen?

- “Ja, als er, ik kijk er niet heel vaak naar, maar als je wel ziet hoe ze debatteren, op de mat spelen, of beledigend naar elkaar toe. Dat ze massaal weglopen uit de Tweede Kamer, dan denk ik van, dit is geen kleuterschool, of zo. [...] En dan denk je van nou, die mensen, daar moet je dan, daar moet je het van hebben.” (gesprek 1a)
- “Nou ja weet je, dus als die Wilders en die Rutte, dat die tegenover elkaar kunnen staan in die Kamer, dat je echt denkt van: doe eens normaal. Doe eens normaal. En dan bedoelen ze bepaalde dingen grappig en dan denk ik echt van: nou, ik kan daar ook wel gaan zitten, denk ik dan. Dan



denk ik van: nou... Soms denk ik: dat is makkelijk geld verdienen. En dan stop je na een jaar en dan krijg je nog wachtgeld ook." (gesprek 1b)

- "Maar als je dan ziet hoe onbeschoft ze naar elkaar zijn. Dan denk ik: ga eens gewoon werken. En dan denk ik dat ik mijn score iets naar beneden had moeten doen." (gesprek 2b)
- "De Tweede Kamer was betrekkelijk laag. Dat is vooral omdat ze elkaar de tent uit aan het vechten zijn. En je merkt dat het decorum in de Tweede Kamer de laatste jaren achteruit aan het hollen is. Misschien ben ik wat ouderwets, maar de tijd dat men elkaar gewoon fatsoenlijk in het debat te woord stond en streefde naar de beste oplossingen om ons land verder vooruit te helpen, die lijkt helaas ver achter ons te liggen op het moment. En daar word ik een beetje treurig van." (gesprek 4a)
- "Nou ja, ik denk dat als je een pad kiest dat dat ook wel in samenwerking is met elkaar praten. En niet elkaar, ja, de tent uitvechten. Ik vind gewoon het respect af en toe als je die debatten kijkt, dat is gewoon bij het belachelijke af. Zo praten we zelfs op de kleuterschool niet met elkaar, dat doe je gewoon niet. En dan moet dat ons voorbeeld zijn. Nou, dat vind ik echt af en toe wel diep triest." (gesprek 6b)

Het valt op dat dit mensen persoonlijk raakt en ze er letterlijk buikpijn van krijgen of ze het niet meer aan kunnen zien en daarom afhaken:

- "En als je dan net op tv... ik zet het soms af, ik vind het vaak zo lelijk tegen elkaar doen, word er zo onrustig van, krijg kramp in mijn maag. Dan denk ik het lijkt wel een toneelstuk soms. Ik denk nou, waar gaat het eigenlijk over, ook hoe ze mekaar dan aanvallen, nee, daar word ik echt akelig van." (gesprek 2a)
- "Ja, ik heb een vijf gegeven. Omdat ik denk dat de mensen toch wel d'r best doen, maar ik ben dat gehakketak tegen elkaar zo verschrikkelijk spuugzat. Ik kan d'r ook niet meer naar kijken. Ik wilde vroeger nog wel eens naar die serie van de Haagse politiek kijken of zo. Ik kan het niet meer aanzien. Ik ben het echt spuug en spuugzat. Ongeacht over welk onderwerp het gaat. Ongeacht of ik het er mee eens ben of niet. Het is gewoon de manier hoe ze tegen elkaar doen en met elkaar omgaan. Nou, ik kan het gewoon niet meer aanzien." (gesprek 4a)

Eén iemand herkent hetzelfde gedrag op lokaal niveau:

- "Ik ga dan af en toe naar de gemeenteraadsvergadering en dan ben ik verbaasd over hoe onnodig daar tijd en energie verspild wordt aan elkaar. Proberen af te snoepen en onaardig tegen elkaar te doen." (gesprek 4b)

Daarnaast zijn er veel gespreksdeelnemers die vooral hun vertrouwen in de overheid en politiek hebben verloren doordat er in hun mening **geen consequenties worden verbonden aan fouten van politici of de regering**. Dit voelt voor hen **onbetrouwbaar, oneerlijk en inconsistent**. Hierbij wordt met name Minister-President Mark Rutte genoemd en de verbazing en verontwaardiging dat hij nog steeds zijn rol kan uitoefenen na de Toeslagenaffaire:

- "Ja, onder andere, ja, de MP, Mark Rutte. Bepaalde uitspraken bijvoorbeeld die gedaan zijn die die zich niet meer kon herinneren, en achteraf blijken, ja, blijken toch niet te kloppen. Of een privé telefoon gebruikt hebben wat niet integer was. Ja, de toeslagenaffaire waar je ook al zegt van nou, en ik treed af, want, ja, bij de zoveelste fout. Maar toch aanhouden. Ja, dat werkt niet echt vertrouwen bij het volk." (gesprek 1a)
- "Nou ja, bijvoorbeeld dat Rutte bepaalde uitspraken doet en dan zegt van ja, ik weet het niet meer. Ja, ik vind met dat soort dingen dan gaat het vertrouwen wel een beetje naar beneden." (gesprek 3b)



- “Dus als jij een fout maakt, prima. Maar wat zijn de gevolgen ervan? Ik vind van als jij zo’n functie hebt, als je nou een overheidsfunctie hebt of in de politieke kamer bent, dan heb jij een voorbeeldfunctie. Dus dat betekent, als jij in mijn ogen een fout maakt, dat je daar ook gewoon wat strenger op gestraft moet worden aangezien jij een voorbeeldfunctie hebt. En dat gebeurt gewoon niet.” (gesprek 4b)
- “Ik heb een vijf gegeven en voor mij moest ik gelijk denken aan de toeslagenaffaire en eigenlijk best wel een aantal dingen die gebeurd zijn in kabinet-Rutte. Dat Rutte eigenlijk nog steeds zit terwijl dat er heel wat dingen gebeurd zijn die eigenlijk, ja, niet echt oké zijn en toch blijft hij zitten en wordt er niet gezegd van misschien is het nu eens tijd om daar iemand anders neer te zetten die het misschien anders aanpakt. Volgens mij zit hij tien jaar al? Dus dat, ja, er is best wel veel gebeurd in die tien jaar en dat is eigenlijk waar ik aan dacht bij deze vraag.” (gesprek 5b)
- “Op het moment dat er bijvoorbeeld bij zo’n toeslagenaffaire, dat we met z’n allen zeggen van: “Nou, dit is echt heel erg en iemand moet hier verantwoordelijkheid voor nemen.” Dan wordt er gezegd: “Ja, dat gaan we inderdaad doen. We gaan verantwoordelijkheid nemen. We treden af, want iemand z’n politiek kop moet hiervoor rollen.” Nou dan denk je: mooi, d’r heeft iemand verantwoordelijkheid genomen. Nu gaan we door. Alleen, dat doorgaan is gewoon weer met exact dezelfde poppetjes waarvan er dan misschien twee of drie omgewisseld zijn en uiteindelijk is het allemaal voor de show geweest. Dan denk ik: ja, dat is niet helemaal hoe verantwoordelijkheid nemen d’r uit ziet, volgens mij. [...] Waarom is dat erg? Omdat je het idee hebt dat je als burgers, ook al vinden we dingen heel erg, dat het blijkbaar er niet toe leidt dat er dingen veranderen. Dat er weinig zelfreflectie is en dat we gewoon op dezelfde manier doorgaan.” (gesprek 4a)

Een aantal deelnemers denkt daarbij dat het **politici te doen is om het geld** en noemt hen ‘zakkenvullers’ of ‘baantjesjagers’:

- “Maar ik vind gewoon de politiek.... het zijn baantjesjagers. Inhoudelijke kennis hebben ze niet. Dossierkennis hebben ze niet. En echt beleid voeren? Ze zwalken alle kanten op, dus er zit geen enkele structuur in het beleid.” (gesprek 4a)
- “Nou, als je een Pieter Omtzigt hebt die in zijn dossier zit en weet waar die over praat, terwijl een Teflon, Rutte bijvoorbeeld, alles glijdt van hem af. En hij draait vandaag linksom, morgen rechtsom. Dat is geen kans. Het is alleen maar baantjes jagen en je eigen zakken vullen. Maar echt beleid voeren mis ik bij de regering ook.” (gesprek 4a)
- “Bijvoorbeeld Rutte die echt letterlijk, de hele wereld ziet wat hij zegt op camera. En dan vraag je hem een week later en dan zegt hij: nee, heb ik nooit gezegd. En dan ja, ik vind het eigenlijk een beetje de... Het is een show eigenlijk. Het is eigenlijk een show dat wordt gegeven en zodra er ergens geld te verdienen is, dan staan we allemaal aan boord.” (gesprek 4b)

Ook zijn er mensen die zich **grote zorgen maken over de toekomst van Nederland** en waarbij het vertrouwen is gedaald doordat zij vinden dat **het huidige beleid faalt**: grote maatschappelijke problemen zoals de asielcrisis, stikstofcrisis, klimaatcrisis en wooncrisis worden voor hun gevoel niet opgelost. Het ontbreekt voor hen gevoel aan een langetermijnvisie en daadkracht:

- “Maar ik vind dat ze ook wel een beetje een zwalkend beleid hebben. Als je bijvoorbeeld kijkt naar de boeren. Vroeger dan moesten alle boeren intensieve veehouderijbedrijven, megastallen oprichten et cetera. En nu hebben we een klimaatcrisis en een stikstofcrisis. Ja, stikstofcrisis in de natuur. En nu wordt er gezegd van: ‘nou, we moeten die piekbelasters aanpakken.’ Nou, misschien op zich wel terecht maar er wordt geen enkel perspectief geboden, dus mensen weten helemaal



niet waar ze aan toe zijn. Het is vaak een beetje... Dat is maar één voorbeeld maar ik vind het vaak een beetje paniekvoetbal." (gesprek 6b)

- "Ik wil zelfs geen politiek kijken of zo, zo sprakeloos ben ik van vandaag dit zeggen en morgen dat. Ik bedoel, alleen al wat het CDA nu doet hè over de stikstof, ik bedoel we moeten met zijn allen aan de stikstofregels voldoen en dan gaan ze met zijn allen kijken hoe we er onderuit kunnen komen. What is happening? Hè, wat gebeurt hier? Nou dat is een ding. Ik bedoel dat hele verhaal van Groningen dan denk ik waarom kunnen we geen spijkers met koppen slaan? Waarom gaan we die mensen niet uitkeren? Ze hebben werkelijk ontzettend veel verdiend aan die gaswinning. Miljoenen. En nu dat er opeens uitbetaald moet worden, ja. Misschien gaan mensen misbruik, ik denk nee. Zoek het uit en doe het. Of het schandaal van die hele belastingtoeslagen affaire, waarom moet het zo lang duren? Ik snap het niet. En iedere keer denk ik dat kan toch niet waar wezen? Waarom kan er, waarom is het dikke vette stroop? Ik ben hier echt sprakeloos." (gesprek 3a)
- "Ja kijk, [Hier in de buurt is] ook wel schade, maar niet zo erg als echt boven Groningen. Die worden gewoon... Die zijn gewoon niet serieus genomen en daar zijn echt trauma's, wat daar gebeurd is. En dat het nou wel gewaardeerd wordt, ja, daar hebben we respect voor. Maar wat over de politiek gaat en zo, zoals het nou gaat, discussiëren en ruzie maken. Maar probeer tot een oplossing te komen." (gesprek 6b)
- "Is er wel een soort van politieke wil van: ja, we vinden dit heel erg. We moeten hier iets aan gaan doen. En dan moet het op een gegeven moment daadwerkelijk iemand iets gaan doen. Dan moet het uitgevoerd worden. En het lijkt alsof bij alle probleemdossiers, alles waar we hoofdpijn van hebben, dat het daar op een gegeven moment gewoon stopt. Dat het dan... Een soort handen in de lucht: "Het is allemaal heel erg ingewikkeld." En dan kan een minister hoog springen, laag springen, stampvoeten, maar uiteindelijk wordt het dan ergens in de ambtenarij toch alles heel moeilijk gevonden. En gebeurt er uiteindelijk weinig. En dat is gewoon zonde, want dat is eigenlijk de erosie in het vertrouwen." (gesprek 4a)

Het valt op dat dit mensen regelmatig echt persoonlijk raakt. Zoals het onderstaande gespreksfragment illustreert (gesprek 2b):

Gespreksdeelnemer 1: Want we gaan naar de klote met zijn allen. Dat is echt oprecht.

Gespreksdeelnemer 2: Deprimerend.

Gespreksdeelnemer 1: Ja, dat is echt zo en ik bedoel, het onderwijs. Ik wil mensen wat meegeven, maar het probleem ontkennen, ja. Dat vind ik echt ongelooflijk.

Interviewer: Ja ik bedoel, ik zie ook en hoor ook dat je dat echt raakt.

Gespreksdeelnemer 1: Ja. Dat raakt mij echt ja.

Interviewer: Ja en dat je ook zegt mijn vertrouwen is echt naar een laag niveau momenteel gezakt. Ja. En gaat dat dan vooral over stikstof- en klimaatbeleid wat je noemt?

Gespreksdeelnemer 1: Het gaat vooral over het klimaat, het klimaatbeleid en het doorgeven van bepaalde dingen. En niet denken met je portemonnee maar denken met je vergezicht ja. En dat is gewoon, dat is er niet. Het is heel lang ja, denken met je portemonnee geweest.

Een aantal gespreksdeelnemers geeft hierbij expliciet aan dat ze hierdoor **zijn afgehaakt** en bijvoorbeeld niet meer stemmen:

- "Ik heb ook niet gestemd omdat ik gewoon oprecht niet wist waar ik op moest stemmen. Ik heb het wel uitgezocht, het is de eerste keer dat ik mocht stemmen maar ik heb het gewoon niet gedaan omdat ik het gewoon oprecht niet wist en ook omdat ik het onder andere ja, het ook een



soort protestbeweging is en ik dacht ik wil eigenlijk ja, ik ben het daar ook niet helemaal mee eens. Maar goed. Ik sta er ook niet helemaal achter. En inderdaad al dat gedoe, ja je hoort het ook, het is gewoon echt een zootje.” (gesprek 3a)

- “En voor mij als bewoner van dit land: wie moet ik vertrouwen? En waarop is het vertrouwen gebaseerd? En als ik dan inderdaad en de boeren hoor en de mensen in Groningen enzovoorts, enzovoorts. Ja, wie kan je vertrouwen? En welke beslissingen zijn juist? Ik weet het niet meer. En ik houd mij er wel terdege mee bezig. Ik ben geabonneerd op de krant. Die lees ik van a tot z. Ik kijk de nieuwsprogramma’s. Ik heb nou de debatten heel de week gevolgd om vandaag een eerlijke stem naar mijn mening te kunnen uitbrengen. Maar hopeloos.” (gesprek 4b)

Tot slot zijn er meerdere deelnemers die juist **weinig vertrouwen hebben in de rechtbank**, en zij noemen als overweging hierbij met name de in hun mening te lage straffen of de manier waarop de rechtbank is georganiseerd:

- “Met sommige dingen vind ik het hier in Nederland zo bekrompen georganiseerd. Neem bijvoorbeeld het proces van Peter R. De Vries, dat nu weer een heel stuk opnieuw gedaan moet worden omdat een rechter dan weer verhuisd is of wat dan ook. Dan denk ik: ja weet je, dat komt niet van de één op de andere dag, dat weet je ook van tevoren, dan moet je ook... Dan denk ik echt van: ja, moet je kijken wat dat kost, dat dat hele proces weer opnieuw gedaan moet worden. Dat vind ik echt te zot voor woorden. En dat is allemaal overheidsgeld ook. En dat vind ik echt heel slecht.” (gesprek 1b)
- “Ja, weet je, inderdaad, ook precies die verhalen die je bij Hart van Nederland hoort, dat je een doodrijdt, een, ja, zo’n lage straf, en een ander voor een licht, een ander vergrijp, weer een hoge straf. Ik vind het allemaal zo te zot voor woorden, echt. Ik vind het echt, nee, verschrikkelijk soms als ik gewoon die verhalen hoor, denk ik van hè, iemand doodrijdt maar een paar jaar of iets of zo en iemand die mishandeld wordt nog hoger of zo. Denk ik: ja. Ik vind het gewoon allemaal nog steeds niet kloppen.” (gesprek 5b)

4.5 Onderscheid tussen de Tweede Kamer en regering

Het valt tot slot op dat mensen hier **de Tweede Kamer en regering dikwijls door elkaar halen of als één instituut zien**, zo wordt Minister-President Mark Rutte regelmatig genoemd bij de Tweede Kamer of Tweede Kamerlid Thierry Baudet bij de regering. Wanneer de interviewer op dit onderscheid doorvroeg, kregen we het antwoord dat het voor gespreksdeelnemers inderdaad allemaal bij elkaar hoort.

- “Nee, gewoon de hele Nederlandse overheid, tenminste de Tweede Kamer, de regering, gewoon alles bij elkaar. Je hoort een hoop en het is een hoop discussie en er gaat een hele hoop geld in om. Dan denk ik echt van: nou ja, bizar.” (gesprek 1b)
- “Ja, dan denk ik: hoe dan? Hoe bedenk je dat? Dan denk ik... De mensen die in die regering zitten, die hebben daar allemaal geen last van dus naar mijn idee denken die van: hé, succes ermee, het is niet mijn pakkie aan. Maar inderdaad, die mensen met die aardgasschade waarbij huizen gewoon op instorten staan, die staan daar ook met je kinderen. Ja, ik vind dat heel bijzonder dat dat in een land als Nederland, dat dat zo kan. *Interviewer: maar reageer je eigenlijk dus... Je zou kunnen zeggen: “Daarmee scoor je volgens mij de Tweede Kamer maar dus ook de regering.* Ja, want ik denk... Ja. Het is een beetje op één hoopje, ja.” (gesprek 4a)



5. Beïnvloedt tevredenheid vertrouwen?

Dit hoofdstuk bevat de resultaten op de vraag die we deelnemers voorlegden over de relatie die ze zelf zien tussen hun vertrouwen in de Nederlandse overheid en politiek en hun tevredenheid met uitvoeringsorganisaties (of andersom). Is het een van invloed op het ander?

Wat zeggen mensen zelf over de relatie tussen hun tevredenheid over uitvoeringsorganisaties en hun vertrouwen in de overheid en politiek? Na de scores op het tweede onderdeel (in het ene gesprek was dat het vertrouwen in de overheid, in het andere gesprek was dat de tevredenheid over uitvoeringsorganisaties) vroegen we de deelnemers of de score op het eerste onderdeel van invloed was geweest op hun tweede score. Met andere woorden: we vroegen hen of ze denken dat hun oordeel over bijvoorbeeld de Belastingdienst en politie van invloed is op de mate waarin ze vertrouwen hebben in bijvoorbeeld de Tweede Kamer. En andersom.

Opvallend is dat hier Rijkswaterstaat, IND en de Rechtspraak nauwelijks terugkwamen in de voorbeelden. En ook de gemeentelijke overheden niet. De voorbeelden die bij mensen naar boven kwamen gingen vooral over de regering en Tweede Kamer. En met name over ontevredenheid in de organisaties en over laag vertrouwen in overheid en politiek.

Wat meespeelde bij het beantwoorden van deze vraag is dat gespreksdeelnemers niet altijd even scherp onderscheid konden maken tussen vertrouwen en tevredenheid – dat liep voor hen wat door elkaar heen.

Meestal geven respondenten aan dat er wat hen betreft *geen* directe relatie is tussen hun score voor de uitvoeringsorganisaties en hun score voor de overheid. Het een beïnvloedt niet noodzakelijkerwijs het ander, zeggen ze. We horen daarbij verschillende redeneringen.

Paradoxaal genoeg lijkt de eerste toelichting die mensen geven in eerste instantie *wel* te impliceren dat lage tevredenheid over de uitvoeringsorganisaties hun vertrouwen in de overheid negatief beïnvloedt (of in elk geval niet positief...), omdat ze het **onvoldoende functioneren van de uitvoeringsinstelling toeschrijven aan verkeerde keuzes van de overheid**. De uitvoeringsinstellingen werken binnen kaders (financiën, beleid...) die de overheid en politiek opstellen - soms functioneren ze volgens de respondenten dus minder goed buiten hun schuld. Hoewel sommigen wel vinden dat de instellingen zelf daar ook invloed op mogen pakken, of dat er vooral meer samengewerkt moet worden tussen overheid en uitvoeringsorganisaties. Maar mensen gaan niet zo ver dat ze zeggen dat *door* de lage tevredenheid over de uitvoeringsorganisaties hun vertrouwen in overheid afneemt – het lijkt, met andere woorden, voor hen geen oorzaak.

Daarnaast hoorden we:

- **Fouten horen erbij**: het gaat vooral om de *reactie* van de instelling en de overheid en politiek op die fouten - die maakt of het vertrouwen in de overheid al dan niet in het geding is.
- **Het vertrouwen in de overheid en regering is al weg...** en daar verandert een uitvoeringsinstelling niet zoveel aan.



Hieronder lichten we de verschillende redeneringen toe met enkele kenmerkende citaten en gespreksfragmenten, om een beeld te geven van de verschillende verbanden die mensen leggen bij deze vraag. En vooral ook: wat een zoektocht het voor mensen was om dit te kunnen beantwoorden.

5.1 De uitvoeringsorganisaties werken binnen kaders van 'hogerhand'

Een veel voorkomende redenering die gespreksdeelnemers verwoorden is dat **de regering en/of overheid meer invloed heeft** dan de instellingen zelf, omdat deze de kaders bepaalt waarbinnen de uitvoeringsorganisaties werken (financiën, beleid, regels, ...). Dus moet je wat hen betreft de uitvoeringsorganisaties zelf er niet te veel op aankijken als je niet tevreden bent met wat ze doen. Het lijkt er dus op dat ontevredenheid met de uitvoering het vertrouwen in de overheid negatief beïnvloedt, of in elk geval niet beter maakt (zie ook paragraaf 3.4.2):

- "Ja, ik denk dat dat een beetje, voor mij is het wel een beetje hetzelfde is als het management in een bedrijf en de mensen die op de vloer staan. De mensen die op de vloer staan, die hebben vaak minder invloed op hetgene wat er gebeurt en die voeren het uit zo goed en zo kwaad dat ze kunnen. Dus heb ik ook mijn cijfers gegeven op hetgene wat er daadwerkelijk gedaan wordt door de organisaties." (gesprek 5b)

Of neem het onderstaande gespreksfragment (gesprek 1b):

Gespreksdeelnemer 1: Nou, ik denk vooral ook degenen die het uitvoeren, die worden erop aangesproken. Maar wie bepaalt welk systeem zo'n overheidsinstantie moet gebruiken? Ik denk dat dat weer vanuit de regering komt. Dus het is gewoon een domino-effect. Daar wordt iets besloten, zij moeten ermee werken, het moet via deze regeltjes, het moet in dat hokje kunnen passen, maar iets daarbuiten en iets menselijks daarin, nee, dat kan het computersysteem niet aan. Dat kan niet. Dan denk ik: het is allemaal... Alles wordt tegenwoordig geautomatiseerd. En aan de ene kant heel goed hoor, maar je mist wel soms het stukje menselijkheid daarin. En dat is ongetwijfeld, ja, de regering bepaalt ongetwijfeld wat voor een systeem de Belastingdienst moet gebruiken als programma. Denk ik hoor, maar...

Onderzoeker: Ja, dus op die manier werkt dat echt door.

Gespreksdeelnemer 1: Ja, ik denk dat het inderdaad gewoon een domino-effect heeft.

Onderzoeker: Ja, want je hebt het ook een paar keer gehad over het personeel hè, het aantal tekorten. Wie is daar dan verantwoordelijk voor?

Gespreksdeelnemer 2: Ik denk de Nederlandse regering, die moet meer geld geven. Net zoals bij de verpleging. Ik bedoel, we staan met z'n allen te klappen en nou... valt de een na de ander uit.

Onderzoeker: Dus wat je dan eigenlijk meemaakt als klant, om het zo maar even te zeggen -

Gespreksdeelnemer 2: Ja ja.

Onderzoeker: - ziet van er is weinig personeel, dat beïnvloedt dan wel eigenlijk hoeveel vertrouwen je hebt in de Nederlandse regering?

Gespreksdeelnemer 2: Ja, ja. [...] En wie erboven zitten, ja, dat weet ik als leek niet. Maar de politie heeft altijd weer heel veel bazen boven zich en ik denk dat de Belastingdienst in mijn ogen een beetje een platte organisatie is, dat loopt, dat reilt en zeilt. En iemand daarboven of een grote groep die stuurt dat aan, maar bij de politie hebben ze met zoveel landelijk ook dingen te maken. En dat heb je natuurlijk ook met de verpleging en met het geld en... ja. Net zoals de rechtsspraak en zorgbureaus. Wij weten gewoon dat een zorgbureau fraude heeft gepleegd, willen we dat aangeven, maar er zijn zoveel kleine zorgbureautjes die eigenlijk geld



wegtrekken... maar daar kunnen wij niks aan doen. Dat moeten ze van hogerhand aanpakken. Maar daardoor wordt de zorg wel extra belast. En... we raken een hoop geld kwijt van -

Onderzoeker: En dat doet dan weer iets met jouw vertrouwen?

Gespreksdeelnemer 2: Ja, ja. Dan denk ik van: pak verdorie 'an. Doe je ogen open. Dat zal best hoor, maar dat weten wij dan ook niet.'

Het lijkt hier soms wel of mensen er bijna een beetje mee in hun maag zitten dat ze de uitvoeringsinstellingen een laag cijfer geven, omdat die in hun ogen daar zelf niet altijd veel aan kunnen doen:

"Dat IND moet uitvoeren wat natuurlijk door de politiek is gecommandeerd van bovenaf. Dus dan kan je wel zeggen van: 'ja...!'. En daarom vind ik het ook moeilijk, want die mensen persoonlijk werken misschien hard en die mensen persoonlijk hebben misschien echt wel hart voor hun toko. Hè, de politiek of whatever. Maar als zij van hogerhand die regels opgelegd krijgen is dat gewoon lastig." (gesprek 3a)

Het onderstaande gespreksfragment laat deze denkwijze ook zien (alsmede het zoeken van de deelnemers) (gesprek 1b):

Gespreksdeelnemer 1: Ik denk dat deze wel wat dichterbij ons staan omdat we meer concreet zien wat ze voor ons doen, maar dat die andere... Dat we niet altijd doorhebben dat dit het gevolg is van... Dus we hebben het wel allebei beoordeeld, maar ik denk als je concreet een lijn zou zien van: deze gaat door naar die en naar die, dat we dan wel beter zouden kunnen beoordelen hoe we alles vinden, zeg maar.

Gespreksdeelnemer 2: Ja, met deze kom je inderdaad meer in contact, persoonlijk.

Onderzoeker: Met de uitvoeringsorganisatie, ja.

Gespreksdeelnemer 2: Ja. En ja, ik kan niet even meneer Rutte bellen van: 'joh hé gozer, wat doe je nou?'

Onderzoeker: En wat doet het dan als je weer in contact persoonlijk komt?

Gespreksdeelnemer 1: Nou ja weet je, ik denk dat dus... Als ik het dan heel even vertaal naar mijn eigen werk, ik ben verpleegkundige in het ziekenhuis. Een arts bepaalt een beleid. Een patiënt die zit daar thuis nog eens even over na te denken. Die belt vervolgens naar ons, is het daar schijnbaar niet mee eens en wij als verpleegkundigen krijgen alle shit over ons heen terwijl het eigenlijk de arts is die iets bedacht heeft. Al dan niet in overleg met de patiënt. En ik denk dat het... En dat zie je hier ook. Als ik een probleem heb met de Belastingdienst dan kan ik ze opbellen en zeggen van: 'joh luister, dit werkt niet.' Maar ik kan niet even de Tweede Kamer bellen of de regering bellen. Dus. En dat zeg ik ook altijd van: als ik dan een keer bel en ik ben geïrriteerd of wat dan ook, of ik word boos, ik ben niet heel snel boos, dan zeg ik altijd 'joh, het is geen persoonlijke aanval.' Dat vermeld ik er ook altijd bij want die mensen doen ook hun werk, snap je. Zij zijn wat dat betreft de uitvoerenden en zijn wat dat betreft altijd het eerste punt waar men het probleem neerlegt terwijl het vaak toch daar ligt.

Dit alles wil overigens niet zeggen dat een negatief oordeel over de uitvoeringsorganisaties per se het vertrouwen in de overheid doet dalen. Soms was men al negatief over de overheid. Dat de uitvoeringsorganisatie het dan niet zo goed doet lijkt daar dan niet per se heel sterk op van invloed te zijn voor de deelnemers. Het lijkt wel op de overheid af te stralen maar is niet een oorzaak.



Overigens zijn er ook mensen die vinden dat ook de **uitvoeringsorganisaties zelf wat steviger met hun vuist op tafel moeten slaan** en financiering of andere regelgeving moeten opeisen zodat ze hun werk beter kunnen doen. Die kijken niet alleen naar de overheid maar verwachten wat tegenspraak: eisen stellen, aangeven dat iets niet kan of zelfs staken:

“Ik bedoel: in een land als Frankrijk zal de politie waarschijnlijk zelf gaan staken als ze bepaalde dingen niet kunnen uitvoeren en hier gaan we toch nog wel proberen te roeien met de riemen die we hebben.” (gesprek 3a)

Iets waar andere mensen zich weer van afvragen of dat wel *kan*.... Of dat effectief kan zijn, en of je niet te veel vraagt van de uitvoerders (gesprek 2b):

Gespreksdeelnemer 1: Wat jij zei van de Belastingdienst, ga er dan tegenin. En ik vraag mij heel erg af of je er tegenin kan gaan.

Gespreksdeelnemer 2: [...] Als er weer iets gedaan wordt. Dan zegt de Belastingdienst: ja, dat is wel een leuke taak, maar dat kunnen wij niet realiseren. Dat gaat niet. Dus enig tegenverkeer is er wel. En eigenlijk is het gek ook, dit zijn dan de uitvoerende instanties. En er zijn mensen denk ik die allemaal ontzettend hun best doen, maar gewoon met handen en voeten gebonden zijn aan wat hen van bovenaf wordt opgelegd. Ze hebben niet veel speelruimte.

Gespreksdeelnemer 3: Dan ben je ook wel een beetje lijdzaam bezig van ja, ik kan er niet tegenin gaan.

Gespreksdeelnemer 2: Nou ja.

Gespreksdeelnemer 3: Als ik het ergens niet mee eens ben, dan probeer ik het links, rechts, eroverheen.

Gespreksdeelnemer 1: Maar moet je assertief zijn.

Gespreksdeelnemer 3: Je krijgt niet altijd gelijk.

Gespreksdeelnemer 1: Maar wil je niet assertief zijn, moet je agressief zijn.

Gespreksdeelnemer 3: Assertief. Niet agressief.

Gespreksdeelnemer 1: Nee, dat weet ik maar zo'n klokkenluider – daar heb je het dan bijna over – die dit soort zaken... Die moet dan bijna agressief zijn en niet assertief zijn om zijn gelijk te halen.

Gespreksdeelnemer 3: Dat zie je met de Toeslagenaffaire eigenlijk ook.

Gespreksdeelnemer 2: Ook, ja. Pieter Omzigt.

Gespreksdeelnemer 3: Ja, Pieter Omzigt.

Een aantal respondenten **legt de verantwoordelijk vooral bij uitvoering en overheid en regering samen**: die opereren nu als eilandjes langs elkaar en zouden veel meer moeten communiceren en afstemmen op elkaar. Bijvoorbeeld:

“Er moet veel meer terugkoppeling zijn. En een directe terugkoppeling: dat er ook gezegd wordt ‘goh, we lopen hier tegenaan. Dit moeten we oplossen. Hoe kunnen we dat oplossen en op welke termijn is dat mogelijk?’ (gesprek 4a)

Of het onderstaand gespreksfragment (gesprek 4b):

Gespreksdeelnemer 1: Ik kijk naar de uitvoerende functie of de uitvoerende... Ik kan er even niet opkomen, maar ik kijk naar de uitvoerende tak. Maar ook naar de plannende tak en de organiserende tak. Want ik denk dus dat je ze beide in het vizier moet houden. Want aangezien ze beide effect op elkaar hebben, moet je ze beide in het vizier houden.

Onderzoeker: Ja, dus je zegt: ik kijk zowel naar de uitvoeringsorganisaties – en jouw voorbeeld,



bijvoorbeeld de politie – als dat ik kijk naar de regering, want zij zien erop toe. Moet ik het zo begrijpen?

Gespreksdeelnemer 1: Ja, exact. Ja. Het is moeilijk. Kijk natuurlijk, je hebt overal wel een paar rotte appels maar je moet naar beide kijken. Ik bedoel, als je naar een kijkt, dan mis je het ander. Ik kijk naar de wortels van een boom, maar ook naar de vruchten van een boom. Want aan de hand van de vruchten, van de wortels weet je wat voor vruchten je krijgt. Als het al goede vruchten zijn of niet. Dus beide zijn...

Onderzoeker: Maar in jouw meta-, ja. Dus in jouw metafoor zijn die verschillende delen van de overheid met elkaar verbonden als in een boom.

Gespreksdeelnemer 1: Absoluut, ja. Ja, ik vind het... De een kan niet zonder de ander.

Onderzoeker: Ja. Zien anderen dat ook zo?

Gespreksdeelnemer 2: Ja, dat is mooi verwoord.

Gespreksdeelnemer 3: Ja.

5.2 Fouten horen erbij

Een andere groep mensen ziet vooral geen directe relatie tussen vertrouwen in de overheid en tevredenheid over uitvoeringsorganisaties omdat ze wat milder kijken. Men redeneert dat **fouten erbij horen**: waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt, dat kan gebeuren... Hoe politici er vervolgens mee omgaan, dat bepaalt het vertrouwen in hen. Niet per se of een uitvoeringsinstelling het wel of niet goed doet. Onderstaand fragment illustreert die redenering (gesprek 1a):

Gespreksdeelnemer: Nou ja, het zit denk ik meer dat het bij de toeslagenaffaire bijvoorbeeld, toen het bekend werd, hoe is ermee omgegaan, vervolgens? En wat voor beleid voor opvolging was er? Kijk, dat het systeem gefaald heeft kan ik niet zeggen. Mark Rutte heeft gefaald, CDA heeft gefaald. Nee, de Belastingdienst heeft gefaald, en eindverantwoordelijk is dan uiteindelijk de minister-president bijvoorbeeld. Maar, het was bekend. Wat is er daarna aan gedaan? En ik denk dat ze daar dan gefaald hebben. En dan, dan leg ik die link sneller, dan als ik zie van hé, de politie grijpt te hard in. Ja, dat is dan de schuld van de Tweede Kamer. Ik zeg maar wat. Of dat, die link is ook wat minder. Het is hoe dus daarop geacteerd nadat het bekend was.

Onderzoeker: Ja. Dus er kan best wat fout gaan, een keer. Dat beïnvloedt...

Gespreksdeelnemer: Uiteindelijk...

Onderzoeker: ...niet gelijk je vertrouwen.

Gespreksdeelnemer: Nee.

Onderzoeker: Misschien de tevredenheid, maar niet gelijk je vertrouwen?

Gespreksdeelnemer: Ja, ja.

Onderzoeker: Maar hoe er dan mee om wordt gegaan als er iets fout gaat...

Gespreksdeelnemer: Ja. Precies.

Een enkeling is daarbij niet alleen vergevingsgezind naar de uitvoeringsinstellingen maar **ook naar de regering**. Die kan het ook niet altijd goed doen, redeneren zij (gesprek 5a):

Gespreksdeelnemer: De regering heeft natuurlijk uit hun oogpunt, hebben ze het goed voor. Die geeft een opdracht aan de afdelingen en die moeten het uitvoeren. Maar ook daar dus de... ja... de grote bazen die moeten het ook weer aan hun personeel goed over kunnen brengen en ik denk dat daar wel eens ooit een hapering zal zijn. Hè, waar leg je prioriteiten. Want ook de regering heeft natuurlijk een bepaald budget en om het niet te groot op te laten lopen moeten er prioriteiten gesteld worden. En soms dan heb je andere ideeën, maar in de loop van de regeringsperiode komen



er andere dingen voor, wat we net al genoemd hebben, corona, energiecrisis, moesten ook een hoop mensen geholpen worden. En ook in de coronatijd, ze hebben veel bedrijven moeten redden. Ik denk dat dat ook wel een heel eind gelukt is. Maar ja, dan kun je niet altijd je doelstellingen halen. Dat is mijn mening.

Onderzoeker: En dan zeg je, je kunt eigenlijk wel als politiek of als regering daar bepaalde ideeën en intenties bij hebben, maar in de praktijk gaat het soms ook gewoon anders.

Gespreksdeelnemer: Ja. Er gebeuren allemaal dingen die op dat moment aandacht moeten hebben, maar waar ook een hoop geld in moet.

5.3 Het vertrouwen is al weg

Een andere redenering die we tegenkomen is dat het vertrouwen in de overheid al zo laag is, dat het niet zoveel uitmaakt.... Onderstaand fragment is illustratief (gesprek 5b):

Gespreksdeelnemer: Ja, voor mij was het vertrouwen sowieso weg, je mag het best weten. Ik heb ook niet gestemd, ik denk, want ik vond het, ja, nee, ik heb dit keer overgeslagen omdat ik denk van ik weet het allemaal niet meer even, dus het vertrouwen. Kijk, ik ben blij hoor, dat die BBB gewonnen hebt want misschien had ik dat daar dan ook wel gedaan dus, ja. Maar ik dacht op dat moment van weet je, al die negatieve dingen, dan denk ik van ik ben er wel even klaar mee. En dat hoorde ik veel in mijn omgeving hoor, van voor mij hoeft het eventjes niet meer, laat het eerst maar eens, ja. Inderdaad, ik hoop dit jaar dat het gaat klappen, het kabinet, wat je nu alweer hoorde, dus voor mij mag het want, ja...

Onderzoeker: Het vertrouwen in het kabinet...

Gespreksdeelnemer: Het is een stapeling van fouten op fouten, weet je, dus op een gegeven moment, en mensen zijn er gewoon een keer klaar mee. Ik denk dat mensen niet per se, ook denk ik allemaal achter BBB staan maar gewoon meer als een protest hebben gezien, wat je toen ook had met de LPF en PVV. [...]

Onderzoeker: Maar je bent wel, over het algemeen iets positiever over de mensen die, nou ja, zeg maar op straat het uitvoeren hè, of de organisaties die het uitvoeren?

Gespreksdeelnemer: Ja, want die doen hun best en die kunnen ook niet anders, weet je, die zitten ook aan bepaalde regels gewend.

5.4 Reflectie

Dit was een lastig te beantwoorden vraag voor mensen. Daarom hebben we ook enkele tekstfragmenten opgenomen die een beeld geven van het zoekproces en zo hopelijk de onderliggende overwegingen kleur geven. Overigens was het in de meeste gesprekken maar een klein onderdeel van het gesprek.

Mensen gingen bij deze vraag vooral in op de **uitvoeringsinstanties waar ze het meest ontevreden** over zijn (de belastingdienst kwam vaak terug) **en de landelijke overheid**. Waarbij ze over het algemeen aangeven dat er wat hen betreft niet een heel directe relatie zit tussen de prestaties van de uitvoeringsinstellingen en hun vertrouwen in de overheid, maar bij het verder doorvragen ontdekken we toch een redenering die erop lijkt dat voor mensen negatieve tevredenheid wel degelijk afstraalt op de overheid. Alleen... daar *waren* ze dan vaak al niet zo positief over. Verder hoorden we: 'fouten maken mag' en 'het vertrouwen in de overheid is toch al weg'. Al met al zien mensen niet een heel sterke relatie tussen ontevredenheid over uitvoeringsorganisaties en hun vertrouwen in de overheid.

We hoorden naast feitelijke argumenten hier (al dan niet tussen de regels) ook gevoelens terugkeren, zoals boosheid en zorgen over hoe het gaat, sympathie voor de werkvloer, en een sterke wens dat



iemand iets *doet*. Verantwoordelijkheid nemen lijkt als een soort onderliggende rode draad naar voren te komen. De overheid kan volgens de respondenten verantwoordelijkheid nemen door de uitvoeringsinstellingen uitvoerbare opdrachten te geven, voldoende geld, en door consequenties te verbinden aan gemaakte fouten (leren, of aftreden bijvoorbeeld). En de uitvoeringsinstellingen hebben wat hen betreft zelf ook de plicht om zo goed mogelijk te communiceren richting burgers, hun werk zo goed mogelijk te doen en ook goede randvoorwaarden op te eisen.



6. Procesobservaties

De voorgaande hoofdstukken bevatten een weergave van datgene wat er besproken is in de vier focusgroepen. Naast de inhoud van wat er gezegd werd, viel er ook een aantal dingen op aan de manier waarop er met elkaar gesproken werd. En aan wat er juist niet gezegd werd. In dit hoofdstuk benoemen we een paar van die procesobservaties.

De thema's gaan mensen aan het hart

We waren verrast door de grote hoeveelheid persoonlijke ervaringen en verhalen die er gedeeld werden. Variërend van het optreden van de politie bij een heftige situatie tot iemands zorgen bij het klimaatbeleid. Hoewel de vragen naar tevredenheid en vertrouwen op het eerste gezicht wat abstract waren, kwamen deze snel tot leven door te vragen naar concrete ervaringen en verhalen. We zagen eigenlijk alleen maar betrokken burgers die zich zorgen maken over Nederland, hoewel die zorg zich op verschillende manieren uit. Daarbij viel het op dat mensen open en eerlijk aan tafel zaten en ze veel van zichzelf durfden te laten zien aan onbekenden.

In gesprek gaan vergroot de bewustwording

Veel mensen gaven regelmatig aan dat ze normaal gesproken niet bewust stilstaan bij deze organisaties en thema's, maar dit wel leuk en inspirerend vonden. Door met elkaar hierover in gesprek te gaan, werden mensen soms ook echt aan het denken gezet. Zoals een gespreksdeelnemers aan het einde van het gesprek deelde: *"Normaal gesproken sta je niet stil bij dit soort instanties eigenlijk en wat je daaraan hebt. Dus ja, het is wel even iets dat nog even blijft hangen denk ik, ja. En als ik volgende week iets hoor over de Belastingdienst of de IND, dan denk ik toch even aan dit gesprek terug."* Dit bleek bijvoorbeeld ook uit de antwoorden op de vraag of iemand de score naar aanleiding van het gesprek wilde wijzigen. Het verhaal of de reflectie van een gespreksgenoot had regelmatig voor een nieuw inzicht, en bijbehorende nieuwe score, gezorgd. Daarbij viel op dat mensen vooral hun score wilden wijzigen als zijn emotioneel waren geraakt door het persoonlijke verhaal van de ander. Dit kon zowel een directe ervaring als een media-ervaring zijn, het was vooral de geraaktheid bij de gesprekspartner die mensen ertoe aan leek te zetten om hun eigen score (en bijbehorende overwegingen) opnieuw te onderzoeken en te wijzigen.

Overwegingen en meningen zijn relatief vloeibaar

Daarmee hangt samen dat we de indruk kregen dat mensen hun overwegingen en meningen niet vastgeroest zitten, maar eerder fluïde en vloeibaar zijn. Dat zagen we terug in de manier waarop gespreksdeelnemers hardop aan het zoeken waren en zoals hierboven genoemd dus ook regelmatig hun score bijstelden op basis van één ander verhaal. Deze beweeglijkheid zou je zowel als kans kunnen zien (mensen zitten niet 'vast' aan één bepaalde denkwijze) als ook als risico (één verhaal, ervaring of incident kan een enorme impact hebben). Overigens hadden we wel het gevoel dat deze beweeglijkheid gold voor het grootste deel van de gespreksdeelnemers die iets neutraler in hun oordeel waren en minder voor mensen die vrij uitgesproken waren (positief of negatief).

Het was niet altijd makkelijk om heel strak vast te houden aan tevredenheid over de uitvoeringsinstellingen en vertrouwen in de overheid... Soms leek het ook te gaan over de tevredenheid in de overheid of het vertrouwen in instanties... Of, meer in het algemeen, een negatief oordeel.



De vraag of de tevredenheid over de instellingen hun vertrouwen in de overheid beïnvloedde zette mensen behoorlijk aan het denken en er ontstond regelmatig een gesprek tussen de respondenten onderling. Waarbij mensen elkaar soms erg bijvielen: 'ja, precies, dat zeg je goed!' maar ook wel tegenspraken: 'ik vind eigenlijk dat...'. Er zat veel levendigheid in de gesprekken. En emoties speelden ook een rol. Naast de vraag 'wat vind ik er eigenlijk van' kwam ook vaak naar boven dat niet helemaal helder is hoe het nou eigenlijk precies zit: 'wie heeft nu invloed op wat?'.

Veel verschil in kennis en informatie

Zoals ook al eerder in dit rapport genoemd, troffen we mensen die niet goed wisten wat bijvoorbeeld het UWV of de IND was en werden ook regelmatig de Tweede Kamer en regering en de gemeenteraad en burgemeester en wethouders door elkaar gehaald. Tegelijkertijd waren we verrast door hoeveel mensen actief het nieuws en specifiek ook de politiek volgen, bijvoorbeeld door Kamerdebatten te bekijken. Het viel op dat dit zeker niet alleen hoogopgeleiden betrof. Mensen waar we het op het eerste gezicht niet van verwachtten waren verrassend goed geïnformeerd en andersom. Het viel ook op dat sommige gespreksdeelnemers aan het einde ook aangezet waren om zich meer te verdiepen in de verschillende organisaties: *"Dat ik mezelf wel wat meer mag verdiepen in sommige instanties of de overheid. Heb wel besef dat ik van sommige dingen niet eens zeker weet wat ze nou eigenlijk doen. Wat ik zei, de gemeenteraad, om eerlijk te zijn zou ik niet precies kunnen uitleggen wat zij nou allemaal doen. Dus voor mezelf daar misschien even een kijkje naar nemen."*

Tot slot viel op dat er weinig verschil was tussen de kwaliteit van het gesprek bij de fysieke en online gesprekken. Wel merkten we op dat bij de gesprekken waar slechts twee deelnemers aanwezig waren, er aanzienlijk minder inspiratie en interactie over een weer plaatsvond. De inhoud van de antwoorden leek hierdoor niet wezenlijk te worden beïnvloed.



7. Analyse

In de voorgaande hoofdstukken hebben we de uitkomsten per vraag besproken en enkele procesobservaties gedaan. Als we vergelijken wat mensen zeggen op de verschillende vragen, dan zien we een aantal lijnen ontstaan perspectief van mensen op uitvoeringsorganisaties en de Nederlandse overheid en politiek en hun bijbehorende overwegingen.

7.1 Welke overwegingen zien we?

Het centrale thema van dit onderzoek zijn de overwegingen van mensen als het gaat om de vraag of ze wel of niet tevreden zijn, de mate waarin ze de overheid vertrouwen en of die twee een relatie hebben. We zien mensen daarin een aantal soorten redeneringen opbouwen. Of misschien is 'narratieven' een beter woord, omdat naast de ratio gevoel soms ook een rol speelt, en er niet altijd sprake is van een hele scherpe 'als... dan' logica, maar dikwijls meer van een soort web van relaties en associaties dat bij mensen is ontstaan (een bepaalde mindset of beeld). Hieronder delen we de vijf redeneringen of narratieven die we het sterkst terug zagen komen.

Het is daarbij belangrijk om te benadrukken dat een individu *meerdere* van deze narratieven tegelijk kan gebruiken, en dat deze soms ook op spanning kunnen komen te staan of kunnen verschillen per moment of onderwerp. Het gaat hier dus nadrukkelijk *niet* om een onderscheid tussen verschillende groepen.

- *'Ik heb het zelf ervaren'*
Alles wat mensen persoonlijk hebben ervaren (positief of negatief) heeft een sterke invloed op de mate van tevredenheid en het vertrouwen. Of het nu gaat om een behandeling als 'klant' van bijvoorbeeld UWV, politie of Belastingdienst, of om een ontmoeting met een (lokale) politicus of bestuurder: bij mensen die dat hebben meegemaakt doet dat sterk mee in de redenering. En ze lijken er dan ook niet snel meer van af te brengen.
- *'Het klópt niet (of juist wel)'*
We zien ook dat mensen hun tevredenheid of vertrouwen vooral baseren op bepaalde waarden waar wel of geen recht aan wordt gedaan. Bijvoorbeeld gelijkwaardigheid, eerlijkheid, respect, menselijkheid. Als uitvoeringsinstellingen of (lokale) overheidsorganisaties tegen dergelijke waarden in opereren, wordt dit ze zwaar aangerekend en kleurt dit mensen hun beeld en hun vertrouwen. Dan kan het gaan om de Toeslagenaffaire, om het niet goed bereikbaar zijn van instanties (door de digitalisering), de bejegening van Tweede Kamerleden onderling,... We komen de omgekeerde variant ook tegen: als de politie je met respect bejegt, als een politicus zich netjes en integer gedraagt, dan heeft dat positieve invloed op het beeld.
- *'Onbekend maakt onbemind'*
Een deel van de respondenten bouwt een redenering op waarbij de afstand die ze ervaren tot de instellingen en/of de overheid en politiek een grote rol speelt. Omdat ze (het gevoel hebben dat ze) niet goed weten wat er (eigenlijk) speelt, bijvoorbeeld omdat ze er weinig over horen, beperkte communicatie mogelijk is (bijvoorbeeld niet teruggebeld worden, steeds iemand anders aan de telefoon krijgen, of een digitale muur) zijn ze minder tevreden en is het ook lastiger te vertrouwen. Omgekeerd geldt overigens ook (maar minder), als mensen goed op de hoogte zijn via (lokale) media, instanties bereikbaar zijn of bijvoorbeeld de politiek een gezicht krijgt (bepaalde politici, of



burgemeesters) dan werkt dat positief. Ook als een familielid of bekende bij een uitvoeringsorganisatie werkt gaat over het algemeen de tevredenheid omhoog, net als het begrip voor de complexe situatie waarin professionals en de uitvoeringsorganisaties zich bevinden.

- *'Geen nieuws, goed nieuws'*
Zeker bij de uitvoeringsinstanties en overheidsorganisaties die wat minder de media halen en waar mensen weinig directe persoonlijke ervaringen mee hebben, komen we regelmatig de 'geen nieuws, goed nieuws' redenering tegen. Het is in Nederland bijvoorbeeld best goed gesteld met de wegen, of met het water, of het loopt in gemeente allemaal wel aardig, dus dan doen de organisaties en mensen daarachter het waarschijnlijk gewoon goed. In een van de gesprekken kwam een deel van de respondenten zelfs tot de conclusie dat ze over alles redelijk positief waren, maar dat dat waarschijnlijk ook kwam omdat ze er geen eigen ervaringen mee hadden. Ze vroegen zich openlijk af of dat anders geweest zou zijn als dat wel zo was. Of als er iemand aan het gesprek had meegedaan die bijvoorbeeld getroffen was door de Toeslagenaffaire.
- *'Ik denk niet dat het nog wat wordt...'*
Vanuit het laatste narratief kijkt men met een zwarte bril naar de uitvoeringsinstellingen en met name naar de overheid en politiek. Zij maken zich grote zorgen, bijvoorbeeld over het klimaat en de sociale problemen in het land en hebben er geen vertrouwen (meer) in dat de ambtenaren en politici hiervoor met oplossingen gaan komen. Sommigen kiezen er ook voor om het nieuws niet meer te volgen, of niet meer te stemmen omdat het naar hun gevoel weinig verschil meer maakt. Zij voelen een algehele moedeloosheid, soms vermengd met boosheid en bezorgdheid over hoe het gaat.

7.2 Relatie tussen vertrouwen en tevredenheid: het gaat beide kanten op

We zien dat mensen de relatie tussen vertrouwen en tevredenheid alle kanten op leggen: mensen kunnen weinig vertrouwen hebben in de overheid en toch tevreden zijn over de uitvoeringsorganisaties, en andersom. Als we ze vragen of het een het ander beïnvloed kijken ze met name naar de landelijke overheid en politiek enerzijds en de belastingdienst en de politie anderzijds. Ze kunnen over beide positief zijn, of over beide negatief, of juist heel genuanceerd onderscheid maken. En geven zelf ook aan dat er geen eenduidige relatie bestaat tussen vertrouwen en tevredenheid.

Bij sommige mensen leek de tevredenheid over de uitvoeringsorganisaties redelijk los te staan van wat men van de overheid en politiek dacht, soms omdat het vertrouwen al helemaal weg is. Bij anderen leidde een lage tevredenheid over de uitvoeringsorganisaties (met name politie en belastingdienst) tot nog lager vertrouwen in de landelijke overheid: als de uitvoerders het niet goed doen, komt dat omdat de overheid en politiek het beleid niet goed maakt of te weinig geld verstrekt. Voor sommigen maakte dat niet zo heel veel uit, hun vertrouwen was al laag, dus slecht functionerende uitvoeringsinstellingen zijn daar dan geen oorzaak voor. Een groep mensen vond overigens dat de uitvoeringsorganisaties zelf ook aan zet zijn: die moeten – vinden zij – zelf ook assertief zijn. Verder hoorden we de redenering dat 'fouten maken mag' bij uitvoeringsinstellingen en ook in de politiek (als je maar wel verantwoordelijkheid ervoor neemt!). Al met al gaven mensen zelf niet een heel eenduidige richting aan van de verhouding tussen mate van vertrouwen en mate van tevredenheid – en wij konden die als onderzoekers in de redeneringen ook niet goed ontdekken. De verbanden worden verschillende kanten op gelegd.

Wat ook opviel, en misschien meespeelt bij het maken van gevolgtrekkingen, is dat mensen het lastig vinden om onderscheid te maken tussen overheid en politiek en tussen uitvoeringsorganisaties en overheid, en dat ze ook lang niet altijd weten wat de uitvoeringsorganisaties precies doen. Mensen zien



het regelmatig als een grote bal of kluwen van overheid. Met name op landelijk niveau, op gemeentelijk niveau lijkt het soms nog wat meer overzichtelijk. Maar ook daar speelt: mensen weten niet precies wie wat doet en hoe verantwoordelijkheden verdeeld zijn. Wie zet het beleid uit? Wie bepaalt hoeveel geld de uitvoeringsorganisaties krijgen? Wat voor invloed hebben uitvoeringsorganisaties zelf daarop? Mensen vragen het zich vaak hardop af. Ook bij de vraag of mensen nog aan andere uitvoeringsorganisaties denken krijgen we uiteenlopende antwoorden, met opnieuw veel twijfel. Om een en ander goed te kunnen doorgronden en af te wegen is behoorlijk wat 'instantiekapitaal' nodig, zoals onderzoekers Monique Kremer en collega's (2023) van het Kenniscentrum Ongelijkheid dat noemen.

7.3 Waarop baseren mensen hun tevredenheid of hun vertrouwen?

In bovenstaande redeneringen is al te zien dat mensen hun tevredenheid of vertrouwen baseren op verschillende uitgangspunten. We hebben ook nog gekeken op welke soorten ervaringen ze zich baseren. Daarin valt op dat zeker bij uitvoeringsorganisaties directe persoonlijke ervaringen zeer zwaar meewegen.

Het belang van directe ervaringen

Eén directe ervaring kan veel invloed hebben op de tevredenheid en beeldvorming van een uitvoeringsorganisatie. Dit lijkt zowel te gelden voor negatieve als positieve ervaringen. Mensen lijken hier wel een onderscheid te maken tussen zaken die zij als meer of minder belangrijk of wezenlijk zien: als de politie een keer een bekeuring geeft voor te hard rijden of een fietsdiefstal niet oplost, zien de meeste mensen dit door de vingers. Als alles gewoon goed loopt en er niks bijzonders aan de hand is, zijn mensen neutraal of positief. Daarbij hoorden we zowel bij tevredenheid als vertrouwen de redenering: 'geen nieuws is goed nieuws'. Bij de positieve voorbeelden ligt het zwaartepunt op verhalen waarbij men goed geholpen is als klant of hoe het hen eenvoudig of gemakkelijk wordt gemaakt, fijn contact is een soort positieve extra of bonus. Bij de negatieve voorbeelden gaat het juist vooral over het contact en in mindere mate of je voor je gevoel goed geholpen bent als klant. Het contact met medewerkers heeft daarmee een grote invloed op de tevredenheid: in positieve zin als mensen onverwacht vriendelijk en attent worden bejegend, maar vaker nog in negatieve zin: zoals het lastig kunnen bereiken van medewerkers van uitvoeringsorganisaties en het complexe taalgebruik. Een veel grotere impact hebben de manier waarop je bejegend wordt, gekleineerd of niet serieus genomen. En specifiek het ervaren gebrek aan menselijkheid bij de professional tegenover je: het gevoel dat je een nummer bent in plaats van een mens, of dat het ontbreekt aan elke vorm van inlevingsvermogen.

Weging van de verschillende soorten ervaringen

De relatie tussen directe, omgevings- en media-ervaringen en de weging daartussen is interessant en de redenering die mensen daarbij maken is verschillend. Met name bij mensen die zowel een persoonlijke ervaring delen als een ervaring uit het nieuws is die afweging interessant. In de verhalen komt dit het meest nadrukkelijk tot uiting bij de belastingdienst in het licht van de toeslagenaffaire: sommigen hebben zelf een positieve ervaring maar halen er een paar punten af vanwege de toeslagenaffaire, anderen hebben zelf een positieve ervaring en wegen de toeslagenaffaire bewust niet mee in hun score omdat ze daar zelf niet mee te maken hebben gehad en een derde groep heeft zelf een positieve ervaring maar vindt de ervaring van de slachtoffers van de toeslagenaffaire zwaarder wegen. Hoe het precies komt dat de een de persoonlijke ervaring zwaarder weegt en de ander de ervaringen van andere onbekenden in Nederland komt niet eenduidig naar voren uit dit onderzoek, maar zou een interessante vervolgvraag zijn voor verder onderzoek.



7.4 Welke criteria spelen een rol?

Om te bepalen hoe tevreden ze over iets zijn, of hoe sterk ze iemand vertrouwen, gebruiken mensen bepaalde criteria – overigens vaak onbewust. We zien daarin verschillende invalshoeken terug: van kwaliteit van de dienstverlening tot hoe politici zich gedragen in het openbaar. Er zijn er twee die we als rode draad even naar voren willen halen, omdat deze onderliggend lijken te zijn aan veel redeneringen.

Onrecht en oneerlijkheid

Directe ervaringen bij zowel vertrouwen als tevredenheid vatten mensen hetzelfde op. Ook bij vertrouwen komen mensen met persoonlijke ervaringen waarbij ze als klant goed geholpen zijn, alleen dan door bijvoorbeeld de rechtspraak of de lokale overheid. Mensen hebben veruit de meeste persoonlijke ervaringen met de lokale overheid. Hun vertrouwen daarin gaat vooral naar beneden als ze een gevoel van oneerlijkheid en willekeur ervaren of het gevoel hebben dat zij niet gehoord worden als burgers, bijvoorbeeld doordat initiatieven en ideeën niet worden opgevolgd. Ook bij de verhalen van anderen en die uit de krant komt het gevoel van onrecht en oneerlijkheid bij de verhalen die het vertrouwen naar beneden halen sterk naar voren. Over de hele linie lijkt de toeslagenaffaire de scores van tevredenheid en vertrouwen flink naar beneden gebracht te hebben. Uiteraard bij de belastingdienst en de regering, maar mensen noemen het op meerdere plekken en het lijkt een fundamentele snaar te raken. Leven wij in een land waar dit mogelijk is? Met name omdat de oplossing nog steeds niet in zicht is. Vooral in combinatie met het feit dat Rutte als persoon en de politieke partijen hier de consequenties niet van lijken te dragen. Ook dit voelt weer oneerlijk.

De mens versus de organisatie

Voor de hoogte van zowel de tevredenheid als het vertrouwen lijkt het uit te maken of je de mens of de organisatie/het systeem ziet. Bijvoorbeeld als je zelf iemand kent die bij een organisatie werkt en op die manier meer inzicht krijgt in de omstandigheden waarin die persoon zijn werk doet. Deze mensen zijn een stuk positiever over uitvoeringsorganisaties. Hoe meer je weet van de context, hoe meer begrip men over het algemeen ervaart voor de omstandigheden en daarmee ook de resultaten die een uitvoeringsorganisatie kan neerzetten. Vooral als je mensen kent die er werken werkt dit vaak door in een positiever oordeel. Wel is het zo dat een inkijkje via bekenden mensen soms ook doet schrikken over de bureaucratie of de situatie in de uitvoeringspraktijk. Het lijkt of men milder wordt op de professional die in deze context iets voor elkaar probeert te krijgen, maar negatiever wordt over het systeem waarin zij zich bevinden. Interessant genoeg zijn mensen ook meer tevreden met overheidsorganisaties of hebben zij meer vertrouwen in politiek en overheid, als zij deze niet zien als abstracte instituten, maar als een verzameling mensen. Onder veel van de verhalen bij een lage tevredenheid lijkt een pleidooi voor meer menselijkheid van professionals van uitvoeringsorganisaties te liggen.



8. Conclusies

In dit laatste hoofdstuk komen we terug bij de drie onderzoeksvragen die we aan het begin van het onderzoek geformuleerd hebben. Wat hebben we geleerd over welke overwegingen de tevredenheid van mensen met uitvoeringsorganisaties en het vertrouwen in de Nederlandse overheid en politiek beïnvloeden en welke relatie mensen zien tussen tevredenheid en vertrouwen?

Welke overwegingen beïnvloeden de tevredenheid van mensen met uitvoeringsorganisaties?

Als het gaat om tevredenheid over uitvoeringsorganisaties spelen persoonlijke ervaringen met die instantie een rol (directe ervaringen). In positieve zin als mensen het gevoel hadden goed geholpen te zijn als klant (bijvoorbeeld de snelle aanwezigheid van de politie), het hen gemakkelijk gemaakt wordt (bijvoorbeeld met de vooraf ingevulde belastingaangifte) en wanneer zij vriendelijk en meelevend behandeld werden door medewerkers van uitvoeringsorganisaties. In negatieve zin doordat het lastig is om met een organisatie in contact te komen (met name om daadwerkelijk iemand te spreken te krijgen), het complexe taalgebruik van uitvoeringsorganisaties, de manier waarop je bejegend wordt door medewerkers van uitvoeringsorganisaties en een ervaren gebrek aan medemenselijkheid in de besluiten van uitvoeringsorganisaties. Ook zijn er mensen die het gevoel hebben niet goed geholpen te zijn als klant (bijvoorbeeld een aangifte van diefstal niet opgevolgd).

Ook verhalen en ervaringen van familie, vrienden en bekenden (omgevings-ervaringen) wegen mee. Het valt daarbij op dat verhalen van familie en vrienden die werken bij een van de uitvoeringsorganisaties zorgen voor meer kennis over en begrip voor de complexe situatie waarin (de medewerkers van) uitvoeringsorganisaties opereren. Dit beïnvloedt voor hen de tevredenheid positief. Bij de overwegingen die de tevredenheid negatief beïnvloeden gaat het vooral over vrienden of familie die een vervelende ervaring hebben gehad als klant bij een van de uitvoeringsorganisaties. Ook verhalen van mensen die verder van hen af staan (buurjongen, op een verjaardagsfeestje...) hebben dat effect, met name als er geen directe ervaring tegenover staat. Ook zijn er mensen waarbij de tevredenheid door een inkijkje in de omstandigheden via familie of vrienden juist vermindert, doordat zij schrikken van de situatie of de bureaucratie.

Tot slot spelen verhalen uit de media een rol als het gaat om de mate van tevredenheid met uitvoeringsorganisaties (media-ervaringen). In positieve zin wanneer deze ervoor zorgen dat mensen meer respect krijgen voor de complexe omstandigheden waarin medewerkers van uitvoeringsorganisaties hun werk moeten doen, wanneer zij het gevoel hebben dat de uitvoeringsorganisatie hun werk goed doet en ook wanneer zij niks over de organisatie in de media horen of lezen: geen nieuws is goed nieuws is daarbij de redenering. De toeslagenaffaire wordt veruit het meest genoemd als media-ervaring die de tevredenheid, in dit geval met de belastingdienst, negatief beïnvloedt. Ook als zij geen mensen kenden die hiermee te maken hadden gehad, ging dit veel mensen aan het hart. Met name het gevoel van onrecht lijkt hierin mee te wegen. Ook bij andere organisaties die volgens gespreksdeelnemers hun werk niet goed genoeg doen lijkt een gevoel van onrecht sterk aanwezig (politie die niet adequaat optreedt, asielzoekers die buiten moeten slapen, een boete voor uitkeringsgerechtigden). Daarbij maken sommigen mensen wel de nuancering dat de verantwoordelijkheid voor deze problemen en soms misstanden bij 'Den Haag' of 'de politiek' ligt.



Welke overwegingen beïnvloeden het vertrouwen in de Nederlandse overheid en politiek?

Allereerst beïnvloeden eigen directe ervaringen het vertrouwen, bijvoorbeeld als mensen het gevoel hebben goed geholpen te zijn als klant door de lokale overheid of de rechtspraak. Directe ervaringen die een negatieve invloed hebben op het vertrouwen gaan ook vooral over het contact met de lokale overheid, onder andere doordat zij oneerlijkheid of willekeur ervaren (bijvoorbeeld geen bouwvergunning krijgen) of het gevoel hebben dat er niks gebeurt met hun ideeën en initiatieven. De meeste mensen hebben logischerwijs geen direct contact met de Tweede Kamer of regering.

Ook omgevings-ervaringen spelen een rol bij het vertrouwen, vooral als het gaat om de lokale overheid. Denk aan: mensen iemand kennen in de lokale politiek, concrete verbeteringen zien in hun eigen gemeente (bijvoorbeeld vergroening of nieuwe verlichting) en zichtbare aanwezigheid van de burgemeester tijdens belangrijke gebeurtenissen in de eigen gemeente. Dat soort ervaringen beïnvloedt het vertrouwen positief. We komen weinig omgevings-ervaringen tegen die een negatieve invloed hebben.

De sterkste invloed op vertrouwen lijkt uit te gaan van verhalen in de (social) media. Bij sommigen in positieve zin, doordat zij door deze verhalen begrip krijgen voor de complexe situatie waarin professionals (politici, bestuurders) zich bevinden, doordat zij positief zijn over specifieke politici of wederom de 'geen nieuws is goed nieuws-redenering' aanhangen. In negatieve zin wordt het vertrouwen opvallend vaak beïnvloed door het gedrag van politici, met name in de Tweede Kamer ('kleuterklas', 'onbeschoft', 'geen fatsoen'). Daarbij valt ook op dat mensen de Tweede Kamer en de regering voortdurend door elkaar halen en het voor sommige mensen zelfs 'een pot nat' is. Daarnaast geven mensen aan dat hun vertrouwen is gedaald doordat zij het gevoel hebben dat er geen consequenties worden verbonden aan fouten van politici en de regering. Dit voelt onbetrouwbaar, oneerlijk en inconsistent. Hier wordt wederom vooral naar de toeslagenaffaire verwezen, maar ook de situatie in Groningen wordt genoemd. Sommigen denken daarbij dat het politici vooral om het geld te doen is. Tot slot is er een grote groep mensen die zich echt grote zorgen maakt over de toekomst van Nederland en vindt dat het huidige beleid faalt om hier antwoord op te bieden. Grote crises worden niet opgelost en het ontbreekt volgens hen een langetermijnperspectief.

Welke relatie zien mensen tussen tevredenheid met uitvoeringsorganisaties en vertrouwen in de Nederlandse overheid en politiek?

Mensen vonden het lastig om de relatie zelf aan te geven. De meeste gespreksdeelnemers geven aan dat er wat hen betreft *geen* directe relatie is tussen hun tevredenheid over de uitvoeringsorganisaties en het vertrouwen in de overheid en vice versa. Het straalt misschien wel iets op elkaar af, maar mensen bouwen andere redeneringen op. De meest voorkomende is: de uitvoeringsorganisaties werken binnen (financiële, beleids-) kaders van de overheid en politiek - als ze het niet goed doen, is dat dus vaak de overheid aan te rekenen. Daarnaast hoorden we: fouten horen erbij (het gaat vooral om je reactie erop of het vertrouwen al dan niet in het geding is) en het vertrouwen in de overheid en regering is al weg... en daar verandert een uitvoeringsinstelling niet zoveel aan.

We zien vijf onderliggende redeneringen of narratieven die de overwegingen van mensen hun tevredenheid en vertrouwen beïnvloeden. Overigens kunnen individuen meerdere narratieven tegelijk hanteren:

- *'Ik heb het zelf ervaren'*: de persoonlijke ervaring bepaalt de tevredenheid of het vertrouwen in zo'n sterke mate dat ze hier niet van af zijn te brengen.



- *'Het klópt niet'*: de tevredenheid en het vertrouwen worden vooral gebaseerd op bepaalde waarden waar volgens mensen geen recht aan wordt gedaan.
- *'Onbekend maakt onbemind'*: de afstand en onbekendheid met uitvoeringsorganisaties en overheid en politiek speelt een grote rol, en soms ook andersom: als je iemand kent die werkzaam is bij een van de organisaties stijgt de tevredenheid of het vertrouwen.
- *'Geen nieuws, goed nieuws'*: als men niks hoort in de media over bepaalde uitvoeringsorganisaties of bijvoorbeeld de lokale politiek, dan zal het wel goed zijn.
- *'Ik denk niet dat het nog wat wordt...'*: mensen die zich grote zorgen maken over de toekomst en er weinig vertrouwen in hebben dat de overheid en politiek met oplossingen gaat komen.



Literatuur

- Kremer, M., Amagir, A, Van Kempen, H, Michon, L & Arts, J. (2023). *Overheid bedoelt het goed, maar kan het niet*. Online publicatie op www.socialevraagstukken.nl, geraadpleegd op 30 mei 2023.
- Tjepkema, S., L. Verheijen & J. Kabalt (2016). *Waarderend veranderen: Appreciative Inquiry in de dagelijkse praktijk van managers*. Uitgeverij Boom.
- Miles M.B., & Huberman, A. M. (1984). *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*. Sage Publishers



Bijlage 1: Gespreksopzet

Gespreksopzet Focusgroepen Burgerperspectieven Uitvoeringsorganisaties A

Versie 8 maart 2023

Praktisch:

- 12 groepsinterviews met telkens 3 a 4 deelnemers
- Duur gesprek: 75 minuten
- Datum: maart 2023
- 6 Fysieke gesprekken Utrecht, 6 online gesprekken
- Onderzoekers: Saskia Tjepkema, Joeri Kabalt & Martijn van Ooijen

1	Opening en welkom <ul style="list-style-type: none">- Uitleg achtergrond/doel door gespreksleider: het gaat over jullie beelden over verschillende organisaties en onderdelen van de Nederlandse overheid. We zijn nieuwsgierig naar ieders mening en ideeën. Dit wordt gebruikt voor een rapport van de Universiteit Tilburg.- Er luisteren ook collega-onderzoekers van de universiteit mee in een andere ruimte.- Spelregels benoemen: mag op elkaar reageren, elkaar laten uitpraten. We onderbreken soms om de tijd in de gaten te houden en te zorgen dat iedereen aan bod komt.- Toestemming voor opname. De data worden anoniem verwerkt, je bent als persoon niet herleidbaar. Buiten de interviewers en onderzoekers weet niemand dat je mee hebt gedaan aan dit onderzoek.- Afspreken om te tutoyeren.- Globale opzet van de sessie delen: voorstelrondje, twee vragen.	5 minuten
2.	Voorstelronde <ul style="list-style-type: none">- Kort voorstelrondje: naam, 1 of 2 dingen over jezelf (bv je beroep, waar je woont, leeftijd..)	5 minuten
3.	Vraag 1: Tevredenheid met overheidsorganisaties. (30 min) In deze eerste vraag zijn we benieuwd om meer te horen over jullie tevredenheid met verschillende organisaties van de overheid. We willen jullie vragen om eerst allemaal voor jezelf een rapportcijfer te geven en daarna lopen we de verschillende organisaties af en vragen we waarom je net deze cijfers hebt gegeven. We vragen mensen om eerst hun score individueel aan te geven op een eigen invulvel in stilte, tijdens het langslippen van de organisaties plus omschrijving. Na elke organisatie een korte denkpauze zodat mensen een score kunnen geven. Daarna vragen we om de score met een sticker aan te geven, of op een gedeelde poster die in het midden op tafel ligt. Online maken we een poll aan in Zoom. Kunt u met een rapportcijfer van 1 tot 10 aangeven <u>hoe tevreden u in het algemeen bent met:</u>	30 minuten





	<p>1. de belastingdienst: verantwoordelijk voor het heffen van belastingen en toekennen van toeslagen</p> <p>2. de politie: verantwoordelijk voor de openbare orde en veiligheid</p> <p>3. rijkswaterstaat: verantwoordelijk voor aanleg en onderhoud van wegen en dijken</p> <p>4. UWV: verzorgt uitkeringen en helpt werkzoekenden bij het vinden van werk</p> <p>5. IND: beoordeelt alle verzoeken van mensen die in Nederland willen verblijven</p> <p>Vervolgens kiezen we drie organisaties die eruit springen in positieve of negatieve zin, we zorgen ervoor dat we steeds afwisselen met welke organisatie we starten en de politie en belastingdienst in ieder geval een plek geven.</p> <ul style="list-style-type: none">- Wat maakt dat je dit cijfer geeft? Waar dacht je concreet aan?- Welke ervaringen of verhalen hebben je mening beïnvloed? <p>Bij de overige twee vragen we alleen kort: <i>heb je een concrete ervaring of een concreet verhaal over een van deze twee organisaties wat je heel graag wilt vertellen om je score toe te lichten?</i></p> <p>NB: We houden in ons achterhoofd de categorisering: persoonlijke ervaringen (directe), ervaringen van vrienden of familie of bekenden (omgevings-), verhalen uit de media (derdehands). We vragen het alleen open uit, en analyseren achteraf welke ervaringen of verhalen invloed hadden, om mensen wat minder te beïnvloeden. Wel vragen we door om te snappen in welke categorie het valt.</p> <p>Aan het einde van deze ronde vragen we: Is er iemand die op basis van deze verhalen de scores zou willen veranderen?</p> <p>Zo ja: <i>Wat in het gesprek net heeft ervoor gezorgd dat je je cijfer wilde aanpassen? Welk verhaal dat je net hoorde? Of welke reflectie?</i></p>	
4.	<p>Vraag 2: Vertrouwen in de overheid. (25 min)</p> <p>In de tweede vraag willen we het hebben over jullie vertrouwen in de Nederlandse overheid en politiek. We gaan jullie opnieuw vragen om een rapportcijfer te geven en allemaal iets te vertellen waarom je dit cijfer hebt gegeven.</p> <p><u>.... Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe veel vertrouwen u in het algemeen heeft in</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. de Tweede Kamer2. de Nederlandse regering3. de Gemeenteraad van uw gemeente4. Burgemeester en wethouders van uw gemeente5. de rechtspraak in Nederland <p>We vragen mensen om eerst individueel in stilte te scoren op het eigen vel en daarna te stickeren en toe te lichten.</p> <p>Vervolgens kiezen we degenen (drie ongeveer) die eruit springen in positieve of negatieve zin, we variëren met welke we beginnen. Wel altijd De Nederlandse Regering uitvragen.</p> <ul style="list-style-type: none">- Wat maakt dat je dit cijfer geeft? Waar dacht je concreet aan?- Welke ervaringen of verhalen hebben je mening beïnvloed?	25 minuten



	<p>NB: We houden in ons achterhoofd de categorisering: persoonlijke ervaringen (directe), ervaringen van vrienden of familie of bekenden (omgevings-), verhalen uit de media (derdehands). We vragen het alleen open uit, en analyseren achteraf welke ervaringen of verhalen invloed hadden, om mensen wat minder te beïnvloeden. Wel vragen we door om te snappen in welke categorie het valt.</p> <p>Link maken met eerste vraag: <i>Ik heb jullie helemaal niet (of niet zo veel) gehoord over de organisaties waar we het eerder over hadden, zijn die voor jullie niet belangrijk voor het vertrouwen in overheid en politiek?</i></p> <p>Aan het einde van deze ronde vragen we: Is er iemand die op basis van deze verhalen de scores zou willen veranderen?</p> <p>Zo ja: <i>Wat in het gesprek net heeft ervoor gezorgd dat je je cijfer wilde aanpassen? Welk verhaal dat je net hoorde? Of welke reflectie?</i></p>	
5.	<p>Vraag 3. Slaan we partijen over?</p> <p>Tenslotte stellen we nog de checkvraag of we nog bepaalde partijen niet besproken hebben waar deze deelnemers wel aan denken als het gaat om uitvoering van overheidsbeleid.</p> <p>Aan welke organisaties denk je nog meer als het gaat over de <u>uitvoering</u> van overheidsbeleid?</p> <p>Wat maakt dat deze mensen ze zien als uitvoerders van beleid en deel van de overheid?</p> <p>En (kort) hoe tevreden zijn ze over deze organisaties?</p>	10 minuten
6.	<p>Check-out en afronding</p> <p>Gespreksleider bedankt deelnemers voor de deelname aan het gesprek. We doen een korte afsluitende ronde: wat is een inzicht of idee wat je uit dit gesprek meeneemt?</p> <p>Praktisch:</p> <ul style="list-style-type: none">- Wil je het rapport ontvangen? Laat dan je emailadres achter.	5 minuten



Bijlage 2: Scoreformulier

Vraag 1: Tevredenheid met overheidsorganisaties

Kunt u met een rapportcijfer van 1 tot 10 aangeven hoe tevreden u in het algemeen bent met:

1. De belastingdienst	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. De politie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Rijkswaterstaat	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. UWV	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. IND	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Vraag 2: Vertrouwen in de overheid

Kunt u met een rapportcijfer van 1 tot 10 aangeven hoe veel vertrouwen u in het algemeen heeft in:

1. de Tweede Kamer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. de Nederlandse regering	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. de Gemeenteraad van uw gemeente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Burgemeester en wethouders van uw gemeente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. de rechtspraak in Nederland	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10