

OVER METEN VAN VERTROUWEN EN PUBLIEKE DIENSTVERLENING

APRIL 2022

FORWARD[↑]RT

OVER METEN VAN VERTROUWEN EN PUBLIEKE DIENSTVERLENING

Astrid Huijgen, Tranzo, Tilburg University

ForwArt adresseert het thema *public services* als een van de domeinen waarop het verbetering nastreeft. Het is een van de *challenges* die ForwArt wil aanpakken. Publieke dienstverleners zouden het contact met inwoners verliezen. Ook zouden ze niet de dienstverlening kunnen bieden die van hen verwacht wordt. Het vertrouwen van bewoners in publieke dienstverleners is laag¹. De ambitie is om de publieke diensten te vernieuwen, geïnspireerd op interventies van de culturele partners, om ze meer gewaardeerd, klantgerichter en effectiever te maken. Of deze resultaten geboekt worden, zou moeten blijken uit een gestegen werknemerstevredenheid van de publieke dienstverleners, een gestegen waardering van de publieke dienstverlening die beter aansluit bij behoeften door inwoners en de gestegen positie van de gemeente Tilburg vergeleken met andere Nederlandse gemeenten als het gaat om de kwaliteit van de gemeentelijke diensten en de relatie tussen de gemeente en haar burgers.

Uit de factsheet *Public services* blijkt dat het met de ervaringen in Tilburg (Noord) omtrent publieke dienstverlening waarover iets bekend is, niet slecht gesteld is. Uit landelijk onderzoek² blijkt overigens ook dat burgers overwegend positief zijn over lokale diensten en voorzieningen. Tegelijkertijd moeten we hier heel wat slagen om de arm houden omdat [1] gegevens op wijkniveau beperkt zijn, en we dus weinig te weten komen over de ervaringen van Tilburg Noord en de cijfers [2] een zeer beperkt deel van de publieke dienstverlening belichten.

De werknemerstevredenheid van publieke dienstverleners is wellicht een indicatie voor de kwaliteit ervan, maar zegt niets over hoe inwoners deze dienstverlening ervaren. De gestegen positie van Tilburg vergeleken met andere Nederlandse gemeente is niet te beoordelen omdat Tilburg niet terug te vinden is in de database van deze survey³.

Kortom: uitspraken doen op basis van gegevens die lokaal verzameld worden, blijkt nauwelijks inzicht te bieden in de eerder geformuleerde kwesties en indicatoren. Tegelijkertijd: uit interviews met projectpartners en [participerende] observaties blijkt dat 'het dichten van de kloof', beweging brengen in 'het systeem' en herstellen van vertrouwen belangrijke elementen zijn binnen ForwArt. Om meer te weten te komen over hoe [de activiteiten van] ForwArt zich verhoudt tot deze thema's, is het nodig om op een andere manier te kijken. Want dit thema is niet zo eenduidig als dat het lijkt.

¹ Deze alinea is ontleend aan: Project aanvraag UIA, 2019

² <https://ris.utwente.nl/ws/portalfiles/portal/5596812/Pages+from+democratie-dichterbij---lko2016-4.pdf>

³ https://www.waarstaatjegemeente.nl/jive?workspace_guid=d3936637-6778-4c4c-9cc1-12c2d2bd0c33

Daarvoor maken we een klein uitstapje naar wat bekend is uit landelijk onderzoek. Het CBS doet regelmatig onderzoek naar vertrouwen in de overheid, instanties en in elkaar. Daaruit blijkt toenemend maatschappelijk onbehagen en pessimisme, maar ook dat gedurende bepaalde periodes het vertrouwen in instituties en elkaar weer toeneemt⁴.

Verschillende onderzoeken laten zien dat politiek-maatschappelijk onbehagen, of wat door onderzoekers ook 'afhaken'⁵ wordt genoemd, sterk samenhangt met inkomens- en opleidingsniveau. Hoger opgeleiden, jongeren en mensen met een bovenmodaal inkomen, hebben veel meer vertrouwen in regering en parlement dan ouderen en lager opgeleiden. Ook speelt de geografische component hierbij een rol⁶. Nederland is op een complexe manier ongelijk verdeeld. In regio's bruisende gebieden naast krimpgebieden, in steden wijken met mensen met relatief veel sociaal en financieel 'kapitaal' naast wijken met mensen met relatief weinig kapitaal.

Ook laat onderzoek⁷ zien dat er verschillende verhalen te vertellen zijn over wantrouwen tegenover overheid en instituties. De onderzoekers onderscheiden er vijf: 1] onzichtbaarheid van de overheid: het beeld van een overheid die steeds verder van de burger af is komen te staan, 2] onzichtbaarheid van de burger: het gevoel niet gezien te worden door de overheid, 3] ongelijke behandeling: onvrede voortgestuwd door een wij-zij-gevoel waarbij mensen zich achtergesteld voelen of menen dat andere groepen bevoordeeld worden, 4] het niet horen van burgers bij besluitvorming waarbij zij rechtstreeks partij zijn (of geen partij zijn, maar wel het gevoel hebben dat dit zo zou moeten zijn), 5] ervaren incompetentie van bestuurders en ambtenaren. De onderzoekers maken hierbij, ook in het licht van ForwArt, een interessante opmerking: 'Bij herstel van vertrouwen past realisme. Wat er in ieder geval moet gebeuren, is dat de overheid burgers het gevoel geeft dat ze hen ziet én hoort. Wat is nodig daarvoor?'⁸. De gesuggereerde richtingen wijzen op het belang van het investeren in zichtbaarheid van de overheid, ook in zichtbaarheid van de complexiteit van haar afwegingen, en het duidelijk maken dat zij rekening houdt met de zorgen én inzichten van burgers en deze erkent. Een betrouwbare overheid is helder over de eigen rol en voorkomt schijninspraak. Het voor de Bühne komen opdraven moet voorkomen worden. Een van de hartenkreten: blijf in gesprek gaan met angstige of kritische burgers en blijft hen beschouwen als mensen die het beste willen voor de samenleving. Allemaal wenken die in de context van ForwArt volop ter harte genomen [kunnen] worden!

Op basis van deze inzichten kan gewerkt worden aan een (alternatieve) set van indicatoren waarmee toe- en afnemend vertrouwen in overheid, instanties en kwaliteit van publieke dienstverlening op lokaal niveau kan worden gemeten.

⁴ Zie o.a. <https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/statistische-trends/2020/vertrouwen-maatschappelijk-onbehagen-en-pessimisme?onepage=true>; <https://www.eur.nl/nieuws/sterk-dalend-vertrouwen-de-overheid-de-laag-vertrouwensamenleving>; <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2018/22/meer-vertrouwen-in-elkaar-en-instituties>

⁵ Voor degenen voor wie de parlementaire democratie 'niet goed meer werkt'.

⁶ <https://kennisopenbaarbestuur.nl/rapporten-publicaties/atlas-van-afgehaakt-nederland/>

⁷ <https://www.verwey-jonker.nl/publicatie/van-persoonlijke-krenking-tot-vertrouwensbreuk/>

⁸ <https://www.socialevraagstukken.nl/rubrieken/onderzoek/ongehoorde-en-ongeziene-burger-wantrouwt-overheid/>

