Universiteit Utrecht

Gefundeerd politiek vertrouwen?

Onderzoek naar de relatie tussen overheidsprestaties en het vertrouwen in politieke instituties

Dr. Lisanne de Blok (projectleider)
Lars Brummel Msc
USBO
Departement Bestuurs- en Organisatiewetenschap
Universiteit Utrecht

Mei 2022

Colofon

Titel: Gefundeerd politiek vertrouwen? Onderzoek naar de relatie tussen overheidsprestaties en het vertrouwen in politieke instituties
Opdrachtgever: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Auteurs: Lisanne de Blok & Lars Brummel

Utrecht, Mei 2022
USBO
Departement Bestuurs- en Organisatiewetenschap
Universiteit Utrecht

Foto omslag en foto's in rapport: © Unsplash

Samenvatting

Dit rapport biedt meer inzicht in de ontwikkelingen en achtergrond van het politiek vertrouwen in Nederland. De vraag is: hoe staat het er nou écht voor met het vertrouwen dat Nederlanders hebben in hun politieke instituties? En waar baseren burgers dat vertrouwen, of wantrouwen, op? Om deze vragen te beantwoorden, is er data verzameld onder een representatieve groep van 1750 Nederlanders door middel van een vragenlijst in februari 2022. Deze data zijn gecombineerd met longitudinale gegevens uit 2008 t/m 2022.

Dit rapport biedt vanuit meerdere perspectieven inzicht in de basis van het politiek vertrouwen van Nederland. Het richt zich daarbij met name op de relatie tussen de tevredenheid met overheidsprestaties en het politiek vertrouwen. Het kernidee is dat het voor een democratie het meest wenselijk is als het politiek vertrouwen (en het wantrouwen) gefundeerd is op evaluaties van hoe de overheid het doet. Wanneer een overheid ondermaats presteert, zou dit idealiter tot een laag politiek vertrouwen leiden. Dit perspectief heet ook wel het vertrouwen-als-evaluatie perspectief en veronderstelt dus dat het politiek vertrouwen een manier is waarop burgers de overheid verantwoordelijk kunnen houden. In dit rapport onderzoeken we de rol van drie type prestaties voor het vertrouwen: tevredenheid met de beleidsuitkomsten, tevredenheid met het besluitvormings- en uitvoeringsproces en tevredenheid met het directe contact. Daarnaast kijken we ook naar verschillen in vertrouwensoordelen op basis van verantwoordelijkheidspercepties en prioriteiten.

Het gemiddeld politiek vertrouwen in Nederland varieert over tijd, maar over de lange termijn is er geen dalende of stijgende trend zichtbaar. Nederlanders zijn zuinig met hun vertrouwen in politieke instituties en geven hun vertrouwen gemiddeld een 6. Het politiek vertrouwen beweegt vaak mee met de grote ontwikkelingen in het land, zoals een economische crisis of een virusuitbraak, en keert daarna weer terug naar het oorspronkelijke niveau. Wat wel opvalt is dat de variatie in het politiek vertrouwen structureel is toegenomen in de afgelopen 15 jaar: Nederlanders verschillen sterker in hun mate van vertrouwen. Daarnaast zijn er ook verschillen tussen instituties en bestuurslagen: lokale politieke instituties genieten meer vertrouwen dan nationale (en internationale) politieke instituties.

Ook de tevredenheid met verschillende beleidsterreinen varieert over tijd, in lijn met de grote ontwikkelingen in het land. Zo daalde de economische tevredenheid tijdens de laatste recessie, en steeg de tevredenheid met de zorg tijdens de Covid-19 pandemie. Daarnaast zijn er grote verschillen in de tevredenheid tussen beleidsterreinen. Anno 2022 zijn Nederlanders het minst tevreden met het woonaanbod, de jeugdzorg en het immigratiebeleid, en het meest tevreden met de veiligheid en sociale zekerheid. Maar niet alle beleidsterreinen hebben evenveel invloed op het politiek vertrouwen: het vertrouwen in de Nederlandse regering hangt vooral samen met de economische tevredenheid en de tevredenheid met het functioneren van de verzorgingsstaat.

Naast de tevredenheid met de beleidsuitkomsten kijkt dit rapport ook naar de tevredenheid met het besluitvormings- en uitvoeringsproces. Allereerst zijn Nederlanders zeer tevreden over het functioneren van de democratie, zowel op nationaal als op lokaal niveau. Echter, wanneer gevraagd wordt naar specifieke aspecten van het proces, zoals de mate waarin de overheid haar beloftes nakomt, open en eerlijk is tijdens het maken van beleid en iedereen gelijk behandelt, zijn Nederlanders een stuk kritischer en negatiever. Deze procestevredenheid blijkt een belangrijke bron voor het politiek vertrouwen, nóg belangrijker dan de tevredenheid met de beleidsuitkomsten.

Als laatste vorm van overheidsprestaties kijkt dit rapport ook naar de directe ervaringen van burgers met instanties die (deels) gefinancierd worden door de overheid (kortweg ‘overheidsinstanties’). In de afgelopen 12 maanden hadden Nederlanders contact met gemiddeld 1,27 instanties, slechts 35,15% kwam niet in aanraking met de overheid. Over die directe ervaringen met overheidsinstanties zijn Nederlanders behoorlijk tevreden: er werd naar hen geluisterd, ze waren blij met de uitkomst en kregen de service waar ze volgens hen recht op hadden. De tevredenheid met het contact heeft indirect ook invloed op het politiek vertrouwen, omdat Nederlanders hun evaluatie van dat contact gebruiken om een breder oordeel te vormen over bepaalde beleidsterreinen. Zo is de tevredenheid met de zorg deels gebaseerd op de directe ervaringen met zorgverleners.

Omdat beleidstaken steeds meer verspreid liggen over verschillende bestuurslagen, vormen percepties van overheidsverantwoordelijkheid een belangrijke sleutel voor de relatie tussen beleidsprestaties en politiek vertrouwen. Wie wordt waarop afgerekend? De nationale overheid wordt voor veel taken als het meest verantwoordelijk gezien, met name op het gebied van de verzorgingsstaat. Toch is er steeds meer bewustwording van de taken die de gemeenten er de afgelopen tijd bij hebben gekregen, zoals de jeugdzorg. Ook is de EU een steeds meer zichtbare overheid met duidelijke taken op het gebied van klimaat en immigratie. Deze verantwoordelijkheidspercepties doen ertoe, want wanneer een gemeentebestuur verantwoordelijk wordt gehouden voor de sociale zekerheid, is het vertrouwen in dat gemeentebestuur sterker gebaseerd op de tevredenheid met de sociale zekerheid. Dat gezegd hebbende is het voor veel Nederlanders lastig om in te zien wie er precies verantwoordelijk is. En wanneer zij meerdere bestuurslagen als verantwoordelijk zien voor een beleidsterrein, wordt er eigenlijk niemand sterk op afgerekend.

Het rapport laat verder zien dat er structurele verschillen zijn tussen burgers in hoe ze tot hun vertrouwensoordelen van de Nederlandse overheid komen. Allereerst zijn er verschillen tussen opleidingsniveaus, waar Nederlanders met een middelbaar opleidingsniveau hun vertrouwen in nationale politieke instituties sterker baseren op de staat van de economie, terwijl mensen met een hogere of lagere opleiding juist de staat van de verzorgingsstaat sterker laten meewegen. Daarnaast zijn er ook verschillen in de vertrouwensoordelen van vertrouwende en wantrouwende burgers. In dit geval gaat het niet om verschillen tussen beleidsonderwerpen, maar de mate waarop de procestevredenheid van belang is voor het politiek vertrouwen. Wantrouwende burgers wegen de tevredenheid met het besluitvormings- en uitvoeringsproces bijna vier keer zwaarder mee in hun vertrouwensoordelen. Ook is het vertrouwensoordeel van wantrouwende burgers in het algemeen nog sterker gefundeerd op gepercipieerde overheidsprestaties dan het vertrouwensoordeel van vertrouwende burgers.

Samengevat biedt dit rapport een genuanceerde kijk op het politiek vertrouwen in Nederland. Het laat zien dat er over de tijd geen daling zichtbaar is in het politiek vertrouwen, maar dat we wel groeiende verschillen zien binnen de samenleving. Daarnaast is het politiek vertrouwen voor een groot deel gefundeerd op politieke prestaties. Wat burgers meenemen in hun vertrouwensoordeel is context afhankelijk, en verschilt over tijd, tussen bestuurslagen en tussen individuen. Voor alle burgers is echter de kwaliteit van het beleidsproces een belangrijke bron voor het politiek vertrouwen. Wanneer men het vertrouwen in de overheid wil vergroten, is investeren in de kwaliteit van het beleidsproces een goed begin.

INHOUD

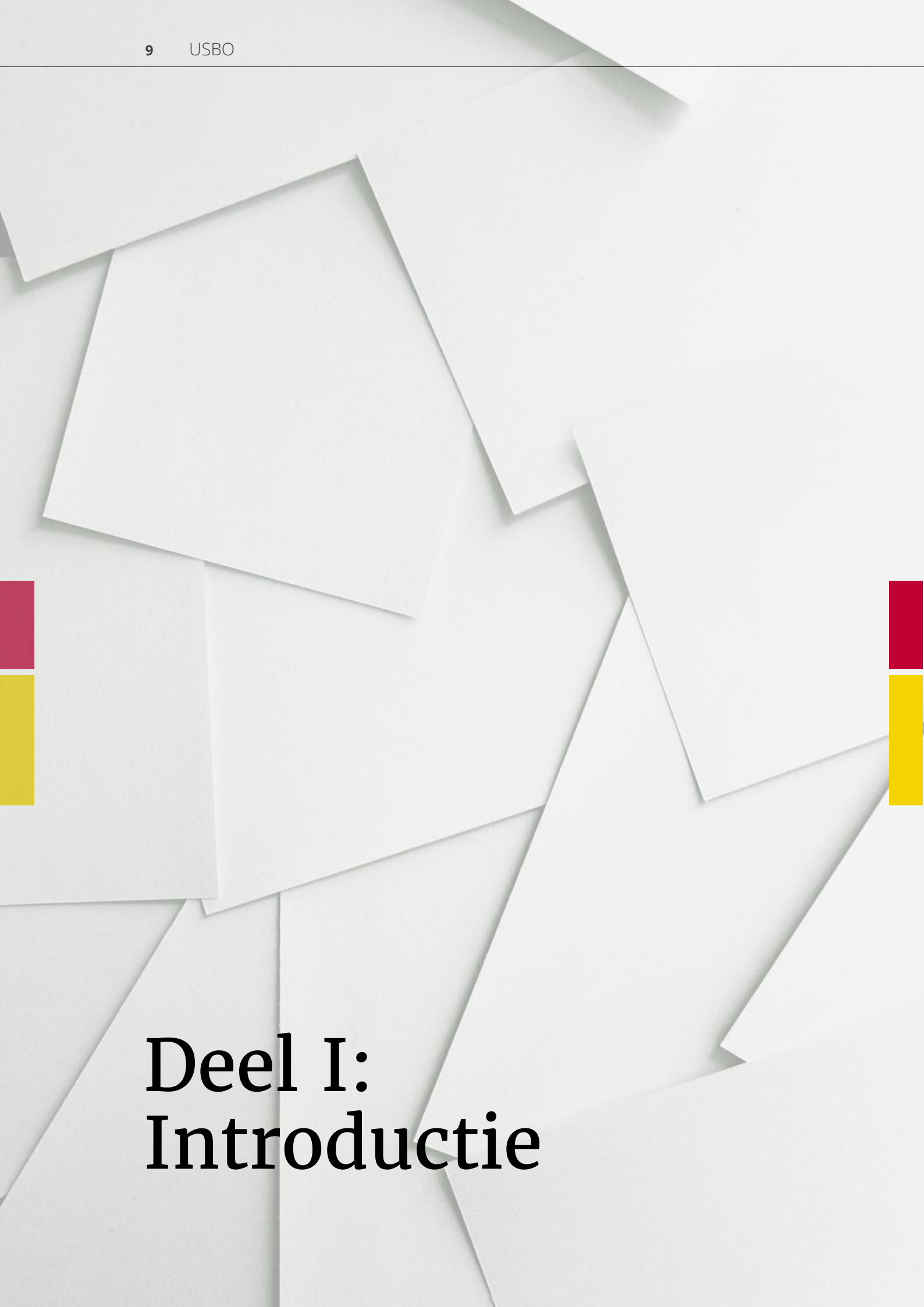
Samenvatting 3

INHOUD

Deel I: Introductie
Inleiding 11
Onderzoeksvragen 15
Aanpak 16

Deel II: Resultaten
1. Trends in politiek vertrouwen 23
2. Tevredenheid met overheidsprestaties 33
3. Tevredenheid met het beleidsproces 39
4. Contact met de overheid 51
5. Percepties van verantwoordelijkheid 61
6. Individuele verschillen in vertrouwens-oordelen 71

Deel III: Afsluitend
Conclusies & belangrijke boodschappen 83
Bijlagen 90



Deel I: Introductie

Inleiding

In het publieke debat worden regelmatig zorgen geuit over een laag politiek vertrouwen onder de Nederlandse bevolking. Zo is het vertrouwen in de overheid de afgelopen tijd sterk gedaald en dit zou zorgelijk zijn voor de democratie. Dit rapport biedt meer inzicht in de ontwikkelingen en achtergrond van het politiek vertrouwen in Nederland. De vraag is: hoe staat het er nou écht voor met het vertrouwen dat Nederlanders hebben in hun politieke instituties? En waar baseren burgers dat vertrouwen, of wantrouwen, op?

Belang & definitie

Binnen een democratie wordt politiek vertrouwen vaak gezien als een belangrijke graadmeter van de legitimiteit van het bestuur. Het geeft het bestuur de ruimte om beslissingen te nemen, in makkelijke en moeilijke tijden, omdat het vertrouwen van burgers leidt tot een brede acceptatie van dergelijke beslissingen. Er wordt daarom ook wel gezegd dat politiek vertrouwen als de lijm functioneert die het systeem bij elkaar houdt en als de olie die de beleidsmachine laat draaien.[1] Daarnaast wordt politiek vertrouwen ook gelinkt aan betere naleving van de wet en een hogere opkomst bij verkiezingen.[2] Al met al wijst dat erop dat een gebrek aan politiek vertrouwen schadelijk is voor een democratisch systeem.

In dit onderzoek wordt vertrouwen gezien als een vorm van politieke steun. Het betreft een verwachting van een relatie tussen de burger en een politiek object.[3] Politiek vertrouwen kent verschillende objecten. Zo kan men vertrouwen hebben in een individuele actor (zoals een minister-president) of in de politieke instituties van een systeem (zoals het parlement). Deze actoren en objecten kunnen zich ook op verschillende overheidslagen begeven, denk hierbij aan vertrouwen in de gemeenteraad en het Europees Parlement. Idealiter is dat vertrouwen niet blind, maar wordt het gedreven door de prestaties van het betreffende politieke object. Burgers zijn kritisch en laten het vertrouwen afhangen van de tevredenheid met het functioneren van hun bestuurders. Wie goed presteert, verdient

[1] Van der Meer, T.W.G. (2010). In what we trust? A multi-level study into trust in parliament as an evaluation of state characteristics. *International Review of Administrative Sciences, 76*(3), 517-536.
[2] Tyler, T.R. (1990). *Why people obey the law*. New Haven: Yale University Press.
[3] Hardin, R (2000). Do We Want Trust in Government? In: Warren, ME (ed.) *Democracy and Trust*. Cambridge: Cambridge University Press, pp.22–41.

meer vertrouwen, en vice versa. Dit wordt ook wel het vertrouwen-als-evaluatie perspectief genoemd.

Volgens het vertrouwen-als-evaluatie perspectief wordt politiek vertrouwen gedreven door een afrekenmechanisme waarbij burgers politieke instituties belonen (of afstraffen) door hen meer of minder vertrouwen toe te kennen. Dat betekent dat een laag vertrouwen niet per se iets negatiefs is, als het gebaseerd is op het ondermaats presteren van een institutie of bewindspersoon. Eveneens is hoog politiek vertrouwen niet wenselijk als het losgekoppeld is van de daadwerkelijke prestaties van de betreffende politieke bestuurders. Het is daarom belangrijk om onderzoek te doen naar het vertrouwen van burgers in politieke instituties en om daarbij specifiek te kijken naar de relatie tussen dat vertrouwen enerzijds en de prestaties van overheidsinstanties en/of bewindspersonen anderzijds. Binnen dit onderzoek kijken we vooral naar de gepercipieerde prestaties, dus hoe burgers de politieke prestaties evalueren. De onderliggende gedachte is dat deze subjectieve prestaties dichter bij het vertrouwen liggen dan objectieve prestaties. Voordat objectieve prestaties invloed kunnen hebben op het vertrouwen, moet eerst worden vastgesteld of en wat voor relatie er is tussen de subjectieve overheidsprestaties en het politiek vertrouwen.

Inzichten uit de literatuur

Er is binnen de wetenschappelijke literatuur uitgebreid onderzoek gedaan naar het vertrouwen-als-evaluatie perspectief.[4] Zo is er overtuigend bewijs dat politiek vertrouwen sterk samenhangt met economische tevredenheid, met name het vertrouwen op het nationale niveau. Recente publicaties laten echter zien dat andere type prestaties ook van belang zijn voor het politiek vertrouwen.[5] Het vertrouwen van burgers in de overheid hangt ook af van de prestaties op het sociale domein, zoals zorg en onderwijs. Dit onderzoek naar het vertrouwen-als-evaluatie perspectief in andere beleidsterreinen staat wel nog in de kinderschoenen en is grotendeels gebaseerd op Scandinavische data. Het is dus nog de vraag welk type beleidsprestaties van belang zijn voor het politieke vertrouwen van Nederlanders.

Daarnaast is de invloed van een bepaald type prestatie voor het politiek vertrouwen niet constant. Welk type beleidsprestatie bepalend is voor politiek vertrouwen verschilt namelijk zowel op het macroniveau (tussen landen en tijdsperioden) en het microniveau (tussen individuen). Op het macroniveau zien we dat wanneer het economisch slecht gaat, economische tevredenheid de belangrijkste verklarende factor is voor het politiek vertrouwen. Zo werd tijdens de Kredietcrisis de invloed van welvaartsprestaties op het vertrouwen verdrongen door de dominantie van de economische ontevredenheid.[6] Wanneer het economisch goed gaat, is er juist ruimte voor andere typen prestaties, bijvoorbeeld op het gebied van onderwijs. Hierbij is er wel sprake van een zogenaamde '*negativity bias*' waarbij negatieve prestaties een grotere impact hebben op het vertrouwen

[4] Voor een overzicht, zie Citrin, J., & Stoker, L. (2018). Political trust in a cynical age. *Annual Review of Political Science*, 21, 49-70.
[5] Kumlin, S., & Haugsgjerd, A. (2017). The welfare state and political trust: bringing performance back in. In *Handbook on political trust*. Edward Elgar Publishing.
[6] de Blok, L. (2020) *Democratic accountability at risk* (proefschrift). Universiteit van Amsterdam.

in instituties dan positieve prestaties.[7] Dat betekent dat, wat betreft het politiek vertrouwen, burgers de politiek vooral afrekent voor onderwerpen die als een probleem worden gezien.

Ook op het individuele niveau zijn er verschillen in hoeveel waarde men hecht aan verschillende type overheidsprestaties, zo blijkt uit recent onderzoek.[8] Burgers gebruiken verschillende standaarden om de prestaties van de overheid te meten en te wegen. Deze heterogeniteit in de basis van politiek vertrouwen wordt onder andere gedreven door de verschillende prioriteiten van burgers, die afgeleid zijn van persoonlijk belang (iemand met baanonzekerheid hecht meer waarde aan sociale zekerheid) en ideologie (iemand met economisch liberale opvattingen hecht minder waarde aan sociale zekerheid). Omdat dit onderzoeksveld nog relatief onbekend is, hebben meerdere academici een oproep gedaan voor specifiek onderzoek naar de heterogeniteit in de vertrouwensoordelen op het individuele niveau.[9] Dit onderzoek biedt gehoor aan deze oproep.

Om een volledig beeld te krijgen van de relatie tussen overheidsprestaties en politiek vertrouwen, is het van belang om verder te gaan dan verschillen tussen beleidsterreinen. Bij het bestuderen van prestatie-gedreven vertrouwen is het belangrijk om onderscheid te maken tussen proces evaluaties en uitkomst evaluaties. Traditioneel kijkt het vertrouwensonderzoek vooral naar burgertevredenheid met beleidsuitkomsten (ook wel *output*). Recente publicaties suggereren dat het besluitvormings- en uitvoeringsproces minstens net zo bepalend is voor het vertrouwen van burgers.[10] De kwaliteit van het beleidsproces (o.a. de mate van eerlijkheid en efficiëntie) kan leiden tot een toe- of afname van politiek vertrouwen, los van wat de beleidsuitkomst is. Daarnaast is er ook een uitruil mogelijk, waarbij een daling in het politiek vertrouwen bij negatieve uitkomsten gecompenseerd kan worden door een positief geëvalueerd proces.[11]

Als laatste is het, bij het onderzoeken van de relatie tussen overheidsprestaties en politiek vertrouwen, relevant om de multi-level governance structuur in acht te nemen. Zo heeft bestaande literatuur aangetoond dat er een wisselwerking is tussen het vertrouwen in de verschillende bestuursniveaus waar het vertrouwen in de EU bijvoorbeeld deels een afgeleide is van het vertrouwen in de nationale politiek.[12] Daarnaast zien we in de afgelopen decennia grote verschuivingen van overheidstaken, zowel naar het Europese niveau (een proces genaamd Europeanisering) als naar het lokale niveau (als gevolg van

[7] Hetherington, M. J., & Rudolph, T. J. (2008). Priming, performance, and the dynamics of political trust. *The Journal of Politics*, *70*(2), 498-512.
[8] de Blok, L. (2020) *Democratic accountability at risk: the contingency of performance-based political trust* (proefschrift). Universiteit van Amsterdam.
[9] Hakhverdian, A., & Mayne, Q. (2012). Institutional trust, education, and corruption: A micro-macro interactive approach. *The Journal of Politics*, *74*(3), 739-750.
[10] Van der Meer, T., & Hakhverdian, A. (2017). Political trust as the evaluation of process and performance: A cross-national study of 42 European countries. *Political Studies*, *65*(1), 81-102.
[11] Brockner, J., & Wiesenfeld, B. M. (1996). An integrative framework for explaining reactions to decisions: interactive effects of outcomes and procedures. Psychological bulletin, 120(2), 189.
[12] Harteveld, E., van der Meer, T.W.G., en de Vries, C. E. (2013). In Europe we trust? Exploring three logics of trust in the European Union. *European Union Politics 14* (4), 542- 565.

decentralisatie). Deze verschuivingen maken het voor burgers lastiger om overzicht te houden "wie wat doet".[13] Daarom spelen de verantwoordelijkheidspercepties van burgers een belangrijke rol voor de vertrouwensoordelen. Voor een politiek vertrouwen gefundeerd op politieke prestaties zouden burgers het vertrouwen in een bepaalde overheid vooral moeten baseren op de taken die volgens hen bij die specifieke overheid liggen.[14] Hierbij is bijvoorbeeld de vraag of de nationale overheid nog steeds wordt afgerekend op taken die zij heeft gedecentraliseerd zoals de jeugdzorg, omdat burgers nog steeds verantwoordelijkheid toekennen aan het nationale niveau.

Huidig onderzoek

Kortom, de wetenschappelijke literatuur leert ons dat het aannemelijk is dat politiek vertrouwen gebaseerd is op politieke prestaties, maar dat het belangrijk is om een zo breed mogelijk beeld te krijgen van welke type prestaties bepalend zijn voor het vertrouwen. De basis van het politiek vertrouwen verschilt daarbij per context, zowel over tijd als tussen individuen, waarbij bepaalde prestaties soms wel en soms geen invloed hebben op het politiek vertrouwen. Daarom benadert dit onderzoek de relatie tussen overheidsprestaties en politiek vertrouwen vanuit verschillende perspectieven aan de hand van een breed scala aan type prestaties. We doen onderzoek naar verschillen in prestaties tussen beleidsterreinen, maar kijken ook naar de tevredenheid met de besluitvormings- en uitvoeringsprocessen. We onderzoeken daarnaast hoe de tevredenheid met de directe ervaringen met overheidsinstanties vormend zijn voor het vertrouwen en kijken naar de sleutelrol van verantwoordelijkheidspercepties en persoonlijke prioriteiten.

Op basis van een grootschalige survey onder burgers (zie ook het hoofdstuk 'Aanpak') concluderen we in dit onderzoeksrapport dat overheidsprestaties een belangrijke basis vormen voor het politiek vertrouwen, en dat met name de tevredenheid met het besluitvormings- en uitvoeringsproces een constante en uniforme verklaring is. In de volgende hoofdstukken lichten we dit verder toe. We bespreken eerst de aanpak van het vragenlijstonderzoek. Vervolgens behandelen we verschillende thema's per hoofdstuk, waaronder de trends in het politiek vertrouwen, de tevredenheid met beleidsuitkomsten (*output*), tevredenheid met het beleidsproces en het contact met overheidsinstanties, en verschillen in vertrouwensoordelen tussen burgers op basis van de percepties van verantwoordelijkheid en prioriteiten. Afsluitend beschrijven we de belangrijkste conclusies en aandachtspunten voor de toekomst.

[13] De Blok, L & Van der Brug, W. (2021) A research note on accountability and institutional clarity: how two dimensions of clarity of responsibility moderate accountability mechanisms. *Acta Politica.*

[14] de Blok, L., van der Brug, W., and van der Meer, T.W.G. (2022) Responsive Government, Responsive Citizens? The impact of responsibility perceptions on the link between performance evaluations and political trust. *Journal of Elections, Public Opinion and Parties*, *32* (1), 129-150.

Onderzoeksvragen

Dit onderzoek richt zich op het politiek vertrouwen en de tevredenheid met overheidsprestaties in Nederland in het jaar 2022. We gebruiken daarbij aanvullende data om ook naar ontwikkelingen over tijd te kijken (van 2008 t/m 2022). Dit hoofdstuk start met de uitwerking van de onderzoekvragen, die we baseren op de wetenschappelijke literatuur zoals besproken in de introductie.

De kern van het vertrouwen-als-evaluatie perspectief is dat burgers hun politiek vertrouwen baseren op hun tevredenheid met de prestaties van de desbetreffende overheid. Omdat de overheid een diversiteit aan taken heeft, en deze ook deels verspreid liggen over verschillende bestuurslagen, kijkt dit onderzoek naar het vertrouwen in de lokale, nationale en Europese overheden en naar de tevredenheid met een breed scala aan beleidsterreinen. Daarnaast kijkt het niet alleen naar de uitkomsttevredenheid, maar ook naar de rol van de evaluaties van het besluitvormings- en uitvoeringsproces voor het politiek vertrouwen. Als laatste behandelt het rapport de mogelijkheid dat de basis van politiek vertrouwen kan variëren tussen contexten. De leidende onderzoeksvraag van dit onderzoek is dan ook:

> *Wat is de relatie tussen subjectieve overheidsprestaties en het vertrouwen van burgers in politieke instituties?*

Deze hoofdvraag specificeren we aan de hand van de volgende deelvragen:

1) Hoeveel vertrouwen hebben Nederlanders in de overheid en hoe verschilt dat over tijd en tussen bestuurslagen en instituties?
2) Hoe tevreden zijn Nederlanders met het gevoerde beleid (*output*) en hoe hangt dat samen met hun vertrouwen in de overheid?
3) Hoe tevreden zijn Nederlanders met het besluitvormings- en uitvoeringsproces (*proces*) en hoe hangt dat samen met hun vertrouwen in de overheid?
4) Hoe ervaren Nederlanders het contact met overheidsinstanties en hoe hangt dat samen met hun vertrouwen in de overheid?
5) Wie houden Nederlanders verantwoordelijk voor het gevoerde beleid en hoe bepalen die verantwoordelijkheidspercepties de relatie tussen prestaties en politiek vertrouwen?
6) In welke mate verschillen Nederlanders in de manier waarom ze de overheid vertrouwen, en in hoeverre wordt dat bepaald door verschillende prioriteiten van burgers?

Aanpak

In dit hoofdstuk lichten we de gehanteerde onderzoeksmethode en gebruikte databronnen toe.

ONDERZOEKSMETHODE

Om de relatie tussen overheidsprestaties en politiek vertrouwen te onderzoeken hebben we een grootschalige vragenlijst uitgezet. Daarmee sluit het aan bij een langere traditie van enquête onderzoek binnen de vertrouwensliteratuur. De methode van een online enquête stelt ons in staat om binnen een korte periode een groot aantal Nederlanders te bevragen. Daarnaast is het ook een geschikte methode om overheidsprestaties en politiek vertrouwen te meten zoals ervaren door burgers zelf. Door middel van statistische analyses kunnen we vervolgens relaties tussen kernconcepten zoals vertrouwen en prestaties toetsen.

Het LISS Panel

Voor het veldwerk hebben we samengewerkt met Centerdata, een erkend onderzoeksinstituut. Centerdata beschikt over een grootschalig panel, het LISS-panel genaamd, dat bestaat uit ongeveer 7.500 panelleden uit 5.000 huishoudens. Het panel is probability-based, wat betekent dat het gebaseerd is op een reële kanssteekproef van huishoudens uit het bevolkingsregister van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Daardoor geeft het LISS-panel een goede weerspiegeling van de Nederlandse bevolking. Panelleden krijgen een financiële vergoeding voor het invullen van een vragenlijst, en huishoudens die anders niet zouden kunnen deelnemen worden van een internetverbinding en computer voorzien.[15]

De vragenlijst en het veldwerk

Voor het samenstellen van de vragenlijst is goed gelet op de metingen die nodig zijn om de beoogde onderzoeksvragen te toetsen (zie vorige hoofdstuk). Voor de vraagformuleringen hebben we ons grotendeels laten leiden door al getoetste vragen uit bestaande studies, bijvoorbeeld uit het Lokaal Kiezers Onderzoek, het Nationaal Kiezers Onderzoek, de European Social Survey en de LISS Core Study. Daarnaast hebben we, tijdens de samenstelling van de vragenlijst, uit meerdere hoeken feedback gevraagd. Zo heeft Centerdata de vragenlijst geëvalueerd en heeft daarbij speciaal gelet op het taalniveau (B1), de volgorde en lengte van de vragen. Meer inhoudelijk is er door zowel collega's van de Universiteit Utrecht en verschillende medewerkers van het ministerie van BZK uitgebreid feedback gegeven op de vragenlijst. De uiteindelijke vragenlijst bestond uit verschillende kernblokken, waaronder tevredenheid met beleidsprestaties, procestevredenheid,

[15] Voor meer informatie over het LISS-panel, zie https://www.centerdata.nl/liss-panel

vertrouwen in instituties, persoonlijke ervaringen en belang, en verantwoordelijkheidspercepties.[16]

Kern vragenblokken

Tevredenheid beleidsprestatie	**Procestevredenheid**	**Persoonlijk belang, ervaringen & verantwoordelijkheid**	**Vertrouwen in instituties**
• Economie • Zorg • Onderwijs • Veiligheid • Sociale zekerheid • Klimaat • Immigratie • Jeugdzorg • Het woonaanbod • Inrichting van NL	• Evaluatie democratisch proces op *lokaal* en *nationaal* niveau d.m.v. stellingen	• Gebruik overheidsvoorzieningen • Belang van beleidsonderwerpen • Percepties van verantwoordelijkheid	• Tweede kamer • Regering • Politici • Politieke partijen • Gemeenteraad • College B&W • Ambtenaren • Europees Parlement

De vragenlijst is in februari 2022 uitgezet in het LISS-panel. Panelleden krijgen in het begin van de maand een bericht met de beschikbare vragenlijsten, zij kunnen dan zelf kiezen of en wanneer ze de vragenlijst invullen. De vragenlijst blijft de rest van de maand beschikbaar. Door een technische fout van Centerdata bleek op 23 februari dat enkele vragen uit de vragenlijst niet in het onlinesysteem stonden.[17] Hierdoor is er gekozen om, halverwege februari, de complete versie van de vragenlijst alsnog online te gooien en de respondenten die op dat moment de vragenlijst al hadden ingevuld een verzoek te sturen om deze extra vragen alsnog in te vullen (tegen een extra vergoeding). Daarnaast is ervoor gekozen om de vragenlijst langer open te laten staan (t/m einde maart 2022) om zo nog extra respondenten te verzamelen.

Vertegenwoordiging steekproef

De vragenlijst is door 1750 panelleden ingevuld. De Nederlanders in onze steekproef vormen een redelijke afspiegeling van de samenleving. De gemiddelde leeftijd in onze steekproef was 46,4, waarbij het jongste lid 18 jaar is (dit was de minimumleeftijd voor deelname) en het oudste lid 95 jaar. Daarmee ligt het gemiddelde iets boven het landelijk gemiddelde van 42,3 jaar (CBS) maar dit is te verklaren doordat er geen jongeren meededen aan de vragenlijst.[18] Binnen de steekproef is 49% man en 51% vrouw, wat overeenkomt met de verdeling in de Nederlandse samenleving volgens het CBS (49,4 % man, 50,6% vrouw in 2021). Daarnaast wijkt de steekproef slechts in kleine mate af van de

[16] Voor meer informatie over de vragenblokken, de volgorde en specifieke vraag formuleringen, zie de vragenlijst in de bijlage.
[17] Dit betrof vijf vragen, namelijk de vragen over welke bestuurslaag er verantwoordelijk is voor het woonaanbod en de inrichting van de fysieke omgeving, de vragen over wie er verantwoordelijk zou moeten zijn voor het woonaanbod en de inrichting van de fysieke omgeving, en één vraag over het belang van verschillende democratische aspecten (“dat politieke partijen verschillende meningen vertegenwoordigen in het parlement). Deze laatste vraag komt niet aan bod in dit rapport, de eerste vier vragen wel (in hoofdstuk 5)
[18] Exclusief de Nederlanders onder de 18 jaar is de gemiddelde leeftijd 59,55 in 2021 (Statline CBS).

werkelijke verdeling van de Nederlandse samenleving per opleidingsniveau (tabel 1). Zo hebben we iets minder lager opgeleiden (basisonderwijs, VMBO of MBO) in onze steekproef en iets meer hoger opgeleiden (HBO/WO).

Om de data zo representatief mogelijk te maken is ervoor gekozen om, ondanks dat de kwaliteit van onze steekproef al hoog is, onze data te wegen door middel van een weegfactor. Deze weegfactor is gebaseerd op de verdeling van geslacht, leeftijd en opleidingsniveau in de samenleving. Hierdoor kunnen we met meer zekerheid uitspraken doen over de gehele Nederlandse samenleving op basis van onze steekproef.

Tabel 1 – verdeling opleidingsniveau (ongeacht behaald diploma) in steekproef en samenleving

Opleidingsniveau	CBS 2021	Steekproef
Basisonderwijs	8,9%	6,8%
Vmbo, mbo1, havo/vwo onderbouw	19,9%	16,1%
Mbo 2, 3, 4	27,3%	23,7%
Havo, vwo (bovenbouw)	9,4%	12%
Hbo	20,8%	25,5%
Wo	12,1%	16%

Aanvullende databronnen

Naast onze eigen verzamelde data hebben we voor dit rapport ook gebruik gemaakt van data uit de LISS Core Study en het Lokaal Kiezersonderzoek. Sinds 2008 neemt Centerdata elk jaar een standaard vragenlijst af in het LISS-panel over de leefomstandigheden en opvattingen van de panelleden. Politieke attitudes zoals politiek vertrouwen en evaluaties van de gezondheidszorg, de economie en de democratie maken deel uit van deze 'LISS Core Study'. Door onze vragenlijst binnen het LISS-panel uit te zetten kunnen we onze vragenlijst koppelen aan longitudinale data uit de eerdere vragenlijsten van de LISS Core study. Gedurende het rapport zal dan ook regelmatig geschakeld worden tussen de nieuwe verzamelde data, verkregen door middel van onze eigen vragenlijst, en de longitudinale data op basis van de Core Study (van 2007 t/m januari 2022).[19] Daarnaast maken we in sommige hoofdstukken ook gebruik van data uit het Lokaal Kiezersonderzoek van 2016 en 2018.[20] Dit is met name het geval wanneer we ook naar het vertrouwen in de lokale instituties willen kijken.

Samenvattend hebben we dit onderzoek uitgevoerd aan de hand van een combinatie van verschillende vragenlijsten, die allen zijn afgenomen in het LISS-panel. Daarmee is de kwaliteit van de data gewaarborgd en kunnen we onze eigen verzamelde data in een breder perspectief plaatsen, door bijvoorbeeld vergelijkingen over tijd te maken.

[19] Voor de longitudinale data ontbreekt er echter wel data voor het jaar 2015.
[20] In maart 2022 heeft er, rondom de Gemeenteraadsverkiezingen, een nieuw Lokaal Kiezersonderzoek plaatsgevonden, ook door middel van het LISS-panel. Echter, omdat deze data pas eind mei 2022 wordt opgeleverd kan deze data niet meegenomen worden in het rapport.

Deel II: Resultaten

1. Trends in politiek vertrouwen

In internationaal perspectief wordt Nederland gezien als een *'high-trust country'*. In vergelijking met andere (Europese) landen hebben Nederlanders relatief veel vertrouwen in de overheid.[21] Binnen Nederland zien we echter wel variatie in het vertrouwen dat burgers hebben in verschillende politieke instituties. In dit hoofdstuk kijken we naar variatie in het politieke vertrouwen door antwoord te geven op de vraag *hoeveel vertrouwen hebben Nederlanders in de overheid en hoe verschilt dat over tijd en tussen instituties en bestuurslagen?* Uit onze analyses blijkt dat er belangrijke verschillen zijn in het politiek vertrouwen, zowel over tijd als tussen de verschillende instituties en bestuurslagen.

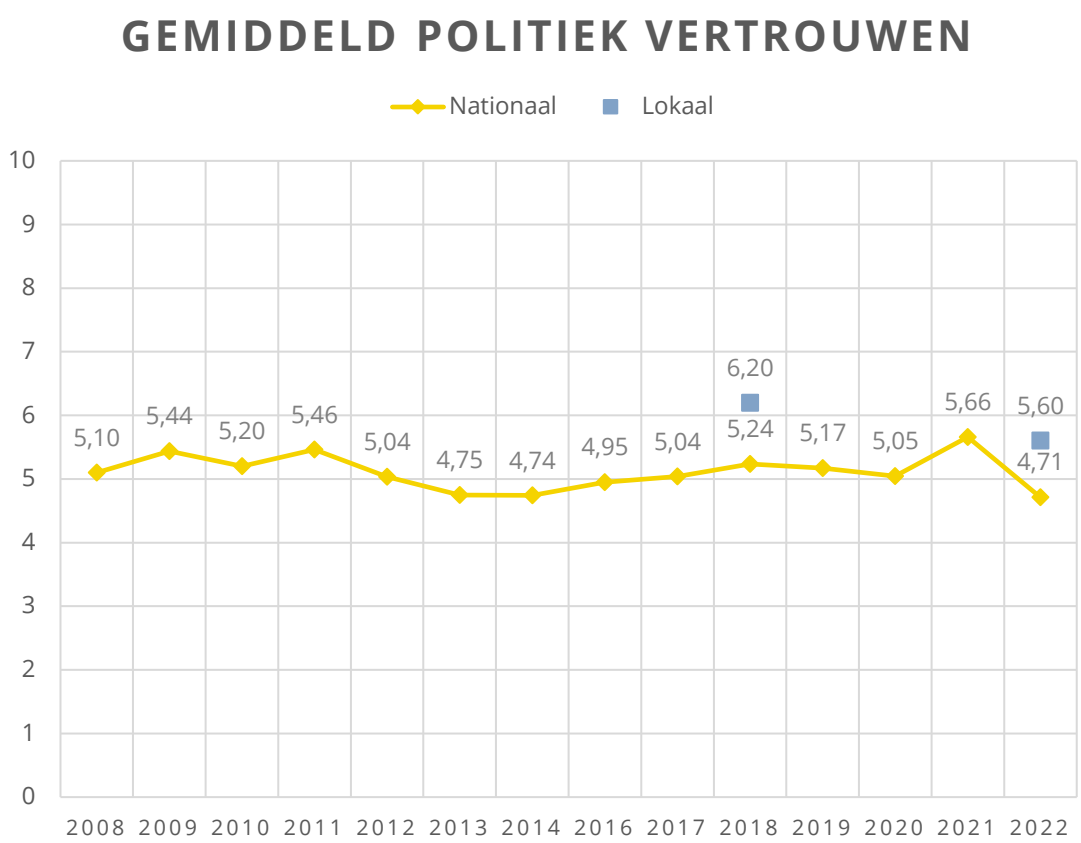
Het eerste deel van dit hoofdstuk bespreekt de ontwikkeling van politiek vertrouwen in Nederland over tijd. Het tweede deel gaat dieper in op verschillen in het vertrouwen in de lokale en nationale overheidsinstituties en bespreekt mogelijke verklaringen hiervoor.

TRENDS OVER TIJD

Figuur 1 toont de ontwikkeling van het politieke vertrouwen op het nationale niveau over tijd, en geeft ook enkele metingen aan voor het vertrouwen op het lokale niveau. Het vertrouwen op lokaal niveau is minder structureel gemeten en het is daarom lastiger om daarin trends te onderscheiden. Het vertrouwen op het nationale niveau is gemeten door te kijken hoeveel vertrouwen Nederlanders gemiddeld hebben in de Nederlandse regering, het Nederlandse parlement, politieke partijen en politici.[22] Het vertrouwen op het lokale niveau wordt gemeten aan de hand van het gemiddelde vertrouwen in de Gemeenteraad en het college van Burgemeester & Wethouders samen.[23]

[21] Dekker, P. en J. den Ridder (2020). *Burgerperspectieven 2020|1. Kwartaalbericht van het Continu Onderzoek Burgerperspectieven*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
[22] Deze schaal van politiek vertrouwen op het nationale niveau heeft een zeer hoge mate van betrouwbaarheid, met een Cronbach's alfa van meer dan 0,9 (met kleine variaties tussen de jaren). Vanaf een alfa van 0,7 spreken we van een betrouwbare schaal.
[23] Wederom geeft dit een zeer betrouwbare schaal voor lokaal politiek vertrouwen, met een Cronbach's alfa van meer dan 0,9.

Figuur 1 – Gemiddeld politiek vertrouwen over tijd[24]



Als we naar figuur 1 kijken, vallen er drie dingen op. Allereerst wordt duidelijk dat Nederlanders zuinig zijn met hun vertrouwen in politieke instituties. Gemiddeld geven Nederlanders hun vertrouwen in de nationale politiek iets meer dan een 5 in de afgelopen 14 jaar (gemiddeld 5,11), waarbij 0 'helemaal geen vertrouwen' betekent, en 10 'volledig vertrouwen'. Nederlanders zijn over het algemeen dus niet heel vertrouwend maar ook niet erg wantrouwend wat kan duiden op een gezonde sceptische houding.

Ten tweede zien we in figuur 1 dat het politiek vertrouwen over tijd fluctueert. Zo zien we een duidelijke daling tussen 2013 en 2015 waar het gemiddeld vertrouwen onder de 5 daalt. Dit valt te verklaren door de economische crisis waarin het land zich toen verkeerde. Uit de introductie bleek al dat economische tevredenheid een belangrijke verklaring is voor het politiek vertrouwen. Daarnaast zien we een sterke stijging in 2021. Ook dit valt te verklaren vanuit de wetenschappelijke literatuur. Het is namelijk overtuigend aangetoond dat wanneer er een externe dreiging is, zoals een terroristische aanval of een klimaatramp, burgers zich massaal achter hun politiek leiders scharen en dus meer vertrouwen hebben in hun politieke bestuurders. Dit wordt ook wel het *'rally-round-the-flag effect'* genoemd en

[24] Aanvullende databronnen voor deze grafiek zijn: de jaarlijkse LISS Core Study (voor het vertrouwen op nationaal niveau) en een vragenlijst over het WIV-referendum in 2018, ook deel van het LISS-panel (voor het vertrouwen op het lokale niveau). In het Lokaal Kiezersonderzoek wordt politiek vertrouwen niet gemeten op een 10-punts schaal en daarom zijn de onderzoeken van 2016 en 2018 niet meegenomen in dit figuur.

dit type effect is recent ook aangetoond voor de Covid-19 pandemie.[25] De dreiging die Covid-19 vormde zorgde er dus voor dat Nederlanders een grote mate van steun en vertrouwen toekenden aan de Nederlandse overheid (gemiddeld 5,66 op een 10-punts schaal). Dit effect was echter van tijdelijke duur, en in februari dit jaar zien we weer een daling in het politiek vertrouwen naar het niveau voor de pandemie. Over de mate van politiek vertrouwen in 2022 en de mogelijke verklaringen hiervoor zal in hoofdstukken 2, 3, en 6 dieper worden ingegaan.

Ten derde valt in figuur 1 op dat Nederlanders meer vertrouwen hebben in lokale politieke instituties dan in nationale politieke instituties. Zo verschilt het vertrouwen op het lokale en het nationale niveau met bijna een hele punt in 2018 en 2022. Dit beeld wordt bevestigd door het Lokaal Kiezersonderzoek, dat in 2016 en 2018 plaatsvond.[26] De percentages van Nederlanders met (veel) vertrouwen zijn weergegeven in tabel 2. Zo gaf in 2016 dat 46,9% van de Nederlanders aan (veel) vertrouwen te hebben in de gemeenteraad, 44,7% in het college van burgemeesters en wethouders en 52,3% in de burgemeester.[27] Daarmee lag het vertrouwen lokaal hoger dan op het nationale niveau waar slechts 40,6% (veel) vertrouwen had in de regering in 2016 en 41,1% in het parlement.[28] Dit was ook in 2018 het geval, toen lag lokaal het vertrouwen ook hoger dan nationaal. Op beiden niveaus was er wel sprake van een stijging in het vertrouwen.

Tabel 2 – Percentage (veel) vertrouwen per institutie (Lokaal Kiezersonderzoek)

	2016	**2018**
Regering	40,6%	48,8%
Parlement	41,1%	49,9%
Burgemeester	52,3%	61,5%
College van B&W	44,7%	51,9%
Gemeenteraad	46,9%	53%

Samenvattend zien we dat Nederlanders zuinig zijn met hun politiek vertrouwen, maar dat het vertrouwen wel fluctueert over tijd. Deze veranderingen vallen vaak samen met grote ontwikkelingen in de samenleving, zoals een economische crisis of de COVID19 uitbraak. Daarnaast hebben Nederlanders over het algemeen meer vertrouwen in het lokale bestuur dan in het landelijke bestuur.

[25] Zie ook de Meer, T.W.G., Steenvoorden, E. & Ouattara, E. (2020). COVID19 en de Rally round the Nederlandse vlag. Vertrouwen in de politiek en angst voor besmetting ten tijde van de eerst golf (maart-mei 2020). *Coronapapers.nl*

[26] Hier wordt vertrouwen op een 4 punts-schaal, variërend tussen 'heel weinig', 'tamelijk weinig, tamelijk veel, en heel veel vertrouwen.

[27] In 2016 had 41,5% helemaal geen of niet zo veel vertrouwen in de gemeenteraad, 10% wist het niet. 39,1% van de respondenten gaf aan niet zo veel of geen vertrouwen te hebben in het college (14,6% wist het niet) en 32,8% in de burgemeester (13,3% wist het niet). Data is gewogen.

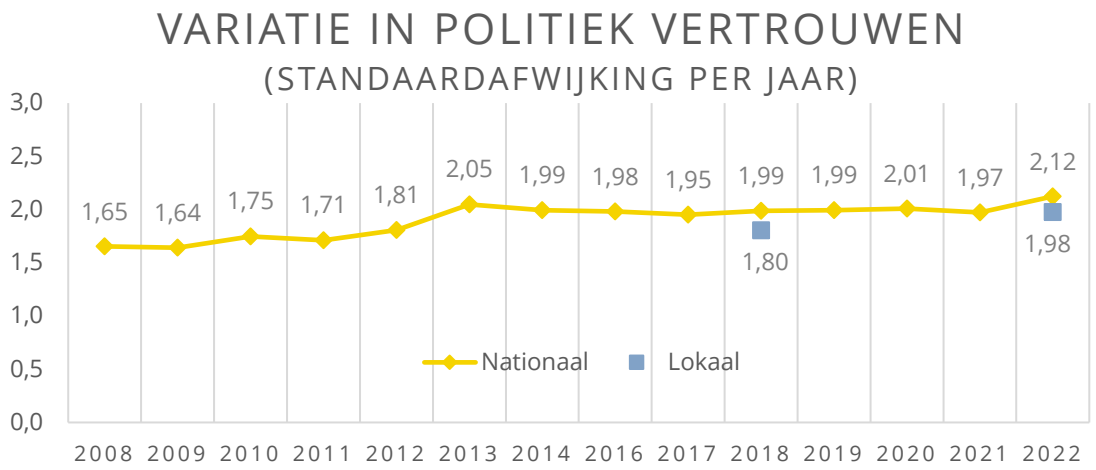
[28] 52,9% had geen of weinig vertrouwen in de regering (4,9% wist het niet) en 51,1% in de Tweede Kamer (6,1% wist het niet) in 2016.

Verschillen in de samenleving

Wat de gemiddelden in figuur 1 niet tonen is enerzijds de variatie in het vertrouwen tussen burgers en anderzijds de verschillen in het vertrouwen tussen instituties op hetzelfde bestuursniveau. Om hier meer inzicht in te geven, toont figuur 2 allereerst de standaardafwijking in het politiek vertrouwen per jaar, deze geeft aan hoeveel een individu in zijn/haar mate van vertrouwen gemiddeld afwijkt van het gemiddelde vertrouwen dat Nederlanders hebben in de nationale (en lokale) politiek. Een standaardafwijking van 1,65 (zoals in 2016) betekent dus dat een individu gemiddeld met 1,65 punten meer of minder vertrouwd dan het gemiddelde van 5,10. Een hogere standaardafwijking betekent dus dat er meer variatie is in de samenleving.

Wat opvalt aan figuur 2 is dat de variatie in politiek vertrouwen structureel is toegenomen. In 2022 ligt de variatie hoger dan in de afgelopen 14 jaar is waargenomen, waar Nederlanders nu gemiddeld 2,12 punten afwijken van het gemiddelde van 4,71. Het vertrouwen in de nationale politiek ligt dus in 2022 gemiddeld genomen lager, maar er zijn ook grotere verschillen in de samenleving in de mate waarop men nationale politieke instituties vertrouwt. Daarnaast zien we dat de variatie in het politiek vertrouwen op het lokale niveau iets lager ligt in vergelijking met het nationale niveau (in de jaren 2018 en 2022) maar dat ook deze is gestegen. Met andere woorden, er is minder consensus in de Nederlandse samenleving over hoeveel vertrouwen de nationale en lokale overheden verdienen.

Figuur 2- Variatie in politiek vertrouwen over tijd

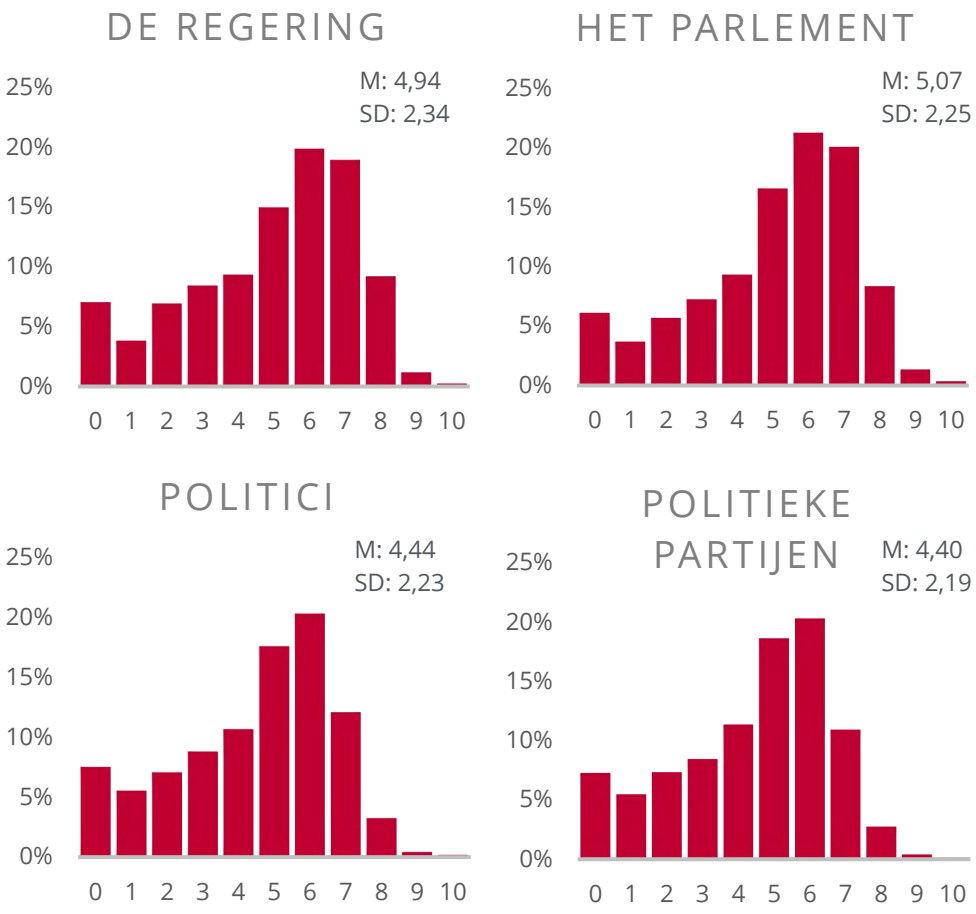


Figuur 3 gaat dieper in op die verschillen in de samenleving door te kijken naar het vertrouwen in verschillende politieke instituties op het nationale niveau. Uit figuur 3 vallen twee dingen op. Allereerst geeft het grote merendeel van Nederland aan voldoende vertrouwen te hebben vertrouwen in de regering, het parlement, politici en politieke partijen (6+). Het meest gegeven cijfer is een 6 (ongeveer 21%). Echter scoren de instituties zelfden héél hoog in het vertrouwen, een 9 of een 10 wordt bijna nooit gegeven. Anderzijds zien we dan wantrouwende burgers zich wel meer naar de extremen begeven. Zo gaf 35,6%

van de Nederlanders hun vertrouwen in de regering een 4 of lager, en 7% gaf aan helemaal geen vertrouwen te hebben (een 0). Eenzelfde beeld komt naar voren bij de andere instituties. Kortom, nationale politieke instituties worden door een grote groep Nederlanders vertrouwt (6+), maar zelden veel of volledig, terwijl er ook een relatief aanzienlijke groep is die aan geeft vrijwel geen vertrouwen (meer) te hebben in deze instituties.

Daarnaast geeft figuur 3 ook het gemiddelde vertrouwen en de variatie (standaardafwijking) per politieke institutie weer. Wat daarbij opvalt is dat het parlement gemiddeld het meest vertrouwd wordt en politieke partijen gemiddeld het minst. Tegelijkertijd zien we juist minder variatie in het vertrouwen in politieke partijen, en meer in het vertrouwen in het parlement en de regering, waarbij de variatie in de regering het meest varieert. Uit de wetenschappelijke literatuur weten we dat het vertrouwen in de zittende regering gekleurd wordt door partijvoorkeur, waarbij aanhangers van regeringspartijen meer vertrouwen hebben.[29] Dit zou de grotere variatie kunnen verklaren. Samengenomen zien we belangrijke verschillen tussen de politieke instituties op het nationale niveau in het vertrouwen dat Nederlanders in hen hebben.

Figuur 3 - Variatie in vertrouwen in nationale instituties (2022)



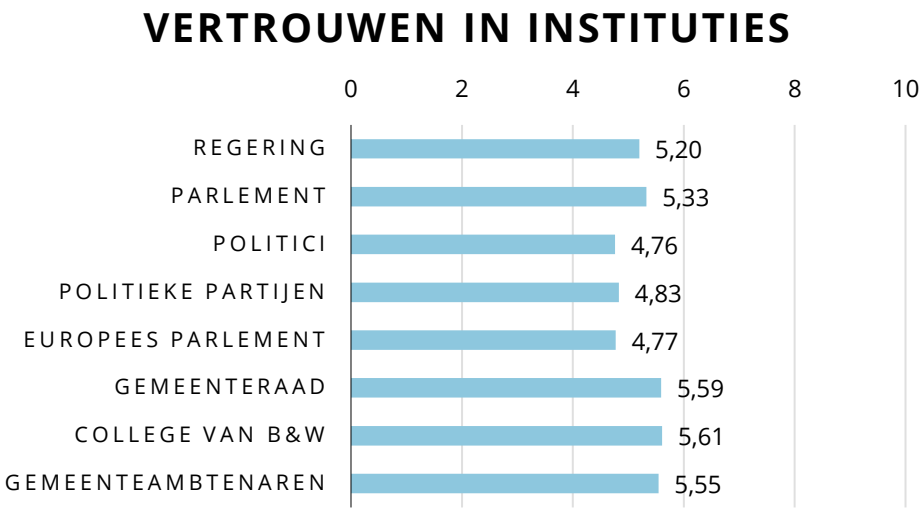
[29] Citrin, J., & Stoker, L. (2018). Political trust in a cynical age. *Annual Review of Political Science*, 21, 49-70.

VERSCHILLEN TUSSEN INSTITUTIES

In het laatste onderdeel van dit hoofdstuk gaan we nog iets dieper in op de verschillen in het vertrouwen tussen verscheidene instituties, door ook naar instituties op andere bestuurslagen te kijken (lokaal en Europees). Eerder in dit hoofdstuk zagen we al dat het vertrouwen in de lokale instituties hoger ligt dan in de nationale politieke instituties. Dit laatste onderdeel kijkt naar het vertrouwen in een breder aantal instituties op het lokale, nationale en Europese niveau in 2022. Ook kijken we ook hoe sterk het vertrouwen in deze instituties samenhangt.

Figuur 4 toont het gemiddelde vertrouwen per politieke institutie in februari 2022. Hieruit blijkt wederom dat lokale politieke instituties het meest vertrouwd worden, waarbij het college van burgemeester en wethouders het hoogst scoort.[30] Europese instituties worden het minst vertrouwd, het Europees Parlement scoort gemiddeld een 4,77 op een schaal van 0 tot 10. Daarnaast zien we, overeenkomend met figuur 3, variatie in het vertrouwen dat men heeft in de verschillende instituties op het nationale niveau.

Figuur 4 - Vertrouwen in verschillende instituties in 2022



Uit eerdere onderzoeken weten we dat het vertrouwen in het lokale bestuur sterk samenhangt met het vertrouwen in het nationale bestuur. Deze relatie heeft verschillende mogelijke verklaringen. Zo is het mogelijk dat het vertrouwen in de verschillende bestuurslagen allemaal deel uitmaken van een algemenere houding richting de politiek. Dit wordt ook wel het vertrouwens-syndroom genoemd, waarbij ervan uit wordt gegaan dat burgers een algemene houding hebben tegenover een politiek systeem en dat die attitude bepaalt hoeveel vertrouwen ze in verschillende bestuurslagen hebben.[31] Een alternatieve verklaring voor een sterke samenhang komt vanuit het perspectief dat het vertrouwen in

[30] Het vertrouwen in de burgemeester is in deze vragenlijst niet apart gemeten.
[31] Harteveld, E., van der Meer, T.W.G., en de Vries, C. E. (2013). In Europe we trust? Exploring three logics of trust in the European Union. *European Union Politics 14* (4), 542- 565.

de nationale politiek gebruikt wordt als een maatstaf voor het vertrouwen in minder bekende bestuurslagen zoals de EU en de gemeente. Men compenseert voor het gebrek aan kennis door een afgeleide te nemen van het vertrouwen op het nationale niveau.

Tabel 3 geeft de mate van samenhang aan tussen het vertrouwen in de verschillende instituties door middel van een Pearson correlatiecoëfficiënt. Een coëfficiënt van 1 (of -1) betekent dat twee variabelen perfect met elkaar samenhangen, en een coëfficiënt van 0 betekent dat er helemaal geen samenhang is. Daarbij wordt een coëfficiënt van 0,3 of minder als een zwakke mate van samenhang gezien, een coëfficiënt rond de 0,5 staat voor een gemiddelde samenhang en een coëfficiënt van 0,7 of hoger duidt op een sterke samenhang.[32]

Tabel 3 - Correlatie in vertrouwen in verschillende instituties

	Regering	*Parlement*	*Politici*	*Politieke partijen*	*Europees Parlement*	*Gemeente-raad*
Parlement	0,77					
Politici	0,88	0,76				
Politieke partijen	0,86	0,74	0,92			
Europees Parlement	0,55	0,62	0,56	0,54		
Gemeenteraad	0,52	0,55	0,49	0,51	0,50	
College van B&W	0,44	0,47	0,46	0,47	0,47	0,76

Er blijkt een (zeer) sterke samenhang te zijn tussen het vertrouwen in de verschillende nationale instituties, zoals de regering, het parlement, politici en politieke partijen. Mensen die dus veel (weinig) vertrouwen hebben in de ene nationale institutie, hebben vaak ook veel (weinig) vertrouwen in de andere nationale institutie. Daarbij is de samenhang tussen de regering en de Tweede Kamer het laagst, maar nog steeds sterk (coëfficiënt van 0,77). Dat betekent 59% van de variatie in het vertrouwen in de regering te verklaren is door het vertrouwen in de Tweede Kamer (en vice versa).[33]

[32] Een correlatiecoëfficiënt kan ook negatief zijn (maximaal -1) wat betekent dat wanneer de ene variabele stijgt, de andere daalt. Voor negatieve correlaties gelden dezelfde vuistregels.
[33] Dit is ook wel de coëfficiënt in het kwadraat (r^2). Een andere manier om het te formuleren is dat je met 59% zekerheid het vertrouwen van iemand in de regering kan bepalen als je zijn/haar vertrouwen in de Tweede Kamer weet.

We zien een gematigde samenhang tussen het vertrouwen in de nationale instituties en de instituties op het Europese en het gemeentelijke niveau. Het vertrouwen in het Europees Parlement hangt iets sterker samen met het vertrouwen in de Tweede Kamer.[34] Op het lokale niveau zien we dat het vertrouwen in de gemeenteraad sterker samenhangt met het vertrouwen in de nationale instituties in vergelijking met het vertrouwen in het college, maar nog steeds maar matig. De gemiddelde samenhang is hier 0,52, dat betekent dat ongeveer 26,8% van de variatie in het vertrouwen in de gemeenteraad of het college verklaart kan worden aan de hand van het vertrouwen in de regering of het Nederlandse parlement. Met andere woorden, het vertrouwen in lokale instituties wordt voor een groot deel ook door andere factoren bepaald dan het nationale politiek vertrouwen.

Eerder liet het Lokaal Kiezersonderzoek van 2016 ook zien dat in Nederland het vertrouwen in de lokale politiek sterk samenhangt met het vertrouwen in de nationale politiek. Echter bleek ook dat het lokale vertrouwen voor een even groot deel bepaald wordt door de tevredenheid met lokale prestaties.[35] De onderzoekers stellen dat lokale politieke prestaties dus wel degelijk het verschil kunnen maken voor het vertrouwen in lokale instituties. Gezien de gematigde samenhang tussen lokale en nationale instituties weergegeven in tabel 3 lijkt deze conclusie nog steeds van toepassing te zijn. Om dit breder te onderzoeken gaan hoofdstuk 2 en 3 dieper in op de relatie tussen lokale en nationale prestaties en het vertrouwen in de politiek.

KORTOM

Dit hoofdstuk gaf antwoord op de vraag *hoeveel vertrouwen hebben Nederlanders in de overheid en hoe verschilt dat over tijd en tussen bestuurslagen en instituties?* Uit onze analyses bleek dat Nederlanders zuinig zijn met hun vertrouwen, maar over het algemeen stellen voldoende vertrouwen te hebben (rond een 6). Wel zien we variatie in het politiek vertrouwen. Zo varieert het vertrouwen in de nationale politiek over tijd, en zien we ook steeds grotere verschillen in de samenleving in de mate waarin burgers vertrouwen hebben in de nationale politieke instituties. Daarnaast varieert het vertrouwen ook tussen instituties en bestuurslagen. Lokale politieke instituties worden structureel het meest vertrouwd, en Europese instituties het minst.[36]

[34] Deze sterkere samenhang komt mogelijk door de formulering in de vragenlijst, in beiden gevallen ging het over een parlement (i.e. het Nederlandse parlement en het Europees Parlement).
[35] Steenvoorden, E. & Van der Meer, T.W.G. (2021) National inspired or locally earned? The locus of local political support in a multilevel context. *Frontiers in Political Science.*
[36] Hierbij hebben we enkel naar het vertrouwen in het Europees Parlement gekeken.

2. Tevredenheid met overheidsprestaties

Het tweede hoofdstuk onderzoekt een eerste mogelijke verklaring voor de variatie in het vertrouwen in politieke instituties door antwoord te geven op de vraag: *Hoe tevreden zijn Nederlanders met het gevoerde beleid (output) en hoe hangt dat samen met hun vertrouwen in de overheid?* Uit het onderzoek blijkt dat er grote verschillen zijn in de tevredenheid tussen beleidsterreinen, en dat Nederlanders hun politiek vertrouwen sterker laten afhangen van bepaalde beleidsonderwerpen.

Binnen de wetenschappelijke literatuur worden politieke prestaties vaak aangedragen als een belangrijke verklaring voor het (gebrek aan) vertrouwen dat burgers hebben in overheden. Zo hebben burgers meer vertrouwen in politieke instituties als het goed gaat met bijvoorbeeld de economie. Recent onderzoek heeft aangetoond dat het daarbij niet alleen om economische prestaties gaat, maar ook op de kwaliteit van de verzorgingsstaat. In Nederland is de relatie tussen beleidstevredenheid en politiek vertrouwen nog relatief weinig onderzocht,[37] en is er vooral weinig bekend over de samenhang van het vertrouwen met niet-economische beleidsprestaties.

Dit hoofdstuk kijkt eerst hoe het ervoor staat met de beleidstevredenheid in Nederland. Dit doet het aan de hand van trends over tijd en met gedetailleerde data uit 2022. Daarmee kijkt het vooral naar tevredenheid met de uitvoering van het beleid, ook wel *output* tevredenheid. In de volgende twee hoofdstukken kijken we juist naar de tevredenheid van burgers met het besluitvormings- en uitvoeringsproces.

TRENDS OVER TIJD

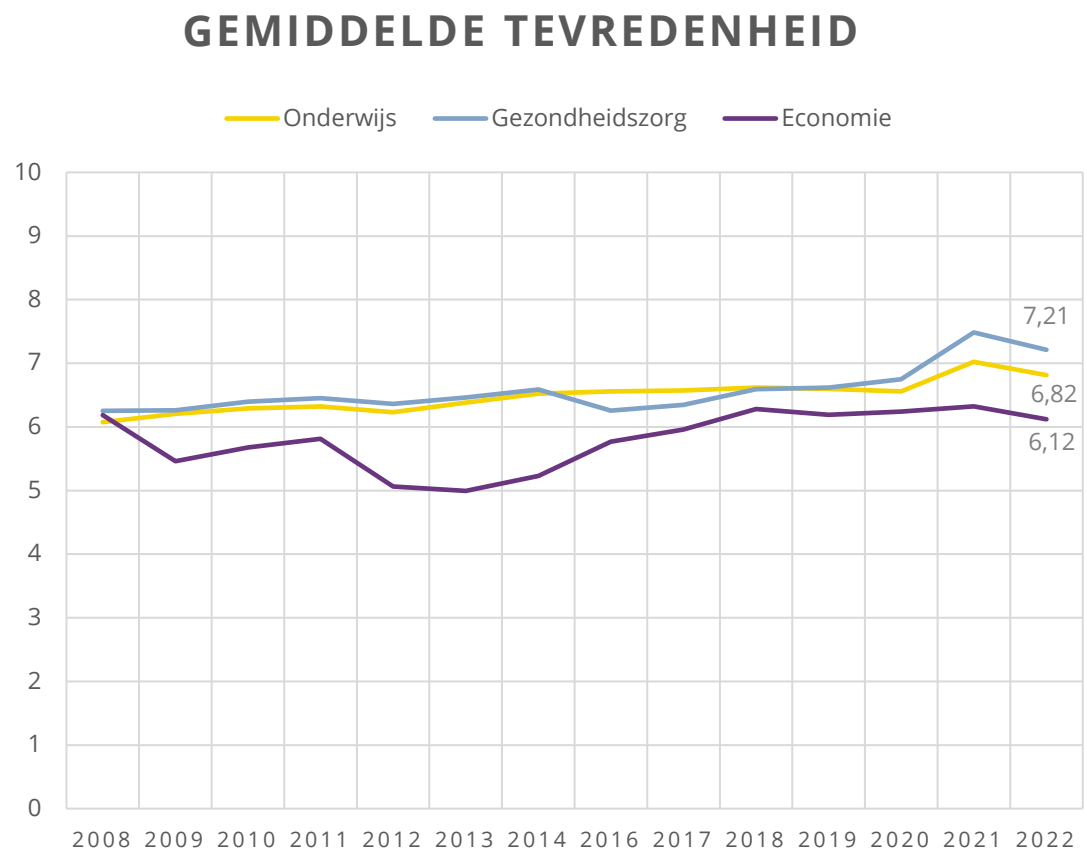
Het LISS-panel stelt ons in staat om sinds 2008 veranderingen in de tevredenheid van Nederlanders met het functioneren van de economie, de zorg en het onderwijs te bestuderen. Figuur 5 geeft deze trends in de tevredenheid weer, waarbij elke lijn een eigen

[37] Zie voor een uitzondering Bovens, M. & Wille, A. (2013). Falling or fluctuating trust levels? The case of the Netherlands. In *Political Trust: why context matters,* Zmerli, S. & Hooghe, M. (ed.), Colchester, ECPR Press.

beleidsterrein representeert.[38] De tevredenheid per beleidsterreinen werd beoordeeld aan de hand van 11-punts schaal, waarbij 0 stond voor zeer ontevreden en 10 voor zeer tevreden.

Er vallen in figuur 5 twee dingen op. Allereerst maken Nederlanders duidelijk onderscheid in hun tevredenheid met verschillende beleidsterreinen. Over het algemeen zijn ze tevredener met de prestaties van de verzorgingsstaat (gemeten door de tevredenheid met het onderwijs en de gezondheidszorg) dan met de economische prestaties binnen het land. Anno 2022 is dit ook het geval, waar men het meest tevreden is met de gezondheidszorg. Deze krijgt gemiddeld een 7,21 op een schaal van 0 tot 10. Iets minder tevreden is men met de staat van een onderwijs, deze scoort gemiddeld een 6,82. Het minst tevreden is men met de economie, deze scoort een 6,12.

Figuur 5 – Gemiddelde beleidstevredenheid over tijd



Ten tweede zien we dat de output tevredenheid fluctueert over tijd, en dat dit met name in de afgelopen 14 jaar duidelijk te zien is bij de economische tevredenheid. Zo valt op dat de economische tevredenheid daalt ten tijden de kredietcrisis (2007-2009) en de daaropvolgende Eurocrisis (tot ongeveer 2014). In deze tijden bereikte het consumentenvertrouwen ook een dieptepunt en kampte Nederland met een hoge mate

[38] De vraagstelling het LISS-panel was als volgt “En hoe tevreden bent u met de manier waarop de volgende instellingen werken in Nederland? Het onderwijs; de gezondheidszorg; de economie.” Daarmee meet het niet exact tevredenheid met de beleidsuitkomsten maar we interpreteren in het kader van dit onderzoek deze vraagstelling wel als output tevredenheid.

van werkloosheid.[39] Na de deze periode krabbelde de tevredenheid met de economie weer op en is het sindsdien redelijk stabiel. Nederlanders variëren minder sterk in hun tevredenheid met de gezondheidszorg en het onderwijs. Een subtiele daling in de tevredenheid met de gezondheidszorg is zichtbaar in 2016, direct na de grootschalige hervormingen van het zorgstelsel in 2015. Daarnaast zien we tijdens de Covid-19 pandemie een toename in de tevredenheid met de zorg, en in mindere mate ook met het onderwijs. Deze toename was echter van tijdelijke duur, de tevredenheid keert in 2022 weer terug naar het eerdere niveau.

VERSCHILLEN TUSSEN BELEIDSTERREINEN

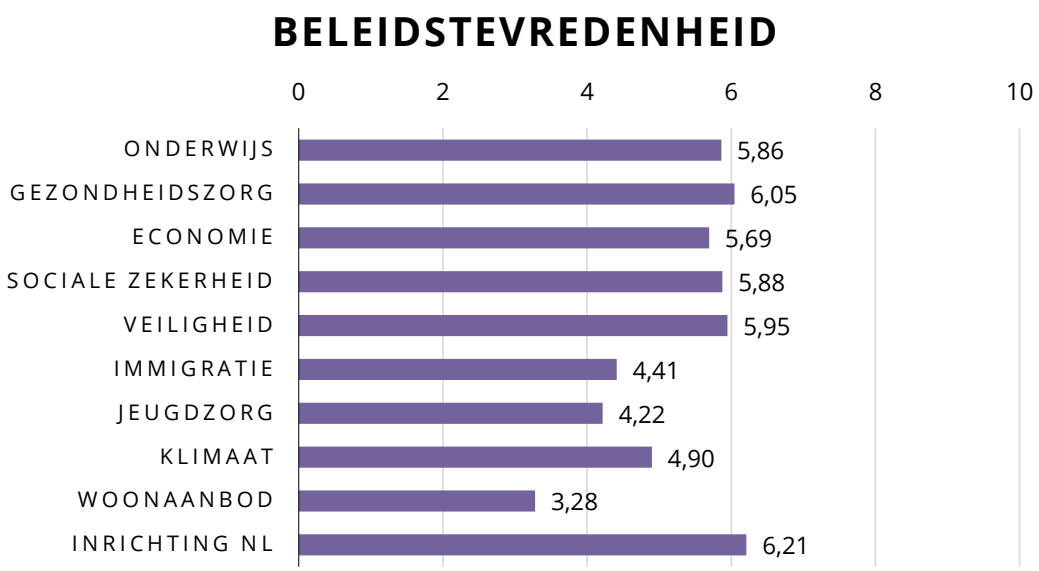
Omdat dit maar een beperkt beeld geeft in de tevredenheid van Nederlanders met het gevoerde beleid, hebben we in onze vragenlijst de *output* tevredenheid breder uitgevraagd. Zo hebben we naast het onderwijs, de zorg en de economie ook gekeken naar tevredenheid met andere beleidsterreinen, zoals het klimaat, wonen en immigratie.[40] Figuur 6 toont de gemiddelde tevredenheid per beleidsterrein. Zo blijken er nog grotere verschillen te zijn in de outputtevredenheid wanneer we onze blik verbreden.

Als het gaat om de zorg, de economie en het onderwijs zien we hetzelfde beeld als in figuur 5. Het meest tevreden is men met de gezondheidszorg, iets minder met de economie. Het is goed om hierbij te vermelden dat de data in figuur 5 uit de LISS Core Study komen, deze wordt jaarlijks verzameld tussen december en januari. Voor de aanvullende data die voor dit rapport zijn verzameld vond het veldwerk plaats in februari en maart dit jaar. Uit recente cijfers van het CBS bleek al dat het consumentenvertrouwen in het eerste kwartaal van dit jaar sterk is gedaald.[41] Dat is dan ook een waarschijnlijke verklaring waarom in figuur 6 de tevredenheid met de economie (en ook de zorg en het onderwijs) iets lager ligt ten opzichte van de cijfers uit december/januari in figuur 5.

Wanneer we kijken naar de tevredenheid met de overige beleidsterreinen valt vooral de hoge mate van ontevredenheid met het woonaanbod op. Op een schaal van 0 tot 10 gaven Nederlanders de huidige staat van het aanbod aan woningen een sterke onvoldoende, gemiddeld een 3,28. Ook de staat van het immigratiebeleid, de jeugdzorg en het klimaatbeleid scoren duidelijke onvoldoendes, waarvan men nog het minst tevreden is met de jeugdzorg. Daar tegenover staat dat mensen relatief tevreden zijn met de inrichting van Nederland, met de veiligheid en de sociale zekerheid. Ook hier is wel nog ruimte voor verbetering, de tevredenheid scoort meestal rond een 6.

[39] Zie longitudinale CBS-data over consumentenvertrouwen.
[40] De vraag formulering was hierbij iets anders ten opzichte van de standaard vragenlijst van het LISS-panel: “Als u terugdenkt aan het afgelopen jaar, hoe ontevreden of tevreden bent u dan over de staat van de volgende onderwerpen in Nederland?”
[41] https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2022/12/consumentenvertrouwen-daalt-opnieuw

Figuur 6 - Gemiddelde beleidstevredenheid anno 2022



Samengenomen zien we Nederlanders een groot onderscheid maken in hun tevredenheid met de verschillende beleidsterreinen. Voor bepaalde onderwerpen zijn ze aanzienlijk tevredener met de output dan voor anderen.

SAMENHANG POLITIEK VERTROUWEN

Het tweede deel van de onderzoeksvraag van dit hoofdstuk gaat over de mogelijke samenhang tussen de beleidstevredenheid en het politiek vertrouwen. Om dit te onderzoeken hebben we per beleidsterrein de relatie onderzocht met het vertrouwen in de nationale politiek (gemeten aan de hand van het gemiddelde vertrouwen in de regering en het parlement). Dit doen we wederom door middel van een correlatie (voor iedere beleidsterrein afzonderlijk), waarbij we opleidingsniveau, geslacht en leeftijd constant houden.[42]

Tabel 4 bevestigt het beeld vanuit de wetenschappelijke literatuur: dat er een sterke relatie is tussen economische tevredenheid en het politiek vertrouwen. In vergelijking met de andere beleidsterreinen is de samenhang met de economie het sterkst. Een 0,5 geeft een gemiddelde samenhang weer, en het feit dat de coëfficiënt positief is betekent dat als economische tevredenheid stijgt (daalt), het vertrouwen in de nationale politiek ook stijgt (daalt). Een iets zwakkere maar toch ook wel gemiddelde samenhang is ook zichtbaar voor de tevredenheid met de gezondheidszorg, de sociale zekerheid, en veiligheid.

[42] Voor iedere beleidsterrein berekenen we een partiele correlatie, waarbij we controleren voor leeftijd, geslacht en opleidingsniveau. Alle correlaties waren significant met een zekerheid van meer dan 99% ($p < 0{,}001$). Ook hier gelden de vuistregels: een coëfficiënt van 0,3 of minder geeft een zwakke mate van samenhang aan, rond de 0,5 is een gemiddelde samenhang en een coëfficiënt van 0,7 of hoger staat voor een sterke samenhang.

Tabel 4 – (Partiële) correlatie beleidstevredenheid en vertrouwen in de overheid

	Correlatiecoëfficiënt
ECONOMIE	0,50
VEILIGHEID	0,48
GEZONDHEIDSZORG	0,47
SOCIALE ZEKERHEID	0,47
IMMIGRATIE	0,43
ONDERWIJS	0,41
INRICHTING VAN NEDERLAND	0,39
JEUGDZORG	0,37
WOONAANBOD	0,29
KLIMAAT	0,23

Correlaties zijn gecontroleerd voor leeftijd, geslacht & opleiding

Het vertrouwen in de regering en het parlement hangt minder sterk samen met de tevredenheid met de jeugdzorg, het woonaanbod en het klimaat, waarbij de samenhang met het klimaat het zwakst is. Dit betekent dat ondanks dat Nederlanders momenteel zeer ontevreden zijn met het woonaanbod, dit niet per se zorgt voor een minder vertrouwen in de nationale overheid. Hetzelfde geldt voor de onvrede met het klimaat en de jeugdzorg.
Enerzijds is het verassend dat er maar een zwakke samenhang is tussen de ontevredenheid met het woonaanbod en het politiek vertrouwen. Het is namelijk, zoals in hoofdstuk 6 zal blijken, een van de belangrijkste onderwerpen van het moment. Ook het klimaat wordt door veel Nederlanders als een belangrijk onderwerp gezien. Echter, een mogelijke verklaring voor het gebrek aan samenhang op deze beleidsterreinen is dat Nederlanders de nationale overheid niet (enkel) verantwoordelijk houden voor de huidige problemen op het gebied van het klimaat of het woonaanbod. Daarom koppelen zij hun evaluatie van het klimaatbeleid minder sterk aan hun vertrouwen in de nationale politiek en vindt er geen afrekening plaats. Dit is een verklaring die we in hoofdstuk 5 verder onderzoeken door te kijken naar de verantwoordelijkheidspercepties van burgers.

KORTOM

Nederlanders verschillen sterk in hun tevredenheid met de huidige staat van diverse beleidsonderwerpen (ook wel output-tevredenheid). Zo varieert economische tevredenheid over tijd, waar men minder tevreden is met de economie ten tijde van economische neergang. Daarnaast zien we ook grote variatie tussen beleidsonderwerpen, waar men in 2022 het meest tevreden is de sociale zekerheid en de veiligheid in Nederland, en het minst met het aanbod aan woningen en het huidige klimaat- en immigratiebeleid. Ook de jeugdzorg wordt kritisch beoordeeld. Dit gebrek aan tevredenheid lijkt niet altijd tot een afname in het politiek vertrouwen te leiden, zo is er slechts een zwakke samenhang tussen het vertrouwen in de nationale politiek en evaluatie van het klimaatbeleid. Daartegenover baseren Nederlanders hun vertrouwen in de regering en het parlement wel op hun tevredenheid met de economie en de veiligheid. ■

3. Tevredenheid met het beleidsproces

Naast tevredenheid met het gevoerde beleid, is het ook belangrijk om te kijken hoe tevreden Nederlanders zijn met de manier waarop beleid wordt gemaakt. Binnen de wetenschappelijke literatuur wordt de tevredenheid met het besluitvormings- en het uitvoeringsproces steeds vaker als een belangrijke verklaring gezien voor het (gebrek aan) politiek vertrouwen.[43] Dit hoofdstuk geeft daarom antwoord op de vraag *Hoe tevreden zijn Nederlanders met het beleidsproces en hoe hangt dat samen met hun vertrouwen in de overheid?* Daarbij kijken we naar de nationale overheid en naar het gemeentebestuur. De resultaten laten een discrepantie zien: Nederlanders zijn tevreden met het functioneren van de democratie in het algemeen, maar minder tevreden met specifieke aspecten van het besluitvormings- en uitvoeringsproces.

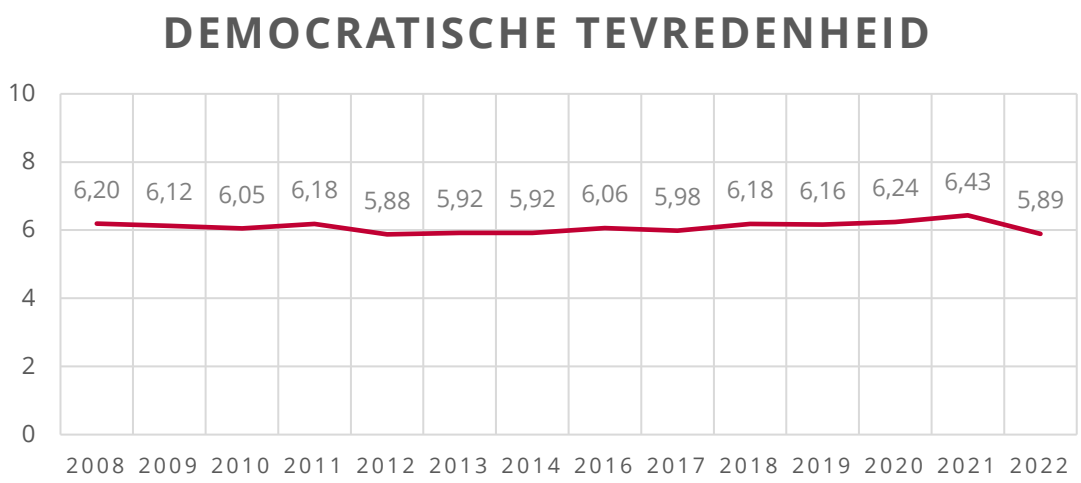
Met het beleidsproces bedoelen we de manier waarop beleid tot stand komt en wordt uitgevoerd door de verschillende overheden. Daarmee is het anders dan de tevredenheid die besproken werd in hoofdstuk 2, waarbij het vooral ging om de tevredenheid met de uitkomsten van dat proces, de huidige staat van het beleid. Er zijn verschillende manieren om procestevredenheid te meten. Dit hoofdstuk begint met de algemene tevredenheid met het functioneren van de democratie, wat gezien wordt als een maat van globale procestevredenheid. Vervolgens kijkt het naar de tevredenheid met specifieke aspecten van de manier van werken van het landelijke en lokale bestuur, zoals de mate van onpartijdigheid en het nakomen van beloftes. Als laatste kijkt dit hoofdstuk in hoeverre die procestevredenheid inderdaad een belangrijke voorspeller is voor het politiek vertrouwen.

Om te beginnen met de tevredenheid met het democratische proces, dit onderzoeken we aan de hand van de LISS Core Study die Nederlanders vraagt hoe tevreden ze zijn met het functioneren van de democratie. Deze wordt jaarlijks gesteld, wat ons in staat stelt om te zien hoe de democratische tevredenheid zich over tijd ontwikkelt. Figuur 7 geeft deze ontwikkeling weer. Zoals uit het figuur is op te maken is men gemiddeld genomen best tevreden met het functioneren van de democratie, Nederlanders geven de democratie

[43] Citrin, J., & Stoker, L. (2018). Political trust in a cynical age. *Annual Review of Political Science*, 21, 49-70.

ongeveer een 6. Daarnaast lijkt de tevredenheid relatief stabiel te zijn. De hoogste tevredenheid is gemeten in 2021 (gemiddeld 6,43) en de laagste in 2012 (5,88). Ook in 2022 is een kleine daling in de democratische tevredenheid zichtbaar (nu gemiddeld 5,89).

Figuur 7 – Gemiddelde tevredenheid functioneren van de democratie



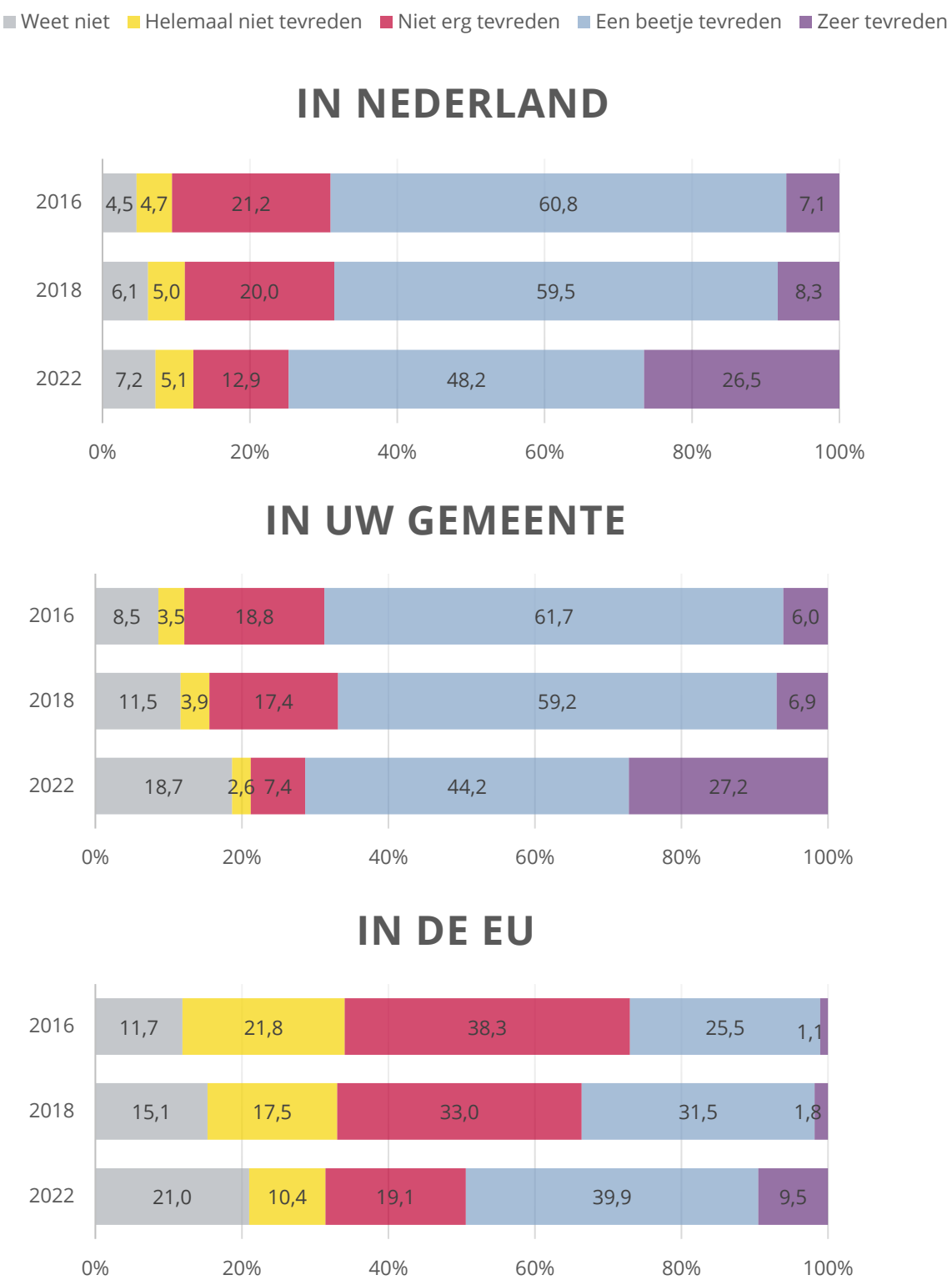
Net als bij het politiek vertrouwen (hoofdstuk 1) zien we dat door de tijd heen steeds minder overeenstemming is in de maatschappij over het functioneren van de democratie. Vóór 2010 lag de standaardafwijking nog rond de 1,70. Dat wil zeggen dat Nederlanders gemiddeld met 1,7 punten afweken in hun democratische tevredenheid van het gemiddelde van 6,2 en dat bijna 70% van de Nederlanders het functioneren van de democratie tussen een 4,5 en een 7,9 gaven.[44] De standaardafwijking in de democratische tevredenheid ligt sinds 2013 boven de 2, en is in 2022 het hoogst met 2,17. Dat betekent dat in 2022 de middelste 70% procent van de Nederlanders de democratie tussen de 3,72 en de 8,06 geeft. Kortom, er is tegenwoordig een grotere spreiding in de tevredenheid met de democratie.

VERSCHILLEN TUSSEN BESTUURSLAGEN

Door gegevens uit het Lokaal Kiezersonderzoek te combineren met de voor dit rapport verzamelde data kunnen we ook de democratische tevredenheid tussen verschillende bestuurslagen vergelijken, op drie tijdspunten. Respondenten konden aangeven hoe tevreden ze waren met het functioneren van de democratie in Nederland, in hun gemeente en in de EU, waarbij ze konden kiezen uit helemaal niet tevreden, niet erg tevreden, een beetje tevreden en zeer tevreden. De verdeling van de antwoorden in 2016, 2018 en 2022 is weergegeven in figuur 8.

[44] Bij normaal verdeelde variabelen wijkt 68,27% van de populatie ten hoogste 1 keer de standaardafwijking af van het gemiddelde en wijkt 95,45% ten hoogste 2 keer de standaardafwijking af van het gemiddelde.

Figuur 8 – Democratische tevredenheid per bestuurslaag



Wat opvalt is dat Nederlanders ongeveer even tevreden zijn over het functioneren van de democratie in Nederland en in hun gemeente. In 2016 was 68% (zeer) tevreden over het functioneren van de democratie op het landelijk niveau, en was 67,7% (zeer) tevreden met het functioneren van de democratie op het lokale niveau. Eenzelfde patroon zien we in 2018 (67,8% nationaal vs. 66,1% lokaal) en ook in 2022 (74,7% nationaal vs. 71,4% lokaal). Daarbij zien we wel dat meer mensen niet weten hoe ze het functioneren van de democratie in hun gemeenten moeten beoordelen en dat dat percentage alleen maar toeneemt, van 8,5% in 2016 naar 18,7% in 2022. Op het nationale niveau ligt dit percentage lager (tussen de 4,5 en 7,2%). Dat betekent dat hoewel ongeveer even veel mensen tevreden zijn met het democratisch functioneren op het nationale en lokale niveau, meer mensen ontevreden zijn met de democratie op het nationale niveau (in totaal tussen de 18% en de 26%).

Daarnaast zien we dat men veruit het minst tevreden en ook het minst bekend is met het functioneren van de democratie op het Europese niveau. Zo was in 2016 slechts 26,6% (een beetje) tevreden met het functioneren van de democratie. Tegenwoordig ligt dit wel een stuk hoger, zo'n 49,5% gaf aan in 2022 tevreden te zijn met de Europese democratie. Daarnaast geven ook veel Nederlanders geven aan dat ze niet weten hoe de democratie op het supranationale niveau functioneert (tussen de 11,7% en de 21%).

Als laatste valt in figuur 8 ook op dat men de afgelopen 6 jaar positiever is geworden over het functioneren van de democratie op alle bestuursniveaus. We zien een hoger percentage dat (een beetje) tevreden is, maar ook een groeiend aantal Nederlanders die zegt er te weinig vanaf te weten om het goed te beoordelen. Minder mensen zijn anno 2022 (zeer) ontevreden met het functioneren van de democratie.

SPECIFIEKE ASPECTEN BELEIDSPROCES

Een globale beoordeling van het functioneren van de democratie geeft slechts een algemeen beeld van de tevredenheid met de manier van werken van de verschillende overheden. Zo blijft het onduidelijk op welke basis Nederlanders de democratie beoordelen. Daarom hebben we in het aanvullende onderzoek in 2022 ook gevraagd verschillende aspecten van het besluitvormings- en uitvoeringsproces te beoordelen. Dit deden we aan de hand van een aantal stellingen voor zowel de Nederlandse regering en voor het gemeentebestuur, die als volgt waren geformuleerd:[45]

- De Nederlandse regering/ het gemeentebestuur kwam haar beloftes na.
- Er was duidelijke informatie beschikbaar over de ontwikkeling van het besluitvormingsproces.
- De Nederlandse regering/ het gemeentebestuur handelde volgens de regels.
- De Nederlandse regering/ het gemeentebestuur was tijdens het maken van beleid open en eerlijk.

[45] We hebben voor deze specifieke bevraging de Europese democratie buiten beschouwing gelaten in de vragenlijst.

- Verschillende belangen werden zorgvuldig afgewogen tijdens het maken van beleid.
- Tijdens het maken en uitvoeren van beleid werden mensen in Nederland ongelijk behandeld.
- De Nederlandse regering/ het gemeentebestuur is efficiënt te werk gegaan in het aanpakken van problemen.

Aan de hand van deze stellingen vroegen we Nederlanders het functioneren van het gemeentebestuur en het landelijk bestuur van de afgelopen twee maanden te beoordelen. Wederom geven we in figuur 9 de verdeling in tevredenheid weer per bestuurslaag.

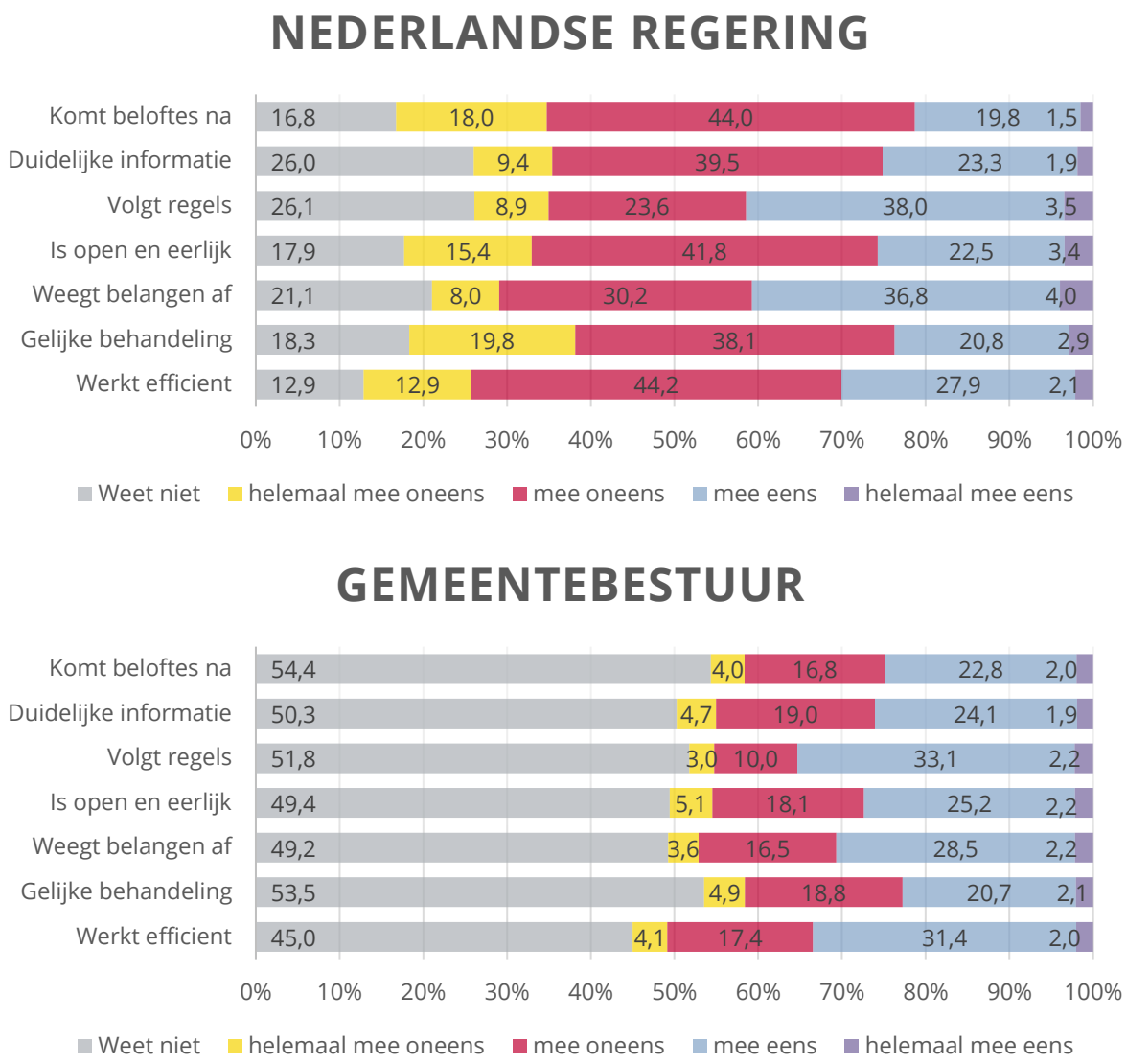
We willen uit figuur 9 graag drie dingen uitlichten. Allereest, Nederlanders vinden het veel moeilijker om specifieke aspecten van het beleidsproces op het lokale niveau te beoordelen dan op het nationale niveau. Bij alle stellingen over het gemeentebestuur gaf ongeveer de helft van de Nederlanders aan dat hij/zij het niet wist. Dit percentage is op het nationale niveau ook wel hoog (tussen de 13% en de 26%) maar dat is veel minder in vergeleken met de stellingen over het gemeentebestuur. Uit hoofdstuk 1 bleek al dat het gemeentebestuur relatief veel vertrouwen geniet. Het gemeentebestuur is dus relatief onbekend (ten minste als het gaat om de manier van werken) maar niet onbemind.

Als tweede valt op dat de Nederlandse regering op sommige aspecten van het beleidsproces aanmerkelijk beter scoort dan op andere. Zo is 41,5% van de Nederlanders het er (zeer) mee eens dat de regering de regels volgt (tegenover 32,5% oneens), en zegt 40,8% dat verschillende belangen tijdens het maken van beleid zorgvuldig werden afgenomen (38,2% oneens). Daar tegenover zegt 62% van de burgers dat de Nederlandse regering haar beloftes niet nakomt, en vindt 57,1% de overheid niet open en eerlijk tijdens het maken van beleid. Ook zegt 58% dat er tijdens het maken van beleid mensen in Nederland ongelijk behandeld werden, en vindt 57,1% dat de Nederlandse regering niet efficiënt te werk is gegaan bij het aanpakken van problemen. Kortom, ondanks dat het merendeel van de Nederlanders tevreden is met het algemene functioneren van de democratie op het nationale niveau (figuur 8), blijkt er toch een grote mate van ontevredenheid te zijn met bepaalde aspecten van het beleidsproces.

Als laatste kijken we ook nog even naar de tevredenheid met de besluitvormings- en uitvoeringsprocessen op het lokale niveau. De mate van ontevredenheid is veel lager maar we zien ook hier verschillen tussen aspecten. Van ongeveer de helft van de respondenten die wel een antwoord gaf op de stelling, is 33,5% het ermee eens dat het gemeentebestuur efficiënt te werk is gegaan bij het oplossen van problemen (21,5% oneens), stelt 35% dat het bestuur de regels volgt (12,9% oneens), en vindt 30,7% dat belangen zorgvuldig werden afgewogen (20,1% oneens). Men vond het moeilijk om te boordelen of het gemeentebestuur haar beloften nakwam en of er mensen ongelijk behandeld werden bij het uitvoeren van beleid. Ongeveer een even grote groep dacht dat er sprake was van ongelijke behandeling (23,7%) als de groep die dat ontkende (22,8%). Men is ook redelijk

verdeelt over de beschikbaarheid van duidelijke informatie tijdens het besluitvormingsproces op het gemeenteniveau (23,7% eens en 26% oneens).

Figuur 9 – Waardering specifieke aspecten democratie per bestuurslaag



Samengenomen zagen we dat Nederlanders in het algemeen tevreden zijn met het functioneren van de democratie op het lokale en nationale niveau, en dat deze tevredenheid met de tijd gegroeid is maar ook sterker varieert tussen burgers. Wel blijft de vraag wat er precies onder dat oordeel ligt. We zien namelijk een verschil tussen de algemene democratische tevredenheid en de tevredenheid met specifieke aspecten van het besluitvormings- en uitvoeringsproces. Zo is er op specifieke aspecten een grote mate van onvrede wanneer we vragen naar de manier van werken van de Nederlandse regering, zoals het nakomen van beloftes en het bieden van duidelijke informatie. Ook zagen we dat ongeveer de helft van de Nederlanders niet in staat is om het beleidsproces van het gemeentebestuur te beoordelen. Daarmee is het de vraag of de tevredenheid met de lokale en nationale democratie echt gebaseerd is op de werkelijke prestaties op het gebied van besluitvorming en uitvoering.

SAMENHANG MET POLITIEK VERTROUWEN

De vraag is of die ontevredenheid met het beleidsproces zich vertaalt in een lager politiek vertrouwen. Dit onderzoeken we door eerst te kijken naar de samenhang van het lokale en nationale vertrouwen met de beoordelingen op de verschillende aspecten van het beleidsproces. Daarna zullen we, door middel van een regressieanalyse, kijken hoe groot het effect is van democratische tevredenheid ten opzichte van outputtevredenheid op het politiek vertrouwen (zoals onderzocht in hoofdstuk 2).

Tabel 5 toont de samenhang van de verschillende aspecten van het beleidsproces met het vertrouwen in de regering en het parlement enerzijds, en met het vertrouwen in de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders anderzijds. Wederom hanteren we dezelfde vuistregels waarbij een correlatie van 0,5 staat voor een gemiddelde of matige samenhang (vanaf 0,7 is er sprake van een sterke samenhang). Voor de correlaties houden we de leeftijd, het opleidingsniveau en het geslacht constant, deze hebben dus geen invloed op de samenhang.

Wat betreft het vertrouwen in de nationale overheid zien we de sterkste samenhang met de beoordeling of de Nederlandse regering handelt volgens de regels. Daarnaast zien we ook een gemiddelde samenhang met het nakomen van beloftes, het open en eerlijk zijn tijdens het maken van beleid en het efficiënt werken. Dit betekent dat Nederlanders die vinden dat de regering slecht de regels volgt en/of haar beloftes niet nakomt, over het algemeen ook minder vertrouwen hebben in de regering. Opvallend is dat er slechts een zwakke samenhang bestaat tussen het vertrouwen in de nationale regering en het idee dat er tijdens het maken en uitvoeren van beleid mensen ongelijk behandeld werden. Dus ondanks dat een groot deel van de Nederlanders denkt dat mensen ongelijk behandeld worden, vertaalt dit zich niet in een veel lager vertrouwen in de Nederlandse regering.

Wat betreft de lokale procesprestaties en het vertrouwen in het gemeentebestuur zien we eenzelfde patroon. Op het lokale niveau hangt het vertrouwen ook sterk samen met het volgen van regels, het nakomen van beloftes, en het efficiënt werken, en hangt het minder sterk samen met de gelijke behandeling. Samengenomen lijkt het erop dat Nederlanders hun vertrouwensoordelen sterker baseren op kwaliteiten zoals efficiëntie en eerlijkheid en minder op onpartijdigheid. Dit zijn dan ook typisch de kwaliteiten die in de literatuur vaak gekoppeld worden aan de voorspelbaarheid en betrouwbaarheid van de overheid.[46]

[46] Levi, M., & Stoker, L. (2000). Political trust and trustworthiness. *Annual review of political science*, 3(1), 475-507.

Tabel 5 – (Partiële) correlatie procestevredenheid en vertrouwen in de overheid

	Correlatiecoëfficiënt Nationaal	Correlatiecoëfficiënt Lokaal
BELOFTES NAKOMEN	0,54	0,59
DUIDELIJKE INFORMATIE	0,48	0,50
REGELS VOLGEN	0,61	0,60
OPEN EN EERLIJK	0,55	0,57
BELANGEN AFWEGEN	0,50	0,49
GELIJKE BEHANDELING	0,33	0,23
EFFICIENTIE	0,56	0,55

Correlaties zijn gecontroleerd voor leeftijd, geslacht & opleiding

Regressieanalyse

Uit hoofdstuk 2 bleek dat economische tevredenheid een belangrijke voorspeller is voor het vertrouwen dat men heeft in nationale politieke instituties. Binnen dit onderzoek wordt economische tevredenheid (net als tevredenheid met de welvaartsstaat) gezien als een vorm van *output* tevredenheid. De tevredenheid met verschillende aspecten van het beleidsproces wordt daartegenover gezien als een vorm van procestevredenheid. Alhoewel de wetenschappelijke literatuur oorspronkelijk vooral focuste op output-gedreven politiek vertrouwen, worden democratische prestaties (zoals het gebrek aan corruptie) steeds vaker als een belangrijke factor aangedragen.[47] Om procestevredenheid mee te nemen in onze analyses maken we twee schalen van de afzonderlijke aspecten van procestevredenheid (zie tabel 5), een voor elk overheidsniveau.[48]

Door middel van een regressieanalyse kunnen we onderzoeken of procedurele tevredenheid relatief sterker samenhangt met politiek vertrouwen dan economische tevredenheid. Met andere woorden, is het proces of de output een betere voorspeller voor het vertrouwen dat burgers hebben in nationale instituties? Tabel 6 toont twee regressieanalyses, een op het nationale niveau (waarbij we kijken naar het vertrouwen in de regering en het parlement) en een op het lokale niveau (waarbij we kijken naar het vertrouwen in de gemeenteraad en het college), Voor elke regressieanalyse rapporteren we de coëfficiënten, deze geven aan hoeveel het vertrouwen omhooggaat als de economische of procestevredenheid met 1 eenheid omhooggaat. Daarnaast rapporteren we ook de gestandaardiseerde coëfficiënten ('Beta'), hiermee kan worden bepaald welk type tevredenheid het belangrijkst is in de voorspelling van het politiek vertrouwen. De effecten zijn wederom gecontroleerd voor leeftijd, geslacht en opleidingsniveau. Als laatste rapporteren we ook de R^2, deze geeft aan hoeveel van de variatie in het vertrouwen verklaard kan worden met de variabelen in het model.

We kijken eerst naar het vertrouwen in de nationale politieke instituties. Hier zien we dat zowel procestevredenheid als economische tevredenheid een significant positief effect

[47] van der Meer, T., & Hakhverdian, A. (2017). Political Trust as the Evaluation of Process and Performance: A Cross-National Study of 42 European Countries. *Political Studies, 65*(1), 81-102.
[48] Deze schalen hebben een hoge mate van betrouwenbaarheid, met een Cronbach's alpha van 0,89 (nationaal) en 0,90 (lokaal).

hebben. Als procestevredenheid met 1 eenheid om omhoog gaat (op een schaal van 0 tot 4), dan gaat het vertrouwen in de nationale politiek ook omhoog met 1,94 (op een schaal van 0 tot 10). Anderzijds, als economische tevredenheid omhooggaat met 1 eenheid (op een schaal van 0-10), gaat het vertrouwen omhoog met 0,29. Omdat beiden vormen van tevredenheid op verschillende schalen zijn gemeten, kunnen we daaraan nog geen conclusies verbinden over de relatieve invloed. Daarom kijken we naar de gestandaardiseerde coëfficiënten (Beta), die aangeven dat procestevredenheid een belangrijkere voorspeller is voor het vertrouwen in de regering en het parlement dan economische tevredenheid. Met andere woorden, Nederlanders baseren hun vertrouwen in de nationale politiek sterker op hun tevredenheid met de manier van werken dan de tevredenheid met de beleidsuitkomsten.

Tabel 6 – Regressieanalyse prestaties & politiek vertrouwen

	NATIONAAL		LOKAAL	
	Coëf.	Beta	Coëf.	Beta
Procestevredenheid	1,94***	0,51	1,84***	0,51
Economische tevredenheid	0,29***	0,28	0,25***	0,27
R^2	0,49		0,46	

Effecten zijn gecontroleerd voor leeftijd, geslacht & opleiding. * p < 0,05; ** p < 0,01; *** p < 0,001

Op het lokale niveau zien we vrijwel dezelfde effecten en dezelfde resultaten. Zowel economische tevredenheid als procestevredenheid hebben een significant en positief effect op het vertrouwen in het gemeentebestuur, maar de procestevredenheid is hierbij het belangrijkst. Hierbij is het bijzonder dat economische tevredenheid zo'n belangrijke voorspeller is, omdat de gemeente hier weinig mee van doen heeft. Uit verdere analyse blijkt dan ook dat, wanneer men in het model ook controleert voor het vertrouwen in de nationale politiek, het effect van economische tevredenheid compleet wegvalt (zie tabel 7).

Zoals ook al in hoofdstuk 1 is besproken is het vertrouwen in de nationale politiek een belangrijke voorspeller voor het vertrouwen in de lokale politiek. Wanneer het nationale vertrouwen met 1 eenheid omhooggaat, gaat het vertrouwen op het lokale niveau ook met 0,55 omhoog, blijkt uit tabel 7. De procestevredenheid blijft, ook wanneer men controleert voor het vertrouwen in de nationale politiek, een belangrijke voorspeller voor het vertrouwen in het gemeentebestuur. Het effect is weliswaar iets kleiner maar nog steeds vrij groot en significant. De gestandaardiseerde coëfficiënten (Beta) geven aan dat de procestevredenheid wel een minder belangrijke voorspeller is voor het vertrouwen in het gemeentebestuur in vergelijking met het vertrouwen in de nationale politiek.

Tabel 7 – Regressieanalyse prestaties & lokaal politiek vertrouwen, met nationaal vertrouwen

	LOKAAL	
	Coëf.	Beta
Procestevredenheid	1,26***	0,35
Economische tevredenheid	0,01	0,01
Vertrouwen nationale overheid	0,54***	0,60
R^2	0,69	

Effecten zijn gecontroleerd voor leeftijd, geslacht & opleiding. * p < 0,05; ** p < 0,01; *** p < 0,001

Samenvattend blijkt uit de regressieanalyse dat procestevredenheid, dus of een overheid de regels volgt, eerlijk en onpartijdig is tijdens het maken en uitvoeren van beleid, een belangrijke voorspeller is van het vertrouwen dat burgers hebben in de desbetreffende overheid. Dit geldt voor zowel het vertrouwen in het landelijk bestuur als in het gemeentebestuur. De procestevredenheid is zelfs een belangrijkere voorspeller dan de economische tevredenheid. Daarmee lijkt het *proces* dus bepalender voor het vertrouwen dan de *output.*

Een belangrijke kanttekening hierbij is wel dat het om correlaties (samenhang) gaat en dat het daarom moeilijk is om causaliteit te duiden op basis van de beschikbare data. Dat wil zeggen dat we niet kunnen uitsluiten dat het vertrouwen in een overheid maakt dat burgers de prestaties van die overheid rooskleuriger beoordelen (of vice versa). Vanuit de wetenschappelijke literatuur weten we dat deze bias bestaat en het is dus belangrijk om dit in het achterhoofd te houden bij het interpreteren van de data.[49] Het kan dus zijn dat er een sterke samenhang is tussen procestevredenheid en politiek vertrouwen omdat wantrouwende burgers hun mate van vertrouwen gebruiken om een laag oordeel te vormen over hoe de overheid presteert.

KORTOM

Dit hoofdstuk gaf antwoord op de vraag hoe tevreden zijn Nederlanders met het democratische proces en hoe hangt dat samen met hun vertrouwen in de overheid? Uit de verschillende analyses bleek dat Nederlanders redelijk tevreden zijn met het functioneren van de democratie, zowel op het lokale als op het nationale niveau, en dat deze tevredenheid redelijk stabiel is over tijd. Minder tevreden en minder bekend is men met de Europese democratie. De vraag blijft echter wel waar Nederlanders hun democratische tevredenheid op baseren want Nederlanders blijken een stuk kritischer wanneer we vragen naar hun mening over specifieke onderdelen van de manier van werken van zowel het nationale als lokale bestuur. Deze specifieke procesoordelen vormen een belangrijke basis voor het vertrouwen dat Nederlanders hebben in politieke instituties, met name op het nationale niveau. Hierbij weegt de tevredenheid met het beleidsproces zwaarder mee dan de tevredenheid met de beleidsuitkomsten.

[49] Zie bijvoorbeeld Rudolph, T. J. (2017). Political trust as a heuristic. In *Handbook on political trust*. Edward Elgar Publishing.

4. Contact met de overheid

Het is inmiddels duidelijk dat de tevredenheid met de prestaties van de overheid een belangrijke verklaring is voor het politiek vertrouwen. Wat nog niet duidelijk is waar burgers hun oordeel over die prestaties op baseren. Welke informatie gebruiken ze hiervoor? Dit hoofdstuk kijkt naar de directe ervaringen van burgers met overheidsinstanties. Het onderliggende idee is dat deze ervaringen vormend zijn voor hun percepties van hoe de overheid presteert. De onderzoeksvraag is daarom *hoe ervaren Nederlanders het contact met overheidsinstanties en hoe hangt dat samen met hun vertrouwen in de overheid?*

Wanneer het gaat om zogenaamde *macro* evaluaties, zoals de tevredenheid met de staat van de economie, de verzorgingsstaat en de democratie, is het niet altijd duidelijk waar burgers hun oordelen op baseren. Waar er duidelijke maatstaven beschikbaar zijn voor economische prestaties (bijvoorbeeld mate van economische groei en werkloosheid),[50] ontbreken dergelijke gestandaardiseerde maatstaven voor prestaties op het gebied van bijvoorbeeld de zorg en het onderwijs. Ook voor democratische tevredenheid kunnen burgers verschillende maatstaven gebruiken. In hoofdstuk 3 zagen we al dat er een discrepantie is tussen de algemene tevredenheid met de democratie (lokaal en nationaal) en de tevredenheid met specifieke aspecten van het beleidsproces.

Het vergt veel tijd en informatie om de daadwerkelijke prestaties van de overheid continue te monitoren en daar vervolgens een oordeel over te vormen. Om tijd te besparen gebruiken burgers regelmatige cognitieve 'shortcuts' (*heuristics*). Een bewezen cognitieve shortcut is partijvoorkeur.[51] Als jouw voorkeurspartij aan het roer staat ben je eerder geneigd de prestaties van de overheid positief te evalueren. Een andere shortcut die gebruikt wordt zijn de directe ervaringen van burgers met overheidsinstanties. Onderzoek heeft aangetoond dat directe ervaringen met bijvoorbeeld gemeenteambtenaren vormend

[50] De Vries, C. E., Hobolt, S. B., & Tilley, J. (2018). Facing up to the facts: What causes economic perceptions? *Electoral Studies,* 51, 115-122.
[51] Tilley, J., & Hobolt, S. B. (2011). Is the government to blame? An experimental test of how partisanship shapes perceptions of performance and responsibility. *The journal of politics, 73*(2), 316-330.

zijn voor evaluaties van overheidsprestaties en voor bredere politieke oriëntaties zoals het politiek vertrouwen.[52]

Dit hoofdstuk doet onderzoek naar die *micro* prestaties door te kijken naar de tevredenheid van burgers met het directe contact met overheidsinstanties zoals de Belastingdienst. Hierbij nemen we ook instanties mee die (gedeeltelijk) door overheidsgeld gefinancierd worden, zoals zorgverleners en openbare scholen. Voor de eenvoudigheid spreken we in het hoofdstuk simpelweg van 'overheidsinstanties'. Allereerst kijken we met hoeveel instanties burgers over het algemeen contact hebben en in welke mate. Daarna kijken we naar hun tevredenheid met dat directe contact. Als laatste kijken we ook naar de samenhang tussen die micro-prestatie tevredenheid en de bredere beleidstevredenheid en het politiek vertrouwen.

CONTACT: MET WIE?

In onze vragenlijst vroegen we Nederlanders of zij de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met verschillende overheidsinstanties. Respondenten konden uit een lijst met instanties meerdere opties aankruisen (zie tabel 8). Uit ons onderzoek blijkt dat Nederlanders, in de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek, gemiddeld contact hebben gehad met 1,27 instanties. Daarbij heeft 25,2% contact gehad met 1 instantie, 15,87% van de Nederlanders met 2, en 18,49% met meer dan 2. Ook gaf 35,15% aan helemaal geen contact te hebben gehad met de overheid in het afgelopen jaar.

Tabel 8 geeft aan hoeveel burgers er in contact zijn geweest met verschillende overheidsinstanties. Het meeste contact had men met zorgverleners, waaronder ziekenhuizen en huisartsen.[53] Op de tweede plaats staan de ambtenaren van de gemeente, 15,88% van de Nederlanders gaf aan hiermee contact te hebben gehad. Ook met de Belastingdienst had men relatief veel contact, 15,17% van de Nederlanders is in het afgelopen jaar met de Belastingdienst in aanraking gekomen. Wat betreft decentrale overheden had men het meest contact met het gemeentebestuur (5,55%), en veel minder met het waterschap (2,21%) of de provincie (1,28%).

[52] Kumlin, S. (2004). *The personal and the political: How personal welfare state experiences affect political trust and ideology*. Palgrave Macmillan, New York.
[53] Hieronder hebben we ook de GGD gecodeerd. Slechts 1,07% van de respondenten gaf aan contact te hebben met instanties die niet in de lijst stonden, waaronder de CJIB, de KIWA, het RIVM, en het SNN.

Tabel 8 – Contact met overheidsinstanties in afgelopen jaar

	%
Zorgverleners	35,91
Gemeenteambtenaren	15,88
De Belastingdienst	15,17
DUO	7,94
Openbare scholen	7,68
De politie	7,15
Het UWV	6,76
Het CBR	6,48
Het gemeentebestuur	5,55
De SVB	4,57
De RDW	4,52
Een zorgkantoor	2,5
Het waterschap	2,21
De brandweer	1,34
De provincie	1,28
De huurcommissie	0,74
Het openbaar ministerie	0,63
Anders	1,07
Geen contact	35,15
Weet niet	2,72
Zeg ik liever niet	2,28

Als tweede stap kijken we hoe tevreden burgers waren over hun contact met de overheid. Dit doen we aan de hand van een aantal stellingen die we voorlegden aan de mensen die aangaven contact te hebben gehad met deze instantie(s). Respondenten konden aangeven of ze het eens waren met deze stellingen op een 4-puntsschaal (van helemaal mee oneens naar helemaal mee eens). De stellingen waren als volgt[54]:

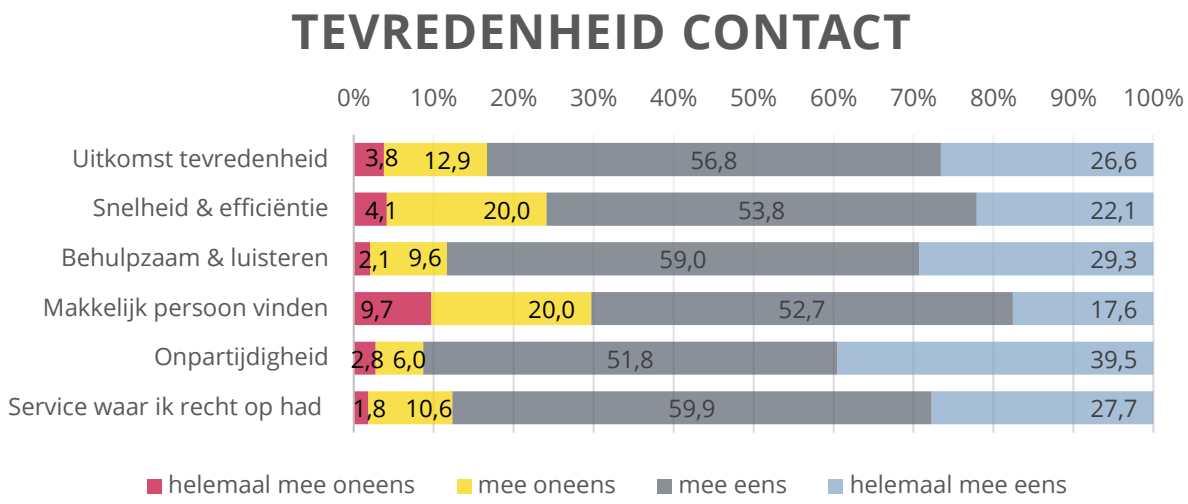
1. Ik was tevreden met de uitkomst van het contact.
2. Medewerkers werkten snel en efficiënt.
3. Medewerkers waren behulpzaam en luisterden naar wat ik wilde zeggen.
4. Ik vond het moeilijk om de juiste persoon te vinden.
5. Ik werd slechter behandeld dan anderen.
6. Ik heb de service en hulp ontvangen waar ik recht op heb.

Voor de interpretatie hebben we de vierde en de vijfde stelling omgedraaid, zodat een hoge score voor alle stellingen staat voor een positievere evaluatie.

[54] Deze stellingen zijn gebaseerd op Noors onderzoek naar de procedurele rechtvaardigheid in burger interacties met de staat. (Cf. de Blok & Kumlin 2021) Kern onderdelen van procedurele rechtvaardigheid zijn *voice* (stelling 3), *exit* (stelling 4), onpartijdigheid (stelling 4) en *entitlement* (stelling 5).
De Blok, L., & Kumlin, S. (2021). Losers' consent in changing welfare states: Output dissatisfaction, experienced voice, and political distrust. *Political Studies*.

Figuur 10 geeft aan in hoeverre Nederlanders het eens waren met de verschillende stellingen. Voor alle stellingen geldt dat een grote meerderheid van de Nederlanders het ermee eens waren. Met andere woorden, 83,35% was (zeer) tevreden met de uitkomst, 75,89% vond dat de medewerkers efficiënt en snel werkten, 88,33% vond de medewerkers ook behulpzaam en voelde zich gehoord, 91,29% had niet het idee slechter behandeld te zijn dan anderen, en 87,65% kreeg de service waar hij/zij recht op had. Iets meer mensen vonden het moeilijk om de juiste persoon te vinden, 70,29% vond dit niet moeilijk (tegenover 29,71% wel). Kortom, Nederlanders zijn behoorlijk tevreden over hun directe ervaringen met overheidsinstanties.

Figuur 10 – Waardering contact met overheidsinstantie(s)



Aangezien deze stellingen gebaseerd zijn op een bekende schaal binnen de wetenschappelijke literatuur, kunnen we ze samenvoegen tot een schaal over procestevredenheid op het microniveau.[55] Met die schaal kunnen we dan een gemiddelde score berekenen per instantie, deze zijn weergegeven in tabel 9. Omdat de oorspronkelijke stellingen zijn gemeten op een schaal van 1 tot 4 (waarbij 1 stond voor helemaal mee oneens en 4 voor helemaal mee eens), kan deze samengestelde schaal ook variëren tussen de 1 en de 4. Een score hoger dat een 2 betekent dus een positieve evaluatie.[56]

Wat we in tabel 9 zien is dat als Nederlanders (onder andere) contact hebben gehad met de brandweer of zorgverleners, zij het meest tevreden waren met hun directe ervaringen. Ook als men contact heeft gehad met de Belastingdienst, DUO of de politie, was men positief over de interactie, met een gemiddelde tevredenheidsscore van net geen 3. Het minst tevreden waren Nederlanders over het algemeen met hun directe ervaringen met de SVB en het gemeentebestuur.

[55] Deze schaal heeft een Cronbach's alpha van 0,84. Voor het maken van de schaal zijn de stellingen over ongelijke behandeling en het niet kunnen vinden van de juiste persoon omgedraaid.
[56] Een kanttekening hierbij is dat de stellingen zijn gesteld voor het contact met overheidsinstanties in het algemeen, dus niet specifiek per instantie. Omdat mensen met meerdere instanties contact kunnen hebben, kunnen we daarom niet uitsluiten dat de gemiddelde tevredenheid met het contact per instantie (zoals weergegeven in tabel 9) deels ook gebaseerd zijn op interacties met andere instanties.

Tabel 9 - Procestevredenheid per instantie

Instantie	N	Gemid.	SD
Brandweer	21	3,18	0,42
Zorgverleners	598	3,11	0,54
CBR	114	3,07	0,59
Scholen	132	3,05	0,52
RDW	73	3,05	0,54
OM	11	3,00	0,75
Belastingdienst	267	2,99	0,52
DUO	165	2,98	0,57
Politie	134	2,96	0,61
Waterschap	39	2,94	0,54
UWV	115	2,90	0,60
Ambtenaren	273	2,89	0,62
Zorgkantoor	38	2,81	0,61
Huurcommissie	13	2,78	0,34
Provincie	24	2,77	0,71
Gemeentebestuur	87	2,75	0,55
SVB	77	2,30	0,48

INVLOED OP POLITIEK VERTROUWEN

Als laatste onderdeel kijken we in hoeverre deze directe ervaringen bepalend zijn voor bredere politieke opvattingen zoals tevredenheid met de diverse beleidsterreinen en het vertrouwen dat burgers hebben in de verschillende overheden. We focussen ons daarbij vooral op het gemeentebestuur en de landelijke overheid.

In de eerste stap kijken we of de tevredenheid met de directe ervaringen met bepaalde instanties (*micro* prestaties) leidend zijn voor de tevredenheid met de bredere beleidsterreinen (*macro* prestaties). Met andere woorden, baseren Nederlanders hun tevredenheid met het functioneren van de overheid op verschillende beleidsonderwerpen op hun directe ervaringen? Dit doen we aan de hand van een regressieanalyse waarbij we vooral kijken naar mensen die contact hebben gehad met de welvaartsstaat. Daaronder scharen we mensen die contact hebben gehad met het onderwijs, de zorg of het UWV.

Model 1 van de regressieanalyse in tabel 10 toetst in hoeverre de tevredenheid met het directe contact invloed heeft op de tevredenheid met de verzorgingsstaat (gemeten aan de hand van de brede evaluaties van het onderwijs, de zorg en de sociale zekerheid). Het model toont een positief en significant effect van contacttevredenheid op de bredere waardering van de verzorgingsstaat. Als men met 1 eenheid meer tevreden is met dat contact (in vergelijking met anderen) dan is men gemiddeld ook met 1,06 punten

tevredener over de verzorgingsstaat (op een schaal van 0-10). Dit is een vrij groot effect, echter kan het maar een deel van de variatie in de macrotevredenheid verklaren (13%). Met andere woorden, burgers baseren hun bredere beleidstevredenheid op meer informatie dan alleen hun directe ervaringen met welvaartsinstanties.

Tabel 10 – Regressieanalyse contact, beleidstevredenheid & politiek vertrouwen nationaal

	Model 1 TEVREDENHEID WELVAARTSSTAAT	Model 2 POLITIEK VERTROUWEN NATIONAAL	Model 3 POLITIEK VERTROUWEN NATIONAAL
Contacttevredenheid	1,06*** (0,11)	0,93*** (0,14)	0,15 (0,13)
Beleidstevredenheid			0,74*** (0,04)
R^2	0,13	0,07	0,38
N	639	639	639

Tabel toont regressie coëfficiënten en standaardfouten (tussen haakjes). Coëfficiënten zijn gecontroleerd voor geslacht & opleidingsniveau. * p < 0,05; ** p < 0,01; *** p < 0,001. Effecten zijn alleen geschat voor respondenten die contact hebben gehad met een welvaartsinstantie.

In de tweede stap kijken we in hoeverre dat contact ook vormend is voor het vertrouwen dat mensen hebben in de regering en het nationale parlement. Model 2 in tabel 10 toont het effect van de tevredenheid met het contact op het vertrouwen in de nationale politiek. Ook dit effect is positief en significant (als de contacttevredenheid omhooggaat, gaat het nationaal politiek vertrouwen ook omhoog met bijna een hele punt). Echter verklaart de tevredenheid met het directe contact wel maar 7% van de variatie in het politiek vertrouwen.

In de laatste stap kijken we of het contact een direct effect heeft op het vertrouwen in nationale instituties, of dat het vooral vormend is voor de beleidstevredenheid en zo indirect het vertrouwen beïnvloed. Model 3 introduceert daarom ook de tevredenheid met de welvaartsstaat in het algemeen als mogelijke verklarende factor voor het nationaal politiek vertrouwen. Hier zien we dat het effect van de contacttevredenheid weg valt: het is niet meer significant wanneer we controleren voor de tevredenheid met de welvaartsstaat. Met andere woorden, de tevredenheid met het directe contact met welvaartsinstanties heeft alleen indirect invloed op het politiek vertrouwen. Burgers gebruiken deze ervaringen om een breder oordeel te vormen over de verzorgingsstaat, en deze algemene beleidstevredenheid vormt vervolgens een belangrijke bron voor het politiek vertrouwen.

We herhalen de regressieanalyse voor het vertrouwen in de lokale politiek (aan de hand van het gemiddelde vertrouwen in de gemeenteraad en het college van B&W), weergegeven in tabel 11. Ook hier zien we, in model 4, dat tevredenheid met het contact met scholen, zorginstellingen en/of het UWV een positief en significant effect heeft op het vertrouwen in de lokale politiek. Wanneer de contacttevredenheid omhooggaat met 1 eenheid, gaat het vertrouwen ook omhoog met 1.04 (op een schaal van 0 tot 10). De evaluatie van de directe ervaring verklaart 12% van de variatie in het lokale politieke vertrouwen.

Model 5 kijkt wederom of dat effect van contacttevredenheid op het vertrouwen gemedieerd wordt door een bredere tevredenheid met de welvaartsstaat. Anders dan bij het vertrouwen op het nationale niveau zien we hier dat het effect van contacttevredenheid maar voor een deel wegvalt wanneer we controleren voor macro tevredenheid met de welvaartsstaat. Ook de tevredenheid met de welvaartsstaat heeft een positief effect op het vertrouwen in het gemeentebestuur, en uit de beta's blijkt dat de relatieve invloed van de macro tevredenheid groter is dan de micro tevredenheid (0,48 vs. 0,13 respectievelijk). Desondanks zien we dat de directe ervaringen, naast de beleidstevredenheid, vormend blijven voor het vertrouwen in de lokale politiek.

Tabel 11 – Regressieanalyse contact, beleidstevredenheid & politiek vertrouwen lokaal

	Model 4 POLITIEK VERTROUWEN LOKAAL	Model 5 POLITIEK VERTROUWEN LOKAAL
Contacttevredenheid	1,04*** (0,13)	0,52*** (0,04)
Beleidstevredenheid		0,46*** (0,12)
R^2	0,12	0,31
N	639	639

Tabel toont regressie coëfficiënten en standaardfouten (tussen haakjes). Coëfficiënten zijn gecontroleerd voor geslacht & opleidingsniveau. * p < 0,05; ** p < 0,01; *** p < 0,001. Effecten zijn alleen geschat voor respondenten die contact hebben gehad met een welvaartsinstantie.

Als laatste is het interessant om, in het kader van de recente toeslagenaffaire, te kijken of de directe ervaringen van Nederlanders met de Belastingdienst vormend zijn voor hun vertrouwen in de nationale politiek. Dit wordt getoetst in de regressieanalyse in tabel 12, waar we alleen kijken naar mensen met directe ervaringen met de Belastingdienst. Model 6 geeft aan dat er een positief en significant effect is van de tevredenheid met het directe contact en het vertrouwen in de nationale politiek. Als de tevredenheid met het contact met de Belastingdienst hoger is, is het vertrouwen in de nationale politiek ook hoger. Het omgekeerde geldt natuurlijk ook: als men ontevreden is over hun directe ervaringen met de Belastingdienst, is het vertrouwen dat men heeft in de regering en het parlement ook lager. De tevredenheid met het contact met Belastingdienst verklaart maar een klein deel van de variatie in het politiek vertrouwen (9%). Model 7 laat zien dat de directe ervaringen belangrijk blijven voor het vertrouwen, ook als we controleren voor de economische tevredenheid. Het neemt weliswaar iets af, maar het blijft positief en significant.

Tabel 12 – Regressieanalyse contact belastingdienst & politiek vertrouwen nationaal

	Model 6 POLITIEK VERTROUWEN NATIONAAL	Model 7 POLITIEK VERTROUWEN NATIONAAL
Contacttevredenheid	1,11*** (0,25)	0,58** (0,22)
Economische tevredenheid		0,57*** (0,05)
R^2	0,09	0,37
N	264	264

Tabel toont regressie coëfficiënten en standaardfouten (tussen haakjes). Coëfficiënten zijn gecontroleerd voor geslacht & opleidingsniveau. * p < 0,05; ** p < 0,01; *** p < 0,001. Effecten zijn alleen geschat voor respondenten die contact hebben gehad met de Belastingdienst.

Alles samengenomen zijn de directe ervaringen van burgers met overheidsinstanties vormend voor hun politiek vertrouwen, doordat ze enerzijds een belangrijke bron van informatie vormen voor de bredere tevredenheid met bepaalde beleidsterreinen (*macro* prestaties). Anderzijds zien we dat, los van de tevredenheid met beleidsterreinen, het contact met bepaalde instanties een bron blijft voor het vertrouwen in de lokale en nationale politiek. Een sleutelvraag hierin is wel wie burgers verantwoordelijk houden voor de prestaties van de verschillende instanties, zoals bijvoorbeeld de zorgverleners en het UWV. Zijn dat de decentrale overheden of is het de nationale overheid? Of geen van beiden? Waar vindt de afrekening plaats als men een negatieve directe ervaring heeft? Hier gaat hoofdstuk 5 op in, door te kijken naar de percepties van verantwoordelijkheid van Nederlanders voor verschillende beleidsterreinen.

KORTOM

Dit hoofdstuk gaf antwoord op de vraag hoe ervaren Nederlanders het contact met overheidsinstanties en hoe hangt dat samen met hun vertrouwen in de overheid? Uit de analyses blijkt dat Nederlanders jaarlijks gemiddeld met 1,27 overheidsinstanties contact hebben en dat ze redelijk positief zijn over die directe ervaringen. Het meeste contact hebben ze met zorgverleners, en daar zijn ze ook het positiefst over. Nederlanders gebruiken hun ervaringen met overheidsinstanties om beleidsterreinen in het algemeen te evalueren, maar baseren hun globale beleidsevaluaties ook op andere informatiebronnen. Doordat de directe ervaringen de bredere tevredenheid met bijvoorbeeld de verzorgingsstaat vormt, hebben ze indirect ook een effect op het politiek vertrouwen. Op het lokale niveau heeft de contacttevredenheid wel een direct effect op het politiek vertrouwen, los van de beleidsevaluaties.

5. Percepties van verantwoordelijkheid

De vijfde onderzoeksvraag luidt: *wie houden Nederlanders verantwoordelijk voor het gevoerde beleid en hoe bepalen die verantwoordelijkheidspercepties de relatie tussen prestaties en politiek vertrouwen?* Wanneer we onderzoek doen naar de mate waarin overheidsprestaties het vertrouwen in de politiek bepalen vormen de verantwoordelijkheidspercepties een belangrijke sleutel. De afgelopen decennia is Nederland intensiever gaan samenwerken op het Europese niveau en heeft het ook allerlei taken overgedragen naar de lokale overheden. Het is de vraag of burgers zich hiervan bewust zijn en of ze de 'juiste' overheid afrekenen voor bepaalde beleidsprestaties. Daarnaast kijkt dit hoofdstuk ook naar de voorkeuren van burgers: waar zouden volgens hen de verantwoordelijkheden moeten liggen?

Uit eerdere rapporten van het Lokaal Kiezersonderzoek bleek al dat Nederlanders in 2016 en 2018 de nationale overheid het meest verantwoordelijk houden voor veel beleidsterreinen, ook voor taken die zijn gedecentraliseerd of geprivatiseerd.[57] Om precies te zijn ging het hier om de bijstand, de zorg voor langdurig ouderen en zieken, veiligheid, het vervoer over het spoor, het opvangen van vluchtelingen en het pensioen. Wel zagen we hier een kleine verschuiving over tijd, waarbij Nederlanders meer verantwoordelijkheid zijn gaan toe kennen aan de gemeente voor taken die begin 2015 zijn gedecentraliseerd. En die verantwoordelijkheidspercepties deden ertoe: de samenhang tussen de evaluaties van bepaalde beleidsprestaties en het vertrouwen in specifieke bestuurslagen was sterker als die bestuurslaag verantwoordelijk werd gehouden voor dat specifieke beleidsterrein.

Sinds 2018 kan er veel veranderd zijn in het bewustzijn en de percepties van burgers en daarom is het belangrijk om wederom te kijken welke bestuurslagen Nederlanders verantwoordelijk houden voor bepaalde overheidstaken. Daarbij is er voor het huidige onderzoek naar een bredere selectie aan beleidsterreinen gekeken: het onderwijs, de

[57] Het Lokaal Kiezers Onderzoek (2016) Democratie dichterbij. https://kennisopenbaarbestuur.nl/rapporten-publicaties/democratie-dichterbij-lokaal-kiezersonderzoek-2016/
Het Lokaal Kiezers Onderzoek (2018) Democratie dichterbij. https://kennisopenbaarbestuur.nl/rapporten-publicaties/lokaal-kiezersonderzoek-2018-democratie-dichterbij/

gezondheidszorg, de economie, de sociale zekerheid, veiligheid, immigratie, de jeugdzorg, klimaat, het woonaanbod, en de inrichting van de fysieke omgeving. Naast de opvattingen over wie er op dit moment verantwoordelijk is, kijkt dit onderzoek ook naar de vraag wie er volgens burgers verantwoordelijk *zou moeten zijn*. Beiden percepties, van wie er op dit moment verantwoordelijk is en wie er verantwoordelijk zou moeten zijn, worden weergegeven in tabel 13 en 14. Respondenten hadden per beleidsonderwerp daarbij de keuze tussen de gemeente, de nationale overheid, de EU, meerdere overheden samen, of geen van allen.

Om te beginnen met de huidige percepties van verantwoordelijkheid (tabel 13). [58] Hier vallen drie dingen op. Allereest wordt voor veel beleidsterreinen de meeste verantwoordelijkheid toegekend aan de nationale overheid. Dit is met name hoog voor klassieke onderwerpen van de verzorgingsstaat: zo acht 64,7% de nationale overheid exclusief verantwoordelijk voor de zorg, 57,6% voor het onderwijs en 52,9% voor de sociale zekerheid. Ook de economie en veiligheid worden als kerntaken van de nationale overheid gezien, met 49% en 44,7% van de Nederlanders die enkel de nationale overheid hiervoor verantwoordelijk acht.

Ten tweede zien we toch ook grote verschillen tussen andere beleidsterreinen in de mate waarin ook de gemeente of de EU als verantwoordelijk worden gezien. Zo zien we dat 38,1% van de Nederlanders alleen de gemeente verantwoordelijk houdt voor de jeugdzorg (de grootste groep), en volgens 18% deelt de gemeente die verantwoordelijkheid met de nationale overheid. Ook voor wonen zien we een relatief grote groep die vooral de gemeente als verantwoordelijk ziet (32,1%) alhoewel bijna evenveel mensen de gemeente samen met de nationale overheid verantwoordelijk houden voor het woonbeleid (28,8%). Als laatste zien we, wat betreft de gemeente, ook een hoge mate van verantwoordelijkheid voor de inrichting van de openbare ruimte (28,6% houdt enkel de gemeente verantwoordelijk voor de inrichting, 27,9% de gemeente en de nationale overheid samen, en 25% enkel de nationale overheid). De Europese overheid wordt daarentegen vaker als (gedeeltelijk) verantwoordelijk gezien voor het klimaat, het immigratiebeleid en de economie.

[58] Er bestaat de mogelijkheid dat onze vraagstelling naar de daadwerkelijke verantwoordelijkheden geïnterpreteerd werd als een kennisvraag en dus niet goed meet wie de burger zelf verantwoordelijk houdt (ongeacht de feitelijke juistheid). Met andere woorden, het kan zijn dat we meten waar volgens burgers de wettelijke verantwoordelijkheid ligt, en niet wie burgers zelf afrekenen of belonen voor bepaalde prestaties. Dit hebben we geprobeerd te voorkomen door in de vraagstelling op te nemen “Hierbij zijn er geen goede of foute antwoorden, we zijn enkel benieuwd naar uw mening.”

Tabel 13 – Wie is er verantwoordelijk? (in percentages)

	ZORG	JEUGD ZORG	KLIMAAT	IMMIGRATIE	WONEN
Alleen de gemeente	3,9	38,1	1,8	3,5	32,1
Gemeente + nationale overheid	11,7	18,0	2,1	4,8	28,8
Alleen nationale overheid	64,7	27,0	32,0	40,0	21,9
Nationale overheid + EU	3,6	0,9	21,8	21,2	0,4
Alleen EU	3,3	2,2	24,1	14,7	1,8
Geen	1,6	0,8	3,7	1,7	1,7
Weet niet	11,3	13,1	14,7	14,1	13,2
	VEILIGHEID	**ECONOMIE**	**ONDERWIJS**	**SOCIALE ZEKERHEID**	**INRICHTING NL**
Alleen de gemeente	8,8	1,6	7,7	9,5	28,6
Gemeente + nationale overheid	17,6	3,5	17,9	17,7	27,9
Alleen nationale overheid	44,7	49,0	57,6	52,9	25,0
Nationale overheid + EU	8,1	21,5	1,3	2,1	1,4
Alleen EU	6,5	10,6	2,7	3,3	2,3
Geen	1,0	1,5	1,0	0,9	1,0
Weet niet	13,3	12,3	11,8	13,7	13,9

Tabel 14 – Wie zou er verantwoordelijk moeten zijn? (in percentages)

	ZORG	JEUGD ZORG	KLIMAAT	IMMIGRATIE	WONEN
Alleen de gemeente	3,3	**20,2**	2,0	3,9	29,2
Gemeente + nationale overheid	12,3	**23,9**	2,9	5,0	**35,7**
Alleen nationale overheid	65,5	**40,4**	**25,9**	38,9	23,4
Nationale overheid + EU	6,1	1,0	17,8	18,7	0,4
Alleen EU	3,1	2,5	**34,9**	**21,1**	1,8
Geen	1,1	1,7	4,1	1,4	0,9
Weet niet	8,6	10,4	12,4	11,0	8,6
	VEILIGHEID	**ECONOMIE**	**ONDERWIJS**	**SOCIALE ZEKERHEID**	**INRICHTING NL**
Alleen de gemeente	10,3	1,6	7,5	7,7	32,6
Gemeente + nationale overheid	19,9	4,4	19,6	16,8	30,4
Alleen nationale overheid	40,8	50,1	58,2	56,4	22,9
Nationale overheid + EU	9,1	19,7	2,3	4,5	1,0
Alleen EU	9,4	12,3	2,6	3,5	2,2
Geen	0,5	1,5	1,0	1,0	0,7
Weet niet	10,0	10,4	8,8	10,2	10,2

Ten derde zien we dat het voor ongeveer 1 op de 8 Nederlanders moeilijk is om aan te geven wie er op dit moment verantwoordelijk is voor verschillende taken. Voor alle onderwerpen gaf tussen de 11,3% en de 14,7% van de Nederlanders aan dat ze niet wisten

welke bestuurslaag ervoor verantwoordelijk is. Dit percentage ligt het laagst bij de zorg, wat mogelijk komt door de recente Covid-19 pandemie waardoor er een hogere bewustzijn en bekendheid is op het gebied van de zorg. Het aantal mensen dat "weet niet" reageerden is het hoogst voor het klimaat en het immigratiebeleid. Dit zijn beiden beleidsonderwerpen die grensoverschrijdend zijn en waar ook de Europese Unie zich mee bemoeit. Wetenschappelijk onderzoek heeft al laten zien dat deze verspreiding van verantwoordelijkheden naar het supranationale niveau de transparantie van verantwoordelijkheden belemmert waardoor het moeilijker is voor burgers om te zien "wie wat doet".[59] Dit zien we dus ook terug in tabel 13 in het percentage Nederlanders die de verantwoordelijkheid voor bepaalde onderwerpen niet kon plaatsen.

Samengenomen zien we, in lijn met eerder Lokaal Kiezersonderzoek, dat de nationale overheid voor veel taken nog als het meest verantwoordelijk wordt gezien, met name op het gebied van de verzorgingsstaat. Toch lijkt er ook steeds meer bewustwording te zijn van de taken die de gemeenten er de afgelopen jaar bij hebben gekregen, zoals de jeugdzorg en de inrichting en uitvoering van het woonbeleid. Ook is de EU een steeds zichtbaardere overheid met duidelijke verantwoordelijkheden op het gebied van klimaat en immigratie, maar wel vaak in samenspraak met de landelijke overheden. Deze gedeelde verantwoordelijkheid, en de Europeanisering in het algemeen, lijken het voor Nederlanders wel lastiger te maken om de 'juiste' bestuurslaag verantwoordelijk te houden.

Als laatste kijken we ook nog naar de gewenste verantwoordelijkheid, of met andere woorden: waar zou volgens Nederlanders de verantwoordelijkheid moeten liggen voor verschillende overheidstaken? Deze opvattingen over de gewenste verantwoordelijkheidsverdeling zijn weergegeven in tabel 14. Voor de interpretatie zullen we vooral kijken naar de grootste verschillen in de gepercipieerde en gewenste verantwoordelijkheden. Wanneer de gewenste verantwoordelijkheden sterk verschillen met de gepercipieerde verantwoordelijkheden zijn zij in de tabel dik gedrukt (min. 5% verschil).

Over het algemeen komt voor 58,9% van de Nederlanders de gewenste verantwoordelijkheden overeen met de percepties van daadwerkelijke verantwoordelijkheden. Daartegenover wijkt 41,15% ten minste 1 keer af in zijn/haar gewenste verantwoordelijkheid ten opzichte van de huidige situatie. Die afwijkingen zijn redelijk minimaal, en we zien voor veel beleidsterreinen slechts kleine verschuivingen. De opmerkelijkste verschillen zien we op het gebied van de jeugdzorg: hier moet volgens de grootste groep Nederlanders (40,4%) alleen de nationale overheid verantwoordelijk voor zijn. Dit is 13,4% meer dan het aantal Nederlanders dat op dit moment enkel de nationale overheid hiervoor verantwoordelijk houdt. Daarbij zien we een daling in de gewenste verantwoordelijkheid van de gemeente, en een kleine toename in een gedeeltelijke verantwoordelijkheid voor de jeugdzorg door de gemeente en de nationale overheid samen. Kortom, men wenst meer centralisatie in de jeugdzorg.

[59] De Blok & Van der Brug (2021) A research note on accountability and institutional clarity: how two dimensions of clarity of responsibility moderate accountability mechanisms. *Acta Politica.*

Daarnaast zien we ook een verschil in de gewenste verantwoordelijkheden van de EU. Méér mensen zouden willen dat de EU hoofdverantwoordelijk is voor het klimaat (+10,8%) en het immigratiebeleid (+6,4%) dan momenteel het geval is. Daarmee zouden ze de verantwoordelijkheid voor deze taken (deels) weghalen bij de nationale overheid.

Als laatste zien we ook dat Nederlanders meer samenwerking wensen tussen de gemeente en de overheid op het gebied van het woonaanbod (+6.9%) en dat de gemeente door een grotere groep Nederlanders als de beste bestuurslaag wordt gezien om de inrichting van de openbare ruimte te bepalen (+4%), eventueel in samenspraak met de nationale overheid (+2,6%).

Samengenomen zien we in de gewenste verantwoordelijkheden geen duidelijke voorkeuren voor centralisering of decentralisering van de overheidsverantwoordelijkheden. Nederlanders maken onderscheid tussen beleidsterreinen, waarbij ze voor sommige onderwerpen (zoals de jeugdzorg) meer exclusieve verantwoordelijkheid op het nationale niveau wensen, en op andere onderwerpen (zoals het klimaat) juist een verplaatsing van die verantwoordelijkheden naar andere bestuurslagen zoals de EU.

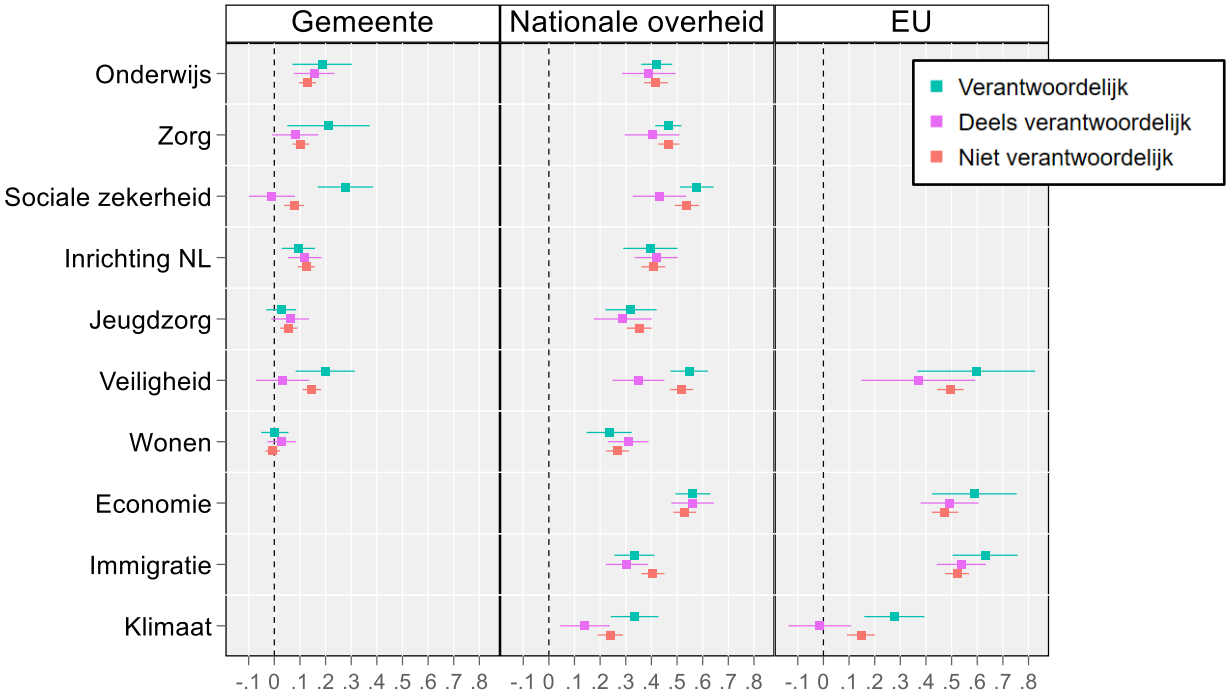
INVLOED OP POLITIEK VERTROUWEN

In het laatste onderdeel van dit hoofdstuk kijken we of de verantwoordelijkheidspercepties van belang zijn voor de relatie tussen beleidsprestaties (output) en het politiek vertrouwen. Omdat de verantwoordelijkheden voor bepaalde beleidstaken afgelopen jaren verschoven zijn naar andere bestuurslagen, is het de vraag of Nederlanders hun vertrouwen wel op de ‘juiste’ prestaties baseren. Met andere woorden, wordt de nationale overheid afgerekend voor taken die zij gedecentraliseerd heeft, zoals die uitvoering van de jeugdzorg? Om dit te onderzoeken wordt wederom gekeken naar het effect van de tevredenheid met bepaalde beleidsterreinen op het vertrouwen in de lokale, nationale en Europese politiek, berekend door middel van een regressieanalyse.

De effecten van de regressieanalyses zijn weergegeven aan de hand van een coëfficiënten-plot (figuur 11). Hierin maken we onderscheid tussen mensen die exclusief verantwoordelijkheid toekennen aan de desbetreffende bestuurslaag (bijv. de gemeente als we naar vertrouwen de het gemeentebestuur kijken), mensen die verantwoordelijkheid toekennen aan twee overheden samen waaronder de desbetreffende bestuurslaag (bijv. de gemeente en de nationale overheid) en mensen die andere bestuurslagen verantwoordelijk houden. De eerste groep (“Verantwoordelijk) is weergegeven in het groen, de tweede (“Deels verantwoordelijk”) in het paars en de derde (“Niet verantwoordelijk”) in het oranje. Door de relatie voor iedere groep afzonderlijk weer te geven, kunnen we inzien of het toekennen van verantwoordelijkheid voor een beleidsonderwerp leidt tot een sterkere samenhang tussen de tevredenheid met dat onderwerp en het vertrouwen in de verantwoordelijk-geachte overheid. Dit is wat je volgens het vertrouwen-als-evaluatie perspectief zou verwachten. De punten in het figuur

geven de effect groottes van de beleidstevredenheid aan, de streepjes de betrouwbaarheidsintervallen (95%).

Figuur 11 – Effect beleidstevredenheid op politiek vertrouwen (regressie coëfficiënten)[60]



Effecten berekent d.m.v. OLS-regressie, gecontroleerd voor leeftijd, geslacht en opleidingsniveau. Voor vertrouwen in de gemeente is er ook gecontroleerd voor nationaal politiek vertrouwen.

Figuur 11 geeft per beleidsonderwerp en per bestuurslaag aan wat de relatie is tussen het politiek vertrouwen en de beleidstevredenheid. Bij de gemeente en de EU hebben we enkel naar taken gekeken die enigszins binnen hun domein vallen. Uit het figuur willen we vier dingen uitlichten.

Allereerst, wat opvalt is dat vooral voor de gemeente en de EU het een verschil maakt of er verantwoordelijkheid wordt toegekend (de groene effecten). Wanneer iemand de gemeente volledig verantwoordelijk houdt voor de sociale zekerheid, heeft zijn/haar tevredenheid met de sociale zekerheid een groter effect op zijn/haar vertrouwen in het gemeentebestuur. Echter, wanneer de verantwoordelijkheid gedeeld wordt met een andere bestuurslaag, of elders ligt, heeft de tevredenheid met de sociale zekerheid (vrijwel) geen effect op het vertrouwen in het gemeentebestuur. Hetzelfde geldt voor bijvoorbeeld het klimaat of het immigratiebeleid en de EU: wanneer men de EU hoofzakelijk verantwoordelijk acht voor het klimaatbeleid, zal zijn/haar vertrouwen in de EU sterker beïnvloed wordt door de tevredenheid met het klimaatbeleid.

[60] De groene effecten zijn berekend voor de groep die wél verantwoordelijkheid toekent aan de desbetreffende overheid. De effecten weergegeven in het paars zijn voor de groep die gedeeltelijke verantwoordelijkheid toekent aan de desbetreffende overheid (samen met een andere overheid), en de oranje effecten zijn berekend voor de groep die de verantwoordelijkheid geheel elders legt. De strepen geven het betrouwbaarheidsinterval aan (95%).

Ten tweede, wanneer de verantwoordelijkheid gedeeld wordt tussen bestuurslagen (de paarse effecten), is er geen of een zwakkere relatie tussen de beleidstevredenheid en het politiek vertrouwen. Dit geldt voor alle bestuurslagen, waarbij het effect van de beleidstevredenheid op het politiek vertrouwen structureel lager is als burgers meerdere overheden verantwoordelijk achten. Het afrekenmechanisme van politiek vertrouwen voor beleidsprestaties is dan dus zwakker of geheel afwezig. Dit suggereert dat de gedeelde verantwoordelijkheden tussen bestuurslagen het lastig maken voor burgers om de 'juiste' actoren aan te wijzen en af te rekenen.

Ten derde zien we dat het vertrouwen in de nationale overheid met de tevredenheid op vrijwel alle beleidsterreinen samenhangt, ongeacht of de nationale overheid als hoofdverantwoordelijk wordt gezien. De verantwoordelijkheidspercepties zorgen slechts voor kleine verschillen in de effecten, zoals op het gebied van veiligheid en het klimaat. Het effect van beleidstevredenheid op het vertrouwen in de regering en het parlement is kleiner als de verantwoordelijkheid gedeeld wordt met de EU of de gemeente. Daarnaast zien we, in lijn met hoofdstuk 2, dat het vertrouwen in de nationale politiek het sterkst gedreven wordt door de tevredenheid met de economie, de veiligheid en de sociale zekerheid, in vergelijking me de andere onderwerpen

Als laatste zijn er nog een twee interessante observaties over het woonaanbod en de jeugdzorg. Allereerst, ondanks dat mensen zeer ontevreden zijn over het huidige woonbeleid (hoofdstuk 2), en daarvoor de gemeente (deels) verantwoordelijk houden (zie tabel 13 dit hoofdstuk), heeft de evaluatie van het woonbeleid geen invloed op het vertrouwen in de gemeente. Ook voor de nationale overheid heeft deze evaluatie van het woonaanbod relatief weinig consequenties: in vergelijking met de andere beleidsterreinen is het effect van de tevredenheid met het woonbeleid op het politiek vertrouwen klein. Daarnaast lijkt er een sterkere afrekening plaatst te vinden voor de jeugdzorg op het nationale niveau dan op het lokale niveau, waar het effect van de tevredenheid met de jeugdzorg op het vertrouwen in het landelijke bestuur veel groter is dan het effect van de jeugdzorg op het vertrouwen in het gemeentebestuur (effectgroottes van 0,35 en 0,06 respectievelijk, ongeacht de verantwoordelijkheidspercepties). Dit kunnen we deels verklaren door de gewenste verantwoordelijkheidspercepties: eerder in dit hoofdstuk bleek al dat Nederlanders in grote mate vinden dat de nationale overheid meer regie en verantwoordelijkheid moet nemen voor de jeugdzorg.

Terugblikkend zien we dat er vooral een sterke relatie is tussen beleidstevredenheid en het politieke vertrouwen op het nationale niveau. Ook hier zien we wel verschillen tussen beleidsterreinen, waar de relatie tussen prestaties en vertrouwen vooral sterk is op onderwerpen die klassiek binnen het domein van de nationale overheid vallen.[61] Aangezien de meeste Nederlanders de nationale overheid voor vrijwel alle onderwerpen (deels) verantwoordelijk houden, maken die verantwoordelijkheidspercepties weinig verschil voor

[61] Dit zijn overigens ook de onderwerpen die Nederlanders het sterkst koppelen aan de VVD (zoals de economie en veiligheid). Zie over issue ownership: https://stukroodvlees.nl/kan-de-vvd-de-verkiezingen-van-2021-verliezen/

de relatie tussen beleidsprestaties en politiek vertrouwen op het nationale niveau. Op het lokale en het Europese niveau maakt het daarentegen wel uit: we zien dat als burgers de gemeente als verantwoordelijk zien voor een bepaalde taak (zoals sociale zekerheid), het vertrouwen in het gemeentebestuur sterker samenhangt met de tevredenheid met dat onderwerp. Dit geldt echter niet voor alle onderwerpen. Zo heeft de jeugdzorg, waar de gemeente in grote mate voor verantwoordelijk wordt gehouden, weinig invloed op het politiek vertrouwen op het lokale niveau. Mogelijk komt dat doordat, vanuit een burgerperspectief, de verantwoordelijkheid toch vaak nog wordt gedeeld met de nationale overheid of omdat de nationale overheid de keuze heeft gemaakt om het in eerste instantie te decentraliseren. De gedeelde verantwoordelijkheden tussen bestuurslagen maken het lastig voor burgers om te weten wie wat precies doet en de 'juiste' actoren af te rekenen.[62]

KORTOM

Dit hoofdstuk gaf antwoord op de vraag wie houden Nederlanders verantwoordelijk voor het gevoerde beleid en hoe bepalen die verantwoordelijkheidspercepties de relatie tussen prestaties en politiek vertrouwen? De nationale overheid wordt voor veel beleidsterreinen nog het meest verantwoordelijk gehouden. Dit is met name hoog voor klassieke onderwerpen zoals de verzorgingsstaat, veiligheid en de economie. Daarnaast wordt er aan de gemeente en de EU ook voor specifieke overheidstaken duidelijk verantwoordelijkheid toegekend. Daarbij is het voor een grote groep Nederlanders (1 op de 8) ook lastig om te bepalen wie nou precies wat doet. De gewenste verantwoordelijkheden komen niet altijd overeen met de gepercipieerde verantwoordelijkheden. Zo wenst men met name meer centralisatie van de jeugdzorg, en een grotere rol van de EU voor het klimaat- en immigratiebeleid. De verantwoordelijkheidspercepties bepalen vooral op het lokale en Europese niveau of er een relatie is tussen de tevredenheid met een specifiek beleidsterrein en het vertrouwen in de desbetreffende bestuurslaag. Voor de nationale overheid maken de verantwoordelijkheidspercepties een minder groot verschil, en vindt er zelf een afrekening plaats wanneer de verantwoordelijkheid elders wordt gelegd zoals de jeugdzorg. Met andere woorden, ook voor gedecentraliseerde taken betaalt de nationale overheid nog deels de rekening.

[62] De Blok & Van der Brug (2021) A research note on accountability and institutional clarity: how two dimensions of clarity of responsibility moderate accountability mechanisms. *Acta Politica.*

6. Individuele verschillen in vertrouwens-oordelen

Uit hoofdstuk 5 bleek al dat de basis van het politiek vertrouwen verschilt tussen individuen, afhankelijk van wie men als verantwoordelijk ziet voor bepaalde onderwerpen. In dit hoofdstuk gaan we dieper in op de individuele verschillen in de vertrouwens-oordelen door antwoord te geven op de vraag: *In welke mate verschillen Nederlanders in de manier waarom ze de overheid vertrouwen, en in welke mate wordt dat bepaald door verschillende prioriteiten van burgers?* Uit de analyses blijkt dat burgers variëren in hoe zwaar ze bepaalde type prestaties laten meewegen in hun besluit om een politieke institutie meer of minder te vertrouwen, en dat die verschillen deels komen door persoonlijke prioriteiten.

Om de individuele verschillen in de relatie tussen overheidsprestaties en politiek vertrouwen te onderzoeken, is dit hoofdstuk als volgt opgebouwd. Eerst kijkt het naar verschillen in opleidingsniveau en onderzoekt het of opleidingsniveau zorgt voor een andere manier van vertrouwen. Daarna kijkt het naar de persoonlijke prioriteiten van burgers door hen de vraag te stellen wat het belangrijkste onderwerp is van het moment. Als laatste wordt gekeken of geprioriteerde beleidsonderwerpen zwaarder meewegen in het vertrouwensoordeel dan andere onderwerpen.

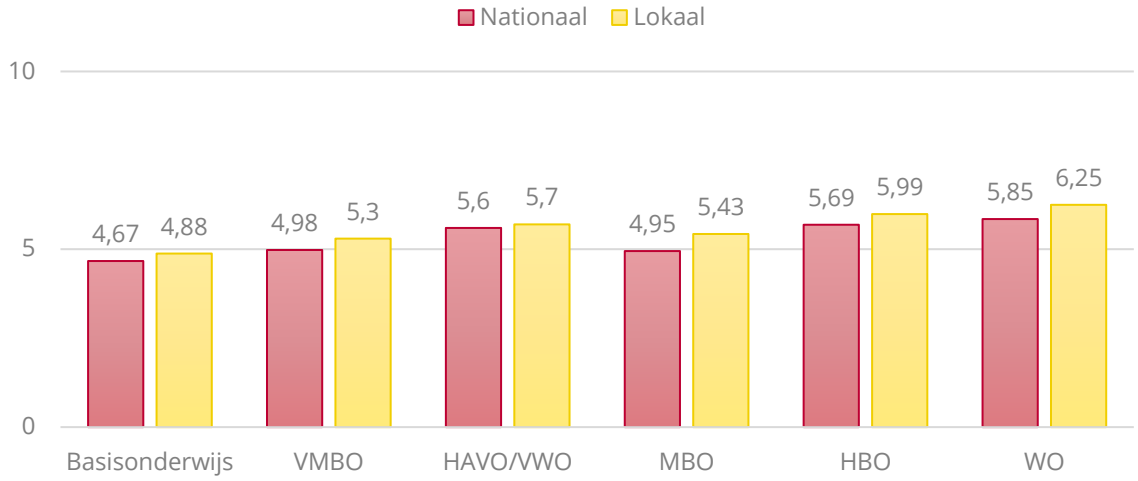
Politiek vertrouwen en opleidingsniveau

Eerder onderzoek heeft al regelmatig aangetoond dat het vertrouwen in politieke instituties groeit met het opleidingsniveau.[63] Dit was de afgelopen decennia ook al het geval en de verschillen in het vertrouwen tussen opleidingsniveaus lijken, volgens de data van de CBS, redelijk stabiel te zijn over tijd. Zo zien we ook in 2022 dat er verschillen zijn in de mate waarin burgers het landelijke bestuur en het gemeentebestuur vertrouwen op basis van opleidingsniveau. Figuur 12 laat zien dat het vertrouwen in de Tweede Kamer en de regering het laagst is onder Nederlanders die enkel basisonderwijs hebben gevolgd (4,67

[63] Bovens, M., & Wille, A. (2017). *Diploma democracy: The rise of political meritocracy*. Oxford University Press.

op een schaal van 1-10). Ook burgers met een VMBO- of een MBO-achtergrond neigen meer naar politiek wantrouwen (een score onder de 5). Het hoogste vertrouwen in zowel de lokale als de nationale politiek hebben Nederlanders met een wetenschappelijke opleiding, met een gemiddelde score van 5,85 voor het vertrouwen in de regering en de Tweede Kamer, en een gemiddelde van 6,15 voor het vertrouwen in de gemeenteraad en het college.

Figuur 12 – Gemiddelde politiek vertrouwen per opleidingsniveau



Alhoewel al bekend is dat er structurele verschillen zijn in het politiek vertrouwen tussen verschillende opleidingsniveaus, is onduidelijk of burgers van verschillende achtergronden anders tot hun vertrouwensoordeel komen.[64] Binnen dit onderzoek zijn we dan vooral geïnteresseerd in de mate waarop burgers hun vertrouwensoordelen in de politiek baseren op hun tevredenheid met het functioneren van de politiek. Een tweede vraag daarbij is of zij alle typen prestaties even zwaar meewegen. In eerdere hoofdstukken hebben we daarbij gekeken naar verschillende vormen van tevredenheid, zoals beleidstevredenheid (hoofdstuk 2) en procestevredenheid (hoofdstuk 3). Uit onze analyses bleek dat wat betreft de output, economische tevredenheid en tevredenheid met de welvaartsstaat (inclusief het onderwijs, de zorg en de sociale zekerheid) belangrijke verklaringen zijn voor het politiek vertrouwen in het algemeen, en bleek de tevredenheid met het proces eigenlijk een nóg belangrijkere verklaring te zijn.

VERSCHILLEN IN MANIER VAN VERTROUWEN

Opleidingsniveau

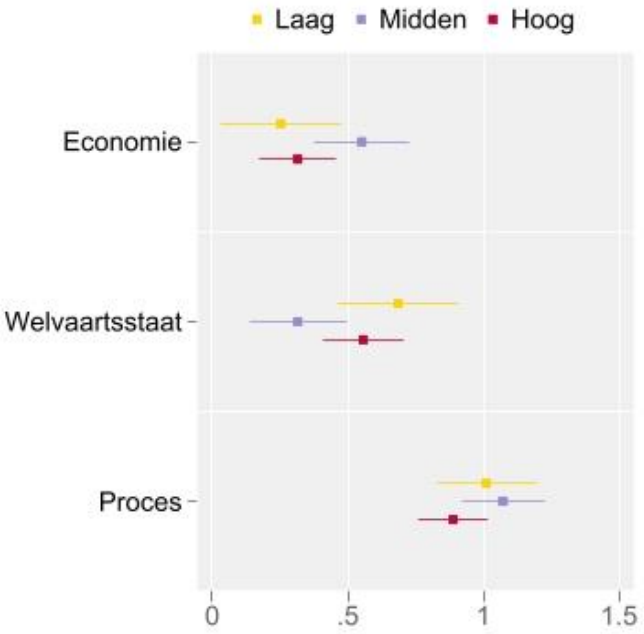
De vraag van dit hoofdstuk is in hoeverre burgers verschillen in hun vertrouwensoordelen. Om te kijken of opleidingsniveau leidt tot een andere basis van politiek vertrouwen, onderzoeken we de effecten van economische tevredenheid, tevredenheid van de welvaartsstaat en procestevredenheid op het politiek vertrouwen per opleidingsniveau. Voor de eenvoudigheid hebben we de verschillende opleidingen ondergebracht in drie

[64] Zie voor een uitzondering Van Elsas, E. (2015) Political trust as a rational attitude: A comparison of the nature of political trust across different levels of education. *Political Studies, 63* (5), 1158-1178.

categorieën: laag (basisonderwijs, VMBO en onderbouw HAVO/VWO), weergegeven in het geel, midden (MBO en bovenbouw HAVO/VWO), weergegeven in het paars, en hoog (HBO en WO), weergegeven in het rood.[65]

Figuur 13 toont de effecten van de verschillende typen prestatietevredenheid op het vertrouwen in de nationale politiek per opleidingsniveau. Wat opvalt is dat er wel degelijk een verschil blijkt te zijn in *hoe* Nederlanders het landsbestuur vertrouwen op basis van hun opleidingsniveaus. Dit gaat met name over de outputtevredenheid. Zo zien we dat burgers met een MBO- of HAVO/VWO-diploma hun tevredenheid met de economie zwaarder laten meewegen in hun vertrouwensoordeel dan burgers met een basisonderwijs of VMBO diploma.[66] Mensen met een HBO- of WO-diploma laten hun economische tevredenheid ongeveer even zwaar meewegen als mensen met een VMBO-/basisschooldiploma.

Figuur 13 - Effecten van verschillende typen prestatie tevredenheid op het politiek vertrouwen (regressie coëfficiënten & betrouwbaarheidsinterval)[67]



Als het gaat om de tevredenheid met de verzorgingsstaat zien we juist het tegenovergestelde: burgers met een basisschool-/VMBO-opleiding, en burgers met een HBO/WO-opleiding, laten dit zwaarder meewegen in hun vertrouwensoordeel van de

[65] Hiervoor hebben we de classificering van het CBS gehandhaafd.
[66] Door middel van een interactie-effect (niet weergegeven) kunnen we bevestigen dat het effect van economische tevredenheid op het politiek vertrouwen significant verschilt tussen lager- en midden-opgeleiden. Hoger opgeleiden verschillen niet significant van lager opgeleiden in de invloed van hun economische tevredenheid op het vertrouwen.
[67] Coëfficiënten zijn berekend met OLS-regressie en gecontroleerd voor leeftijd en geslacht, variabelen zijn gestandaardiseerd zodat ze allen dezelfde schaal hebben (0-1) en de effecten beter te vergelijken zijn. Het figuur toont naast de coëfficiënten ook het betrouwbaarheidsinterval (95%).

nationale politiek dan burgers met een MBO- of HAVO/VWO-opleiding.[68] Met andere woorden, opleidingsniveau zorgt voor verschillen in vertrouwensoordelen waar mensen met een middelbaar opleidingsniveau hun vertrouwen in nationale politieke instituties sterker baseren op de staat van de economie, terwijl mensen met een hogere of lagere opleiding juist de staat van de verzorgingsstaat sterker laten meewegen.

De tevredenheid met het beleidsproces, bijvoorbeeld oordelen over in hoeverre de Nederlandse regering de regels volgt en eerlijk en transparant is (zie hoofdstuk 3), blijkt voor iedereen een belangrijke verklaring voor het politiek vertrouwen, ongeacht het opleidingsniveau. Daarmee wijken de resultaten af van het gangbare beeld in de literatuur waar vaak wordt gedacht dat juist hoger opgeleiden meer geven om de proceskwaliteit.[69] Het effect van procestevredenheid is, voor alle opleidingsniveaus, ook groter dan het effect van outputtevredenheid.

Als laatste is het ook nog interessant om te benoemen dat de mate waarin output- en procestevredenheid de variatie in het politiek vertrouwen kan verklaren verschilt per opleidingsniveau. Voor mensen met een basis- of VMBO-opleiding kunnen deze factoren 59% van de variatie in het politiek vertrouwen verklaren (zie figuur 13). Voor de groep Nederlanders met een HBO- of WO-opleiding zijn de verschillende typen prestatietevredenheid iets minder goed in staat om de variatie in het vertrouwen te verklaren, 48% van de variatie kan verklaard worden met de factoren uit figuur 13. De groep met een middelbare opleiding ligt ertussenin, voor hen verklaart het model 50% van de variatie in het politiek vertrouwen. Dit kan enerzijds betekenen dat burgers met een basis- of VMBO-opleiding hun vertrouwensoordelen meer op prestaties baseren dan Nederlanders met een HBO- of WO-opleiding. Anderzijds kan het ook betekenen dat mensen met een HBO/WO-achtergrond andere typen prestaties meewegen die niet in figuur 13 zijn opgenomen (zoals bijvoorbeeld tevredenheid met het klimaatbeleid).

Kortom, de tevredenheid met overheidsprestaties in het algemeen kan voor bepaalde burgers een grotere of kleinere rol spelen voor de manier waarop ze de Nederlandse politiek vertrouwen. Als we kijken naar verschillende type prestaties zien we daarnaast dat, zeker als het om outputtevredenheid gaat, er verschillen zijn in welk type prestaties burgers zwaarder meewegen in hun vertrouwensoordeel. De procestevredenheid blijkt een vrij uniforme verklaring te zijn voor het politiek vertrouwen, dat voor alle burgers zwaar meeweegt in het vertrouwensoordeel van de nationale politiek.

Verschillen tussen vertrouwende en wantrouwende burgers

Een tweede vraag die dit hoofdstuk wil onderzoeken is in hoeverre vertrouwende en wantrouwende burgers een andere basis hebben voor hun vertrouwensoordeel. Met andere woorden, is de mate van politiek vertrouwen van een wantrouwende burger even sterk gebaseerd op de tevredenheid met overheidsprestaties als het vertrouwensoordeel

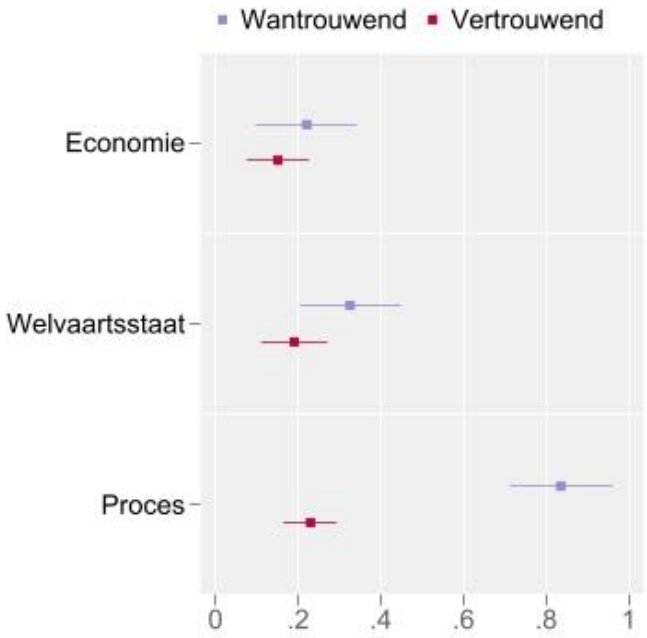
[68] Wederom heeft een verdere regressieanalyse met een interactie-effect kunnen bevestigen dat deze verschillen significant zijn.

[69] Hakhverdian, Armen, and Quinton Mayne. 2012. Institutional Trust, Education, and Corruption: A Micro-Macro Interactive Approach. *Journal of Politics 74*(3): 739-750.

van een vertrouwende burger? En wegen zij dezelfde typen prestaties even zwaar mee? Dit onderzoeken we op dezelfde manier als bij de verschillen per opleidingsniveau, door de te kijken naar de effecten van economische tevredenheid, tevredenheid van de welvaartsstaat en procestevredenheid op het politiek vertrouwen voor de vertrouwende en de wantrouwende groep Nederlanders. In dit geval hebben we alle Nederlanders die hun vertrouwen in de Nederlandse regering en het parlement geen voldoende gaven (onder een 5.5) geclassificeerd als "wantrouwend". Zij de hun vertrouwen in deze instituties wel een voldoende gaven (een 5.5 of hoger) zien we als "vertrouwend". De effecten zijn weergegeven in figuur 14.

Wat opvalt is dat wantrouwende en vertrouwende burgers niet significant verschillen in de mate waarop ze verschillende typen beleidsprestaties meewegen in hun vertrouwensoordeel. Voor beide groepen hebben de tevredenheid met de economie en de welvaartsstaat een (bijna) even groot positief effect. Wat wel substantieel verschilt is de mate waarop de tevredenheid met het besluitvormings- en het uitvoeringsproces een rol speelt voor het politiek vertrouwen. De procestevredenheid vormt voor wantrouwende burgers namelijk een veel belangrijkere basis voor het vertrouwensoordeel dan voor vertrouwende burgers. Het effect van de procestevredenheid is bijna 4 keer zo groot voor de groep wantrouwende burgers (met coëfficiënten van 0,23 en 0,83 respectievelijk).

Figuur 14 - Effecten van verschillende typen prestatietevredenheid op het politiek vertrouwen (regressie coëfficiënten & betrouwbaarheidsinterval)[70]



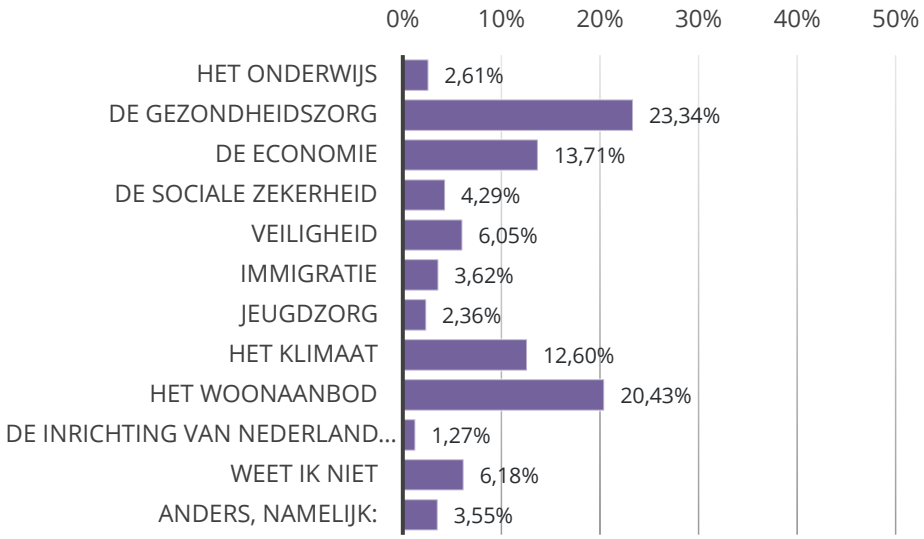
[70] Coëfficiënten zijn berekend met OLS-regressie en gecontroleerd voor leeftijd en geslacht, variabelen zijn gestandaardiseerd zodat ze allen dezelfde schaal hebben (0-1) en de effecten beter te vergelijken zijn. Het figuur toont naast de coëfficiënten ook het betrouwbaarheidsinterval (95%).

Daarnaast is het ook interessant om te vermelden dat we ook hier variatie zien in hoe goed de prestatietevredenheid het politiek vertrouwen kan verklaren. Voor wantrouwende burgers verklaren de output- en procestevredenheid samen 39% van de variatie in het politiek vertrouwen. Voor vertrouwende burgers is dit slechts 15%. Dit kan deels komen doordat er meer variatie is onder de wantrouwende groep, zo bleek in hoofdstuk 1 al dat de wantrouwende burgers zich in grotere mate ook in extremen uiten (door het vertrouwen een 0 of een 1 te geven) terwijl vertrouwende burgers zich zelden naar de uiteinden van de schaal begeven (door bijvoorbeeld het vertrouwen een 9 of een 10 te geven). Maar, gegeven de variatie die er wel is, blijkt de tevredenheid met de politieke prestaties voor wantrouwende burgers wel een betere verklaring voor hun vertrouwensoordeel te zijn dan voor vertrouwende burgers.

PRIORITEITEN

Een mogelijke verklaring voor de verschillen in vertrouwensoordelen is dat burgers verschillende prioriteiten hebben. Waar de één bijvoorbeeld de staat van het onderwijs heel belangrijk vindt, kijkt de ander juist meer naar het immigratiebeleid. Om dit te onderzoeken hebben we burgers specifiek gevraagd wat op dit moment het belangrijkste onderwerp is voor Nederland. De antwoorden zijn weergegeven van figuur 15.

Figuur 15 – Belangrijkste onderwerp van het moment



In februari 2022 gaf bijna een kwart van de Nederlanders (23,3%) aan dat de gezondheidszorg het belangrijkste onderwerp van het moment was. Nederland kwam op dat moment net uit een lockdown als gevolg van de Covid-19 pandemie, en de oorlog in Oekraïne was nog niet begonnen. Een andere grote groep (20,4%) gaf juist aan dat het woonaanbod (of het gebrek daarvan) juist het belangrijkste onderwerp van het moment was. Op de derde en de vierde plek staat de economie (13,7%) en het klimaat (12,6%).

Wat opvallend is, is dat uit hoofdstuk 2 bleek dat de mate van tevredenheid met het woonbeleid en het klimaat relatief weinig samenhangt met het politiek vertrouwen.

Ondanks dat Nederlanders dit een belangrijk onderwerp vinden, baseren ze hun vertrouwen in de nationale politiek niet (erg) op hun evaluaties van het klimaat- of woonbeleid. Uit hoofdstuk 5 kwam al naar voren dat dat mogelijk komt doordat het niet duidelijk is waar nou de verantwoordelijkheid ligt voor deze beleidsterreinen, en Nederlanders de nationale regering daarom niet afrekent voor hun negatieve evaluatie van deze onderwerpen.

Uit eerdere analyses bleek dat de gezondheidszorg (of breder gezien, de staat van de verzorgingsstaat met daaronder ook de sociale zekerheid en het onderwijs) een grote mate van invloed heeft op het politiek vertrouwen. Dit geldt eveneens voor de economie. De mate van invloed op het politiek vertrouwen komt voor deze onderwerpen dus overeen met het relatieve belang dat wordt toegekend aan deze onderwerpen (weergegeven in figuur 14). Wel zagen we eerder in dit hoofdstuk dat middelbaar opgeleiden economische prestaties relatief zwaar meewegen in hun vertrouwensoordelen, terwijl hoger en lager opgeleiden juist de verzorgingsstaat zwaarder laten meewegen.

Tabel 15 – Wat is het belangrijkste onderwerp van dit moment? (in percentages)

	Laag	**Middelbaar**	**Hoog**
1	de gezondheidszorg (27,3%)	de gezondheidszorg (24,3%)	het woonaanbod (21,3%)
2	het woonaanbod (19%)	het woonaanbod (20,8%)	het klimaat (19,22%)
3	de economie (13,6%)	de economie (15%)	de gezondheidszorg (19,15%)

Tabel 15 toont de top 3 van belangrijkste onderwerpen per opleidingsniveau. Mensen met lagere en middelbare opleiding hebben dezelfde prioriteiten, alhoewel de verdeling tussen de verschillende prioriteiten iets anders is. Nederlanders met een basis- of VMBO-opleiding vinden in grotere mate de gezondheidszorg belangrijk. Dit kan dan ook een verklaring zijn voor de bevinding dat de kwaliteit van de verzorgingsstaat zwaarder meeweegt in hun vertrouwensoordeel. Toch zien we bij mensen met een middelbare opleiding dat de gezondheidszorg belangrijker wordt gevonden dan de economie, terwijl de economische tevredenheid juist een grotere invloed had op het politiek vertrouwen van deze groep. Voor mensen met een HBO-/WO-opleiding zien we andere prioriteiten. Volgens hen zijn namelijk het woonaanbod en het klimaat net iets belangrijker dan de gezondheidszorg (alhoewel het verschil niet groot is).

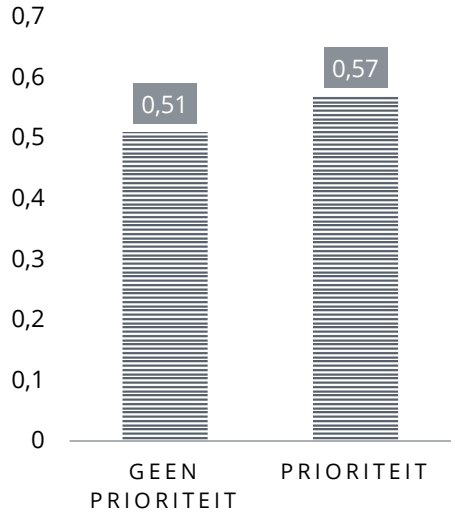
Eerder in dit hoofdstuk zagen we ook dat vertrouwende en wantrouwende burgers verschillen in hoe ze tot hun vertrouwensoordelen komen. Dit verschil was met name zichtbaar in de mate waarop procestevredenheid een rol speelde voor het politiek vertrouwen. Er waren geen significante verschillen voor de rol van outputtevredenheid (welke beleidsterreinen ze zwaarder laten meewegen in hun oordeel). In lijn met deze bevinding zien we dan ook niet direct verschillen in de prioriteiten van deze twee groepen. Voor zowel wantrouwende en vertrouwende burgers staat de gezondheidszorg en het woonaanbod op de eerste en tweede plek. Ook de percentages komen redelijk overeen,

met 24,7% van de vertrouwende burgers die de gezondheidszorg als belangrijkste onderwerp ziet, tegenover 22,4% van de wantrouwende burgers. We zien alleen verschillen als het gaat om de derde plek: voor de wantrouwende burgers is dit de economie (15,5%) en voor de vertrouwende burgers het klimaat (15,6%).

Rol van prioriteren voor vertrouwensoordeel

Als laatste stap toetsen we of het prioriteren van bepaalde onderwerpen leidt tot een groter effect van de evaluatie van dat onderwerp op het politiek vertrouwen. Met andere woorden, laten burgers hun vertrouwensoordelen zwaarder afhangen van onderwerpen die voor hen belangrijk zijn? Dit deden we wederom door middel van een regressieanalyse, maar in dit geval hebben we de beleidsonderwerpen geclusterd binnen respondenten.[71] Dit stelt ons in staat om algemene uitspraken te doen over de rol die prioriteiten spelen voor het verband tussen outputtevredenheid en het vertrouwen in de nationale overheid.

Figuur 14 – effect van outputtevredenheid



Figuur 15 laat het effect van de outputtevredenheid op het vertrouwen in de regering en het parlement zien, afhankelijk van of het beleidsterrein wel of geen prioriteit was voor de individu. Daarmee bedoelen we of het beleidsonderwerp als het belangrijkste (of één na belangrijkste) onderwerp van het moment werd gezien. Het figuur toont enerzijds aan dat de outputtevredenheid een effect heeft op het vertrouwen in de nationale overheid ongeacht of het een prioriteit is. Als de beleidstevredenheid met 1 eenheid omhooggaat op een beleidsonderwerp dat geen eerste prioriteit is, gaat het vertrouwen met 0,51 omhoog. Het vertrouwen in de nationale overheid is dus niet alleen afhankelijk van de onderwerpen die voor de individu het allerbelangrijkst zijn.

Anderzijds zien we wel dat wanneer een onderwerp als een prioriteit gezien wordt, het effect van de outputtevredenheid op het politiek vertrouwen nog iets groter is (met een coëfficiënt van 0,57 i.p.v. 0,51). Dit verschil is significant. Dat betekent dat de ervaren urgentie van een bepaald onderwerp wel zorgt dat de evaluatie van dat onderwerp een sterkere basis vormt voor het vertrouwen in de nationale politiek.

KORTOM

Dit hoofdstuk gaf antwoord op de vraag: in welke mate verschillen Nederlanders in de manier waarom ze de overheid vertrouwen, en in welke mate wordt dat bepaald door

[71] We hebben hier vooral gekeken naar de tevredenheid met en prioritering van de economie, de zorg, het onderwijs, de jeugdzorg, de sociale zekerheid, het klimaat, het immigratiebeleid, en veiligheid. We hebben de dataset getransformeerd zodat de beleidsonderwerpen geclusterd zijn binnen individuen, en hebben daarop een multi-level regressieanalyse gedraaid met een interactie-effect.

verschillende prioriteiten van burgers? Uit de analyses bleek dat burgers met verschillende opleidingsniveaus andere beleidsterreinen zwaarder laten meewegen in hun vertrouwensoordelen. Deze variatie in vertrouwensoordelen kwam deels overeen met de verschillen in prioriteiten van de verschillende groepen. Verder bleek ook dat het prioriteren van een beleidsonderwerp inderdaad leidt tot een sterkere relatie tussen de tevredenheid met dat onderwerp en het politiek vertrouwen, maar dat burgers hun vertrouwen ook baseren op beleidsonderwerpen die voor hen persoonlijk niet direct op nummer één staan. Ook zijn er duidelijke verschillen in de vertrouwensoordelen van vertrouwende en wantrouwende burgers, maar niet wat betreft de rol van verschillende beleidsterreinen. Voor wantrouwende burgers speelt juist de procestevredenheid (het idee dat de overheid o.a. open, eerlijk en onpartijdig is) een veel grotere rol voor de mate van vertrouwen in de nationale politiek dan voor vertrouwende burgers. Daarnaast is de prestatietevredenheid in het algemeen een betere voorspeller voor de mate van vertrouwen van wantrouwende burgers dan voor vertrouwende burgers.

Deel III: Afsluitend

Conclusies & belangrijke boodschappen

Het staat er redelijk voor met het politiek vertrouwen in Nederland. Het vertrouwen in politieke instituties deint mee met de grote ontwikkelingen in het land en is gefundeerd op de tevredenheid met de politieke prestaties van de verschillende bestuurslagen, zo bleek uit dit rapport. Nederlanders zijn zuinig met hun politiek vertrouwen, en houden een vinger aan de pols. Daarnaast zijn er wel een aantal aandachtspunten, zoals de groeiende verschillen in het politiek vertrouwen en de negatieve evaluaties van het besluitvormings- en uitvoeringsproces. Dit laatste hoofdstuk presenteert de conclusies van dit rapport en beschrijft enkele aandachtspunten voor de toekomst.

CONCLUSIES

Op basis van ons onderzoek concluderen we dat politiek vertrouwen grotendeels gefundeerd is op de (gepercipieerde) politieke prestaties. Welk type politieke prestaties van belang zijn voor het politiek vertrouwen is contextafhankelijk en varieert over tijd, maar ook per bestuurslaag en per individu. Hieronder werken we de specifiekere conclusies uit.

1. **Politiek vertrouwen varieert over tijd en tussen bestuurslagen**. Het vertrouwen in Nederland ziet, in de afgelopen 15 jaar, zowel stijgingen als dalingen. Die veranderingen gaan vaak gepaard met grote ontwikkelingen in ons land, zoals een economische crisis of een virusuitbraak. Op de lange termijn zien we geen duidelijke dalende of stijgende trend in het politiek vertrouwen. Nederlanders zijn zuinig met hun politiek vertrouwen en geven het zelden hoge scores, maar passen hun mate van vertrouwen aan op het reilen en zeilen van het land. Daarnaast zien we dat lokale politieke instituties meer vertrouwen genieten dan nationale politieke instituties. De Europese instituties worden het minst vertrouwd.

2. **Er is steeds meer verschil in de samenleving in de mate van politiek vertrouwen en de tevredenheid met de democratie**. Ondanks dat er geen duidelijke trend zichtbaar is in het gemiddelde politieke vertrouwen, zien we wel dat de variatie in de samenleving structureel is toegenomen. Er is enerzijds een steeds grotere groep die zich erg wantrouwend opstelt tegenover de politiek, en anderzijds ook een stabiele grote groep die zegt wél vertrouwen te hebben in de overheid. Er is dus steeds meer polarisatie in het politiek vertrouwen in Nederland. Ditzelfde geldt ook voor hoe tevreden Nederlanders zijn met het functioneren van de democratie.

3. **Beleidstevredenheid zorgt voor verschillen in het politiek vertrouwen.** In lijn met de wetenschappelijke literatuur blijkt de tevredenheid met de staat van verschillende beleidsterreinen een belangrijke basis te zijn voor het politiek vertrouwen. Met name de economische tevredenheid, maar ook de tevredenheid met de zorg, sociale zekerheid en de veiligheid, zijn vruchtbare bronnen voor het vertrouwen dat men heeft in de nationale politiek. Net als het vertrouwen, fluctueert ook de beleidstevredenheid over tijd. Nederlanders zijn lang niet met alle beleidsterreinen tevreden. Ze zijn het minst tevreden met het woonbeleid, het immigratiebeleid, de jeugdzorg en het klimaat. Tevredener is men in 2022 over de veiligheid en de sociale zekerheid.

4. **Tevredenheid met het beleidsproces is bepalender voor het politiek vertrouwen dan tevredenheid met de beleidsuitkomsten.** Wanneer we Nederlanders vragen de manier van werken van de Nederlandse regering te evalueren, zijn ze behoorlijk kritisch. Ondanks dat ze over het algemeen tevreden zijn met het functioneren van de Nederlandse democratie, vindt de meerderheid niet dat de regering haar beloftes nakomt, of open en eerlijk is. Daarnaast zegt ook meer dan de helft dat tijdens het maken van beleid mensen ongelijk behandeld worden. Deze procesevaluaties zijn een belangrijke voorspeller van het politiek vertrouwen. De procestevredenheid heeft zelfs een grotere invloed op het vertrouwen dan de beleidstevredenheid dat zich focust op de uitkomsten van beleid. Daarnaast blijkt dat de procestevredenheid een uniforme verklaring is voor het politiek vertrouwen: ongeacht hun achtergrond wegen Nederlanders hun percepties van de besluitvormings- en uitvoeringsprocessen zwaar mee in hun vertrouwensoordelen over de nationale overheid.

5. **Nederlanders zijn tevreden met het contact met de overheid en gebruiken die ervaringen als bron voor hun bredere evaluaties van beleidsprestaties**. Een Nederlander heeft gemiddeld per jaar contact met 1,27 instanties die (deels) door de overheid gefinancierd zijn. Zij zijn over het algemeen zeer tevreden met die directe ervaringen met overheidsinstanties. Zo had de meerderheid bijvoorbeeld het gevoel dat er naar hen geluisterd werd, en dat de medewerkers efficiënt en onpartijdig werkten. De contacttevredenheid heeft niet direct invloed op het politiek vertrouwen, maar is wel een belangrijke bron van informatie voor het functioneren van verschillende beleidsterreinen. Zo baseren Nederlanders hun tevredenheid met de zorg voor een deel op hun directe ervaringen met zorgverleners. Daarmee hebben de directe ervaringen wel indirect invloed op het politiek vertrouwen omdat de algemene tevredenheid met de zorg een bron is voor het vertrouwen in de nationale overheid.

6. **Verantwoordelijkheidspercepties vormen een cruciale sleutel voor de relatie tussen de tevredenheid met specifieke taken en het vertrouwen in een bepaald bestuursniveau**. Omdat de verantwoordelijkheden voor specifieke beleidsterreinen steeds meer verspreid liggen tussen de lokale, nationale en Europese overheden, spelen de verantwoordelijkheidspercepties van burgers een belangrijke rol voor het afrekenmechanisme van politiek vertrouwen. Wie burgers als verantwoordelijk zien blijkt met name voor de lokale en Europese overheid van belang: wanneer burgers deze overheden verantwoordelijk achten voor een beleidsonderwerp, is het vertrouwen in deze overheden sterker gebaseerd op de tevredenheid met die onderwerpen. Met andere woorden, als de verantwoordelijkheid duidelijk binnen één bestuurslaag valt, is het vertrouwen in die bestuurslaag sterker gefundeerd in politieke prestaties. Er is dan een sterkere relatie tussen de tevredenheid met het gevoerde beleid en het vertrouwen in de desbetreffende bestuurslaag. De nationale overheid wordt echter voor veel taken nog altijd (deels) verantwoordelijk gehouden, wat betekent dat het vertrouwen in de nationale overheid nog steeds gebaseerd is op de tevredenheid met vrijwel alle beleidsterreinen.

   Dat gezegd hebbende is het vaak ook lastig voor burgers om inzicht te krijgen in wie er precies verantwoordelijk is voor specifieke beleidstaken. Als de verantwoordelijkheid gedeeld is, en burgers ervaren dit ook zo, blijkt het politiek vertrouwen minder gefundeerd te zijn op beleidsprestaties. Nederlanders weten dan niet wie ze ervoor moeten afrekenen.

7. **De gepercipieerde verdeling in overheidsverantwoordelijkheden komt slechts deels overeen met de gewenste verdeling in overheidstaken.** Met name op het gebied van de jeugdzorg, het klimaat en het immigratiebeleid, zien we verschillen tussen de gewenste situatie en de huidige praktijk (zoals ervaren door burgers). Zo wensen meer Nederlanders dat de nationale overheid weer (exclusief) de regie en verantwoordelijkheid neemt voor de jeugdzorg. Anderzijds willen juist meer Nederlanders een grotere rol voor de EU op het gebied van klimaat- en immigratiebeleid. Als laatste is een grotere groep Nederlanders ook voorstander van meer samenwerking tussen de gemeente en de nationale overheid binnen het woonbeleid. Kortom, Nederlanders hebben geen eenduidige voorkeur voor méér centralisatie of decentralisatie in overheidsverantwoordelijkheden.

8. **Nederlanders verschillen in de basis van hun vertrouwensoordelen**. Op verschillende manieren is in dit rapport gebleken dat Nederlanders anders tot hun vertrouwensoordelen komen. Allereerst is hun tevredenheid met bepaalde beleidsterreinen deels gebaseerd op hun eigen ervaringen met overheidsinstanties, wat indirect zorgt voor diversiteit in vertrouwensoordelen omdat de tevredenheid met het beleid het politiek vertrouwen beïnvloedt. Daarnaast zijn er ook verschillen in de vertrouwensoordelen op basis van de verantwoordelijkheidspercepties: iemand die de

gemeente verantwoordelijk houdt voor de sociale zekerheid zal zijn vertrouwen in het gemeentebestuur sterker baseren op de tevredenheid met die sociale zekerheid in vergelijking met iemand die de verantwoordelijkheid ergens anders legt.

We zien ook structurele verschillen in de basis van het politiek vertrouwen voor verscheidene groepen in de samenleving. Allereest zijn er verschillen in de vertrouwensoordelen op basis van het opleidingsniveau. Zo baseren burgers met een middelbaar opleidingsniveau hun vertrouwen in nationale politieke instituties sterker op de staat van de economie, terwijl mensen met een hogere of lagere opleiding juist de staat van de verzorgingsstaat sterker laten meewegen. Voor alle groepen was de tevredenheid met het besluitvormings- en uitvoeringsproces wel een even belangrijke verklaring. Daarnaast is het politiek vertrouwen van lager opgeleiden is iets beter te verklaren met het prestatie-perspectief dan het vertrouwen van hoger opgeleiden.

Als laatste zijn er structurele verschillen in de vertrouwensoordelen van wantrouwende en vertrouwende burgers. Anders dan bij het opleidingsniveau zien we hier geen verschil in welke type beleidsprestaties (economie vs. verzorgingsstaat) meegenomen wordt in het vertrouwensoordeel. Maar wantrouwende burgers wegen wel de tevredenheid met het besluitvormings- en uitvoeringsproces bijna vier keer zo zwaar mee in hun vertrouwensoordeel dan vertrouwende burgers. Met andere woorden, de procestevredenheid speelt een veel grotere rol voor wantrouwende burgers. Hiernaast lijken de vertrouwensoordelen van wantrouwende burgers sterker gegrond te zijn in de prestatietevredenheid, omdat de mate van vertrouwen van deze groep beter te verklaren is door hun tevredenheid met overheidsprestaties dan voor de groep vertrouwende burgers.

9. **Prioriteiten maken dat sommige overheidstaken zwaarder meewegen in vertrouwensoordelen**. De verschillen in vertrouwensoordelen zijn deels te verklaren door verschillen in de prioriteiten van burgers. Een beleidsonderwerp dat als erg belangrijk wordt gezien weegt over het algemeen zwaarder mee in het vertrouwensoordeel van burgers. Echter is het politiek vertrouwen niet enkel gebaseerd op de allerbelangrijkste beleidsonderwerpen. Zo zijn er uitzonderingen waar een onderwerp dat wel als het belangrijkst wordt gezien weinig invloed heeft op het vertrouwensoordeel, zoals bij het woonaanbod en de jeugdzorg. Mogelijk komt dat omdat het onduidelijk is welke overheid hiervoor verantwoordelijk is en er daarom geen afrekening plaatsvindt. Anderzijds dragen ook beleidsonderwerpen die niet als eerste prioriteit worden gezien bij aan het vertrouwensoordeel omdat ze sterk gekoppeld worden aan de nationale overheid, zoals de tevredenheid met de verzorgingsstaat.

BELANGRIJKE BOODSCHAPPEN

Naast de specifieke conclusies op basis van het onderzoek, presenteert dit laatste hoofdstuk ook een blik vooruit. Als we nadenken over de toekomst van het politiek

vertrouwen in Nederland, wat zijn dan de belangrijkste boodschappen uit dit rapport? We presenteren drie zogenaamde *'take home messages'*.

Een genuanceerdere kijk op het politiek vertrouwen

Anders dan de zorgwekkende toon in het publieke debat over een laag politiek vertrouwen, laat dit rapport een genuanceerder beeld zien van de staat van het politiek vertrouwen in Nederland. Wanneer we kijken naar de ontwikkeling van het gemiddelde politieke vertrouwen in Nederland over de langere termijn zien we geen dalende trend. Als een thermometer fluctueert het vertrouwen dat Nederlanders hebben in politieke instituties met de belangrijkste ontwikkelingen binnen een land, zoals een economische crisis of een virusuitbraak. Het vertrouwen keert na dalingen en stijgingen vaak terug naar een 6 (een rapportcijfer op een schaal van 0 tot 10), waarmee Nederlanders gemiddeld neigen naar zuinig vertrouwen in de belangrijkste politieke instituties van het land.

Een tweede punt van nuancering is dat een dalend vertrouwen niet per definitie zorgwekkend hoeft te zijn, als het gebaseerd is op ondermaatse prestaties van de overheid. Dit rapport heeft laten zien dat het politiek vertrouwen voor een groot deel gefundeerd is op de gepercipieerde prestaties van de politiek, en dat dit nóg sterker het geval is voor burgers met een laag vertrouwen. Welke typen prestaties daarbij bepalend zijn, verschilt per context en per individu. Dat burgers hun politiek vertrouwen aanpassen aan hun tevredenheid met de prestaties van de overheid suggereert een kritische en monitorende burger die de overheid ter verantwoording roept. Dergelijke kritische burgers zijn juist cruciaal voor een gezonde democratie en vormen een belangrijke tegenmacht.

Groeiende diversiteit in het politiek vertrouwen

Wat minder positief is, zijn de toenemende verschillen in het politiek vertrouwen onder burgers. Alhoewel het gemiddelde politieke vertrouwen geen dalende (of stijgende) trend vertoont, is de variatie in het politiek vertrouwen het afgelopen decennium wel structureel toegenomen. We zien met name een steeds grotere groep met zeer weinig tot geen vertrouwen in de overheid (rapportcijfer tussen de 0 en 4), tegenover een stabiele grote groep die wel wat vertrouwen heeft (rapportcijfer tussen de 6 en 8). Met andere woorden, er is sprake van toenemende polarisering in het vertrouwen in politieke instituties.

Ondanks dat burgers dezelfde overheden evalueren, komen ze dus tot andere vertrouwensoordelen. Deels is dit te verklaren doordat burgers verschillen in welke typen prestaties ze meewegen in hun vertrouwensoordeel. Een beleidsterrein dat belangrijk wordt geacht door een individu heeft een groter effect op zijn/haar politiek vertrouwen. Daarnaast blijkt de evaluatie van het besluitvormings- en uitvoeringsproces voor iedereen een belangrijke bron voor het politiek vertrouwen, maar nog meer voor wantrouwende burgers. Burgers met een laag politiek vertrouwen baseren hun vertrouwensoordeel in veel grotere mate op hun percepties of de overheid o.a. transparant, eerlijk, en onpartijdig te werk gaat.

Een belangrijk punt om hierbij te benoemen is dat dit rapport voornamelijk heeft gekeken naar de *percepties* van overheidsprestaties, en niet zozeer naar de relatie tussen daadwerkelijke 'objectieve' overheidsprestaties en het politiek vertrouwen. Recent wetenschappelijk onderzoek suggereert dat burgers ook deels gekleurd zijn in hun evaluaties van overheidsprestaties, waar partijvoorkeur maar ook de mate van vertrouwen leidt tot andere evaluaties van overheden. Vertrouwende burgers zijn eerder geneigd te denken dat de overheid het wel goed doet, en daardoor beoordelen zij de prestaties beter. Dit maakt het extra lastig om het politiek vertrouwen van wantrouwende burgers terug te winnen omdat zij minder snel geneigd zijn de prestaties hoog te evalueren.

Procestevredenheid belangrijke basis voor politiek vertrouwen

Wanneer men het politiek vertrouwen wil verhogen, is het vooral zinvol om naar de kwaliteit van het besluitvormings- en uitvoeringsproces te kijken. Dit is enerzijds omdat investeren in specifieke beleidsterreinen voor slechts een deel van de populatie een verschil zal maken omdat niet iedereen alle beleidsterreinen even zwaar meeweegt. Daarnaast zal de basis van het politiek vertrouwen ook variëren over tijd, waar bijvoorbeeld ten tijde van een economische crisis de economische tevredenheid de bovenhand zal hebben. Anderzijds is het investeren in de proceskwaliteit zinvol omdat dit vooral voor wantrouwende burgers een zeer belangrijke bron is voor het politiek vertrouwen, meer dan de tevredenheid met beleidsuitkomsten. Wanneer de overheid erin slaagt om de proceskwaliteit te verbeteren (door bijvoorbeeld beloftes duidelijker na te komen en nog eerlijker en onpartijdiger te handelen) en ook burgers hiervan weet te overtuigen, zullen ook wantrouwende burgers hun vertrouwensoordelen aanpassen. Daarmee biedt het investeren in de procestevredenheid een kans om de groeiende polarisatie in politiek vertrouwen tegen te gaan.

Bijlagen

BIJLAGE I: VRAGENLIJST

Vragenlijst Overheidsprestaties & Politiek Vertrouwen
Lisanne de Blok & Lars Brummel (Universiteit Utrecht)
Deze vragenlijst bestaat grotendeels uit een verzameling van al bestaande en geteste vragen (uit het LISS-panel zelf, bijvoorbeeld het Nationaal en Lokaal Kiezers Onderzoek (NKO & LKO) of van internationale survey studies zoals de European Social Survey (ESS). Dit vergroot de betrouwbaarheid van het meetinstrument en stelt ons (bij sommige vragen) in staat vergelijkingen te maken over tijd en met andere landen.
Instructies voor de codering van de vragenlijst (bijvoorbeeld over randomisatie) staan in paars genoteerd: [Instructies voor codering]. Antwoord categorieën staan aangegeven in het [grijs].

Blok A: Introductie

Welkom bij deze enquête!
Wij zijn onderzoekers van de Universiteit Utrecht. Voor deze enquête zijn we geïnteresseerd in uw mening over verschillende beleidskwesties en politieke onderwerpen.

Blok B: Politieke attitudes

We beginnen met wat vragen over de politiek.

[Uit het LISS-panel zelf halen (Politics & Values): links-recht zelfplaatsing, en attitudes t.o. euthanasie, inkomensongelijkheid, immigratie attitude, en Europese eenwording]

1. *responsibility_general*
Sommige mensen vinden dat mensen meer verantwoordelijkheid moeten nemen om voor zichzelf te zorgen. Anderen vinden dat de overheid meer verantwoordelijkheid moet nemen om ervoor te zorgen dat ieder krijgt wat hij nodig heeft. Waar zou u uzelf plaatsen op een schaal van 1 t/m 5, waarbij 1 betekent dat mensen meer verantwoordelijkheid moeten nemen om voor zichzelf te zorgen, en 5 betekent dat de overheid meer verantwoordelijkheid moet nemen om ervoor te zorgen dat iedereen krijgt wat hij nodig heeft.
[1 = mensen moeten meer verantwoordelijkheid nemen om voor zichzelf te zorgen | 5 = dat de overheid moet meer verantwoordelijkheid nemen om ervoor te zorgen dat iedereen krijgt wat hij nodig heeft]

2. *responibility_specific*
Er bestaan ook verschillende opvattingen over wat wel en niet onder de verantwoordelijkheid van de overheid zou moeten vallen.
Geef voor elk van de hieronder beschreven taken op een schaal van 0 tot en met 10 aan in welke mate u denkt dat de overheid ervoor de verantwoordelijkheid zou moeten hebben. 0 betekent dat de overheid hier niet verantwoordelijk voor hoort te zijn en 10 dat het volledig de verantwoordelijkheid van de overheid zou moeten zijn.
[0 = Zou helemaal niet de verantwoordelijkheid van de overheid mogen zijn
10 = Zou volledig de verantwoordelijkheid van de overheid moeten zijn]

a. Ervoor zorgen dat iedereen die dat wil een baan krijgt?
b. Ervoor zorgen dat er redelijke gezondheidszorg is?
c. Ervoor zorgen dat ouderen een redelijke kwaliteit van leven hebben?
d. Ervoor zorgen dat werklozen een redelijke kwaliteit van leven hebben?
e. Ervoor zorgen dat er betaalbare kinderopvang is voor werkende ouders?

3. *Party_choice*
Als er vandaag verkiezingen voor de Tweede Kamer zouden zijn, wat zou u dan stemmen?

a) VVD
b) D66
c) PVV
d) CDA
e) SP
f) PvdA
g) GroenLinks
h) PvdD
i) FVD
j) ChristenUnie
k) DENK
l) Groep-Van Haga (ex-FVD)
m) JA21
n) SGP
o) Volt
p) BBB
q) lid-Omtzigt
r) Fractie-Den Haan (ex-50PLUS)
s) BIJ1
t) Anders, namelijk …
u) Ik weet het niet
v) Wil ik niet zeggen

4. *Political_interest* (NKO)

Bent u zeer geïnteresseerd in politieke onderwerpen, redelijk geïnteresseerd of niet geïnteresseerd? [1 zeer geïnteresseerd, 2 redelijk geïnteresseerd, 3 niet geïnteresseerd, 999 weet niet, wil niet zeggen]

Blok C: Overheidsprestaties

Daarnaast zijn we ook geïnteresseerd in uw kijk op verschillende politieke onderwerpen.

5. *Performance_evaluations*
Als u terugdenkt aan het afgelopen jaar, hoe tevreden bent u dan over de staat van de volgende onderwerpen in Nederland op een schaal van 0 tot en met 10, als 0 staat voor zeer ontevreden en 10 voor zeer tevreden? [weergeven in willekeurige volgorde]

a. Het onderwijs
b. De gezondheidszorg
c. De economie
d. De sociale zekerheid
e. Veiligheid
f. Immigratie
g. Jeugdzorg
h. Klimaat
i. Het woonaanbod
j. De inrichting van Nederland (m.b.t. wegen, wonen, industrie, recreatie etc.)

[0= zeer ontevreden | 10=zeer tevreden]

6. *MostImportantIssue*
Hoe belangrijk vindt u deze onderwerpen? Graag rangschikken in volgorde van hoe belangrijk ze voor u zijn. [weergeven in willekeurige volgorde, wel identiek aan vorige vraag]

a. Het onderwijs
b. De gezondheidszorg
c. De economie
d. De sociale zekerheid
e. Veiligheid
f. Immigratie
g. Jeugdzorg
h. Klimaat
i. Het woonaanbod
j. De ruimtelijke inrichting van Nederland (m.b.t. wegen, wonen, industrie, recreatie etc.)

7. *MostImportantIssue_other*
Is er een onderwerp dat niet in deze rij staat dat u nóg belangrijker vindt?
[1 Ja, namelijk [...] / 0 Nee]

8. *Process_satisfaction_national*
Als u denkt aan de manier van werken van de **Nederlandse regering** in de afgelopen periode, in hoeverre bent u het dan eens met de volgende uitspraken? Probeer daarbij voorbij de kabinetsformatie te kijken.

a) De bestuurders zijn efficiënt te werk gegaan in het aanpakken van problemen
b) Tijdens het maken en uitvoeren van beleid werden mensen in Nederland ongelijk behandeld
c) Verschillende belangen werden zorgvuldig afgewogen tijdens het maken van beleid
d) Bestuurders waren tijdens het maken van beleid open en eerlijk.
e) Bestuurders handelden volgens de regels.
f) Er was duidelijke informatie beschikbaar over de ontwikkeling van het besluitvormingsproces
g) Bestuurders kwamen hun beloftes na.

[1 Helemaal mee eens | 2 Mee eens | 3 Mee oneens | 4 Helemaal mee oneens | Weet niet/Wil niet zeggen]

9. *Process_satisfaction_local*
Als u denkt aan de manier van werken van **uw gemeentebestuur** in de afgelopen periode, in hoeverre bent u het dan eens met de volgende uitspraken?

a) De bestuurders zijn efficiënt te werk gegaan in het aanpakken van problemen
b) Tijdens het maken en uitvoeren van beleid werden mensen in Nederland ongelijk behandeld
c) Verschillende belangen werden zorgvuldig afgewogen tijdens het maken van beleid
d) Bestuurders waren tijdens het maken van beleid open en eerlijk.
e) Bestuurders handelden volgens de regels.
f) Er was duidelijke informatie beschikbaar over de ontwikkeling van het besluitvormingsproces
g) Bestuurders kwamen hun beloftes na.

[1 Helemaal mee eens | 2 Mee eens | 3 Mee oneens | 4 Helemaal mee oneens | Weet niet/Wil niet zeggen]

10. *Personal_contact*
Hebt u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met een of meerdere overheidsinstantie(s)? Zo ja, kunt u aangeven welke? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

a. Het gemeentebestuur
b. Ambtenaren van de gemeente
c. Het waterschap
d. De provincie
e. De politie

f. De brandweer
g. Zorgverleners (bijvoorbeeld het ziekenhuis of de huisarts)
h. Openbare scholen
i. De belastingdienst
j. Het UWV
k. Het CBR
l. DUO
m. De huurcommissie
n. Het openbaar ministerie
o. Het RDW
p. Het SVB
q. Een zorgkantoor
r. Anders, namelijk […]
s. Nee, geen contact
t. Weet ik niet
u. Zeg ik liever niet

11. *Personal_contact_evaluation* [alleen voor degene die **niet** t, s, u hebben geantwoord op vraag 10]

En als u nadenkt over uw contact met deze instantie(s), in hoeverre passen de volgende uitspraken bij uw ervaringen? [uitspraken in willekeurige volgorde]

a. Ik was tevreden met de uitkomst van het contact
b. Medewerkers werkten snel en efficiënt
c. Medewerkers waren behulpzaam en luisterden naar wat ik wilde zeggen
d. Ik vond het moeilijk om de juiste persoon te vinden
e. Ik werd slechter behandeld dan anderen
f. Ik heb de service en hulp ontvangen waar ik recht op heb

[1. Past helemaal niet | 2. Past niet echt | 3. Past een beetje | 4. Past heel goed | 5. Niet van toepassing]

Blok D: Opvattingen democratie

We blijven nog even in de politieke onderwerpen, maar willen nu uw opvattingen weten over de democratie.

12. *Democratic_values*

De meningen verschillen binnen Nederland over wat nou echt belangrijk is voor de democratie. De volgende uitspraken gaan over zaken die u wel of niet belangrijk vindt voor het functioneren van de democratie in ons land.

Hoe belangrijk vindt u… [stellingen in willekeurige volgorde]

a. dat de rechtbanken iedereen hetzelfde behandelen.

b. dat de media vrij zijn om kritiek te uiten op de overheid.
c. dat Regeringspartijen worden afgestraft bij verkiezingen wanneer ze slecht werk leveren
d. dat de rechtbanken de overheid terechtwijzen als de overheid iets doet dat eigenlijk niet mag
e. dat oppositiepartijen vrij zijn om kritiek te uiten op de regering
f. dat de rechten van minderheidsgroepen worden beschermd.
g. dat iedereen hun politieke opvattingen openlijk kan uiten in een democratie, zelfs als deze extreem zijn
h. dat overheidsorganisaties beslissingen uitleggen aan burgers en goed luisteren naar wat zij zeggen
i. dat politieke partijen verschillende belangen vertegenwoordigen in het parlement

[1 Erg belangrijk | 2 Belangrijk | 3 Niet zo belangrijk | 4 Helemaal niet belangrijk | Weet niet]

13. *Democratic_satisfaction_national*
In hoeverre bent u over het algemeen genomen tevreden over de manier waarop de democratie **in Nederland** functioneert?
[1 helemaal niet tevreden; 2 niet erg tevreden; 3 tamelijk tevreden; 4 zeer tevreden]

14. *Democratic_satisfaction_lokaal*
In hoeverre bent u over het algemeen genomen tevreden over de manier waarop de democratie **in uw gemeente** functioneert?
[1 helemaal niet tevreden; 2 niet erg tevreden; 3 tamelijk tevreden; 4 zeer tevreden]

15. *Democratic_satisfaction_EU*
En de wijze waarop de democratie **in de Europese Unie** functioneert, in hoeverre bent u
daarover tevreden?
[1 helemaal niet tevreden; 2 niet erg tevreden; 3 tamelijk tevreden; 4 zeer tevreden]

16. *Democratic_norms*
Kunt u voor elk van de volgende uitspraken aangeven in hoeverre u ermee eens bent?
[1 Sterk mee oneens, 2 een beetje mee oneens, 3 niet mee eens of oneens, 4 een beetje mee eens, 5 sterk mee eens]

a) Ik vind de werkwijze van een politicus geen probleem als hij of zij erin slaagt de juiste dingen voor elkaar te krijgen
b) De uitvoerende, wetgevende en rechterlijke macht moeten elkaar ervan weerhouden dat ze elk te veel macht hebben.

c) Wanneer het land in groot gevaar is, is het vaak nodig dat politieke leiders sterk optreden, zelfs als dit betekent dat ze de gebruikelijke besluitvormingsprocessen van de regering omzeilen.
d) Het is belangrijk dat de overheid andere instellingen met respect behandelt, zoals nieuwsorganisaties, religieuze gemeenschappen, wetenschappelijke organisaties of bedrijfsverenigingen.
e) Mensen moeten kunnen stemmen, zelfs als ze slecht geïnformeerd zijn over de basisfeiten van de politiek.
f) Mensen die mijn manier van leven verachten, moeten nog steeds de kans krijgen om op een publiek forum te praten.
g) We moeten kinderen leren dat alle mensen gelijk zijn, maar bijna iedereen weet dat sommigen van nature beter zijn dan anderen.
h) Sommige protesten moeten worden voorkomen of gestopt, zelfs als ze volledig vreedzaam zijn.

Blok E: Institutioneel vertrouwen

Ook zijn we geïnteresseerd in de mate waarin u verschillende instanties wel of niet vertrouwt.

17. *Political_trust*
Kunt u op een schaal van 0 tot en met 10 aangeven hoeveel vertrouwen u persoonlijk hebt in elk van de onderstaande instellingen? 0 betekent dat u helemaal geen vertrouwen hebt in een instelling en 10 dat u volledig vertrouwen hebt. [0 = helemaal geen vertrouwen 10 = volledig vertrouwen]

a. Nederlandse regering
b. Nederlands parlement
c. Politici
d. Politieke partijen
e. Het Europees Parlement
f. De gemeenteraad
g. College van Burgemeester & Wethouders
h. Gemeenteambtenaren

18. *Political_trust_task*
En als u denkt aan deze specifieke onderwerpen, hoeveel vertrouwt u dan **de nationale overheid** om te doen wat goed is voor Nederland? [weergeven in willekeurige volgorde]

a. Het onderwijs
b. De gezondheidszorg
c. De economie
d. De sociale zekerheid
e. Veiligheid

f. Immigratie
g. Jeugdzorg
h. Klimaat

[1 Erg veel vertrouwen, 2 Redelijk veel vertrouwen, 3 Niet zo veel vertrouwen, 4 Helemaal geen vertrouwen, Weet niet/Wil ik niet zeggen]

19. *Political_trust_task*

En hoeveel vertrouwt u dan **de Gemeente** om te doen wat goed is voor uw gemeente op deze specifieke onderwerpen? [weergeven in willekeurige volgorde, zelfde volgorde als 18]

a. Het onderwijs
b. De gezondheidszorg
c. De economie
d. De sociale zekerheid
e. Veiligheid
f. Immigratie
g. Jeugdzorg
h. Klimaat

[1 Erg veel vertrouwen, 2 Redelijk veel vertrouwen, 3 Niet zo veel vertrouwen, 4 Helemaal geen vertrouwen, Weet niet/Wil ik niet zeggen]

Blok F: Verantwoordelijkheidspercepties

20. *Responsibility_ought*

We willen graag weten wie er volgens u verantwoordelijk zou moeten zijn voor verschillende onderwerpen. Kunt u voor elk onderwerp aangaven of u vindt dat de verantwoordelijkheid voornamelijk zou moeten liggen bij de gemeente, het Rijk, de EU, bij alle drie of bij geen van allen.

a. Het onderwijs
b. De gezondheidszorg
c. De economie
d. De sociale zekerheid
e. Veiligheid
f. Immigratie
g. Jeugdzorg
h. Klimaat
i. Het woonaanbod
j. De inrichting van de fysieke omgeving (m.b.t. wegen, wonen, industrie, etc.)

[1 Vooral de gemeente, 2 Vooral het Rijk, 3 Vooral de EU, 4 alle drie de overheden zouden even verantwoordelijk moeten zijn, 5 geen van deze overheden zouden verantwoordelijk moeten zijn, weet ik niet]

21. *Responsibility_is*

Daarnaast willen we ook graag weten wie er volgens u op dit moment daadwerkelijk verantwoordelijk is voor de verschillende onderwerpen. Hierbij zijn er geen goede of foute antwoorden, we zijn enkel benieuwd naar uw mening.

a. Het onderwijs
b. De gezondheidszorg
c. De economie
d. De sociale zekerheid
e. Veiligheid
f. Immigratie
g. Jeugdzorg
h. Klimaat
i. Het woonaanbod
j. De inrichting van de fysieke omgeving (m.b.t. wegen, wonen, industrie, etc.)

[1 Vooral de gemeente, 2 Vooral het Rijk, 3 Vooral de EU, 4 ik houd alle drie de overheden even verantwoordelijk, 5 ik hou geen van deze overheden verantwoordelijk, weet ik niet]

Blok G: achtergrond kenmerken

We willen u graag ook nog wat vragen stellen over uw persoonlijke situatie.

[Uit het LISS panel halen: leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, inkomen, gemeente, stedelijkheid, migratie achtergrond]

22. *Insecurity*

Hoe waarschijnlijk is het dat u, in de komende 12 maanden…

a) Soms onvoldoende geld zult hebben om van rond te kunnen komen?
b) minstens vier opeenvolgende weken onvrijwillig werkloos zult zijn?
c) ernstig ziek zult zijn?

[1 Zeer waarschijnlijk, 2 Waarschijnlijk, 3 Onwaarschijnlijk, 4 Zeer onwaarschijnlijk, Weet ik niet/ Wil ik niet zeggen]