

Vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht



Linda de Heer
12 Augustus 2014

Dankwoord

De afgelopen maanden ben ik met veel plezier bezig geweest met mijn scriptie met als onderwerp 'Vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht'. Ik heb hier veel van geleerd, niet alleen over het onderwerp 'Vertrouwen', maar ook over wat er al komt kijken voor het doen van goed wetenschappelijk onderzoek. Ik wil via deze weg graag de personen bedanken die mij hebben begeleid bij mijn onderzoek.

In de eerste plaats bedank ik mijn scriptiebegeleider van de Erasmus Universiteit Rotterdam, prof. dr. Jurian Edelenbos, voor de constructieve feedback op de concepten en het beoordelen van mijn scriptie. Ook dr. Nanny Bressers bedank ik voor het lezen en beoordelen van mijn scriptie.

Vervolgens wil ik het Onderzoekcentrum Drechtsteden danken voor het uitzetten van het onderzoek bij het internetpanel. Verder bedank ik de leden van het internetpanel van de gemeente Zwijndrecht voor hun tijd en waardevolle bijdrage aan dit onderzoek. Ook naar de leden van de wijkplatforms Zwijndrecht en de dorpsraad Heerjansdam gaat mijn dank uit voor hun essentiële bijdrage aan het kwalitatieve onderzoek.

Van mijn collega's bij de gemeente Zwijndrecht bedank ik Willy Diepeveen voor haar inbreng en ondersteuning tijdens de bewonersavond, Iskender Özdemir voor het meelesen van het concept, en afdelingshoofd van de Staf Peter de Nooijer voor de mogelijkheid om deze studie te volgen. Burgemeester Dominic Schrijer wil ik danken voor zijn inleidende presentatie op de bewonersavond.

Tijdens het langdurige schrijven van mijn scriptie heb ik veel steun ondervonden van mijn gezin waarvoor ik hen wil bedanken. Daarnaast bedank ik mijn neef Sander Dalm voor zijn feedback op het concept en de Engelse vertaling van de samenvatting.

Mijn speciale dank gaat uit naar mijn naaste collega, Jannes Blokstra, voor het maken van de statistische analyses met het programma SPSS en de uitleg hierover, en voor het meelesen en van feedback voorzien van de vele concepten.

Voor mij is nu de tijd gekomen om een punt achter deze scriptie te zetten, zodat ik mijn aandacht weer kan gaan richten op nieuwe uitdagingen.

Ik wens u veel leesplezier.

Democratie en vertrouwen

‘Democratie is gestoeld op wederkerig vertrouwen. Vertrouwen van burgers in hun overheid. Een overheid die zich aan het recht gebonden weet en perspectieven biedt. Maar ook vertrouwen van de overheid in haar burgers. Burgers die zich medeverantwoordelijk weten voor het algemeen belang en opkomen voor elkaar. Alle publieke ambtsdragers, of ze nu gekozen zijn, benoemd of aangewezen, hebben aan dat vertrouwen hun bijdrage te leveren. Zó wordt de democratie onderhouden.’

Uit toespraak koning Willem-Alexander bij zijn beëdiging als koning, 30-4-2013

Samenvatting

Het vertrouwen van de inwoners van Zwijndrecht en Heerjansdam in de gemeente Zwijndrecht is volgens eerder onderzoek (OCD, 2011 en 2013) lager dan in de vijf omliggende regio gemeenten. Het vertrouwen van de inwoners is belangrijk voor het functioneren van de gemeente Zwijndrecht. De gemeente Zwijndrecht wil achterhalen welke factoren van invloed zijn op het vertrouwen, teneinde het vertrouwen te kunnen versterken.

In deze masterthesis onderzoek ik op basis van een speciaal voor dit doel ontworpen survey hoeveel vertrouwen de inwoners hebben en welke factoren van invloed zijn op het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht. Het onderzoek bevat ook een kwalitatief onderdeel. Het kwalitatieve onderzoek wordt gebruikt om de onderzoeksresultaten vanuit de survey nader te duiden.

Uit het onderzoek blijkt dat de factoren Responsiviteit, Beeldvorming en Betrokkenheid een sterk verband vertonen met het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht. De factoren Prestaties, Institutioneel vertrouwen en Politieke scepsis (negatief verband) vertonen een gemiddeld verband met het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht. Een zwak verband bestaat tussen het vertrouwen in de gemeente en de leeftijd: ouderen hebben meer vertrouwen dan jongeren. Ook is er een zwak verband tussen het bezoeken van religieuze diensten en het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht. Verder is er een zwak negatief verband tussen het voorstander zijn van de invoering van een correctief referendum in Zwijndrecht en het vertrouwen.

Een regressieanalyse toont aan dat van deze negen factoren de factor Responsiviteit en de factor Beeldvorming verreweg de twee belangrijkste zijn in het verklaren van het vertrouwen. Gezien de flinke correlatie van zowel Responsiviteit als Beeldvorming met enkele andere factoren kan het verstandig zijn om, als het gaat om maatregelen die het vertrouwen moeten vergroten, ook aandacht te besteden aan die factoren. Met name de factoren Betrokkenheid en Prestaties kunnen invloed hebben op de factoren Responsiviteit en Beeldvorming en via die weg ook op het vertrouwen.

Door de focusgroep is per persoon aangegeven welke factoren zij van belang achten voor het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht en hieruit blijkt dat het kwalitatieve onderzoek het kwantitatieve onderzoek ondersteunt met betrekking tot de factoren Responsiviteit, Betrokkenheid en Beeldvorming. Tijdens de interactie met de focusgroep kwam de factor Prestaties ook nadrukkelijk naar voren.

Op grond van de onderzoeksresultaten lijkt zich, ten opzichte van voorgaande jaren, een lichte toename voor te doen in het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht. Dat kan een aantal oorzaken hebben. Met name de komst van de nieuwe burgemeester heeft mogelijk de Beeldvorming verbeterd, waardoor het vertrouwen toenam. Ook komt naar voren dat de belangrijkste factoren die van invloed zijn op het vertrouwen (Responsiviteit en Beeldvorming) endogene factoren betreffen. Hieruit kan worden geconcludeerd dat er voor de gemeente Zwijndrecht mogelijkheden zijn om het vertrouwen te beïnvloeden.

Abstract

According to past research (OCD, 2011 en 2013), the residents of the municipality of Zwijndrecht have less confidence in their local authority than residents of five neighbouring municipalities. For the functioning of this municipality, it's important that its residents confide in it. This is why the municipality of Zwijndrecht wants to find out which factors influence this confidence and how it may be increased.

Through qualitative as well as quantitative methods, this master's thesis seeks to reveal how much confidence the residents of Zwijndrecht have in their municipality and which factors determine it. The quantitative aspect of this research involves a survey, specifically designed for this thesis. The qualitative aspect consists of a discussion in a focus group, meant to clarify the survey results.

The current research reveals that Responsivity, Image and Involvement correlate strongly and positively with confidence in Zwijndrecht. Performance and Institutional Confidence show a moderate positive correlation with it and Political Scepticism shows a moderate, negative relation to the subject. Furthermore, older people and those who visit religious services have slightly more confidence. A slight, negative correlation exists between confidence and support of a corrective referendum in Zwijndrecht.

A regression analysis shows that of the nine factors that were looked into, Responsivity and Image have by far the most predictive power. Given the way these two factors correlate with others, it seems reasonable that attempts to increase the confidence of residents should also focus on the correlates of Responsivity and Image, like Involvement and Performance.

The focus group members each indicated which factors they suspected to be predictive for residential confidence in Zwijndrecht and the results were in line with the survey results regarding Responsivity, Involvement and Image. Performance, too, was mentioned during the discussion.

The present research indicates a slight increase in confidence in the municipality of Zwijndrecht by its residents. Several factors may have caused this, most notably the installation of a new mayor, which may have influenced the factor Image and thereby increased the level of confidence. The results also show that the factors influencing confidence are mostly endogenous, which means that there are opportunities for Zwijndrecht to increase the confidence its residents have in it.

Vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht

Een bestuurskundig onderzoek naar de factoren die van invloed zijn op de mate van vertrouwen van de inwoners van Zwijndrecht en Heerjansdam in de gemeente Zwijndrecht.

Naam student: Linda de Heer
Studentnummer: 376650
E-mail: 376650lv@student.eur.nl
Module: Masterthesis Bestuurskunde
Opleiding: Master Bestuurskunde - avondopleiding
Faculteit: Faculteit Sociale Wetenschappen
Onderwijsinstelling: Erasmus Universiteit Rotterdam
Studiejaar: 2013/2014
Datum: 12 Augustus 2014
Begeleider: prof. dr. J. Edelenbos
Tweede lezer: dr. N.E.W. Bressers

Inhoudsopgave

1. Inleiding	10
1.1 Aanleiding	10
1.2 Doelstelling	12
1.3 Centrale vraagstelling	12
1.4 Wetenschappelijke en maatschappelijk relevantie	12
1.5 Leeswijzer	13
2. Theoretisch kader.....	14
2.1 Wat wordt verstaan onder vertrouwen?.....	14
2.2 Bronnen van vertrouwen	17
2.3 Factoren die vertrouwen beïnvloeden	19
2.3.1 Deskundigheid, integriteit, ontvankelijkheid, en rechtvaardigheid	19
2.3.2 Prestaties	20
2.3.3 Reputatie en representativiteit	21
2.3.4 Competentie, probleemoplossend vermogen, responsiviteit en intentie	22
2.3.5 Invloed	25
2.3.6 Betrokkenheid.....	26
2.3.7 Vertrouwen in burgers	27
2.3.8 Eerdere ervaringen.....	27
2.3.9 Sociaal vertrouwen, sociale participatie.....	27
2.3.10 Institutioneel vertrouwen.....	28
2.3.11 Leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, religiositeit, politieke voorkeur en woonwijk.....	29
2.4 Endogene en exogene factoren	29
2.5 Conclusie.....	30
2.6 Conceptueel model	31
3. Methodes.....	32
3.1 Onderzoeksstrategie.....	32
3.2 Operationalisatie van de variabelen	33
3.2.1 Afhankelijke variabele ‘vertrouwen’	33
3.2.2 Onafhankelijke variabelen.....	33
3.3 Onderzoekspopulatie en respons	36
3.4 Beperkingen van het onderzoek.....	36
3.5 Maatregelen ter bevordering van de betrouwbaarheid en validiteit.....	37

4. Kwantitatief onderzoek	38
4.1 Methodologie.....	38
4.2 Onderzoek Vertrouwen.....	38
4.2.1 Factoranalyse.....	38
4.2.2 Schalen.....	40
4.3 Empirische analyse	41
4.4 Regressieanalyse naar aanleiding van het aangepaste conceptueel model.....	45
Intermezzo.....	48
4.5 Uitwerking open vraag in de survey	49
4.6 Conclusie kwantitatief onderzoek.....	52
5. Kwalitatief onderzoek	53
5.1 Focusgroep	53
5.1.1 Extra validatie van de factoren vanuit de focusgroep	54
5.1.2 Conclusie extra validatie	58
5.2 Verschil ten opzichte van andere gemeenten	58
5.3 Aanbevelingen van de focusgroep aan de gemeente.....	60
5.3.1 Conclusie aanbevelingen.....	61
6. Mate van vertrouwen	62
6.1 Vertrouwen in de gemeenteraad, B&W en ambtenaren	62
6.2 Ontwikkeling van vertrouwen	63
7. Theoretische reflectie	65
8. Conclusies en aanbevelingen.....	68
8.1 Beantwoording van de centrale vraagstelling.....	68
8.1.1 Hoeveel vertrouwen hebben burgers in de gemeente Zwijndrecht	68
8.1.2 Welke factoren zijn van invloed op het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht	69
8.2 Lessen	71
8.3 Aanbevelingen	72
Figuren en tabellenlijst.....	73
Referenties.....	74
Bijlage 1. De vragenlijst van de survey	76
Bijlage 2. Uitspraken focusgroep	86
Bijlage 3. Open vraag in de survey.....	91
Bijlage 4. Representativiteit	98

1. Inleiding

Het thema vertrouwen in de overheid is de laatste jaren uitgegroeid tot een belangrijk onderwerp van discussie in bestuurlijk Nederland. Men maakt zich zorgen over het vertrouwen dat overheidsorganisaties en publieke figuren genieten. De vertrouwensval is namelijk een zorgelijk gegeven, voor wie vertrouwen typeert als een essentieel kenmerk van de staat en de politieke democratie en voor het maatschappelijk en bestuurlijk verkeer (Korsten en De Goede, 2007: p. 4).

Vertrouwen is van groot belang in de samenleving. In Nederland is van oudsher het vertrouwen van burgers in publieke organisaties hoog (Nationale Denktank, 2010: p. 16).

Publieke organisaties ontlenen hun legitimiteit aan het feit dat zij namens en ten behoeve van de samenleving opereren. Om hun taken goed te kunnen uitvoeren en hun legitimiteit te behouden, hebben zij het vertrouwen nodig van burgers (Nationale Denktank, 2010: p. 6).

Het politieke bestuur staat voor lastige en ingrijpende keuzes. Om deze belangrijke besluiten te nemen is het van belang dat zij daarvoor een stevig draagvlak hebben (ROB, 2010: p. 7).

In de periode 1998-2004 is het vertrouwen in de regering sterk gedaald (Dekker, 2006: p. 48). Om te achterhalen waarom het vertrouwen daalde zijn door verschillende auteurs oorzaken onderzocht. Verklaringen die worden beschreven zijn, onder andere, sociaal vertrouwen tussen mensen, prestaties van de overheid, de stijl van besturen, de mate van invloed op het nemen van besluiten, vertrouwen in maatschappelijke instellingen en onrechtvaardig of oneerlijk handelen door de overheid. Deze en andere wetenschappelijke verklaringen neem ik in dit onderzoek mee om te achterhalen welke factoren van invloed zijn op het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht.

1.1 Aanleiding

Het Onderzoekcentrum Drechtsteden (OCD) heeft in 2011 en 2013 via het regionaal omnibusonderzoek aan inwoners van de regio Drechtsteden vragen gesteld over Communicatie & Bestuur en Leefbaarheid & Veiligheid. Binnen de regio Drechtsteden (Alblasserdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht) is de uitslag voor Zwijndrecht voor beide onderzoeken op nogal wat aspecten beneden het gemiddelde. Dat was zo in 2011 en die situatie is in 2013 weinig verbeterd. De scores behoren tot de laagste in de regio. Dit geldt onder andere voor het vertrouwen dat de inwoners hebben in de gemeente en de waardering voor het gemeentebestuur:

Vertrouwen in de gemeente, per gemeente 2013 (%)							
	A	D	H	P	S	Z	totaal
redelijk/volledig vertrouwen	72	70	76	69	72	64	70
weinig/geen vertrouwen	20	19	14	18	18	23	19
weet niet/geen mening	8	11	10	13	10	13	11

Toelichting: Vetgedrukte waarden wijken significant *positief* of *negatief* af van het gemiddelde.
A=Alblasserdam, D=Dordrecht, H=HI Ambacht, P=Papendrecht, S=Sliedrecht, Z=Zwijndrecht

Tabel 1: Vertrouwen in de gemeente, per gemeente 2013

Voor een zuivere vergelijking van de mate van vertrouwen in de verschillende gemeenten is het beter de respondenten die met “weet niet” hebben geantwoord buiten beschouwing te laten. Het gaat in de vergelijking dan om de mensen die daadwerkelijk een oordeel hebben over het vertrouwen. Dat maakt het ook mogelijk om de ontwikkeling in het vertrouwen beter in beeld te brengen. Het beeld wordt hierdoor als volgt:

Vertrouwen in de gemeente, per gemeente 2013 (%)							
	A	D	H	P	S	Z	totaal
redelijk/volledig vertrouwen	78	79	84	79	80	74	79
weinig/geen vertrouwen	22	21	16	21	20	26	21

A=Alblasserdam, D=Dordrecht, H=HI Ambacht, P=Papendrecht, S=Sliedrecht, Z=Zwijndrecht

Tabel 2: Vertrouwen in de gemeente, per gemeente 2013 (zonder ‘weet niet/geen mening’)

Rapportcijfer gemeentebestuur 2013							
	A	D	H	P	S	Z	totaal
gemeentebestuur	6,5	6,5	6,7	6,4	6,4	6,1	6,4

Toelichting: Vetgedrukte waarden wijken significant *positief* of *negatief* af van het gemiddelde.
A=Alblasserdam, D=Dordrecht, H=HI Ambacht, P=Papendrecht, S=Sliedrecht, Z=Zwijndrecht

Tabel 3: Rapportcijfer gemeentebestuur 2013

De reden voor het lagere vertrouwen van de inwoners van Zwijndrecht en Heerjansdam in de gemeente Zwijndrecht ten opzichte van dat van de inwoners van de regiogemeenten in hun gemeente is niet direct duidelijk. Er bestaan natuurlijk verschillen tussen de Drechtstedengemeenten als het gaat om de samenstelling van de bevolking, de aard van de woningvoorraad, et cetera, maar het gaat om gradaties en de overeenkomsten zijn groter. Het is dan ook de vraag of de oorzaak van het lagere vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht in dergelijke achtergrondvariabelen moet worden gezocht.

Het intrigeert mij waarom de scores van de gemeente Zwijndrecht voor vertrouwen negatief afwijken van die van op het eerste gezicht vergelijkbare gemeenten. Dit feit is voor mij aanleiding om onderzoek te verrichten naar de achtergronden van deze resultaten. Ik ben specifiek geïnteresseerd in welke factoren nu bepalen of inwoners hun gemeente en gemeentebestuur vertrouwen.

In opdracht van het college van B&W van Zwijndrecht heeft het OCD ook een verdiepingsonderzoek gedaan naar de redenen voor het lagere vertrouwen in de gemeente. De resultaten daarvan geven aan dat dit te maken heeft met de invloed (of het gebrek daaraan) op het gemeentelijk beleid, met het voorzieningenniveau en de leefbaarheid, en de (eenzijdige) woningvoorraad.

In mijn onderzoek kies ik een andere invalshoek dan het OCD. Ik ga op basis van literatuurstudie een zo compleet mogelijk beeld proberen te krijgen van mogelijke factoren met invloed op vertrouwen, en op basis daarvan met zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek bepalen welke van die factoren in Zwijndrecht een relatie hebben met de mate van vertrouwen in de gemeente.

1.2 Doelstelling

Dit onderzoek probeert meer inzicht te krijgen in de factoren die invloed hebben op het vertrouwen in de gemeente, met als doel aanknopingspunten te vinden voor maatregelen die tot verbetering leiden.

1.3 Centrale vraagstelling

In het onderzoek staat de volgende vraagstelling centraal:

Hoeveel vertrouwen hebben inwoners van Zwijndrecht en Heerjansdam in de gemeente Zwijndrecht en welke factoren zijn hierop van invloed?

Deelvragen:

Theoretische deelvragen

1. Wat wordt verstaan onder vertrouwen?
2. Welke factoren spelen een rol bij de mate van vertrouwen van burgers in het openbaar bestuur op lokaal niveau?

Empirische deelvragen

3. Hoe kan het niveau van vertrouwen verklaard worden aan de hand van de factoren die onderscheiden zijn?
4. In hoeverre is er nu sprake van vertrouwen in de gemeenteraad, B&W en ambtenaren?
5. Is er sprake van (positieve/negatieve/stabiliserende) ontwikkeling van vertrouwen door de tijd heen?

1.4 Wetenschappelijke en maatschappelijk relevantie

Er is slechts in beperkte mate empirisch onderzoek verricht naar de factoren die van invloed zijn op het publiek vertrouwen op lokaal niveau (Lievaart, 2009). In deze masterthesis doe ik daarom nader onderzoek naar de factoren die publiek vertrouwen op lokaal niveau in Nederland beïnvloeden.

Aan de hand van verschillende wetenschappelijke publicaties inventariseer ik factoren die mogelijk van invloed zijn op het niveau van publiek vertrouwen. Daarna toets ik welke van die factoren op lokaal niveau een relatie hebben met vertrouwen, door een survey onder de inwoners van de gemeente Zwijndrecht. De onderzoeksresultaten hebben wetenschappelijke

relevantie, omdat ze empirisch aantonen welke van de theoretische factoren daadwerkelijk grote invloed hebben op het niveau van vertrouwen.

In een aanvullend kwalitatief onderzoek naar publiek vertrouwen stel ik vragen over vertrouwen aan een focusgroep. Vergelijking tussen de uitkomsten van het kwantitatieve en kwalitatieve onderzoek kan leiden tot eventuele verbeteringen in de opzet van toekomstige onderzoeken naar publiek vertrouwen.

Het onderzoek heeft een grote maatschappelijke relevantie. De resultaten geven de gemeente Zwijndrecht inzicht in hoeveel vertrouwen er is onder de inwoners van de gemeente en welke factoren dit beïnvloeden. Met behulp van de onderzoeksresultaten kan de gemeente gerichte maatregelen nemen om het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht te versterken.

1.5 Leeswijzer

Ik begin in hoofdstuk 2 met het theoretisch kader en bespreek literatuur rondom het thema vertrouwen. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een conceptueel model. Hoofdstuk 3 gaat in op de gehanteerde methodes. In dit hoofdstuk bevindt zich ook de operationalisering, waarna hoofdstuk 4 methodologie en de analyse van de survey behandelt. Ik presenteer correlatieanalyses en een regressieanalyse, waaruit een nieuw conceptueel model volgt. In hoofdstuk 5 bespreek ik het kwalitatief onderzoek. Het kwalitatieve onderzoek richt zich op extra validatie van de resultaten vanuit het kwantitatieve onderzoek en op verdieping. De ontwikkeling van het vertrouwen wordt in hoofdstuk 6 weergegeven. Een theoretische reflectie naar aanleiding van de onderzoeksresultaten staat in hoofdstuk 7. Tot slot volgen conclusies en aanbevelingen in hoofdstuk 8.

2. Theoretisch kader

2.1 Wat wordt verstaan onder vertrouwen?

Uit de literatuur blijkt dat vertrouwen een niet gemakkelijk te duiden begrip is. Er zijn vele omschrijvingen van het begrip vertrouwen in omloop. Volgens Eshuis is vertrouwen inherent aan een mate van onvoorspelbaarheid en onzekerheid. Als men ergens vertrouwen in heeft dan is men er niet volledig zeker over. Vertrouwen wijkt dus af van zekerheid. De onzekerheid ontstaat door het feit dat men enige informatie heeft maar geen volledige informatie (Eshuis, 2006: p. 43). Informatieonzekerheid is bijvoorbeeld erg belangrijk voor het begrijpen van een kernvraagstuk waar mensen mee worstelen. Ook persoonlijke onzekerheid speelt een belangrijke rol. In interactie met autoriteiten kunnen mensen zich bijvoorbeeld onzeker voelen. Dit is een gevolg van het feit dat autoriteiten macht over of invloed op hen kunnen uitoefenen (Van den Bos, 2011: p. 18). Volgens Van den Bos (2011: p. 19) is een mens een sense-maker (een wezen dat wil begrijpen en dat dus georiënteerd is op informatie die voorhanden is). Zodra de burger informatie over de overheid grondig heeft kunnen verwerken dan gaat de onzekere burger via gunstige gedachten over de overheidscommunicatie positiever denken over het vertrouwen dat hij in de overheid kan stellen en de overheid positiever tegemoet treden. De informatie die mensen, toevallig of actief opgezocht, tot hun beschikking hebben speelt een belangrijke rol in het vertrouwen in de overheid. Een overheid kan hier rekening mee houden door ervoor te zorgen dat mensen kunnen beschikken over goede en begrijpelijke informatie (Van den Bos, 2011: p. 23).

Korsten en De Goede (2007) omschrijven het begrip vertrouwen als 'staat maken op iets of iemand', 'ervan op aankunnen'. Vertrouwen betekent dat de wederzijdse verwachtingen op elkaar afgestemd zijn en dat de onderlinge verhoudingen betrouwbaar zijn. Vertrouwen is daarom voor het functioneren van staat en maatschappij onmisbaar (Korsten en De Goede, 2007: p. 4).

Vertrouwen wordt door economen gezien als middel om efficiëntie te verhogen en transactiekosten te verlagen. Door sociologen en politicologen wordt vertrouwen gezien als basis voor sociaal kapitaal en als middel om de effectiviteit en efficiëntie van instituties te meten. Sociaal psychologen beschouwen vertrouwen als een gevoel van goede wil jegens anderen (Voortman, 2012: p. 37).

Vertrouwen in de overheid heeft te maken met zowel rationele als emotionele factoren, die endogeen (factoren binnen de gemeente) of exogeen (factoren buiten de gemeente) zijn. Vertrouwen beschrijft een relatie tussen iemand die vertrouwt en iets dat of iemand die wordt vertrouwd. Deze relatie wordt beoordeeld door degene die vertrouwt en is dan ook in de kern subjectief (Op de Woerd, 2007: p. 21).

Overigens zijn wantrouwen en ontevredenheid niet noodzakelijk negatief. Om permanente verbetering te waarborgen is een kritische houding essentieel. Kritiek is een wil van burgers

om het systeem beter te laten functioneren. (Kampen, Van de Walle, Bouckaert, & Maddens, 2004: 10).

Ik beperk mij tot het onderzoeken van het vertrouwen van inwoners van Zwijndrecht en Heerjansdam in de gemeente Zwijndrecht.

Onderstaande tabel geeft een aantal definities van vertrouwen weer:

<p>De bereidheid om een kwetsbare positie in te nemen op basis van positieve verwachtingen aangaande de intenties of het gedrag van een ander (Noorderhaven, 1998).</p> <p>Trust may be defined as confidence in the reliability of a person or system, regarding a given set of outcomes or events, where that confidence expresses a faith in the probity or love of another, or in the correctness of abstract principles (Giddens, 1990).</p> <p>...a type of expectation that alleviates the fear that one's exchange partner will act opportunistically (Bradach en Eccles, 1989).</p> <p>Trust is the willingness of a party to be vulnerable to the actions of another party based on the expectations that the other will perform a particular action important to the trustor, irrespective of the ability to monitor or control that other party (Mayer e.a., 1995).</p> <p>Trust is an expectation held by an agent that its trading partner will behave in a mutually acceptable manner (including an expectation that neither party will exploit the other's vulnerabilities). This expectations narrows the set of possible actions, thus reducing the uncertainty surrounding the partner's actions (Sako, 1998).</p> <p>Trusting behaviour is consisting of actions that (a) increase one's vulnerability, (b) to another whose behaviour is not under one's control, (c) in a situation in which the penalty (disutility) one suffers if the other abuses that vulnerability is greater than the benefit (utility) one gains if the other does not abuse that vulnerability (Zand, 1972).</p> <p>Exceptions that arise within a community of regular honest and cooperative parties, based on commonly shared norms, on the part of other members of that community (Fukuyama, 1995).</p> <p>Mutual confidence that no party in an exchange will exploit one another's vulnerabilities (Barney en Hansen, 1994).</p> <p>A state involving confident, positive expectation about another's motives with respect to oneself in situations entailing risk (Lewicki en Bunker, 1996).</p> <p>Undertaking of a risky course of action on the confident expectation that all persons involved in the action will act competently and dutifully (Lewis en Weigert, 1986).</p> <p>A party's willingness to be vulnerable to another party based on the belief that the latter party is a) competent, a) open, c) concerned, and d) reliable (Mishra, 1996).</p>

Tabel 4: Enkele definities van vertrouwen (Edelenbos, 2002: p. 3)

Deze tabel biedt de mogelijkheid om dominante kenmerken uit de meest gebruikte definities te halen.

Het eerste dominante kenmerk in de omschrijvingen is kwetsbaarheid. Een partij die andere partijen in vertrouwen neemt stelt zich open en kwetsbaar op in de verwachting dat de andere partij het vertrouwen niet beschaamt of misbruikt voor het realiseren van eigen doeleinden (Edelenbos, 2002: p. 3).

Het tweede dominante kenmerk is risico. Vertrouwen wordt als een preconditionie gezien voor het ondernemen van activiteiten in risicovolle situaties. Indien dit vertrouwen niet aanwezig is, zullen personen eerder besluiten om niet tot actie over te gaan. Vertrouwen krijgt de betekenis van moed en durf (Edelenbos, 2002: p. 3).

Het derde dominante kenmerk tot slot is verwachtingen. Bij vertrouwen wordt er een positieve verwachting in de intenties en motieven van de andere partij verondersteld. Deze verwachting kan gebaseerd worden op competenties, eerdere ervaringen met interacties en/of reputatie van de andere partij. Invulling van vertrouwen komt op deze wijze in de buurt van de betekenis van onzekerheidsreductie (Edelenbos, 2002: p. 4).

Edelenbos en Klijn (2007: p. 30) definiëren vertrouwen als volgt: een stabiele positieve verwachting die actor A heeft van de intenties en motieven van actor B, namelijk dat deze zal afzien van opportunistisch gedrag, ook als de gelegenheid daartoe zich voordoet.

Publiek vertrouwen

Hardin (1999: pp.26-28) geeft een theoretisch model voor publiek vertrouwen (Lievaart, 2009: 23). Dit model bestaat uit een relatie van drie delen.

A vertrouwt er in het model op dat B handeling X zal doen.

In het model staat A voor de inwoner en B voor de ambtenaar, organisatie of institutie. De voornaamste reden voor A om vertrouwen te hebben in B is dat er waarschijnlijk wordt gewerkt volgens een structuur van organisationele of politieke prikkels die aan B zijn opgelegd, die ertoe leiden dat B handeling X zal verrichten op de manier waarop A dat verwacht (Lievaart, 2009: 23).

Er zijn in dit model twee centrale elementen van belang. Ten eerste moet B gemotiveerd zijn om X te doen en ook over de competentie beschikken. Ten tweede moet A beschikken over de competentie om B te kunnen beoordelen.

Mijn definitie van vertrouwen in de gemeente

In dit onderzoek beschouw ik vertrouwen, in navolging van Edelenbos en Klijn (2007) en Hardin (1999: p. 28) als volgt:

De positieve verwachting die inwoners van Zwijndrecht en Heerjansdam hebben van de intenties en motieven van gemeenteraad, college en ambtenaren van de gemeente Zwijndrecht, namelijk dat zij de belangen van de inwoners rechtvaardig en belangeloos zullen behartigen.

2.2 Bronnen van vertrouwen

Er worden in de literatuur verschillende soorten vertrouwen onderscheiden. Deze kunnen sterk op elkaar lijken. Edelenbos (2002) heeft de bronnen waaruit verschillende soorten vertrouwen ontstaan geordend.

1. *Persoonlijke neiging vertrouwen te schenken*

In de literatuur wordt deze vorm 'initieel vertrouwen' genoemd. Het persoonlijk karakter van degene die vertrouwen schenkt speelt hier een belangrijke rol. De ene persoon neemt snel iemand in vertrouwen, terwijl een andere persoon daar veel tijd voor nodig heeft. Deze vorm van vertrouwen is sterk bepaald door eerdere ervaringen met bepaalde personen of gebeurtenissen en zou moeilijk te veranderen zijn (Edelenbos, 2002: p. 4).

2. *Verwachte winsten*

Deze wordt in de literatuur 'calculerend vertrouwen' genoemd. Degene die vertrouwen schenkt gaat ervan uit dat degene die in vertrouwen wordt genomen het geschonken vertrouwen niet beschaamt, zolang dit niet in zijn eigen voordeel is. Misbruik maken van vertrouwen zou winstgevend toekomstige transacties in de weg kunnen staan (Edelenbos, 2002: p. 4). Het betreft een rationele vorm van vertrouwen, Lane (1998: p. 4) noemt dit 'calculative' trust.

3. *Competentie*

In de literatuur wordt gesproken van 'competence-based trust'. Vertrouwen is in dit geval het geloof in de competentie van een potentiële partner. Een actor heeft het idee dat de potentiële partner over krachtige kennis, goede vaardigheden of andere nuttige middelen beschikt (Edelenbos, 2002: p. 4).

4. *Gedeelde cognities*

In de literatuur aangeduid als 'cognitief vertrouwen'. Vertrouwen ontstaat doordat partijen er dezelfde wereldbeelden op nahouden, waardoor men beter in staat is om toekomstige acties en gedragingen van anderen te voorspellen (Edelenbos, 2002: p. 5).

5. *Positieve ervaring met samenwerking*

Uit deze bron ontspringen de vormen 'process-based trust' en 'knowledge-based trust'. Uit eerdere samenwerking is vertrouwen opgebouwd, waarop men wenst voort te bouwen. De samenwerking in het verleden verliep goed en men vertrouwt erop dat nieuwe samenwerking ook voorspoedig zal verlopen (Edelenbos, 2002: p. 5).

6. *Gedeelde normen en waarden*

In de literatuur 'value' en 'norm based trust' genoemd. Het vertrouwen is gebaseerd op de normen en waarden die worden gedeeld. Er wordt gesproken van opgebouwde solidariteit, over in de loop der jaren ontstane en vaak geïnstitutionaliseerde normen (zoals loyaliteit, eerlijkheid, fair play, etc.) als basis voor interactie.

Door Lane (1998: p. 17) ook 'societal trust' genoemd, vertrouwen als regulier, eerlijk en coöperatief gedrag gebaseerd op gezamenlijk gedeelde normen. Vertrouwen leidt tot het opbouwen van sociaal kapitaal, tot informele contacten tussen burgers en organisaties.

'Identification-based trust', vertrouwen ontstaat doordat partijen in staat zijn - op basis van gedeelde waarden en normen - elkaars wensen, verlangens en belangen in te schatten. En 'goodwill trust'. Hierin staat de wederkerigheidsnorm centraal: als de ene partij zich inspant voor de andere partij, zal dit ook andersom gebeuren (Edelenbos, 2002: p. 6).

7. *Reputatie*

Men zoekt samenwerking bij een partij, omdat men indirect een beeld heeft gekregen dat de partij te vertrouwen is. 'Institutionele waarmerken' zoals diploma's, naamsbekendheid of berichtgevingen in de media zijn middelen om een goede reputatie uit te stralen. Bij deze bron past het begrip 'betrouwbaarheid': afspraken nakomen etc. (Edelenbos, 2002: p. 6).

8. *Karaktereigenschappen*

Karaktereigenschappen die aan personen worden toegeschreven, op basis van eigen ervaringen of van horen zeggen (Edelenbos, 2002: p. 6).

9. *Affectie*

Het 'klikt tussen mensen' of 'men kan goed met elkaar door één deur'. Deze vorm van vertrouwen is gebaseerd op gevoelens van genegenheid en loyaliteit, en is strikt persoonlijk en slechts indirect verbonden met de zakelijke aspecten van de relatie. Affectief vertrouwen is gebaseerd op emotionele banden tussen mensen (Edelenbos, 2002: p. 6).

10. *Instituties*

Vertrouwen gebaseerd op het bestaan van instituties, zoals procedures, routines, rollen en regels. Vertrouwen groeit dan naarmate een handeling of relatie voortduurt, en komt voort uit in jaren opgebouwde routines. 'Institutional-based trust' (Lane, 1998: p. 15) legt minder de nadruk op interpersoonlijke aspecten, maar draait meer om formele, sociaal geproduceerde en legitieme structuren die garant staan voor vertrouwen.

Personen schenken vertrouwen uit gewoonte (ook wel 'gewoonte-vertrouwen' genoemd). We onderscheiden passief en actief vertrouwen. Passief vertrouwen houdt in dat het gezag en de legitimiteit van overheden voortkomt uit (democratische) procedures die met het kiesstelsel samenhangen. Burgers geven politici volmachten en laten hen voor vier jaar lang voor hen spreken. Ook wel 'systeemvertrouwen' genoemd. 'Systeemvertrouwen' betreft het vertrouwen in het functioneren van bepaalde systemen (Lane: 1998: p. 16).

Actief vertrouwen staat hier lijnrecht tegenover. Bij actief vertrouwen staat het handelen van mensen centraal. Burgers schenken vertrouwen aan politici als de laatstgenoemden burgers actief bij beleidsvorming betrekken en hen inzicht bieden in de wijze waarop inhoudelijk plannen tot stand komen en hen daarin ook een actieve rol laten spelen (Edelenbos, 2002: p. 7).

11. Contracten

Een laatste bron van vertrouwen is het contract of een andere vorm van overeenkomst. Vertrouwen is gebaseerd op een gezamenlijke norm van het nakomen van geschreven afspraken (Edelenbos, 2002: p. 7).

2.3 Factoren die vertrouwen beïnvloeden

In deze paragraaf beschrijf ik factoren die invloed kunnen hebben op de mate van vertrouwen in de gemeente. Het gaat om de volgende factoren: deskundigheid, integriteit, ontvankelijkheid, rechtvaardigheid, prestaties, reputatie, representativiteit, competentie, probleemoplossend vermogen, responsiviteit, intentie, invloed, betrokkenheid, vertrouwen in burgers, eerdere ervaringen, sociaal vertrouwen, sociale participatie, institutioneel vertrouwen, leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, religiositeit, politieke voorkeur en woonwijk.

2.3.1 Deskundigheid, integriteit, ontvankelijkheid, en rechtvaardigheid

Volgens Suijkerbuijk (1983: p. 14) wordt in een democratisch stelsel de overheid geacht het ‘algemeen belang’ te behartigen. Naar zijn mening zouden, vanuit een vertrouwensrelatie burger-overheid, dienaangaande de volgende vragen gesteld kunnen worden:

1. Is de objectieve voorwaarde aanwezig dat de overheid haar taak kan vervullen? (deskundigheid)
2. Is de objectieve voorwaarde aanwezig dat de overheid haar taak wil vervullen? (integriteit)
3. Houdt de overheid rekening met de eisen en wensen van de burgers, bij het vervullen van die taak? (ontvankelijkheid)
4. Wordt die taak vervuld en worden bepaalde groeperingen daarbij niet ten onrechte stelselmatig bevoordeeld? (rechtvaardigheid)
(Suijkerbuijk, 1983: p. 14)

In de vertrouwensrelatie burger-overheid fungeren de vermelde factoren als beoordelingcriteria (Suijkerbuijk, 1983: p. 16).

Vier factoren:

Deskundigheid: de overheid behoort voor haar taak berekend te zijn
(Suijkerbuijk, 1983: p. 14).

Integriteit: de overheid behoort haar taak belangeloos uit te voeren
(Suijkerbuijk, 1983: p. 14).

Ontvankelijkheid: Staat de overheid open voor de eisen en wensen van de burgers gelijk zij behoort te doen? ‘Ontvankelijkheid van de overheid voor de wensen of beleidsvoorkeuren van de burger’ loopt min of meer parallel met de ‘mogelijkheid voor de burgers om invloed uit te oefenen op de overheid’ (Suijkerbuijk, 1983: p. 15).

Rechtvaardigheid: de mate waarin het algemeen welzijn gerealiseerd wordt. Het gaat om de vraag of de burger de indruk heeft, dat de overheid bij het vervullen van haar taak de verschillende – vaak conflicterende - belangen eerlijk tegen elkaar tracht af te wegen (Suijkerbuijk, 1983: p. 16).

2.3.2 Prestaties

In de prestatietheorie is de gedachte dat wanneer publieke diensten beter werken, het vertrouwen zal gaan stijgen. Deze theorie meent derhalve dat het vertrouwen in de overheid het directe gevolg is van de prestaties van de overheid. We zien echter dat in de Westerse landen de niveaus van vertrouwen weinig verband tonen met de omvang of aanwezigheid van hervormingen in de publieke sector (Van de Walle, 2006: p. 131). Uit onderzoek komt naar voren dat hoewel gebruikers tevreden waren met hoe specifieke overheidsdiensten hun probleem aanpakten en met de behandeling die ze daarbij kregen, deze opinie niet noodzakelijk werd gegeneraliseerd naar overheidsdiensten in het algemeen (Van de Walle, 2006: p. 132). De overheid zal zich meestal, om de beeldvorming te verbeteren, richten op de concrete interactie tussen de burger en de overheidsdienst. Men denkt dat als de kwaliteit van de dienstverlening verbetert ook de beeldvorming zal wijzigen. Sommige burgers gebruiken echter bepaalde overheidsdiensten maar een enkele keer in hun leven. Kwaliteitsverbeteringen alleen hebben derhalve niet onmiddellijk effect. De ogenschijnlijke tegenstrijdigheid tussen positieve specifieke opinies en negatieve algemene kan worden verklaard door het feit dat burgers in verschillende omstandigheden een beroep doen op andere feiten en processen om tot hun eindoordeel te komen (Van de Walle, 2006: p. 133). Een deel van het antwoord op de vraag ‘waar komt de beeldvorming vandaan?’ moet worden gezocht in het psychologische proces van *framing*, dat actief is bij het vormen van een opinie (Van de Walle, 2006: p. 133).

Framing is gebaseerd op het idee dat de wijze waarop een onderwerp in de media wordt behandeld, invloed heeft op de manier waarop het door het publiek wordt geïnterpreteerd (De Boer & Brennecke, 2009: p. 206).

‘Bij framing gaat het erom dat verbanden die in een mediabericht worden gelegd met een onderwerp en de aspecten die worden benadrukt door het publiek worden geaccepteerd en overgenomen. Effecten komen bij framing tot stand doordat het publiek de informatie uit de media gaat *toepassen* in de eigen *beeldvorming*. De perceptie van de werkelijkheid wordt door framing beïnvloed’ (De Boer & Brennecke, 2009: p. 208).

Afhankelijk van de context van de survey (algemene survey versus een concrete klanttevredenheidsmeting) komt ofwel de algemene attitude tegenover de overheid naar voren ofwel de individuele beoordeling van de concrete ervaring met overheidsdiensten. In een breed survey worden de meningen over de overheid beïnvloed door een reeks politieke, sociale en culturele houdingen tegenover de overheid (Van de Walle, 2006: p. 134). Een algemene vraag over het vertrouwen in de gemeente kan derhalve niet worden beschouwd als een indicator voor het presteren van de gemeente.

2.3.3 Reputatie en representativiteit

De definitie van vertrouwen volgens Sztompka luidt: “Trust is a bet about the future contingent actions of others” (Sztompka, 1999: p. 25). “Vertrouwen is een gok op de toekomstige voorwaardelijke acties van anderen”.

Iedereen neemt weleens op deze manier een gok. Alleen doet de ene persoon dit vaker dan de andere (Sztompka, 1999: p. 69). In sommige samenlevingen hebben mensen eerder vertrouwen dan in andere samenlevingen. Bij de ene gebeurtenis besluiten mensen om vertrouwen te verlenen en bij een andere gebeurtenis doen mensen dit niet.

Op basis van bepaalde redenen besluiten mensen wel of niet tot vertrouwen. ‘Trust always remains a bet with a chance of losing’ (Sztompka, 1999: p. 69).

‘The clues employed to form trust do not eliminate the risk, they simply make it less. They do not supply complete information about the likely behaviour of the person to be trusted. They simply serve as a springboard for the leap into uncertainty’ (Luhmann 1979 in Sztompka, 1999: p. 69).

Volgens Sztompka is de belangrijkste reden van vertrouwen de inschatting van de ene persoon in de andere op basis van informatie waarover deze persoon beschikt (Sztompka, 1999: p. 70). De informatie die we gebruiken bij deze inschattingen en die we vaak actief zoeken kunnen worden onderscheiden in twee categorieën:

1. *‘primary trustworthiness’*

De eigenschappen waarvan wordt aangenomen dat iemand of iets die wordt vertrouwd ze bezit (bijvoorbeeld iemand is eerlijk, of een institutie is efficiënt).

2. *‘derived trustworthiness’*

Andere informatie heeft te maken met de context waarin degene die wordt vertrouwd opereert, de externe factoren die van invloed zijn op de betrouwbaarheid (bijvoorbeeld strenge controle in de fabriek, waardoor men vertrouwt op goede kwaliteit, strenge handhaving van de contracten).

(Sztompka, 1999: p. 71)

Er zijn drie factoren waarmee de ‘primary trustworthiness’ wordt bepaald:

‘Reputation, performance en appearance’ (Sztompka, 1999: pp. 71/79).

Reputatie (Reputation) houdt in de reputatie die de overheid heeft bij mensen, en die is opgebouwd in de loop der tijd, gebaseerd op eerdere ervaringen van henzelf of anderen (Sztompka, 1999: p. 71).

Prestaties (Performance) betreft de actuele, huidige prestaties van de overheid (Sztompka, 1999: p. 77) (zie 2.3.2).

Representatie (Appearance) betreft de verschijning en houding van personen. Met name kleding, goede manieren, verzorgd uiterlijk, persoonlijkheid etc. (Sztompka, 1999: p. 79).

Dit betreffen endogene factoren, de overheid kan hier zelf invloed op uitoefenen. De ‘derived trustworthiness’ richt zich op externe invloeden. Deze theorie laat ik hier verder buiten beschouwing.

2.3.4 Competentie, probleemoplossend vermogen, responsiviteit en intentie

De daling van het vertrouwen kunnen we tegengaan door vertrouwen te winnen. Alleen mensen kunnen het vertrouwen van mensen winnen. In een rapport van het Sociaal en Cultureel Planbureau, *De sociale staat van Nederland 2005*, wordt aangetoond dat de huidige bestuursstijl een verklaring vormt voor het afgenomen vertrouwen in de regering (Korsten, 2006: p. 139).

Uit onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (2005: p. 348) kwam naar voren dat tweederde van de Nederlanders in het onderzoek aangaven dat er minder wetten en instellingen nodig waren en meer moedige, onvermoeibare en toegewijde leiders waar het volk vertrouwen in kan hebben. Moedig en onvermoeibaar gaan in één zin samen met vertrouwen (Korsten, 2006: p. 140). Leiderschap stoelt niet slechts op macht en mandaat, maar ook op draagvlak en ‘drive’. Korsten stelt zich de vraag ‘hoe het draagvlak ontstaat’ of ruimer ‘wat het verschil maakt tussen een besturend politicus - die zijn macht ontleent aan een incidentele verkiezingsuitslag - en een leider, die zijn gezag ontleent aan draagvlak en vertrouwen’ (Korsten, 2006: p. 140). Hij probeert de wezenskenmerken van (her)nieuw(d) leiderschap te schetsen. Hij stelt dat er niet slechts één type vertrouwenwekkend leiderschap bestaat. Er moeten contingenties zijn, het moet passen. Een burgemeester zal een aangepaste invulling van zijn ambt moeten geven al naar gelang de problematiek die er in een gemeente speelt. Korsten noemt twaalf geboden voor ‘nieuw’ leiderschap.

1. Geef weer overzicht en prioriteit.

‘Nieuw leiderschap’ moet prioriteiten formuleren en die breed uitdragen. Vertellen aan de bevolking, ermee naar buiten treden. Dit om draagvlak te krijgen voor besluiten die ingrijpen in het leven van burgers. De leider moet dit zo doen dat het aandacht trekt en interesse wekt (Korsten, 2006: p. 142).

2. Leg uit en communiceer.

De leider wekt energie op door begeesting met een wervend verhaal. Hij of zij moet niet alleen ideeën hebben, maar ook met de media om kunnen gaan. Communiceren bestaat uit uitleggen, maar het is ook luisteren. Bestuurders en politici moeten responsief zijn. Burgers hebben in afnemende mate vertrouwen in het openbaar bestuur, maar sommige bestuurders hebben ook weinig vertrouwen in burgers. Zo kom je in een spiraal, terwijl juist een les van

de komst van Pim Fortuyn was om als bestuurders en politici meer te proberen een brug te slaan naar burgers (Korsten, 2006: p. 144).

3. *Respecteer het collegiale, maar zet accenten.*

De leider moet aan de ene kant verbinden en aan de andere kant zijn gezicht laten zien. De leider moet het boegbeeld zijn dat zegt waar het heengaat met stad of land (Korsten, 2006: p. 145).

4. *Verbind door te dromen.*

Een leider zoals een burgemeester of premier moet de durf hebben om te dromen, ideeën hebben en zorgen dat nieuwe concepten tot hem komen (Korsten, 2006: p. 145). Een leider zal dus een visie moeten hebben en een richting moeten aangeven. Dat is de essentie van besturen (Korsten, 2006: p. 145).

5. *Verval niet in prietpraat.*

Er zijn nog keuzen mogelijk, ook in een risicomaatschappij, maar dan moet een bestuurder zich los durven maken van bestaande denkkaders of paradigma's en durven 'reframen' (Korsten, 2006: p. 147).

6. *Negeer het maatschappelijk debat niet, maar organiseer het.*

Bij complexe vraagstukken laat een ware leider een debat organiseren. Hij zal het openen en afsluiten (Korsten, 2006: 148). Waar de oplossing vermoedelijk tijdgebonden is alvorens nieuwe inzichten doorbreken, daar kan slechts na debat over deze kwesties een deal ontstaan. Een burgemeester of premier moet dat proces bevorderen, door partijen bij elkaar te brengen of een procesmanager aan te wijzen (Korsten, 2006: p. 148).

7. *Wees consequent.*

Leiders die zich laten voorstaan op richtinggevende kwaliteit, dienen consequent te handelen, anders vallen ze door de mand (Korsten, 2006: p. 149).

8. *Schenk genade.*

Een leider die een bevlogen verhaal heeft, inspireert en motiveert. Een ware leider kan genade schenken. Mensen die in eerste instantie niet tot zijn beweging behoren, willen zich aansluiten (Korsten, 2006: p. 149).

9. *Herken de voortekenen van maatschappelijke verandering.*

Elk kabinet en elk gemeentebestuur moet proberen zicht te krijgen op het latente, op de maatschappelijke, technologische en bestuurlijke onderstroom, op wat nog niet manifest is, op wat eraan zit te komen. Bestuur is immers de problemen van morgen oplossen en niet slechts die van eergisteren (Korsten, 2006: p.150). Menig bestuurder in de risicomaatschappij wacht teveel af. Dan is slechts crisismanagement mogelijk. Wil je niet steeds achter de feiten aanlopen, dan moet je zo vroeg mogelijk waarnemen dat je de feiten als het ware voor bent. Ruim in het beleid een plek in voor wat afwijkt en niet alleen voor wat er toch al in past. Dit heet 'management van strategische verrassingen' (Korsten, 2006: p. 151).

10. Luister soms niet (teveel).

Probeer door een authentieke boodschap draagvlak en vertrouwen te creëren (Korsten, 2006: p. 152).

11. Bied een uitweg.

Een bestuurder dient verbale kracht te laten volgen door handelen dat hiermee in overeenstemming is (Korsten, 2006: p. 154).

12. En organiseer de oplossing.

De bestuurder zal niet alleen voldoende mensen om zich heen moeten verzamelen die het eens zijn met de uitweg die hij biedt, hij moet de beleidsuitvoering mee-organiseren. Een leider moet aansluiten bij wat de professionals doen, de contactambtenaren, politiemensen, verplegers etc., wetende dat top-down sturing voor veel zaken niet zonder meer effectief is (Korsten, 2006: p. 154).

Uit de bovenstaande literatuur kan ik vier factoren met invloed op vertrouwen herleiden.

De eerste is de factor competentie. Vertrouwen houdt in dit geval in dat er geloof is in de competentie van een bestuurder. In de literatuur wordt gesproken van ‘competence-based trust’. Het idee bestaat dat de bestuurder over krachtige kennis, goede vaardigheden of andere nuttige middelen beschikt, die goed gebruikt kunnen worden (Edelenbos, 2002: p. 4).

De tweede factor betreft probleemoplossend vermogen. Dit houdt in dat de bestuurders problemen moeten kunnen oplossen en bij voorkeur in een zo vroeg mogelijk stadium.

De derde factor is responsiviteit, want communiceren bestaat uit uitleggen, maar het is ook luisteren. Aangegeven wordt dat bestuurders en politici responsief moeten zijn. Er zijn diverse definities voor responsiviteit:

Van Enckevort en Derksen (aangehaald in Giraldo, 2010: p. 10) leggen de nadruk op de openheid van een overheid met haar omgeving. Bekkers (2007: p. 373) omschrijft responsiviteit als: ‘de mate waarin de beoogde doelstellingen zijn gehaald in overeenstemming met de oorspronkelijke wensen en voorkeuren van bijvoorbeeld burgers of bedrijven’. Schalk (2011: p. 14) definieert responsiviteit als ‘het in woord en daad luisteren en terugkoppelen naar de burger’. De definitie van Van Wessel (2011: p. 17) van responsiviteit luidt: ‘overeenstemming tussen het handelen van de overheid en de wensen en belangen van burgers’.

De vierde factor, intenties, gaat uit van de goede bedoelingen van de gemeente. De intenties kunnen worden herleid vanuit de visie en de prioriteiten die het bestuur heeft. Dekker (2006: p. 57) stelt dat het bij nieuw onderzoek goed zou zijn om de vragen naar vertrouwen aan te vullen met vragen waarmee aspecten van integriteit, competentie en goede intenties te onderscheiden zijn.

2.3.5 Invloed

De daling van vertrouwen heeft in veel landen te maken met een groeiend gevoel van machteloosheid van veel burgers (Van Praag, 2006: p. 116). Men wordt geconfronteerd met snelle economische veranderingen in een maatschappij die steeds complexer wordt en ingrepen in het dagelijks bestaan waar niet om gevraagd wordt. Veel burgers stellen de politiek daarvoor verantwoordelijk (Van Praag, 2006: p. 116).

Sinds het verschijnen van het rapport van de Staatscommissie-Biesheuvel in 1984 wordt in Nederland gesproken over de invoering van een correctief wetgevingsreferendum. In het geval van een correctief referendum ligt het initiatief bij een groep kiezers die een referendum over een in behandeling zijnd wetsvoorstel aanvragen (Van Praag, 2006: p. 118). Een kanttekening is dat er dan inbreuk wordt gemaakt op het mandaat van de gekozen volksvertegenwoordiging. Voor een goed functionerende vertegenwoordigende democratie is dat mandaat inderdaad essentieel, maar het vormt tevens in toenemende mate haar achilleshiel (Van Praag, 2006: p. 119). In de praktijk werkt het mandaat alleen goed als de kiezers groot vertrouwen hebben in de gekozen vertegenwoordigers. Dan zullen zij zich vertegenwoordigd voelen en de besluiten als legitiem ervaren (Van Praag, 2006: p. 119). In de huidige situatie is het voor burgers niet langer vanzelfsprekend de prioriteitsstelling en belangenafweging van de gekozen vertegenwoordigers te accepteren. Om het gevoel van machteloosheid te bestrijden ligt het voor de hand burgers meer mogelijkheden te geven het beleid te beïnvloeden (Van Praag, 2006: p. 120). Het correctief referendum kan die rol om meerdere redenen goed vervullen. Het geeft burgers de mogelijkheid om te interveniëren in de politiek, maar vereist wel een behoorlijke inspanning doordat ze moeten aantonen dat ze over voldoende steun beschikken. Als groot voordeel heeft het dat het een breed publiek debat uitlokt dat bijdraagt aan het draagvlak voor het besluit (Van Praag, 2006: p. 120). Het heeft bovendien nog een andere belangrijke functie door de preventieve werking.

Verantwoordelijke politici oriënteren zich in de huidige praktijk sterk op hun ambtelijke diensten en eventuele maatschappelijke gesprekspartners, maar zij vragen zich niet, of onvoldoende, af of er draagvlak is voor hun beleid (Van Praag, 2006: p. 121). Het referendum heeft als belangrijke functie dat het politici aanspoort zich beter te verdiepen in de meningsvorming in het publieke domein en meer in het algemeen de responsiviteit van de politiek te vergroten (Van Praag, 2006: p. 121). Door het referendum kan een bijdrage worden geleverd aan de ontwikkeling van een politieke cultuur, waarin het vanzelfsprekend wordt gevonden dat vanaf de eerste fase in de beleidsvoorbereiding gecommuniceerd wordt met burgers. Hiermee kan de sterk onder druk staande vertrouwensrelatie tussen burger en politiek enigszins hersteld worden. Een referendum is echter geen vrijblijvende zaak. De burgers hebben een middel in handen om de politici bij de les te houden (Van Praag, 2006: p. 121). Door de invoering van het correctief referendum wordt de kans groter dat politici worden afgestraft voor het systematisch niet-luisteren naar de wensen van burgers (Van Praag, 2006: p. 123).

De factor invloed geeft burgers de mogelijkheid om te interveniëren in de politiek.

2.3.6 Betrokkenheid

Het draagvlak voor beleid kan worden vergroot door burgerbetrokkenheid. De beleidsmakers kunnen betrokkenheid ondersteunen door burgers serieus te nemen, door zorg te dragen voor een voortdurende informatie-uitwisseling, en door het waarborgen van een scherpe focus: wat kan wel en wat kan niet. Mensen willen graag serieus genomen worden. Burgers geven aan dat er slecht wordt geluisterd en dat er niet wordt gereageerd (WRR, 2012: p. 88). De beleidsmakers zouden beter kunnen luisteren. Ze kunnen de burgers eerst informeren over de plannen - wat ga je doen? - en dan luisteren (WRR, 2012: p. 89).

Het proces van burger betrekken kent een belangrijk leereffect. De uitingen van ongenoegen bieden inzicht in wat mensen belangrijk vinden, in de werkelijke redenen achter weerstand en verzet. Het levert soms positieve ideeën en oplossingen op (WRR, 2012: p. 89).

Voor een levende democratie zijn betrokken burgers belangrijk. Ze verlenen de volksvertegenwoordiging legitimiteit door te stemmen. Volksvertegenwoordigers en overheidsinstanties worden scherp gehouden en zij zorgen ervoor dat deze zich gecontroleerd weten. Bovendien hebben zij een belangrijke rol in de inkleuring van de maatschappij: ze verschaffen het draagvlak voor het uitvoeren van beleid, maar vullen het ook in door hun alledaagse handelen en zorgen voor maatschappelijke vernieuwing door het inbrengen van ideeën, onderwerpen en aanpakken (WRR, 2012: p. 225).

Voor burgerbetrokkenheid is het belangrijk dat burgers betrokken willen zijn maar daar ook toe in staat zijn. Burgers zijn niet betrokken als ze niet het idee hebben dat hun inzet iets uitmaakt, in de zin van realisatie van doelen of een eerlijkere gang van zaken. Voorwaarde is dat burgers hun democratische instituties vertrouwen en het bestuur accepteren, terwijl ze ook kritisch moeten durven zijn om zo veranderingen te bewerkstelligen (WRR, 2012: p. 225).

De factor betrokkenheid vergroot het draagvlak voor beleid.

Schrijver (2008) vraagt zich af of burgerparticipatie in de beleidsvoorbereiding kan bijdragen aan toenemend vertrouwen. Hij geeft aan dat er goede argumenten zijn voor burgerbetrokkenheid. Voor de instandhouding en versterking van ons democratisch politiek systeem dat drijft op legitimiteit en vertrouwen (Schrijver, 2008: p. 110). Er is echter nog weinig empirisch onderzoek naar het nut van burgerparticipatie voor het functioneren van de democratie (Schrijver, 2008: p. 102).

2.3.7 Vertrouwen in burgers

'Wie geen vertrouwen in anderen stelt, zal ook nimmer het vertrouwen van anderen winnen' - Lao-Tse.

Vertrouwen in burgers stelt ook eisen aan de makers van beleid. De essentie zit in het woord vertrouwen: beleidsmakers moeten vertrouwen hebben in burgers en burgers in beleidsmakers. Dat vertrouwen is niet onvoorwaardelijk. Vertrouwen is onmisbaar voor de onderlinge betrokkenheid, maar enig wantrouwen is nodig als corrigerende tegenkracht en om maatschappelijke vernieuwing te bevorderen. Het gaat om het vinden van het goede evenwicht (WRR, 2012: p. 231).

In de vertrouwensrelatie tussen ambtenaren en burgers, is niet langer alleen het vertrouwen *van* burgers van belang, maar het vertrouwen *in* burgers. Vertrouwen komt in een vertrouwensrelatie immers van twee kanten. Er is tot op heden aan de kant van ambtenaren aan deze vertrouwensrelatie nog maar weinig aandacht besteed (Roëll, 2012: p. 2).

De factor vertrouwen in burgers speelt mogelijk een rol, omdat in een vertrouwensrelatie vertrouwen van twee kanten komt.

2.3.8 Eerdere ervaringen

Er wordt wel gesteld dat de kwaliteit van de directe interactie tussen ambtenaren en burgers doorslaggevend is voor de perceptie van de kwaliteit van het openbaar bestuur (Roëll, 2012: p. 2). Indien een overheidsinstantie het vertrouwen van burgers wil versterken is het derhalve belangrijk dat ambtenaren kunnen zorgen voor een prettige interactie met burgers (Roëll, 2012: p. 2). Op basis van deze interactie kunnen zij bouwen aan relaties die kunnen uitgroeien tot vertrouwensrelaties met burgers (Roëll, 2012: p. 2).

De factor eerdere ervaringen is gebaseerd op eerdere interactie/contacten tussen de gemeente en burgers. Indien dit positieve ervaringen waren leidt dit mogelijk tot meer vertrouwen in de gemeente.

Hardin (1999: p. 30) geeft aan dat we vaak een organisatie niet vertrouwen, maar ons verlaten op haar kennelijke voorspelbaarheid door te kijken naar haar gedrag in het verleden. We hebben een verwachting gebaseerd op het gedrag van de organisatie.

2.3.9 Sociaal vertrouwen, sociale participatie

De theorie van Putnam (2000) kan als volgt worden samengevat: hoe groter het sociaal kapitaal, hoe groter het actief burgerschap en het politiek vertrouwen (Korsten en De Goede, 2006: p. 175). Putnam stelt dat als het vertrouwen in de medemensen en in intermenselijke betrekkingen en in sociale participatie in netwerken terugloopt, dit leidt tot een daling in politiek vertrouwen. Het 'sociaal weefsel' moet dus weer groeien; het is een soort stootkussen tegen vertrouwenverlies. Hieruit zou je kunnen afleiden dat de overheid het ontstaan van sociaal kapitaal moet stimuleren en behouden en daarmee de samenwerking van mensen in

netwerken (Korsten en De Goede, 2006: p. 175). Tijdens onderzoek in Italiaanse regio's heeft Putnam het begrip sociaal kapitaal 'ontdekt'. In Italiaanse regio's waar veel 'civic community' bestaat - waar burgers veel interesse voor elkaar hebben en actief zijn in verenigingen - is de welvaart groter en is de overheid effectiever en responsiever dan in regio's met weinig gemeenschapszin. Putnam stelt dat activiteiten van burgers in verenigingskader zeer belangrijk zijn voor de kwaliteit van de samenleving, omdat burgers elkaar op gelijkwaardige basis ontmoeten en daarin leren samenwerken, leren het eens te worden en elkaar te ondersteunen. Vrijwillige relaties in het sociaal-participatief kader van verenigingen vormen een kerncomponent van sociaal kapitaal (Korsten en De Goede, 2006: p. 176). Als mensen minder participeren in verenigingen wordt het onderling vertrouwen minder en verdwijnt ook het vertrouwen in het bestaande politieke systeem. Sociaal kapitaal is voor Putnam een combinatie van drie componenten. Het gaat om vertrouwen, gedeelde normen en netwerken.

In de eerste plaats vertrouwen, met name vertrouwen ten aanzien van mensen die tot de eigen kring van familie, vrienden of bekenden behoren. In de tweede plaats betreft het gedeelde normen die reciprociteit, dus wederkerigheid, impliceren. Deze component betreft de productiviteit van sociaal kapitaal, namelijk een burger is eerder bereid risico's te lopen die verbonden zijn aan samenwerking als deze burger ervan uit kan gaan dat de ander uit eigen beweging dezelfde waarden en normen er op na houdt en hanteert. De derde component betreft samenwerking: netwerken waar mensen vrijwillig tot toetreden, waarin ze elkaar als gelijke tegenkomen en respecteren, en waarin ze elkaar vertrouwen. Bijvoorbeeld sportverenigingen en tal van andere verenigingen (Korsten en De Goede, 2006: p. 177). Om sociaal kapitaal voort te brengen moeten mensen elkaar daadwerkelijk tegenkomen en interacteren in vertrouwenwekkende omgevingen zoals in familieverband, sportclubs, kerkelijke organisaties, zelfhulpgroepen, muziekgezelschappen, koren, ondernemingsraden, vakbonden, politieke partijen, alternatieve sociale bewegingen (Korsten en De Goede, 2006).

Regelmatige interacties tussen mensen in meer of minder geformaliseerde verbanden leiden tot meer vertrouwen in andere mensen en in organisaties (Korsten en De Goede, 2006).

2.3.10 Institutioneel vertrouwen

Onder institutioneel vertrouwen wordt het vertrouwen van burgers in politieke en maatschappelijke organisaties verstaan. Vertrouwen in instellingen is in sommige benaderingen uitsluitend afhankelijk van de mate waarin degene die vertrouwen geeft waarneemt, of kan verwachten, dat de instelling in zijn of haar belang werkt; in andere benaderingen gaat het niet alleen om het eigen belang. Vertrouwen kan ook zijn gebaseerd op het feit dat organisaties integer, onpartijdig en competent worden geacht, omdat ze werken volgens bepaalde regels, daarop controleren en sancties hebben als de regels geschonden worden (Dekker, 2006: p. 46). Bij institutioneel vertrouwen worden de instituties gezien als bronnen van vertrouwen (Lane, 1998; Edelenbos, 2002). Bij institutioneel vertrouwen draait het niet om interpersoonlijke bekendheid en een gemeenschappelijke geschiedenis of achtergrond, maar om formele, sociaal geproduceerde en legitieme structuren die garant staan voor vertrouwen (Lane, 1998: p. 15).

Institutioneel vertrouwen leidt tot meer participatie in organisaties en de politiek, waardoor een samenleving efficiënter kan functioneren. Tegelijkertijd vergroot deelname aan de maatschappij het vertrouwen in anderen en in (politieke) organisaties (Kloosterman en Schmeets, 2010: p. 43). Er wordt echter gesteld dat de Nederlandse bevolking een gebrekkig en afnemend vertrouwen heeft in de traditionele instituties (Kloosterman en Schmeets, 2010: p. 43).

2.3.11 Leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, religiositeit, politieke voorkeur en woonwijk

Vertrouwen in de overheid kan mede worden verklaard door exogene factoren als leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, religiositeit en politieke voorkeur.

Het lijkt dat per generatie de mate van vertrouwen in de overheid verschilt. Ook het opleidingsniveau speelt een rol, burgers met een hoog opleidingsniveau lijken beter in staat te zijn om de politiek te volgen dan laaggeschoolde medeburgers (SCP, 2004: p. 182).

Het niveau van publiek vertrouwen kan sterk verschillen onder diverse sociale groepen. Het publieke vertrouwen zou onder de groepen *laag opgeleiden*, *niet religieus* en *laag inkomen* het laagst zijn (Lievaart, 2009: p. 85).

Uit het onderzoek van Lievaart (2009) is gebleken dat politieke voorkeur een sterke invloed heeft op het lokaal publiek vertrouwen. Mensen met een ‘rechtse’ politieke voorkeur hebben een lager lokaal publiek vertrouwen dan mensen met een ‘linkse’ politieke voorkeur.

De factor woonwijk neem ik mee in mijn onderzoek om te kunnen achterhalen of er een verschil is in het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht tussen de wijken.

2.4 Endogene en exogene factoren

In tabel 4 staan mogelijke factoren die een rol spelen bij het vertrouwen in de gemeente. Sommige factoren zijn aangeduid als endogeen: de oorzaak wordt vooral gezocht in het functioneren van overheid en politiek (Bovens & Wille, 2006: p. 62). Endogene factoren zijn factoren waarop de gemeente zelf invloed kan uitoefenen.

De andere factoren zijn exogeen: de oorzaak wordt gezocht in ontwikkelingen buiten de politieke instituties (Bovens & Wille, 2006: p. 62). Op exogene factoren kan de gemeente niet (direct) zelf invloed uitoefenen.

Van der Meer (2003: p. 49) duidt theorieën die voornamelijk wijzen naar exogene factoren ter verklaring van politiek vertrouwen aan als culturele theorieën. Culturele theorieën menen dat het vertrouwen van burgers in de politiek voornamelijk wordt beïnvloed door factoren als sekse, leeftijd, opleidingsniveau, politieke oriëntatie, sociaal vertrouwen en de media.

Theorieën die menen dat politiek vertrouwen het directe gevolg is van de prestaties van de politiek (endogene factoren) staan hier tegenover (Op de Woerd, 2007: p. 22).

Institutioneel vertrouwen zie ik als een deels endogene, deels exogene factor. De gemeente heeft regels, verordeningen en procedures waarop ze zelf invloed heeft. Aan de andere kant heeft de gemeente geen invloed op andere instituties zoals, het Nederlands parlement, het rechtsstelsel, politie, andere gemeenten en het Europees parlement.

2.5 Conclusie

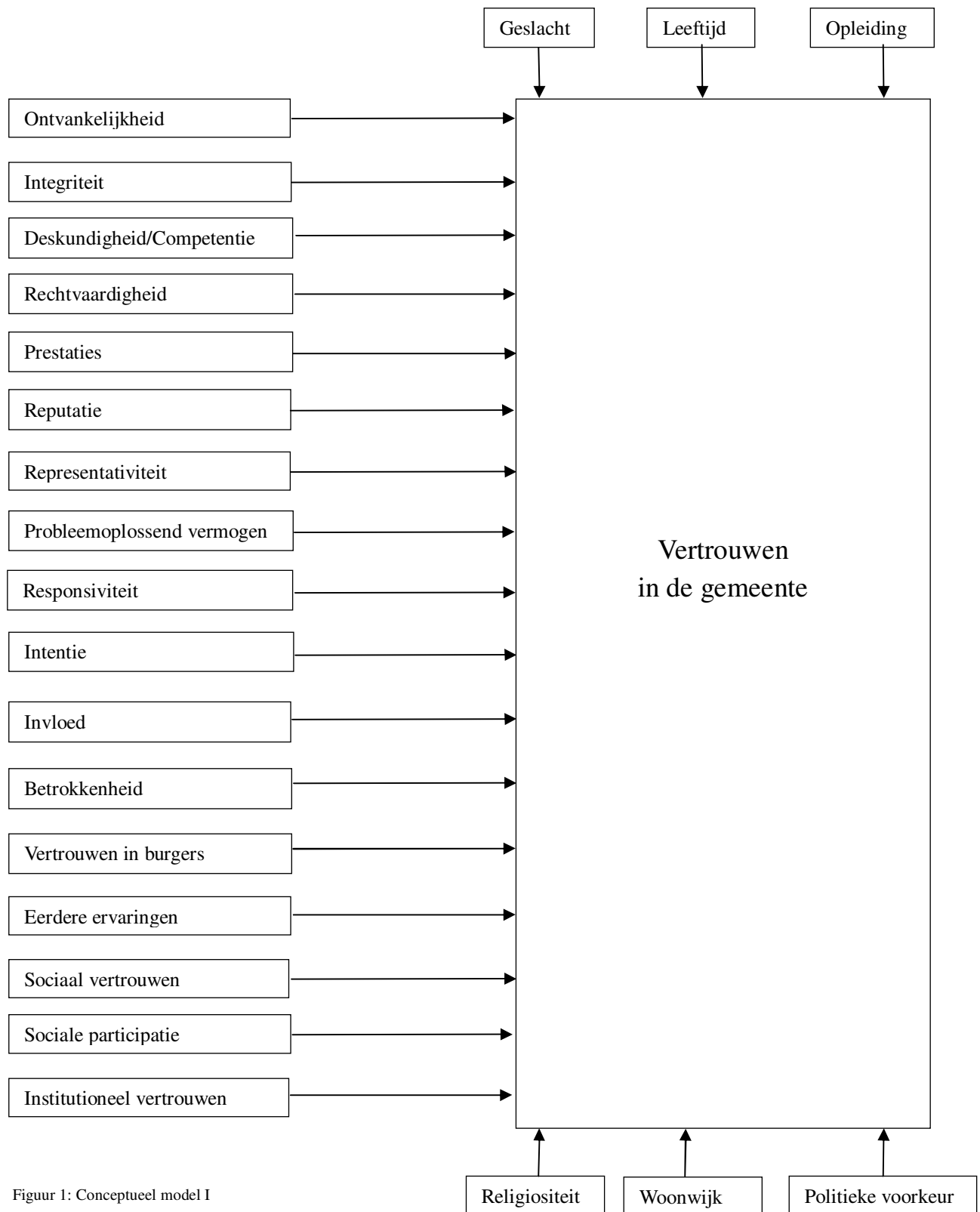
Op basis van de literatuur in dit hoofdstuk is het aannemelijk dat de volgende factoren een verband hebben met het vertrouwen van burgers in het openbaar bestuur op lokaal niveau. Onderstaand overzicht geeft een overzicht van de factoren, onderverdeeld in exogeen en endogeen.

Factor	Exogeen	Endogeen	Paragraaf
1. Ontvankelijkheid		+	2.3.1
2. Integriteit		+	2.3.1
3. Deskundigheid		+	2.3.1
4. Rechtvaardigheid		+	2.3.1
5. Prestaties		+	2.3.2
6. Reputatie		+	2.3.3
7. Representativiteit		+	2.3.3
8. Competentie		+	2.3.4
9. Probleemoplossend vermogen		+	2.3.4
10. Responsiviteit		+	2.3.4
11. Intentie		+	2.3.4
12. Invloed		+	2.3.5
13. Betrokkenheid		+	2.3.6
14. Vertrouwen in burgers		+	2.3.7
15. Eerdere ervaringen		+	2.3.8
16. Sociaal vertrouwen	+		2.3.9
17. Sociale participatie	+		2.3.9
18. Institutioneel vertrouwen	+	+	2.3.10
19. Leeftijd	+		2.3.11
20. Opleidingsniveau	+		2.3.11
21. Religiositeit	+		2.3.11
22. Politieke voorkeur	+		2.3.11
23. Geslacht	+		2.3.11
24. Woonwijk	+		2.3.11

Tabel 5: Factoren die mogelijk een verband hebben met het vertrouwen van burgers in de gemeente

2.6 Conceptueel model

Bij de centrale vraag is de afhankelijke variabele in het model de variabele 'vertrouwen in de gemeente'. Deze variabele wordt beïnvloed door onafhankelijke variabelen.



Figuur 1: Conceptueel model I

3. Methoden

In dit hoofdstuk operationaliseer ik de theoretische begrippen uit hoofdstuk 2 naar meetbare concepten.

3.1 Onderzoeksstrategie

Dit onderzoek is exploratief van aard. Het is gestart met deskresearch. Als onderzoeksstrategie heb ik gekozen voor onderzoek in twee gedeelten: een uitgebreid kwantitatief onderzoek en een kleinschalig verdiepend kwalitatief onderzoek.

Ik heb via het OCD bij het internetpanel van Zwijndrecht een vragenlijst uitgezet. Dit internetpanel bestaat uit 838 inwoners van de gemeente Zwijndrecht. De vragenlijst is voor dit onderzoek samengesteld uit een aantal bestaande vragen uit het Omnibusonderzoek 2013 en uit vragen die uit de theorie volgen.

Verschillende theorieën en veronderstellingen uit de literatuur toets ik middels dit kwantitatieve onderzoek.

Voor het kwalitatieve onderzoek heb ik gebruik gemaakt van een focusgroep. Dekker (2006) pleit voor meer kwalitatief onderzoek: wat bedoelt u nu eigenlijk precies als u zegt dat u geen vertrouwen heeft en waarop baseert u uw oordeel?

Er is een interactieve bijeenkomst georganiseerd op het gemeentehuis in Zwijndrecht, waarvoor ik de leden van de zes wijkplatforms in de gemeente Zwijndrecht en de dorpsraad in Heerjansdam heb uitgenodigd.

In deze onderzoeksronde (focusgroep) stonden de volgende onderwerpen centraal:

- Wat is de stand van zaken met betrekking tot het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht volgens de inwoners en welke aanbevelingen doen zij?
- Worden de onderzoeksresultaten uit het kwantitatieve onderzoek bevestigd en komen er nog nieuwe inzichten naar voren?

3.2 Operationalisatie van de variabelen

3.2.1 Afhankelijke variabele 'vertrouwen'

	Indicator	Antwoordmogelijkheden
Vertrouwen	<p>2. Hoeveel vertrouwen heeft u in de ambtenaren van de gemeente Zwijndrecht?</p> <p>2. Hoeveel vertrouwen heeft u in de Burgemeester en Wethouders van de gemeente Zwijndrecht?</p> <p>2. Hoeveel vertrouwen heeft u in de gemeenteraad van de gemeente Zwijndrecht?</p> <p>4. Is uw vertrouwen in de gemeente in het afgelopen jaar toe- of afgenomen?</p> <p>5. Hoe komt het dat uw vertrouwen in de gemeente in het afgelopen jaar is toe- of afgenomen?</p> <p>6. Als u een cijfer moest geven voor de mate van vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht, welk cijfer zou u dan geven?</p>	<p>De antwoordmogelijkheden voor vraag 2 volgens de 4-punts Likertschaal zijn: geen vertrouwen, weinig vertrouwen, redelijk vertrouwen en volledig vertrouwen.</p> <p>De antwoordmogelijkheden zijn: afgenomen, gelijk gebleven, toegenomen en weet niet.</p> <p>Open vraag.</p> <p>De antwoordmogelijkheden zijn: van 1 tot en met 10 en weet niet.</p>

Tabel 6: Operationalisatie afhankelijke variabele

Vertrouwen operationaliseer ik op drie verschillende manieren. Het vertrouwen wordt per type actor gemeten bij vraag 2. De ontwikkeling van het vertrouwen wordt in vraag 4 en 5 gemeten. Vraag 6 is de hoofdindicator.

3.2.2 Onafhankelijke variabelen

Factor	Indicator	Antwoordmogelijkheden
1. Ontvankelijkheid Openstaan van de gemeente voor de wensen van inwoners.	<p>13. De gemeente luistert naar wat de inwoners willen.</p> <p>13. De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers.</p>	De vragen 13, 14, 18 en 23 hanteren een 5-punts Likertschaal met als antwoordmogelijkheden: helemaal niet mee eens, niet mee eens, neutraal, mee eens, helemaal mee eens.
2. Integriteit	<p>13. De gemeente is open en eerlijk.</p> <p>14. De gemeente is integer.</p> <p>18. De meeste politici zijn teveel uit op hun eigen voordeel.</p>	Zie factor 1.
3. Deskundigheid	<p>13. De gemeente wordt goed bestuurd.</p> <p>14. De gemeente is deskundig.</p>	Zie factor 1.
4. Rechtvaardigheid Rechtvaardigheid bij het nemen van besluiten door de gemeente.	<p>13. De gemeente heeft oog voor het algemeen belang</p> <p>13. De gemeente weegt belangen van burgers goed tegen elkaar af.</p>	Zie factor 1.
5. Prestaties	<p>8. We willen u enkele vragen stellen over een aantal diensten. Kunt u voor elk van deze diensten aangeven in hoeverre u daar tevreden of ontevreden mee bent?</p> <p>10. De gemeente doet voldoende voor het belastinggeld dat ik aan de gemeente betaal.</p>	<p>Vraag 8 hanteert een 5-punts Likertschaal met als antwoordmogelijkheden: zeer ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden en zeer tevreden.</p> <p>Vraag 10 hanteert een 5-punts Likertschaal met als antwoordmogelijkheden: helemaal niet mee eens, niet mee eens, neutraal, mee eens, helemaal mee eens.</p>

Factor	Indicator	Antwoordmogelijkheden
	11. Als u een totaal oordeel zou moeten geven, hoe waardeert u - over het algemeen - de dienstverlening van uw gemeente?	De antwoordmogelijkheden zijn: van 1 tot en met 10 en weet niet.
6. Reputatie	14. De gemeente heeft een goede reputatie. 14. De gemeente weet zich positief neer te zetten tegenover de buitenwereld.	Zie factor 1.
7. Representativiteit	16. Ik ken de naam van de burgemeester. 17. Ik ken de namen van de wethouders.	De antwoordmogelijkheden zijn: ja of nee. De antwoordmogelijkheden zijn: nee, ja 1 naam, ja 2 namen, ja 3 namen, ja 4 namen.
8. Competentie	13. De gemeente beseft te weinig wat de echte gevolgen zijn van haar besluiten. 18. Politici staan veel te ver van mij af om mij te kunnen vertegenwoordigen. 18. Gewone mensen weten veel beter dan politici hoe een gemeente bestuurd moet worden. 19. Als u een totaal oordeel zou moeten geven, welk rapportcijfer geeft u voor Burgemeester & Wethouders?	Zie factor 1. De antwoordmogelijkheden zijn: van 1 tot en met 10 en weet niet.
9. Probleemoplossend vermogen	13. De gemeente maakt haar belofte waar.	Zie factor 1.
10. Responsiviteit Het in woord en daad luisteren en terugkoppelen naar de burger (Schalk (2011: p. 14).	14. De gemeente reageert goed op de wensen van de inwoners.	Zie factor 1.
11. Intentie De goede bedoeling van de gemeente.	13. De gemeente doet haar best om zich te informeren over wat er onder de burgers leeft. 13. De gemeente doet doorgaans haar uiterste best om onze problemen op te lossen.	Zie factor 1.
12. Invloed Invloed van inwoners op beleid.	14. Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt. 21. Bent u voor de mogelijkheid van correctief referendum in Zwijndrecht? 22. Zou u zelf gaan stemmen als er een referendum zou zijn? 23. Burgers hebben voldoende invloed op wat de gemeente doet. 23. Er zijn voldoende mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen.	Zie factor 1. De antwoordmogelijkheden zijn: ja, ja misschien of nee. De antwoordmogelijkheden zijn: ja, ja misschien of nee. Zie factor 1. Zie factor 1.
13. Betrokkenheid Betrokkenheid van inwoners bij beleid en uitvoering.	14. Ik weet welke onderwerpen de gemeente belangrijk vindt. 23. Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen. 23. Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen. 24. Hoe waardeert u de wijze waarop de gemeente burgers betreft bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt? 26. Hebt u gestemd op 19 maart 2014?	Zie factor 1. Zie factor 1. Zie factor 1. De antwoordmogelijkheden zijn: van 1 tot en met 10 en weet niet. De antwoordmogelijkheden zijn: ja of nee.

Factor	Indicator	Antwoordmogelijkheden
14. Vertrouwen in burgers Het vertrouwen dat de gemeente heeft in burgers.	23. Burgers krijgen bewust ruimte van de gemeente om ideeën en initiatieven te realiseren. 23. De gemeente stelt zich bij ideeën en initiatieven van inwoners flexibel op als dat nodig is. 23. De gemeente behandelt burgers met ideeën en initiatieven met respect.	Zie factor 1.
15. Eerdere ervaringen Eerdere ervaringen in contacten met de gemeente Zwijndrecht.	14. Ik heb goede ervaringen in mijn contacten met de gemeente Zwijndrecht.	Zie factor 1.
16. Sociaal vertrouwen Intermenselijk vertrouwen, in het bijzonder het vertrouwen waarmee onbekenden elkaar tegemoet treden in een maatschappij (Dekker, Maas-de Waal, Van der Meer, 2004: p. 19).	30. Vindt u dat over het algemeen de meeste mensen wel te vertrouwen zijn of vindt u dat men niet voorzichtig genoeg kan zijn in de omgang met anderen.	Antwoordschaal 0-10 waarbij 0 betekent dat je niet voorzichtig genoeg kunt zijn en 10 dat de meeste mensen te vertrouwen zijn.
17. Sociale participatie Lidmaatschap van en participatie in vrijwillige organisaties.	28. In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest? 29. Heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen?	Meerdere antwoordmogelijkheden mogelijk: geen vereniging, sportvereniging, gezelligheidsvereniging, religieuze of maatschappelijke vereniging, overige (vrijtijds) vereniging. Antwoordmogelijkheden zijn: nee (vrijwel nooit), ja soms, ja vaak.
18. Institutioneel vertrouwen Endogeen: Vertrouwen gebaseerd op het bestaan van de gemeente, zoals procedures, routines, rollen en regels. Exogeen: Vertrouwen in de sociale, culturele, economische en politieke instituties van een maatschappij (Dekker, Maas-de Waal, van der Meer, 2004: p. 19).	14. De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen en procedures. 14. De gemeente is een democratische instelling. 32. Hoeveel vertrouwen heeft u in het Nederlands parlement? 33. Hoeveel vertrouwen heeft u in het rechtsstelsel? 34. Hoeveel vertrouwen heeft u in de politie? 35. Hoeveel vertrouwen heeft u in de gemeente? 36. Hoeveel vertrouwen heeft u in het Europees parlement?	Zie factor 1. Zie factor 1. Antwoordschaal 0-10 waarbij de score 0 staat voor helemaal geen vertrouwen en de score 10 voor volledig vertrouwen in het desbetreffende instituut.
19. Leeftijd	38. Wat is uw leeftijd?	Leeftijd in jaren.
20. Opleidingsniveau	39. Wat is de hoogste schoolopleiding die u heeft afgerond?	Antwoordmogelijkheden: geen onderwijs/ lagere school of basisonderwijs/ vmbo, mavo, mulo, lbo/ mbo niveau 1/ mbo niveau 2,3 of 4/ havo, vwo, hbs, mms/ hbo of universiteit.
21. Religiositeit	42. Hoe vaak gaat u naar religieuze diensten, afgezien van speciale gelegenheden zoals huwelijken en begrafenissen.	Antwoordmogelijkheden: nooit, bijna nooit, 1 keer per week of vaker, 1 keer in de maand of vaker.

Factor	Indicator	Antwoordmogelijkheden
22. Politieke voorkeur	27. Kunt u aangeven waar uw politieke voorkeur naar uit gaat?	Antwoordmogelijkheden: links, midden, rechts, wil ik niet zeggen.
23. Geslacht	37. Wat is uw geslacht?	Antwoordmogelijkheden: man of vrouw.
24. Woonwijk	40. In welke wijk of dorp woont u.	Antwoordmogelijkheden: Kort Ambacht, Noord, Walburg, Heer Oudelands Ambacht, Centrum, Nederhoven, Heerjansdam.

Tabel 7: Operationalisatie onafhankelijke variabelen

3.3 Onderzoekspopulatie en respons

Het OCD heeft 838 leden van het internetpanel van de gemeente Zwijndrecht een email van de burgemeester van Zwijndrecht gestuurd, met daarin een link naar de online vragenlijst. Zie bijlage 1 voor de volledige vragenlijst. De vragenlijst is net na de gemeenteraadsverkiezingen (19 maart 2014) uitgezet. Na een week kregen degenen die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsmail. Precies twee weken na de eerste mail ging de enquête offline. De respons bestond op dat moment uit 524 ingevulde vragenlijsten, ofwel 62,5%. Dat is een hoge score, en dat geldt in het bijzonder gezien het feit dat de vragenlijst aanzienlijk langer was dan gebruikelijk voor het panel. De verwachting vooraf was, dat de lengte van de vragenlijst respondenten kon afschrikken, maar de respons wijst daar niet op. Een analyse van het aantal mensen dat wel was begonnen met het invullen van de vragenlijst maar dit niet afmaakte, geeft aan dat het om een klein aantal gaat (43, dat is 5,1%) en dat het afhaken op willekeurige plekken gebeurde en geen relatie lijkt te hebben met de inhoud van de vragen of lengte van de vragenlijst.

Zwijndrecht had 34.761 inwoners van 20 jaar en ouder op 1 januari 2014 (CBS, Statline). Dat betekent dat 1,5% daarvan aan het onderzoek heeft meegedaan. De omnibusonderzoeken die de aanleiding waren voor dit onderzoek kenden een aanzienlijk lager aantal respondenten, en een lagere respons. Het meest recente onderzoek (2013) had slechts 333 respondenten (34% van 991 uitgezette vragenlijsten). Dit betekent dat uit het huidige onderzoek met meer zekerheid conclusies vallen te trekken over de populatie, gesteld dat de steekproef representatief is. Of dat zo is blijkt uit het volgende.

3.4 Beperkingen van het onderzoek

De 838 inwoners die meededen aan het internetpanel hebben zich vrijwillig aangemeld om mee te doen aan onderzoeken van het Onderzoekcentrum Drechtsteden.

Van de 524 respondenten is 55% man en 45% vrouw. Mannen zijn daarmee flink oververtegenwoordigd, want in de gemeente Zwijndrecht als geheel is van de twintig jaar en ouderen 48% man en 52% vrouw (2014, CBS). Kijkend naar het opleidingsniveau zijn de hoogopgeleiden (HBO en Universiteit) oververtegenwoordigd: 37% van de respondenten tegen 26% in de bevolking (2013, CBS Structuurtelling). En ook de leeftjidsverdeling wijkt enigszins af. Ouderen zijn oververtegenwoordigd, en dat geldt vooral voor de groep 50 tot 65 jarigen:

Leeftijdsgroep	Respondenten	Bevolking Zwijndrecht
20 tot 35 jaar	15,1%	22,9%
35 tot 50 jaar	21,0%	24,7%
50 tot 65 jaar	35,9%	25,7%
65 jaar en ouder	28,1%	26,7%

Tabel 8: Leeftijdsgroepen (2014, CBS Statline)

Een ander opvallende afwijking van de Zwijndrechtse bevolking is het percentage stemmers: van de Zwijndrechtenaren ging op 19 maart 2014 50,1% stemmen. Van de respondenten zegt maar liefst 86% te hebben gestemd. Dit kan misschien voor een deel komen door het geven van sociaal wenselijke antwoorden, maar de afwijking is wel erg groot. De politieke betrokkenheid lijkt onder de respondenten daarmee aanzienlijk groter te zijn dan onder de bevolking als geheel.

De afwijking van de groep respondenten van de Zwijndrechtse bevolking op een aantal kenmerken zou kunnen betekenen dat er geen sprake is van een representatieve steekproef. De vraag is nu of dit gevolgen heeft voor de beantwoording van de onderzoeksvragen. Daarvoor is van belang of de betreffende variabelen een relatie hebben met het vertrouwen in de gemeente. Van de vier variabelen waarop de onderzoeksgroep afwijkt van de populatie hebben geslacht, opleidingsniveau en het al dan niet stemmen géén significant verband met het rapportcijfer voor vertrouwen in de gemeente. Leeftijd heeft dat wel, maar het verband is met een Pearson's r van .120 zwak. Om er zeker te van te zijn dat de afwijking van de respondenten op de vier variabelen geen versturende invloed heeft op de onderzoeksresultaten zijn de correlatieberekeningen die verderop aan de orde komen herhaald (partiële correlatieanalyse), met de vier variabelen als controlerende variabelen. Dit leidde tot nagenoeg identieke resultaten. Zie bijlage 4. Daaruit volgt de conclusie dat de groep respondenten voor het doel van dit onderzoek als representatief kan worden beschouwd.

3.5 Maatregelen ter bevordering van de betrouwbaarheid en validiteit

De vragenlijst is vooraf beoordeeld door ervaren onderzoekers. Na diverse aanpassingen is het resultaat getest door verschillende personen om te achterhalen of de items duidelijk waren en hoe makkelijk of moeilijk het is voor de beoogde doelgroep om de vragenlijst in te vullen (Van Thiel, 2010: p. 94). De informatie over vertrouwen in de gemeente is op meer dan één manier verzameld (mixed methods) (Van Thiel, 2010: p. 62). Bij de operationalisatie zijn per factor meerdere vragen gesteld. Daardoor zal de betrouwbaarheid hoger zijn, omdat er niet wordt gefocust op één vraag. Er is een survey verzonden én er heeft kwalitatief onderzoek plaatsgevonden middels een focusgroep.

4. Kwantitatief onderzoek

4.1 Methodologie

Ik ben vanuit de theorie gestart en heb veronderstellingen gedaan over welke indicatoren belangrijk zijn. In deze stap wil ik gaan kijken hoe die indicatoren zich tot elkaar verhouden en welke items uit de vragenlijst met elkaar een schaal vormen.

4.2 Onderzoek Vertrouwen

Het vertrouwen in de gemeente is in de survey op twee manieren gemeten: met een rapportcijfer, en met een drietal vragen naar het vertrouwen in respectievelijk de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders, en de ambtenaren. Op die vragen dienden de respondenten op een vierpuntsschaal aan te geven in welke mate ze (geen) vertrouwen hebben. Zoals viel te verwachten correleren de antwoorden op deze drie vragen onderling, met een Pearsons r van .628 tot .684, met een significantieniveau van .01. De drie vragen vormen samen een goede schaal voor vertrouwen, met een Cronbach's Alpha van .850. Het weglaten van willekeurig welk item leidt tot een lagere Alpha. De schaal Vertrouwen is vervolgens berekend als het gemiddelde van de drie items, voor alle cases waar minstens één van de drie vragen is beantwoord.

Voor de analyses heb ik het rapportcijfer voor vertrouwen gekozen als afhankelijke variabele, en niet de schaal. De belangrijkste reden daarvoor is, dat het rapportcijfer een nauwkeurigere meting geeft (met scores van 1 tot 10) dan de vierpuntsschaal.

4.2.1 Factoranalyse

De survey bevat een groot aantal items met vijfpunts antwoordschalen. Deze items zijn in de vragenlijst opgenomen vanwege de veronderstelling op basis van de hiervoor besproken theorie dat de antwoorden hierop een relatie hebben met de mate van vertrouwen in de gemeente. Met een factoranalyse heb ik gekeken of de items met identieke antwoordschalen (opgenomen in de vragen 13, 14, 18 en 23) clusteren tot een kleiner aantal factoren. Dat blijkt inderdaad het geval. Principale componentenanalyse toont de aanwezigheid aan van vijf factoren met een eigenwaarde van groter dan 1, die respectievelijk 42,3%, 6,0%, 5,3%, 3,7% en 3,6% van de variantie verklaren. Om de factoren te kunnen interpreteren zijn ze geroteerd conform de Varimax methode. Daaruit blijkt dat de vijfde factor uit slechts één item bestaat, namelijk vraag 14.0 “Ik weet welke onderwerpen de gemeente belangrijk vindt”.

De eerste factor bestaat uit de meeste items van vraag 13 en één van vraag 14:

- 13.0 De gemeente luistert naar wat de inwoners willen.
- 13.1 De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers.
- 13.2 De gemeente heeft oog voor het algemeen belang.
- 13.3 De gemeente weegt belangen van burgers goed tegen elkaar af.
- 13.7 De gemeente doet haar best om zich te informeren over wat er onder de burgers leeft.
- 13.8 De gemeente doet doorgaans haar uiterste best om onze problemen op te lossen.

13.9 De gemeente maakt haar beloften waar.

14.1 De gemeente reageert goed op de wensen van de inwoners.

Het gemeenschappelijke in deze items is, dat het lijkt te handelen om responsiviteit: luisteren naar inwoners en op basis daarvan handelen.

De tweede factor bestaat uit de meeste items van vraag 14, en één van 13:

14.3 Ik heb goede ervaringen in mijn contacten met de gemeente Zwijndrecht.

14.4 De gemeente heeft een goede reputatie.

14.5 De gemeente weet zich positief neer te zetten tegenover de buitenwereld.

14.6 De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen en procedures.

14.7 De gemeente is een democratische instelling.

14.8 De gemeente is deskundig.

14.9 De gemeente is integer.

13.5 De gemeente wordt goed bestuurd.

Deze items zeggen iets over de beeldvorming, het imago van de gemeente.

De derde factor bestaat uit alle zeven items van vraag 23:

23.0 Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen.

23.1 Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen.

23.2 Burgers hebben voldoende invloed op wat de gemeente doet.

23.3 Er zijn voldoende mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen.

23.4 Burgers krijgen voldoende ruimte om zelf ideeën en initiatieven te realiseren.

23.5 De gemeente stelt zich bij ideeën en initiatieven van inwoners flexibel op.

23.6 De gemeente behandelt burgers met ideeën en initiatieven met respect.

Deze factor geeft aan wat de respondenten vinden van de mate waarin inwoners worden betrokken bij het beleid van de gemeente en de uitvoering daarvan.

De vierde factor bestaat uit alle items van vraag 18:

18.0 De meeste politici zijn teveel uit op hun eigen voordeel.

18.1 Politici staan veel te ver van mij af om mij te kunnen vertegenwoordigen.

18.2 Gewone mensen weten veel beter dan politici hoe een gemeente bestuurd moet worden.

Deze factor staat voor politieke scepsis.

Items 13.4, 13.6 en 14.2 laden op meerdere factoren ongeveer even hoog. Daardoor zijn deze items niet goed toe te delen. Het gaat om de volgende vragen:

13.4 De gemeente is open en eerlijk.

13.6 De gemeente beseft te weinig wat de gevolgen zijn van haar besluiten.

14.2 Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt.

4.2.2 Schalen

Voor de aan de vier factoren toegedeelde items is vervolgens gekeken of er schalen van te maken zijn door een betrouwbaarheidsanalyse te doen.

Daaruit bleek dat voor de eerste schaal, Responsiviteit, Cronbach's Alpha .912 bedraagt, dat de item-totaal correlaties variëren van .658 tot .753 en dat bij verwijdering van willekeurig welk item de waarde voor Cronbach's Alpha afneemt.

Voor de tweede schaal, Beeldvorming, is Cronbach's Alpha .887 en de item-totaal correlaties liggen tussen .598 en .738. Bij verwijdering van willekeurig welk item neemt Cronbach's Alpha af.

De derde schaal, Betrokkenheid, heeft een Cronbach's Alpha van .872, item-totaal correlaties van .587 tot .711 en ook hier daalt bij verwijdering van een item Cronbach's Alpha.

De vierde schaal, Politieke scepsis, heeft het kleinste aantal items (3) en mede daardoor ook de laagste Cronbach's Alpha, namelijk .744. De item-totaal correlaties zijn .497, .599 en .616. En bij verwijdering van een item daalt de Alpha.

Voor iedere schaal is op de items een factoranalyse gedaan. Daar rolt steeds één factor met een eigenwaarde groter dan 1 uit, zodat mag worden aangenomen dat elk van de schalen daadwerkelijk één dimensie meet. De verklaarde variantie voor de items van de vier schalen bedraagt respectievelijk 62,5%, 56,2%, 57,4% en 66,2%.

De schalen zijn vervolgens gemaakt door het gemiddelde te nemen van de items van de schaal, waarbij minimaal één van de items moet zijn ingevuld. Deze methode kreeg de voorkeur om te voorkomen dat door de nonrespons op één of enkele items het aantal bruikbare respondenten teveel afneemt.

Voor de vier items over prestaties uit vraag 8 is gekeken of die een schaal zouden kunnen vormen. Cronbach's Alpha is .665 en dus lager dan .7 (algemeen gezien als grens voor een betrouwbare schaal). Gezien het kleine aantal items, en het feit dat Cronbach's Alpha bijna de waarde van .7 haalt, is gekeken naar de inter-item correlaties. Die zijn allemaal groter dan .2. Daarom is toch een schaal voor prestaties gemaakt, op dezelfde wijze als de overige schalen. De schaal bestaat uit de volgende items:

8.0 de wijze waarop het afval wordt ingezameld in uw buurt

8.1 het schoonhouden van uw buurt

8.2 dienstverlening balie publiekszaken in het gemeentehuis (waar u terecht kunt voor paspoort, rijbewijs, identiteitskaart etc.)

8.3 groenbeheer in uw buurt (bijv. onderhoud gras, bomen, struiken, bloemperken)

De vragen over institutioneel vertrouwen vormen ook een schaal. Cronbach's Alpha is .850 en neemt af bij het verwijderen van willekeurig welk item. De schaal bestaat uit deze items:

Hoeveel vertrouwen heeft u in verschillende politieke en maatschappelijke instituties?

32 Het Nederlands parlement

33 Het rechtsstelsel

34 De politie

35 De gemeente

36 Het Europees parlement

4.3 Empirische analyse

Ik ben begonnen met het bepalen van de correlaties tussen het rapportcijfer voor vertrouwen en de onafhankelijke variabelen.

	Rapportcijfer vertrouwen		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
Responsiviteit (schaal)	,689**	,000	483
Beeldvorming (schaal)	,712**	,000	482
Betrokkenheid (schaal)	,542**	,000	462
Politieke scepsis (schaal)	-,395**	,000	466
Prestaties (schaal)	,465**	,000	499
Institutioneel vertrouwen (schaal)	,380**	,000	462
De gemeente doet voldoende voor het belastinggeld dat ik aan de gemeente betaal	,496**	,000	471
Rapportcijfer dienstverlening	,745**	,000	494
De gemeente is open en eerlijk.	,584**	,000	439
De gemeente beseft te weinig wat de gevolgen zijn van haar besluiten.	,348**	,000	442
Ik weet welke onderwerpen de gemeente belangrijk vindt.	,084**	,083	428
Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt.	,478**	,000	461
Kent de naam van de burgemeester	,068**	,140	476
Kent de namen van de wethouders (0 – 4)	,081**	,076	479
Rapportcijfer voor burgemeester en wethouders	,782**	,000	452
Voor de mogelijkheid van correctief referendum in Zwijndrecht	-,197*	,000	474
Zou zelf gaan stemmen als er een referendum zou zijn	-,101*	,027	476
Rapportcijfer voor waardering van de wijze waarop de gemeente burgers betreft bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt	,615**	,000	437
Mensen - je kunt niet voorzichtig genoeg zijn - de meeste mensen zijn te vertrouwen	,056**	,239	439
De gemeente - helemaal geen vertrouwen 0 - 10 volledig vertrouwen	,645**	,000	453
Gestemd op 19 maart 2014	,029**	,528	471
Geslacht	-,051**	,269	470
Leeftijd	,120**	,010	461
Hoogste afgeronde schoolopleiding	-,060**	,191	468
In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest?			
Geen vereniging	,006**	,901	473
Sportvereniging	-,068**	,143	473
Gezelligheidsvereniging	,020**	,662	473
Religieuze of maatschappelijke vereniging	,076**	,099	473
Overige (vrijtijds) vereniging	-,029**	,530	473
Afgelopen 12 maanden ingezet voor zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	-,077**	,102	447

Afgelopen 12 maanden ingezet voor hulp aan burens (b.v. boodschappen doen, oppassen, heg knippen e.d.)	-.053	.257	453
Afgelopen 12 maanden aandacht gegeven aan burens in een zorgwekkende situatie (b.v. eenzaamheid, sociaal isolement)	-.034	.468	453
Afgelopen 12 maanden vrijwilligerswerk gedaan	.021	.653	459
Bezoek van religieuze diensten: (bijna) nooit of minstens eens per maand	.110*	.017	470

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel 9: Correlaties

Op basis van de theorie is een verband te verwachten tussen een aantal gemeten factoren (de onafhankelijke variabelen) en het vertrouwen in de gemeente (de afhankelijke variabele). De afhankelijke variabele is op twee manieren gemeten: als rapportcijfer en als schaal. Ik gebruik, zoals hiervoor al aangegeven, in dit onderzoek het rapportcijfer voor vertrouwen als afhankelijke variabele.

Alle gerapporteerde significante verbanden zijn op het niveau van $p < .05$. De exacte significantieniveaus staan vermeld in tabel 9, evenals het aantal respondenten en de waarde voor r (de Pearson correlatie). Voor alle gerapporteerde variabelen waarvoor de Pearson correlatie is berekend is vooraf bekeken of aan de eisen wordt voldaan van normaliteit (p-p plots) en lineariteit (scatterplots).

Versbanden kunnen statistisch hoogst significant zijn, maar relatief zwak van aard, met een lage waarde voor de correlatie. Ik rapporteer de gevonden verbanden daarom in drie groepen: met een sterk, matig en zwak verband.

Er blijkt een sterk positief verband, met een $r > .5$, te bestaan tussen het rapportcijfer voor vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht en de schalen voor Responsiviteit, Beeldvorming en Betrokkenheid. Dat geldt ook voor het rapportcijfer voor dienstverlening en dat voor de waardering van burgemeester en wethouders, en eveneens voor dat voor de waardering van de wijze waarop de gemeente burgers betreft bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt. En er is een sterk verband met het oordeel over de openheid en eerlijkheid van de gemeente.

Zoals verwacht mocht worden is er ook een significant en sterk verband ($r = .645$) tussen het rapportcijfer voor het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht en het vertrouwen in de institutie gemeente.

Een gemiddeld verband, met een r tussen .3 en .5, bestaat tussen het rapportcijfer voor vertrouwen en de schalen voor Politieke scepsis (negatief verband), Prestaties en Institutioneel vertrouwen. Dat geldt ook voor het oordeel of de gemeente genoeg doet voor het belastinggeld. Dit laatste verband ligt op de grens van een sterke relatie, met r van .496. En er is een gemiddeld sterk verband tussen het oordeel van de respondent over dat hij/zij als kiezer invloed heeft op wat er gebeurt in de gemeente en het rapportcijfer voor vertrouwen.

Dit is ook het geval voor het besef dat de gemeente volgens de respondent heeft van de gevolgen die besluiten hebben.

Een zwak verband, met een r tussen .1 en .3, bestaat tussen het rapportcijfer voor vertrouwen in de gemeente en de leeftijd: ouderen hebben meer vertrouwen dan jongeren.

Verder is er een zwak negatief verband tussen het voorstander zijn van de invoering van een correctief referendum in Zwijndrecht en het rapportcijfer voor vertrouwen. Dat betekent dat bij meer vertrouwen er minder behoefte is aan een referendummogelijkheid. Eenzelfde (zwak) negatief verband is er tussen het voornemen te gaan stemmen als er een referendum zou zijn en het vertrouwen. En er is een zwak verband tussen het bezoeken van religieuze diensten en het rapportcijfer.

Geen significant verband is er tussen het rapportcijfer voor vertrouwen en het al dan niet kennen van de burgemeester en/of de wethouders, en het al dan niet gestemd hebben voor de gemeenteraadsverkiezingen. Er bestaat ook geen verband tussen het rapportcijfer voor vertrouwen in de gemeente en het hebben van vertrouwen in andere mensen. En er is ook geen verband met geslacht en opleidingsniveau. Het lidmaatschap van een vereniging, van welke aard dan ook, heeft evenmin een relatie met het rapportcijfer voor vertrouwen. En dat geldt ook voor het doen van vrijwilligerswerk of het zich inzetten voor burens of hulpbehoevenden. Er bestaat geen verband tussen het kennis hebben van de onderwerpen die de gemeente belangrijk vindt en het rapportcijfer voor vertrouwen.

Voor enkele onafhankelijke variabelen op nominaal meetniveau is met de chikwadraattoets gekeken of er sprake is van een significant verband met het rapportcijfer voor vertrouwen in de gemeente. Voor politieke voorkeur en woonwijk blijkt er geen sprake te zijn van zo'n verband (Chikwadraat $> .05$).

Onderstaand een overzicht van de uitkomsten van de factoren die invloed hebben op het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht na factor- en correlatieanalyse.

Factoren op basis van de theorie	Exogeen	Endogeen	Factor na factoranalyse	Invloed op vertrouwen na correlatieanalyse
Ontvankelijkheid		+	Responsiviteit	++
Rechtvaardigheid		+		
Probleemoplossend vermogen		+		
Responsiviteit		+		
Intentie		+		
Integriteit		+	Beeldvorming	++
Deskundigheid		+		
Competentie		+		
Reputatie		+		
Eerdere ervaringen		+		
Institutioneel vertrouwen (endogeen)		+		
Invloed (inspraak)		+	Betrokkenheid	++
Betrokkenheid		+		
Vertrouwen in burgers		+		
Prestaties		+	Prestaties	+
Institutioneel vertrouwen (exogeen)	+		Institutioneel vertrouwen (exogeen)	+
<i>Integriteit¹</i> <i>Competentie</i>			Politieke scepsis ² (negatief verband)	+
Invloed (staatkundig:referendum)		+	Invloed (negatief verband) (staatkundig:referendum)	+/-
Leeftijd	+			+/-
Religiositeit	+			+/-
Representativiteit		+		-
Sociaal vertrouwen	+			-
Sociale participatie	+			-
Opleidingsniveau	+			-
Politieke voorkeur	+			-
Geslacht	+			-
Woonwijk	+			-

Tabel 10: Overzicht van de uitkomsten van de factoren die invloed hebben op het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht na factor- en correlatie analyse

Voor de kolom invloed op vertrouwen na correlatie analyse betekent:

++ = sterk positief verband, + = gemiddeld verband, +/- = zwak verband, - = geen verband.

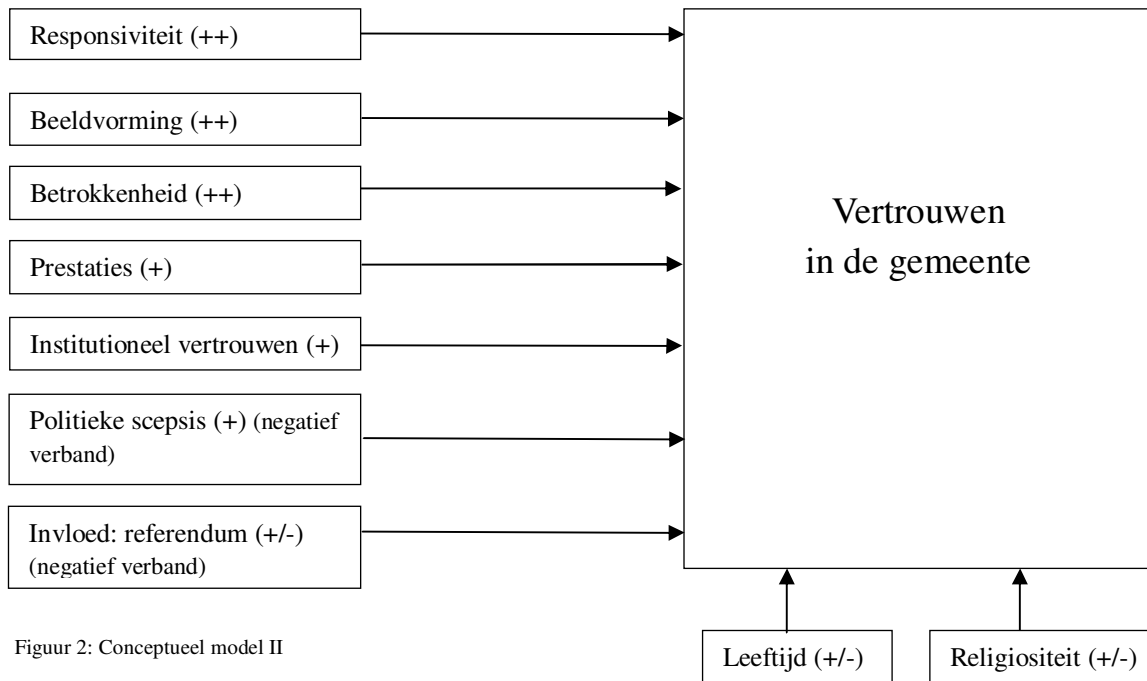
1

Bij het maken van de survey is een vraag gesteld met de intentie de factor 'integriteit' te meten n.l. 'De meeste politici zijn teveel uit op hun eigen voordeel'. Ook zijn er twee vragen gesteld met de intentie 'competentie' te meten n.l. 'Politici staan veel te ver af om mij te kunnen vertegenwoordigen' en 'Gewone mensen weten veel beter dan politici hoe een gemeente bestuurd moet worden'. Deze vragen zijn gaan clusteren in de factoranalyse en vormen samen één factor. Deze factor staat voor politieke scepsis. In de correlatietabel is er een gemiddeld verband met het rapportcijfer voor vertrouwen in de gemeente.

2

Politieke scepsis: een houding waarbij politieke gezagsdragers niet meer bij voorbaat het voordeel van de twijfel krijgen en hun gezag telkens weer moeten waarmaken (Bovens en Wille, 2006: p. 63).

Na correlatieanalyse wordt het conceptueel model als volgt:



Figuur 2: Conceptueel model II

Op basis van de literatuur heb ik factoren geselecteerd om te onderzoeken of deze van invloed zijn op het vertrouwen. Na factoranalyse is gebleken dat een aantal factoren niet onderscheidend zijn, maar dat deze gaan clusteren. Deze factoren meten min of meer hetzelfde en vormen een kleiner aantal nieuwe factoren. Het blijkt dus dat we toe kunnen met een kleiner aantal factoren dan op basis van de literatuur was verwacht. De factoren uit het conceptueel model lijken deelaspecten te zijn van een kleiner aantal bredere factoren. De onderzoekers uit het theoretisch kader hebben ieder delen van die bredere factoren gemeten en benoemd. Uit mijn onderzoek blijkt nu dat deze deelaspecten clusteren tot enkele bredere factoren, waardoor het conceptueel model kan worden vereenvoudigd.

4.4 Regressieanalyse naar aanleiding van het aangepaste conceptueel model

Met de negen variabelen of factoren uit het aangepaste (vereenvoudigde) conceptuele model heb ik een regressieanalyse gedaan. De factoren blijken samen 57,4% van de variantie in het rapportcijfer voor vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht te verklaren:

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,757 ^a	,574	,565	,808

a. Predictors: (Constant), Bezoek van religieuze diensten, afgezien van speciale gelegenheden zoals huwelijken en begrafenissen, Leeftijd, Prestaties van de gemeente, Voor correctief referendum in Zwijndrecht, Politieke scepsis, Betrokkenheid, Institutioneel vertrouwen, Beeldvorming, Responsiviteit

b. Dependent Variable: Rapportcijfer voor vertrouwen in de gemeente

a

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error				Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1 (Constant)	1,619	,449		3,610	,000	,738	2,501						
Responsiviteit	,588	,098	,320	6,020	,000	,396	,780	,689	,273	,185	,335	2,984	
Beeldvorming	,855	,101	,413	8,431	,000	,656	1,054	,712	,369	,259	,394	2,538	
Betrokkenheid	0	,087	,000	,001	,999	-,170	,171	,542	,000	,000	,467	2,140	
Politieke scepsis	-,066	,061	-,042	-1,087	,277	-,185	,053	-,395	-,051	-,033	,640	1,563	
Prestaties van de gemeente	,096	,066	,055	1,464	,144	-,033	,226	,465	,069	,045	,664	1,506	
Institutioneel vertrouwen	,012	,026	,018	,461	,645	-,039	,063	,380	,022	,014	,641	1,561	
Voor correctief referendum in Zwijndrecht	-,043	,060	-,023	-,718	,473	-,161	,075	-,197	-,034	-,022	,900	1,111	
Leeftijd	,005	,003	,053	1,665	,097	-,001	,010	,120	,078	,051	,948	1,055	
Bezoek van religieuze diensten, afgezien van speciale gelegenheden zoals huwelijken en begrafenis	-,009	,033	-,009	-,279	,780	-,075	,056	,095	-,013	-,009	,949	1,054	

a. Afhankelijke variabele: Rapportcijfer voor vertrouwen in de gemeente

Tabel 11: Regressieanalyse naar aanleiding van conceptueel model II

Slechts twee van de factoren blijken significant bij te dragen aan het model: Responsiviteit en Beeldvorming. Dat betekent dat zeven factoren uit het model weggelaten kunnen worden. Herhaling van de regressieanalyse met de twee resterende factoren (onafhankelijke variabelen) leidt tot de volgende resultaten:

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,752 ^a	,565	,563	,810

a. Predictors: (Constant), Beeldvorming, Responsiviteit

b. Dependent Variable: Rapportcijfer voor vertrouwen in de gemeente

a

Coefficients

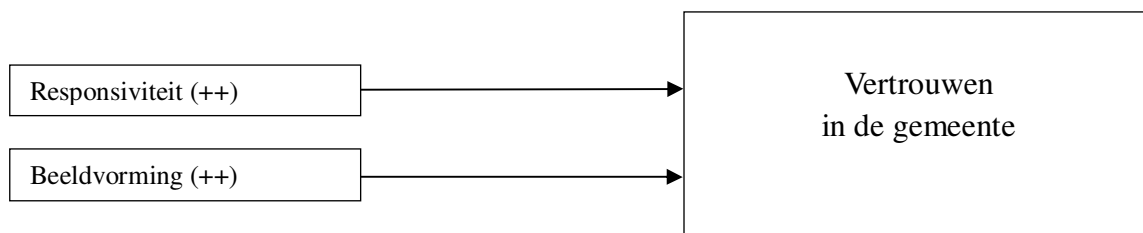
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,510	,204		7,412	,000	1,110	1,910					
Responsiviteit	,660	,082	,358	8,001	,000	,498	,822	0,69	,343	,241	,452	2,211
Beeldvorming	,925	,093	,447	9,972	,000	,742	1,107	,712	,415	,300	,452	2,211

a. Afhankelijke variabele: Rapportcijfer voor vertrouwen in de gemeente

Tabel 12: Regressieanalyse met de twee resterende factoren

Een model met slechts twee factoren, Responsiviteit en Beeldvorming, verklaart 56,5% van de variantie in het rapportcijfer voor vertrouwen (nog geen procent minder dan het model met negen factoren).

Na de regressieanalyse wordt het conceptueel model nog verder vereenvoudigd:



Figuur 3: Definitief conceptueel model

Dat slechts twee factoren, Responsiviteit en Beeldvorming, 56,5% verklaren wil nog niet zeggen dat de overige factoren niet van belang zijn.

Hoewel twee factoren voldoende zijn om een fors deel van de variantie in het rapportcijfer voor vertrouwen te verklaren en de overige daar nauwelijks iets aan toevoegen, correleren ze alle negen met vertrouwen. De onderlinge correlaties tussen een aantal van de factoren zijn hoog, zoals blijkt uit de correlatietabel van de regressieanalyse (tabel 13). Gezien de flinke correlatie van zowel Responsiviteit als Beeldvorming met enkele andere factoren, met name Betrokkenheid en Prestaties, kan het verstandig zijn ook aandacht te besteden aan die factoren. Hoewel de correlatie niets zegt over oorzakelijkheid of de richting van het verband, ligt het voor de hand te veronderstellen dat de zichtbare prestaties van de gemeente invloed hebben op het beeld dat de mensen hebben van de gemeente en niet andersom. Voor Responsiviteit geldt hetzelfde.

Een factor als Prestaties kan invloed hebben op bijvoorbeeld de factor Beeldvorming en daardoor ook op het vertrouwen. Ook het feit dat mensen zich betrokken voelen bij gemeentelijk beleid, of daadwerkelijk betrokken worden, kan invloed hebben op hun Beeldvorming en op hun waardering van de Responsiviteit van de gemeente.

Correlaties

Pearson Correlatie	Rapportcijfer vertrouwen	Responsiviteit	Beeldvorming	Betrokkenheid	Politieke scepsis	Prestaties van de gemeente	Institutioneel vertrouwen	Voor correctief referendum in Zwijndrecht	Leeftijd	Bezoek van religieuze diensten
Rapportcijfer vertrouwen	1,000	<u>.689</u>	<u>.712</u>	<u>.542</u>	<u>-.395</u>	<u>.465</u>	<u>.380</u>	<u>-.197</u>	<u>.120</u>	<u>.095</u>
Responsiviteit	<u>.689</u>	1,000	<u>.740</u>	<u>.684</u>	<u>-.478</u>	<u>.532</u>	<u>.440</u>	<u>-.235</u>	,040	<u>.135</u>
Beeldvorming	<u>.712</u>	<u>.740</u>	1,000	<u>.633</u>	<u>-.402</u>	<u>.513</u>	<u>.433</u>	<u>-.184</u>	<u>.119</u>	<u>.117</u>
Betrokkenheid	<u>.542</u>	<u>.684</u>	<u>.633</u>	1,000	<u>-.427</u>	<u>.457</u>	<u>.328</u>	<u>-.208</u>	<u>.169</u>	<u>.092</u>
Politieke scepsis	<u>-.395</u>	<u>-.478</u>	<u>-.402</u>	<u>-.427</u>	1,000	<u>-.337</u>	<u>-.512</u>	<u>.196</u>	-,050	<u>-.101</u>
Prestaties van de gemeente	<u>.465</u>	<u>.532</u>	<u>.513</u>	<u>.457</u>	<u>-.337</u>	1,000	<u>.324</u>	<u>-.210</u>	,073	,043
Institutioneel vertrouwen	<u>.380</u>	<u>.440</u>	<u>.433</u>	<u>.328</u>	<u>-.512</u>	<u>.324</u>	1,000	<u>-.243</u>	-,015	<u>.191</u>
Voor correctief referendum in Zwijndrecht	<u>-.197</u>	<u>-.235</u>	<u>-.184</u>	<u>-.208</u>	<u>.196</u>	<u>-.210</u>	<u>-.243</u>	1,000	,016	<u>-.137</u>
Leeftijd	<u>.120</u>	,040	<u>.119</u>	<u>.169</u>	-,050	,073	-,015	,016	1,000	-,012
Bezoek van religieuze diensten, afgezien van speciale gelegenheden zoals huwelijken en begrafenissen	<u>.095</u>	<u>.135</u>	<u>.117</u>	<u>.092</u>	<u>-.101</u>	,043	<u>.191</u>	<u>-.137</u>	-,012	1,000

De onderstreepte correlaties zijn significant, enkelzijdig, $< .05$.

Tabel 13: Correlatietabel van de regressieanalyse

Intermezzo

Opmerkelijke zaken

Opvallend is dat veel mensen aangeven de burgemeester te kennen, 75%, maar tegelijkertijd zegt ruim 43% geen enkele wethouder te kennen.

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 56,28 jaar. De jongste respondent is 22 jaar en de oudste 92 jaar.

Het gemiddelde rapportcijfer (antwoordschaal 0-10) voor:	
vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht	6,42
dienstverlening	6,36
een totaal oordeel voor B&W	6,41
de waardering voor de manier waarop de gemeente burgers betreft bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt is	5,89

Tabel 14: Gemiddelde rapportcijfers

Bij de vraag over de tevredenheid over het schoonhouden van de buurt antwoordt 7,8% zeer ontevreden te zijn.

Bij de vraag over de tevredenheid over het groenbeheer antwoordt 11,5% zeer ontevreden te zijn.

Bij de vraag *Politici staan veel te ver van mij af om mij te kunnen vertegenwoordigen* antwoordt 41,8%: mee eens.

Bij de vraag *Burgers hebben voldoende invloed op wat de gemeente doet* antwoordt 41,5%: niet mee eens.

Bij de vraag *Bent u voor de mogelijkheid van correctief referendum in Zwijndrecht* antwoordt 42,5% ja, 46,5% ja misschien en 11,1% nee.

Het gemiddelde cijfer (antwoordschaal 0-10) voor vertrouwen in:	
Het Nederlands parlement	4,21
Het rechtsstelsel	5,45
De politie	5,91
De Gemeente	5,60
Het Europese parlement	3,42

Tabel 15: Gemiddelde cijfers voor institutioneel vertrouwen

Er is géén statistisch significant verschil tussen mannen en vrouwen als het om vertrouwen gaat. Voor de leeftijdsgroepen ligt het anders. Er is als je naar de leeftijd sec kijkt (niet ingedeeld in groepen) een significant verschil in vertrouwen, maar het verband is wel zwak met een Pearson's r van .120. Ouderen hebben iets meer vertrouwen in de gemeente dan jongeren. Het verschil doet zich met name voor bij de 65+-ers. De volgende tabel, waarin de leeftijd voor de overzichtelijkheid is weergegeven in een aantal klassen, laat dat zien:

Leeftijdsgroepen	Gemiddeld rapportcijfer
tot 35 jaar	6,30
35 tot 50 jaar	6,33
50 tot 65 jaar	6,35
65 jaar en ouder	6,63
Alle leeftijden	6,42

Tabel 16: Gemiddeld rapportcijfer voor vertrouwen per leeftijdsgroep

4.5 Uitwerking open vraag in de survey

In de survey vraag ik het vertrouwen aan te geven in de ambtenaren, B&W en de gemeenteraad van de gemeente Zwijndrecht. Daarna wordt de vraag gesteld of het vertrouwen van de respondent in de gemeente, waarbij onder 'de gemeente' zowel ambtenaren, B&W als gemeenteraad wordt verstaan, in het afgelopen jaar gelijk is gebleven, is toegenomen of is afgenomen. Vervolgens kan men in een open vraag toelichten wat de reden is dat het vertrouwen is toe- of afgenomen.

Ontwikkeling vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht

De vraag in de survey luidt:

Hoe komt het dat uw vertrouwen in de gemeente in het afgelopen jaar is toe- of afgenomen.

Op deze vraag is door 130 respondenten (24,8%) geantwoord, door het melden van een reactie voor het toe- of afgenomen vertrouwen. Deze 130 respondenten hebben soms meerdere redenen gemeld. In totaal heb ik 153 reacties waargenomen. Hiervan waren 128 reacties een toelichting op het afnemen van het vertrouwen in de gemeente en 25 een toelichting op een toename van het vertrouwen in de gemeente.

De reacties heb ik per factor ingedeeld. De moeilijkheid van het indelen naar factor betreft het feit dat indeling onder meerdere factoren soms mogelijk is. Ik heb getracht zo consequent mogelijk in te delen. Hieronder volgen de resultaten voor de vier factoren die het meest vermeld zijn.

Resultaten na indeling per factor

De factor waarop de meeste reacties (35) in relatie tot het afnemen van het vertrouwen betrekking hadden, is responsiviteit, zoals :

- Het niet nakomen van afspraken en beloftes door de gemeente.
- Geen reactie of uitleg, geen antwoorden en weinig communicatie door de gemeente.

Afspraken na ingediende klachten worden niet nagekomen.

Uitspraak, we moeten hier verder naar kijken/onderzoeken. Vervolgens hoor je niets meer.

(reacties op de open vraag uit de survey)

De factor die qua reacties volgt op responsiviteit is prestaties (21), zoals:

- Het onderhoud door en de prestaties van de gemeente Zwijndrecht.
- Een gebrek aan culturele voorzieningen.

De uitstraling van Zwijndrecht (fysiek) gaat achteruit.

Te weinig mogelijkheden betreffende uitgaansleven.

(reacties op de open vraag uit de survey)

De factor die volgt op prestaties is rechtvaardigheid (17).

- De respondenten waren het niet eens met de beslissingen die genomen werden.

Ik vind dat er veel geld wordt uitgegeven aan de verkeerde dingen en te weinig aan andere dingen.

(reacties op de open vraag uit de survey)

De factor die als vierde volgt is probleemoplossend vermogen (16):

- Er wordt weinig daadkrachtig opgetreden.

Het vaak oeverloze geklets. Bijvoorbeeld het eindeloze geharrewar over het zwembad. Binnen 5-10 jaar zijn we één gemeente Zwijndrechtsewaard, dus waar praten we over. Straks heeft de nieuwe gemeente twee peperdure baden.

(reacties op de open vraag uit de survey)

Alle reacties uit de open vraag van de survey zijn terug te lezen in bijlage 3.

Overzicht van factoren naar aanleiding van de verandering in het vertrouwen

Factor	afgenomen	toegenomen	
Ontvankelijkheid	9	1	Responsiviteit
Probleemoplossend vermogen	16	2	
Rechtvaardigheid	17		
Responsiviteit	35	4	
Intentie	2	1	
Totaal factor Responsiviteit	79	8	
Prestaties	21	4	Prestaties
Totaal factor Prestaties	21	4	
Integriteit			Beeldvorming
Deskundigheid/competentie	10	1	
Reputatie	1		
Eerdere ervaringen	5		
Institutioneel vertrouwen (endogeen)	1		
Totaal factor Beeldvorming	17	1	
Invloed	1		Betrokkenheid
Betrokkenheid	6	4	
Vertrouwen in burgers			
Totaal factor Betrokkenheid	7	4	
Institutioneel vertrouwen (exogeen)	2		Institutioneel (exogeen)
Totaal factor Institutioneel vertrouwen (exogeen)	2		
Representativiteit	2	8	
Sociaal vertrouwen			
Sociale participatie			
Totaal	128	25	

Tabel 17: Overzicht van factoren naar aanleiding van de verandering in het vertrouwen

In eerste instantie heb ik de reacties ingedeeld per factor. Als we de stap van oorspronkelijk conceptueel model naar factoren uit het kwantitatief onderzoek maken, en de clustering volgen vanuit de kwantitatieve analyse, dan is de bovenstaande volgorde van toepassing.

In het onderzoek is gevraagd naar de reden voor de verandering in het vertrouwen. Wat betreft het afgenomen vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht hebben de meeste reacties betrekking op de volgende vier factoren:

Factor	Aantal reacties
Responsiviteit	79
Prestaties	21
Beeldvorming	17
Betrokkenheid	7

Tabel 18: Aantal reacties op open vraag voor afgenomen vertrouwen per factor

Wat betreft het toegenomen vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht hebben de meeste reacties betrekking op:

Factor	Aantal reacties
Representativiteit	8 ³
Betrokkenheid	4
Responsiviteit	8
Prestaties	4

Tabel 19: Aantal reacties op open vraag voor toegenomen vertrouwen per factor

Samenvatting open vraag in de survey

Voor het afgenomen vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht hebben de meeste reacties betrekking op de factor Responsiviteit. We zien hier dat de factor Prestaties bij de respondenten een grote rol speelt bij het afnemen van hun vertrouwen in de gemeente. Beeldvorming heeft ook invloed op het afnemen van vertrouwen. Met name eerdere ervaringen en het oordeel over de deskundigheid spelen hierbij een belangrijke rol. De factor Betrokkenheid wordt door de respondenten van de survey minder vaak genoemd als reden voor het afnemen van het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht.

Opvallend bij de open vraag was dat van de vijftientig reacties voor toename van het vertrouwen, acht reacties betrekking hadden op de 'nieuwe' burgemeester van de gemeente Zwijndrecht, de heer Dominic Schrijer (op het moment van het onderzoek een jaar in functie). De burgemeester is duidelijk zichtbaar en wordt door de respondenten gewaardeerd.

De nieuwe burgemeester met zijn gebleken gemeente belangstelling voor de burgers en zijn interesse voor wat daadwerkelijk leeft in de gemeente heeft mijn vertrouwen doen groeien in de gemeente Zwijndrecht.

(reacties op de open vraag uit de survey)

³ Betreft de nieuwe burgemeester.

Dat de komst van een nieuwe burgemeester tot meer vertrouwen leidt zien we ook in de omnibusonderzoeken 2011 en 2013 terug bij de gemeenten Alblasterdam, Dordrecht en Sliedrecht. Hoewel hier in de survey niet specifiek naar is gevraagd, is dit een belangrijke uitkomst die past bij de factor Beeldvorming, omdat Representativiteit te maken heeft met een algemeen beeld dat men zich omtrent iemand vormt. De respondenten geven hiermee aan dat zichtbaarheid en belangstelling van, in dit geval, de burgemeester een belangrijk punt is in hun oordeel over de Beeldvorming van de gemeente Zwijndrecht. In bredere zin levert dit inzicht op voor het hele bestuur.

4.6 Conclusie kwantitatief onderzoek

De eerste empirische deelvraag luidt: *Hoe kan het niveau van vertrouwen verklaard worden aan de hand van de factoren die onderscheiden zijn?*

Uit de regressieanalyse volgt dat het niveau van vertrouwen voor een fors deel, namelijk 56,5% wordt verklaard door de factoren Responsiviteit en Beeldvorming.

Uit de reacties die gegeven zijn naar aanleiding van de open vraag uit de survey komt naar voren dat met name Responsiviteit, gevolgd door Prestaties, Beeldvorming en Betrokkenheid van invloed zijn op het afgenomen vertrouwen.

Wat betreft het toegenomen vertrouwen blijkt dat acht van de vijftientig reacties betrekking hebben op de komst van de nieuwe burgemeester, die de Beeldvorming positief beïnvloedt.

5. Kwalitatief onderzoek

Bij het uitvoeren van onderzoek naar vertrouwen is het vaak onduidelijk wat men precies meet wanneer men respondenten vraagt naar de mate waarin zij vertrouwen in de overheid. Dekker (2006: 57) pleit er dan ook voor om bij onderzoek naar vertrouwen meer kwalitatief onderzoek plaats te laten vinden naar het concept vertrouwen. Voor dit kwalitatieve onderzoek heb ik de vorm van een focusgroep gekozen. De focusgroep is op twee manieren ingezet: voor extra validatie van de factoren zoals genoemd in de survey, en voor verdieping op aanbevelingen die tot verbetering in vertrouwen moeten leiden. Het onderzoek is uitgevoerd met behulp van een focusgroep, omdat dit - door de discussie - een goede methode is om te horen wat leeft onder de inwoners en hoe zij over bepaalde onderwerpen denken en praten.

5.1 Focusgroep

Op 9 april 2014 is een bewonersavond georganiseerd voor wijkplatform- en dorpsraadleden van de gemeente Zwijndrecht en het dorp Heerjansdam. Het doel van de avond was verdere verdieping van het concept 'vertrouwen' (Dekker, 2006: 57). De inwoners hebben ook aanbevelingen gedaan aan het bestuur en de gemeentelijke organisatie om het vertrouwen in de gemeente te vergroten.



Deelnemers in de pauze.



Een van de tafels, voor de start van een nieuwe ronde.

Aan het kwalitatieve onderzoek namen 18 wijkplatform- en dorpsraadleden deel. Alle deelnemers woonden op het moment dat zij deelnamen aan het onderzoek in de gemeente Zwijndrecht. De burgemeester leidde de avond in met een presentatie. Vervolgens namen de deelnemers plaats aan drie afzonderlijke tafels waar een gespreksleider bij aanwezig was. De gespreksleider legde de deelnemers vragen voor. Per vraag werd er door de aanwezige deelnemers per tafel gediscussieerd. De deelnemerssamenstelling per tafel veranderde gedurende de avond drie maal ad random, zodat de samenstelling van de deelnemersgroepen bij de diverse vragen varieerde. De deelnemers kregen het verzoek om opmerkingen of zinnen op het tafelkleed te schrijven, en de gesprekken zijn, met toestemming, opgenomen. Aan het einde van de avond zijn de aanbevelingen door één van de deelnemers per tafel op een flap geschreven.



Een van de tafelkleden met opmerkingen van de deelnemers.

5.1.1 Extra validatie van de factoren vanuit de focusgroep

De eerste aan ieder van de drie tafels besproken vraag luidde:

Wat bepaalt of mensen wel of geen vertrouwen hebben in de gemeente?

Op basis van deze vraag kwam naar voren dat de deelnemers responsiviteit van de gemeente een belangrijk item vinden. De deelnemers gaven duidelijk aan waar zij behoefte aan hebben en waar zij vinden dat het aan schort.

In de categorie responsiviteit betreft het onder andere:

- Contact met wethouders en gemeenteraadsleden.
- Het waarmaken van beloften en afspraken door de gemeente.
- Duidelijkheid bieden aan de inwoners van Zwijndrecht.
- Communicatie door de gemeente met de inwoners van Zwijndrecht.

Wethouders en gemeenteraadsleden moeten de wijk in.

Wethouders maken daden en beloften niet waar: 'Er worden dingen gezegd en beloofd die totaal niet waargemaakt worden'.

Geen uitleg of motivering als iets niet kan.

Het antwoord van Zwijndrecht duurt soms te lang!

(uitspraken bewonersavond 9 april 2014)

Ook prestaties bleken een favoriet onderwerp van gesprek tijdens de bewonersavond. De deelnemers kwamen met talloze voorbeelden om hun mening over de prestaties weer te geven. Met name het maaibeeld en het schoonmaken van de buurt werden meerdere malen genoemd. De antwoorden die de deelnemers gaven kunnen als volgt worden ingedeeld:

- Ontevredenheid over het onderhoud/schoonmaken van de buitenruimte.
- Gebrek aan voorzieningen (theater, discotheek, afname aantal bibliotheken) in de gemeente Zwijndrecht.

De groenvoorziening Heerjansdam is schandalig. Geen reclame!

In april zijn er nog steeds vuurwerkresten in het dorp!!

Wij leveren in Zwijndrecht steeds meer in, en in de omliggende gemeenten komen er allerlei nieuwe voorzieningen bij, als Sportboulevard, Energiehuis (culturele accommodatie). Zwijndrecht is het theater kwijt, en de discotheek, en een van de bibliotheken. En je betaalt net zoveel als elders. Daardoor weinig vertrouwen in de gemeente.

(uitspraken bewonersavond 9 april 2014)

Er werden meerdere onderwerpen naar voren gebracht die te maken hebben met de factoren probleemoplossend vermogen, ontvankelijkheid, deskundigheid, institutioneel vertrouwen, betrokkenheid en vertrouwen in burgers.

Men wil serieus genomen worden. (ontvankelijkheid)

De “gemeente” heeft een bureaucratische instelling waardoor er vaak traag en niet adequaat wordt opgetreden. (deskundigheid)

Kaartje in hondenfolder is onduidelijk, betrek de inwoner erbij. (institutioneel vertrouwen)

Inspraakavonden worden te weinig bezocht. (betrokkenheid)

De gemeente doet weinig met ideeën van mensen, als je bijvoorbeeld voorstellen doet om iets met locaties of gebouwen en dergelijke te doen. Als dat niet kan vanwege het bestemmingsplan, gebeurt er vervolgens niks (het bestemmingsplan wordt niet aangepast). (vertrouwen in burgers)

(uitspraken bewonersavond 9 april 2014)

Een groot aantal op de bewonersavond gedane uitspraken zijn terug te lezen in bijlage 2.

De antwoorden die de focusgroep gaf, zowel mondeling als schriftelijk, heb ik ingedeeld naar factoren.

Als we de factoren uit het oorspronkelijk conceptueel model clusteren tot de factoren die uit het kwantitatief onderzoek naar voren komen, zien we de volgende verdeling van de antwoorden, in volgorde van meest vermeld naar minder vaak vermeld, op de vraag: *Wat bepaalt of mensen wel of geen vertrouwen hebben in de gemeente?*

1	Responsiviteit + Probleemoplossend vermogen+ Ontvankelijkheid (factor: Responsiviteit)
2	Prestaties (factor: Prestaties)
3	Betrokkenheid + Vertrouwen in burgers (factor: Betrokkenheid)
4	Deskundigheid/competentie + Institutioneel vertrouwen (factor: Beeldvorming)

Tabel 20: Antwoorden focusgroep ingedeeld naar factoren op de vraag 'Wat bepaalt of mensen wel of geen vertrouwen hebben in de gemeente?'

Uit de antwoorden van de deelnemers aan de focusgroepen komt naar voren dat zij Responsiviteit een belangrijk punt vinden in het kader van vertrouwen in de gemeente. Ik heb zelf een schaal ontwikkeld voor Responsiviteit, maar als ik nu kijk naar de focusgroep en de mensen zelf aan het woord laat dan zie ik toch dat een bepaalde indicator die onder Responsiviteit valt en door de mensen belangrijk wordt gevonden, niet is meegenomen in de schaal. Het betreft de communicatie van de gemeente met de inwoners. De leden van de focusgroep wijzen op het feit dat zij een gebrek ervaren aan uitleg of motivering als iets niet kan. Het uitblijven van een reactie op een klacht, geen reactie ontvangen op een email. De informatieverstrekking is niet altijd duidelijk en de gemeente zou meer moeten nadenken over hoe de mensen het beste kunnen worden bereikt.

Ook de prestaties komen nadrukkelijk naar voren als een belangrijk punt voor de mate van vertrouwen. Prestaties zijn een concreet onderwerp waar iedere deelnemer voorbeelden van heeft en waar veel over te vertellen is. Ook voor prestaties heb ik een schaal ontwikkeld. Het valt mij op dat de focusgroep onder prestaties ook de culturele voorzieningen en evenementen binnen de gemeente verstaan. Hier zijn geen vragen over opgenomen in de survey. Na de Prestaties volgen uit de discussie onderwerpen die te maken hebben met de factoren Betrokkenheid en Beeldvorming.

Samengestelde top drie van factoren die van invloed zijn op het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht door de focusgroep.

Aan de deelnemers is gevraagd om van onderstaande dertien factoren uit het oorspronkelijk conceptueel model, die van invloed kunnen zijn op het vertrouwen dat de inwoners hebben in de gemeente Zwijndrecht, een top drie samen te stellen. Welke drie factoren zijn dan volgens de deelnemers het meest van invloed op het vertrouwen? Deze vraag is door zeventien van de achttien deelnemers beantwoord.

Prioritering: De belangrijkste factor kreeg het cijfer 1, de tweede het cijfer 2 en de derde het cijfer 3.

Aan het cijfer 1 is de weging 3 gegeven, aan het cijfer 2 de weging 2 en aan het cijfer 3 de weging 1.

Als we de factoren uit het conceptueel model clusteren tot de factoren die uit het kwantitatief onderzoek naar voren komen, ontstaat het volgende beeld:

Overzicht factoren die volgens de focusgroep invloed hebben op het vertrouwen in de gemeente

Factoren	Cijfer			Totaal	Factoren na clustering
	1	2	3		
Ontvankelijkheid	5 x 3 = 15	2 x 2 = 4	2	21	Responsiviteit
Responsiviteit	4 x 3 = 12	2 x 2 = 4	3	19	
Rechtvaardigheid	1 x 3 = 3		3	6	
Intentie	1 x 3 = 3	1 x 2 = 2		5	
Probleemoplossend vermogen		1 x 2 = 2		2	
Totaal factor Responsiviteit				53	
Invloed		3 x 2 = 6	1	7	Betrokkenheid
Betrokkenheid	2 x 3 = 6	1 x 2 = 2	2	10	
Vertrouwen in burgers	2 x 3 = 6		1	7	
Totaal factor Betrokkenheid				24	
Deskundigheid/Competentie	1 x 3 = 3	5 x 2 = 10	3	16	Beeldvorming
Integriteit	1 x 3 = 3	1 x 2 = 2	1	6	
Eerdere ervaringen		1 x 2 = 2		2	
Reputatie					
Totaal factor Beeldvorming				24	
Prestaties			1	1	Prestaties
Totaal factor Prestaties				1	

Tabel 21: Overzicht van factoren die volgens de focusgroep invloed hebben op het vertrouwen in de gemeente

De factor die de deelnemers van de focusgroep zelf aangeven als belangrijkste factor, uitgaande van de clustering vanuit het kwantitatieve onderzoek, betreft Responsiviteit, op ruime afstand gevolgd door Betrokkenheid en Beeldvorming, met ieder evenveel punten. Opvallend is dat Prestaties slechts éénmaal genoemd is in de top 3 van belangrijkste factoren en dan ook nog ‘slechts’ op een derde plaats. Als we het vergelijken met de vraag *Wat bepaalt of mensen wel of geen vertrouwen hebben in de gemeente?* valt op dat bij deze vraag de antwoorden vaak betrekking hadden op de Prestaties van de gemeente. Als vervolgens gevraagd wordt een top 3 samen te stellen vindt men Prestaties minder relevant voor de mate van vertrouwen. In discussie met elkaar heeft een ieder een beeld over de prestaties van de gemeente Zwijndrecht. Als men een prioritering aan de factoren geeft blijkt dat andere factoren relevanter worden geacht. De factor Betrokkenheid behaalt evenveel punten als de factor Beeldvorming. De deelnemers aan de focusgroep zijn leden van het wijkplatform en dorpsraad en derhalve zelf zeer betrokken. Dit zou een rol kunnen spelen bij de score van Betrokkenheid in dit overzicht.

5.1.2 Conclusie extra validatie

Uit de antwoorden van de deelnemers aan de focusgroep op de vraag *Wat bepaalt of mensen wel of geen vertrouwen hebben in de gemeente* komt naar voren dat zij Responsiviteit van de gemeente erg belangrijk vinden. Ook de Prestaties komen nadrukkelijk naar voren als een belangrijk punt voor de mate van vertrouwen, gevolgd door Betrokkenheid en Beeldvorming.

Indien de deelnemers aan de focusgroep zelf factoren aangeven die zij van belang vinden voor het vertrouwen in de gemeente, komt (uitgaande van de clustering vanuit het kwantitatieve onderzoek) naar voren dat de factor Responsiviteit ruimschoots het belangrijkste wordt gevonden, op afstand gevolgd door de factoren Betrokkenheid en Beeldvorming, met elk evenveel punten. Opvallend is dat de factor Prestaties slechts eenmaal genoemd wordt. Prestaties is een onderwerp waar veel over gesproken wordt. Als factor van invloed op het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht blijkt het minder relevant te worden gevonden.

De factor Betrokkenheid daarentegen wordt als een belangrijke factor beschouwd. Mogelijk dat de achtergrond van de deelnemers hier een rol bij speelt. Het gaat om leden van de wijkplatforms en de dorpsraad en derhalve zelf zeer betrokken inwoners.

De uitkomsten van de focusgroep bevestigen de uitkomsten van het kwantitatief onderzoek, met name waar het gaat om het belang van de factoren Responsiviteit en Beeldvorming. Het belang dat de focusgroep hecht aan betrokkenheid spoort met het feit dat de factor Betrokkenheid in het kwantitatieve onderzoek sterk correleert met zowel Responsiviteit als Beeldvorming. Kijkend naar de correlatieanalyses hebben de factoren Responsiviteit, Beeldvorming en Betrokkenheid het sterkste verband met vertrouwen in de gemeente en Prestaties een gemiddeld verband. Dit zien we ook terug in de scores van de focusgroep.

5.2 Verschil ten opzichte van andere gemeenten

Een volgende vraag die de deelnemers bespraken was:

Wat is in Zwijndrecht anders dan in de omringende vijf gemeenten: Alblasterdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht en Sliedrecht?

Uit de gegeven antwoorden komt naar voren dat er in Zwijndrecht minder culturele voorzieningen zijn dan in de omringende gemeenten. De omringende gemeenten hebben bijvoorbeeld een theater en Zwijndrecht niet. Andere gemeenten hebben meer evenementen. Volgens de deelnemers is er voor de jongeren in Zwijndrecht 'totaal niks'. De buitenruimte ziet er volgens een deelnemer van de focusgroep in de andere gemeenten veel mooier uit. Deze antwoorden hebben betrekking op de prestaties van de gemeente Zwijndrecht.

Uit de correlatieanalyse is gebleken dat Prestaties een gemiddeld verband heeft met het vertrouwen in de gemeente. In de regressieanalyse valt de factor Prestaties weg. Echter: Prestaties correleert wel sterk met zowel Beeldvorming als Responsiviteit, en heeft mogelijk via die weg toch invloed op het vertrouwen.

De focusgroep geeft aan dat in omliggende gemeenten grotere kerkgemeenschappen zijn. Er is niet nagegaan of dit werkelijk het geval is.

Uit de correlatieanalyse bleek dat er een zwak verband bestaat tussen religiositeit en vertrouwen in de gemeente.

Er wordt ook aangegeven dat de samenstelling van de bevolking anders is. En dat er in Zwijndrecht meer ouderen wonen dan in de andere gemeenten. Deze constatering klopt met de feiten: zie tabel 22.

De correlatieanalyse liet zien dat ouderen iets meer vertrouwen hebben dan jongeren, maar het verband was zwak. In principe zou het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht hierdoor juist hoger moeten zijn dan in andere gemeenten. Hieruit blijkt dat het probleem nog wat groter is dan het zich liet aanzien.

Bevolking 2013, gemeenten			
	totaal aantal inwoners	bevolking > 65 jaar	% > 65 jaar
Alblasserdam	19630	3626	18,47%
Dordrecht	118540	19586	16,52%
Hendrik-Ido-Ambacht	28666	4276	14,92%
Papendrecht	32085	6049	18,85%
Sliedrecht	24378	4434	18,19%
Zwijndrecht	44609	9014	20,21%
Totaal	267908	46985	17,54%

Tabel 22: Bevolking > 65 jaar Drechtsteden gemeenten 2013

Een ander punt dat wordt vermeld is dat Zwijndrecht een rijk verenigingsleven heeft en dat er minder mantelzorgers zijn dan in Hendrik-Ido-Ambacht.

De correlatieanalyse toonde aan dat het sociaal vertrouwen en de sociale participatie geen verband hebben met het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht.

Voorts geeft men aan dat Papendrecht, Sliedrecht, Alblasserdam en Hendrik-Ido-Ambacht kleinere gemeenten zijn en daarom een grotere betrokkenheid hebben.

Uit de correlatieanalyse blijkt dat Betrokkenheid een sterk verband heeft met het vertrouwen in de gemeente. Uit de monitor 2013 van het OCD blijkt dat de betrokkenheid in Zwijndrecht het laagst is ten opzichte van de andere gemeenten. Maar de kleinere gemeenten scoren in een aantal gevallen op het gebied van betrokkenheid gelijk aan de (grote) gemeente Dordrecht.

Volgens de bewoners is Zwijndrecht anders dan de omringende gemeenten, doordat Heerjansdam als kern ver aflight van Zwijndrecht, waardoor de score van Zwijndrecht negatief zou worden beïnvloed. Hieruit zou kunnen worden afgeleid dat het vertrouwen in Heerjansdam lager ligt dan in de rest van Zwijndrecht.

Er is geen statistisch significant verband tussen vertrouwen en het rapportcijfer per wijk. Als naar het gemiddelde cijfer per wijk/dorp wordt gekeken, is dat in Heerjansdam (6,51) zeker niet het laagst; het ligt boven het gemiddelde (6,42). De gemiddelden verschillen echter onvoldoende van elkaar om aan te nemen dat er tussen de afzonderlijke wijken en het dorp Heerjansdam daadwerkelijk een verschil bestaat in vertrouwen.

In onderstaande tabel vind u de rapportcijfers per wijk.

Overzicht rapportcijfers per wijk		
In welke wijk of dorp woont u?	Gemiddeld	Aantal
Kort Ambacht	6,34	62
Noord	6,27	64
Walburg	6,32	102
Heer Oudelands Ambacht	6,59	69
Centrum	6,63	63
Nederhoven	6,35	78
Heerjansdam	6,51	57
	6,42	495

Tabel 23: Gemiddeld cijfer per wijk/dorp

5.3 Aanbevelingen van de focusgroep aan de gemeente

Op basis van de gevoerde discussies formuleerde de focusgroep aanbevelingen voor de gemeente om het vertrouwen te laten toenemen (per discussietafel op een flap geschreven). Ik heb de aanbevelingen onderverdeeld per factor.

De vraagstelling luidde:

Wat zou de gemeente kunnen doen, zodat het vertrouwen toeneemt?

De focusgroep deed de volgende aanbevelingen aan de gemeente:

Responsiviteit:

- Het nakomen van beloftes en toezeggingen.
- Meer in gesprek gaan met wijkplatforms en dorpsraad.
- Luisteren en betrokkenheid naar de mensen.
- Openheid over plannen, doelen, ambities en financiën.
- Betere communicatie naar buiten toe + terugkoppeling.
- Korte lijnen: communicatie / informeren.
- Toets ook communicatiemiddelen die je gaat inzetten (b.v. folder).
- Inwoners willen weten wat er in de politiek speelt en omgekeerd. Politiek moet weten wat inwoners willen.
- Leg uit waarom er bepaalde (financiële) keuzes gemaakt worden, transparantie als het echt niet kan.
- Communiceren niet bij een of twee keer laten, maar steeds terugkomen.

- Maak gebruik van figuren die een bepaalde positie hebben in de doelgroep die je wilt benaderen, die hun eigen “taal” spreken.

Prestaties:

- De sterke punten van Zwijndrecht benadrukken, bijvoorbeeld Maasboulevard.
- Jeugd iets te doen.
- Culturele voorziening ontwikkelen. We willen iets “van Zwijndrecht”.
- Voorzieningen (inwoners krijgen nu te weinig voor het geld).

Beeldvorming:

- Zichtbaarheid: Gemeenteraadsleden / wethouders / ambtenaren: de wijk in!!
- De gemeente moet werken aan haar imago.
- De raadsleden moeten vaker naar publieke bijeenkomsten en plaatsen (markt).

Betrokkenheid:

- Meedenken door bewoners bij het maken van beleid.

5.3.1 Conclusie aanbevelingen

Wanneer de aanbevelingen worden gesorteerd naar factoren blijkt dat veel aanbevelingen betrekking hebben op de factor Responsiviteit. Gezien de uitkomsten van de survey en de beantwoording van de vraag welke factoren van invloed zijn op het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht, bevestigt dit dat de factor Responsiviteit een belangrijke factor is met betrekking tot het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht.

Ook bij de aanbevelingen komt de focusgroep terug op de factor Prestaties. Hoewel uit de correlatieanalyse naar voren komt dat de factor Prestaties een gemiddeld verband vertoont met het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht, geeft de focusgroep duidelijk te kennen dat hier een wens ligt binnen de gemeente Zwijndrecht. Ook uit de open vraag bij de survey komt naar voren dat de inwoners dit belangrijk vinden. Men hecht ook belang aan meer zichtbaarheid van de gemeente. Er wordt aanbevolen om te werken aan het imago. Dit heeft te maken met de factor Beeldvorming. Met betrekking tot de factor Betrokkenheid wordt aanbevolen bewoners meer te laten meedenken met beleid.

De focusgroep geeft derhalve vele suggesties voor verbetering van het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht.

6. Mate van vertrouwen

6.1 Vertrouwen in de gemeenteraad, B&W en ambtenaren

De tweede empirische deelvraag luidt: *In hoeverre is er nu sprake van vertrouwen in de gemeenteraad, B&W en ambtenaren?*

Het vertrouwen in de gemeenteraad, B&W en ambtenaren is op twee manieren gemeten in de survey. De eerste manier was door middel van drie vragen: *Hoeveel vertrouwen heeft u in de gemeenteraad van de gemeente Zwijndrecht, Hoeveel vertrouwen heeft u in de Burgemeester en Wethouders van de gemeente Zwijndrecht en Hoeveel vertrouwen heeft u in de ambtenaren van de gemeente Zwijndrecht.*

In onderstaande tabel ziet u de resultaten per type actor in 2014.

Vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht 2014 (%)			
Type actor	Ambtenaren	B&W	Gemeenteraad
Redelijk/volledig vertrouwen	82	86	77
Weinig/geen vertrouwen	18	14	23

Tabel 24: Vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht per type actor 2014 (%)

Uit deze tabel blijkt dat het vertrouwen in Burgemeester en Wethouders het hoogst is. Het vertrouwen in de gemeenteraad is het laagst. Bij de gemeenteraad wordt het meest ‘weet niet/geen mening’ geantwoord, namelijk door 63 respondenten. Bij de ambtenaren zijn dit 62 respondenten en bij de Burgemeester en Wethouders zijn er 57 respondenten die ‘weet niet/geen mening’ antwoorden.

De tweede manier waarop het vertrouwen in de gemeente is gemeten in de survey van 2014, is door het vragen naar een rapportcijfer voor ‘de mate van vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht’, waarbij werd aangegeven dat men bij het begrip ‘de gemeente’ moest uitgaan van zowel ambtenaren, B&W als gemeenteraad. Het gemiddelde rapportcijfer op een schaal van 1 tot en met 10 dat werd gegeven is een 6,42.

Het volgende overzichtje laat zien hoe de verdeling is:

Rapportcijfer voor de gemeente Zwijndrecht 2014		
Rapportcijfer	%	Aantal
1	0,2	1
2	0,6	3
3	1,4	7
4	3,8	19
5	12,4	62
6	30,1	150
7	36,3	181
8	13,0	65
9	1,6	8
10	0,6	3
6,42	100	499
<i>Gemiddeld rapportcijfer</i>		<i>Aantal respondenten</i>

Tabel 25: Rapportcijfer voor de gemeente Zwijndrecht 2014

Zowel het vertrouwen per type actor als het rapportcijfer kunnen we niet vergelijken met voorgaande jaren, omdat deze vragen in 2011 en 2013 niet zijn gesteld.

6.2 Ontwikkeling van vertrouwen

De derde empirische deelvraag luidt: *Is er sprake van (positieve/negatieve/stabiliserende) ontwikkeling van vertrouwen door de tijd heen?*

In de survey 2014 is, evenals in 2011 en 2013, de vraag gesteld: *Is uw vertrouwen in de gemeente in het afgelopen jaar toe- of afgenomen?*

In onderstaande tabel wordt de ontwikkeling van het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht weergegeven.

Ontwikkeling vertrouwen afgelopen jaar Zwijndrecht (%)			
	2011	2013	2014 ⁴
Toegenomen	5	5	6
Gelijk gebleven	69	66	71
Afgenomen	26	29	23

Tabel 26: Ontwikkeling vertrouwen Zwijndrecht afgelopen jaar (%)

De meeste inwoners van de gemeente Zwijndrecht geven in 2014 aan (tabel 26) dat het vertrouwen in de gemeente gelijk is gebleven (71%). Ten opzichte van 2011 en 2013 is dit percentage toegenomen. Daarnaast geeft 23% aan dat zijn of haar vertrouwen is afgenomen; ten opzichte van 2011 en 2013 is dit een verbetering. In 2014 geeft 6% aan dat het vertrouwen

⁴ Rekening gehouden moet worden met het feit dat in 2011 en 2013 de respondenten een aselechte steekproef vormen. In 2014 maakten de respondenten deel uit van het internetpanel van de gemeente Zwijndrecht. Zoals in paragraaf 3.4 uitgelegd kan het internetpanel voor het doel van dit onderzoek als representatief worden beschouwd.

is toegenomen. Ten opzichte van 2011 en 2013 is dit een lichte verbetering in de ontwikkeling van het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht.

Het percentage van de respondenten dat in 2014 aangeeft dat het vertrouwen in het afgelopen jaar is afgenomen lijkt vrij hoog, namelijk 23%. Daarom heb ik ook de andere Drechtsteden gemeenten opgenomen in een tabel, om na te gaan of de 23% voor Zwijndrecht in 2014 erg afwijkt van de andere regiogemeenten in 2011 en 2013.

Ontwikkeling vertrouwen afgelopen jaar (%) Drechtstedengemeenten						
	Toegenomen		Gelijk gebleven		Afgenomen	
	2011	2013	2011	2013	2011	2013
Alblasserdam	20	15	55	63	25	22
Dordrecht	12	13	70	67	18	20
Hendrik-Ido-Ambacht	5	7	77	80	18	13
Papendrecht	6	7	72	71	22	22
Sliedrecht	6	10	62	66	33	24
Zwijndrecht	5	5	69	66	26	29

Tabel 27: Ontwikkeling vertrouwen Drechtstedengemeenten afgelopen jaar (%) 2011 en 2013

Als ik het percentage van Zwijndrecht vergelijk met het afgenomen vertrouwen in de overige Drechtstedengemeenten, dan constateer ik dat het wel hoger is dan het gemiddelde van de Drechtstedengemeenten, maar dat de percentages in de andere Drechtstedengemeenten afzonderlijk ook vrij hoog (kunnen) zijn.

Rapportcijfer voor het gemeentebestuur van de gemeente Zwijndrecht		
	2011	2013
Rapportcijfer	6,3	6,1

Tabel 28: Rapportcijfer voor het gemeentebestuur

In het omnibusonderzoek 2011 en 2013 werd gevraagd een rapportcijfer te geven voor het gemeentebestuur. De rapportcijfers van deze jaren staan in bovenstaande tabel vermeld. In de survey 2014 is gevraagd naar een rapportcijfer voor een totaal oordeel voor Burgemeester en Wethouders. Het rapportcijfer⁵ in 2014 voor een totaal oordeel voor Burgemeester en Wethouders is een 6,41. Aangezien de vraagstelling niet gelijk is kan ik het cijfer van 2014 voor het college strikt genomen niet vergelijken met de cijfers uit 2011 en 2013 voor het gemeentebestuur. Afhankelijk van de mate waarin inwoners onderscheid maken tussen gemeentebestuur en Burgemeester en Wethouders, zou het hogere cijfer uit 2014 wel een indicatie kunnen zijn van een toegenomen waardering voor Burgemeester en Wethouders.

⁵ In 2014 is gevraagd naar het rapportcijfer voor Burgemeester en Wethouders. In 2011 en 2013 is gevraagd naar het rapportcijfer voor het gemeentebestuur.

Rekening gehouden moet worden met het feit dat in 2011 en 2013 de respondenten een aselecte steekproef vormen. In 2014 maakten de respondenten deel uit van het internetpanel van de gemeente Zwijndrecht. Zoals in paragraaf 3.4 uitgelegd kan het internetpanel voor het doel van dit onderzoek als representatief worden beschouwd.

7. Theoretische reflectie

In dit hoofdstuk reflecteer ik op de resultaten van het onderzoek, waarbij ik globaal terugkom op de theoretische onderbouwing.

Vanuit verschillende theorieën ben ik gestart. Uit het empirisch onderzoek naar de factoren die van invloed zijn op het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht komt naar voren dat Responsiviteit en Beeldvorming de belangrijkste factoren zijn die invloed hebben op het vertrouwen in de gemeente.

Factor Responsiviteit

De leiderschapstheorie van Korsten (2006) voor het afnemende vertrouwen betreft een bestuursstijltheorie. Er wordt gepleit voor meer inspirerend leiderschap van kabinetten, andere bestuursorganen en individuele bestuurders (Korsten en De Goede, 2007: p. 11). Bestuurders moeten een visie hebben op de toekomst van de gemeente en die uitdragen, vertellen waar het heengaat met de gemeente (Korsten en De Goede, 2007: p. 11). Communiceren betekent uitleg geven over oorzaken, oplossingen, en of het bestuur de antwoorden wel heeft. Het is naar buiten treden (Korsten, 2006: p. 142). En het bestuur moet ook luisteren, gebruik maken van de media, duidelijk maken waarom het iets wil, en met de ideeën van inwoners opbouwend handelen. Luisteren naar inwoners en op basis daarvan actie ondernemen.

Volgens het Sociaal en Cultureel Planbureau moeten bestuurders en politici responsief zijn (SCP, 2005: p. 357). Prioriteren, communiceren, responsief zijn, verbinden en de koers aangeven (Korsten, 2006: p. 145). 'Een leider zal een visie moeten hebben en een richting moeten aangeven. Dat is de essentie van besturen' (Korsten, 2006: p. 145).

De reden waarom ik vind dat deze theorie het beste aansluit bij de resultaten van mijn onderzoek ligt in het feit dat zowel uit de survey als uit de aanbevelingen door focusgroepen, uit de open vraag van de survey en de samengestelde top drie door de focusgroep, Responsiviteit als meest belangrijke factor naar voren komt. Deze theorie stelt dat bestuurders moeten luisteren en communiceren en probleemoplossend vermogen moeten hebben en responsief zijn.

Inwoners van de gemeente Zwijndrecht en Heerjansdam vinden het belangrijk dat er naar hen wordt geluisterd en dat de gemeente haar beloften waar maakt en hierover communiceert. Men heeft behoefte aan meer contact met het bestuur en de gemeenteraad. De inwoners wensen openheid over plannen, doelen ambities en financiën. Inwoners willen weten wat er in de politiek speelt en de politiek moet weten wat inwoners willen. De inwoners willen uitleg over keuzes die gemaakt worden. Ook geven zij aan dat zij betere communicatie wensen.

In de survey antwoordt 52% van de respondenten dat politici nog te ver af staan om de inwoners te kunnen vertegenwoordigen.

Volgens Korsten (2006) is er ook nog een andere reden voor een verhaal van de leider: de prioriteiten van bestuursorganen zijn lang niet altijd meer duidelijk en er ontstaat door de enorme hoeveelheid beleid onoverzichtelijkheid. Wie met een verhaal over de koers komt, kan bestuur weer overzichtelijk maken en ook prioriteiten aangeven aan de thema's van morgen in plaats van aan crisisbeheersing te doen (Korsten en De Goede, 2007: p. 11).

Op de vraag in de survey *Ik weet welke onderwerpen de gemeente belangrijk vindt* antwoordt 20% bevestigend, 30% ontkennend en 50% neutraal. Hieruit kan worden afgeleid dat de onderwerpen bij de inwoners niet heel erg bekend zijn. Prioritering en meer communicatie over de onderwerpen die de gemeente belangrijk vindt kan tot meer duidelijkheid leiden.

Factor Beeldvorming

De tweede belangrijke factor die uit dit onderzoek naar voren komt is de factor Beeldvorming. Beeldvorming vind ik met name terug in de theorie van Sztompka, maar ook in de Prestatietheorie van Van de Walle (2006).

Volgens Sztompka (1999) zijn er drie factoren waarmee de 'primary trustworthiness' wordt bepaald, namelijk reputatie, representatie en prestaties. Het betreffen algemene indrukken (beelden) die een burger kan hebben van de overheid (De Bree, 2011: p. 18).

Reputatie houdt in de reputatie die de gemeente heeft bij de inwoners en die is opgebouwd in de loop der jaren en is gebaseerd op eerdere ervaringen. Uit de survey blijkt dat het item 'de gemeente heeft een goede reputatie' een sterk verband heeft met vertrouwen. In de open vraag van de survey worden in vijf reacties, van de zeventien reacties over beeldvorming, eerdere ervaringen vermeld als reden voor afnemend vertrouwen. Een eerdere ervaring is van invloed op de Beeldvorming en derhalve op vertrouwen.

Representatie is de tweede factor die volgens Sztompka van belang is voor het vertrouwen. Representatie betreft de verschijning en houding van mensen. Representatie is lastig te meten. In mijn onderzoek heb ik geprobeerd representatie te meten door te vragen naar het feit of men de naam van de burgemeester en wethouders kent. In principe heb ik gemeten hoeveel mensen zich een oordeel zouden kunnen vormen over representativiteit, ervan uitgaande dat je pas een mening over representativiteit kunt hebben wanneer je iemand kent. Uit de survey komt naar voren dat 75% van de respondenten aangeeft de naam van de burgemeester te kennen.

Bij de wethouders geeft 43% van de respondenten aan geen enkele naam te kennen. Van de respondenten geeft 19% aan één naam te kennen, 20% geeft aan twee namen te kennen, 9% kent drie namen en 9% kent vier namen. De burgemeester geniet meer bekendheid dan de wethouders.

In de open vraag van de survey wordt aangegeven dat de nieuwe burgemeester een betrouwbare indruk maakt en ambitieus is. De respondenten geven ook aan dat de nieuwe burgemeester zichtbaar is en vertrouwen geeft. Waaruit kan worden geconcludeerd dat

zichtbaarheid een belangrijk element is. Ook in de focusgroep werd aangegeven bij de aanbevelingen dat contact en zichtbaarheid belangrijke elementen zijn.

In de prestatietheorie van Van de Walle (2006: p. 126) wordt aangegeven dat we een onderscheid moeten maken tussen de eigenlijke werking van de overheidsdiensten en de beeldvorming over de overheidsdiensten. Burgers hebben vaak een positiever beeld van specifieke overheidsdiensten dan van de overheidsadministratie als geheel (Van de Walle (2006: p. 131). Individuele positieve ervaringen met overheidsdiensten leiden niet noodzakelijkerwijs tot een positiever beeld van de administratie als geheel. We moeten de verklaring dus zoeken in de manier waarop mensen hun opinie over de overheidsadministratie vormen en uiten (Van de Walle, 2006: p. 132). Een deel van het antwoord moet worden gezocht in het psychologisch proces van framing, dat actief is bij het vormen van een opinie (Van de Walle, 2006: p. 132).

In de survey is naar voren gekomen dat er een gemiddeld verband bestaat tussen de factor Prestaties en het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht. In de open vraag van de survey met betrekking tot een toelichting op het toe- of afgenomen vertrouwen, worden prestaties veel genoemd. Het gaat met name over het onderhoud en de verkeersveiligheid in de gemeente Zwijndrecht. Het betreft ook een gebrek aan culturele voorzieningen. Vanuit de focusgroep was er in de discussie ook veel aandacht voor prestaties, met name het onderhoud in de buitenruimte en de culturele voorzieningen. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de concreetheid en tastbaarheid van het onderwerp. Uit de regressieanalyse is gebleken dat de factor Prestaties niet van doorslaggevend belang is voor het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht. Echter uit de correlaties tussen de factoren komt naar voren dat de factor Prestaties hoogt correleert met Beeldvorming en Responsiviteit. Derhalve vind ik het toch een factor waar rekening mee gehouden moet worden. Met name de openbare ruimte geeft een eerste indruk van een gemeente, die van invloed kan zijn op de beeldvorming van de inwoners van de gemeente Zwijndrecht en Heerjansdam en via deze weg op het vertrouwen in de gemeente.

Uit dit onderzoek komt naar voren dat er twee belangrijke factoren zijn die invloed hebben op het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht namelijk Responsiviteit en Beeldvorming. De theorieën die het meest ingaan op de rol van deze twee factoren zijn de leiderschapstheorie van Korsten (2006) die aangeeft dat bestuurders responsief moeten zijn, en de theorie van Sztompka (1999) die aangeeft dat er drie factoren zijn voor het bepalen van 'primary trustworthiness' namelijk, reputatie, representatie en prestaties. En de prestatietheorie van Van de Walle (2006) die aangeeft dat we een onderscheid moeten maken tussen de eigenlijke werking van de overheid, en de beeldvorming over de overheidsdiensten. Geen van de besproken theorieën sluit volledig aan op de resultaten van mijn onderzoek. Bij nieuwe wetenschappelijke theorievorming zou de focus zich vooral moeten richten op de relatie van de factoren Responsiviteit en Beeldvorming met vertrouwen in de gemeente.

8. Conclusies en aanbevelingen

Ik reflecteer op de belangrijkste onderzoeksbevindingen en formuleer aanbevelingen.

8.1 Beantwoording van de centrale vraagstelling

De centrale vraagstelling in dit onderzoek was: *Hoeveel vertrouwen hebben inwoners van Zwijndrecht en Heerjansdam in de gemeente Zwijndrecht en welke factoren zijn hierop van invloed?* Ik heb vijf deelvragen geformuleerd om deze vraag te beantwoorden. De eerste twee theoretische deelvragen zijn met behulp van een literatuurstudie beschreven. Met behulp van de laatste drie empirische deelvragen kon ik de centrale vraag beantwoorden. In deze paragraaf kijk ik terug op de belangrijkste onderzoeksresultaten in relatie tot de centrale vraagstelling.

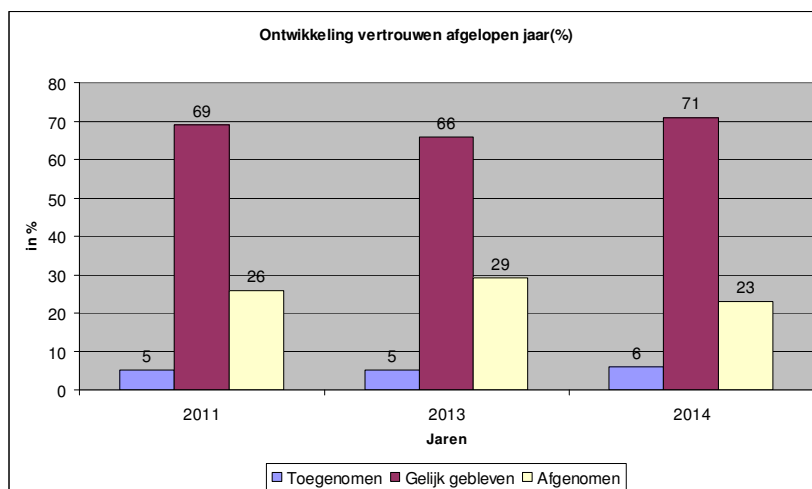
8.1.1 Hoeveel vertrouwen hebben burgers in de gemeente Zwijndrecht

In 2011 en 2013 heeft het Onderzoekcentrum Drechtsteden (OCD) via het regionaal omnibusonderzoek vragen gesteld aan inwoners van de gemeente Zwijndrecht over het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht. De uitkomst voor Zwijndrecht lag zowel in 2011 als in 2013 beneden het gemiddelde van de regio Drechtsteden.

In 2014 is de vraag naar de hoeveelheid vertrouwen per type actor gesteld, ambtenaren, B&W en gemeenteraad. Uit deze vergelijking komt naar voren dat de inwoners van de gemeente Zwijndrecht het meeste vertrouwen hebben in Burgemeester en Wethouders.

Het gemiddelde rapportcijfer voor het vertrouwen in de gemeente op een schaal van 1 tot en met 10 bedraagt een 6,42.

De inwoners van de gemeente Zwijndrecht geven als rapportcijfer voor hun oordeel over Burgemeester & Wethouders een 6,41.



Figuur 4: Ontwikkeling vertrouwen afgelopen jaar

Als er in de survey 2014 wordt gevraagd om aan te geven of het vertrouwen in de gemeente in het afgelopen jaar is toe- of afgenomen, geven de meeste inwoners (71%) aan dat het vertrouwen in de gemeente gelijk is gebleven. Echter daarnaast geeft 23% aan dat zijn of haar vertrouwen is afgenomen en 6% dat het vertrouwen is toegenomen. Op basis van deze uitslag blijkt dat, ondanks dat er een positieve ontwikkeling is waar te nemen ten opzichte van voorgaande jaren, er nog de nodige aandacht voor de Responsiviteit en Beeldvorming zal moeten zijn teneinde een blijvende verbetering in het vertrouwen te kunnen bewerkstelligen.

8.1.2 Welke factoren zijn van invloed op het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht

In de literatuur werden diverse factoren verondersteld van invloed te zijn op het vertrouwen in de overheid. Om deze factoren te meten zijn vragen uit eerdere onderzoeken overgenomen en nieuwe vragen geformuleerd.

In de analyse van de survey is geconstateerd dat de factoren die vanuit de literatuur werden verondersteld van invloed te zijn, gingen clusteren tot een kleiner aantal factoren. Voor de factoren die na clustering resteerden is vervolgens gekeken of er schalen van te maken waren. Voor de vier factoren Responsiviteit, Beeldvorming, Betrokkenheid en Politieke scepsis was dit het geval. Daarnaast is van een aantal items nog een tweetal schalen gemaakt: voor de factoren Prestaties en Institutioneel vertrouwen.

Na correlatieanalyse bleek dat er een sterk positief verband bestaat tussen het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht en de factoren Responsiviteit, Beeldvorming en Betrokkenheid.

Een gemiddeld verband is er tussen het rapportcijfer voor vertrouwen en de factoren Prestaties en Institutioneel vertrouwen. De factor Politieke scepsis vertoont een negatief gemiddeld verband met het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht. Dit betekent dat bij meer politieke scepsis er minder vertrouwen is.

Een zwak verband bestaat tussen het rapportcijfer voor vertrouwen in de gemeente en de leeftijd en het bezoeken van religieuze diensten. Het blijkt dat ouderen meer vertrouwen hebben dan jongeren en dat bezoekers van religieuze diensten meer vertrouwen hebben dan mensen die dat niet doen.

Verder is er een zwak negatief verband tussen het voorstander zijn van de invoering van een correctief referendum in Zwijndrecht en het rapportcijfer voor vertrouwen. Dat betekent dat bij meer behoefte aan een referendummogelijkheid er minder vertrouwen is. Eenzelfde (zwak) negatief verband is er tussen het voornemen te gaan stemmen als er een referendum zou zijn en het vertrouwen.

Een regressieanalyse toont aan dat van de negen factoren de factor Responsiviteit en de factor Beeldvorming verreweg de twee belangrijkste zijn in het verklaren van het vertrouwen, namelijk 56,5% van de variantie in het rapportcijfer wordt verklaard door deze twee factoren.

Hieruit kan echter niet worden geconcludeerd dat de overige factoren die een relatie met vertrouwen hebben niet van belang zijn. De mate van correlatie van zowel Responsiviteit als Beeldvorming met enkele andere factoren is zodanig groot dat het verstandig is om, als het gaat om maatregelen die het vertrouwen moeten vergroten, ook aandacht te besteden aan die factoren. Met name de factoren Betrokkenheid en Prestaties kunnen invloed hebben op de factoren Responsiviteit en Beeldvorming en indirect dus ook op het vertrouwen.

Naast de survey zijn er verdiepende vragen gesteld aan een focusgroep. De focusgroep heeft gediscussieerd over die vragen. De vragen hadden onder andere betrekking op de factoren die van invloed zijn op het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht. Uit deze gesprekken blijkt dat Responsiviteit, Betrokkenheid, Beeldvorming en Prestaties als belangrijkste factoren naar voren komen. Dit bevestigt de resultaten van de survey.

Verder vraagt de focusgroep aandacht voor de communicatie door de gemeente met de inwoners. De focusgroep bedoelt hiermee uitleg en motivering door de gemeente bij keuzes die worden gemaakt. Ook duidelijke informatieverstrekking valt hieronder en nadenken over hoe de inwoners het beste kunnen worden bereikt.

In de survey was ook een open vraag opgenomen om een toelichting te geven op de ontwikkeling van het vertrouwen van de inwoners over het afgelopen jaar. Ook hieruit komt naar voren dat de reacties veelal te maken hebben met Responsiviteit, Prestaties, Beeldvorming en Betrokkenheid. Vanuit deze open vraag, maar ook vanuit de focusgroep, valt het op dat er veel wordt ingegaan op de prestaties van de gemeente Zwijndrecht. Onder prestaties verstaat men het groenonderhoud en het schoonmaken van de buitenruimte, waarover men minder tevreden is. Ook voorzieningen voor de jeugd, culturele voorzieningen en evenementen die men in mindere mate aanwezig vindt in Zwijndrecht vallen onder prestaties.

In de beantwoording van de open vraag in de survey geeft een aantal respondenten aan dat het vertrouwen is toegenomen door de komst van de 'nieuwe' burgemeester. De burgemeester is zichtbaar en belangstellend naar de inwoners van de gemeente Zwijndrecht en heeft mogelijk de Beeldvorming verbeterd.

Op basis van bovenstaande kan de hoofdvraag: *Hoeveel vertrouwen hebben burgers in de gemeente Zwijndrecht en welke factoren zijn hierop van invloed?* worden beantwoord.

Het gemiddelde rapportcijfer op een schaal van 1 tot en met 10 dat werd gegeven voor het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht is een 6,42.

Op grond van de onderzoeksresultaten lijkt er, ten opzichte van voorgaande jaren, een kleine verbetering waar te nemen in de ontwikkeling van het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht. De factoren die invloed hebben op het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht zijn in hoofdzaak Responsiviteit en Beeldvorming. Echter de factoren Betrokkenheid en

Prestaties hebben een sterke relatie met de factoren Responsiviteit en Beeldvorming en mogelijk dus indirect ook invloed op het vertrouwen.

De vermelde factoren zijn endogeen, hetgeen inhoudt dat deze factoren door de gemeente zijn te beïnvloeden.

Uit bovenstaande kan worden geconcludeerd dat er voor de gemeente mogelijkheden zijn om het vertrouwen te beïnvloeden.

8.2 Lessen

Uit het onderzoek kan ik de volgende lessen trekken.

1. Vanuit het oorspronkelijk conceptueel model leek het of er vele verschillende factoren invloed hadden op het vertrouwen in de gemeente. Het blijkt nu dat het kan worden gereduceerd tot twee factoren: Responsiviteit en Beeldvorming. Een les is dat een eenvoudiger model gebruikt kan worden om het vertrouwen in de gemeente te verklaren.
2. De belangrijkste factoren die van invloed zijn op het vertrouwen betreffen endogene factoren. Dit houdt in dat deze factoren door de gemeente zelf te beïnvloeden zijn.
3. Uit de open vraag van de survey is gebleken dat de zichtbaarheid van de burgemeester tot een toename van het vertrouwen leidt. Dit heeft mogelijk te maken met beeldvorming. Het zou goed zijn om in een volgend onderzoek een vraag op te nemen over de zichtbaarheid van gemeenteraadsleden en Burgemeester en Wethouders.
4. Uit het overleg met de focusgroep en de open vraag in de survey komt naar voren dat communicatie belangrijk wordt gevonden en dit heeft geen onderdeel uitgemaakt van het kwantitatief onderzoek. Het betreft de communicatie door de gemeente met de inwoners. Hiermee bedoelt de focusgroep uitleg en motivering door de gemeente bij bepaalde keuzes. Reactie op een klacht of een email. Duidelijke informatieverstrekking en nadenken over hoe de mensen het beste kunnen worden bereikt. In een volgend onderzoek is het belangrijk om hier vragen over op te nemen in de survey.
5. Voor Prestaties is een schaal ontwikkeld. Vanuit de focusgroep en de open vraag in de survey komt naar voren dat onder Prestaties ook de culturele voorzieningen en evenementen binnen de gemeente worden verstaan. Deze vragen zouden kunnen worden meegenomen in de schaal voor Prestaties.

8.3 Aanbevelingen

Ik ben tot de conclusie gekomen op basis van het onderzoek dat de gemeente mogelijkheden heeft om het vertrouwen te beïnvloeden. Uit dit onderzoek is namelijk gebleken dat het voornamelijk endogene factoren zijn die van invloed zijn op het vertrouwen van de burger in de gemeente: Responsiviteit en Beeldvorming. De factoren Betrokkenheid en Prestaties hebben een sterke relatie met de factoren Responsiviteit en Beeldvorming en indirect dus ook invloed op het vertrouwen.

Aanbeveling 1: Responsiviteit

Investeer als gemeente meer in responsiviteit, want op die manier kan het vertrouwen van de burger in de gemeente toenemen. Dit zou de gemeente kunnen doen door beter te luisteren en door een sterkere interactie met de inwoners, het nakomen van beloftes en toezeggingen, betere communicatie met de inwoners en duidelijke informatieverstrekking.

Aanbeveling 2: Beeldvorming

Als de gemeente zich meer zichtbaar op een positieve, deskundige en integere wijze weet neer te zetten tegenover de buitenwereld, komt dit de beeldvorming ten goede en kan dit het vertrouwen vergroten. Framing zou op een positieve manier ingezet kunnen worden om de bereikte resultaten en sterke kanten van Zwijndrecht onder de aandacht te brengen.

Aanbeveling 3: Betrokkenheid van bewoners

Daarnaast is het een aanbeveling om de burgers (meer) te betrekken bij de totstandkoming en uitvoering van gemeentelijke plannen, want op die manier kan het vertrouwen van de burger in de gemeente worden vergroot.

Aanbeveling 4: Prestaties

Aandacht besteden aan de prestaties van de gemeente. Uit de survey en de focusgroep komt naar voren dat men over een aantal prestaties, zoals het groenbeheer en het schoonmaken van de buurt minder tevreden is. Ook het gebrek aan culturele voorzieningen wordt als gemis ervaren. Indien hier meer aandacht voor komt dan kan dit het vertrouwen doen toenemen.

Aanbeveling 5: Onderzoeksresultaten delen met de inwoners van Zwijndrecht

Het internetpanel is ingezet voor de beantwoording van deze survey. Deze survey moet niet slechts als informatieverschaffing voor het beleid worden gezien. Publiekopinieonderzoek is ook een spiegel voor het publiek zelf (SCP, 2004:p.15). De belangrijkste resultaten kunnen via berichtgeving in de media worden gemeld.

Aanbeveling 6: Toekomstig onderzoek

Het ontwikkelen van een gestandaardiseerd onderzoeksinstrument voor het meten van vertrouwen in de gemeenten in Nederland.

Hopelijk heeft deze scriptie bijgedragen aan het vergroten van de kennis over de factoren die van invloed zijn op het vertrouwen in de gemeente.

Figuren en tabellenlijst

Figuur 1: Conceptueel model I.....	31
Figuur 2: Conceptueel model II.....	45
Figuur 3: Definitief conceptueel model.....	46
Figuur 4: Ontwikkeling vertrouwen afgelopen jaar.....	68
Tabel 01: Vertrouwen in de gemeente, per gemeente 2013.....	11
Tabel 02: Vertrouwen in de gemeente, per gemeente 2013 (zonder ‘weet niet/geen mening’).....	11
Tabel 03: Rapportcijfer gemeentebestuur 2013.....	11
Tabel 04: Enkele definities van vertrouwen (Edelenbos, 2002: 3).....	15
Tabel 05: Factoren die mogelijk een verband hebben met het vertrouwen van burgers in de gemeente.....	30
Tabel 06: Operationalisatie afhankelijke variabele.....	33
Tabel 07: Operationalisatie onafhankelijke variabelen.....	36
Tabel 08: Leeftijdsgroepen.....	37
Tabel 09: Correlaties.....	42
Tabel 10: Overzicht van de uitkomsten van de factoren die invloed hebben op het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht na factor- en correlatie analyse.....	44
Tabel 11: Regressieanalyse naar aanleiding van conceptueel model II.....	46
Tabel 12: Regressieanalyse met de twee resterende factoren.....	46
Tabel 13: Correlatietabel van de regressieanalyse.....	47
Tabel 14: Gemiddelde rapportcijfers.....	48
Tabel 15: Gemiddelde cijfers voor institutioneel vertrouwen.....	48
Tabel 16: Gemiddeld rapportcijfer voor vertrouwen per leeftijdsgroep.....	48
Tabel 17: Overzicht van factoren naar aanleiding van de verandering in het vertrouwen.....	50
Tabel 18: Aantal reacties op open vraag voor afgenomen vertrouwen per factor.....	51
Tabel 19: Aantal reacties op open vraag voor toegenomen vertrouwen per factor.....	51
Tabel 20: Antwoorden focusgroep ingedeeld naar factoren op de vraag ‘Wat bepaalt of mensen wel of geen vertrouwen hebben in de gemeente?’.....	56
Tabel 21: Overzicht van factoren die volgens de focusgroep invloed hebben op het vertrouwen in de gemeente.....	57
Tabel 22: Bevolking > 65 jaar Drechtsteden gemeenten 2013.....	59
Tabel 23: Gemiddeld cijfer per wijk/dorp.....	60
Tabel 24: Vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht per type actor 2014 (%).....	62
Tabel 25: Rapportcijfer voor de gemeente Zwijndrecht 2014.....	63
Tabel 26: Ontwikkeling vertrouwen Zwijndrecht afgelopen jaar (%).....	63
Tabel 27: Ontwikkeling vertrouwen Drechtstedengemeenten afgelopen jaar (%) 2011 en 2013.....	64
Tabel 28: Rapportcijfer voor het gemeentebestuur.....	64
Tabel 29: Partiële correlaties met vertrouwen in de gemeente.....	99
Tabel 30: Regressieanalyse met drie controlerende variabelen.....	100
Tabel 31: Regressieanalyse met vier controlerende variabelen.....	100

Referenties

Literatuur

- Bekkers, V.J.J.M. (2007). *Beleid in beweging: achtergronden, benaderingen, fasen en aspecten van beleid in de publieke sector*. Den Haag: Lemma.
- Bovens, M.A.P., & Wille, A.C. (2006). Waar bleef het vertrouwen in de overheid? *Bestuurskunde*, 4, 50-64.
- Bovens, M.A.P., & Wille, A.C. (2008). Het onbehagen van de burger: politiek vertrouwen langs de meetlat. *Socialisme & Democratie*, 10, 32-43.
- Bovens, M.A.P., & Wille, A.C. (2008). Deciphering the Dutch drop: ten explanations for decreasing political trust in The Netherlands. *International Review of Administrative Sciences*, 74(2), 283-305.
- Bresser de, G. (2011). *De relatie tussen de prestatie van de ambtenaar en politiek vertrouwen*. Utrecht: Universiteit Utrecht.
- De Boer, C., & Brennecke, S. (2009). Priming en framing. In C. de Boer, & S. Brennecke (Eds.), *Media en publiek* (pp 202-210). Den Haag: Boom.
- De Bree, J. (2011). *Vertrouwen van burgers in de lokale overheid*. Utrecht: Universiteit Utrecht.
- De Nationale Denktank, (2010). *Zelf Vertrouwen*. Adviezen aan publieke organisaties om de vertrouwensrelatie met burgers te verbeteren.
- Dekker, P. (2006). Individuele achtergronden van ontbrekend vertrouwen in de regering. In: A. Korsten & P. de Goede (Eds.), *Bouwen aan vertrouwen in het openbaar bestuur* (pp 45-59). Den Haag: Elsevier.
- Dekker, P., Maas-de Waal, C., & Van der Meer, T. (2004). *Vertrouwen in de rechtspraak: Theoretische en empirische verkenningen voor een monitor*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Plan bureau. 105 pp.
- Edelenbos, J. (2002). Vertrouwen in interorganisationale samenwerking. *Bestuurswetenschappen*, 56(4), 298-322.
- Edelenbos, J., & Klijn, E.H. (2007). Trust in complex decision-making networks: A theoretical and empirical exploration. *Administration & Society*, 39, 25-50.
- Eshuis, J. (2006). *Kostbaar vertrouwen*. Delft: Eburon.
- Giraldo, V.C., (2010). *Responsiviteit van de Rotterdamse Politiek*. Rotterdam: Erasmus Universiteit.
- Hardin, R. (1999). Do we want trust in government?. In: M.E. Warren (Ed.), *Democracy & Trust* (pp. 121-150). Cambridge: Cambridge University Press.
- Kampen, J. K., Van de Walle, S., Bouckaert, G. & Maddens, B. (2004). *Burgergericht Besturen: Beleidsaanbevelingen*. Leuven: Instituut voor de Overheid.
- Kloosterman, R., & Schmeets, H. (2010). Vertrouwen in instituties en medemens toegenomen aan het begin van de 21^e eeuw. *Bevolkingstrends*, 58(2), 43-49.
- Korsten, A., (2006). Van vertrouwen vragen naar vertrouwen winnen. Leiderschap gevraagd. In: A. Korsten & P. de Goede (Eds.), *Bouwen aan vertrouwen in het openbaar bestuur* (pp 139-162). Den Haag: Elsevier.
- Korsten, A., en Goede de, P., (2006). *Bouwen aan vertrouwen in het openbaar bestuur*. Den Haag: Elsevier.
- Korsten, A. en De Goede, P. (2007). *Dalend vertrouwen in de (rijks)overheid (2000-2005): verklaringen op een rij*. Prepared for The Netherlands Institute of Government (NIG) fourth annual work conference. University of Tilburg, the Netherlands.
- Lane, C. (1998). Introduction: Theories and Issues in the Study of Trust. In: C. Lane & R. Bachmann (Eds.), *Trust Within and Between Organizations: conceptual issues and empirical applications*. New York: Oxford University Press.
- Lievaart, N.F., (2009) *Bowling alone without public trust*. Amsterdam: Vrije Universiteit.
- Onderzoekcentrum Drechtsteden, 2011, *Monitor Communicatie en Bestuur*
- Onderzoekcentrum Drechtsteden, 2013, *Monitor Communicatie en Bestuur*
- Onderzoekcentrum Drechtsteden, 2013, *Monitor Leefbaarheid en Veiligheid*
- Op de Woerd, S. (2007). *Politiek vertrouwen en constitutionele toetsing: Een onderzoek naar de causale relatie*. Utrecht: Utrechtse School voor Bestuurs- en Organisatiewetenschap.
- Putnam, R.D. (2000). *Bowling Alone: The collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster.
- Raad voor het openbaar bestuur (2010). *Vertrouwen op democratie*, Den Haag: Rob.
- Röell, E. (2012). *Het vertrouwen van ambtenaren in burgers*. Den Haag: De Nationale Ombudsman.
- Schalk, J.M.A. (2011). Burgerparticipatie en vertrouwen. *Openbaar bestuur*, 21, 4, 12-15.
- Schrijver, J. (2008). Zou burgerparticipatie het vertrouwen in de politiek vergroten?. *Bestuurskunde*, 2, 102-112.
- Sociaal en Cultureel Planbureau (2004). *Vertrouwen in de rechtspraak: Theoretische en empirische verkenningen voor een monitor*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau. 107 pp.
- Sociaal en Cultureel Planbureau (2004). *In het zicht van de toekomst*. Sociaal en Cultureel rapport 2004. SCP-publicatie 2004/13. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau. 219 pp.

- Sociaal en Cultureel Planbureau (2005). *De sociale staat van Nederland 2005*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau. 392 pp.
- Suijkerbuijk, P. (1983). *Politiek vertrouwen*. Nijmegen: K.U. Nijmegen.
- Sztompka, P. (1999). *Trust: A sociological theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Van de Walle, S. (2006). Zullen beter werkende overheidsdiensten bijdragen tot vertrouwensherstel?. In: A. Korsten, & P. de Goede. (Eds.), *Bouwen aan vertrouwen in het openbaar bestuur*, (pp 125-137). Den Haag: Elsevier.
- Van den Bos, K. (2011). *Vertrouwen in de overheid: Wanneer hebben burgers het, wanneer hebben ze het niet, en wanneer weten ze niet of de overheid te vertrouwen is?* Den Haag: Ministerie van BZK & Bos, van den K. & Velden, van der L.
- Van der Meer, J. (2003). *Communitarisme en vertrouwen in politieke instellingen: Verslag van een empirisch onderzoek*. Leiden: J. van der Meer.
- Van Praag, P. (2006). Dalend vertrouwen: is het tij nog te keren?. In: A. Korsten, & P. de Goede. (Eds.), *Bouwen aan vertrouwen in het openbaar bestuur*, (pp 115-123). Den Haag: Elsevier.
- Van Thiel, S. (2010). *Bestuurskundig onderzoek*. Bussum: Coutinho.
- Van Wessel, M. (2011). *Hoezo luistert de overheid (niet)? Burgerperspectieven op de overheidsresponsiviteit*. Den Haag: Universiteit Wageningen & ministerie van BZK.
- Voortman, Pauline M. (2012) *Vertrouwen werkt: Over werken aan vertrouwen in organisaties*. Amsterdam: Trustworks.
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2012). *Vertrouwen in burgers*. Amsterdam: Amsterdam University Press

Internetsites

- www.cbs.nl/nl-NL/menu/cijfers/statline/zelf-tabellen-maken/default.htm
www.nationale-denktank.nl

Overige bronnen

- De citaten zijn afkomstig van de website Citaten.net, URL: <http://www.citaten.net> en <http://www.ghardeman.nl/cit/citwille.htm>

Bijlage 1. De vragenlijst van de survey

1 Wij stellen u graag wat vragen over uw vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht. Tussenpagina

2 Hoeveel vertrouwen heeft u in...?

	volledig vertrouwen	redelijk vertrouwen	weinig vertrouwen	geen vertrouwen	weet niet / geen mening	
de ambtenaren van de gemeente Zwijndrecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
de Burgemeester en Wethouders van de gemeente Zwijndrecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
de gemeenteraad van de gemeente Zwijndrecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

3 Waar in de vervolgvragen 'de gemeente' staat dient u uit te gaan van zowel ambtenaren, B&W als gemeenteraad. Tussenpagina

4 Is uw vertrouwen in de gemeente in het afgelopen jaar toe- of afgenomen?

- toegenomen
- gelijk gebleven [[>> Vraag 6.](#)]
- afgenomen
- weet niet / geen mening [[>> Vraag 6.](#)]

5 Hoe komt het dat uw vertrouwen in de gemeente in het afgelopen jaar is toe- of afgenomen? Open vraag

6 Als u een rapportcijfer moest geven voor de mate van vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht, welk cijfer zou u dan geven?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/geen mening	
rapportcijfer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

7 Dienstverlening Tussenpagina

8

We willen u enkele vragen stellen over een aantal diensten. Kunt u voor elk van deze diensten aangeven in hoeverre u daar tevreden of ontevreden mee bent?

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet/geen mening	n.v.t.	
de wijze waarop het afval wordt ingezameld in uw buurt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
het schoonhouden van uw buurt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
dienstverlening balie publiekszaken in het gemeentehuis (waar u terecht kunt voor paspoort, rijbewijs, identiteitskaart etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
groenbeheer in uw buurt (bijv. onderhoud gras, bomen, struiken, bloemperken)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

9

Gemeentelijke belastingen

Tussenvagina

10

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling?

Bij het werk van de gemeente kunt u bijvoorbeeld denken aan het beheer van de openbare ruimte (onder andere schoonmaken, onderhouden en inrichten van parken, wegen, fietspaden), werkzaamheden op het gebied van verkeer (onder andere doorstroming, parkeerbeleid, verkeersveiligheid), milieu (onder andere milieubeleid, optreden bij milieuovertredingen), onderwijs (onder andere voldoende schoolruimte, naleving leerplichtwet), sport (onder andere subsidieverlening, beheer sportpark), welzijn en sociale zaken (onder andere Wmo-loket, jeugdhulp), enzovoort.

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet niet/geen mening	
De gemeente doet voldoende voor het belastinggeld dat ik aan de gemeente betaal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

11

Als u een totaal oordeel zou moeten geven, hoe waardeert u – over het algemeen- de dienstverlening van uw gemeente?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/geen mening	
rapportcijfer dienstverlening	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

12

Werkwijze gemeente

Tussenvragen

13

We willen u enkele vragen stellen over de gemeente. Kunt u voor elk van deze vragen aangeven in hoeverre u het daarmee (on) eens bent?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet niet / geen mening	
De gemeente luistert naar wat de inwoners willen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De gemeente heeft oog voor het algemeen belang.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De gemeente weegt belangen van burgers goed tegen elkaar af.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De gemeente is open en eerlijk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De gemeente wordt goed bestuurd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

De gemeente beseft te weinig wat de gevolgen zijn van haar besluiten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De gemeente doet haar best om zich te informeren over wat er onder de burgers leeft.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De gemeente doet doorgaans haar uiterste best om onze problemen op te lossen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De gemeente maakt haar beloften waar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

14

Kunt u voor elk van deze vragen aangeven in hoeverre u het daarmee (on) eens bent?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet niet / geen mening	
Ik weet welke onderwerpen de gemeente belangrijk vindt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De gemeente reageert goed op de wensen van de inwoners.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Ik heb goede ervaringen in mijn contacten met de gemeente Zwijndrecht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De gemeente heeft een goede reputatie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De gemeente weet zich positief neer te	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

zetten tegenover de buitenwereld.							
De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen en procedures.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De gemeente is een democratische instelling.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De gemeente is deskundig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De gemeente is integer.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

15

B&W (Burgemeester en Wethouders)

Tussenvragen

16

Kent u de leden van het college?

	ja	nee	
Ik ken de naam van de burgemeester.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

17

Ik ken de namen van de wethouders.

	nee	ja, 1 naam	ja, 2 namen	ja, 3 namen	ja, 4 namen	
wethouders	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

18

We willen u enkele vragen stellen over politici (Burgemeester en Wethouders en gemeenteraad). Kunt u voor elk van deze vragen aangeven in hoeverre u het daarmee (on) eens bent?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet niet / geen mening	
De meeste politici zijn teveel uit op hun eigen voordeel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Politici staan veel te ver van mij af om mij te kunnen vertegenwoordigen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Gewone mensen weten veel beter dan politici hoe een	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

gemeente bestuurd moet worden.											
--------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

19

Als u een totaal oordeel zou moeten geven, welk rapportcijfer geeft u voor Burgemeester & Wethouders?

(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen mening	
rapportcijfer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

20

Correctief referendum

Tussenvagina

In sommige gemeenten, maar niet in Zwijndrecht, is het mogelijk om in een correctief referendum te stemmen over besluiten die de gemeente heeft genomen. De inwoners van die gemeenten hebben zo de mogelijkheid invloed uit te oefenen op het gemeentelijk beleid. Een voorwaarde voor het organiseren van een referendum is meestal dat inwoners een verzoek indienen met een bepaald aantal handtekeningen.

21

Bent u voor de mogelijkheid van correctief referendum in Zwijndrecht?

- ja
- ja, misschien
- nee

22

Zou u zelf gaan stemmen al er een referendum zou zijn?

- ja
- ja, misschien
- nee

23

Betrokkenheid bij gemeentelijk beleid In hoeverre bent u het eens of oneens met de hieronder genoemde stellingen?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet niet / geen mening	
Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Burgers hebben voldoende invloed op wat de gemeente doet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Er zijn voldoende mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Burgers krijgen voldoende ruimte om zelf ideeën en initiatieven te realiseren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De gemeente stelt zich bij ideeën en initiatieven van inwoners flexibel op.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De gemeente behandelt burgers met ideeën en initiatieven met respect.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

24

Hoe waardeert u de wijze waarop de gemeente burgers betreft bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt?

(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen mening	
rapportcijfer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

25

Algemene vragen

Tussenvagina

26

Hebt u gestemd op 19 maart 2014?

- ja
- nee

27

Kunt u aangeven waar uw politieke voorkeur naar uit gaat?

- 'links'
- 'midden'
- 'rechts'
- wil ik niet zeggen

28

In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- geen vereniging
- sportvereniging
- gezelligheidsvereniging
- religieuze of maatschappelijke vereniging
- overige (vrijtijds) vereniging

29

Heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen?

	ja, vaak	ja, soms	nee, (vrijwel nooit)	
Zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Hulp aan buren (b.v. boodschappen doen, oppassen, heg knippen ed.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Aandacht geven aan buren in een zorgwekkende situatie (b.v. eenzaamheid, sociaal isolement)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Vrijwilligerswerk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

30

Vindt u dat over het algemeen de meeste mensen wel te vertrouwen zijn of vindt u dat men niet voorzichtig genoeg kan zijn in de omgang met anderen.

*(Antwoordschaal 0-10 waarbij 0 betekent dat je niet voorzichtig genoeg kunt zijn en 10 dat de meeste mensen te vertrouwen zijn.**Wanneer u de middenpositie wilt invullen moet u eerst de schuif een stukje verplaatsen en dan weer op de 5 terugzetten.)*

- je kunt niet voorzichtig genoeg zijn [Rs Minimale en/of maximale waardeMinimaal: 0Maximaal: 10]
- de meeste mensen zijn te vertrouwen
- weet niet / geen mening

31**Hoeveel vertrouwen heeft u in verschillende politieke en maatschappelijke instituties?**

Tussenpagina

Antwoordschaal van 0-10, waarbij de score 0 staat voor helemaal geen vertrouwen en de score 10 voor volledig vertrouwen in het desbetreffende instituut. Wanneer u de middenpositie wilt invullen moet u eerst de schuif een stukje verplaatsen en dan weer op de 5 terugzetten.)

32**Het Nederlands parlement**

- helemaal geen vertrouwen 0 [Rs Minimale en/of maximale waardeMinimaal: 0Maximaal: 10]
- 10 volledig vertrouwen
- weet niet / geen mening

33**Het rechtsstelsel**

- helemaal geen vertrouwen 0 [Rs Minimale en/of maximale waardeMinimaal: 0Maximaal: 10]
- 10 volledig vertrouwen
- weet niet / geen mening

34**De politie**

- helemaal geen vertrouwen 0 [Rs Minimale en/of maximale waardeMinimaal: 0Maximaal: 10]
- 10 volledig vertrouwen
- weet niet / geen mening

35**De Gemeente**

- helemaal geen vertrouwen 0 [Rs Minimale en/of maximale waardeMinimaal: 0Maximaal: 10]
- 10 volledig vertrouwen
- weet niet / geen mening

36**Het Europese parlement**

- helemaal geen vertrouwen 0 [Rs Minimale en/of maximale waardeMinimaal: 0Maximaal: 10]
- 10 volledig vertrouwen
- weet niet / geen mening

37**Wat is uw geslacht?**

- man
- vrouw

38**Wat is uw leeftijd?** **39****Wat is de hoogste schoolopleiding die u heeft afgerond?**

- geen onderwijs
- lagere school of basisonderwijs
- vmbo, mavo, mulo, lbo
- mbo, niveau 1
- mbo, niveau 2, 3 of 4
- havo, vwo, hbs, mms
- hbo of universiteit

40**In welke wijk of dorp woont u?**

- Kort Ambacht
- Noord
- Walburg
- Heer Oudelands Ambacht
- Centrum
- Nederhoven
- Heerjansdam

42**Hoe vaak gaat u naar religieuze diensten, afgezien van speciale gelegenheden zoals huwelijken en begrafeningen?**

- nooit
- bijna nooit
- 1 keer in de week of vaker
- 1 keer in de maand of vaker

Bijlage 2. Uitspraken focusgroep

In gesprek met leden van de wijkplatforms en de dorpsraad als inwoners van Zwijndrecht en Heerjansdam op woensdag 9 april 2014

Onderstaand de reacties, geclusterd naar factor.

Vraag 1 *Wat bepaalt of mensen wel of geen vertrouwen hebben in de gemeente?*

Ontvankelijkheid

1. Men wil serieus genomen worden.
2. Gemeente moet goed luisteren.

Betrokkenheid

1. Desinteresse bij bewoners voor dingen, die in de wijk spelen (o.a. niet lezen van bijv. de Combinatie en/of de Brug).
2. Waarom is er desinteresse, oorzaak?
3. Inspraakavonden worden te weinig bezocht.
4. Mensen verwachten (te) veel.
5. Mensen zijn negatief.
6. Inwoners van Zwijndrecht zijn gemakzuchtig, laten vuil liggen.

Probleemoplossend vermogen

1. Er wordt door Heerjansdam meer van de gemeente verwacht, dit t.a.v. de verenigingen die graag in het oude gemeentehuis willen.
2. Voor jongeren kan Zwijndrecht en Heerjansdam veel meer betekenen. Voorbeeld in Heerjansdam is er een dorps huis, daar kan best wat ondersteuning gebruikt worden.

Prestaties

1. Wij leveren in Zwijndrecht steeds meer in, en in de omliggende gemeenten komen er allerlei nieuwe voorzieningen bij, als Sportboulevard, Energiehuis (culturele accommodatie). Zwijndrecht is het theater kwijt, en de discotheek, en een van de bibliotheken. En je betaalt net zoveel als elders. Daardoor weinig vertrouwen in de gemeente.
2. In Zwijndrecht moet je straks voor eenpersoonshuishoudens net zoveel betalen als voor meerpersoonshuishoudens.
3. Opruimen, onderhoud vijver.
4. Veilige uitlaatplaatsen voor honden, veilige kinderspeelplaatsen.
5. Bij een wijkschouw komt er een analyse, elk jaar is er dan weer een conclusie dat het probleem niet is opgelost. Vervolgens komt er dan weer een nieuwe schouw.
6. Het regent klachten over grasmaaier beleid.
7. Groenvoorziening Heerjansdam schandalig. Geen reclame!
8. Groenvoorziening is waardeloos.
9. Nederhoven: wel lof over groenvoorziening.
10. Gemeentewerken staan te kijken naar het vuil, krabben op het hoofd en rijden verder. April zijn er nog steeds vuurwerkresten in het dorp!!
11. Maaibeeld, het gras staat zo hoog, dat kinderen schaaftplekken krijgen als ze daar spelen.
12. Onderhoud slecht, hoe verder van het gemeentehuis hoe slechter.

Deskundigheid/competentie

1. We missen de Wijkschouw. En laat Arnold van Die terugkomen als wijkmanager, wordt erg gemist.
2. De “gemeente” heeft een bureaucratische instelling waardoor er vaak traag en niet adequaat wordt opgetreden.
3. Afhankelijk van de ambtenaar (beter of slechter).

Responsiviteit

1. Doen wat je zegt!
2. Contact, transparantie raadsleden/platforms.
3. Wethouders **en** gemeenteraadsleden moeten de wijk in.
4. Raadsleden moeten aanschuiven bij wijkplatforms.
5. Ambtenaren hebben regels na te leven. Zorg dus voor transparantie.
6. Gevoel is negatief: er ontbreekt duidelijkheid, dat je gehoord wordt.
7. Wethouders maken daden en beloften niet waar.
8. Er zijn afspraken met de gemeente over bouwverkeer bij scholen in Heerjansdam (vanwege gevaar voor kinderen), maar die worden niet nagekomen.
9. Burgemeester van nu is nogal zichtbaar, vertrouwen neemt toe als mensen zichtbaarder zijn. Dus zichtbaarheid van de bestuurder is belangrijk.
10. Het antwoord van Zwijndrecht duurt soms te lang!
11. Communicatie zou stukken beter kunnen.
12. Irritatie. Klager wordt niet uitgenodigd bij oplossen probleem. Je weet daardoor niet of je aan het lijntje wordt gehouden. Geef de klager een gevoel van betrokkenheid.
13. Pas na 2½ jaar bericht ontvangen over een klacht.
14. Geen uitleg of motivering als iets niet kan.
15. Geen reactie op klachten, bijvoorbeeld op persoonlijke klachtenbrief (gevallen wegens slechte stoep, gewond).
16. Informatievoorziening van gemeente is goed. Er is overal wel voorlichting te vinden.
17. Mensen informeren over het feit dat mensen met een beperking (van Drechtwerk) in het groenonderhoud werken en dat die wel eens rust nodig hebben en een poosje staan te kletsen en niksdoen. Die mensen doen wel hun best, maar voorbijgangers reageren erop. Zet het in een wijkkrant of iets dergelijks.
18. Vaak verkeerde informatie op de gemeentepagina's in De Combinatie.
19. Gemeente moet (per geval/situatie) nadenken over hoe ze mensen kunnen bereiken, mensen lezen vaak de krant niet of krijgen die niet (door Nee-sticker op de brievenbus). Niet van jezelf uitgaan, maar je in een ander verplaatsen.
20. Duidelijkheid bieden, afspraak is afspraak, zet het in de krant.
21. Nietszeggende reactie op meldingen: “Status 4 van 4”. Dat zegt toch niks?
22. Maak het persoonlijk! Informeer mensen over wat er gedaan is in reactie op meldingen et cetera.

Institutioneel vertrouwen

1. Kaartje in hondenfolder is onduidelijk, betrek de inwoner erbij.
2. Veiligheid uitlaatgebieden voor honden. Duidelijk maken waar wel, waar niet: omheinde gebieden zijn onduidelijk. Eerst overleg en dan vaak wat anders doen.
3. Hondenpoepbeleid werkt gemeente/ophaaldienst van de dorpsraad tegen.
4. Hondenbeleid wordt vaak als niet goed uitgelegd/uitgevoerd. De overheid zal ook moeten toezien.

Vertrouwen in burgers

1. Zoveel regels, omwegen, muren. Hierdoor gefrustreerd om nog wat te doen. Gemeente werpt allerlei barricades op.
2. De gemeente doet weinig met ideeën van mensen, als je bijvoorbeeld voorstellen doet om iets met locaties of gebouwen en dergelijke te doen. Als dat niet kan vanwege het bestemmingsplan, gebeurt er vervolgens niks (het bestemmingsplan wordt niet aangepast).

Vraag 2 Wat is in Zwijndrecht anders dan in de omliggende vijf gemeenten: Alblasserdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht?

Niet te groeperen

1. Heerjansdam ligt ver van Zwijndrecht.
2. In omliggende gemeenten grotere kerkgemeenschappen.
3. Samenstelling bevolking.
4. Toch wel een rijk verenigingsleven, maar dat is hobby. In Zwijndrecht minder mantelzorgers dan in Hendrik-Ido-Ambacht of Alblasserdam, omdat daar de kerkgemeenschap groter is.
5. In Zwijndrecht meer ouderen dan in de andere gemeenten.
6. In Hendrik-Ido-Ambacht en Dordrecht zit in het college een afspiegeling van bevolking. In Zwijndrecht: de beste man op de post en de partij maakt niet uit. Dan is er geen volksvertegenwoordiging, zoals gekozen bij de raadsverkiezingen.
7. Zwijndrechtenaren zijn kritischer.
8. Is de score van Zwijndrecht te vergelijken met andere gemeenten, omdat Heerjansdam als kern te ver afligt van de rest van Zwijndrecht → dus score van Zwijndrecht wordt negatief beïnvloed. Of hebben andere gemeente ook zo'n situatie?

Betrokkenheid

1. Kleinere gemeente = grotere betrokkenheid.
2. De mentaliteit. Afwachtende houding.
3. Wel enthousiaste vrijwilligers in Zwijndrecht (bijvoorbeeld Repair Café).
4. Veel forenzen. Mensen komen laat terug, probeer ze dan maar eens te motiveren.

Responsiviteit

1. Als de gemeente iets wil weten, komen ze maar naar ons: dorpsraad, bewoners Heerjansdam.

Prestaties

1. Aan het eind van de rit is veel niet uitgevoerd.
2. Financiële situatie.
3. Met name het culturele gebeuren in Zwijndrecht is bijzonder slecht. Bijvoorbeeld Alblasserdam heeft Landvast en HI Ambacht de Cascade. Ook de andere gemeenten hebben iets dergelijks. Het is broodnodig dat de Uitstek weer in gebruik wordt genomen.
4. In bijvoorbeeld Alblasserdam zijn veel evenementen, terwijl de financiële zaken niet zo goed zijn bij de gemeente.
5. In Alblasserdam veel voor de jeugd, Landvast, film, paardenmarkt.
6. Voorzieningen.
7. De buitenruimte ziet er in andere gemeenten veel mooier uit.

Vraag 3 Waaraan denkt u als u het heeft over “de gemeente”?

Niet te groeperen

1. Kerk.
2. Gekozen mensen en ambtenaren.
3. Gemeente = burgemeester.
4. Gemeente = ambtenaren, want die krijg ik aan de lijn.
5. Gemeente = politiek.
6. We denken aan de gemeente als eerste aan de burgemeester (aardige vent en heel betrokken).
7. Imago: de burgemeester.
8. Gemeente = Zwijndrecht en Heerjansdam.
9. Het gemeentehuis.
10. De gemeente zijn we zelf.
11. Raad.
12. College.
13. De gemeente, dat zijn “ze”, daarmee bedoelen de mensen het gemeentebestuur en de ambtenaren, alles.

Denkt u ook aan de gemeente bij b.v. huishoudelijk afvaldienst, welzijnsinstelling, onderhoud wegen?

14. Vuilophaaldienst weten we dat we met een bedrijf te maken hebben.
15. Gemeente zorgt wel voor de groenvoorziening.
16. Informatie over riool is goed geregeld.

Deskundigheid/competentie

1. Ambtelijk functioneren, bureaucratisch, niet to the point, niet vlug en adequaat.
2. Geen pragmatische en simpele oplossing.
3. Langdurig.
4. Teveel schijven.

Responsiviteit

1. Geen terugkoppeling.

Prestaties

1. Te weinig te doen.
2. Leefklimaat.
3. Belasting betalen.

Vraag 4 Wat zou de gemeente kunnen doen, zodat het vertrouwen toeneemt?

Aanbevelingen

Prestaties

1. Sterke punten van Zwijndrecht benadrukken, bijv. Maasboulevard.
2. Jeugd iets te doen.
3. Culturele voorziening.
4. We willen iets “van Zwijndrecht”.

5. Voorzieningen (krijgen nu te weinig voor het geld).
6. Jeugd tevreden houden.

Probleemoplossend vermogen

1. Verenigingsleven stimuleren/activeren en ondersteunen!! (verenigingsleven in Heerjansdam kan geen ruimte vinden).
2. Saamhorigheid tussen de wijken verbeteren.
3. In deze tijd wordt verwacht van iedere persoon dat alles per computer gaat, waarom dan geen cursus.

Ontvankelijkheid

1. De inwoners serieus nemen.
2. Naar jeugd luisteren (wat ze willen). Dan minder overlast.

Responsiviteit

1. Luisteren en betrokkenheid naar de mensen.
2. Beloftes en toezeggingen nakomen.
3. Persoonlijk maken: Openheid over plannen, doelen, ambities, financiën.
4. Financiële middelen: niet telkens de boodschap “daar is geen geld voor”.
5. Maak ruimte voor keuzes.
6. Transparantie als het echt niet kan.
7. Meer in gesprek met wijkplatforms en dorpsraad.
8. Inwoners willen weten wat er in de politiek speelt en omgekeerd. Politiek moet weten wat inwoners willen.
9. Betere communicatie naar buiten toe.
10. Prioriteitenlijst: toezeggingen aan wijkplatform/dorpsraad.
11. Nieuwsbrief van dorp en wijken → als gemeente in schrijven.
12. Gezellige en leuke folder geadresseerd. Nieuwsbrief van dorp en wijken met artsen en apotheken.
13. Communicatie + terugkoppeling.
14. Betrek klager/melder bij oplossing probleem.
15. Korte lijnen: communicatie / informeren.
16. Toets ook communicatiemiddelen die je gaat inzetten (b.v. folder).
17. Snelle afhandeling proces.
18. Duurt iets langer: op de hoogte houden.
19. Inwoners meer persoonlijk benaderen. Niet alleen via de krant. Folders werken niet (stickers op brievenbus).
20. Maak gebruik van figuren die een bepaalde positie hebben in de doelgroep die je wilt benaderen, die hun eigen “taal” spreken.
21. En communiceren niet bij een of twee keer laten, maar steeds terugkomen.

Beeldvorming

1. ZICHTBAARHEID - Gemeenteraadsleden / wethouders / ambtenaren: de wijk in!!
2. Raadsleden moeten vaker naar publieke bijeenkomsten en plaatsen (markt).
3. Zichtbaarheid gemeenteraad en college.
4. De gemeente moet werken aan haar imago.

Betrokkenheid

1. Meedenken door bewoners bij maken van beleid.

Bijlage 3. Open vraag in de survey

Antwoorden op de open vraag in de survey, gegroepeerd naar factor.

Factor	afgenomen	toegenomen
1. Ontvankelijkheid	9	1
2. Integriteit		
3. Deskundigheid/competentie	10	1
4. Rechtvaardigheid	17	
5. Prestaties	21	4
6. Reputatie	1	
7. Representativiteit	2	8
8. Competentie		
9. Probleemoplossend vermogen	16	2
10. Responsiviteit	35	4
11. Intentie	2	1
12. Invloed	1	
13. Betrokkenheid	6	4
14. Vertrouwen in burgers		
15. Eerdere ervaringen	5	
16. Sociaal vertrouwen		
17. Sociale participatie		
18. Institutioneel vertrouwen	3	

1 Ontvankelijkheid

1. ER WORD VAAK NIET GELUISTERD NAAR DE BURGERS
2. luister niet naar zijn bewoners,
3. Het is afgenomen omdat men maar beperkt naar de burgers luistert
4. Meerdere malen zaken aangegeven en geen van de zaken is ooit opgepakt. Waar zwijndrecht vroeger een stad was waar je wilde wonen,, moet je nu verdedigen als je zeg waar je woont
5. Niet luisteren naar de inwoners. Er is vraag naar uitgaansgelegenheden Nieuwe vuilnisbakken zijn onhandig en veel problemen mee. Geen innovatieve ideeën om Zwijndrecht op te verbeteren. Heb sterk het gevoel dat men niet luistert naar de burger en niet aanvoelt wat er moet gebeuren in Zwijndrecht, hierdoor heb ik geen vertrouwen.
6. Omdat er weinig naar de bewoners geluisterd wordt!
7. Omdat ik het afgelopen jaar in helemaal niets heb gemerkt dat de gemeente Zwijndrecht er is voor de burgers. Het is wederom bevestigd dat de Gemeente Zwijndrecht denkt dat haar burgers er zijn voor haar.
8. te ver van de bewoners afgenomen
9. wordt slecht geluistert

1 Ontvankelijkheid

1. Omdat de gemeente positief heeft gereageerd op de vraag vanuit de bevolking op het opknappen van het Eurypad. Dit is weliswaar een momentopname, maar ik beoordeel het positief

3/8 Deskundigheid/competentie

1. Hondenbeleid aangewezen losloopgebieden zijn speelveld voor kinderen en taluud begroeid met bomen langs een weg waar men niet aandoe snelheid voor de bebouwde kom wordt gehouden.!!!
2. door een zichtbaar slecht bestuur en een bepaalde arrogantie om niet op genomen besluiten terug te komen
3. Ik heb kritiek op de plaatsing (en het niet functioneren) van de ondergrondse containers, het beleid rond WC Walburg (wat een rommeltje) en over het gebrek aan actie na gesprekken met ambtenaren van de gemeente.
4. Gesprekken met medewerkers
5. Ik twijfel aan de kwaliteit van de gemeente
6. Men schijnt de kosten vaak niet in de hand te kunnen houden. Steeds moeten de tarieven omhoog.
7. Mensen staan te ver van de straat realiteit. Sluiten hun ogen voor oplopende criminaliteit, enzenz
8. Nieuwe vanuit de centrale politiek toegeschoven taken.
9. Teleurstellingen voornamelijk door ambtenaren
10. toename bureaucratie, veel fouten in beschikkingen

3/8 deskundigheid/compententie

1. meer vriendelijk, minder ambtenaristisch

4 rechtvaardigheid

1. dat is te veel om hier op te schrijven, maar betreft zowel privé als op verenigings vlak de 1 mag alles en de ander niets. er word niet met 1 maat gemeten
2. Enerzijds worden enorme bedragen uitgetrokken en onmogelijke fietsroutes verzonnen en voor andere dingen die de verkeersveiligheid in gevaar brengen is geen geld.
3. en een belachelijk honden beleid dat alleen gericht is om simpel financiën binnen te halen
4. gemeente verkondig onzin,
5. Ik vind dat er veel geld wordt uitgegeven aan de verkeerde dingen en te weinig aan andere dingen
6. juridisch tegenover de gemeente gestaan, waarbij ik onvoldoende financiën had om mijn recht te gaan halen
7. overal voor betalen
8. Plan om voor 1 persoonshoudens gelijk te stellen met meer persoons huishouden. Ik moet evenveel rioolheffing gaan betalen. Vind U dat redelijk?
9. Rare beslissingen, hond onvriendelijk
10. vreemde beslissingen
11. en te veel geld uitgegeven aan baanbrekend Drechtsteden bv.
12. Vreemde beslissingen genomen
13. Wanbeleid o.a. door njeuwbouw gemeentehuis (onnodig). Perikelen rond de koninginneweg.
14. Parkeerbeleid.
15. Weinig aktie om zaken te regelen en weer te herstellen zo als het was, terwijl er wel een heel duur voetbalveldje geregeld wordt.
16. Gestegen OZB terwijl WOZ daalt.
17. Extra controles hondenbelasting zonder extra hulpmiddelen voor hondenbezitter.

5 prestaties

1. Omdat daadwerkelijke ontwikkelingen niet-of nauwelijks zichtbaar zijn
2. Brieven sturen dat er goed onderhoud van park is gepleegd "het is een LACHERTJE".
3. De uitstraling van Zwijndrecht (fysiek) gaat achteruit
4. Ook Laks met hondenpoep en controles van vieze baasjes

5. Door bepaalde zaken die in onze wijk niet zijn uitgevoerd terwijl in het grootste gedeelte van Zwijndrecht dit wel het geval is.
6. Door de bezuinigingen zoals onderhoud plantsoenen e.d.
7. er komen steeds minder onbetaalde parkeerplaatsen. De trottoir bestratingen zijn op veel plaatsen gevaarlijk.
8. er wordt te weinig gedaan aan de leef omgeving ondanks schriftelijk de aangegeven problemen.
9. gewijzigde verkeerssituaties, daardoor is het verkeer gevaarlijker geworden
10. Groenonderhoud verminderd ernstig
11. Heb problemen met het groenbeleid van de gemeente
12. Het aan aandacht besteden van criminaliteit licht op een laag punt omdat er te weinig gehandhaafd kan worden door het tekort aan politie. De wijkagent heeft bevestigd dat men met de te weinig is, om normaal op te kunnen treden.
13. het rioleringsproject in Heerjansdam loopt slecht
14. In onze wijk wordt alleen aan de hoofdwegen gewerkt en wat er achter ligt word al 40 jaar niets aan gedaan.
15. meer bomenkap, slecht hondenbeleid, meer zwerfvuil. Parkeren veel duurder geworden
16. onderhoud straten
17. te veel verhogingen, te weinig toezicht
18. te weinig mogelijkheden betreffende uitgaansleven
19. verkeersveiligheid neemt af, slechtere groenvoorziening
20. Onderhoud van voornamelijk voetpaden.
21. Wat verkeersveiligheid betreft klopt er het een en ander niet in Zwijndrecht. zeker niet wat de fietspaden betreft.

5 prestaties

1. Ook handhaving woonomgeving zichtbaar.
2. DE WOONOMGEVING IS VERBETERD
3. ik woon wat langer in de gemeente dus kan beter zien welke plannen gemeente heeft en uitvoerd
4. Je kan zien dat er veel gedaan wordt in de gemeente als het gaat om bestrating, groen, speelplaatsen enz.

6 reputatie

1. Door een bekende

7 representativiteit

1. geen binding mee
2. Weinig zichtbaar voor bevolking

7 representativiteit

1. De nieuwe burgemeester met zijn gebleken gemeente belangstelling voor de burgers en zijn interesse voor wat daadwerkelijk leeft in de gemeente heeft mijn vertrouwen doen groeien in de gemeente Zwijndrecht.
2. Door de belangstelling van diverse gemeenteraadsleden tijdens de open avond voor de sollicitatie van de nieuwe burgemeester. En door de belangstelling van de nieuwe burgemeester in diverse activiteiten in Zwijndrecht door V.E.G.Nehemia, waarvan ik lid ben.
3. Door de nieuwe Burgemeester.
4. door kennismakings cursus "gemeenteraad", zichtbaarheid van de nieuwe burgemeester
5. Nieuwe ambitieuze Burgemeester.

6. nieuwe burgemeester geeft vertrouwen.
7. nieuwe burgemeester maakt op mij een heel betrouwbare indruk
8. Open opstelling van B&W

9 probleemoplossend vermogen

1. Er zijn enquetes, vragenlijsten, onderzoeken e.d. maar het levert weinig tot niets op en kosten veel geld.
2. Dat geruzie met ambacht, over dat gezamenlijk zwembad daar wordt je toch doodziek van? Dat kost ons (de burger) dus 3 miljoen. Weet u wel hoelang je daar gratis van kan parkeren op Walburg
3. De manier waarop er gedacht wordt door de werknemers van het gemeentehuis. Ze denken niet klant gericht. De beslissingen op hogere hand zijn ook niet altijd klantgericht waarbij oplossingen soms maanden of zelfs jaren duren.
4. Er gebeurt gewoon niets
5. Er wordt alleen maar gepraat en (ogenschijnlijk) niets gedaan.
6. Het vaak oeverloze geklets. Bijvoorbeeld het eindeloze geharrewar over het zwembad. Binnen 5-10 jaar zijn we één gemeente Zwijndrechtsewaard, dus waar praten we over. Straks heeft de nieuwe gemeente twee peperdure baden
7. Ik zie weinig besluiten, zie het zwembad in Hendrik Ido Ambacht
8. Naar mijn mening vertoont de gemeente steeds minder daadkracht
9. Te veel gepraat te weinig doen
10. te weinig beslissingen genomen wat betreft woningbouw.
11. veel woorden weinig daden,
12. weinig resultaten
13. Weinig vooruitgang in bouw projecten, onverwachte kostenposten, niet voorziene extra kosten in projecten. daarnaast het blijven roepen van stadsprojecten, we zijn geen stad maar een gemeente. waarschijnlijk met de aspiraties van een stad maar met de doortastendheid van een dorp. zie de problemen met het zwembad, afgelaste bouwprojecten, het huisvesten van Polen in de geplande slooppanden, afname sociale bouw/afbraak sociale woningen
14. Weinig vooruitgang.
15. wordt weinig gedaan
16. Ze komen niet op gang, zijn naïef en besluiteloos.

9 probleemoplossend vermogen

1. De dingen die ik heb gevraagd en die zijn beloofd zijn ook gedaan.
2. Financieel beheer beter op orde. Zaken worden krachtadiger aangepakt

10 responsiviteit

1. Er is geen échte openheid naar de burgers toe.
2. Afspraken na ingediende klachten worden niet nagekomen
3. afspraken niet na komen en kiezersbedrog maar dit is een landelijk beeld. communicatie tussen gemeente en inwoners is erg stroef
4. Afspraken worden niet na gekomen.
5. Alles wordt mij te veel van heeft u een afspraak? Het even binnen lopen is er haast niet meer bij
6. Beloftes niet nakomen alles duurder maken met de ene hand geven met twee handen terug pakken bv. gas goedkoper transport duurder enz enz
7. belooft en niet nakomen
8. Door beloftes die niet zijn nagekomen. Er zouden drempels bij ons in de kindvolle straat komen. Dit is twee jaar geleden en nog niets

9. Verder hebben we onze vragen bij het besteden van t doeleinden. Na dit een keer gemeld te hebben bij de gemeente hebben we geen reactie of uitleg gehad. Jammer
10. Door de wet op honden en het feit dat als ik een mail daarover stuur deze ter kennisgeving wordt aangenomen zonder enige reactie
11. geen aandacht m.b.t. klachten van bewoners
12. Gemaakte afspraken werden niet nagekomen
13. Herhaaldelijk telefonisch gereageerd op problemen in de omgeving, geen of na veel herhalingen enige reactie. Nu ook weer op een brief aan de gemeente, aangevuld met fotos, nog niet eens een mededeling dat de brief is ontvangen.
14. Ik ben van mening dat inwoners te weinig op de hoogte worden gesteld van de visie en plannen van de gemeente op het gebied van de decentralisaties
15. ik krijg geen antwoord op mails aan de Raad en de Fracties
16. je wordt niet gehoord als je ergens tegen bezwaar maakt krijg ook geen uit leg waarom het bezwaar wordt afgewezen ook het iedere keer maar verhogen van belastingen zonder duidelijke uit leg
17. komen beloftes niet na
18. komen niet na wat ze eerst beloven
19. Krijg niet altijd antwoord op gestelde vragen
20. Langdurige behandeling van klacht, daarna met een averechts resultaat. Sport initiatief extern toejuichen, intern afbreken.
21. Loze beloftes
22. Men hoort weinig van de gemeente. De uitleg is vaak nihil.
23. Nakomen van afspraken is op sommige gebieden erg slecht
24. niet nakomen van toezeggingen
25. o.a. Wij hebben in de Manning nabij het nieuwe pompgevaaltje meer dan een half jaar zonder straatverlichting gezeten,als je er over belde kreeg je te horen dat die paal was gestolen,volgen de aannemer,geen aangifte gedaan bij de Politie,,,,Maakt dat de kat maar wijs.
26. slechte communicatie.
27. Uitspraak, we moeten hier verder naar kijken/onderzoeken. Vervolgens hoor je niets meer.
28. Van alles beloven maar het vervolgens niet waarmaken
29. Veel toezeggingen, beloften, geen daden.
30. beloften worden niet nagekomen
31. Beleidsmatige vragen aan een pol. partij toch niet echt bevredigend beantwoord.
32. Weing informatie vanuit de gemeente
33. Weinig of geen antwoorden op mijn vragen. De gemeente is geenszins van plan mij tegemoet te komen.
34. Weinig van de beloofde dingen worden uitgevoerd.
35. Weinig communicatie.

10 responsiviteit

1. De uit gesprekken voortgekomen afspraken werden nagekomen
2. Dingen die waren beloofd zijn ook gedaan.
3. via website worden vragen over de openbare ruimte snel en goed afgedaan!.
4. wat ze beloven doen ze, veel oog voor de natuur ipv geld denken te verdienen met projectontwikkelaars maar het geld daarmee in een bodemloze put hebben gegoooid.

11 intentie

1. speld bewoners maar iets op de mouw.
2. Bepaalde zaken zijn niet in het belang voor de burger!

11 intentie

1. door handelingen en uitvoeringen zoals is te lezen in bijv. de Combinatie bij gemeentenieuws.

12 invloed

1. Door een aantal genomen besluiten die niet door de inwoners worden gedragen

13 betrokkenheid

1. Er is weinig betrokkenheid en er zijn vreemde bewegingen in de omgeving.
2. Er zijn verschillende dingen gebeurt waar de gemeente ons niet heb ingelicht of onze mening hebben gevraagd
3. en b.v. molenvlietpark dat de wethouder dit park tot een biologisch park neerzet zonder de bewoners te informeren.
4. en dat ze te weinig worden betrokken. Natuurlijk vinden veel zaken plaats op regionaal niveau maar dat betekent niet dat je als gemeente geen visie en lokale invulling nodig hebt. Op dit moment zijn dergelijke beleidsstukken niet terug te vinden op de gemeentewebsite bijvoorbeeld. Ze verdienen juist een prominente plek! Natuurlijk kun je het raadsysteem raadplegen of via drechtsteden zoeken maar dat lijkt me niet erg servicegericht. Bovendien zou je als gemeente actief moeten informeren maar vooral betrekken! Het gaat er juist om dat de inwoners straks een nog actievere rol krijgen: van klant naar actief burgerschap. Alleen op die manier is het mogelijk de 3D met de taakstelling enigszins goed door te voeren.
5. en (vooruit) informeren van bewoners/betrokkenen is niet altijd duidelijk of tijdig.
6. Worden dingen gedaan zonder overleg met de buurten of verenigingen

13 betrokkenheid

1. De bewoners worden meer betrokken bij plannen in de openbare ruimte.
2. Doordat er de juiste besluiten werden genomen en de bevolking bij de besluitvorming werd betrokken wat het draagvlak vergroot.
3. In een bewonersvergadering van een straat waarin de nodige veranderingen gingen plaatsvinden is geluisterd naar de wensen en hier ook daadwerkelijk iets mee gedaan
4. inspraak over herinrichting Burgemeester de Bruïnelaan

15 eerdere ervaringen

1. Ben nieuwe inwoner per 1 maart 2014. Vrij knullige manier van inschrijven als nieuwe bewoner....(onzekere ambtenaar, matig functionerende automatisering, ambtenaar die praatje met collega begint over brood dat klaarligt bij de bakker terwijl ik als klant voor hem zit...pfff
2. Bij vergunningsaanvraag is deze niet binnen gestelde tijd afgehandeld, en bij navragen een aantal telefoontjes moeten plegen voordat de aanvraag weer teruggevonden was.
3. door de dingen die gebeurd zijn in wijk noord ik voel me daar niet echt veilig
4. door diverse ervaringen
5. Heel erg slecht behandeld in afhandeling van aantal zaken. Direct veel schade door geleden. Eerder ook al veel problemen met vergunningen. Termijnen werden vele malen overschreden ook met veel schade, zo moest tuinaanleg weken worden stilgelegd omdat kapvergunning voor één boom 186 dagen duurde. Meerder malen onbeschoft behandeld.

18 institutioneel vertrouwen

1. te veel regels (endogeen)
2. O.a als gevolg van het landelijke burgertje in de maling nemen. (exogeen)
3. Vertrouw de politiek niet (exogeen)

Bijlage 4. Representativiteit

In deze bijlage ga ik nader in op de in paragraaf 3.4 besproken representativiteit van de respondenten voor de Zwijndrechtse bevolking. Om die representativiteit vast te stellen zijn de correlatieanalyses van tabel 9 opnieuw uitgevoerd, maar dan controlerend voor de vier variabelen (leeftijd, opleiding, geslacht en het stemgedrag) waarvan bekend is dat de steekproef afwijkt van de populatie. Dat levert het volgende resultaat op:

Onafhankelijke variabelen		Correlaties	Partiële correlaties
Responsiviteit (schaal)	Correlation	,689	,693
	Significance (2-tailed)	,000	,000
	df	481	455
Beeldvorming (schaal)	Correlation	,712	,709
	Significance (2-tailed)	,000	,000
	df	480	455
Betrokkenheid (schaal)	Correlation	,542	,536
	Significance (2-tailed)	,000	,000
	df	460	455
Politieke scepsis (schaal)	Correlation	-,395	-,407
	Significance (2-tailed)	,000	,000
	df	464	455
Prestaties (schaal)	Correlation	,465	,466
	Significance (2-tailed)	,000	,000
	df	497	455
Institutioneel vertrouwen (schaal)	Correlation	,380	,404
	Significance (2-tailed)	,000	,000
	df	460	455
De gemeente doet voldoende voor het belastinggeld dat ik aan de gemeente betaal	Correlation	,496	,492
	Significance (2-tailed)	,000	,000
	df	469	447
Rapportcijfer dienstverlening	Correlation	,745	,741
	Significance (2-tailed)	,000	,000
	df	492	455
De gemeente is open en eerlijk.	Correlation	,584	,576
	Significance (2-tailed)	,000	,000
	df	437	415
De gemeente beseft te weinig wat de gevolgen zijn van haar besluiten.	Correlation	,348	,355
	Significance (2-tailed)	,000	,000
	df	440	422
Ik weet welke onderwerpen de gemeente belangrijk vindt.	Correlation	,084	,064
	Significance (2-tailed)	,083	,193
	df	426	418
Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt.	Correlation	,478	,474
	Significance (2-tailed)	,000	,000
	df	459	450
Kent de naam van de burgemeester.	Correlation	,068	,052
	Significance (2-tailed)	,140	,269
	df	474	455
Kent de naam van de wethouders (0-4)	Correlation	,081	,063
	Significance (2-tailed)	,076	,176
	df	477	455

Onafhankelijke variabelen		Correlaties	Partiële correlaties	
Rapportcijfer voor burgemeester en wethouders	Correlation	,782	,779	
	Significance (2-tailed)	,000	,000	
	df	450	441	
Voor de mogelijkheid van correctief referendum in Zwijndrecht	Correlation	-,197	-,205	
	Significance (2-tailed)	,000	,000	
	df	472	455	
Zou zelf gaan stemmen als er een referendum zou zijn	Correlation	-,101	-,124	
	Significance (2-tailed)	,027	,008	
	df	474	455	
Rapportcijfer voor waardering van de wijze waarop de gemeenteburgers betreft bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt	Correlation	,615	,608	
	Significance (2-tailed)	,000	,000	
	df	435	428	
Mensen - je kunt niet voorzichtig genoeg zijn - de meeste mensen zijn te vertrouwen	Correlation	,056	,058	
	Significance (2-tailed)	,239	,227	
	df	437	433	
De gemeente - helemaal geen vertrouwen 0 - 10 volledig vertrouwen	Correlation	,645	,648	
	Significance (2-tailed)	,000	,000	
	df	451	447	
In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest?				
	geen vereniging	Correlation Significance (2-tailed) df	,006 ,901 471	,001 ,987 455
	sportvereniging	Correlation Significance (2-tailed) df	-,068 ,143 471	-,062 ,183 455
gezelligheidsvereniging	Correlation	,020	,014	
	Significance (2-tailed)	,662	,768	
	df	471	455	
religieuze of maatschappelijke vereniging	Correlation	,076	,085	
	Significance (2-tailed)	,099	,070	
	df	471	455	
overige (vrijtijds) vereniging	Correlation	-,029	-,035	
	Significance (2-tailed)	,530	,454	
	df	471	455	
Afgelopen 12 maanden ingezet voor zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	Correlation	-,077	-,093	
	Significance (2-tailed)	,102	,051	
	df	445	441	
Afgelopen 12 maanden ingezet voor hulp aan burens (b.v. boodschappen doen, oppassen, heg knippen ed.)	Correlation	-,053	-,055	
	Significance (2-tailed)	,257	,243	
	df	451	447	
Afgelopen 12 maanden aandacht gegeven aan burens in een zorgwekkende situatie (b.v. eenzaamheid, sociaal isolement)	Correlation	-,034	-,052	
	Significance (2-tailed)	,468	,268	
	df	451	447	
Afgelopen 12 maanden vrijwilligerswerk gedaan	Correlation	,021	,019	
	Significance (2-tailed)	,653	,687	
	df	457	453	
Bezoek van religieuze diensten: (bijna) nooit of minstens eens per maand	Correlation	,095	,100	
	Significance (2-tailed)	,039	,032	
	df	468	455	

Tabel 29: Partiële correlaties met vertrouwen in de gemeente

Het gaat in bovenstaande tabel om correlaties tussen de onafhankelijke variabelen en het rapportcijfer voor vertrouwen in de gemeente. Voor het berekenen van de partiële correlaties zijn de controlevariabelen: leeftijd, opleiding, geslacht en het stemgedrag op 19 maart 2014.

Bij vergelijking van de correlaties met de partiële correlaties, blijkt dat bij de significante correlaties de waarden voor Pearson's r maar heel weinig van elkaar verschillen. Dit wijst erop dat de variabelen waarop de respondenten afwijken van de populatie vrijwel geen invloed hebben op de mate van vertrouwen in de gemeente.

Een verdere bevestiging voor deze conclusie vind ik in een herhaling van de regressieanalyse uit paragraaf 4.4, maar nu controlerend voor de invloed van de vier variabelen. Omdat leeftijd zowel een te controleren variabele is als één van de negen variabelen in het model, is de regressieanalyse twee maal gedaan: eerst met leeftijd in het model en met geslacht, opleiding en stemgedrag als controlerende variabelen, daarna met acht variabelen (dus zonder leeftijd) in het model en controlerend voor leeftijd, geslacht, opleiding en stemgedrag. De resultaten zijn als volgt:

Model Summary^c

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,086 ^a	,007	,001	1,225	,007	1,127	3	457	,338
2	,761 ^b	,579	,567	,806	,571	67,462	9	448	,000

a. Predictors: (Constant), 26. Hebt u gestemd op 19 maart 2014?, 37. Wat is uw geslacht?, 39. Wat is de hoogste schoolopleiding die u heeft afgerond?
 b. Predictors: (Constant), 26. Hebt u gestemd op 19 maart 2014?, 37. Wat is uw geslacht?, 39. Wat is de hoogste schoolopleiding die u heeft afgerond?, Prestaties van de gemeente, 42. Hoe vaak gaat u naar religieuze diensten, afgezien van speciale gelegenheden zoals huwelijken en begrafenissen?, 21. Bent u voor de mogelijkheid van correctief referendum in Zwijndrecht?, 38. Wat is uw leeftijd?, S_Politieke_scepsis_gemiddeld, S_Betrokkenheid_gemiddeld, S_Institutioneel_vertrouwen, S_Beeldvorming_gemiddeld, S_Responsiviteit_gemiddeld
 c. Dependent Variable: 6.0 rapportcijfer

Tabel 30: Regressieanalyse met drie controlerende variabelen

Model Summary^c

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,132 ^a	,017	,009	1,220	,017	2,006	4	456	,093
2	,761 ^b	,579	,567	,806	,561	74,572	8	448	,000

a. Predictors: (Constant), 38. Wat is uw leeftijd?, 26. Hebt u gestemd op 19 maart 2014?, 39. Wat is de hoogste schoolopleiding die u heeft afgerond?, 37. Wat is uw geslacht?
 b. Predictors: (Constant), 38. Wat is uw leeftijd?, 26. Hebt u gestemd op 19 maart 2014?, 39. Wat is de hoogste schoolopleiding die u heeft afgerond?, 37. Wat is uw geslacht?, S_Responsiviteit_gemiddeld, 42. Hoe vaak gaat u naar religieuze diensten, afgezien van speciale gelegenheden zoals huwelijken en begrafenissen?, 21. Bent u voor de mogelijkheid van correctief referendum in Zwijndrecht?, S_Politieke_scepsis_gemiddeld, Prestaties van de gemeente, S_Institutioneel_vertrouwen, S_Betrokkenheid_gemiddeld, S_Beeldvorming_gemiddeld
 c. Dependent Variable: 6.0 rapportcijfer

Tabel 31: Regressieanalyse met vier controlerende variabelen

Uit tabel 30 blijkt dat de bijdrage van de drie controlerende variabelen verwaarloosbaar en niet significant is. Als ook wordt gecontroleerd voor leeftijd (tabel 31), is de bijdrage van de controlerende variabelen aan de verklaarde variantie weliswaar iets groter, maar nog steeds klein en niet significant.

De conclusie kan dan ook luiden dat de steekproef representatief is voor de Zwijndrechtse bevolking als het gaat om het vertrouwen in de gemeente.