

Samenvatting onderzoek

Tevredenheid over uitvoering en vertrouwen in de overheid: de wereld achter de cijfers

Artikel naar aanleiding van focusgroepenonderzoek

TIAS: Tilburg University & Eindhoven University of technology

Onderzoekers: P. Dekker, S. Zouridis, B.L. Terpstra, J. Kabalt, S. Tjepkema, S. M. van Ooijen

In opdracht van de Staat van de Uitvoering doet TIAS, in samenwerking met Tilburg University en Louter/Rijksuniversiteit Leiden een meerjarig onderzoek naar uitvoering vanuit burgerperspectief. Met dit onderzoek wordt beoogd burgeroordelen over uitvoering beter te begrijpen.

Hiertoe is in 2022 het '[klanttevredenheidsonderzoek](#)' in kaart gebracht en geanalyseerd, in 2023 gevolgd door een reeks [groepsinterviews met burgers](#). ([Lees hier het paper](#) dat is geschreven naar aanleiding van de focusgroepen.) Niet alleen gaat het om het begrijpen van burgeroordelen, ook het eventueel verband met vertrouwen van burgers in de overheid is onderzocht. Daarvoor zijn onder meer de meest recente [data uit de OECD 'trust survey' geanalyseerd](#).

Om de 'evidence base' onder het verband tussen prestaties van de publieke sector, tevredenheid en vertrouwen te onderzoeken is een systematische literatuur review uitgevoerd. Over al deze deelstudies is afzonderlijk gerapporteerd. [In dit paper](#) verbinden we het focusonderzoek onder burgers met het cijfermateriaal uit survey-onderzoek.

Korte samenvatting van het artikel

Meer tevredenheid bij Nederlandse burgers over uitvoerende overheidsinstanties gaat gepaard met meer vertrouwen in de overheid. Voorzichtigheid is echter geboden bij deze 'performance thesis'. Wat er schuilgaat achter gemeten rapportcijfers voor tevredenheid en vertrouwen én kennis van de relatie hiertussen is nauwelijks onderzocht. Om meer inzicht te krijgen in de totstandkoming van de oordelen van burgers over overheidsdienstverlening en vertrouwen in de overheid hebben wij begin 2023 groepsinterviews gehouden met Nederlandse burgers. Uit dat onderzoek blijkt dat Nederlandse burgers relatief tevreden zijn over uitvoeringsorganisaties en relatief veel vertrouwen hebben in de overheid. Achter de gemiddelde cijfers gaan echter uiteenlopende oordelen schuil die niet tot uiting komen in rapportcijfers. Dit levert een aantal interessante aanbevelingen op.

Aanbevelingen en tips

1. Om te beginnen moeten onderzoekers en ambtenaren kritischer kijken naar tevredenheidsoordelen. Rapportcijfers zijn handig om mee te rekenen. Maar ze werken ook als 'bulldozers' die interpretatieverschillen van burgers gladstrijken. Achter gemiddelden gaan grote verschillen schuil en de betekenis van de neutrale rapportcijfers verschilt sterk.
2. De belangrijkste waarschuwing van de groepsgesprekken is wellicht dat tevredenheid over uitvoerende diensten niet te makkelijk egotropisch (als verbreed klantenoordeel) óf sociotropisch (als corrigerend burgeroordeel) geïnterpreteerd moet worden.

3. Door meer te vragen naar de ervaringen achter een tevredenheids- of vertrouwensoordeel kunnen onderzoekers sociotropische en egotropische motieven onderscheiden en onderliggende attitudes zichtbaar maken.
4. In plaats van politieke bestuurders aan te praten dat investeren in de eigen organisatie bijdraagt aan vertrouwen in de politiek doen publieke managers er verstandiger aan politieke bestuurders aan te spreken op hun verantwoordelijkheid om de uitvoering kwalitatief hoogwaardig te houden om het vertrouwen in de overheid op peil te houden zonder te verwijzen naar politiek.