



Doeltreffend of volledig misgeschoten?

Factoren van succes en falen van overheidsbeleid en de opvattingen van de Nederlandse burgers ten opzichte van overheidsbeleid, de mate van bureaucratie, contact met de overheid en het vertrouwen in deze overheid.

In samenwerking met



Naam: Onno Haagsma

Studentnummer: s3765598

Email: o.haagsma@student.rug.nl

Scriptiebegeleider: Prof. dr. C.W.A.M. Aarts

Referent: Prof. Dr. A. Flache

Woordenaantal: 14.521 woorden (exclusief bijlagen)

Abstract:

In dit onderzoek over factoren van succesvol en falend beleid stond de hoofdvraag *wanneer is er sprake van succesvol of falend beleid en wat zijn de opvattingen van Nederlandse burgers ten opzichte van falend beleid?* centraal. Door middel van een theoretische uiteenzetting van de literatuur over het formuleren en implementeren van beleid is beschreven welke factoren leiden tot succesvol beleid en welke factoren kunnen leiden tot falend beleid. Daarnaast is er naar ervaringen gevraagd van Nederlandse burgers over de thema's vertrouwen in de overheid, contact met de overheid en falend beleid. Tevens is er naar een specifieke doelgroep onderzoek gedaan: burgers die een heftige negatieve ervaring hebben met overheidsbeleid. Om dit brede begrip af te bakenen is er gekozen voor de twee meest recente en in het oog springende gebeurtenissen door toedoen van de overheid: de toeslagenaffaire en de afhandeling van de aardbevingsschade in Groningen. Met behulp van een statistische analyse van de antwoorden op de gesloten vragen en het categoriseren van open antwoorden is onder andere gebleken dat er geen significant verschil bestaat in het vertrouwen in overheidsinstanties, tussen de controlegroep en de onderzoeksgroep. De antwoorden van de respondenten geven aan dat men behoefte heeft aan een overheid die luistert naar hen en zijn beloftes nakomt. Daarnaast heeft men behoefte aan een overheid die hun verhalen serieus neemt en hen vertrouwt. Tevens hebben de respondenten uitvoerders van beleid nodig die hen aan de hand nemen om samen de bureaucratische hordes door te komen om zo tot oplossingen te komen.

Inhoudsopgave

<i>Abstract</i>	2
1. Inleiding	5
1.1. Aanleiding	5
1.2. Bestaande inzichten.....	6
1.3. Probleemstelling.....	8
1.4. Sociologische relevantie	8
1.5. Leeswijzer	9
2. Theoretisch kader.....	10
2.1. Beleid	10
2.1.1. Beleidsniveaus	10
2.1.2. Beleidsuitvoering en -implementatie	11
2.2. Succesfactoren van beleid	12
2.2.1. Politieke context	13
2.2.2. Succesvolle implementatie	13
2.3. Mogelijke oorzaken van falend beleid.....	14
2.3.1. Verkeerde veronderstellingen en beleidstheorie	15
2.3.2. Fouten bij de implementatie van beleid	15
2.3.3. Instrumentele fouten in beleid	16
2.3.4. Falende rechtvaardiging van beleid.....	16
2.3.5. Beleidsbemoeyenis.....	16
2.4. De rol van bureaucratie.....	17
2.4.1. Afstand tussen beleidsmakers en beleidsuitvoerders	18
2.5. Vertrouwen van burgers in de overheid.....	18
2.6. Parlementair onderzoek naar falend beleid	18
2.6.1. Parlementaire enquêtecommissie rapport: Groningers boven gas	19
2.6.2. De beleidstheorie tegenover het rapport Groningers boven gas.....	20
2.6.3. Parlementaire ondervragingscommissie rapport: Ongekend onrecht	21
2.6.4. De beleidstheorie tegenover het rapport Ongekend onrecht.....	22
2.6.5. Overlap tussen de twee casussen	23
2.7. Hypothesen	24
3. Methoden	25
3.1. Dataverzameling en steekproef	25
3.2. Respons & non-respons binnen het panel	25
3.3. Procedure en onderzoeksdesign	27
3.4. Opzet van de statistische analyse.....	27
3.4.1. Assumpties voor een t-test.....	28

3.5.	Statistische operationalisatie	28
3.5.1.	Opschonen van de dataset en de schalen van de variabelen	28
3.5.2.	Operationalisatie vertrouwen in de overheid	29
3.5.3.	Operationalisatie bureaucratische overheid.....	29
3.6.	Betrouwbaarheid en validiteit.....	30
4.	Resultaten	31
4.1.	Beschrijvende statistieken	31
4.1.1.	Univariate statistieken	31
4.1.2.	Bivariate statistieken	34
4.2.	Assumpties voor toetsing	35
4.3.	Hypothesetoetsing en uitkomsten	36
4.3.1.	Vertrouwen in de overheid	36
4.3.2.	Direct contact met de overheid	37
4.3.3.	Contact met de bureaucratische overheid	40
4.3.4.	Burgers, overheidsregelingen en subsidies	42
4.3.5.	Burgers en democratie.....	42
4.3.6.	Falend overheidsbeleid in de ogen van de gedupeerden	43
5.	Conclusie en discussie.....	46
5.1.	Conclusie	46
5.2.	Discussie.....	49
6.	Beleidsaanbeveling	51
	Referenties	52
	Bijlage 1.....	55
1.1.	Vragenlijst voor respondenten controlegroep	55
1.2.	Vragenlijst voor respondenten onderzoeksgroep.....	63
1.3.	Vragen gebruikt voor de screening	73
	Bijlage 2.....	74
2.1.	Cronbachs Alpha analyse.....	74
2.2.	Bewerken van controlegroep-data en samenvoegen datasets.....	77
2.3.	Assumpties voor een t-toets: normaliteit.....	78
2.4.	Resultatenanalyse	81

1. Inleiding

1.1. Aanleiding

Ruim 60 jaar heeft de Nederlandse staat geprofiteerd van de gasbel die in 1961 in Groningen, bij Slochteren werd ontdekt (Parlementaire enquêtecommissie aardgaswinning Groningen, 2023). Als gevolg van de gaswinning vond in 1991 de eerste geregistreerde aardbeving plaats bij Middelstum, waarna vele volgden. Nadat eenmaal bleek dat er aan de vondst van deze gasbel ook grote nadelen kleefden voor de inwoners van Groningen en de overheid daar te lang niks mee deed, werd op 9 februari 2021 een parlementaire enquêtecommissie aardgaswinning Groningen ingesteld. Over de relatie tussen de bestuurders en beleidsmakers in Den Haag en de inwoners van Groningen concludeerde deze commissie op 24 februari 2023 onder andere: *'Het is een verhaal van twee werelden. De ene is de wereld van beleidsmakers, politici, regelgevers, uitvoerders, commerciële bedrijven en toezichthouders. [...] De andere wereld bestaat uit de bewoners van Groningen, met zorgen over bodemdaling, aardbevingen en veiligheid, en met rompslomp, schade en gezondheidseffecten.'* (Parlementaire enquêtecommissie aardgaswinning Groningen, 2023).

Deze scriptie richt zich op de wisselwerking tussen deze twee werelden: de papieren wereld van de politiek en ambtenaren aan de ene kant en de leefwereld van de burgers die in aanraking komen met (de gevolgen van) falend beleid aan de andere kant. De afhandeling van de schade als gevolg van de aardgaswinning in Groningen is een van de voorbeelden die tekenend zijn voor het handelen van de overheid in de afgelopen decennia. De overheid voert plannen uit die naderhand worden bestempeld als gefaald. Signalen van dit falen worden lang genegeerd, of komen überhaupt niet eens door tot de bestuurslaag van Nederland. Geïmpliceerd wordt dat de afstand tussen overheid en burgers hier een rol in speelt, met als gevolg dat burgers de overheid niet meer vertrouwen en het de rug toekeert (Parlementaire enquêtecommissie aardgaswinning Groningen, 2023).

Welke factoren maken het dat de afstand tussen deze politici en ambtenaren en burgers is ontstaan? Welke aspecten moeten beleidsmakers volgens de wetenschap meenemen om wél tot succesvol beleid te komen? En wat zijn de ervaringen en behoeften van Nederlandse burgers omtrent overheidsbeleid? De focus van dit onderzoek vestig ik op het bredere patroon

omtrent factoren van succes en falen van beleid en de perceptie van Nederlandse burgers ten opzichte van beleid.

1.2. Bestaande inzichten

Er bestaat veel literatuur over het proces van beleidsontwerp en beleidsevaluatie. Zo zijn er bijvoorbeeld handboeken geschreven over de beleidscyclus en vele papers geschreven over beleidsevaluaties (Howlett, 2019; Van den Berg et al., 2021). Toch gaan er nog regelmatig zaken fout in de Nederlandse beleidswereld. Hierover schreef het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) bijvoorbeeld een rapport genaamd 'Mensbeelden bij beleid' (Gebhardt & Feijten, 2022). In dit rapport wordt beschreven hoe het mensbeeld dat een beleidsmaker heeft bestaat uit bepaalde aannames. Dit zijn versimpelde veronderstellingen over voor welk soort mensen bepaalde wet- en regelgeving bedoeld is, hoe deze groep mensen te beïnvloeden en hoe deze groep mensen zich daadwerkelijk gedraagt. Deze aannames kunnen (een negatieve) invloed hebben tijdens het formuleren van beleid. Foutieve aannames kunnen leiden tot minder effectief beleid en soms zelfs onverwachte en ongewenste uitkomsten (Gebhardt & Feijten, 2022).

Ook het begrip 'menselijke maat' komt steeds vaker voor in de overheidscommunicatie, zodra het over beleid gaat (Kenniscentrum voor beleid en regelgeving, 2023). Een definitie van menselijke maat die door de overheid gehanteerd wordt, is door de Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties van de Tweede Kamer opgesteld. Volgens deze commissie is er sprake van een menselijke maat zodra er door de wetgevende en uitvoerende overheden recht gedaan wordt aan de belangen van de burgers bij het tot stand komen en uitvoeren van beleid, wet- en regelgeving (Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties, 2021).

Twee recente en het meest in het oog springende voorbeelden waarbij het mensbeeld van invloed kan zijn geweest en de menselijke maat uit het oog verloren kan zijn, zijn de kinderopvangtoeslagenaffaire en de eerdergenoemde afhandeling van aardbevingsschade in Groningen. Er lijken patronen en overeenkomsten te bestaan binnen deze casussen. Daarnaast leidt een deel van het handelen van de Rijksoverheid in zijn algemeen tot een negatief beeldvorming over deze overheid bij de Nederlandse burger (Gebhardt & Feijten, 2022).

Al met al stellen adviserende instanties binnen de Nederlandse overheid dat het mensbeeld van beleidsmakers en de menselijke maat die zij al dan niet in het achterhoofd houden tijdens het formuleren van beleid een factor is die invloed heeft op de vorm en uitvoering van beleid (Gebhardt & Feijten, 2022). Ook het huidige kabinet Rutte IV heeft dit meermaals erkend en zelfs tijdens verkiezingen zijn de bestuurbaarheid van de overheid en falend beleid terugkerend thema's.

Naast de bestuurscultuur en de manier van beleidsformulering wordt ook de (overtollige) mate van bureaucratie binnen de overheid als een probleem gezien. Vooral de burger, die zich in het grote aantal mogelijke regelingen en lokketten geen raad meer weet, behoeft hulp bij het vinden van een weg in het bureaucratische landschap (Van De Vliert & Stok, 1982). Bij simpele vraagstukken kan de burger zelf *actief* initiatief nemen in zijn proces in de zoektocht naar een oplossing, maar wordt de problematiek ingewikkeld en multidisciplinair, dan heeft de burger niks aan zogenaamde *activering*, aldus Van de Vliert en Stok (1982). In dergelijke gevallen zijn de overheidswegen te complex.

Daarnaast worden er steeds vaker parlementaire enquêtecommissies in de Tweede Kamer aangesteld, om de verantwoordelijke bewindslieden en andere betrokken onder ede over falend overheidsbeleid te ondervragen (Tweede Kamer der Staten-Generaal, 2023). Na afloop wordt er door de commissie een onderzoeksrapport gepresenteerd. Bij twee recente voorbeelden, 'Ongekend onrecht' en 'Groningers boven gas', werden de kritische uitkomsten snel opgepikt door de media (Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag, 2020; Parlementaire enquêtecommissie aardgaswinning Groningen, 2023).

Kortom, falend beleid is een heet hangijzer in de hedendaagse wereld van politiek, beleid en media. Er kan gesteld worden dat het mensbeeld van beleidsmakers en de menselijke maat die al dan niet in beleid ingebouwd wordt, van invloed zijn op zowel de efficiëntie als de legitimiteit van beleid. Het heeft dus invloed op of burgers beleid begrijpen en of ze zich in het beleid kunnen vinden, maar ook of het beleid uitpakt zoals het voorgenomen was. Dit leidt tot de volgende probleemstelling.

1.3. Probleemstelling

De hoofdvraag van deze scriptie is: *wanneer is er sprake van succesvol of falend beleid en wat zijn de opvattingen van Nederlandse burgers ten opzichte van falend beleid?* Om enkele concrete handvatten te hebben tijdens het beantwoorden van deze hoofdvraag zijn de volgende deelvragen opgesteld:

1. Binnen de formulering en uitvoering van beleid, wat zijn factoren van succes en wat zijn factoren die leiden tot falen?
2. Wat is de rol van bureaucratie in de uitvoer van (falend) beleid?
3. Zijn er overkoepelende patronen in het meest recente grootschalige falende overheidsbeleid (de kinderopvangtoeslagenaffaire en de afhandeling van aardbevingsschade in Groningen) die hebben bijgedragen aan dit falen?
4. Wat zijn de ervaringen van Nederlandse burgers ten opzichte van falend beleid?
5. Hebben Nederlanders met een heftige negatieve ervaring met de overheid minder vertrouwen in de overheidsinstanties dan Nederlanders zonder negatieve ervaringen?

1.4. Sociologische relevantie

Het onderwerp van deze scriptie richt zich in de kern tot het rationaliseringsvraagstuk van Max Weber en het bureaucratiseringsvraagstuk dat hieruit voortvloeit. De visie van Weber op de moderne bureaucratie is tweeledig (Dassen, 1999). Aan de ene kant stelde hij dat de moderne bureaucratie zeer efficiënt en betrouwbaar is. Zo was volgens Weber de Duitse bureaucratie bijvoorbeeld superieur en onmisbaar voor het bestuur van het land (Dassen, 1999).

Anderzijds stelde Weber dat een (te grote) toename van bureaucratie leidt tot een afname van de vrijheid van het individuele denken van de ambtenaar (Dassen, 1999). Weber noemde de moderne bureaucratie een 'onverwoestbaar' en 'log systeem' dat zou leiden tot verstarring en mechanisering (Dassen, 1999). Dit op zijn beurt leidt volgens hem tot het blindstaren op regels, waardoor het eigenlijke doel van beleid uit het zicht raakt.

Gesteld kan worden dat bureaucratisering een van de mogelijke oorzaken is voor falend overheidsbeleid, vanwege een afname van individuele verantwoordelijkheid van politici, ambtenaren en beleidsmakers. Daarnaast kan

ook de afstand in beleefwereld tussen de beleidsmakers en de uitvoerders van beleid leiden tot mogelijke problemen voor de burgers die in aanraking komen met het beleid (Lipsky, 2010). Dit biedt een mogelijke sociologische invalshoek voor falend overheidsbeleid in relatie tot bureaucratie.

1.5. Leeswijzer

De scriptie is ingedeeld in verschillende hoofdstukken. In het theoriehoofdstuk wordt een theoretisch kader geschetst, worden deelvragen 1 en 2 behandeld en worden hypothesen opgesteld. Deelvragen 4 en 5 worden behandeld door middel van een kwantitatieve vragenlijst waarvan de uitkomsten uitgewerkt zijn in de resultatensectie. Deelvraag 3 wordt door zowel het theoriehoofdstuk, als in het resultatenhoofdstuk behandeld. Alle bevindingen worden naast elkaar gelegd in het conclusiehoofdstuk, waarin de hoofdvraag en deelvragen van dit onderzoek worden beantwoord en de opgestelde hypothesen worden behandeld.

2. Theoretisch kader

2.1. Beleid

In de breedste zin van het woord kan beleid gedefinieerd worden als 'een doelgerichte beslissing waarna een actie of een reeks acties volgt, om zo een probleem of kwestie aan te pakken' (Mulcahy, 2006). Echter, in dit onderzoek behandel ik overheidsbeleid in het bijzonder. Overheidsbeleid wordt gedefinieerd als 'de poging van een bestuursorgaan om een maatschappelijke toestand doelgericht te beïnvloeden' (Van den Berg et al. 2021). Twee belangrijke begrippen binnen beleidsvorming zijn *beleidsdoelen* en *beleidsmiddelen* (Howlett, 2019; Lasswell, 1958). Beleidsdoelen worden geformuleerd als gestelde doelen en verwachtingen vanuit de beleidsmaker. Beleidsmiddelen zijn middelen en technieken om die doelen te bereiken (Howlett, 2019). Beleidsmakers stellen beleidsdoelen op, welke zij proberen te halen met behulp van de beleidsmiddelen om zodoende een maatschappelijke toestand doelgericht te beïnvloeden.

2.1.1. Beleidsniveaus

Beleid kan op verschillende (bestuurlijke) niveaus worden geformuleerd (Howlett, 2019). Het laagste niveau is het microniveau. Op dit niveau worden beleidsdoelen geformuleerd die gelden voor zeer specifieke beleidsterreinen en problemen. Beleidsmiddelen zijn aan de context onderhevig.

Hiernaast bestaat er ook beleid op mesoniveau. Op dit niveau worden beleidsdoelen op een specifiek gebied geformuleerd. Beleidsmiddelen zijn specifieke bestuurlijke instrumenten, gericht op bepaalde programma's (Howlett, 2019).

Ten slotte kan beleid op macroniveau worden vormgegeven. In dat geval is er sprake van een algemene formulering van de beleidsdoelen en ambities door de regering. Beleidsmiddelen zijn vooral gericht op de lange termijn, hebben betrekking op de uitvoerende organisaties en zijn verder weinig specifiek (Howlett, 2019).

Een voorbeeld van beleid op verschillende niveaus is het beleid omtrent de uitvoering van de *Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)*. Deze wet geeft de gemeenten in Nederland de taak om mensen die hulp nodig hebben om op eigen kracht thuis te blijven wonen (Ministerie van Algemene Zaken, 2023). Wat burgers op basis van deze wet kunnen krijgen van de overheid is afhankelijk per

gemeente en per persoonlijke situatie. Zo is er bij deze wet sprake van macroniveau wanneer we spreken over het landelijk beleid en de kaders die hierbij passen en in de wet zijn opgesteld, de Wmo zelf. Het mesoniveau omvat beleid dat de gemeente voor haar inwoners opstelt binnen dit landelijke Wmo-kader. Het microniveau tenslotte omhelst de keuzes en interacties tussen de uitvoerders namens de gemeente en de mensen die zich hebben gemeld bij de gemeente om aanspraak te maken op ondersteuning vanuit de Wmo (Marangos, 2018).

Het beleid formuleren gebeurt niet uit de losse pols. Er bestaat een 'standaard' model voor beleidsformulering, genaamd de beleidscyclus (Cairney, 2018; Howlett, 2019). Deze beleidscyclus kent vijf opeenvolgende fases: *agendasetting*, *beleidsformulering*, *besluitvorming*, *beleidsimplementatie*, *beleidsmonitoring* en *-evaluatie*.

2.1.2. Beleidsuitvoering en -implementatie

Eenmaal geformuleerd, dient beleid ook uitgevoerd te worden. Dit gebeurt idealiter en theoretisch als volgt: een uitvoerder, een instantie tussen de beleidsmaker en de burger welke het beleid betreft, dient op basis van het geformuleerde beleid te handelen. Deze beleidsuitvoerder handelt zodra er zich in de maatschappelijke situatie bepaalde, vooraf opgestelde voorwaarden voordoen. Vervolgens wordt er door de uitvoerder gehandeld zoals voorgeschreven in het beleid (Kerr, 1976). Zoals in het voorbeeld van de Wmo is besproken, bestaat de omslag van de beleidsformulering naar beleidsuitvoering en -implementatie op verschillende niveaus.

Zo bestaat er een interpretatie van de ambtelijke beleidsmakers ten opzichte van de inhoudelijke ideeën van hun minister op het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Dit is het macroniveau en gebeurde ten tijde van het opstellen van het wettelijke kader. Gemeenteambtenaren dienen binnen dit wettelijke kader specifieke beleidsregels op te stellen om hun inwoners te helpen. Hierbij is sprake van het mesoniveau. Om het beleid succesvol te laten zijn dient er op al deze terreinen goed nagedacht te worden over deze omslag van het geformuleerde beleid naar de uitvoering en implementatie ervan.

2.1.3. Beleid in zijn politieke omgeving

Tot nu toe heb ik het beleidsproces beschouwd als een theoretisch en rationeel proces. Echter, naast het rationele proces van problemen analyseren, beleidsalternatieven beschrijven en het ontwikkelen en uitvoeren van dit beleid speelt er uiteraard ook een politieke factor in het beleidsproces (Cairney, 2018; McConnell, 2010). Zo zijn keuzes van beleidsmakers zoals ministers en staatssecretarissen per definitie politiek gemotiveerd, omdat het voor de beeldvorming van groot belang kan zijn om een bepaalde timing te kiezen voor het introduceren van nieuw beleid (McConnell, 2010). Politici kunnen ervoor kiezen om met veel bombarie nieuwe plannen aan te kondigen, maar kunnen ook proberen dit ogenschijnlijk ongezien te doen. Dit alles met de populariteit en politieke peilingen in het achterhoofd, om zo hun politieke agenda uit te kunnen voeren. Deze politieke factoren kunnen invloed hebben op de vorm en inhoud van beleid.

2.2. Succesfactoren van beleid

Volledig succesvol beleid bestaat niet, omdat praktisch elk beleid te maken krijgt met tekortkomingen of falende uitkomsten (McConnell, 2010). De vraag is echter wat factoren kunnen zijn voor succesvol en uitvoerbaar beleid.

Om te begrijpen wanneer beleid faalt, moet eerst gedefinieerd worden wanneer beleid slaagt, en dus niet faalt. Er zijn verschillende stromingen binnen de beleidswetenschappen die er ieder een eigen definitie van succesvol beleid op nahouden. Volgens de strikte beleidswetenschappelijke traditie is beleid simpelweg succesvol zodra het vooropgestelde doel behaald is, ongeacht de bijkomende gevolgen (McConnell, 2010). Een meer constructivistische gedachtegang is dat beleid succesvol is zodra het een succes is volgens de ontvangende kant van het beleid: *'success is in the eye of the beholder'* (McConnell, 2010).

Terwijl bovenstaande definities het succes van beleid vrij zwart-wit schetsen, kan beleid natuurlijk tot op een bepaalde hoogte succesvol zijn. Zo kan gesteld worden dat beleid succesvol is naar mate de vooraf opgestelde voorwaarden voor een beleid vervuld zijn en de mate waarin het beleid de verwachte functie heeft in de ogen van de doelgroep (Giacchino & Kakabadse, 2003).

Daarnaast heeft succesvol beleid over het algemeen het doel om maatschappelijke processen te beïnvloeden (Van den Berg et al., 2021). Veel

beleid heeft hierom dus betrekking op het gedrag van mensen. Je kunt je afvragen of beleid succesvol is wanneer mensen de beïnvloeding van de overheid niet merken, of dat deze invloed juist wel merkbaar moet zijn. Dit is afhankelijk van het doel van het beleid. Ik stel dat beleid succesvol is zodra de door de beleidsmaker vooraf gestelde doelen behaald zijn. Daarnaast is van belang dat het merendeel van samenleving én de betrokken uitvoerders van het beleid tevreden zijn over de werkbaarheid en uitvoerbaarheid van het beleid. Dit is echter niet cruciaal. Beleid kan immers impopulair zijn en toch goed werken.

2.2.1. Politieke context

Zoals eerder beschreven is het beleidsproces niet alleen een puur rationele beleidscyclus, maar speelt de politieke situatie ook een rol in het succes of het falen van bepaald beleid. Ondanks dat beleidsmakers beperkt invloed kunnen hebben op de context en situatie in de maatschappij, ten opzichte van het gewenste beleid, kunnen zij wel 'als surfers op de juiste golf wachten' (Cairney, 2018). Ondanks dat hun invloed beperkt is, kunnen beleidsmakers en politici proberen de politieke agenda te beïnvloeden en een bepaald verhaal of een bepaalde gedachtegang omtrent maatschappelijk problemen naar buiten toe formuleren, door bijvoorbeeld op bepaalde emoties in te spelen (Cairney, 2018).

Daarnaast is timing en voorbereiding op het juiste moment belangrijk, wat inhoudt dat beleidsmakers en politici op het juiste moment van de 'maatschappelijke golf' voorbereid moeten zijn, door een acceptabele oplossing voor te bereiden.

Vervolgens moeten beleidsmakers hun ambtelijke en politieke omgeving kennen, om te weten hoe zij in 'the window of opportunity' hun beoogde beleidsoplossing kunnen aanbieden én ervoor kunnen zorgen dat er voldoende draagvlak voor is (Cairney, 2018).

Het kunnen agenderen, het aanvoelen van de juiste timing en het kennen van je politiek-ambtelijke omgeving zijn voorbeelden van contextfactoren die elk hun invloed kunnen hebben op het wel of niet slagen van beleid.

2.2.2. Succesvolle implementatie

Zonder implementatie van beleid kan succesvol beleid niet bestaan. Sterker nog, de manier waarop beleid geïmplementeerd wordt, wordt ondanks het belang ervan nog regelmatig naar de achtergrond geduwd (Smith, 1973). Zoals eerder

gesteld heeft beleid in de breedste zin van het woord als doel om een maatschappelijke toestand doelgericht te beïnvloeden, door middel van beleidsdoelen en beleidsmiddelen (Howlett, 2019; Lasswell, 1958; Van den Berg et al. 2021). Echter, om een maatschappelijke toestand doelgericht te beïnvloeden is er een zogenaamde druk nodig (Smith, 1973). Deze druk heeft invloed op zowel de doelgroep waar het beleid zich op richt als op de beleidsuitvoerders. Beide groepen komen door het beleid in de samenleving onder druk komen te staan. De doelgroep moet het gedrag immers aanpassen. De beleidsuitvoerders moeten deze veranderingen aansturen. Dit is niet per definitie een negatief proces, sterker nog, zonder deze druk bestaat er geen verandering.

Bij een succesvolle implementatie van beleid dient er ook rekening gehouden te worden met de context waarin het beleid wordt uitgevoerd. Bij beleidsmakers is over het algemeen bekend dat context en culturele verschillen kunnen leiden tot verschillende uitkomsten (Harris & Jones, 2018).

Tenslotte dient de rol van ambtenaren en andere uitvoerders van overheidsbeleid, zoals bijvoorbeeld politieagenten, leerkrachten en sociaal maatschappelijk dienstverleners niet onderschat te worden. Deze beleidsuitvoerders zijn niet alleen 'simpele' uitvoerders van beleid, maar kunnen een grote invloed hebben op de uitkomsten en het effect van beleid. Beleidsuitvoerders hebben namelijk veel ervaring en expertise in hun werkkterrein en kunnen dit gebruiken in hun directe contact met de burgers (Lipsky, 2010). Om beleid succesvol te implementeren is het van belang om tijdens beleidsformulering al na te denken over de concrete uitvoering op microniveau.

2.3. Mogelijke oorzaken van falend beleid

Er zijn meerdere aspecten waarop beleid kan falen. Op verschillende momenten in de beleidscyclus kan beleid falen. Zo kan beleid al stranden op basis van het ontwerp, de achterliggende veronderstellingen, assumpties en beleidstheorieën. Tevens kan er op basis van slechte of onmogelijke implementatie, een instrumentele fout of een falende rechtvaardiging niet werkbaar beleid ontstaan (Kerr, 1976). Daarnaast hebben beleidsmakers ook te maken met beleidsbemoeyenis door zowel interne factoren, vanuit het ambtelijke apparaat, als externe factoren zoals lobbyorganisaties (Van Doorn, 1980). Deze

verschillende mogelijke oorzaken van falend beleid worden in dit hoofdstuk uiteengezet.

2.3.1. Verkeerde veronderstellingen en beleidstheorie

Beleid is gebaseerd op onderzoek, evaluaties maar ook op beleidstheorieën. Beleidstheorie wordt gedefinieerd als *'het geheel van veronderstellingen (over eigenschappen van en relaties tussen eigenschappen van beleidsrelevante verschijnselen) dat aan beleid ten grondslag ligt'* (Hoogerwerf 1984, geciteerd in Hoppe, 1988). Daarbij is het van belang te vermelden dat er met beleidstheorie geen wetenschappelijke theorieën bedoeld worden, maar theorie die is opgedaan uit de praktijk (Hoppe, 1988). Kortom, wanneer we het hebben over beleidstheorie wordt er vooral gesproken over bepaalde assumpties van politici en ambtenaren over werkend beleid en de omgang van burgers met beleid. Een van die assumpties is het eerdergenoemde mensbeeld van beleidsmakers (Gebhardt & Feijten, 2022).

Wanneer assumpties en veronderstellingen van beleidsmakers in de theoretische wereld niet stroken met de realiteit is het waarschijnlijk dat beleid niet werkt of anders uitpakt dan in eerste instantie de bedoeling was. Daarnaast kunnen er ook neveneffecten verschijnen, waar geen rekening mee was gehouden.

2.3.2. Fouten bij de implementatie van beleid

Slechte of onmogelijke implementatie houdt in dat beleid dat is geformuleerd niet kan worden uitgevoerd doordat 1) de situatie waarbij een uitvoerder dient te handelen *te vaak voor komt* of 2) de uitvoerder überhaupt *niet in staat* is om het beleid uit te voeren, ongeacht de omstandigheden (Kerr, 1976). In dit laatste geval worden er vanuit de beleidsmaker kwalificaties verondersteld die de uitvoerder niet bezit.

Een voorbeeld van een situatie waarin de uitvoerder moet handelen volgens het voorgeschreven beleid, maar de situatie in frequentie te vaak voorkomt is het handhaven van de avondklok. In 2021 waren er door het hele land rellen tussen grote groepen jongeren en de politie. Na een evaluatie bleek dat de politie niet voldoende toegerust was tot de taak om de rust in de samenleving te bewaren (NOS, 2022). Het beleid kon tijdelijk niet worden gehandhaafd.

2.3.3. Instrumentele fouten in beleid

Een instrumentele fout in beleid houdt in dat het beleidsinstrument, oftewel de mogelijkheden die de beleidsuitvoerder krijgt om de beleidsdoelen te halen, niet toereikend genoeg zijn of niet het juiste middel is om dat doel te bereiken (Kerr, 1976). Kortom, het beleidsmiddel is niet effectief (genoeg). Een voorbeeld is het beboeten van bedrijven die hun afvalstoffen illegaal dumpen. Wanneer de boete die een bedrijf moet betalen voor het dumpen lager is dan de kosten voor een bedrijf om het afval op een legale manier te verwerken, kan gesteld worden dat er sprake is van een instrumentele fout vanuit de beleidsmaker.

2.3.4. Falende rechtvaardiging van beleid

Beleid kan correct geïmplementeerd zijn, met de beleidsmiddelen en instrumenten die goed aansluiten bij het beleidsdoel, maar toch falen. Dit falen kan hem ook zitten in de rechtvaardiging van het beleid richting de doelgroep (Kerr, 1976). Een treffend voorbeeld hiervan is de toeslagenaffaire. De implementatie en uitvoering lag in handen van de afdeling Toeslagen van de Belastingdienst (Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag, 2020). Het instrument, het terugvorderen en beboeten van onterechte ontvangers van toeslagengeld, sluit aan op het beleidsdoel: het aanpakken van fraudeurs en mensen die geen recht hebben op het toeslagengeld. Echter, wanneer we kijken naar de rechtvaardiging van het beleid is gebleken dat de harde manier van aanpak voor sommige burgers te hard is geweest. Veel slachtoffers van de Toeslagenaffaire zijn meteen beboet, terwijl zij in hun aanvraag een kleine fout hadden gemaakt en niet bewust probeerden te frauderen.

2.3.5. Beleidsbemoeyenis

Een bijkomende reden die het formuleren van beleid kan bemoeilijken is de groei van 'beleidsbemoeyenis' (Van Doorn, 1980). Dit is een toename van klachten, achterdocht en behoefte van controle welke leiden tot zogenaamde 'onbeheersbaarheid, onbestuurbaarheid en onregeerbaarheid'. Deze bemoeienis kan van meerdere kanten komen. Denk hierbij aan zowel de media, als burgers en lobby- en pressiegroepen. Dergelijke bemoeienis komt vanuit de zogenaamde externe omgeving (Van den Berg et al., 2021). Ook kan deze bemoeienis komen van binnenuit het bureaucratisch bestel, zoals de controlerende machten (de

Tweede en Eerste Kamer der Staten-Generaal) of politieke concurrenten. Dit soort bemoeienis komt uit de zogenaamde interne omgeving.

Het verlies van de controle en het ontstaan van onbeheersbaarheid kan dus verklaard worden door interne en externe factoren in het beleidsproces. Zo kunnen binnen een beleidsorganisatie zaken als de organisatiestructuren, coördinatie en de mate van (gebrek aan) specialisatie leiden tot inefficiënte en zelfs foutieve beleidsformuleringen (Van Doorn, 1980). Dit zijn interne factoren.

Bovenstaande factoren kunnen leiden tot een bepaalde overbelasting bij de beleidsmaker, zowel kwantitatief (te grote hoeveelheid) als kwalitatief (te complex). Dit kan bijdragen aan een toename in falend beleid en zijn randzaken die het formuleren van beleid bemoeilijken.

De eerste reflex van de beleidsmaker bij kwantitatieve overbelasting is de mate van bureaucratie verhogen, wat de controle en behapbaarheid op het probleem en het bijbehorende beleid verder vergroot (Van Doorn, 1980). Daarmee zijn we weer terug bij het rationaliseringsvraagstuk van Max Weber, die aankaartte dat controlebehoefte leidt tot een paradoxale vorm van onbestuurbaarheid (Dassen, 1999).

2.4. De rol van bureaucratie

Bureaucratie is een organisatievorm die een hiërarchische structuur heeft waardoor de uitvoering van beleid door middel van opgesplitste taken efficiënter wordt, waarbij de werving van personeel en de verbetering van het bureaucratisch bestel wordt gedaan op basis van deskundigheid (Van den Berg et al., 2021). Echter, ondanks dat bureaucratie tot efficiëntie zou moeten leiden, kan het ook leiden tot problemen bij de uitvoer van beleid. Zo kunnen burgers vast komen te zitten in ingewikkelde bureaucratische processen, ondanks goede bedoelingen van uitvoerders of makers van beleid. Hierdoor krijgen zij het gevoel geen invloed meer te hebben op het proces dat de overheid met hen aangaat (I&O Research, 2021). Zoals eerder gesteld is de oorzaak hiervan dat de overheidssystemen erg complex zijn. Er wordt geacht dat de burger actief initiatief neemt om het juiste loket te vinden voor het probleem. Bij enkelvoudige en simpele zaken, zoals de aanvraag van een paspoort, lukt het de meeste burgers om eruit te komen. Echter, wanneer een burger problematiek heeft die ingewikkelder is, komt er van deze actieve burger minder terecht en blijkt dat burgers bij het vinden en aanvragen van de juiste regelingen veel hulp nodig

hebben, omdat het overheidssysteem te complex is geworden (Van de Vliert & Stok, 1982).

2.4.1. Afstand tussen beleidsmakers en beleidsuitvoerders

Terwijl de uitvoer van beleid gestroomlijnd en soepel zou moeten verlopen, bestaat er een afstand tussen de beleidsmaker en de beleidsuitvoerder die leidt tot problemen. Er bestaat dan ook altijd een afstand tussen wat de beleidsmaker voor ogen heeft en hoe de uitvoerende partij dit verwezenlijkt. Paradoxaal is dat er soms gepoogd wordt om deze afstand te beperken door uitvoeringsprocessen dicht te timmeren met behulp van meer regels en bureaucratie. Dit kan leiden tot meer praktische en administratieve problemen bij de uitvoering, met al gevolg slechtere uitvoer van beleid (Lipsky, 2010).

2.5. Vertrouwen van burgers in de overheid

Vertrouwen in overheidsinstanties fluctueert gedurende de jaren. Echter, de afgelopen jaren is het vertrouwen in de overheid laag (I&O Research, 2023). In maart 2021 had 53 procent van de Nederlanders veel vertrouwen in de Nederlandse overheid. In april 2023 is daar nog maar 34 procent van over. Opvallend is dat in begin 2021 het kabinet Rutte III aftrad vanwege het handelen omtrent de toeslagen affaire (Ministerie van Algemene Zaken, 2021). Een jaar en een nieuw kabinet Rutte IV later, kwam de gevoelige afhandeling van de Groningse aardbevingsschade meermaals negatief in het nieuws (Kox, 2022). Gesteld kan worden dat deze beeldvorming in de media van invloed is op het vertrouwen van burgers in de overheid. Echter, directe negatieve ervaringen met falend beleid spelen ook een rol in het vertrouwen in de overheid.

2.6. Parlementair onderzoek naar falend beleid

In dit hoofdstuk worden de twee meest recente voorbeelden van falend overheidsbeleid kort besproken, om daarin overlap te ontdekken. Tevens wordt in dit hoofdstuk een koppeling gemaakt tussen de realiteit van de gedupeerden van falend overheidsbeleid en de theoretische kennis die in de eerdere hoofdstukken aan bod is gekomen.

2.6.1. Parlementaire enquêtecommissie rapport: Groningers boven gas
De parlementaire enquêtecommissie aardgaswinning presenteerde op 24 februari 2023 haar rapport met daarin conclusies over het handelen en het reageren van verschillende overheidsinstanties op de aardbevingen in Groningen. In het rapport gaan de auteurs terug tot het handelen van de overheid vanaf het jaar 1961, toen de gasbel bij Slochteren werd gevonden. In het kader van relevantie en actualiteit richt ik mij op het handelen van de overheid rond het schadeherstel sinds de beving in Huizinge in 2012. Het gaat hierbij immers om recent overheidsbeleid omtrent schadeherstel. Daarnaast begon na deze beving in 2012 de hoeveelheid schadeclaims ook toe te nemen, wat eveneens de problemen vergrootte (Parlementaire enquêtecommissie aardgaswinning Groningen, 2023).

Sinds de beving in Huizinge in 2012 kwamen voor het eerst duizenden schademeldingen per jaar binnen. In deze periode schoof de Rijksoverheid de verantwoordelijkheid van zich af en beriep zich op het feit dat de NAM (Nederlandse Aardolie Maatschappij) wettelijk aansprakelijk was voor de schade (Parlementaire enquêtecommissie aardgaswinning Groningen, 2023). Deze omgangsmethode bleek niet te werken, waarna in 2015 de uitvoeringsorganisatie Centrum Veilig Wonen zich op de schadeafhandeling moest gaan richten. Pas vanaf 2018 pakte de landelijke overheid de regie door middel van het instellen van het Instituut Mijnbouwschade Groningen (Parlementaire enquêtecommissie aardgaswinning Groningen, 2023). In deze periode ontving het instituut jaarlijks ruim 45.000 meldingen aan schade, aldus het onderzoeksrapport. Schadeherstel van de bevingen ging langzaam en Groningers die te maken hebben met deze schade zeggen stress, slapeloosheid en andere (gezondheids-)klachten te ervaren van het voortdurende en ingewikkelde schadeprocedures (Parlementaire enquêtecommissie aardgaswinning Groningen, 2023). De commissie concludeert dat de belangen en veiligheid van Groningers structureel genegeerd zijn bij de gaswinning.

Daarnaast blijkt uit het onderzoeksrapport dat de gedupeerden van de aardbevingsschade zich na een schademelding in een bureaucratische en 'onbegrijpelijke papierwinkel' moeten storten om de schade van hun huis of pand af te handelen (Parlementaire enquêtecommissie aardgaswinning Groningen, 2023). Tenslotte worden de aanvragers met veel wantrouwen bejegend.

2.6.2. De beleidstheorie tegenover het rapport Groningers boven gas Teruggrijpend op de beleidstheorie, zegt dit iets over zowel succes van beleid 'in the eye of the beholder', evenals over het mensbeeld dat beleidsmakers gehad hebben tijdens het opstellen van het beleid omtrent de schadevergoeding. Ook is er sprake van een foute implementatie van het beleid door een vaak voorkomende situatie.

Te beginnen met de laatste: het mensbeeld van beleidsmakers. Zoals eerder gesteld hebben beleidsmakers een mensbeeld voor ogen tijdens het opstellen van beleid (Gebhardt & Feijten, 2022). Veel aanvragers hebben vanuit de overheid een vorm van wantrouwen ervaren. Vanuit het perspectief van de overheid is deze manier van handelen ingestoken uit angst voor profiteurs en misbruikers van een schadevergoedingsregeling. Beleidsmakers hebben hierom veel eisen en bureaucratische hordes opgeworpen.

Wellicht is het mensbeeld van de beleidsmakers omtrent dit beleid met wantrouwen of angst voor misbruik ingestoken. In ieder geval komt de overheidscommunicatie als zodanig over op de aanvragers. Ongeacht of dit het doel van de overheid was of niet, resulteerde dit in grote groepen gedeputeerden die hier emotioneel last van hebben (Parlementaire enquêtecommissie aardgaswinning Groningen, 2023).

Daarnaast kan dit falend overheidshandelen geschaard worden onder foutieve implementatie van beleid, doordat de situatie waarbij een uitvoerder dient te handelen te vaak voor komt, zo blijkt uit de vele schadeclaims. Daarbij komt dat de Rijksoverheid de verantwoordelijkheid voor de implementatie van het beleid, schadeherstel in deze, extra ingewikkeld heeft gemaakt door de uitvoerende verantwoordelijkheid gedurende de jaren aan verschillende organisaties te geven. In verband met de vele meldingen die binnenkwamen, werd het geven van een te hoge vergoeding tegengehouden door onder andere de oliemaatschappijen uit angst voor het stellen van een precedent (Parlementaire enquêtecommissie aardgaswinning Groningen, 2023).

Er kan gesteld worden dat er sprake is van falend overheidsbeleid rond de behandeling van schadeherstelclaims. Immers, de visie van de doelgroep op het succes van beleid kan een grote impact hebben op het daadwerkelijke succes (McConnell, 2010). In dit geval zorgt dit overheidsbeleid in de ogen van de doelgroep met name voor 'onduidelijkheid, onzekerheid en frustratie' en 'een ingrijpende en langdurige ontregeling van het dagelijks leven' (Parlementaire

enquêtecommissie aardgaswinning Groningen. 2023). Kortom, er kan gesteld worden dat er bij het beleid omtrent schadeherstel geen sprake is van 'success in the eye of the beholder'.

2.6.3. Parlementaire ondervragingscommissie rapport: Ongekend onrecht
Op 17 december 2020 heeft de parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag haar eindverslag gepresenteerd met daarin alle bevindingen van de commissie omtrent de fouten die zijn gemaakt in de kindertoeslagaffaire (Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag, 2020). In het rapport worden oorzaken besproken, interviews met betrokken ambtenaren en verantwoordelijken beschreven, maar ook (het gebrek aan) reactie van de overheid op de uitspraken van adviesorganen behandeld. In deze paragraaf focus ik me op het beleid en het overheidshandelen ten opzichte van signalen van burgers.

Eerst even kort over het ontstaan van de kinderopvangtoeslagenaffaire. De oorsprong van de strenge fraudeopsporing ligt in de zogenaamde 'Bulgarenfraude', die aan het licht kwam door een uitzending van het journalistieke programma Brandpunt in 2013 (Wiering, 2021). Eerder al, in 2005, is de Wet kinderopvang (Wko) aangenomen in de Tweede Kamer. Met behulp van deze Wko kunnen kosten voor kinderopvang door ouders betaald worden door middel van een toeslag die inkomensafhankelijk is (Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag, 2020). De auteurs van de ondervragingscommissie beoordelen dat er door onduidelijke voorwaarden in de wet geen 'binaire interpretatie' van de wet mogelijk is. Er is dus kans op willekeur en fouten, doordat onduidelijk is welke ouder wel en welke ouder geen recht heeft op een toeslag. Ondanks deze onduidelijkheid wordt de wet later weldegelijk volgens een 'alles of niets' benadering uitgevoerd, maar dus zonder duidelijk voorwaarden (Parlementaire ondervragingscommissie, 2020).

Vanwege vermoedens van fraude en misbruik van verschillende toeslagen, na aanleiding van de eerdergenoemde uitzending van Brandpunt, wordt er door de afdeling Toeslagen van de Belastingdienst hard ingezet op het aanpakken van fraude. Zo wordt er ook strenger toegezien op de kinderopvangtoeslag. Zowel kabinetten Rutte I en Rutte II voegen hier extra woord bij daad, zo valt te lezen in hun regeerakkoorden. Dit beleid past in een periode van een economische crisis, waarin veel bezuinigd moest worden. Frauduleuze omgang met

toeslagenregelingen werd in deze tijd van crisis dus als extra kwalijk gezien, omdat de overheid elke euro drie keer om moest draaien.

Ondanks interne signalen van ambtenaren binnen het ministerie van Financiën over de hoge terugvorderingen richting ouders, werd er politiek weinig verandering ingezet. Ook mensen die niet bewust fraude poogden te plegen, maar slechts een vergissing maakte in hun aanvraag voor een toeslag werden hier hard op afgerekend, met terugvorderingen van de ontvangen toeslag waar bovenop soms een boete tot wel 100% kwam. Met de signalen van gedupeerde ouders in de knel werd wederom lange tijd niets gedaan. Zelfs directe brieven naar toenmalig Minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid leidden niet tot hulp voor ouders die onterecht slachtoffer zijn van het harde terugvorderingsbeleid. Het resultaat van het bovenstaande overheidshandelen is dat een groep Nederlandse ouders met hoge schulden te kampen hebben, door terugvorderingen van onterecht uitgekeerde toeslagen en eventuele aanvullende boetes. Daarbij komt dat armere gezinnen nog harder geraakt werden, aangezien de toeslagen inkomensafhankelijk zijn. Dat betekende dat gezinnen met een laag inkomen een hogere toeslag ontvingen, waardoor zij bij een foutieve aanvraag ook een hoge som moesten terugbetalen. Dit terwijl hun besteedbaar inkomen juist erg laag was. Er wordt geschat dat er tussen 2005 en 2019 rond de 60.000 kinderen geraakt zijn door dit falend overheidsbeleid, wat ongetwijfeld invloed heeft gehad op hun welzijn (Nederlands Jeugdinstituut, z.d.). Kortom, de pijnlijke gevolgen van dit beleid zijn groot.

2.6.4. De beleidstheorie tegenover het rapport Ongekend onrecht
Wanneer we de uitkomsten van het rapport terugkoppelen naar de eerder besproken beleidstheorie, kan er gesteld worden dat er sprake is van falende rechtvaardiging van het beleid (Kerr, 1976). Daarnaast kan gesteld worden dat, doordat er geen binaire interpretatie in het beleid beschreven is, de beleidsimplementatie voor de uitvoerders ook ingewikkeld is geweest (Kerr, 1976; Parlementaire ondervragingscommissie Kindertoeslag, 2020). Dit maakt dat er sprake is van falend overheidsbeleid. Tevens is er, door een periode van een economische crisis en affaires zoals die van de Bulgarenfraude, een rigide, wantrouwende en bestraffende cultuur ontstaan bij beleidsmakers, extra aangejaagd door politici, de media en de publieke opinie. Binnen deze cultuur past ook een – zo bleek achteraf – verkeerd mensbeeld.

Daarnaast is er sprake van falende rechtvaardiging, omdat ondanks dat het beleidsmiddel goed aansloot bij het beleidsdoel (terugvorderen van onterechte toeslagen om fraude tegen te gaan), de negatieve neveneffecten groot zijn geweest. Immers, ouders die kleine fouten in hun aanvraag hebben gemaakt, zijn hierop disproportioneel gestraft door de Belastingdienst. Er is door de parlementaire ondervragingscommissie dan ook geconcludeerd dat deze aanpak niet te rechtvaardigen is (Parlementaire ondervragingscommissie Kindertoeslag, 2020). Ouders die per ongeluk hun toeslag onjuist hebben aangevraagd zijn op een hoop gegooid met doelbewuste fraudeurs.

Tenslotte kan gesteld worden dat de beleidsmakers ten tijde van de beleidsformulering niet voldoende rekening hebben gehouden met de complexiteit van het aanvragen van de toeslag zelf. Er werd van uitgegaan dat de aanvragers de aanvraag correct zouden kunnen invullen, terwijl dit in de praktijk erg ingewikkeld was. Dit leidde ertoe dat simpele fouten in de aanvraag, die al gauw gemaakt werden, genadeloos werden afgestraft.

2.6.5. Overlap tussen de twee casussen

In bovenstaande paragrafen heb ik me met name gefocust op de wisselwerking tussen beleidsmakers bij de overheid en de betrokken burgers in de doelgroep waar het beleid zich op richt. Uit bovenstaande paragrafen concludeer ik de volgende punten:

- Verkeerd mensbeeld: wantrouwen richting de burger

Zowel in de casus van de toeslagenaffaire als in de casus van de aardbevingsschadeclaims in Groningen, gaan beleidsmakers er te veel vanuit dat een groot deel van de aanvragers fraudeurs zijn die misbruik zouden willen maken van dergelijke regelingen. Dit leidt er in beide gevallen toe dat er over vele bureaucratische hordes gesprongen moet worden door aanvragers van zowel de kinderopvangtoeslagen als de aanvragers van schadeherstelgelden. Deze hordes zijn voor veel burgers te ingewikkeld. Daarnaast is het merendeel van de burgers weldegelijk bereid om eerlijke aanvragen in te dienen.

- Verkeerd mensbeeld: niet serieus nemen van de klagende burger
- Daarnaast is gebleken dat klachten en opmerkingen vanuit Nederlandse burgers niet binnenkomen bij de bewindspersonen in Den Haag. Zelfs als op

ministeries intern wordt besproken wat burgers aangeven, worden deze berichten niet serieus genoeg genomen en te lange tijd genegeerd.

- Instrumentele fouten en falende rechtvaardiging

In beide gevallen is wetgeving voor de uitvoerder eveneens te ingewikkeld.

Wetten hebben geen duidelijke voorwaarden waar burgers aan moeten voldoen om geld waar zij recht op hebben te ontvangen. Er is simpelweg sprake van onduidelijke en slechte wetgeving. Daarnaast zijn de neveneffecten van het beleid niet te rechtvaardigen. Immers, te grote groepen Nederlandse burgers worden gedupeerd door een overheid die onbereikbaar, onduidelijk en onrechtvaardig lijkt te zijn voor hen.

2.7. Hypothesen

Aan de hand van het theoretisch kader zijn twee hypothesen geformuleerd. Deze zullen getoetst worden in het resultatenhoofdstuk.

- Hypothese 1: *Burgers die ervaring hebben met overheidsbeleid omtrent het herstel van de schade rond de toeslagenaffaire of het herstel van de schade omtrent de aardbevingen in Groningen hebben een minder positieve houding ten opzichte van de dienstverlening van de overheid en hebben minder vertrouwen in de overheid in zijn geheel dan burgers die geen ervaring hebben met een van deze beleidsvormen.*
- Hypothese 2: *Burgers die ervaring hebben met overheidsbeleid omtrent het herstel van de schade rond de toeslagenaffaire of het herstel van de schade omtrent de aardbevingen in Groningen ervaren de overheid als meer bureaucratisch dan burgers die geen ervaring hebben met een van deze beleidsvormen.*

3. Methoden

3.1. Dataverzameling en steekproef

Om de ervaringen van Nederlandse burgers met overheidsbeleid en contact met de overheid te onderzoeken en daarnaast een mogelijk verband met weinig vertrouwen in de overheid vast te stellen, is er een vragenlijst uitgezet in samenwerking met I&O Research en het I&O Research Panel. Het panel bestaat sinds 2010 en kent op het moment ruim 37.000 actieve panelleden (I&O Research Panel, 2023). Door de grootte van het panel is het onder andere mogelijk om zowel landelijk een representatieve steekproef te trekken, als steekproeven te trekken binnen specifieke doelgroepen. In dit onderzoek wordt beide gedaan.

Zelfaanmelding voor het I&O Research Panel is niet mogelijk. Werving voor het panel wordt gedaan door middel van steekproeven uit bevolkingsregisters of adresbestanden (I&O Research Panel, 2023). Tevens beschikt I&O Research over achtergrondkenmerken van panelleden, welke in het kader van de actualiteit minimaal één keer per jaar gecontroleerd en geactualiseerd worden (I&O Research Panel, 2023).

Om leden van het panel te stimuleren tot het deelnemen aan vragenlijsten, kent het panel een spaarprogramma waarbij leden na het invullen van een vragenlijst punten ontvangen. Deze spaarpunten kunnen zij inwisselen voor een cadeaubon of een donatie aan een goed doel (I&O Research Panel, 2023).

3.2. Respons & non-respons binnen het panel

Er zijn twee steekproeven getrokken binnen het panel: een controlegroep voor de Nederlandse bevolking en een onderzoeksgroep op basis van een screening. Door deze screening bevat de onderzoeksgroep respondenten die aangeven ervaring te hebben met overheidsbeleid omtrent het herstel van de schade rond de toeslagenaffaire en/of het herstel van de schade omtrent de aardbevingen in Groningen. In dit hoofdstuk worden de steekproef en steekproefkenmerken besproken.

De eerste steekproef is een representatieve steekproef voor de Nederlandse bevolking vanaf 16 jaar. Voorafgaand aan deze steekproef is een zogenaamde '*repre steekproef*' getrokken die een zeer representatief beeld van

deze Nederlandse bevolking geeft. De representativiteit van deze *repre steekproef* is gebaseerd op opleiding (laag, midden, hoog), leeftijd (18-39, 40-64 en 65+), Nielsen 4-regio's (noord, oost, west, zuid). De representativiteit wordt behandeld bij de beschrijvende statistieken in het resultatenhoofdstuk. Tevens is er rekening gehouden met politieke voorkeur en niet-stemmers. Doormiddel van deze *repre steekproef* is er een poule gecreëerd van 5500 respondenten die zijn uitgenodigd voor het invullen van de vragenlijst. De uiteindelijke respons uit deze steekproef heeft geleid tot een controlegroep met een N= 2364.

Kortom, 43% van de benaderde respondenten heeft deelgenomen aan het onderzoek. Deze respondenten zijn gevraagd naar hun ervaringen in het contact met de overheid, ervaring met overheidsbeleid in het algemeen en vertrouwen in de overheid. Deze groep respondenten wordt vanaf nu aangeduid als de *controlegroep*.

Daarnaast is er een tweede steekproef getrokken op basis van een screening vooraf. Deze screening is onderdeel van minimaal één jaarlijkse actualisering van het I&O Research Panel. De selectie voor de steekproef is gebaseerd op een screeningsvraag (zie bijlage 1.3: Vragen gebruikt voor screening). Indien op tenminste één van deze twee vragen optie 1 ('*Ja, ik heb daar zwaar hinder van ondervonden*') of optie 2 ('*Ja, ik heb daar enig hinder van ondervonden*') is geantwoord, wordt de respondent tot de onderzoeksgroep gerekend.

Op basis van deze screeningsvraag is er een steekproef getrokken van N= 808. Deze 808 panelleden die in deze tweede steekproef zitten zijn representatief voor de groep Nederlanders die ervaring heeft met overheidsbeleid omtrent het herstel van de schade rond de toeslagenaffaire of het herstel van de schade omtrent de aardbevingen in Groningen. Er zijn 45 respondenten die aangeven met beide zaken te maken te hebben. Deze steekproef wordt vanaf nu aangeduid als de *onderzoeksgroep*. De uiteindelijke respons uit de steekproef heeft geleid tot een onderzoeksgroep met een N= 623. Van de benaderde respondenten heeft 77% deelgenomen aan het onderzoek.

Tenslotte bevatte de dataset van de controlegroep nog enkele respondenten die eveneens in de onderzoeksgroep zaten en dus ervaring hadden met falend overheidsbeleid. Om vervuiling van de data te voorkomen, zijn deze respondenten uit de controlegroep gehaald. De syntax voor deze handeling is te vinden in bijlage 2. Ook bevatte de onderzoeksgroep – ondanks de

screeningsvragen – enkele respondenten die aangaven *geen* ervaring te hebben met een van de twee voorlegde kwesties. Dit is een fout in de dataverzameling. Echter, de vragenlijst is zo opgebouwd dat bij het antwoord '*Nee, geen ervaring mee*' de vragenlijst voor de respondent ophoudt.

3.3. Procedure en onderzoeksdesign

De dataverzameling is als volgt verlopen. De panelleden die vallen onder de controlegroep hebben tussen vrijdag 9 juni 2023 en maandag 12 juni 2023 de mogelijkheid gehad om de vragenlijst in te vullen (zie bijlage 1.1: Vragenlijst voor respondenten controlegroep). De vragenlijst bestaat uit 21 vragen, waarvan het merendeel meerkeuze en enkele open vragen. Aan de hand van deze vragenlijst is er naar hun ervaringen met overheidsbeleid, overheidscommunicatie, democratie en vertegenwoordiging en vertrouwen in de overheid gevraagd.

De panelleden die vallen onder de onderzoeksgroep hebben tussen 28 juli 2023 en 2 augustus 2023 de mogelijkheid gehad om de vragenlijst in te vullen (zie bijlage 1.2: Vragenlijst voor respondenten onderzoeksgroep). Aanvullend aan de reguliere vragenlijst die de controlegroep eveneens heeft ingevuld, kregen de panelleden uit de onderzoeksgroep ook vragen over hun specifieke ervaring met het overheidsbeleid betreffende de toeslagenaffaire of de afhandeling van de aardbevingsschade in Groningen. Dit is afhankelijk van de screening die zij voorafgaand zijn ondergaan, waaruit bleek welke ervaring zij met de overheid hebben gehad.

3.4. Opzet van de statistische analyse

Om de resultaten uit de vragenlijst gestructureerd te analyseren heb ik enkele statistische methoden gebruikt. Om de verwachte verschillen tussen de controlegroep en de onderzoeksgroep te vergelijken is er een statistische analyse uitgevoerd. De variabelen zijn aan de hand van de groepen vergeleken door middel van *t*-test voor twee onafhankelijke groepen. Bij een dergelijke analyse worden de verschillen in gemiddelden van de controle- en onderzoeksgroep getoetst. Met behulp van deze *t*-test zijn de in het theoretisch kader geformuleerde hypothesen getoetst.

Niet bij alle vragen is een significantietoets interessant of mogelijk. Bij enkele vragen heb ik ervoor gekozen om absolute aantallen om te zetten in

percentages, om zo gemakkelijker aan te kunnen duiden hoeveel procent van de respondenten iets wel of niet vindt.

3.4.1. Assumpties voor een t-test

Om een *t*-test te mogen uitvoeren moet de verzamelde data aan enkele assumpties voldoen. Dit zijn de volgende (Agresti & Finlay, 2018):

- I. De afhankelijke variabele is gemeten op interval- of rationiveau;
- II. De observaties binnen de groepen zijn onafhankelijk van elkaar;
- III. De data is normaal verdeeld.

In het resultatenhoofdstuk worden bovenstaande assumpties voorafgaand aan de uitvoering van de *t*-toets behandeld.

3.5. Statistische operationalisatie

In deze paragraaf worden de in de theorie beschreven begrippen geoperationaliseerd. Dit houdt in dat in deze paragraaf de vragen uit de vragenlijst gekoppeld worden aan de theoretische concepten. Veel vragen uit de vragenlijst worden op zichzelf behandeld of getoetst. Enkele vragen zijn samengevoegd, om zo een nieuwe variabele te maken.

3.5.1. Opschonen van de dataset en de schalen van de variabelen

Alle schalen van alle items zijn zo gecodeerd dat een lage score een negatieve ervaring of beleving is, vanuit het perspectief van de burger. Een hoge score is hiermee automatisch een positievere ervaring. Wanneer deze schalen worden behandeld, worden de bijbehorende betekenissen van de scores altijd genoemd. Deze zal ik hierom hier niet allemaal behandelen.

Daarnaast zijn de antwoordopties als 'weet ik niet' of 'wil ik niet zeggen' gecodeerd naar *system missing*. Dit betekent dat deze scores het gemiddelde van de variabelen niet meer beïnvloeden.

Aangezien de data zijn verzameld door middel van twee metingen, zijn twee datasets samengevoegd. De syntax en uitleg hiervan staat in bijlage 2.2. Om toch onderscheid te kunnen maken tussen de controlegroep en onderzoeksgroep is er een variabele gemaakt die dit verschil aangeeft, genaamd *Groepssoort*. De syntax van deze variabele staat eveneens in bijlage 2.2.

3.5.2. Operationalisatie vertrouwen in de overheid

De variabele *Vertrouwen in de overheid* is gevormd door het samenvoegen van drie itemvragen in de vragenlijst. Deze items komen uit vraag v1a in de vragenlijst, waar respondenten gevraagd wordt naar de mate van vertrouwen die zij hebben in de Nederlandse overheid als geheel, de gemeente waarin zij wonen en de minister van Nederland (zie bijlage 1.1). Alle items hebben dezelfde vijfpuntschaal (1= heel veel vertrouwen, 2= tamelijk veel vertrouwen, 3= niet zo veel vertrouwen, 4= helemaal geen vertrouwen, 5= weet ik niet).

De originele vraag legt vier instanties voor. Dit zijn: de overheid in het algemeen, de Europese Unie, de gemeente en de ministers. Aangezien mijn onderzoek zich richt op de Nederlandse overheid, heb ik de variabele *vertrouwen in de overheid* gevormd met de items die over de Nederlandse overheid gaan. Het item over de Europese Unie heb ik dus niet meegenomen, waardoor de variabele uit de eerdergenoemde drie items bestaat. In bijlage 2 is de gebruikte syntax van SPSS te vinden.

Om de interpretatie van de variabele zo makkelijk mogelijk te maken is er een nieuwe schaal van de variabele *vertrouwen in de overheid* gemaakt (zie bijlage 2). De originele schaal is omgedraaid, waardoor in de nieuwe schaal 1= helemaal geen vertrouwen en 4= heel veel vertrouwen. Het antwoord 5= weet ik niet wordt gecodeerd naar *system missing*.

Om een hoge mate van betrouwbaarheid binnen de nieuwe variabele *vertrouwen in de overheid* te garanderen is er een betrouwbaarheidsanalyse losgelaten op de drie items die de nieuwe variabele vormen. Dit is de Cronbach's Alpha analyse met als uitkomst $\alpha = 0,777$. Vanaf een score van $\alpha = 0,7$ wordt de samenhang tussen de items beoordeeld als acceptabel. Dit is het geval en daarom wordt de mate van samenhang beoordeeld als acceptabel. Het samenvoegen van deze drie items tot één variabele leidt dus niet tot complicaties. De output en uitleg van deze analyse is te vinden in bijlage 2.1, tabel A1.

3.5.3. Operationalisatie bureaucratische overheid

De variabele *bureaucratische overheid* is gevormd door het samenvoegen van vier items uit de vragenlijst. Uit vraag 6 zijn de items 7, 10, 13 en 14 gekozen als best passend bij het begrip bureaucratie. Deze items vragen respondenten naar de mate waarin zij invloed konden uitoefenen op de manier waarop hun

verzoek bij de overheid werd ingediend, de mate waarin medewerkers zich verantwoordelijk toonden om de vraag op te lossen, de mate waarin de verschillende overheidsorganisaties samen als één overheid opereerden en de mate waarin de respondent het gevoel kreeg dat het centraal stond in de dienstverlening (zie ook bijlage 1.1.). De items hebben allemaal dezelfde zevenpuntschaal (1= helemaal mee eens, 2= mee eens, 3= neutraal, 4= mee oneens, 5= helemaal mee oneens, 6= niet van toepassing, 7= weet ik niet), waardoor ze goed samengevoegd kunnen worden.

Om een hoge betrouwbaarheid te garanderen is er een betrouwbaarheidsanalyse uitgevoerd op de bovengenoemde vier items. Uit de Cronbach's Alpha analyse zijn geen complicaties naar voren gekomen, omdat de betrouwbaarheidsscore eveneens boven de $\alpha = 0,7$ uitkomt ($\alpha = 0,809$). De schaal is opnieuw gecodeerd, waarbij de schaalbetekenis is 1= zeer bureaucratisch, 2= enigszins bureaucratisch, 3= neutraal, 4= weinig bureaucratisch 5= niet bureaucratisch. Scores 6 en 7 zijn aangegeven als *system missing*. De syntax en verdere toelichting van deze handeling zijn te vinden in bijlage 2.1, tabel A2.

3.6. Betrouwbaarheid en validiteit

Dit onderzoek kent een hoge betrouwbaarheid vanwege de hoge mate van representativiteit die is ingebouwd in de dataverzamelmethode. Zoals eerder beschreven gebruikt I&O Research een *repre steekproef* die waarborgt dat er een goede selectie van respondenten gemaakt is. Alle respondenten hebben dezelfde vragenlijst ontvangen en ingevuld op vrijwillige basis. De vragenlijst is voorafgaand aan de dataverzameling door meerdere onderzoekers, inclusief mijzelf, doorlopen om te kijken of de volgorde van de vragen klopt en respondenten niet per ongeluk worden doorgestuurd naar een vraag die niet voor hen bedoeld is. Dit alles wordt gedaan om willekeurige fouten in de dataverzameling te voorkomen.

Daarnaast wordt de validiteit van dit onderzoek gewaarborgd doordat de vragen in de vragenlijst gebaseerd zijn op het theoriehoofdstuk. Tevens is een groot deel van de vragen in de vragenlijst een herhaling van vragen die gesteld zijn in eerdere onderzoeken van I&O Research. Daarnaast wordt er ook rekening gehouden met de interne validiteit van de begrippen. Er wordt bij vragen met potentieel onduidelijke begrippen goed uitgelegd wat er met een dergelijk begrip

bedoeld wordt, zodat alle respondenten de begrippen op eenzelfde manier beoordelen. Tevens is, zoals eerder benoemd, door middel van een Cronbach's Alpha analyse bewezen dat de items in voldoende mate samenhangen met elkaar en dus samen één begrip kunnen meten.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek beschreven aan de hand van een analyse van de uitkomsten van de vragenlijst. De eerste paragraaf geeft de beschrijvende statistieken weer. De tweede paragraaf beschrijft assumpties voor de toetsen van de statistische analyse, waarna in de derde paragraaf de hypothesetoetsingen en overige uitkomsten worden behandeld.

4.1. Beschrijvende statistieken

Zoals in de operationalisatie is beschreven zijn er aan de hand van de vragenlijstitems nieuwe variabelen gemaakt. In de komende subparagrafen worden de univariate en bivariate statistieken hiervan beschreven. De dataverzameling bestaat oorspronkelijk uit twee steekproeven. Hierom is het interessant om de statistieken per steekproef (ofwel, voor de controlegroep en onderzoeksgroep apart) te behandelen. Dit geeft meer informatie over de verschillen en overeenkomsten tussen de twee groepen.

4.1.1. Univariate statistieken

Controlegroep

In tabel 1 zijn alle statistieken genoteerd van de controlegroep, waarbij de missende data verwijderd zijn. Onder deze missende data vallen overbodige antwoordcategorieën zoals in de methoden beschreven. Daarnaast zijn ook de respondenten verwijderd die aan hebben gegeven *wel* ervaring gehad te hebben met de toeslagenaffaire of de schadeafhandeling van de aardbevingen in Groningen. Zij horen niet in de controlegroep, maar in de onderzoeksgroep.

De eerste variabele in tabel 1 is *Geslacht* (N=2230). Het minimum= 1 en maximum= 2 zeggen niet veel. Immers, de variabele *Geslacht* is een dummy waarbij 1= man en 2= vrouw. Het gemiddelde van 1,49 ($s = 0,500$) geeft weer dat de verdeling mannen en vrouwen in de dataset bij benadering half-half is.

De tweede variabele in tabel 1 is *Leeftijd* (N= 2230). Het minimum van de variabele is 18 jaar, het maximum 94 jaar. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 53 jaar (s= 16,503).

Zoals in de methoden is beschreven, blijkt uit deze tabel ook dat de steekproef van de controlegroep representatief is. Te zien is dat gemiddelden van opleidingsniveau en regio zich rond het midden van de schaal bevinden.

De valide N is 1474, wat betekent dat er 1474 respondenten overblijven omdat de listwise deletion wordt toegepast. Listwise deletion houdt in dat een case verwijderd wordt zodra er tenminste één variabele ontbreekt (Agresti & Finlay, 2018).

Onderzoeksgroep

Tabel 1 geeft eveneens de beschrijvende statistieken weer van de vier centrale variabelen in de onderzoeksgroep. Het gemiddelde van de variabele *Geslacht* (\bar{x} = 1,46) laat zien dat er in de onderzoeksgroep iets meer mannen dan vrouwen zitten. De gemiddelde leeftijd van de respondenten in de onderzoeksgroep is afgerond 53 jaar (s= 0,498). De valide N is 479, wat betekent dat er 479 respondenten overblijven omdat de listwise deletion wordt toegepast.

Relatief lage N bij Bureaucratische overheid

Uit tabel 1 valt op te maken dat de variabele *Bureaucratische overheid* in zowel de controle- als onderzoeksgroep een relatief lage N kent. Dit leidt ook tot een lage totale valide N. De oorzaak hiervan ligt in de operationalisatie van de variabele *Bureaucratische overheid*. Alle respondenten die in de oorspronkelijke vraag 'weet ik niet' of 'niet van toepassing' hebben gekozen, krijgen bij *Bureaucratische overheid* een system missing waarde.

Ik heb een korte uitsplitsing gemaakt in de zoektocht naar mogelijke patronen in achterliggende factoren die mee zouden kunnen spelen bij de keuze van de respondenten voor deze antwoordopties. Er is geen patroon ontdekt, op basis van geslacht of leeftijd, noch op basis van opleidingsniveau, die uitwijst waarom zoveel respondenten 'weet ik niet' of 'niet van toepassing' hebben gekozen. Aangezien de uitgesplitste tabellen, met name de uitsplitsingstabel van leeftijd (16 t/m 94), erg groot zijn is ervoor gekozen om ze niet op te nemen in de bijlagen.

Tabel 1: *Beschrijvende statistieken van de variabelen controle- en onderzoeksgroep*

	N		Minimum		Maximum		Gemiddelde		Std. Deviatie	
	Controle	Onderzoek	Controle	Onderzoek	Controle	Onderzoek	Controle	Onderzoek	Controle	Onderzoek
Geslacht ^a	2230	623	1	1	2	2	1,49	1,46	0,500	0,498
Leeftijd	2230	623	18	16	94	89	53,45	52,99	16,503	17,209
Opleidingsniveau ^b	2363	618	1	1	3	3	2,13	2,51	0,777	0,679
Regio ^c	2157	622	1	1	4	4	2,81	1,64	0,919	1,020
Bureaucratische overheid	1541	486	1	1	5	5	1,89	1,80	0,929	0,890
Vertrouwen in overheid	2189	619	1	1	4	4	2,21	2,26	0,703	0,681
Valide N	1474	479								

^a Codering geslacht: 1= man, 2=vrouw

^b Codering opleidingsniveau: 1= laag, 2= middelbaar, 3= hoog

^c Codering regio: 1= noord, 2= oost, 3=west, 4= zuid

4.1.2. Bivariate statistieken

Volledige dataset

Tabel 2 geeft de bivariate statistieken van de vier centrale variabelen weer. Enkele van deze correlatiecoëfficiënten zijn significant. Zo lijkt er een klein, negatief significant verband te bestaan tussen *Leeftijd* en *Geslacht*. Tevens bestaat er een klein negatief significant verband tussen *Leeftijd* en *Vertrouwen in de overheid*, evenals een klein significant verband tussen *Vertrouwen in de overheid* en *Bureaucratische overheid*. Tenslotte toont de significante correlatiecoëfficiënt van *Groepssoort* en *Bureaucratische overheid* dat er een verband bestaat tussen de twee. Er kan gesteld worden dat een hogere waarde bij *Groepssoort* (het is een dummy variabele, dus de enige mogelijke toename is van score 1 naar score 2= *Onderzoeksgroep*) samenhangt met een hogere waarde bij het *Vertrouwen in de overheid*.

Ondanks dat deze correlatiecoëfficiënten significant zijn, is het goed te benoemen dat de coëfficiënten dermate klein zijn dat het lastig is om te spreken van een duidelijk verband tussen de variabelen. Uitzondering op deze regel is de relatief grote en significante correlatiecoëfficiënt tussen *Bureaucratische overheid* en *Vertrouwen in de overheid*, waarvan gesteld kan worden dat er een duidelijk verband tussen bestaat. Daarnaast is dit onderzoek exploratief en wordt er geen onderzoek gedaan naar verbanden en relaties tussen variabelen.

Tabel 2: *Bivariate statistieken van de volledige dataset*

	1.	2.	3.	4.	5.
1. Geslacht	-				
2. Leeftijd	-0,090* $p < 0,001$	-			
3. Bureaucratische overheid	-0,038 $p = 0,081$	0,010 $p = 0,659$	-		
4. Vertrouwen in overheid	-0,020 $p = 0,118$	-0,087* $p < 0,001$	0,102* $p < 0,001$	-	
5. Groepssoort ^a	-0,022 $p = 0,219$	-0,003 $p = 0,856$	-0,046* $p = 0,032$	-0,031 $p = 0,092$	-

*Correlatie is tweezijdig significant met $p < 0,01$ (Spearman)

^a Bij Groepssoort: 1= *Controlegroep*, 2= *Onderzoeksgroep*

4.2. Assumpties voor toetsing

Voorafgaand aan de hypothesetoetsing moet gecontroleerd worden of de data per variabele aan de drie assumpties van de *onafhankelijke t-toets* voldoet. Immers, de verwachte verschillen tussen de controlegroep en de onderzoeksgroep zullen aan de hand van een *t-toets* onderzocht worden. De volgende assumpties over de data zijn van belang voor het uitvoeren van een onafhankelijke *t-toets* (Agresti & Finlay, 2018).

I. *De afhankelijke variabelen zijn op interval- of rationiveau gemeten.*

De *t-toets* wordt uitgevoerd op verschillende variabelen, waarbij de gemiddelden van de controlegroep en de onderzoeksgroep worden vergeleken. Zowel de variabele *Vertrouwen in overheid* als *Bureaucratische overheid* zijn variabelen gemeten op intervalniveau.

Ook de *Tevredenheid met democratie*, *Gemak contact met gemeente*, *Afhankelijkheid overheidsinstantie* en *Beoordeling dienstverlening* zijn variabelen die zijn gemeten op interval meetniveau. De assumptie is voor deze variabelen niet geschonden. Op basis van deze assumptie kan voor deze variabelen gekozen worden voor een *t-toets*.

II. *De observaties binnen groepen zijn onafhankelijk van elkaar.*

De manier waarop de data verzameld is, garandeert dat de observaties binnen de groepen onafhankelijk zijn van elkaar. Immers, de manier van respondenten werven is bij I&O Research op basis van steekproefsgewijze uitnodiging. Dit is ook al in het methoden hoofdstuk beschreven. Daarnaast is eigen aanmelding voor het panel niet mogelijk. Dit maakt dat de onafhankelijkheid van de observaties zo goed als mogelijk gegarandeerd wordt.

III. *De data is normaal verdeeld en de steekproef is groot genoeg.*

Om te beoordelen of de variabelen bij benadering normaal verdeeld zijn, is er per variabele een histogram in de bijlagen te vinden (bijlage 2.3; figuren A1 t/m A6). Het histogram figuur A1 van *Vertrouwen in de overheid* laat zien dat er sprake is van een bell-curve. Het histogram figuur A2 van *Bureaucratische overheid* laat zien dat deze variabele niet normaal verdeeld is. Echter, vanwege de grote

steekproefgrootte is dit niet dermate problematisch om niet voor de *t*-toets te kiezen.

De variabelen *Afhankelijkheid overheidsinstantie* en *Beoordeling dienstverlening* kennen beide een normale verdeling, zoals te zien is in bijlage 2.3 (figuur A3 en A4). Dit geldt ook voor de variabelen *Gemak contact met gemeente* en *Tevredenheid met democratie* (zie bijlage 2.3; figuren A5 en A6). Voor deze variabelen geldt dat de derde assumptie niet geschonden is.

Conclusie aan de hand van de assumpties

De variabelen *Bureaucratische overheid*, *Vertrouwen in de overheid*, *Tevredenheid met democratie*, *Gemak contact met gemeente*, *Afhankelijkheid overheidsinstantie* en *Beoordeling dienstverlening* voldoen aan alle assumpties, wat betekent dat er bij deze variabelen een *t*-toets uitgevoerd mag worden.

4.3. Hypothesetoetsing en uitkomsten

In deze paragraaf worden de resultaten van het onderzoek gepresenteerd. Dit gebeurt aan de hand van zes deelonderwerpen zoals deze in de vragenlijst getoond zijn aan de respondenten. Bij de enkele onderwerpen wordt gebruik gemaakt van significantietoetsen, waarvan de resultaten getoond zijn in tabel 3 op bladzijde 39.

Daarnaast wordt bij enkele deelonderwerpen een vergelijking gemaakt tussen de uitkomsten van de controlegroep en de onderzoeksgroep, om zo een beter beeld te krijgen van de mogelijke verschillen tussen deze gemiddelde uitkomsten.

4.3.1. Vertrouwen in de overheid

Tabel 3 op bladzijde 39 geeft de uitkomst van de *t*-toets die de gemiddelden van de controle- en onderzoeksgroep. De nulhypothese stelt dat de gemiddelden in het vertrouwen in de overheid tussen de controle- en onderzoeksgroep gelijk zijn aan elkaar. Deze nulhypothese mag op basis van de uitkomst van de *t*-toets verworpen worden ($t = -2,058$; $p = 0,040$). Op basis van deze steekproef kan dus gesteld worden dat er een significant verschil zit in het gemiddelde vertrouwen in de overheid, wanneer de controlegroep vergeleken wordt met onderzoeksgroep.

Echter, het verschil in gemiddelden in deze steekproef is niet erg groot. Tabel 3 laat zien dat het gemiddelde van de controlegroep $X = 2,19$ en het

gemiddelde van de onderzoeksgroep $X=2,26$. Dit scheelt slechts 0,07 op een schaal van 1 tot en met 4 en dat verschil is niet een erg groot. Ondanks het kleine verschil kan op basis van deze steekproef hypothese 1 verworpen worden. De hypothese is aan de hand van de theorie opgesteld en luidt: *Burgers die ervaring hebben met overheidsbeleid omtrent het herstel van de schade rond de toeslagenaffaire of het herstel van de schade omtrent de aardbevingen in Groningen hebben een minder positieve houding ten opzichte van de dienstverlening van de overheid en hebben minder vertrouwen in de overheid in zijn geheel dan burgers die geen ervaring hebben met een van deze beleidsvormen*. Op basis van de resultaten van deze steekproef wordt deze hypothese dus verworpen.

Het verschil in gemiddelde waardering voor de Nederlandse democratie en de Nederlandse overheidsinstanties tussen de controle- en de onderzoeksgroep is niet significant ($t= -0,976$; $p= 0,329$).

4.3.2. Direct contact met de overheid

Respondenten hebben aangegeven met welke overheidsinstanties zij het meest contact hebben. Na aanleiding hiervan blijkt dat zowel in de controlegroep als in de onderzoeksgroep als eerste (semi-)overheidsorganisatie het ziekenhuis het meest genoemd wordt (zie bijlage 2.4; tabel A3). In de controlegroep volgt daarna de belastingdienst. In de onderzoeksgroep komt daar de gemeente nog bij.

Er is een verschil zichtbaar tussen de controle- en onderzoeksgroep in de mate van afhankelijkheid van deze overheidsinstanties. Zo geven respondenten van de controlegroep de mate van afhankelijkheid gemiddeld een 6,3 (zie tabel 3). Respondenten van de onderzoeksgroep geven daarentegen de mate van afhankelijkheid gemiddeld een 5,7. Dat cijfer is significant lager dan dat gegeven door de controlegroep ($t= 4,460$; $p < 0,001$).

Dit is een interessant gegeven, omdat verondersteld wordt dat Nederlanders met heftige negatieve ervaringen met overheidsinstanties (lees: de onderzoeksgroep) afhankelijker zouden zijn van deze instanties dan Nederlanders uit de controlegroep. Dit blijkt dus niet het geval te zijn en kan mogelijk verklaard worden doordat mensen uit de onderzoeksgroep zich hebben afgekeerd tegen deze overheid en niet afhankelijk *willen* zijn. Het cijfer op de

mate van afhankelijkheid is immers gebaseerd op de eigen perceptie van de respondent.

Vervolgens kijken we naar de beoordeling van de dienstverlening van de overheid in het algemeen (zie tabel 3). In zijn geheel kent deze beoordeling weinig verschillen, zo blijkt als we de groepsgemiddeldes van controlegroep (gemiddeld 6,4) en onderzoeksgroep (gemiddeld 6,5) naast elkaar leggen. Daarnaast is dit kleine verschil niet significant ($t = -0,541$; $p = 0,598$).

Wanneer we verder inzoomen naar de beoordeling van specifieke overheidsinstellingen, blijkt dat de organisatie waar men het meest contact mee heeft, het ziekenhuis, het best wordt beoordeeld door zowel de controle- als de onderzoeksgroep (zie bijlage 2.4; tabellen A4 en A5). Opvallend is tevens dat de cijfers gegeven door de onderzoeksgroep (som/totaal = 6,4) lager lijken uit te vallen dan de cijfers gegeven door de controlegroep (som/totaal = 6,9).

Het slechtst beoordeeld door de respondenten in de zowel de controlegroep als de onderzoeksgroep is het WMO-loket bij de gemeente. Waar de respondenten van de controlegroep het contact met het WMO-loket beoordelen met een 6,2 gemiddeld, geeft de onderzoeksgroep met een 4,8 gemiddeld een onvoldoende (zie bijlage 2.4; tabellen A4 en A5).

Een laatste opmerkelijk verschil tussen de twee groepen is de beoordeling van het contact met de gemeente. De gemeente is voor beide groepen een overheidsinstantie waar een groot deel regelmatig contact mee heeft (gehad), aldus eerder besproken in deze paragraaf. Waar de controlegroep gemiddeld een 6,5 geeft aan het contact met de gemeente, beoordeelt de onderzoeksgroep het contact met de gemeente met een 5,9. Uit tabel 3 blijkt dat dit verschil in beoordeling van het gemak in contact met de gemeente significant is ($t = 3,905$; $p < 0,001$).

Tabel 3: Gemiddeldes, standaarddeviaties en significantietoetsen

<i>Variabelen</i>	X_c (s_c)	X_o (s_o)	t^a	df	<i>p-waarde</i>
<i>Vertrouwen in de overheid</i>	2,19 (0,709)	2,26 (0,681)	-2,058	2938	$p= 0,040^*$
<i>Tevredenheid met democratie</i>	5,96 (2,349)	6,06 (2,104)	-0,976	2985	$p= 0,329$
<i>Gemak contact met gemeente</i>	6,51 (2,377)	5,85 (2,493)	3,905	1118	$p < 0,001^*$
<i>Bureaucratische overheid</i>	1,89 (0,931)	1,80 (0,890)	2,011	2127	$p= 0,044^*$
<i>Afhankelijkheid overheidsinstantie</i>	6,28 (2,840)	5,71 (2,691)	4,460	2985	$p < 0,001^*$
<i>Beoordeling dienstverlening</i>	6,44 (2,101)	6,49 (1,952)	-0,541	2934	$p= 0,598$

c= controlegroep, o= onderzoeksgroep

a= Independent t-test

*. Significantie tweezijdig op basis van $\alpha < 0,05$

4.3.3. Contact met de bureaucratische overheid

De respondenten hebben vragen beantwoord over hun perceptie van de mate van bureaucratie binnen de Nederlandse overheid. Vier van deze vragen zijn samengevoegd tot de variabele *Bureaucratische overheid*, zoals eveneens in het methodenhoofdstuk is beschreven. Om de verschillende meningen over de mate van bureaucratie tussen de onderzoeksgroep en de controlegroep op significantie te kunnen testen, is er een *t*-toets uitgevoerd op deze variabele. De uitkomst van deze toets wordt weergegeven in tabel 3. De nulhypothese bij de *t*-toets stelt dat de gemiddelden van de controle- en onderzoeksgroep gelijk aan elkaar zijn.

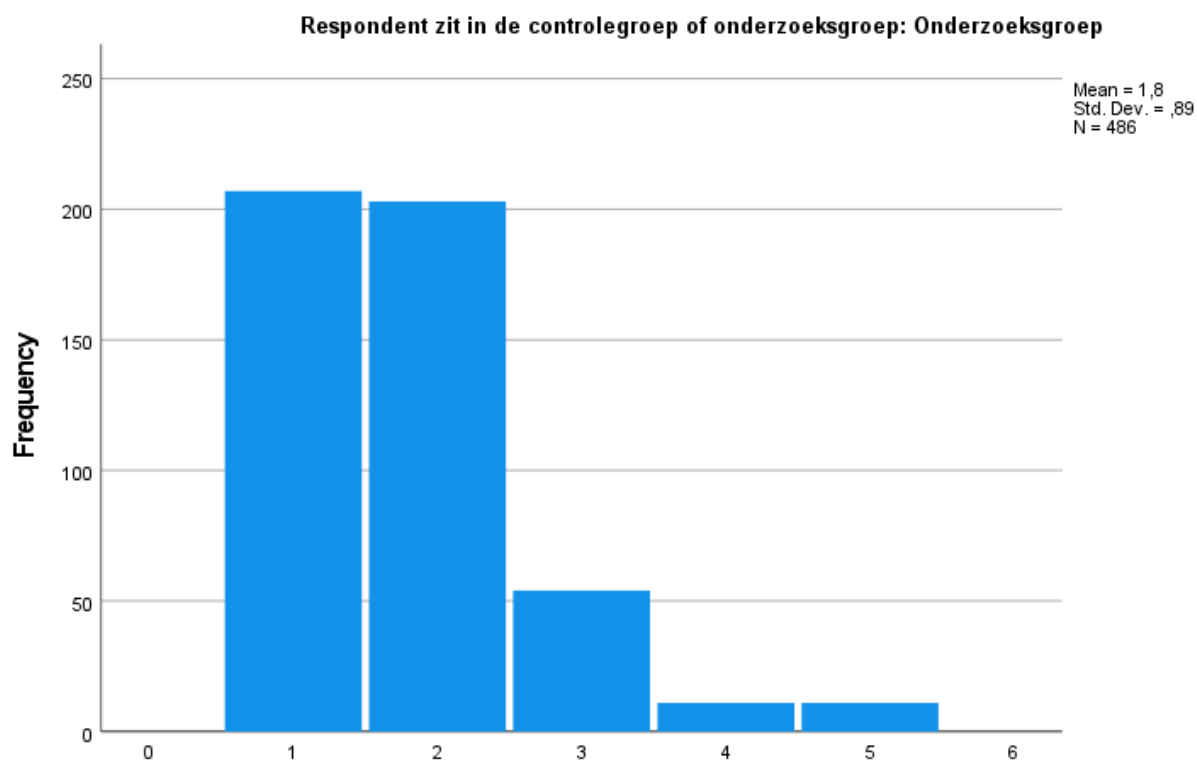
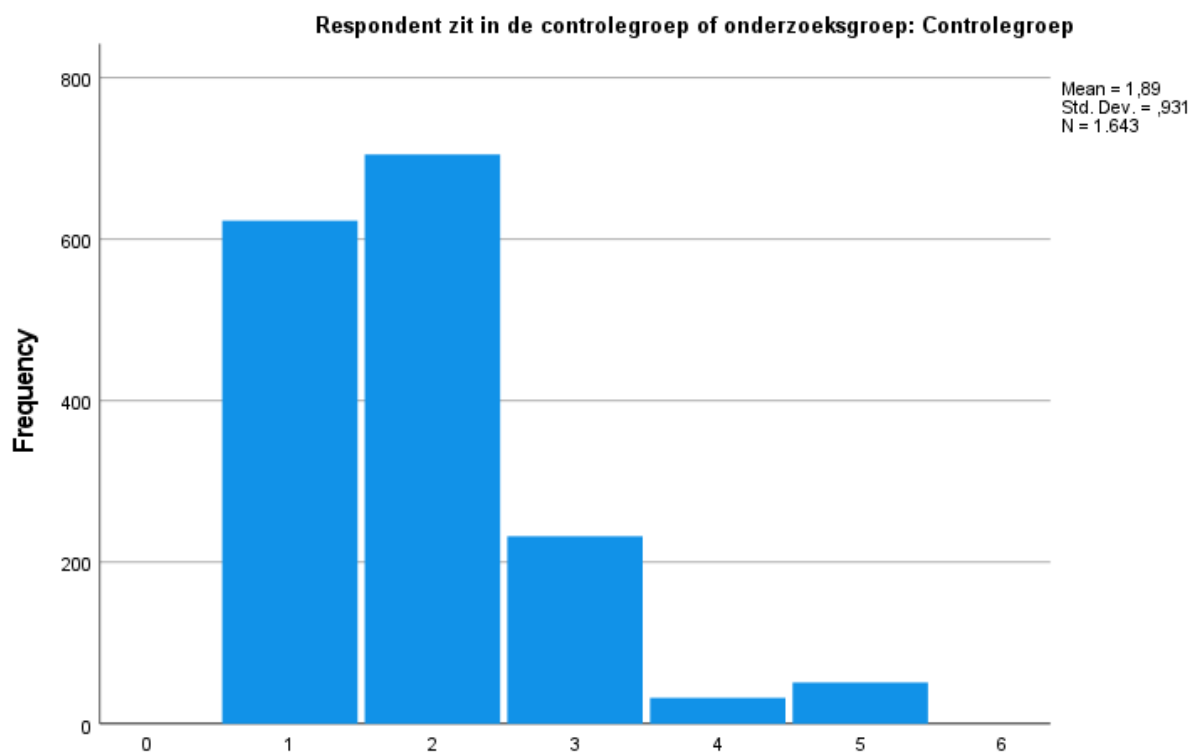
Aan de hand van de uitkomst kan geconcludeerd worden dat de verschillen in de gemiddelden significant zijn ($t= 2,001$; $p= 0,044$). Dit betekent dat de gemiddelde mening van de respondenten in de mate van bureaucratie die zij ervaren bij de Nederlandse overheid significant van elkaar verschillen, als we de controle- en onderzoeksgroep met elkaar vergelijken.

Op basis van de theorie is hypothese 2 opgesteld, die luidt: *Burgers die ervaring hebben met overheidsbeleid omtrent het herstel van de schade rond de toeslagenaffaire of het herstel van de schade omtrent de aardbevingen in Groningen ervaren de overheid als meer bureaucratisch dan burgers die geen ervaring hebben met een van deze beleidsvormen*. Ondanks het significante verschil, wordt deze hypothese verworpen. Op basis van deze steekproef is de ervaren mate van bureaucratie onder de controlegroep immers juist *groter* dan onder de onderzoeksgroep. Dit laat dus precies het tegenovergestelde zien ten opzichte van wat hypothese 2 stelt.

De vraag die zich vervolgens opdringt is: in welke observaties bevinden deze verschillen zich? Die vraag kan het beste beantwoord worden door middel van het tonen van twee histogrammen die de verdeling van observaties tonen.

Figuur 1 toont deze histogrammen en laat zien dat de verschillen in observaties ogenschijnlijk in de categorieën 1= *zeer bureaucratisch* en 2= *enigszins bureaucratisch* zitten. Waar respondenten in de controlegroep antwoordmogelijkheid 2 (enigszins) het vaakst hebben geselecteerd, hebben respondenten uit de onderzoeksgroep antwoordmogelijkheid 1 (zeer) net iets vaker gekozen.

Figuur 1: Histogrammen Bureaucratische overheid, verschil tussen controle- en onderzoeksgroep



Wanneer men contact heeft met een overheidsinstantie, heeft meer dan de helft van zowel de controle- als de onderzoeksgroep het vaakst contact door het bezoek aan een balie (met $c=51,9\%$ en $o=59,5\%$, zie bijlage 2.4; tabel A6).

Daarna volgen briefcontact ($c=43,7\%$ en $o=47,9\%$) en telefonisch contact ($c=33,2\%$ en $o=43,5\%$).

Echter, de *voorkeursvorm* van contact met de overheid komt hier niet volledig mee overeen. Telefonisch contact wordt als voorkeur het vaakst genoemd ($c=29,5\%$ en $o=28,6\%$, zie bijlage 2.4; tabel A7). Ook bezoek aan een balie wordt vaak genoemd ($c=22,4\%$ en $o=19,9\%$). Een vorm die minder vaak voorkomt, maar wel de voorkeur heeft voor een deel van de respondenten in contact door middel van e-mail ($o=21,6\%$ en $c=25,7\%$).

4.3.4. Burgers, overheidsregelingen en subsidies

Uit de overige resultaten blijkt dat een kleine kwart van de respondenten gebruik maakt van de zorgtoeslag (zie bijlage 2.4; tabel A8). Door zowel mensen uit de controlegroep als uit de onderzoeksgroep wordt het gemak waarmee deze kan worden aangevraagd goed beoordeeld met gemiddeld een 8 (zie bijlage 2.4; tabellen A9 en A10). Ondanks dat slechts $6,9\%$ van de respondenten uit de onderzoeksgroep gebruik maakt van de arbeidsongeschiktheidsuitkering, wordt het aanvragen hiervan niet goed gewaardeerd. Terwijl respondenten uit de controlegroep gemiddeld een $6,06$ geven voor het gemak waarmee deze aanvraag kan worden gedaan, geven respondenten uit de onderzoeksgroep een onvoldoende: een $5,42$ (zie bijlage 2; tabellen A9 en A10). Of dit verschil in waardering tussen de groepen significant is, kan niet gezegd worden in verband met de lage N bij beide groepen.

4.3.5. Burgers en democratie

Om te weten te komen of burgers zich voldoende gerepresenteerd voelen in de politiek zijn er stellingen aan alle respondenten voorgelegd (zie bijlage 2.4; tabellen A11 en A12). Een blik op de twee tabellen laat zien dat de gemiddelde scores gegeven door de controle- en onderzoeksgroep niet veel verschillen. Echter, wanneer we de verschillende observaties toetsen aan de hand van een Wilcoxon-Mann-Whitney-toets blijkt dat er wel degelijk significante verschillen in de observaties liggen.

Zo blijkt bijvoorbeeld dat verschillen tussen de controle- en onderzoeksgroep significant zijn bij de stelling '*Politieke partijen zijn alleen geïnteresseerd in mijn stem, niet in mijn mening*'. Hierbij scoort de controlegroep gemiddeld een 3,61 op een schaal van 1= *helemaal mee oneens* tot 5= *helemaal mee eens*, en scoort de onderzoeksgroep gemiddeld een 3,52. Dit is een klein significant verschil van 0,1 op de schaal van 1 tot en met 5 (zie bijlage 2.4; tabel A13).

Als antwoord op de stelling '*Mijn stem bij de Tweede Kamerverkiezingen is vooral een proteststem tegen de gevestigde orde*' geeft de controlegroep gemiddeld de score 2,67 (afgerond 3= *niet mee eens, niet mee oneens*) en geeft de onderzoeksgroep gemiddeld de score 2,47 (afgerond 2= *mee oneens*). De observaties binnen de onderzoeksgroep scoren dus significant lager dan de observaties in de controlegroep (zie bijlage 2.4; tabel A13).

Kortom, de Nederlander zonder heftige negatieve ervaring met overheidsbeleid gebruikt zijn stem significant vaker als proteststem tegen de gevestigde orde dan de Nederlander *mét* een heftige negatieve ervaring met overheidsbeleid. Dit is een opvallende uitkomst die tegen de verwachtingen indruist.

4.3.6. Falend overheidsbeleid in de ogen van de gedupeerden

In deze paragraaf worden de uitkomsten besproken van het deel van de vragenlijst dat *alleen* is ingevuld door respondenten uit de onderzoeksgroep. Respondenten uit deze groep hebben te maken gehad met de toeslagenaffaire of de afhandeling van de aardbevingsschade in Groningen. De bevindingen worden in twee deelparagrafen beschreven en naderhand vergeleken.

4.3.6.1. De Toeslagenaffaire

Voorafgaand aan de uitkomsten van de vragenlijst is het van belang om te beschrijven hoeveel respondenten dit deel van de vragenlijst hebben ingevuld. Het deel van de onderzoeksgroep dat zichzelf rekent tot iemand die *alleen* ervaring heeft met de Toeslagenaffaire is relatief klein (zie bijlage 2.4; tabel A14). Zo is zichtbaar dat het percentage dat vindt zware hinder te hebben ondervonden van dit overheidsbeleid slechts 4,2% is (N= 26). Enige hinder komt al iets vaker voor met 6,9% (N= 43). Desalniettemin is duidelijk dat het om een

klein aantal respondenten gaat (N=69) dat zich rekent tot slachtoffers van de Toeslagenaffaire (zie ook bijlage 2.4; tabel A15).

Ook wordt uit tabel A14 duidelijk dat er, zoals in de methoden is beschreven, een fout in de werving heeft gezeten. Een deel van respondenten gaf in de screening namelijk aan *wél* met een van beide kwesties van doen te hebben gehad, maar gaf aan in de verlengde vragenlijst aan *niet* met een van beide kwesties te maken gehad te hebben. Deze respondenten hebben de verlengde vragenlijst niet verder kunnen invullen, aangezien de respondenten alleen de hele vragenlijst mochten invullen wanneer zij 'Ja' (optie 1 of 2) als antwoord gaven in de vragenlijst. Deze bevinding heeft dus geen invloed op de verdere resultaten, maar wordt wel in de bijlage en in de discussie nogmaals besproken.

Desgevraagd laat 50,7% (N= 35) van de respondenten (onderzoeksgroep, Toeslagen) weten dat de overheid niets voor hen heeft gedaan om het onrecht te verzachten (zie bijlage 2.4; tabel A16). Slechts 13% (N= 9) geeft aan een volledige compensatie te hebben gehad.

Op de open vraag '*Wat zou u nodig hebben van de overheid om uw gevoel van onrecht te verzachten?*' worden veel wisselende antwoorden gegeven (zie bijlage 2.4; bladzijden 95-97). Uit deze antwoorden blijkt dat een financiële compensatie het belangrijkste is voor de meeste mensen (21 keer genoemd). Ook heeft men eerlijkheid en heldere communicatie nodig (6 keer genoemd) en daarnaast snellere afhandeling en meer vertrouwen in de mensen (ook 6 keer genoemd).

Verder bevatten enkele antwoorden boosheid en onbegrip richting de overheid of specifieke bewindslieden (5 keer genoemd). Tenslotte geven enkele respondenten aan dat hun verloren levensjaren niet meer terug te draaien zijn (2 keer genoemd), maar dat de overheid er wel voor moet zorgen dat dit soort falend beleid anderen nooit kan overkomen (eveneens 2 keer genoemd).

Al met al laat meer dan de helft van de respondenten weten dat het zich in deze kwestie niet serieus genomen voelt door de overheid (36,2+29,0= 65,2%; zie bijlage 2.4; tabel A18). Slechts 3% voelt zich volledig serieus genomen.

4.3.6.2. Afhandeling van de aardbevingsschade in Groningen

Ten opzichte van de groep respondenten die ervaring hebben met de toeslagenaffaire, is de groep die zegt ervaring te hebben met de afhandeling van de aardbevingsschade in Groningen groter. De onderzoeksgroep bevat 368 respondenten die zeggen zelf ervaring te hebben (gehad) met de afhandeling van de aardbevingsschade (zie bijlage 2.4; tabel A14).

Van deze respondenten die een bepaalde mate van hinder ondervonden, geeft bijna driekwart aan dat de overheid de zaken financieel heeft afgehandeld (zie bijlage 2.4; tabel A17). Dat is opvallend, omdat verondersteld wordt dat deze groep nog steeds niet echt geholpen wordt door de overheid. Wel is de vraag of de respondenten in voldoende mate financieel zijn geholpen. Slechts 6,3% geeft aan dat de overheid hun huis heeft versterkt of verstevigd. Daarnaast geeft 16% aan dat de overheid niets voor hen heeft gedaan om de schade te verhelpen.

Ook aan deze groep respondenten is gevraagd wat zij nodig hebben van de overheid om hun gevoel van onrecht te verzachten (bijlage 2.4; bladzijden 98-109). Er zijn veel lange uitgebreide antwoorden waarin het vaakst genoemd wordt dat men behoefte heeft aan een snelle en rechtvaardige afhandeling van het schadeherstel (45 keer genoemd). Hierbij hoort volgens de respondenten een daadkrachtige overheid die duidelijke en simpele regelingen treft. Zo blijkt ook dat mensen vinden dat de processen minder bureaucratisch moeten zijn (8 keer genoemd). Daarnaast wordt gezegd dat er eindelijk eens actie moet worden ondernomen: tijd voor uitvoering en doen wat beloofd is (28 keer genoemd).

Ook benoemt men dat de overheid een houding moet aannemen waarbij de overheid naar de burgers luistert, hen serieus neemt en vertrouwen heeft in hen (34 keer genoemd). De overheid dient toegankelijk te zijn voor haar burgers, initiatief te nemen en naast de burgers te staan (16 keer genoemd). Daarnaast vinden sommige Groningers dat de vergoedingen eerlijker en gelijkter moeten zijn voor alle gedupeerden (14 keer genoemd). Soms is de postcode waarop je woont een kenmerk die aangeeft of je in aanmerking komt voor vergoeding, in plaats van dat er gekeken wordt naar de schade die je aan je huis hebt.

Tevens hebben Groningers behoefte aan (meer) erkenning van het onrecht dat hen is aangedaan (24 keer genoemd). Mensen hebben het idee dat naast

politici ook andere Nederlanders geen idee hebben *'dat er echt hele straten/dorpen opnieuw gebouwd moeten worden'*. Sommige Groningers vinden dan ook dat er structureel meer aandacht en geld naar het Noorden en de provincie Groningen moet komen (11 keer genoemd). De aandacht van de politiek moet zich meer richten op de regio, en minder op de Randstad (7 keer genoemd).

Tenslotte bestaan er ook boze uitingen richting specifieke bestuurders en politici (6 keer genoemd). Als uitzondering op de regel wordt Hans Vijlbrief, staatssecretaris Mijnbouw, genoemd. Hij krijgt complimenten om zijn aanpak en mensen verlangen naar meer bestuurders zoals hij. Ten slotte geeft meer dan de helft van de gedupeerden van de aardbevingsschade aan zich niet serieus genomen te voelen in de hele kwestie (38,0+19,6= 57,6%; zie bijlage 2.4; tabel A19).

4.3.6.3. Overkoepelende patronen

Het valt op dat zowel de gedupeerden van de Toeslagenaffaire als die van de afhandeling van de aardbevingsschade dezelfde houding en oplossingen verwachten van hun overheid. Ondanks dat de twee kwesties zo verschillend zijn, noemen respondenten in beide gevallen dat zij heldere communicatie verwachten van de overheidsinstanties. Er moeten verwachtingen geschapen worden, terwijl velen nu nog steeds in het duister tasten. Ook wordt in beide gevallen genoemd dat de overheid zijn burgers simpelweg moet vertrouwen, in plaats van dat het hen onderwerpt aan een hoge mate van bureaucratie en processen, waarin burgers moeten bewijzen dat zij recht hebben op compensatie. Tot nu toe ervaren burgers vooral dat dat de overheid tegenover ze staat. In plaats daarvan verlangen zij ernaar dat de overheid een luisterend oor biedt en naast ze staat om dit soort kwesties op te lossen.

5. Conclusie en discussie

5.1. Conclusie

Dit onderzoek heeft zich gericht op de verschillende factoren die maken dat beleid succesvol is of juist faalt. Hierbij werd enerzijds het perspectief van de beleidsmaker ingenomen (zie het theoriehoofdstuk). Anderzijds werd ook het perspectief en de mening van de burger meegenomen (zie het

resultatenhoofdstuk). De hoofdvraag die in dit onderzoek centraal stond was: *wanneer is er sprake van succesvol of falend beleid en wat zijn de opvattingen van Nederlandse burgers ten opzichte van falend beleid?*

Onder deze vraag bestonden deelvragen, waarbij de eerste was: *binnen de formulering en uitvoering van beleid, wat zijn factoren van succes en wat zijn factoren die leiden tot falen?* Uit de beleidstheorie is gebleken dat er bij het formuleren van het beleid kritisch moet worden nagedacht over de haalbaarheid en de uitvoering ervan. Echter, doordat er ook een *politieke factor* bestaat in de beleidsformulering, belandt de haalbaarheid en uitvoering van beleid soms op een tweede plek (Cairney, 2018; McConnell, 2010). Dit geldt ook voor beleidsmakers in Nederland, die soms doelbewust (moeten) kiezen voor een vage formulering in het belang van de compromissen die gemaakt worden in de Nederlandse politiek. Daarnaast kan een *verkeerde veronderstelling of grondslag* aan de basis van beleidstheorie ook leiden tot het falen van beleid. Verder kan beleid falen door *fouten bij de implementatie, instrumentele fouten* of door *falende rechtvaardiging* van beleid. Tenslotte kan *interne of externe beleidsbemoediging* ook leiden tot een overbelasting waardoor beleid niet in een optimale omgeving kan worden geformuleerd.

Aan de andere kant bestaan er ook succesfactoren die kunnen bijdragen aan beleid dat slaagt. Wederom kan de politieke context hier een rol spelen, door een juiste timing van de invoering van beleid. Wanneer de betrokken doelgroep open staat voor het betreffende beleid, kan beleid *'in the eye of the beholder'* slagen. Hierbij is het vervolgens van belang dat beleid succesvol wordt geïmplementeerd, waarbij onder andere rekening moet worden gehouden met de context waarin het beleid moet werken (Harris & Jones, 2018). Van groot belang is ook dat de *uitvoerders van het beleid* niet onderschat worden in hun kunnen en inschattingsvermogen. De invloed van deze uitvoerders moet niet ingekapseld worden, maar hun expertise in het contact met burgers dient juist ingezet te worden om zo tot succesvol beleid te komen (Lipsky, 2010).

De tweede deelvraag in dit onderzoek was: *Wat is de rol van bureaucratie in de uitvoer van (falend) beleid?* Het bureaucratische proces is een middel met als doel om uitvoering van beleid door middel van opgesplitste taken efficiënter te maken (van den Berg et al., 2021). Het leidt echter ook tot problemen, voor zowel de beleidsuitvoerders als voor de burger.

Beleidsmakers doen hun best om ervoor te zorgen dat het geformuleerde beleid het best tot zijn recht komt, door middel van gedetailleerde beschrijvingen van bijvoorbeeld voorwaarden waaraan burgers moeten voldoen voordat zij in aanmerking komen voor bepaalde regelingen. Door de bestaande afstand tussen de beleidsmakers en -uitvoerders, en tussen beleidsuitvoerders onderling, kan de poging tot het versimpelen en opsplitsen van taken juist leiden tot praktische knelpunten en verwarring in de uitvoer (Lipsky, 2010). Op basis van dit onderzoek blijkt dat burgers dit ook zo ervaren, aangezien zij soms contact moeten hebben met vele verschillende organisaties die met elkaar moeten samenwerken, terwijl dat erg stroef verloopt. Uit de resultaten is ook gebleken dat Nederlandse burgers die deelnamen aan dit onderzoek hun overheid te bureaucratisch vinden. Zij die gedupeerden zijn van heftig falend overheidsbeleid zijn negatief over de mate van bureaucratie in Nederland. Kortom, een te hoge mate en te ver doorgevoerde bureaucratische overheid kan voor zowel beleidsmakers, beleidsuitvoerders als burgers een rol spelen in beleid dat faalt.

De derde deelvraag luidt: *zijn er overkoepelende patronen in het meest recente grootschalige falende overheidsbeleid (de kindertoeslagenaffaire en de afhandeling van aardbevingsschade in Groningen) die hebben bijgedragen aan dit falen?* Uit de beide rapporten van de parlementaire enquêtecommissies is gebleken dat de overheid ten tijde van de beleidsformulering een verkeerde, negatieve inschatting had van zijn burgers. De overheid had een bepaalde mate van *wantrouwen* richting de burgers en namen berichtgevingen van klagende burgers *niet serieus* genoeg. Daarnaast is in de pogingen om de problemen op te lossen vaak een te ingewikkelde, bureaucratische structuur opgetuigd die voor zowel uitvoerders als betrokken burgers moeilijk te begrijpen en door te komen was.

De ervaringen en huidige verlangens van de bij dit onderzoek betrokken burgers sluiten aan op dit beeld en geven ook antwoord op de vierde deelvraag: *wat zijn de ervaringen van Nederlandse burgers ten opzichte van falend beleid?* Respondenten stellen behoefte te hebben aan een duidelijk communicerende overheid die verwachtingen stelt en het initiatief neemt in het repareren en compenseren van de eigen fouten, zo blijkt uit dit onderzoek. Burgers uit dit onderzoek lopen nog steeds tegen overheidsinstanties aan die van hen vragen om door bureaucratische hoepels te springen en de instanties te overtuigen recht te hebben op compensatie. Men heeft behoefte aan een helpende overheid met

oplossingsvermogen die naast de burger staat, in plaats van een wantrouwende overheid tegenover de burger.

Deelvraag vijf luidde ten slotte: *Hebben Nederlanders met een heftige negatieve ervaring met de overheid minder vertrouwen in de overheidsinstanties dan Nederlanders zonder negatieve ervaringen?* Op basis van dit onderzoek kan niet gesteld worden dat Nederlanders met een heftige negatieve ervaring met overheidsinstanties minder vertrouwen hebben dan Nederlanders zonder deze ervaringen. Opvallend is daarnaast dat Nederlanders zonder dergelijke negatieve ervaring aangeven gemiddeld afhankelijker te zijn van de overheidsinstanties dan de groep met negatieve ervaringen. Dit kan wellicht veroorzaakt worden doordat de groep met negatieve ervaringen zich afzet van deze overheid, juist vanwege deze negatieve ervaringen. Of dit daadwerkelijk het geval is, kan op basis van dit onderzoek niet gezegd worden.

5.2. Discussie

Enkele tekortkomingen in dit onderzoek kunnen van invloed zijn op de conclusies die eruit volgden. Zo is van groot belang om te vermelden dat tussen de dataverzameling van de controlegroep en de dataverzameling van de onderzoeksgroep ongeveer een maand tijd zat. In deze maand is het kabinet Rutte IV gevallen op het dossier migratie (NOS, 2023). Ondanks dat dit niet het thema van dit onderzoek was, heeft dit ongetwijfeld invloed op de antwoorden die respondenten uit de onderzoeksgroep hebben gegeven. Zo kunnen bijvoorbeeld vertrouwenscijfers over Nederlandse overheidsinstanties en cijfers over de stellingen burgers en democratie door de controlegroep anders zijn ingevuld dan door de onderzoeksgroep.

Daarnaast moet vermeld worden dat de groepsgrootte van de burgers die hinder hebben ondervonden aan de Toeslagenaffaire relatief veel kleiner (N= 69) is dan de groep die hinder heeft ondervonden aan de afhandeling van de aardbevingsschade in Groningen (N=368). Ondanks dat al deze burgers mensen zijn die negatieve ervaringen hebben met overheidsbeleid, is de verdeling tussen betrokken respondenten bij de Toeslagenaffaire en betrokken respondenten bij het schadeherstel naar aanleiding van de aardbeving niet 50/50. Zichtbaar is dat veruit de meeste respondenten in de onderzoeksgroep betrokken zijn bij de aardbevingsschadeproblematiek. Hierdoor staan conclusies over betrokkenen bij de Toeslagenaffaire niet erg sterk. Daarnaast is ook van belang om te vermelden

dat om onduidelijke redenen fouten in de werving zijn gemaakt. Zo zaten er respondenten in de onderzoeksgroep die bij de eerste vragen aangaven geen ervaring te hebben met de Toeslagenaffaire, noch met de aardbevingsschadeproblematiek, terwijl dat niet zou moeten kunnen. Wellicht dat zij de eerdere screeningsvragen niet goed hadden begrepen of verkeerd hadden ingevuld. In het ontwerp van de dataverzameling is door middel van de screening gekozen voor een zelfselectie door respondenten. Mogelijk is dit een ongewenst gevolg daarvan. Deze respondenten hebben de uitkomsten van de vervolgvragen niet beïnvloed, omdat zij na het antwoorden van 'Nee' niet door mochten naar de volgende vragen.

Tevens dient vermeld te worden dat de vragen over een bureaucratische overheid door een groot deel van de respondenten is beantwoord met 'weet ik niet' of met 'niet van toepassing'. Al deze antwoorden zijn in de operationalisatie als missende waarden gemarkeerd. De hoge mate van 'weet ik niet' als antwoord kan wijzen op een onduidelijke vraagstelling. Er is dan ook geen garantie dat de respondenten die wel een score hebben gegeven op deze vragen, de vraag wel goed snapten. Met de uitkomsten omtrent het onderwerp bureaucratische overheid dient dus niet al te stellig omgegaan te worden. Daarnaast is de variabele bureaucratische overheid in dit onderzoek behandeld als een intervalvariabele, terwijl deze dit strikt genomen niet helemaal is. Dit vanwege de keuze om de antwoordcategorieën samen te voegen en af te ronden.

Ondanks dat de toeslagenaffaire en aardbevingsproblematiek beide onder falend beleid geschaard kunnen worden, verschillende de twee door de overheid gecreëerde problemen erg van elkaar. Waar bij de toeslagenaffaire de overheid bewust bepaald gedrag van een bepaalde groep burgers afstrafte, handelde de overheid in het aardbevingsdossier juist te weinig. In beide casussen was de overheid op een bepaalde manier nalatig, maar in beide gevallen op een andere manier. De vergelijking van de twee problemen gaat dus per definitie moeizaam. Desalniettemin waren beide manieren van handelen fout, zo concludeerden ook de parlementaire enquêtecommissies. Nederlandse burgers hebben geen overactieve afstraffende overheid nodig, maar ook geen passieve overheid die de andere kant op kijkt als er problemen ontstaan door eigen beleid.

Tot slot zijn er weldegelijk interessante bevindingen gedaan in dit onderzoek, zoals de onverwachte verschillen tussen de twee onderzochte groepen in de ervaren afhankelijkheid van de overheid en het gevoel van het

gebruik van een stem tijdens verkiezingen als proteststem. Naar aanleiding van deze opvallende bevindingen zijn geen verdere analyses uitgevoerd om te achterhalen *waardoor* deze onverwachte verschillen bestaan. Vanwege de exploratieve aard van dit onderzoek is er voor gekozen om geen multivariate analyse over deze achtergrondkenmerken te doen. Echter, mochten deze onverwachte verschillen vaker gevonden worden in onderzoek, dan zou de oorzaak van deze verschillen een interessant onderwerp voor een vervolgonderzoek zijn, bijvoorbeeld door middel van een multivariate statistische analyse.

6. Beleidsaanbeveling

Ondanks dat de overheid als doelstelling heeft om succesvol beleid te formuleren en uit te voeren, gaat zowel de formulering als de uitvoering soms fout. Burgers kunnen daar de dupe van worden en de overheid moet als doelstelling hebben om dit te voorkomen.

In het proces van het formuleren van beleid is het belangrijk dat de overheid heldere verwachtingen schept van het beleid op basis van beleidstheorie die past in de Nederlandse context. Daarnaast is het van belang dat de expertise van beleidsuitvoerders meegenomen wordt. Wanneer beleidsuitvoerders de ruimte krijgen om hun ervaring in te zetten in het vinden van oplossingen voor en met burgers, leidt dit tot verlichting van hun werk (immers: minder administratie en *checking boxes*). Daarnaast geven burgers aan dat zij willen dat er naar hen geluisterd wordt door de overheid.

Beleidsuitvoerders zijn het eerste gezicht namens overheid en dienen zich hierom luisterend op te stellen om zo de burger te helpen om door de onvermijdelijke bureaucratische procedures te komen. Hierdoor kan de overheid ervoor zorgen dat het niet meer tegenover, maar naast de burgers staat.

Kortom, op basis van dit onderzoek kan verwacht worden dat burgers meer tevreden zullen zijn over de uitvoering van beleid door hun overheid, wanneer deze overheid tijdens de uitvoer van beleid meer menselijkheid laat zien door de beleidsuitvoerders meer vrijheid in handelen te geven. Tevens moet de overheid tijdens het ontwerpen van beleid zijn personeel én zijn burgers minder onderwerpen aan een hoge mate van bureaucratische processen.

Referenties

- Agresti, A., & Finlay, B. (2018). *Statistical Methods for the Social Sciences, Global Edition*.
- Cairney, P. (2018). Three habits of successful policy entrepreneurs. *Policy and Politics, 46*(2), 199–215.
<https://doi.org/10.1332/030557318x15230056771696>
- Dassen, P. G. C. (1999). *De onttovering van de wereld. Max Weber en het probleem van de moderniteit in Duitsland, 1890-1920* [PhD-proefschrift]. Amsterdam Institute for Humanities Research (AIHR).
- Gebhardt, W., & Feijten. (2022). *Mensbeelden bij beleid: Bewust worden, bespreken en bijstellen*. Sociaal Cultureel Planbureau. Geraadpleegd op 4 april 2023, van <https://www.scp.nl/publicaties/publicaties/2022/10/20/mensbeelden-bij-beleid>
- Giacchino, S., & Kakabadse, A. (2003). Successful Policy Implementation: The Route to Building Self-Confident Government. *International Review of Administrative Sciences, 69*(2), 139–160.
<https://doi.org/10.1177/0020852303069002002>
- Harris, A., & Jones, M. (2018). Why context matters: a comparative perspective on education reform and policy implementation. *Educational Research for Policy and Practice, 17*(3), 195–207. <https://doi.org/10.1007/s10671-018-9231-9>
- Hoppe, R. (1988). Voor moed, beleid en . . . betrouwbare beleidstheorie? *Beleid & Maatschappij, 55*–65.
- Howlett, M. (2019). *Designing Public Policies: Principles and Instruments*. Routledge.
- I&O Research. (2021). Vertrouwen in overheid na drie grote kwesties. Geraadpleegd op 14 juni 2023, van <https://www.ioresearch.nl/actueel/vooral-toeslagenaffaire-schaadt-vertrouwen-in-overheid/>
- I&O Research. (2023). *Politieke peiling Tweede Kamer*. Geraadpleegd op 1 mei 2023, van <https://www.ioresearch.nl/actueel/io-zetelpeiling-bbb-veruit-de-grootste/>
- I&O Research Panel. (2023, 23 februari). I&O Research. Geraadpleegd op 30 mei 2023, van <https://www.ioresearch.nl/onderzoeksmethoden/io-research-panel/>
- Kenniscentrum voor beleid en regelgeving. (2023, 29 maart). *Menselijke maat*. Geraadpleegd op 11 april 2023, van <https://www.kcbr.nl/themas/themas-z/menselijke-maat#:~:text=Tot%20op%20heden%20sluit%20het,%2C%20wet%2D%20en%20regelgeving%27.>
- Kerr, D. H. (1976). The logic of "Policy" and successful policies. *Policy Sciences, 7*(3), 351–363. <https://doi.org/10.1007/bf00137628>
- Kox, M. (2022, 11 januari). *Duizenden Groningers grijpen naast compensatie door subsidie-loterij*. RTL Nieuws. Geraadpleegd op 1 mei 2023, van <https://www.rtlnieuws.nl/economie/artikel/5280232/groningen-laiend-subsidie-aanvragen-loterij-compensatie>
- Lasswell, H. (1958). *Politics: Who Gets What, When, How*. New York: Meridian.
- Lipsky, M. (2010). *Street-Level Bureaucracy, 30th Ann. Ed.: Dilemmas of the Individual in Public Service*. Russell Sage Foundation.

- Marangos, A. M. (2018). Maatschappelijke ondersteuning: keuzes van cliënten en beleid van gemeenten. In *Sociaal en Cultureel Planbureau* (978 90 377 0846 2). Geraadpleegd op 11 april 2023, van <https://www.scp.nl/publicaties/publicaties/2018/03/08/maatschappelijke-ondersteuning-keuzes-van-clienten-en-beleid-van-gemeenten>
- McConnell, A. (2010). Policy Success, Policy Failure and Grey Areas In-Between. *Journal of Public Policy*, 30(3), 345–362. <https://doi.org/10.1017/s0143814x10000152>
- Ministerie van Algemene Zaken. (2021, 15 januari). *Verklaring van minister-president Mark Rutte over het aftreden van het kabinet*. Publicatie | Rijksoverheid.nl. <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2021/01/15/verklaring-van-minister-president-mark-rutte-over-het-aftreden-van-het-kabinet>
- Ministerie van Algemene Zaken. (2023, 14 september). *Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)*. Zorg en ondersteuning thuis | Rijksoverheid.nl. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/wmo-2015>
- Mulcahy, K. V. (2006). Cultural Policy: Definitions and Theoretical Approaches. *The Journal of Arts Management, Law, and Society*, 35(4), 319–330. <https://doi.org/10.3200/jaml.35.4.319-330>
- Nederlands Jeugdinstituut. (z.d.). *Toeslagenaffaire*. nji.nl. Geraadpleegd op 17 mei 2023, van <https://www.nji.nl/toeslagenaffaire>
- NOS. (2022, 23 januari). "Avondklokrellen hebben politiewerk blijvend veranderd". NOS. <https://nos.nl/artikel/2414236-avondklokrellen-hebben-politiewerk-blijvend-veranderd>
- NOS. (2023, 8 juli). Hoe Rutte vriend en vijand verraste: reconstructie van de val van Rutte IV. NOS. <https://nos.nl/collectie/13942/artikel/2482044-hoe-rutte-vriend-en-vijand-verraste-reconstructie-van-de-val-van-rutte-iv>
- Parlementaire enquêtecommissie aardgaswinning Groningen. (2023). Groningers boven gas. In *Tweede Kamer der Staten-Generaal*. Tweede Kamer der Staten-Generaal. Geraadpleegd op 20 maart 2023, van <https://www.tweedekamer.nl/Groningen/rapport>
- Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (2020). Ongekend onrecht. In *Tweede Kamer der Staten-Generaal*. Tweede Kamer der Staten-Generaal. Geraadpleegd op 20 maart 2023, van https://www.tweedekamer.nl/sites/default/files/atoms/files/20201217_eindverslag_parlementaire_ondervragingscommissie_kinderopvangtoeslag.pdf
- Smith, T. J. (1973). The policy implementation process. *Policy Sciences*, 4(2), 197–209. <https://doi.org/10.1007/bf01405732>
- Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties. (2021). Klem tussen balie en beleid. In *Tweede Kamer der Staten-Generaal*. Geraadpleegd op 11 april 2023, van <https://www.tweedekamer.nl/kamerleden-en-commissies/commissies/tijdelijke-commissie-uitvoeringsorganisaties/eindrapport>
- Tweede Kamer der Staten-Generaal. (2023, 24 februari). *Parlementaire enquêtes*. Geraadpleegd op 20 maart 2023, van https://www.tweedekamer.nl/zo_werkt_de_kamer/de_tweede_kamer_vergadert/parlementaire_enqu%C3%AAtes
- Van den Berg, C. F., Van der Steen, M., & Tummers, L. (2021). *Openbaar bestuur, beleid, organisatie en politiek* (10de editie). Wolters Kluwer.

- Van De Vliert, E., & Stok, J. J. L. (1982). Bevordering van bureaucratische vaardigheid bij burgers kan averechts werken. *Beleid en Maatschappij*, 9, 17–27.
<https://www.narcis.nl/publication/RecordID/oai%3Apure.rug.nl%3Apublications%2F44f5c484-b70f-4398-a675-0e3057b53c4e>
- Van Doorn, J. A. A. (1980). Overvraging van beleid: Over oorzaken en gevolgen van groeiende bestuurlijke onmacht. *Beleid & Maatschappij*, 2, 39–49.
- Wiering, J. (2021, 2 april). Dit iconische beeld bracht de Bulgarenfraude aan het licht. VPRO. Geraadpleegd op 17 september 2023, van <https://www.vpro.nl/argos/lees/onderwerpen/artikelen/2021/bulgarenfraude.html>

Bijlage 1

1.1. Vragenlijst voor respondenten controlegroep

In bijlage 1 staat de vragenlijst die de respondenten in de controlegroep hebben ingevuld.

Deel 1: Vertrouwen

V1a.

Hoeveel vertrouwen heeft u in de volgende instellingen?

Random aanbieden

- A. De Nederlandse overheid als geheel
- B. De Europese Unie
- C. Uw gemeente
- D. Ministers

- 1. Heel veel vertrouwen
- 2. Tamelijk veel vertrouwen
- 3. Niet zo veel vertrouwen
- 4. Helemaal geen vertrouwen
- 5. Weet niet

V1b.

Hoe tevreden of ontevreden bent u met de manier waarop de democratie in Nederland werkt?

Kunt u dit aangeven op een schaal van 1 tot 10?

- 1 zeer ontevreden
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
 - 6
 - 7
 - 8
 - 9
 - 10 zeer tevreden
- weet niet

Deel 2: Contact

V2a.

De volgende vragen gaan over het directe contact dat u zelf heeft of had met de overheid.

In het leven kunt u te maken krijgen met situaties waar u de overheid bij nodig hebt, bijvoorbeeld op het gebied van gezondheid, werk, ondernemen, uitkeringen, belasting, onderwijs, paspoorten, vergunningen, overlast, veiligheid, etc.

Had u de afgelopen 12 maanden contact met een of meer van onderstaande overheidsorganisaties vanwege zo'n situatie?

Dit kan zowel persoonlijk, telefonisch of online geweest zijn.

Belastingdienst
CAK (Centraal Administratiekantoor)
CBR (Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen)
CJIB (Centraal Justitieel Incasso Bureau)
DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs)
Gemeente
GGD/GG&GD
Huisarts
Kamer van Koophandel (KvK)
Ministerie / Rijksoverheid
Nationaal Coördinator Groningen
Politie
Provincie
School/Onderwijsinstelling/Universiteit
Sociale Verzekeringsbank (SVB)
Sociaal Wijkteam
Thuiszorg
UWV
Waterschap / Hoogheemraadschap
WMO-Loket bij gemeente
Woningcorporatie/woningbouwvereniging
Ziekenhuis
Zorgkantoor
Andere overheidsorganisatie, namelijk: ...
NEE, GEEN CONTACT MET DE OVERHEID (afgelopen 12 maanden)

V2b.

Kunt u op een schaal van 1 tot 10 aangeven in welke mate u hierbij afhankelijk bent van deze overheidsinstelling(en)?

Waarbij:

- 1 = volledig afhankelijk van overheidsinstelling(en) – zonder de overheid is het onmogelijk te leven
- 10 = helemaal niet afhankelijk van overheidsinstelling(en) – u hebt de overheid helemaal niet nodig om te leven

volledig afhankelijk van overheids- instellingen										helemaal niet afhankelijk van overheids instellingen	weet ik niet
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

V3.

Hoe beoordeelt u de dienstverlening van de overheid in zijn geheel?

U kunt dit aangeven met een rapportcijfer van 1 tot 10.

(Waarbij een 1 heel slecht is en een 10 heel goed)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

V4a.

Kunt u voor elk van de organisaties waar u contact mee had aangeven hoe makkelijk of moeilijk het voor u was om iets voor elkaar te krijgen bij deze organisatie?

(1 = uitermate moeilijk, 10 = uitermate makkelijk + weet niet)

Indien V2a = een van deze, anders naar V5

Per organisatie uitvragen

Belastingdienst

DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs)

Gemeente

Kamer van Koophandel (KvK)

Nationaal Coördinator Groningen

Politie

School/Onderwijsinstelling/Universiteit

Sociale Verzekeringsbank (SVB)

Sociaal Wijkteam

Thuiszorg

UWV

WMO-Loket bij gemeente

Woningcorporatie/woningbouwvereniging

Ziekenhuis

Indien v4a < 6, per organisatie uitvragen

V4b.

U vond het dus niet makkelijk iets voor elkaar te krijgen bij < organisatie V4a = < 6 >.

Kunt u uitleggen wat er gebeurde, waarom was het lastig? Wat had de organisatie anders kunnen doen?

1. <open antwoord>
2. weet ik niet

V5a.

U had dus contact met < organisatie(s) V4a >.

Hoe had u contact met deze organisatie(s)?

Meerdere antwoorden mogelijk

- 1 Bezoek aan de balie (persoonlijk contact)
- 2 Contact via een brief
- 3 Telefonisch contact
- 4 Contact via e-mail
- 5 Contact via internetwebsite(s)
- 6 Contact via sociale media (bijv. Twitter/Facebook/Instagram)
- 7 Contact via apps (applicaties op smartphone of tablet)
- 8 Huisbezoek
- 9 Anders, namelijk:

V5b.

Welke vorm van contact heeft uw voorkeur als u contact heeft met de overheid?

Slechts één antwoord mogelijk

- 1 Bezoek aan de balie (persoonlijk contact)
- 2 Contact via een brief
- 3 Telefonisch contact (bellen)
- 4 Contact via e-mail
- 5 Contact via internetwebsite(s)
- 6 Contact via de sociale media (bijv. Twitter/Facebook)
- 7 Contact via apps (applicaties op smartphone of tablet)
- 8 Huisbezoek
- 9 Anders, namelijk:
- 10 Geen voorkeur

Deel 3: Contact en bureaucratische overheid

V6.

Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de volgende stellingen?

(Wilt u daarbij uw laatste contact met de overheid van de afgelopen 12 maanden voor ogen houden?)

Random

		helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens	niet van toepassin g	weet ik niet
1	Ik kon zelf kiezen op welke manier ik met de organisatie(s) in contact kon komen (baliebezoek, brief, telefoon, e-mail, internet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Ik wist precies waar ik terecht kon voor informatie en hulp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Ik hoefde mijn persoonlijke gegevens maar één keer aan te leveren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ik werd op de hoogte gehouden van het verloop van de dienstverlening	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Mijn persoonlijke gegevens werden vertrouwelijk behandeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Mijn klachten of ideeën werden serieus genomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Ik kon invloed uitoefenen op de manier waarop mijn verzoek werd afgehandeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Ik ben tevreden over de totale doorlooptijd (de duur van de dienstverlening)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ik kreeg wat ik wilde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	De medewerkers toonden zich verantwoordelijk om mijn vraag of probleem daadwerkelijk op te lossen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	De medewerkers/ organisatie(s) hebben mij aangenaam verrast met de service die zij verleenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	De dienstverlening sloot goed aan op wat ik nodig had	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	De verschillende overheidsorganisaties waar ik mee te maken had opereerden samen als één overheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Ik kreeg het gevoel dat ik centraal stond in de dienstverlening	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Deel 4: Burgers, overheidsregelingen en subsidies

V7a.

Heeft u de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van een van onderstaande overheidsregelingen?

Meerde antwoorden mogelijk

1. Zorgtoeslag
2. Huurtoeslag
3. Werkloosheidsuitkering
4. Arbeidsongeschiktheidsuitkering
5. Nee, geen van deze > door naar v7
6. Weet ik niet > door naar v7

Indien v7a = 1, 2, 3 en/of 4 -> per regeling uitvragen

V7b.

U heeft gebruik gemaakt van de < indien regeling V7a >.

Kunt u aangeven hoe makkelijk of moeilijk het voor u was om deze regeling aan te vragen?

(1 = uitermate moeilijk, 10 = uitermate makkelijk + weet niet)

V7c

U heeft gebruik gemaakt van de < indien regeling V7a >.

Waarom geeft u dit cijfer? Kunt u toelichten wat er goed of slecht ging?

Deel 5: Democratie en cynisme van de burger

De laatste vragen gaan over u de Nederlandse democratie.

V8.

In welke mate bent u het eens of oneens bent met volgende stellingen?

Random aanbieden.

- Ik voel mij slecht vertegenwoordigd in de gemeenteraad
- Ik voel mij slecht vertegenwoordigd in de landelijke politiek
- Politieke partijen zijn alleen geïnteresseerd in mijn stem, niet in mijn mening
- Mensen zoals ik hebben geen enkele invloed op de gemeentepolitiek
- Politici begrijpen niets van wat er in de samenleving leeft
- Mensen zoals ik hebben geen enkele invloed op de regeringspolitiek.
- Mijn stem bij de Tweede Kamerverkiezingen is vooral een proteststem tegen de gevestigde orde
- In de Nederlandse samenleving worden alle groepen en hun belangen gelijk behandeld.
- De meningen van alle burgers, ongeacht politieke opinie, worden voldoende meegenomen in politieke besluitvorming.

1. Helemaal mee eens
2. Mee eens
3. Niet mee eens, maar ook niet mee oneens
4. Mee oneens

5. Helemaal mee oneens
6. Weet ik niet

Deel 6: Filtervraag in controlegroep

V9.1

De afgelopen jaren heeft de Nederlandse overheid te maken gehad met twee grote kwesties.

De eerste is deze:

Om fraude met de kinderopvangtoeslag tegen te gaan heeft de Nederlandse overheid de afgelopen jaren een streng terugvorderingsbeleid gevoerd.

Een groep Nederlanders heeft hierdoor hoge boetes en sommen geld moeten terugbetalen.

Voor sommige Nederlandse ouders en kinderen heeft dit negatieve gevolgen gehad, zoals structurele financiële problemen en uithuisplaatsing van kinderen.

Deze kwestie staat bekend als de Toeslagenaffaire of het Toeslagenschandaal.

Heeft u zelf hinder ondervonden van deze kwestie?

1. Ja, ik heb daar zwaar hinder van ondervonden
2. Ja, ik heb daar enig hinder van ondervonden
3. Niet zelf, maar een naaste van me wel
4. Nee

V9.2

De andere kwestie betreft de gasboringen in Groningen.

In de jaren '60 werd er een gasbel in de provincie Groningen, in de buurt van Slochteren gevonden.

De verkoop van het Gronings gas heeft in Nederland voor veel economische voorspoed gezorgd.

De boringen naar gas zorgden echter ook voor aardbevingen, met name in de provincie Groningen.

Sinds 2017 handelt het Instituut Mijnbouwschade Groningen de schademeldingen af.

Heeft u zelf hinder ondervonden van deze kwestie?

1. Ja, ik heb daar zwaar hinder van ondervonden
2. Ja, ik heb daar enig hinder van ondervonden
3. Niet zelf, maar een naaste van me wel
4. Nee

Deel 7: Afsluitende vragen

V10a.

Dit waren alle vragen.

Heeft u nog opmerkingen over de vragenlijst of wilt u nog iets kwijt wat niet aan de orde is geweest?

< open >

V11b Hoe prettig vond u het om deze vragenlijst in te vullen?

Kunt u de vragenlijst beoordelen met een cijfer van 1 tot en met 10?

(Waarbij een 1 is helemaal niet prettig en een 10 heel prettig)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dit was de laatste vraag. Hartelijk dank voor uw medewerking!

1.2. Vragenlijst voor respondenten onderzoeksgroep

In bijlage 2 staat de vragenlijst die de respondenten van de onderzoeksgroep hebben ingevuld. De vragenlijst is bijna identiek aan de vragenlijst voor de controlegroep, met uitzondering van deel 6: Nav. screening: toeslagenaffaire en deel 7: Nav. screening: aardbevingsschade (eigen ervaring). Welke vragen de respondenten krijgen is afhankelijk van met welke situatie de respondenten te maken hebben (gehad).

Deel 1: Vertrouwen

V1a.

Hoeveel vertrouwen heeft u in de volgende instellingen?

Random aanbieden

- E. Uw provincie
- F. De Nederlandse overheid als geheel
- G. De Europese Unie
- A. Uw gemeente

- 1. Heel veel vertrouwen
- 2. Tamelijk veel vertrouwen
- 3. Niet zo veel vertrouwen
- 4. Helemaal geen vertrouwen
- 5. Weet niet

V1b.

Hoe tevreden of ontevreden bent u met de manier waarop de democratie in Nederland werkt?

Kunt u dit aangeven op een schaal van 1 tot 10?

- 1 zeer ontevreden
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 zeer tevreden

weet niet

Deel 2: Contact

V2a.

De volgende vragen gaan over het directe contact dat u zelf heeft of had met de overheid.

In het leven kunt u te maken krijgen met situaties waar u de overheid bij nodig hebt, bijvoorbeeld op het gebied van gezondheid, werk, ondernemen, uitkeringen, belasting, onderwijs, paspoorten, vergunningen, overlast, veiligheid, etc.

Had u de afgelopen 12 maanden contact met een of meer van onderstaande overheidsorganisaties vanwege zo'n situatie?

Dit kan zowel persoonlijk, telefonisch of online geweest zijn.

Belastingdienst
CAK (Centraal Administratiekantoor)
CBR (Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen)
CJIB (Centraal Justitieel Incasso Bureau)
DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs)
Gemeente
GGD/GG&GD
Huisarts
Kamer van Koophandel (KvK)
Ministerie / Rijksoverheid
Nationaal Coördinator Groningen
Politie
Provincie
School/Onderwijsinstelling/Universiteit
Sociale Verzekeringsbank (SVB)
Sociaal Wijkteam
Thuiszorg
UWV
Waterschap / Hoogheemraadschap
WMO-Loket bij gemeente
Woningcorporatie/woningbouwvereniging
Ziekenhuis
Zorgkantoor
Andere overheidsorganisatie, namelijk: ...
NEE, GEEN CONTACT MET DE OVERHEID (afgelopen 12 maanden)

V2b.

Kunt u op een schaal van 1 tot 10 aangeven in welke mate u hierbij afhankelijk bent van deze overheidsinstelling(en)?

Waarbij:

- 1 = volledig afhankelijk van overheidsinstelling(en) – zonder de overheid is het onmogelijk te leven
- 10 = helemaal niet afhankelijk van overheidsinstelling(en) – u hebt de overheid helemaal niet nodig om te leven

volledig afhankelijk van overheids- instellingen										helemaal niet afhankelijk van overheids instellingen	weet ik niet
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

V3.

Hoe beoordeelt u de dienstverlening van de overheid in zijn geheel? U kunt dit aangeven met een rapportcijfer van 1 tot 10. (Waarbij een 1 heel slecht is en een 10 heel goed)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 weet niet

V4a.

Kunt u voor elk van de organisaties aangeven hoe makkelijk of moeilijk het voor u was om iets voor elkaar te krijgen bij deze organisatie?

(1 = uitermate moeilijk, 10 = uitermate makkelijk + weet niet)

Indien V2a = een van deze, anders naar V5

Belastingdienst
DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs)
Gemeente
Kamer van Koophandel (KvK)
Nationaal Coördinator Groningen
Politie
School/Onderwijsinstelling/Universiteit
Sociale Verzekeringsbank (SVB)
Sociaal Wijkteam
Thuiszorg
UWV
WMO-Loket bij gemeente
Woningcorporatie/woningbouwvereniging
Ziekenhuis

Indien v4a < 6, per organisatie uitvragen

V4b.

U vond het dus niet makkelijk iets voor elkaar te krijgen bij < organisatie V4a = < 6 >.

Kunt u uitleggen wat er gebeurde, waarom was het lastig? Wat had de organisatie anders kunnen doen?

1. <open antwoord>
2. weet ik niet

V5a.

U had dus contact met < organisatie(s) V4a >.

Hoe had u contact met deze organisatie(s)?

Meerdere antwoorden mogelijk

- 1 Bezoek aan de balie (persoonlijk contact)
- 2 Contact via een brief
- 3 Telefonisch contact
- 4 Contact via e-mail
- 5 Contact via internetwebsite(s)
- 6 Contact via sociale media (bijv. Twitter/Facebook/Instagram)
- 7 Contact via apps (applicaties op smartphone of tablet)
- 8 Huisbezoek
- 9 Anders, namelijk:

V5b.

Welke vorm van contact heeft uw voorkeur als u contact heeft met de overheid?

Slechts één antwoord mogelijk

- 1 Bezoek aan de balie (persoonlijk contact)
- 2 Contact via een brief
- 3 Telefonisch contact (bellen)
- 4 Contact via e-mail
- 5 Contact via internetwebsite(s)
- 6 Contact via de sociale media (bijv. Twitter/Facebook)
- 7 Contact via apps (applicaties op smartphone of tablet)
- 8 Huisbezoek
- 9 Anders, namelijk:
- 10 Geen voorkeur

Deel 3: Contact en bureaucratische overheid

V6.

Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de volgende stellingen?

(Wilt u daarbij uw laatste contact met de overheid van de afgelopen 12 maanden voor ogen houden?)

Random

		helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens	niet van toepassin g	weet ik niet
1	Ik kon zelf kiezen op welke manier ik met de organisatie(s) in contact kon komen (baliebezoek, brief, telefoon, e-mail, internet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Ik wist precies waar ik terecht kon voor informatie en hulp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Ik hoefde mijn persoonlijke gegevens maar één keer aan te leveren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ik werd op de hoogte gehouden van het verloop van de dienstverlening	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Mijn persoonlijke gegevens werden vertrouwelijk behandeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Mijn klachten of ideeën werden serieus genomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Ik kon invloed uitoefenen op de manier waarop mijn verzoek werd afgehandeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Ik ben tevreden over de totale doorlooptijd (de duur van de dienstverlening)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ik kreeg wat ik wilde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	De medewerkers toonden zich verantwoordelijk om mijn vraag of probleem daadwerkelijk op te lossen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	De medewerkers/ organisatie(s) hebben mij aangenaam verrast met de service die zij verleenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	De dienstverlening sloot goed aan op wat ik nodig had	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	De verschillende overheidsorganisaties waar ik mee te maken had opereerden samen als één overheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Ik kreeg het gevoel dat ik centraal stond in de dienstverlening	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Deel 4: Burgers, overheidsregelingen en subsidies

V7a.

Heeft u de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van een van onderstaande overheidsregelingen?

Meerde antwoorden mogelijk

1. Zorgtoeslag
2. Huurtoeslag
3. Werkloosheidsuitkering
4. Arbeidsongeschiktheidsuitkering
5. Nee, geen van deze > door naar v7
6. Weet ik niet > door naar v7

Indien v6a = 1, 2, 3 en/of 4 -> per regeling uitvragen

V7b.

U heeft gebruik gemaakt van de < indien regeling V7a >.

Kunt u aangeven hoe makkelijk of moeilijk het voor u was om deze regeling aan te vragen?

(1 = uitermate moeilijk, 10 = uitermate makkelijk + weet niet)

V7c

U heeft gebruik gemaakt van de < indien regeling V7a >.

Waarom geeft u dit cijfer? Kunt u toelichten wat er goed of slecht ging?

Deel 5: Democratie en cynisme van de burger

De laatste vragen gaan over u de Nederlandse democratie.

V8.

In welke mate bent u het eens of oneens bent met volgende stellingen?

Random aanbieden.

- Ik voel mij slecht vertegenwoordigd in de gemeenteraad
- Ik voel mij slecht vertegenwoordigd in de landelijke politiek
- Politieke partijen zijn alleen geïnteresseerd in mijn stem, niet in mijn mening
- Mensen zoals ik hebben geen enkele invloed op de gemeentepolitiek
- Politici begrijpen niets van wat er in de samenleving leeft
- Mensen zoals ik hebben geen enkele invloed op de regeringspolitiek.
- Mijn stem bij de Tweede Kamerverkiezingen is vooral een proteststem tegen de gevestigde orde
- In de Nederlandse samenleving worden alle groepen en hun belangen gelijk behandeld.
- De meningen van alle burgers, ongeacht politieke opinie, worden voldoende meegenomen in politieke besluitvorming.

1. Helemaal mee eens
2. Mee eens
3. Niet mee eens, maar ook niet mee oneens
4. Mee oneens
5. Helemaal mee oneens
6. Weet ik niet

Indien screeningsvraag = Ja (optie 1 of 2)

Deel 6: Nav. screening: toeslagenaffaire (eigen ervaring)

Om fraude met de kinderopvangtoeslag tegen te gaan heeft de Nederlandse overheid de afgelopen jaren een streng terugvorderingsbeleid gevoerd. Een groep Nederlanders heeft hierdoor hoge boetes en sommen geld moeten terugbetalen. Voor sommige Nederlandse ouders en kinderen heeft dit negatieve gevolgen gehad, zoals structurele financiële problemen en uithuisplaatsing.

V9.

Hoe tevreden bent u met de manier waarop de overheid is omgegaan met hetgeen u heeft meegemaakt?

Kunt u dit aangeven op een schaal van 1 tot 10?

1. zeer ontevreden
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

- 7.
- 8.
- 9.
10. zeer tevreden

weet niet

V10a.

Heeft de overheid iets voor u gedaan om uw onrecht te verzachten?

Meerdere antwoorden mogelijk

1. Ja, een volledige financiële compensatie
2. Ja, officiële excuses
3. Ja, juridische hulp
4. Ja, emotionele bijstand aangeboden
5. Ja, anders, namelijk:
6. Nee, de overheid heeft niets gedaan
7. Weet ik niet
8. Wil ik niet zeggen

V10b.

Wat zou u nodig hebben van de overheid om uw gevoel van onrecht te verzachten?

Open antwoord

V11.

In welke mate voelde u zich serieus genomen in uw probleem door de overheid?

Ik voel me...

1. Volledig serieus genomen
2. Tamelijk serieus genomen
3. Niet zo serieus genomen
4. Helemaal niet serieus genomen
5. Weet ik niet

Indien screeningvraag = Ja

Deel 7: Nav. screening: aardbevingsschade (eigen ervaring)

In de jaren '60 werd er een gasbel in de provincie Groningen, in de buurt van Slochteren gevonden. De verkoop van het Gronings gas heeft in Nederland voor veel economische voorspoed gezorgd. De boringen naar gas zorgden echter ook voor aardbevingen, met name in de provincie Groningen. Sinds 2017 handelt het Instituut Mijnbouwschade Groningen de schademeldingen af.

V9.

Hoe vindt u dat de overheid is omgegaan met hetgeen dat u heeft meegemaakt?

Kunt u dit aangeven op een schaal van 1 tot 10?

1. zeer ontevreden
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
10. zeer tevreden

weet niet

V10a.

Heeft de overheid iets voor u gedaan om uw schade te verhelpen?

Meerdere antwoorden mogelijk

1. Ja, financiële afhandeling
2. Ja, emotionele bijstand aangeboden
3. Ja, huis versterken/verstevigen
4. Ja, inspraak in afhandelingsproces
5. Ja, anders, namelijk:
6. Nee, de overheid heeft niets gedaan
7. Weet ik niet

V10b.

Wat zou u nodig hebben van de overheid om uw gevoel van onrecht te verzachten?

Open antwoord

V11.

In welke mate voelde u zich serieus genomen in uw probleem door de overheid?

Ik voel me...

1. Volledig serieus genomen
2. Tamelijk serieus genomen
3. Niet zo serieus genomen
4. Helemaal niet serieus genomen
5. Weet ik niet

Deel 8: Afsluitende vragen

V12a.

Dit waren alle vragen.

Heeft u nog opmerkingen over de vragenlijst of wilt u nog iets kwijt wat niet aan de orde is geweest?

< open >

V12b Hoe prettig vond u het om deze vragenlijst in te vullen?

Kunt u de vragenlijst beoordelen met een cijfer van 1 tot en met 10?

(Waarbij een 1 is helemaal niet prettig en een 10 heel prettig)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dit was de laatste vraag. Hartelijk dank voor uw medewerking!

1.3. Vragen gebruikt voor de screening

In bijlage 1.3 staan de twee vragen die gebruikt zijn voor de screening van het I&O panel.

De afgelopen jaren heeft de Nederlandse overheid te maken gehad met twee grote kwesties.

De eerste is deze:

Om fraude met de kinderopvangtoeslag tegen te gaan heeft de Nederlandse overheid de afgelopen jaren een streng terugvorderingsbeleid gevoerd.

Een groep Nederlanders heeft hierdoor hoge boetes en sommen geld moeten terugbetalen.

Voor sommige Nederlandse ouders en kinderen heeft dit negatieve gevolgen gehad, zoals structurele financiële problemen en uithuisplaatsing van kinderen.

Deze kwestie staat bekend als de Toeslagenaffaire of het Toeslagenschandaal.

Heeft u zelf hinder ondervonden van deze kwestie?

1. Ja, ik heb daar zwaar hinder van ondervonden (= onderzoeksgroep)
2. Ja, ik heb daar enig hinder van ondervonden (= onderzoeksgroep)
3. Ik niet zelf, maar een naaste van me wel
4. Nee

V0.1

De andere kwestie betreft de gasboringen in Groningen.

In de jaren '60 werd er een gasbel in de provincie Groningen, in de buurt van Slochteren gevonden. De verkoop van het Gronings gas heeft in Nederland voor veel economische voorspoed gezorgd. De boringen naar gas zorgden echter ook voor aardbevingen, met name in de provincie Groningen. Sinds 2017 handelt het Instituut Mijnbouwschade Groningen de schademeldingen af.

V0.2

Heeft u zelf hinder ondervonden van deze kwestie?

1. Ja, ik heb daar zwaar hinder van ondervonden (= onderzoeksgroep)
2. Ja, ik heb daar enig hinder van ondervonden (= onderzoeksgroep)
3. Ik niet zelf, maar een naaste van me wel
4. Nee

Bijlage 2

In bijlage 2 staan alle statistische bijlagen, waaronder de syntax van de operationalisatie, bewerking van de dataset, de toetsresultaten en uitkomsten van de vragen uit de vragenlijst.

2.1. Cronbachs Alpha analyse

In het methodenhoofdstuk wordt verwezen naar de Cronbach Alpha analyse, waarmee het samenvoegen van verschillende items tot één variabele wordt rechtvaardigt. Hier is syntax uitdraai van deze analyse, evenals de output ervan te vinden.

Tabel A1: Cronbachs Alpha – items vertrouwen in overheid
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,777	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
De Nederlandse overheid als geheel	5,53	2,009	0,687	0,615
Uw gemeente	5,88	2,288	0,511	0,810
Ministers	5,39	2,132	0,650	0,659

Syntax:

*Cronbachs Alpha: losse items vertrouwen overheid

```
RELIABILITY  
/VARIABLES=V1g_1 V1g_3 V1g_4  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA  
/SUMMARY=TOTAL.
```

*Nieuwe variabele: Vertrouwen in overheid

```
COMPUTE VO_compleet=(V1g_1 + V1g_3 + V1g_4) / 3.  
EXECUTE.
```

* Schaal omdraaien vertrouwen overheid

```
RECODE VO_compleet (1 thru 1.49=4) (1.5 thru 2.49=3) (2.5 thru
```

```
3.49=2) (3.5 thru 4.49=1) (4.5 thru 5=SYSMIS) INTO
Nieuw_Vertrouwen_overheid.
VARIABLE LABELS Nieuw_Vertrouwen_overheid 'Vertrouwen in de overheidsinstanties
(optelsom NL '+
'geheel, gemeente, ministers)'.
EXECUTE.
```

Toelichting:

De Cronbach's Alpha analyse meet de samenhang tussen de losse items. Bij een hoge samenhang kunnen de items samen beter gebruikt worden om één concept of begrip te meten.

De tabellen genaamd *Item-Total Statistics* laten zien hoe de samenhang tussen de items is zodra één van de items wordt weggehaald. Zo is bijvoorbeeld te zien dat wanneer het item 'uw gemeente' wordt verwijderd, de samenhang hoger wordt. Echter, in de praktijk hebben veel burgers regelmatig contact met hun gemeente. Het zou daarom niet verstandig zijn om dit item te verwijderen, alleen voor een hogere samenhang. De huidige samenhang is hoog genoeg en los van de statistische meting wordt het vertrouwen in de gemeente als te belangrijk bevonden om weg te laten.

Tabel A2: Cronbachs Alpha – items bureaucratische overheid

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,809	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ik kon invloed uitoefenen op de manier waarop mijn verzoek werd afgehandeld	11,50	16,880	0,606	0,771
De medewerkers toonden zich verantwoordelijk om mijn vraag of probleem daadwerkelijk op te lossen	12,03	15,251	0,696	0,726
De verschillende overheidsorganisaties waar ik mee te maken had opereerden samen als één overheid	10,93	18,053	0,482	0,827
Ik kreeg het gevoel dat ik centraal stond in de dienstverlening	11,81	15,711	0,736	0,709

Syntax:

*Cronbachs Alpha: losse items bureaucratie

RELIABILITY

/VARIABLES=V14_7 V14_10 V14_13 V14_14

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL.

*Nieuw variabele: Ervaring met bureaucratische overheid

COMPUTE Bureaucratische_overheid=(V14_7 + V14_10 + V14_13 + V14_14) / 4.

EXECUTE.

2.2. Bewerken van controlegroep-data en samenvoegen datasets

**Bewerken van de dataset: het opschonen van de controlegroep-data.

*Variabele waarbij 1 = controlegroep en 2 = toeslagen/gronings gas

RECODE V17a (1=1) (2=1) (3=0) (4=0) INTO Onderzoekgroep_toesl.

VARIABLE LABELS Onderzoekgroep_toesl 'Case is onderzoeksgoep toeslagen'.

EXECUTE.

RECODE V17a V17b (1=1) (2=1) (3=0) (4=0) INTO Onderzoekgroep_toesl
Onderzoeksgroep_grogas.

VARIABLE LABELS Onderzoekgroep_toesl 'Case is onderzoeksgoep toeslagen'

/Onderzoeksgroep_grogas

'Case is onderzoeksgroep Groningse aardbevingen'.

EXECUTE.

RECODE Case_ID (1 thru 2364=1) (2365 thru 2999=2) INTO Groepsoort.

VARIABLE LABELS Groepsoort 'Controlegroep of onderzoeksgroep'.

EXECUTE.

*Select cases waarbij Onderzoekgroep_toesl= 0 én Onderzoeksgroep_grogas = 0

USE ALL.

COMPUTE filter_\$=(Onderzoekgroep_toesl = 0 AND Onderzoeksgroep_grogas = 0).

VARIABLE LABELS filter_\$ 'Onderzoekgroep_toesl = 0 AND Onderzoeksgroep_grogas = 0
(FILTER)'.

VALUE LABELS filter_\$ 0 'Not Selected' 1 'Selected'.

FORMATS filter_\$ (f1.0).

FILTER BY filter_\$.

EXECUTE.

*Samenvoegen dataset controlegroep en dataset onderzoeksgroep

ADD FILES /FILE=*

/RENAME (IOPOL2021_18_text Opmerkingen V12b_10 V12b_11 V12b_12 V12b_13
V12b_14 V12b_1 V12b_2

V12b_3 V12b_4 V12b_5 V12b_6 V12b_7 V12b_8 V12b_9 V13a_open V13b_open
V15c_1 V15c_2 V15c_3 V15c_4=d0

d1 d2 d3 d4 d5 d6 d7 d8 d9 d10 d11 d12 d13 d14 d15 d16 d17 d18 d19 d20 d21)

/FILE='DataSet2'

/RENAME (IOPOL2021_18_text Opmerkingen V12b_10 V12b_11 V12b_12 V12b_13
V12b_14 V12b_1 V12b_2

V12b_3 V12b_4 V12b_5 V12b_6 V12b_7 V12b_8 V12b_9 V13a_open V13b_open
V15c_1 V15c_2 V15c_3

V15c_4=d22 d23 d24 d25 d26 d27 d28 d29 d30 d31 d32 d33 d34 d35 d36 d37 d38 d39
d40 d41 d42 d43)

/DROP=d0 d1 d2 d3 d4 d5 d6 d7 d8 d9 d10 d11 d12 d13 d14 d15 d16 d17 d18 d19 d20
d21 d22 d23 d24

d25 d26 d27 d28 d29 d30 d31 d32 d33 d34 d35 d36 d37 d38 d39 d40 d41 d42 d43.

EXECUTE.

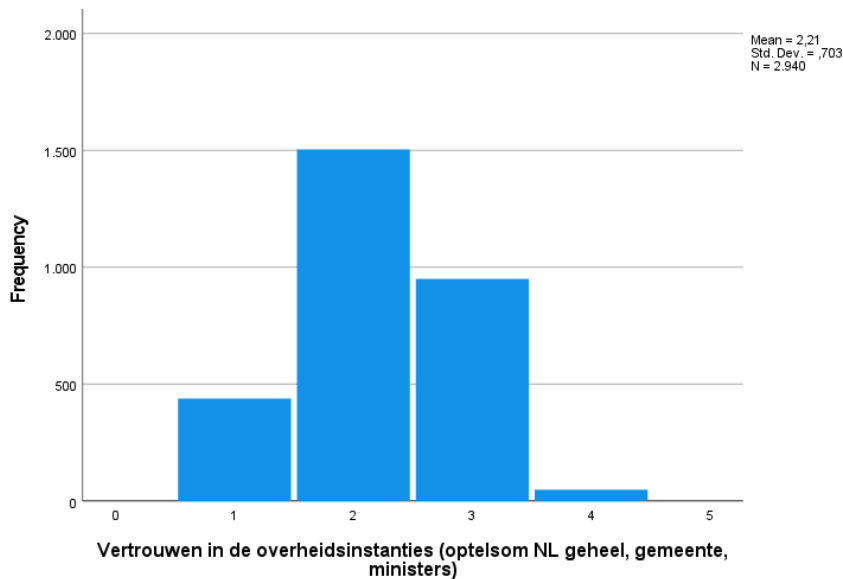
2.3. Assumpties voor een t-toets: normaliteit

Toelichting figuren:

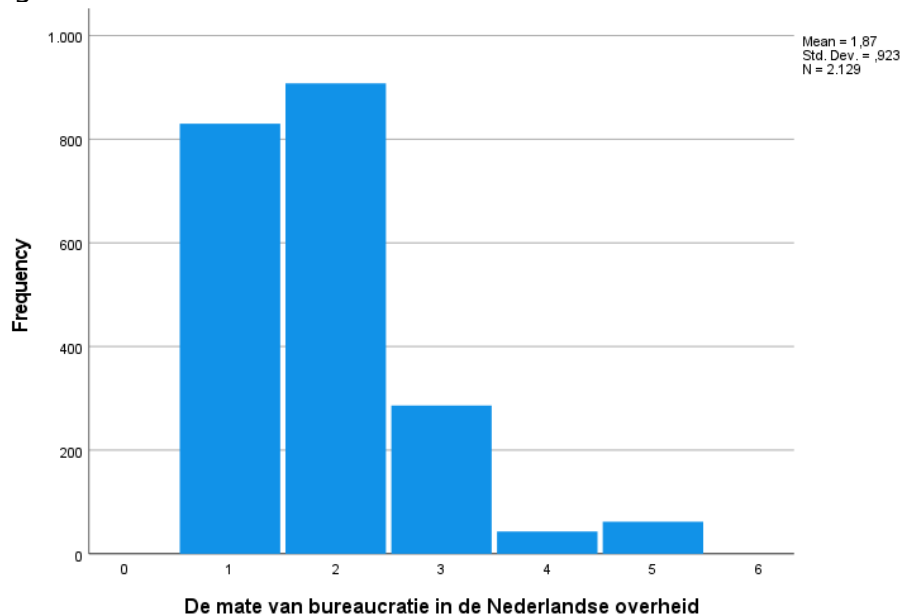
In figuur 1 is te zien dat de variabele *Vertrouwen in de overheid* bij benadering normaal verdeeld is. De variabele *Bureaucratische overheid* is niet normaal verdeeld (zie figuur 2). Aan deze assumptie voor een t-toets is niet voldaan. Een t-toets kan niet uitgevoerd worden.

Figuren 3 t/m 6 tonen eveneens een bij benadering normaal verdeelde bell-curve.

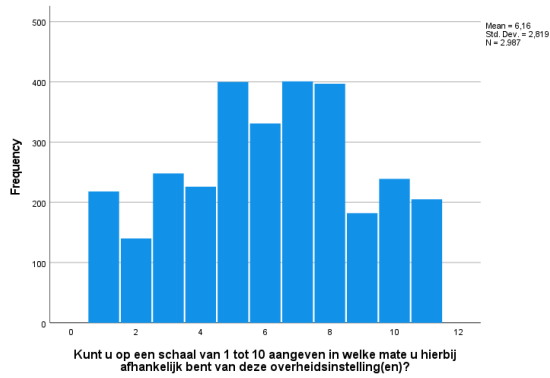
Figuur A1: *Normaalverdeling Vertrouwen in de overheid*



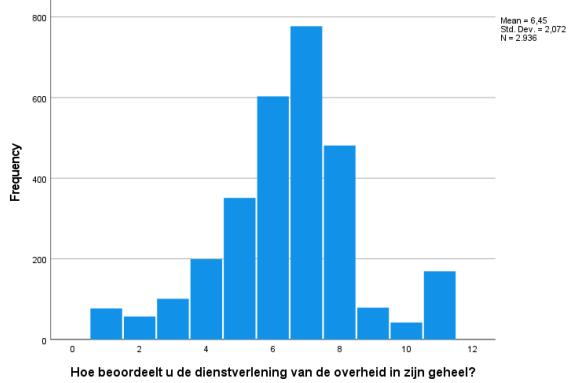
Figuur A2: *Niet-normaal verdeelde Bureaucratische overheid*



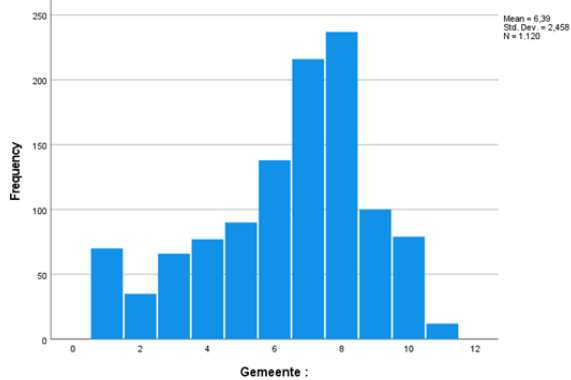
Figuur A3: Normale verdeelde Afhankelijkheid overheidsinstantie



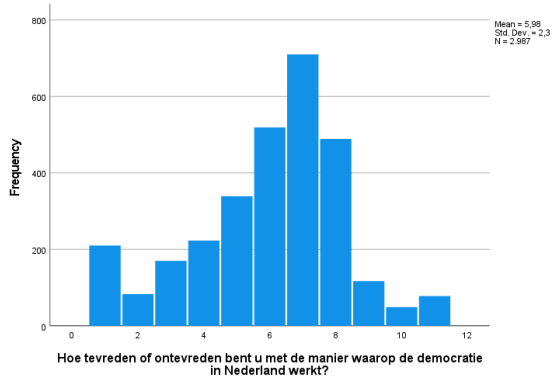
Figuur A4: Normaal verdeelde Beoordeling dienstverlening



Figuur A5: Normaal verdeelde Gemak contact met gemeente



Figuur A6: Normaal verdeelde Tevredenheid democratie



Syntax:

```
GRAPH  
/HISTOGRAM=V10b.  
GRAPH  
/HISTOGRAM=V11.  
GRAPH  
/HISTOGRAM=V12a_3.  
GRAPH  
/HISTOGRAM=V9
```

Syntax tabel 3 in resultatenhoofdstuk

*T-toets: vertrouwen in de overheid.

```
T-TEST GROUPS=Groepsoort(1 2)  
/MISSING=ANALYSIS  
/VARIABLES=Nieuw_Bureaucratische_overheid  
/ES DISPLAY(TRUE)  
/CRITERIA=CI(.95).
```

```
T-TEST GROUPS=Groepsoort(1 2)  
/MISSING=ANALYSIS  
/VARIABLES=Nieuw_Vertrouwen_overheid  
/ES DISPLAY(TRUE)  
/CRITERIA=CI(.95).
```

*T-toets: Tevredenheid democratie.

```
T-TEST GROUPS=Groepsoort(1 2)  
/MISSING=ANALYSIS  
/VARIABLES=V9  
/ES DISPLAY(TRUE)  
/CRITERIA=CI(.95).
```

*Wilcoxon-Mann-Whitney: bureaucratisch.

```
NPAR TESTS  
/M-W= Nieuw_Bureaucratische_overheid BY Groepsoort(1 2)  
/MISSING ANALYSIS.
```

*T-toets: Afhankelijkheid overheidsinstellingen.

```
T-TEST GROUPS=Groepsoort(1 2)  
/MISSING=ANALYSIS  
/VARIABLES=V10b  
/ES DISPLAY(TRUE)  
/CRITERIA=CI(.95).
```

*T-toets Beoordeling dienstverlening (v11): t-toets.

```
T-TEST GROUPS=Groepsoort(1 2)  
/MISSING=ANALYSIS  
/VARIABLES=V11  
/ES DISPLAY(TRUE)  
/CRITERIA=CI(.95).
```


2.4. Resultatenanalyse

Tabel A3: Contact met de organisatie (vraag 2a - handmatig doorberekend)

	Absoluut controlegroep	Absoluut onderzoeksgroep	Totaal N controle	Totaal N onderzoeks	% controlegroep	% onderzoeksgroep
Huisarts	1385	394	2364	623	58,59	63,24
Ziekenhuis	918	257	2364	623	38,83	41,25
Belastingdienst	864	241	2364	623	36,55	38,68
Gemeente	828	292	2364	623	35,03	46,87
School/Onderwijsinstelling/Universiteit	252	81	2364	623	10,66	13,00
GGD/GG&GD	202	55	2364	623	8,54	8,83
Politie	202	77	2364	623	8,54	12,36
UWV	201	58	2364	623	8,50	9,31
Woningcooperatie/woningbouwvereniging	201	53	2364	623	8,50	8,51
Sociale Verzekeringsbank (SVB)	153	45	2364	623	6,47	7,22
DUO	152	56	2364	623	6,43	8,99
CBR	148	47	2364	623	6,26	7,54
Thuiszorg	134	35	2364	623	5,67	5,62
KvK	118	44	2364	623	4,99	7,06
WMO-loket bij gemeente	118	35	2364	623	4,99	5,62
CJIB	112	36	2364	623	4,74	5,78
CAK	107	39	2364	623	4,53	6,26
Waterschap/Hoogheemraadschap	92	31	2364	623	3,89	4,98
Ministerie/Rijksoverheid	82	30	2364	623	3,47	4,82
Sociaal Wijkteam	55	26	2364	623	2,33	4,17
Zorgkantoor	44	16	2364	623	1,86	2,57
Provincie	32	30	2364	623	1,35	4,82
Nationaal Coördinator Groningen	5	50	2364	623	0,21	8,03

Toelichting tabel: In tabel A3 zijn op basis van absolute getallen percentages berekend. De percentages laten zien met welke (semi-)overheidsorganisaties de respondenten uit de controle- en onderzoeksgroep het meeste contact hebben gehad in de afgelopen 12 maanden. De groene kleurcodes geven aan welke organisaties het vaakst genoemd worden.

Tabel A4: Gemiddelde beoordelingsscore overheidsinstantie (rode kleur geeft laagste score aan, de groene kleur de hoogste score)

	N	Min.	Max.	Gemid	Std. Dev.
Belastingdienst	828	1	10	6,23	2,435
DUO	150	1	10	6,78	2,114
Gemeente	819	1	10	6,51	2,377
KvK	114	1	10	6,97	1,916
Nationaal Coördinator Groningen	5	5	10	7,60	1,949
Politie	199	1	10	6,50	2,717
School/Universiteit	249	1	10	7,43	1,712
SVB	145	1	10	7,23	2,115
Sociaal Wijkteam	53	2	10	7,40	1,854
Thuiszorg	133	1	10	7,36	2,005
UWV	193	1	10	6,38	2,516
WMO-Loket bij gemeente	118	1	10	6,16	2,353
Woningcorporatie/woningbouwvereniging	199	1	10	6,10	2,767
Ziekenhuis	912	1	10	7,81	1,718
Valid N (listwise)	0				

a. Respondent zit in de controlegroep of onderzoeksgroep = **Controlegroep**

Tabel A5: Gemiddelde beoordelingsscore overheidsinstantie (rode kleur geeft laagste score aan, de groene kleur de hoogste score)

	N	Min.	Max.	Gemid	Std. Dev.
Belastingdienst	239	1	10	5,87	2,468
DUO	54	2	10	6,98	2,097
Gemeente	289	1	10	5,85	2,493
KvK	44	2	10	6,91	2,301
Nationaal Coördinator Groningen	49	1	10	5,80	2,432
Politie	74	1	10	6,19	2,481
School/Universiteit	81	1	10	7,35	2,069
SVB	43	1	10	6,98	2,531
Sociaal Wijkteam	26	1	10	5,69	2,739
Thuiszorg	35	1	10	7,31	2,125
UWV	53	1	10	6,45	2,430
WMO-Loket bij gemeente	35	1	10	4,74	2,292
Woningcorporatie/woningbouwvereniging	52	1	10	5,98	2,740
Ziekenhuis	254	1	10	7,93	1,620
Valid N (listwise)	1				

a. Respondent zit in de controlegroep of onderzoeksgroep = **Onderzoeksgroep**

Syntax:

*Output vraag 10.

```
FREQUENCIES VARIABLES=V10a_1 V10a_2 V10a_3 V10a_4 V10a_5 V10a_6 V10a_7  
V10a_8 V10a_9 V10a_10
```

```
    V10a_11 V10a_12 V10a_13 V10a_14 V10a_15 V10a_16 V10a_17 V10a_18 V10a_19  
V10a_20 V10a_21 V10a_22  
    V10a_23  
/ORDER=ANALYSIS.
```

*Output vraag 12.

```
RECODE V12a_1 V12a_2 V12a_3 V12a_4 V12a_5 V12a_6 V12a_7 V12a_8 V12a_9  
V12a_10 V12a_11 V12a_12
```

```
    V12a_13 V12a_14 (11=SYSMIS).
```

```
EXECUTE.
```

```
SORT CASES BY Groepsoort.
```

```
SPLIT FILE SEPARATE BY Groepsoort.
```

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=V12a_1 V12a_2 V12a_3 V12a_4 V12a_5 V12a_6 V12a_7  
V12a_8 V12a_9 V12a_10
```

```
    V12a_11 V12a_12 V12a_13 V12a_14
```

```
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

*T-toets gemak contact gemeente.

```
T-TEST GROUPS=Groepsoort(1 2)
```

```
    /MISSING=ANALYSIS
```

```
    /VARIABLES=V12a_3
```

```
    /ES DISPLAY(TRUE)
```

```
    /CRITERIA=CI(.95).
```

Toelichting

In de bovenstaande tabellen A4 en A5 staan de beoordelingscijfers van de respondenten per voorgelegde overheidsinstantie. De belangrijkste cijfers zijn de gemiddelde scores per item. Ondanks overeenkomst tussen de twee groepen zijn er ook enkele verschillen, zoals in de tekst wordt vermeld. De groene kleur geeft de hoogste gemiddelde score van alle items aan. Rood geeft de laagste score van alle items aan.

Tabel A6: Output vraag 5a - meest voorkomende vorm van contact met overheid (groene kleur = drie hoogste percentages)

	Absoluut controlegroep	Absoluut onderzoeksgroep	Totaal N controlegroep	Totaal N onderzoeksgroep	% Controlegroep	% Onderzoeksgroep
Bezoek aan de balie (persoonlijk contact)	1229	371	2364	623	51,99	59,55
Contact via een brief	1033	299	2364	623	43,70	47,99
Telefonisch contact	787	271	2364	623	33,29	43,50
Contact via e-mail	652	218	2364	623	27,58	34,99
Contact via internetwebsite(s)	440	172	2364	623	18,61	27,61
Contact via sociale media (bijv. Twitter/Facebook/Instagram)	197	58	2364	623	8,33	9,31
Contact via apps (applicaties op smartphone of tablet)	183	61	2364	623	7,74	9,79
Huisbezoek	84	24	2364	623	3,55	3,85
Anders	28	12	2364	623	1,18	1,93

Tabel A7: Output vraag 5b - voorkeursvorm contact met overheid (groene kleur = drie hoogste percentages)

	Absoluut controlegroep	Absoluut onderzoeksgroep	Totaal N controlegroep	Totaal N onderzoeksgroep	% Controlegroep	% Onderzoeksgroep
Telefonisch contact	698	178	2364	623	29,53	28,57
Bezoek aan de balie (persoonlijk contact)	530	124	2364	623	22,42	19,90
Contact via e-mail	512	160	2364	623	21,66	25,68
Contact via internetwebsite(s)	204	54	2364	623	8,63	8,67
Contact via een brief	107	28	2364	623	4,53	4,49
Contact via apps (applicaties op smartphone of tablet)	76	20	2364	623	3,21	3,21
Huisbezoek	28	15	2364	623	1,18	2,41
Contact via sociale media (bijv. Twitter/Facebook/Instagram)	6	0	2364	623	0,25	0,00
Anders	61	17	2364	623	2,58	2,73
Geen voorkeur	142	27	2364	623	6,01	4,33

Syntax:

```
FREQUENCIES VARIABLES=V13a_1 V13a_2 V13a_3 V13a_4 V13a_5 V13a_6 V13a_7  
V13a_8 V13a_9  
/STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM MEAN  
/ORDER=ANALYSIS.
```

* Custom Tables.

```
CTABLES  
/VLABELS VARIABLES=V13a_1 V13a_2 V13a_3 V13a_4 V13a_5 V13a_6 V13a_7  
V13a_8 V13a_9 Groepsoort  
DISPLAY=LABEL  
/TABLE V13a_1 [COUNT F40.0] + V13a_2 [COUNT F40.0] + V13a_3 [COUNT F40.0] +  
V13a_4 [COUNT F40.0]  
+ V13a_5 [COUNT F40.0] + V13a_6 [COUNT F40.0] + V13a_7 [COUNT F40.0] +  
V13a_8 [COUNT F40.0] +  
V13a_9 [COUNT F40.0] BY Groepsoort  
/CATEGORIES VARIABLES=V13a_1 V13a_2 V13a_3 V13a_4 V13a_5 V13a_6 V13a_7  
V13a_8 V13a_9 Groepsoort  
ORDER=A KEY=VALUE EMPTY=INCLUDE  
/CRITERIA CILEVEL=95.
```

voorkeursvorm 13b

```
SORT CASES BY Groepsoort.  
SPLIT FILE SEPARATE BY Groepsoort.
```

```
FREQUENCIES VARIABLES=V13b  
/STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM MEAN  
/ORDER=ANALYSIS.
```

Toelichting tabellen:

Tabel A6 geeft een ranglijst aan van de meest voorkomende vormen waarmee respondenten contact hebben met de overheid. Tabel A7 geeft aan wat de voorkeursvormen in contact met de overheid van de respondenten zijn. De groene kleur geeft de top drie aan in zowel de meest voorkomende, als de voorkeursvorm. Met name de percentages geven een goed beeld van welke vorm het vaakst voorkomt (tabel A6) en welke vorm de respondenten prefereren (tabel A7).

Tabel A8: Output vraag 7a - ranglijst van toeslagen en uitkeringen (handmatig doorberekend, groene kleur = hoogste percentages)

	Controle- groep	Onderzoeks- groep	Totaal N controle- groep	Totaal N onderzoeks- groep	% Controle	% Onderzoek
Zorgtoeslag	575	145	2364	623	24,32	23,27
Huurtoeslag	275	51	2364	623	11,63	8,19
Arbeidsongeschiktheids- uitkering	163	43	2364	623	6,90	6,90
Werkloosheidsuitkering	64	18	2364	623	2,71	2,89
Weet ik niet	42	10	2364	623	1,78	1,61
Nee, geen van deze	1624	432	2364	623	68,70	69,34

Syntax:

CTABLES

/VLABELS VARIABLES=V15a_1 V15a_2 V15a_3 V15a_4 V15a_5 V15a_6 Groepsoort
DISPLAY=LABEL

/TABLE V15a_1 [COUNT F40.0] + V15a_2 [COUNT F40.0] + V15a_3 [COUNT F40.0] +
V15a_4 [COUNT F40.0]

+ V15a_5 [COUNT F40.0] + V15a_6 [COUNT F40.0] BY Groepsoort

/CATEGORIES VARIABLES=V15a_1 V15a_2 V15a_3 V15a_4 V15a_5 V15a_6 Groepsoort
ORDER=A KEY=VALUE

EMPTY=INCLUDE

/CRITERIA CILEVEL=95.

Toelichting tabel

Tabel A8 geeft de absolute getallen en de percentages van de respondenten die een bepaalde toeslag en uitkering hebben aangevraagd. De toeslagen en uitkeringen staan op ranglijst van meest aangevraagd (bovenaan) tot minst. Helemaal onderaan staat de optie 'Nee, geen van deze'. Men kon meerdere antwoorden selecteren.

Tabel A9: Output vraag 7b – Gemiddelde beoordeling gemak aanvraag regeling (groene kleur = beste beoordeling, rode kleur = slechtste beoordeling)

	N	Minimum	Maximum	Gemiddelde	Std. Deviatie
Zorgtoeslag	527	1	10	8,10	1,769
Huurtoeslag	250	1	10	8,01	1,853
Werkloosheidsuitkering	62	1	10	6,79	2,089
Arbeidsongeschiktheidsuitkering	154	1	10	5,77	2,912
Valid N (listwise)	3				

a. Respondent zit in de controlegroep of onderzoeksgroep = **Controlegroep**

Tabel A10: Output vraag 7b – Gemiddelde beoordeling gemak aanvraag regeling (groene kleur = beste beoordeling, rode kleur = slechtste beoordeling)

	N	Minimum	Maximum	Gemiddelde	Std. Deviatie
Zorgtoeslag	129	1	10	7,66	2,149
Huurtoeslag	46	1	10	7,43	2,018
Werkloosheidsuitkering	17	3	10	7,24	2,488
Arbeidsongeschiktheidsuitkering	42	1	10	5,29	3,079
Valid N (listwise)	0				

a. Respondent zit in de controlegroep of onderzoeksgroep = **Onderzoeksgroep**

Syntax:

```
RECODE V15b_1 V15b_2 V15b_3 V15b_4 (11=SYSMIS).
/EXECUTE.
```

```
SORT CASES BY Groepsoort.
SPLIT FILE SEPARATE BY Groepsoort.
```

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=V15b_1 v15b_2 v15b_3 V15b_4
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Toelichting tabel:

Tabellen A9 en A10 geven weer welk cijfer de respondenten geven aan het gemak van de aanvraag van de genoemde regeling. In beide gevallen wordt de zorgtoeslag het beste gewaardeerd en de arbeidsongeschiktheidsuitkering het slechtst.

Tabel A11: vraag 8 - Beschrijvende statistieken stellingen burgers en democratie^a

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviatie
Ik voel mij slecht vertegenwoordigd in de gemeenteraad	2006	1	5	3,09	1,045
Ik voel mij slecht vertegenwoordigd in de landelijke politiek	2205	1	5	3,43	1,137
Politieke partijen zijn alleen geïnteresseerd in mijn stem, niet in mijn mening	2235	1	5	3,61	1,075
Mensen zoals ik hebben geen enkele invloed op de gemeentepolitiek	2242	1	5	3,11	1,146
Politici begrijpen niets van wat er in de samenleving leeft	2275	1	5	3,57	1,108
Mensen zoals ik hebben geen enkele invloed op de regeringspolitiek	2261	1	5	3,45	1,164
Mijn stem bij de Tweede Kamerverkiezingen is vooral een proteststem tegen de gevestigde orde	2189	1	5	2,67	1,341
In de Nederlandse samenleving worden alle groepen en hun belangen gelijk behandeld	2233	1	5	2,24	0,992
De meningen van alle burgers, ongeacht politieke opinie, worden voldoende meegenomen in politieke besluitvorming	2200	1	5	2,47	1,097
Valid N (listwise)	1784				

a. Respondent zit in de controlegroep of onderzoeksgroep = **Controlegroep**

Schaal: 1= helemaal mee oneens; 2= mee oneens; 3= niet mee eens, niet mee oneens; 4= mee eens 5= helemaal mee eens

Tabel A12: vraag 8 - Beschrijvende statistieken stellingen burgers en democratie^a

	N	Minimum	Maximum	Gemiddelde	Std. Deviatie
Ik voel mij slecht vertegenwoordigd in de gemeenteraad	564	1	5	3,05	1,04
Ik voel mij slecht vertegenwoordigd in de landelijke politiek	606	1	5	3,38	1,129
Politieke partijen zijn alleen geïnteresseerd in mijn stem, niet in mijn mening	600	1	5	3,52	1,084
Mensen zoals ik hebben geen enkele invloed op de gemeentepolitiek	610	1	5	2,91	1,106
Politici begrijpen niets van wat er in de samenleving leeft	611	1	5	3,38	1,102
Mensen zoals ik hebben geen enkele invloed op de regeringspolitiek	614	1	5	3,28	1,15
Mijn stem bij de Tweede Kamerverkiezingen is vooral een proteststem tegen de gevestigde orde	601	1	5	2,47	1,301
In de Nederlandse samenleving worden alle groepen en hun belangen gelijk behandeld	607	1	5	2,19	0,969
De meningen van alle burgers, ongeacht politieke opinie, worden voldoende meegenomen in politieke besluitvorming	595	1	5	2,53	1,061
Valid N (listwise)	521				

a. Respondent zit in de controlegroep of onderzoeksgroep = **Onderzoeksgroep**

Schaal: 1= helemaal mee oneens; 2= mee oneens; 3= niet mee eens, niet mee oneens; 4= mee eens 5= helemaal mee eens

Tabel A13: Vraag 8 - Gemiddelden, standaarddeviaties en significantietoetsen stellingen over burgers en democratie

	X_c (s_c)	X_o (s_o)	Z	p-waarde
Ik voel mij slecht vertegenwoordigd in de gemeenteraad	3,09 (1,045)	3,05 (1,04)	-1,012	$p = 0,312$
Ik voel mij slecht vertegenwoordigd in de landelijke politiek	3,43 (1,137)	3,38 91,129)	-0,78	$p = 0,436$
Politieke partijen zijn alleen geïnteresseerd in mijn stem, niet in mijn mening	3,61 (1,075)	3,52 (1,084)	-1,976	$p = 0,048^*$
Mensen zoals ik hebben geen enkele invloed op de gemeentepolitiek	3,11 (1,146)	2,91 (1,106)	-3,882	$p < 0,001^*$
Politici begrijpen niets van wat er in de samenleving leeft	3,57 (1,108)	3,38 (1,102)	-3,659	$p < 0,001^*$
Mensen zoals ik hebben geen enkele invloed op de regeringspolitiek	3,45 (1,164)	3,28 (1,15)	-3,409	$p < 0,001^*$
Mijn stem bij de Tweede Kamerverkiezingen is vooral een proteststem tegen de gevestigde orde	2,67 (1,341)	2,47 (1,301)	-3,157	$p = 0,002^*$
In de Nederlandse samenleving worden alle groepen en hun belangen gelijk behandeld.	2,24 (0,992)	2,19 (0,969)	-1,138	$p = 0,255$
De meningen van alle burgers, ongeacht politieke opinie, worden voldoende meegenomen in politieke besluitvorming	2,47 (1,097)	2,53 (1,061)	-1,155	$p = 0,248$

c= controlegroep, o= onderzoeksgroep

Z=Toetswaarde van de Wilcoxon-Mann-Whitney-test

*. Significantie tweezijdig op basis van $\alpha < 0,05$

Syntax:

```
RECODE V16_1 V16_2 V16_3 V16_4 V16_5 V16_6 V16_7 V16_8 V16_9 (1=5)
(2=4) (3=3) (4=2) (5=1)
(6=SYSMIS).
EXECUTE.
```

```
SORT CASES BY Groepsoort.
SPLIT FILE SEPARATE BY Groepsoort.
```

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=V16_1 V16_2 V16_3 V16_4 V16_5 V16_6 V16_7
V16_8 V16_9
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

NPAR TESTS

```
/M-W= V16_1 V16_2 V16_3 V16_4 V16_5 V16_6 V16_7 V16_8 V16_9 BY Groepsoort(1 2)
/MISSING ANALYSIS.
```

Toelichting tabellen

Tabellen A11, A12 en A13 geven de uitkomsten van de stellingen over burgers en de democratie weer. Tabellen A11 en A12 splitsen per controle- en onderzoeksgroep uit wat de gemiddelde scores, het minimum, maximum, de standaard deviatie en de absolute aantallen (N) zijn. Tabel A13 vergelijkt de gemiddelde scores van de controle- en onderzoeksgroep en berekent door middel van een Wilcoxon-Mann-Whitney-toets (zie de Z-scores) of de observaties significant van elkaar verschillen. Het is dus niet zo dat de gemiddeldes getoetst worden, maar het gaat om de verdeling van de data en de observaties.

Tabel A14: vraag 9 - Frequentietabel ervaring met toeslagenaffaire of afhandeling aardbevingsschade Groningen (handmatig doorberekend)

	Toeslagenaffaire		Afhandeling aarbevingsschade Groningen	
	Absoluut	Percentage	Absoluut	Percentage
Ja, ik heb daar zwaar hinder van ondervonden	26	4,2%	65	10,4%
Ja, ik heb daar enig hinder van ondervonden	43	6,9%	303	48,6%
Ik niet zelf, maar een naaste van me wel	17	2,7%	63	10,1%
Nee	64	10,3%	87	14,0%
N respons	150	24,1%	518	83,1%
Missende waarden	473	75,9%	105	16,9%
Totaal N	623	100,0%	623	100,0%

Tabel A15: percentages van de groepen binnen de onderzoeksgroep

%	Toeslagenaffaire	Afhandeling aarbevingsschade Groningen	Totaal % van onderzoeksgroep
Ja	11,1	59,0	70,1
Nee	10,3	14,0	24,3
Totaal	21,4	73,0	

Syntax:

```
FREQUENCIES VARIABLES=V17a V22
  /STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM MEAN
  /HISTOGRAM
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Toelichting tabel:

Tabel A14 geeft de absolute aantallen en de percentuele aantallen weer van het aantal respondenten in de onderzoeksgroep die hinder heeft ondervonden aan de toeslagenaffaire of de afhandeling van de aardbevingsschade in Groningen. Tabel A15 geeft percentages zonder de missende waarden. In de dataverzameling lijkt er iets misgegaan te zijn, waardoor er ook respondenten in de steekproef van de onderzoeksgroep zaten die geen ervaring hebben gehad met een van de twee kwesties. Deze respondenten zijn verwijderd uit de dataset.

Tabel A16: vraag 10a - Onderzoeksgroep, Toeslagenaffaire

Heeft de overheid iets voor u gedaan om uw onrecht te verzachten? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	Absoluut	% hinder ondervonden	% onderzoeksgroep
Ja, een volledige financiële compensatie	9	13,0%	1,40%
Ja, officiële excuses	5	7,2%	0,80%
Ja, juridische hulp	5	7,2%	0,80%
Ja, emotionele bijstand aangeboden	6	8,7%	1,00%
Ja, anders, namelijk:	4	5,8%	0,60%
Nee, de overheid heeft niets gedaan	35	50,7%	11,10%
Weet ik niet	6	8,7%	1,00%
Wil ik niet zeggen	5	7,2%	0,80%
Missende waarden	554		
N (Ja, hinder ondervonden)	69		
Totaal N (onderzoeksgroep)	623		

Open antwoorden vraag 10a: Ja, anders, namelijk (onderzoeksgroep, Toeslagenaffaire)

Er is wel aangeboden vanuit de gemeente, maar dat was niet nodig. De afhandeling is vooral aanfluitend lang

Voor de rechtzaak begon heeft belastingdienst geschikt

Een brief zonder excuses met de feitelijke info

Rente kwijtgescholden

Tabel A17: vraag 10a - Onderzoeksgroep, afhandeling aardbevingsschade Groningen

Heeft de overheid iets voor u gedaan om uw schade te verhelpen? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	Absoluut	% hinder ondervonden	% onderzoeksgroep
Ja, financiële afhandeling	269	73,1%	43,2%
Ja, emotionele bijstand aangeboden	10	2,7%	1,6%
Ja, huis versterken/verstevigen	23	6,3%	3,7%
Ja, inspraak in afhandelingsproces	14	3,8%	2,2%
Ja, anders, namelijk:	29	7,9%	4,7%
Nee, de overheid heeft niets gedaan	59	16,0%	9,5%
Weet ik niet	6	1,6%	1,0%
Missende waarden	255		
N (Ja, hinder ondervonden)	368		
Totaal N (onderzoeksgroep)	623		

**Open antwoorden v10a: Ja, anders, namelijk
(onderzoeksgroep, Groningen)**

na jaren touwtrekken een financiële compensatie gekregen voor de schade.

Ben nog niet aan de beurt wacht al 5 jaar

Extra bouwregels opgelegd.

gedeeltelijke financiële afhandeling voor 60% van de schade

ze hebben de afhandeling jarenlang vertraagd en op allerlei manieren

geprobeerd er onderuit te komen

wel een algemene vergoeding maar er is een uitgebreid rapport gemaakt en

dat is niet gehonoreerd omdat er met 2 maten gemeten is. een stukje

willekeur

volgens lijntjes, zeer afstandelijk

Kleine vergoeding

vaste vergoeding

Definitieve maatregelen moeten nog volgen

Financiële afhandeling loopt nog

koud, niet betrokken, ambtelijk

o.a. aardbevingsschade, energievergoeding

te kleine compensatie

ik had geen schade, woon in een huurhuis!!!

herstel schade in opdracht NAM

aantal scheuren hersteld, nog niet volledig afgehandeld

ik ben er niet mee verder gegaan, omdat het volgens mij geen enkele zin

heeft.

Subsidie 10000 maar geen erkenning van gelden schade

is nog steeds bezig met schade=afhandeling

financiële afhandeling was slechts gedeeltelijk

In behandeling

De woningstichting verplicht om aardbevingsschade aan mijn huurhuis te

repareren. (Eigenlijks alle wooncorporaties moesten dat doen, niet specifiek de

mijne

Deels vergoed, niet volledig

Financiële afhandeling maar met enorme verschillen in de woonwijk wat weer

tot onterechte verdeeldheid leidt.

N.v.t. bij mijn situatie, heb gewerkt bij IMG, vandaar het raakvlak (en 'hinder'

bij contact met gedupeerden).

In gesprek over vergoeding

Moet nog blijken

plus subsidie voor zonnepanelen

Syntax:

```
FREQUENCIES VARIABLES=V19_1 V19_2 V19_3 V19_4 V19_5 V19_6 V19_7 V19_8
```

```
V19_Open V23 V24_1 V24_2
```

```
  V24_3 V24_4 V24_5 V24_6 V24_7
```

```
  /STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM MEAN
```

```
  /HISTOGRAM
```

```
  /ORDER=ANALYSIS.
```

(Overige is handmatig uitgewerkt in excel)

Open antwoorden v10b: Onderzoeksgroep, Toeslagenaffaire

Wat zou u nodig hebben van de overheid om uw gevoel van onrecht te verzachten?

min plus min is plus. DUS als ondernemer enkele jaren verlies geleden. De rekenmethode van de R-overheid wist er een positief inkomen van te maken. ALS de boekhouder de waanzin niet ziet, geld voor RECHT halen was er natuurlijk niet. We /ik heb het met de kinderen overleefd. Je voelt je zeer kwetsbaar als alleenstaande ouder, dag en nacht werken om te overleven.

compensatie

Dat de belastingdienst mij uitlegt waarom ik onterecht (geen idee hoe lang) op een mogelijke fraudeurslijst heb gestaan.

Zowel het CAK, de rechtbank Gelderland als de Centrale Raad van Beroep gaan buitengewoon slecht om met geestelijk gehandicapte kinderen die we hebben begeleid als pleegouders, heel bitter is het vast te stellen hoeveel onbegrip er is en hoe rechteloos deze geestelijk gehandicapte kinderen er voor staan,

Financiële compensatie

Ze st3ll3n de antwoord steeds uit heb alles met ie and can de belasting ingevult zodat niks mis oon gaan en alles ging alsnog mis nu al 5 jaar in wns p en lojkt geen einde aan te komen

Ander beleid

eerlijkheid en niet zo traag alles afhandelen

Ze moeten allemaal stuk voor stuk op straat worden getrapt zonder enige vorm van compensatie of wachtgeld

Niet standaard zeggen wij maken geen fouten, niet standaard zeggen u moet het maar accepteren.

Een bericht hierover. Met uitleg van wat er is gebeurd en dat ook al zijn er huishoudens bij wie dit veel grotere schade heeft aangericht, dit voor niemand de bedoeling is geweest. Ik zou ook graag zien dat er lering uit wordt getrokken. Niet alleen om de risico's voor kwetsbaarder groepen te voorkomen, maar omdat we een goed systeem belangrijk vinden en voor alle bewoners die kwaliteit willen leveren.

het zou gewoon recht gezet moeten worden, het teveel betaalde terug betaald krijgen, kinderen die weggehaald zijn, adresgegevens uitwisselen om contacten

te kunnen herstellen, schadeloosstelling voor ieder kind welke onterecht is weggehaald

Niets, is goed gekomen en compensatie gekregen

Geld

Om snel met de beslissing te komen

Mijn geld terug

De overheid moet de problemen rond de toeslagenaffaire en ook Groningen (dus opkomen voor hun eigen landgenoten eerst) oplossen. Niet de lampen buiten aanzetten en binnen iedereen in het donker laten!

Ik vond vooral het wantrouwen vervelend ondanks dat ik niks had verkeerd gedaan. Ik ben gelukkig in de positie dat ik mijzelf redelijk kan verdedigen in de ambtelijke molen. Ik vind het dan ook vervelend voor andere mensen en niet zo zeer voor mijzelf.

Snelle oplossingen en excuses

Een oplossing, compensatie of tegemoetkoming of ander redelijke regeling
Herberekening van de teruggevorderde kinderopvangtoeslag.
Voor ons is het goed zo. We zijn (financieel) overgecompenseerd. Maar het is niet te beschrijven wat andere mensen mee hebben gemaakt en nu nog meemaken. Ik kan me niet voorstellen dat die verloren levensjaren en kansen ooit nog goed te maken is, zeker niet voor betrokken kinderen.

Duidelijkheid

Schadevergoeding

Teruggave van het door ons teveelbetaalde
Hulp bij de dingen die ik heb gemist door hoe onterecht zij zijn geweest. Al deze jaren zijn niet terug te draaien maar al het geld dat mijn ouders zijn kwijtgeraakt, niet meer naar school kunnen om de onterecht hoge boete te betalen waardoor zij nu geen goed werk hebben. Waardoor ik met al deze problemen zit als het gaan om scholing, woning en werk.

compensatie en eerherstel

smartengeld

Mijn aanvraag sneller afhandelen en toekomen waar ik recht op heb

Op zich niks, maar kill your darlings. Weg met een aantal toeslagen. Systeem moet veel simpeler.

Erkennen dat zij de fouten hebben gemaakt en zorgen dat dit niet weer gebeurt

Zelf uitzoeken wie compensatie krijgt.

Ik ben onderdeel van die overheid

kompassie bij overstroming valkenburg. Veel beloven niets geven doet de gek in vreugde leven !!!

Onkostenvergoeding

Een geldbedrag om de pijn te verlichte

Open antwoorden v10b: Onderzoeksgroep, afhandeling aardbevingsschade Groningen

Wat zou u nodig hebben van de overheid om uw gevoel van onrecht te verzachten?

Toegankelijkheid, minder persoonlijk belang (positie, stem), meer bewustwording dat overheid er is t.b.v. de bevolking, 'niet lullen maar poetsen'.

Wie zei dat ik een gevoel van onrecht had?

Serieus genomen worden

De totale opbrengst van het Groninger gas is ong 450 miljard, Met heel veel schade voor Groningen. Bij een evenredige verdeling over het land zou er dus 37,5 miljard voor elke provincie beschikbaar zijn. echter is er nog geen 3 miljard naar Groningen gegaan. Dus nog een 35 miljard zou nog naar Groningen moeten gaan BUITEN de schade herstel om. dus een 65 miljard. Daarbij Moet elk gebied buiten de randstad meer aandacht krijgen en meedelen in de welvaart. Nu is alles gericht op de randstad, nog steeds. En gebruik alsjeblijft de naam Holland niet als het over Nederland gaat. Ik ben Groninger en Nederlander, en absoluut geen hollandse arrogante blaaskaak.

Dat aanvragen ook daadwerkelijk worden afgehandeld binnen een redelijke termijn, en dat is niet 2,5 jaar. ER lijkt geen enkele snelheid in de schade afhandeling te zitten.

Groningen/het noorden hoort bij Nederland. De opbrengst van gas zou meer naar Groningen moeten.Meeste gaat naar de randstad

Niets

1 miljoen

Duidelijkheid en snellere afhandeling

Ik zelf niets, ik woon daar nu niet meer en in ons geval heeft de overheid wel juist gehandeld (in veel andere gevallen ook). Verder is het is heel goed dat er nu landelijk geld naar de provincie gaat, want het is wel onrechtvaardig dat het hele land jaren profiteerde terwijl veel mensen (niet iedereen) hier in groningen in de ellende zaten / zitten

Dat ze initiatieven neemt naar de betrokkenen

Niets

Inzicht en kennisbipv oren laten hangen naar politiek

Snellere afhandeling van de schade aan mijn woning.

Goed advies en doen wat er afgesproken en beloofd is

Luisteren naar de mensen, weten wat er speelt in de samenleving

Eenvoudige acceptatie en oplossen van schade

een beter bestuur gericht op de Nederlandse bevolking ipv mooi weer spelen voor Europa en niet het beste jongetje in de klas voor Amerika willen zijn.

eerlijkheid en oprechte belangstelling iets wat met name bij M. Rutte volledig ontbroken heeft omdat hij volledig gefocust was op het grootkapitaal en niet op de burgers

Dat ze verantwoordelijkheid nemen en ernaar handelen

Meer betrokkenheid tonen met zorgen en meningen van burgers buiten de geijkte politieke kanalen, en dit omzetten in beleid. Meer focus op problemen in de regio, niet alleen in de Randstad. Meer samenwerking tussen overheidsinstellingen zodat ze niet langs elkaar heenwerken. Minder vooruitschuiven van kwesties, maar oplossingen bieden.

Het toezeggen van het compleet stilleggen van gasboringen, en het staken van subsidies uitgeven aan de fossiele brandstofindustrie.

Dat de rijksoverheid inwoners vertrouwt en centraal stelt en stopt met het alleen maar beschermen van de belangen van grote vervuilende bedrijven

Politieke partijen en het kabinet moeten beter hun visie uitdragen, en minder op stemgedrag letten. Kortom, eerlijker zijn en transparanter. En een systeem invoeren waarbij opvattingen van burgers effectiever worden benut.

expertise i.p.v. bureaucratie, daadkracht i.p.v. zelfverheerlijking, transparantie i.p.v. pappen en weggijken

Ik heb nu niets meer nodig, het huis is - deels voor eigen rekening - hersteld. Door de achterdochtige houding van diverse instanties door de jaren heen heb ik mij soms een halve oplichter gevoeld. Ik zie enorm op tegen toekomstige procedures om schade na de volgende beving te verhalen.

Ik vind dat de overheid te laks handelt bij het oplossen van problemen die ze zelf veroorzaakt hebben vb toeslagenaffaire, afhandeling slachtoffers gaswinning . Dit geeft mij een gevoel van onmacht

Duidelijkheid en snelle procedures.

Onwikkelen van meer emphatisch gevoel bij de overheid

Henk Kamp voor de rechter brengen voor schade aan dereden door schuld en veroordelen. Wat doet Rutte , hij benoemd hem tot erelid van de VVD , net nadat Rutte geen verantwoordelijkheid heeft genomen voor het Groningen rapport. Schande schande schande en daarom moeten we ons gelukkig prijzen dat er eindelijk bij de vvd een frisse wind gaat waaien.

de totale willekeur van beoordelingen ombouwen naar een rechtvaardige, objectieve oordeel

Meedenken, duidelijkheid, gelijkheid, respect, betrokkenheid

-

Zorg ervoor dat je je zaken op orde hebt om de taken in te vullen en uit te voeren die tot uw verantwoordelijkheid horen. Of laat deze taken als overheid vallen tegen een forse verlaging van de belastingdruk, zodat mensen het zelf kunnen regelen met hun eigen geld.

Zoals met deze problematiek is omgegaan is niet meer te herstellen. Er wordt niet adequaat geacteerd. Ik ben ervan overtuigd dat de heer Vijlbrief nu zijn best doet. Hopelijk maakt dat ook een eind aan de grenzenloze bureaucratie met betrekking tot dit dossier.

zoals gebeurd is nu: erkenning vh onrecht; voor mij voldoende

zie de uitkomst van de parlementaire enquête

ze moeten zich houden aan de spelregels en de overheid moet eerlijk en transparant zijn. Het zijn ook mensen die fouten maken en dat gewoon toegeven

Ze hadden eerder moeten ingrijpen

Wij woonden in de jaren 70 in Hoogezand, een aantal bevingen mee gemaakt, maar toen speelde het nog niet echt, de schade was nog verwaarloosbaar.

Wij krijgen een immateriële schadevergoeding. Dat is fijn. Echter, de schadeafhandeling van mijn ouderlijk huis gaat op een verschrikkelijk traag tempo, en er wordt vanuit de overheid zeer onduidelijk en tegenstrijdig gecommuniceerd, waardoor je niet weet waar je aan toe bent, bijvoorbeeld m.b.t. het doen van investeringen in je huis.

Weten waar je terecht kunt als er zich een nieuwe situatie voordoet

Weinig

Weet je, in mijn geval is de afhandeling soepel verlopen. Maar bij anderen, die vaak een meer ingewikkeld probleem hebben, loopt het heel vaak veel moeizamer.

Weet ik niet

Veel mensen kregen een kleine vergoeding of ze nu wel of geen schade hadden geleden. Omdat ik zogenaamd buiten het gebied woon kreeg ik (en de hele buurt) niets terwijl er wel schade is

uitvoering van besluiten en toezeggingen

Tonen van echt begrip voor wat er in alle lagen van de samenleving speelt. Politiek voelt niet meer als volksvertegenwoordiging, maar als een gesloten club waar het gevoel van de burger niet meer terug te zien is. Hun ongevoelige beslissingen werken door in de regels en handhaving van de overheid.

teveel om op te noemen

Structurele vergoeding aan gemeente Groningen

steun!

Snellere financiële compensatie

Snellere compensatie

Snellere afhandeling, gaat nu iets beter als paar jaar geleden

Snellere afhandeling en nakomen van toezeggingen aan alle inwoners

Sneller handelen

Serieus worden genomen en niet op een andere oorzaak gooien ipv aardbeving

Serieus genomen worden. Laat de overheid uitgaan van de oprechtheid van burgers ipv ze van het eerste begin af te beschouwen als criminelen. (Dit geldt niet alleen voor de aardbevingsgedupeerden maar ook voor de toeslagenfraude, en recentelijk weer het UWV en de milieuschandalen.) Laat de overheid naast en achter haar burgers gaan staan en laten zien dat ze de wil hebben om de (immateriële) schade te vergoeden ipv alles in het werk te stellen om schadevergoeding zo lang mogelijk uit te stellen en zo laag mogelijke bedragen uit te betalen of industrieën de hand boven het hoofd te houden.

scheuren herstellen

Respect!

Respect begrip en financiële compensatie

Referenda

reële probleemaanpak en veeeeeeeel minder bureaucratie

Rechtvaardigheid en oplossingsgericht

Rechtvaardigheid Duidelijke regels en richtlijnen. Niet alles dubbel doen

rechtvaardige verdeling van gelden. Er komt heel veel geld naar het Noorden, hier wordt niet goed mee omgegaan: allerlei zinloze projecten die niet leiden tot duurzame verbetering van deze regio, geld verdwijnt in zakken ondernemers, er is veel verschil in behandeling van particulieren en woningstichtingen bij versterking. De woningstichtingen bepalen met de gemeenten hoe het geld verdeeld wordt, veel geld gaat naar huurwoningen versterken of nieuwbouw terwijl de woningstichtingen daar zelf nauwelijks in hebben geïnvesteerd. En de particuliere huiseigenaren trekken aan het kortste eind. Hier moet een eind aan komen.

Procedures transparant maken en zich aan wettelijke termijnen houden

Probleem Groningen oplossen. Toeslag affaire oplossen. Huizen bouwen. Asiel crisis oplossen.

politici zouden zich meer onder de mensen moeten bewegen

persoonlijke begeleider die binnen 1 maand reageert en afhandeld. Er wisselt veel te veel.

Overzichtelijke en snelle afhandeling van schades

Overheid moet mij volledig ontzorgen. Zowel door alles voor mij direct te regelen, zodat ik er geen om! Kijken naar heb

Overheid moet benul hebben dat ze er is TEN DIENSTE VAN DE BURGER
nu zijn ze m.i alleen druk bezig met hun eigen positie

Oprechte inlevingsvragen en kiezen voor het sociale.

Openheid van zaken

Ook voor de omgeving zaken regelen.

Ook hard werkende mensen belonen ipv allerlei toeslagen voor niet werkende,
uitkeringtrekkers

Nvt

Nja het is niet mijn huis. Dat dat er scheuren in de muur zitten is niet fraai maar
het is niet mijn eigendom en ik ben niet van plan om hier nog jaren te wonen
dus ik kan me er ook weer niet erg druk over maken

Niets, de regering heeft structureel nagelaten enige verantwoordelijkheid te
nemen voor het leed dat in Groningen is aangebracht. Rutte roept ereschuld,
neemt geen politieke verantwoordelijkheid na de enquête en stapt vervolgens op
om eigen politiek gewin met achterlating van alle problemen veroorzaakt onder
zijn bewind. Hoe wil je dan nog onrecht verzachten?

Niets

Niet zozeer in mijn persoonlijke situatie, maar kennissen die echt erge schade
hebben. Het proces voordat men kan beginnen met het versterkingsproces duurt
zó ontzettend lang. Veel verloop bij IMG/NCG wat niet helpt. Iedereen moet er
een plasje over doen, maar voor de mensen waar het om gaat is het een
dagelijkse belemmering

Niet zo onpersoonlijk zijn en ook niet wantrouwend

Niet telkens zo'n onmogelijk ingewikkeld proces optuigen, waardoor het voor
diegene die het meest nodig heeft, onmogelijk is om er aanspraak op te maken
omdat het gewoon te moeilijk gemaakt wordt. Dat voelt voor een bepaalde groep
zelfs alsof dat met opzet gedaan wordt.

Niet alles maar op de lange baan schuiven en excuses maken helpen niet maar
daad werkelijk iets doen.

Niet alleen woorden over 'ontzorgen' en 'ruimhartig', maar ook daadwerkelijk
doen.

Minimaal de helft van de aardgasbaten om de provincie Groningen de
economische boost te geven die het westen wel gehad heeft en dan zonder enige
inmenging uit Den Haag

Minder willekeur en meer eenduidig beleid, kijken naar belang van gedupeerden
zonder dat andere (economische?) redenen zwaarder worden gewogen

minder bureaucratisch omgaan met meldingen van schade en claims.

Met name de keuring heeft veel spanning opgeleverd, het gevoel van volkomen
willekeur - bevestigd door cijfers over het gebied en ervaringen van

buurtgenoten. Het geen verantwoordelijkheid nemen voor de emotionele schade vind ik stuitend. Een knauw voor mijn vertrouwen in de regering. Ik ben ervan geschrokken hoe weinig vertrouwen ik nog heb als opgeleid en bevoorrecht mens - ik heb de nasleep van de parlementaire enquête ervaren als een extra klap in mijn gezicht. Wij mogen niet klagen, de schade is beperkt, maar dat er geen verantwoordelijkheid wordt genomen doet echt pijn. Erkenning houdt in: voortdurend aandacht geven aan + politieke verantwoordelijkheid nemen. Corrigeer als regering actief het gebrek aan zicht op en medeleven uit andere provincies. Iedere keer als ik ergens kom buiten de provincie blijkt weer dat mensen niet door hebben dat er echt hele straten/dorpen opnieuw gebouwd moeten worden en wat dat betekent.

Meer voor Nederland(ers) kiezen.

Meer vaart zetten achter de maatregelen die nodig zijn en waar veel mensen al zolang op wachten.

Meer persoonlijk contact en daarbij méér tijd

meer naar de mensen luisteren. Nadenken over de gevolgen van hun handelen. geen korte termijn politiek. Zoals de problemen met het electriciteitsnet. Zij wisten wat er aan komt maar geen besluiten nemen. Nu kan veel niet gebeuren omdat het net er niet op is berekend, En zo zijn er zoveel dingen. allemaal korte termijn visie wat later niet blijkt te werken of zelfs nadelig is.

Meer menselijke maat, minder juridisch geneuzel

meer luisteren naar de problemen van de burgers en opkomen ouderen, zorg, armoede, hulpbehoevenden e.d.

Meer hulp, minder wantrouwen

Meer erkenning, sneller stoppen met gasboren

Meer erkenning en snellere afhandeling. Als kind van ouders met een huis dat zeven jaar lang mogelijk in de versterking zat, heb ik daar ook erg onder geleden. Maar ik krijg hier op geen enkele manier bijstand of vergoeding voor. Dit vind ik onterecht

meer empathie en minder tegenwerking

Meer begrip en ze moeten hun verantwoordelijkheid nemen

Meer begrip en stoppen met gaswinning in kleine velden

Meer begrip

Luisteren.

LUISTEREN!!

Luisteren wat er leeft

Luisteren naar het volk.

Luister naar de burger

Lekker algemene vraag. Meer bevoegdheden bij de politie, harder ingrijpen en meer begrip voor "kleine" zaken die bij de burger spelen. Verkeers-aso's, burenoverlast, drugscriminaliteit en last but not least, laat de overheid goed kijken of digitalisering wel een oplossing is voor een probleem of dat het ook anders kan

Komen repareren en niet afkopen.

Inzicht in de besluitvorming

Immateriele schadevergoeding voor de kinderen van huishoudens waar nu alleen nog de ouders een schadevergoeding kunnen krijgen.

Immateriële schadevergoeding

Ik zou graag willen dat nu klaar is en dat door al dat gedoe reke ingen schuiven enz mijn schuld word op gelost met of zonder hun

Ik persoonlijk niets, maar er zijn die tragische gevallen bij, waarin beloofde zaken niet worden/werden nagekomen

Ik krijg nog geld en dat zou snel moeten worden uitgekeerd

Ik hoef persoonlijk geen genoegdoening, maar een beetje meer aandacht voor de burger en haar wensen: graag

Ik heb zelf geen gevoel van onrecht.

Ik heb zelf actie moeten ondernemen, er was geen pro actieve houden vanuit overheid / schade veroorzaker

Ik heb nergens gezegd dat ik een gevoel van onrecht heb? Deze vraag komt een beetje uit de lucht vallen

Ik heb in 2022 een juridische procedure aangespannen tegen het IMG. Behandeling laat nog steeds op zich wachten (wellicht i.v.m. onduidelijkheid over het nieuwe beleid).

Ik heb geen gevoel van onrecht

Ik denk niet dat de overheid als instantie in staat is om leed op zo'n persoonlijk niveau te verzachten

Iets sneller afhandelen

Hulp bieden aan de mensen die het in het centrale bevingsgebied hard getroffen zijn.

Hogere vergoeding ivm alle emotionele stress maar ook waarde vermindering van het huis.

Hogere vergoeding

Hogere compensatie voor schade!

Hoe moet je dit nu omschrijven , we leven in een democratie , en het blijkt dat de meerderheid deze koers wil

Het zou goed zijn als zij op grote schaal de schade vergoeden en het noorden serieus nemen

Het idee dat er geluisterd wordt. De overheid is er voor de burger. Ik heb nu vaak het idee dat je er niet toe doet als zwijgende meerderheid. Er wordt teveel geluisterd naar kleine lobby groepen.

Het gevoel dat naar mij geluisterd wordt, indien ik contact opneem.

Help me gewoon op weg Ipv me meer te belasten met allemaal digitale ellende

Heldere communicatie

heel veel geld

heb persoonlijk geen gevoel van onrecht

Goede afhandeling van mijn belangen

Gewoon alle aardgas schade zonder "gezeur" herstellen. ook op de lange termijn als er nieuwe bevingen en scheuren ontstaan. En de mensen uit het Noorden hetzelfde behandelen als mensen uit de Randstad.

Genoegdoening in herstel en geld.

Gelijkheid in vergoedingen

Gelijke behandeling voor alle inwoners van Groningen.

Gelijk

Geld dat uitgetrokken wordt voor de schades zou ook echt terecht moeten komen bij de gedupeerden en niet voor 75% aan al die commissies

Geen discrepantie tussen de 'experts' die de schade opnemen en het uiteindelijke besluit.

Gaat deze vraag over de gemeente of over de gasbel?? Van de gemeente zou ik graag hebben dat ze hier thuis eens komen kijken voor ze hun oordeel vormen. Wat betreft de gasbel denk ik niet dat hier verder op in gaan enig nut zal hebben.

Financiële compensatie voor afhandeling en impuls groningen

Financiële compensatie

excuus

Excuses, en uit zichzelf en niet zoals na een parlementaire enquête.

Erkenning en medeleven en zorgen dat alles zo snel mogelijk opgelost wordt

Erkenning en doorpakken met het herstel van vertrouwen.

Erkenning en compensatie

Erkenning dat schade geen krimpscheuren zijn maar aardbevingschade en vervolgens schadevergoeding voor reparatie geven. Het was een 'wij van wc eend' conclusie dat het. Iet door aardbeving gekomen is....

Erkenning dat de scheuren in mijn huis wel aardbevingssschade zijn, niet per huis, per straat, per wijk etc meten met verschillende maten.

Erkenning

Erkenning

Er is bij oms geen onrecht. Alles prima vergoed

Er had van het begin af aan een schadefonds moeten komen.

empathisch vermogen

Eindelijk verantwoordelijkheid nemen en de schadeafhandeling vergemakkelijken/vereenvoudigen.

Eindelijk schade oplossen in heel Groningen

eindelijk ophouden met beloftes; en zonder verdere voorwaarden geld naar het Noorden ipv steeds in de Randstad

Eerlijkheid en de provincie compenseren, en snelheid

Eerlijkheid

Eerlijkbeleid

eerlijk en gerechtigheid

Een sociaal beleid dat niet alleen maar gericht is op efficiëntie en marktwerking.

Een nieuw aardbevingsbestendig huis en e/500.000,- op mijn bankrekening.

Een menselijke benadering ring en snelle afhandeling

Een luisterend oor

Een hogere AOW

Een goede minister zoals Vijlbrief.

Een financiële vergoeding, en dan zonder dat er zoveel voor moet worden gevochten. We wonen boven op de gasbel annerveen. En het zout wordt onder onze voeten weggehaald.

Een financiële afhandeling die in relatie staat met de schade danwel, nog liever, volledig ontzorgen en herstel van de schade.

Een decennialange schadevergoeding, niet voor mij, maar voor mijn provincie die decennialang is leeggetrokken en alsnog zwaar onderontwikkeld is ivm Randstad. Als Groningen een zelfstandige staat was geweest, waren wij Groningers beter af geweest. De Randstad geeft geen fuck om ons, kijkt neer op ons, maar plunderde ons gas wel, om vervolgens niets te geven qua compensatie, ook niet toen de aardbevingen begonnen.

Een betere vergoeding

Echte erkenning en een snelle afhandeling van de geleden schade, zowel materieel als immaterieel

echt iets doen, niet alleen roepen dat er wat gedaan moet worden

duidelijk in het proces, waarom het stopt/niet verder gaat

Doen wat ze beloven

Doen wat nodig is voor de bewoners van het aardbevingsgebied.

de scheuren en verzakkingen van de woning serieus nemen en er niet steeds onderuit komen met ontkenning van de aardbevingen

De regering moet beter luisteren naar de bevolking en de tweede kamer moet haar werk doen als controle op de regering en niet meelopen voor hun baantjes

De procedure van toekennen van €10.000,- waardevermindering woning veranderen. Alleen bewoners, die in een gebied wonen, waar veel woningen met schade zijn, krijgen dit toegekend. Ik ken en weet, dat de waardevermindering bijdrage is uitgekeerd aan woningeigenaren, die geen of nauwelijks schade hebben, alleen omdat ze binnen het postcodegebied wonen. Waarom geen uitkering aan woningeigenaren, die erkende aardbevingschade hebben!

de overheid moet veel efficiënter en sneller gaan werken en communiceren met de delgroep.

De overheid moet oog hebben voor reële problemen van reële mensen. Verder moet men stoppen met de schandelijke wijze waarop men elkaar in de landelijke politiek bejegend.

De overheid heeft overal geld voor over. Het is allemaal zeer gesegmenteerd. Er wordt al jaren gesproken over het afschaffen van allerlei regelingen en toeslagen. Vergeten wordt dat de overheid er dient te zijn voor de burger en niet voor allerlei hobby's. Zorg voor duidelijkheid en beschouw alle groepen als gelijke!

De menselijkemaat hanteren.

De groningers compenseren zodat het weer gezellige mensen worden

De gaskraan volledig dicht; excuses naar Groningen en *goede* en efficiënte maatregelen om de schade op te lossen

De bureaucratie, het geïnstitutionaliseerde wantrouwen, waardoor het oa in de publiciteit maar blijft etteren vanwege langzame processen en ook de kosten die ermee gepaard gaan, kosten die m.i. al lang de bestaande claims hadden kunnen inlossen, waarbij je dan maar op de koop neemt dat een enkeling misbruik maakt.

De 10.000 euro die anderen in dit aardbevingsgebied ook gekregen hebben.

Dat ze meer met alle inwoners rekening houden en niet naar allochtone afkomst kijken

dat ze EERLIJK zijn, en STOPPEN MET GAS BOREN

Dat ons postcodegebied in het aarbevingsgebied hoort zodat je compensatie krijgt.

Dat ik de procedure opnieuw zou kunnen opstarten

dat iedere schademelding gelijk en identiek wordt afgehandeld en niet, zoals nu, dat er sprake is van willekeur

Dat het huis naar rato wordt geholpen. Het is 100 jaar oud..

Dat het herstelsysteem niet bureaucratisch is ingericht. Richt je eindelijk niet eens op de kleine groep fraudeurs

Dat gevoel is er niet echt

Dat de overheid bij items die de mensen direct aangaan, een referendum zou toepassen.

dat de overheid betrouwbaar is.

Dat de gaswinning helemaal en definitief stopt en dat is nog steeds niet het geval.

Daar weet ik geen antwoord op. Maar zoals het tot voor kort ging, ging het waardeloos

Daadkrachtiger en sneller optreden/oplossingen bieden

Concreet antwoord

Compleet alles vergoeden zonder gezeur en afschuiven. Ze wisten al jarenlang dat dit zou gaan gebeuren maar hebben geen poot uitgestoken en zijn gewoon doorgegaan omdat het geld opleverde. Dat geld mogen ze van mij in zijn totaliteit weer terugsteken in onze provincie. Eerrder zal ik de politiek niet weer gaan vertrouwen.

Compenseren en wat doen en er niet over vergaderen

Bureaucratie verminderen

Bewijs dat ze van hun fouten hebben geleerd en echt kunnen verbeteren. Maar nee.

Betere vergoeding

Beter luisteren

Beter hun werk doen, dwz inzien dat overheid er is voor burgers en daarnaar handelen

Betaalbare woningen en producten

Begrip.

Begrip, serieus genomen worden; level playing field tussen overheid en burger (het is raar dat alle termijnen en regels voor burgers zeer streng en strikt zijn, maar de overheid zelf zich nergens wat van aantrekt)

Begrip, compensatie

Andere energie subsidiëren

Alsnog adequate financiële compensatie. Nu is het: fooi accepteren of niets krijgen c.q. in eindeloze procedures verzeild raken.

Alle provincies evenveel stemrecht in de eerste kamer en tweede kamer. Alle ministeries weg uit den haag en verdelen over het land . Gelijke monniken gelijke kappen wat in Amsterdam wioldt betaald ook in rest van het land zoals geld voor cultuur per inwoner Referenda invoeren

Alle ministeries verplaatsen van Den Haag naar Groningen zodat de dames en heren zo af en toe worden geconfronteerd met aardbevingen en de gevolgen daarvan. Pas dan zullen zij begrijpen welke impact dat heeft. Bovendien zou de schadeafhandeling (verleden en toekomst) al lang zijn geregeld. Schande zoals tot dusver met de Groningers is omgesprongen.

Alle bedragen gelijk te trekken

Aftreden

Afspraken nakomen en verantwoordelijkheden nemen

Afspraken nakomen die ze verkondigen en niet omdraaien als het later niet beter uitkomt. Maak dan geen wetten of geef geen vergunningen af

Aanzienlijk ruimhartigere compensatie voor alle gedupeerden. Er zijn miljarden verdient (en die zijn niet wijs geïnvesteerd - het heeft niet voor niks de naam 'the Dutch disease')

aandacht

Tabel A18: vraag 11 -
Onderzoeksgroep, Toeslagenaffaire
In welke mate voelde u zich serieus genomen
in uw probleem door de overheid?

	N	%
Volledig serieus genomen	2	2,9%
Tamelijk serieus genomen	16	23,2%
Niet zo serieus genomen	25	36,2%
Helemaal niet serieus genomen	20	29,0%
Weet ik niet	6	8,7%
Total N	69	100,0%

Tabel A19: vraag 11 -
Onderzoeksgroep, Afhandeling
aardbevingsschade Groningen
In welke mate voelde u zich serieus genomen in
uw probleem door de overheid?

	N	%
Volledig serieus genomen	28	7,6%
Tamelijk serieus genomen	108	29,3%
Niet zo serieus genomen	140	38,0%
Helemaal niet serieus genomen	72	19,6%
Weet ik niet	20	5,4%
Total N	368	100,0%

Syntax:

```
FREQUENCIES VARIABLES=V21 V26
  /STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM MEAN
  /ORDER=ANALYSIS.
(Percentages uitgerekend door middel van Excel)
```

Toelichting tabellen:

Tabellen A18 en A19 geven de absolute en percentuele verdeling weer van vraag 11, uitgesplitst in de controle- en onderzoeksgroep.