

Samenvatting onderzoek

Een presterende overheid, dus tevreden en vertrouwende burgers. Of toch niet?

Bevindingen uit een systematische literatuur review

TIAS: Tilburg University & Eindhoven University of technology

Onderzoekers: S. Zouridis, B.L. Terpstra

Korte samenvatting van het artikel

Al enkele decennia hangt in de bestuurswetenschappen de zogeheten 'performance thesis' boven de markt. Deze these stelt dat er een verband is tussen de prestaties van de publieke sector en het vertrouwen van burgers in de publieke sector. Aan de hand van een systematische review van het wetenschappelijk onderzoek in de internationale literatuur is het bewijs voor het al dan niet bestaan van dit verband bekeken en gewogen.

Uit deze review blijkt dat er wel wat empirisch onderzoek naar dit verband beschikbaar is, maar dat (quasi-)experimenteel onderzoek of onderzoek waarbij alternatieve verklaringen voor vertrouwen worden uitgesloten schaars is. Bovendien is het onderzoek lang niet altijd vergelijkbaar omdat de prestaties van verschillende organisaties in de publieke sector worden bekeken. Ook worden in verschillende onderzoeken nogal uiteenlopende prestaties van de publieke sector onderzocht.

Belangrijkste uitkomsten/conclusies

Met enige voorzichtigheid trekken we in dit paper enkele voorlopige conclusies. Zo lijkt het dat er een verband is tussen de prestaties en dienstverlening van de overheid of, breder, de publieke sector, en de tevredenheid van burgers over de overheid of de publieke sector. Een direct verband tussen de tevredenheid van burgers en hun vertrouwen in de overheid is niet of nauwelijks vastgesteld. Daarbij speelt ook een rol dat sprake lijkt van interactie-effecten tussen demografische, sociaaleconomische en sociaal-culturele factoren enerzijds en vertrouwen en tevredenheid van burgers anderzijds. Voor zover een verband tussen tevredenheid over de publieke sector en het vertrouwen in de overheid of de publieke sector wordt aangetroffen, is dat een positief verband: meer tevredenheid wijst op meer vertrouwen.

Ten slotte laat de literatuur review verschillende kenmerken van de overheid zien die op tevredenheid en vertrouwen inwerken. Bij tevredenheid lijkt het vooral te gaan om nabijheid, efficiëntie en de kwaliteit van de interactie (zowel bij 'vrijwillige' als bij 'gedwongen' dienstverlening); bij vertrouwen gaat het om een onpartijdige, niet corrupte overheid. Zelf invloed kunnen uitoefenen op de prestaties door burgers draagt bij aan tevredenheid én aan vertrouwen. Informatie over deze prestaties (al dan niet via media of medeburgers) speelt eveneens een rol, beïnvloedt op langere termijn mogelijk de 'grondhouding' en wordt als meer of minder betrouwbaar gezien naargelang de bron van de informatie.

Aanbevelingen en tips

Het onderzoek levert een aantal praktische aanbevelingen op:

1. Om te beginnen loont het voor publieke managers om te investeren in kwalitatief hoogwaardige uitvoering en dienstverlening. Naast andere voordelen stimuleert dit de tevredenheid van burgers over de overheid (of breder, de publieke sector).
2. Op basis van het beschreven onderzoek is vooral efficiënte dienstverlening waarbij geïnvesteerd wordt in het contact met burgers goed voor het stimuleren van de tevredenheid bij burgers.
3. Ten slotte is het voor publieke managers verstandig om zich te realiseren dat burgers informatie over prestaties en kwaliteit kritisch beoordelen.

Aanbevelingen voor toekomstig onderzoek zijn er ook:

1. De 'performance thesis' is geïsoleerd gezien te veel een versimpeling van de werkelijkheid. Onderzoek naar hoe prestaties, dienstverlening en uitvoering doorwerken in tevredenheid onder burgers en in het vertrouwen van burgers in de overheid is een welkome aanvulling.
2. De concepten in het huidige onderzoek naar hoe uitvoering/dienstverlening doorwerkt in tevredenheid onder burgers en in het vertrouwen van burgers zijn divers. Meer onderzoek naar zowel de overlap als de verschillen tussen deze concepten kunnen de theorie onder de 'performance thesis' aanzienlijk verrijken en het verband tussen tevredenheid en vertrouwen nuanceren.
3. Er is nog een lacune in de kennis over het effect van informatie (direct, via de eigen ervaring, via verhalen, via – sociale – media) alsmede het type informatie op de tevredenheid van burgers. Meer inzicht hierin kan een 'cognitieve theorie' opleveren over hoe burgers tot hun oordeel over dienstverlening/uitvoering/prestaties komen, inclusief de 'biases' die zich in de oordeelsvorming voorzien.