

Vertrouwen in de uil van Minerva?

Een onderzoek naar de invloed van culturele sensitiviteit van politici op vertrouwen van de burger en de rol van commitment hierin.



Samenvatting

Deze thesis bevat een onderzoek naar de invloed van culturele sensitiviteit van politici op vertrouwen van de burger. Ook wordt de rol die commitment daarin speelt meegenomen. Dit onderzoek is verricht onder burgers in de gemeente Zoetermeer. Daarnaast is het perspectief van twee politici rondom culturele sensitiviteit meegenomen. Het wantrouwen in de politiek wordt vaak gekoppeld aan de politieke kloof en de inhoudelijke meningsverschillen die daarbij horen. In dit onderzoek wordt er een andere invalshoek gekozen: de invloed van culturele sensitiviteit van politici op vertrouwen van de burger en de rol die commitment daarin speelt. Dit onderzoek mondt uit in een advies dat relevant is voor relaties die te maken hebben met culturele sensitiviteit, vertrouwen en commitment. In het bijzonder geldt dit voor politici. Een politieke vertegenwoordiger kan het advies naar aanleiding van de conclusie uit dit onderzoek gebruiken voor zijn of haar eigen handelen.

Keywords:

cultural sensitivity (culturele sensitiviteit), commitment, trust (vertrouwen), politicians (politici).

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
1 Wantrouwen ombuigen naar vertrouwen?	4
1.1 <i>Aanleiding</i>	4
1.2 <i>Doelstelling</i>	4
1.3 <i>Vraagstelling</i>	5
1.4 <i>Wetenschappelijke relevantie</i>	6
1.5 <i>Maatschappelijke relevantie</i>	6
2 Het verband tussen culturele sensitiviteit en vertrouwen en de rol die commitment daarin speelt	7
2.1 <i>Vertrouwen</i>	7
2.2 <i>De rol van commitment en sociaal kapitaal bij vertrouwen</i>	10
2.3 <i>Culturele sensitiviteit</i>	11
2.4 <i>Invloed culturele sensitiviteit op vertrouwen en de rol van commitment</i>	12
3 Methodologische verantwoording	16
3.1 <i>Methode beschrijving empirisch onderzoek</i>	16
3.1.1 <i>Keuze voor gemeente Zoetermeer</i>	16
3.2 <i>Operationalisering</i>	18
3.2.1 <i>Vertrouwen (in politici)</i>	18
3.2.2 <i>Commitment</i>	23
3.2.3 <i>Culturele sensitiviteit</i>	24
3.2.4 <i>Keuze schaal</i>	29
3.2.5 <i>Verwerking gegevens</i>	29
3.3 <i>Methodebeschrijving literatuuronderzoek</i>	30
3.3.1 <i>Verkrijgen van informatie</i>	31
3.3.2 <i>Externe validiteit</i>	32
4 Resultaten en analyse	33
4.1 <i>Betrouwbaarheidsanalyse</i>	33
4.2 <i>Beschrijvende statistiek</i>	33
4.3 <i>Toetsende statistiek</i>	34
4.3.1 <i>Hypothese 1</i>	34
4.3.2 <i>Hypothese 2</i>	35
4.4 <i>Kanttekening</i>	37
4.5 <i>Het perspectief van twee politici</i>	38
4.6 <i>Deelconclusie resultaten en analyse</i>	42
5 Conclusie en discussie	44
5.1 <i>Conclusie</i>	44
5.2 <i>Discussie</i>	45
5.3 <i>Advies/aanbevelingen</i>	48
6 Literatuurlijst	50
7 Bijlage	54
7.1 <i>Vragenlijst Qualtrics</i>	54
7.2 <i>Logboek SPSS: kwantitatieve analyse</i>	63
7.3 <i>Weergave resultaten</i>	88
7.4 <i>Interview met politicus Arne Weverling</i>	89
7.5 <i>Interview met (ex-)politicus Sybrand van Haersma Buma</i>	95

1 Wantrouwen ombuigen naar vertrouwen?

1.1 Aanleiding

Er lijkt de afgelopen jaren steeds meer wantrouwen in politici te zijn. Het wantrouwen komt tot uiting in steeds populairder wordende anti-establishment politieke partijen, zoals PVV en Forum voor Democratie (Noordzij, De Koster, & Van der Waal, 2019). Dit zijn partijen die een stem geven aan mensen die politici wantrouwen. Zij verzetten zich tegen de standpunten die breed worden gedeeld door establishment politieke partijen. Volgens Van Heerde (2019) spreekt Forum voor Democratie zowel de hoogopgeleide als de laagopgeleide mensen in Nederland aan. Dit lijkt te komen door uitingen van Baudet en toespraken met cultuurhistorische verwijzingen, zoals de toespraak waarin 'De uil van Minerva' meerdere malen aangehaald werd. Mensen die op Forum voor Democratie hebben gestemd zetten zich af tegen de gevestigde orde, omdat zij een afkeer hebben van de elite (Van Heerde, 2019). Het wantrouwen in de politiek wordt vaak gekoppeld aan de politieke kloof en de inhoudelijke meningsverschillen die daarbij horen. Noordzij et al. (2019) laten hier echter een ander licht op schijnen: het gaat niet alleen over wat politici uitstralen. Het heeft te maken met het gevoel van culturele superioriteit die sommige burgers ervaren bij politici, vooral de establishment-politici. Culturele superioriteit van een ander zit in het gevoel dat de eigen levensstijl of gedrag en houding inferieur is aan die van die ander. Burgers hebben het idee dat er op hun leefstijl en gedrag wordt neergekeken. Van der Waal, De Koster en Van Noord (2017) voegen daaraan toe dat wantrouwen komt door het verschil in cultureel kapitaal en dat burgers daarin inferioriteit ervaren.

Het zou kunnen zijn dat landelijke politici gewantrouwd worden, omdat ze verder weg staan van de burger. Lievisse Adriaanse (2018) beschrijft dat uit onderzoek blijkt dat te veel burgers zich niet gehoord voelen, waardoor er minder gestemd wordt. Burgers laten dan hun commitment minder zien. Andere burgers laten meer commitment zien door juist hun stem te laten horen en deze te geven aan de anti-establishment politici als uiting van wantrouwen. Kemmers, De Koster en Van der Waal (2019) suggereren dat dit komt door de burger die het idee zou hebben dat de establishment politici de opvattingen van de burger en haar voorkeuren niet serieus nemen. Culturele sensitiviteit zou hier een antwoord op kunnen zijn; politici zouden meer sensitief moeten zijn voor de belevingswereld van de burger. Maar hoe ziet dit eruit? Wat is de invloed van culturele sensitiviteit van politici op het vertrouwen van de burger? En welke rol speelt commitment van de burger hierin?

1.2 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is het toetsen van theorie over vertrouwen in landelijke politici door hypothesen ten aanzien van culturele sensitiviteit, commitment en vertrouwen te confronteren met (1) resultaten van een survey onder inwoners van Zoetermeer en (2) interviews met politici.

Vanuit bovenstaande probleemstelling kan de centrale vraag geformuleerd worden:

1.3 Vraagstelling

Wat is de invloed van culturele sensitiviteit van politici op het vertrouwen van burgers uit gemeente Zoetermeer in de landelijke politici en welke rol speelt commitment hierin?

Deze centrale vraag kan opgesplitst worden in enkele theoretische en empirische deelvragen. Theoretische deelvragen:

1. Wat is vertrouwen?

Toelichting: In de eerste deelvraag wordt in de literatuur gezocht naar het begrip vertrouwen in het algemeen. Er wordt tevens gekeken wat er bekend is over vertrouwen in politici. Dit is te lezen in paragraaf 2.1

2. Wat is commitment?

Toelichting: Commitment speelt een belangrijke rol bij vertrouwen. In paragraaf 2.2 wordt beschreven wat commitment is en wat commitment te maken heeft met vertrouwen.

3. Wat is culturele sensitiviteit?

Toelichting: In paragraaf 2.3 wordt gekeken naar wat de literatuur zegt over culturele sensitiviteit. Wat houdt het begrip in?

4. Welke hypothesen ten aanzien van de relaties tussen culturele sensitiviteit, commitment en vertrouwen kunnen uit de literatuur worden afgeleid?

Toelichting: In paragraaf 2.4 wordt het theoretische verband tussen vertrouwen, commitment en culturele sensitiviteit uiteengezet. Dit komt samen in een conceptueel model dat de basis zal vormen voor het empirisch onderzoek. Uit het literatuuronderzoek zijn, passend bij het conceptueel, hypothesen geformuleerd.

Empirische deelvragen:

5. a. Welke relatie bestaat er tussen de beoordeling van culturele sensitiviteit van politici en de mate van vertrouwen in de landelijke politici bij burgers uit de gemeente Zoetermeer?

b. Welke rol speelt commitment in die relatie tussen culturele sensitiviteit en vertrouwen?

Toelichting: In hoofdstuk 3 wordt de gevonden literatuur geoperationaliseerd om te gebruiken voor deelvraag 5a en b. Daarmee kan de theorie empirisch onderzocht worden. Het antwoord op deze deelvragen wordt gevonden door de antwoorden van de survey van burgers te analyseren. De analyse is te lezen in hoofdstuk 4. In dit hoofdstuk wordt het perspectief van de politici ook besproken.

6. Welk advies volgt uit de bevindingen van dit onderzoek aan politici in het algemeen?

Toelichting: Deze laatste deelvraag zal beantwoord worden in de paragraaf advies en aanbevelingen na de conclusie van dit onderzoek. Die is te lezen in hoofdstuk 5.

1.4 Wetenschappelijke relevantie

Uit het onderzoek van Noordzij et al. (2019) blijkt dat culturele superioriteit reden kan zijn voor het wantrouwen van burgers in politici. Culturele sensitiviteit zou hier volgens hen een antwoord op zijn. Het onderzoek was vooral gericht op de stelling dat culturele superioriteit de reden kan zijn voor wantrouwen. Culturele sensitiviteit wordt als antwoord gegeven, maar het verband en de uitwerking van culturele sensitiviteit op vertrouwen is nog niet onderzocht. Om die reden is voor dit onderzoek gekozen om dit verband nader uit te zoeken in een kleinschalige omgeving. Daarnaast is de combinatie van culturele sensitiviteit, vertrouwen en commitment nog niet onderzocht in de politieke omgeving. Die combinatie zal in dit onderzoek wel onderzocht worden.

1.5 Maatschappelijke relevantie

De resultaten van dit onderzoek is voor vele relaties in verschillende organisaties interessant. Het empirische deel van dit onderzoek is relevant voor politieke vertegenwoordigers, zowel op landelijk als op gemeentelijk niveau. Een politieke vertegenwoordiger kan inzichten uit de conclusie en aanbevelingen van dit onderzoek gebruiken voor zijn of haar eigen handelen. Het onderzoek is tevens relevant voor de maatschappij, omdat het wantrouwen van de burger ten opzichte van de politiek/politieke vertegenwoordigers al jaren ter sprake komt.

2 Het verband tussen culturele sensitiviteit en vertrouwen en de rol die commitment daarin speelt

In deze literatuurreview worden de variabelen 'vertrouwen', 'commitment' en 'culturele sensitiviteit' nader onderzocht. De variabelen worden gedefinieerd op basis van informatie uit wetenschappelijke artikelen. In hoofdstuk 3 zullen de definities worden geconceptualiseerd.

2.1 Vertrouwen

Over het begrip vertrouwen is veel informatie te vinden; er wordt al jaren over geschreven. Volgens filosoof Baier kan vertrouwen vergeleken worden met schone lucht (De Jager, 2016). Zoals we leven in een omgeving met schone lucht, zo leven we ook in een omgeving die gevuld is met vertrouwen. Wanneer de lucht vervuild is en ademen moeilijker wordt, merken we pas dat we lucht inademen. Datzelfde geldt voor vertrouwen: wanneer het onder druk staat of als het er niet is, dan worden we ons daar bewust van. Het is belangrijk om het verschil tussen de Engelse termen 'trust' en 'rely', die beiden als vertrouwen in het Nederlands worden vertaald, aan te duiden. De Jager (2016, p. 29) beschrijft dat als volgt: "One can rely on someone without trusting that person". De mate waarop iemand op een ander rekent, kan van invloed zijn op de mate waarin vertrouwen gegeven kan worden aan de ander. Voor dit onderzoek wordt er gekeken naar de Engelse term 'trust', omdat het gaat over het vertrouwen dat er is in politici en niet de mate waarin er op politici gerekend wordt.

Relationele zin van vertrouwen

Vertrouwen is volgens Levi en Stoker (2000) relationeel: het gaat over een individu die zich kwetsbaar opstelt naar een ander individu, andere groep of institutie. Volgens hen zijn er vaak voorwaarden aan dat vertrouwen verbonden. Dit is te herkennen in de leer van de sociologie: vertrouwen is een gevoel van goede wil richting anderen. Dit vertrouwen kan onderverdeeld worden in een mate van risico en onderlinge afhankelijkheid. Persoon A verwacht dat persoon B iets doet ('X') dat in het belang is van persoon A. In de relatie tussen de burger en de politicus ontstaat er een risico indien de burger niet meer zeker weet of de politicus daadwerkelijk uitvoert wat hem of haar toevertrouwd is. Zonder die onzekerheid zou echter geen vertrouwen nodig zijn (Grimmelikhuijsen & Klijn, 2015; De Jager, 2016). Die onzekerheid hoort bij de mate van het risico en de onderlinge afhankelijkheid, die horen bij de vertrouwensrelatie die je hebt met een ander. Grimmelikhuijsen en Klijn (2015) baseren die beschrijving op Rousseau die vertrouwen ziet als een psychologische staat waarin kwetsbaarheid geaccepteerd wordt op basis van positieve verwachtingen ten aanzien van de intenties en het gedrag van de ander. Men gaat er namelijk bij vertrouwen van uit dat de ander geen gebruik zal maken van de mogelijkheid om hem of haar schade te berokkenen (Galjart, 2003). Dit heeft volgens Coleman (1988) te maken met een vorm van sociaal kapitaal waarin vertrouwen is gericht op het houden en nakomen van verplichtingen.

Sociaal kapitaal en vertrouwen

Vertrouwen wordt door sociologen en politicologen gezien als de basis van sociaal kapitaal

(De Jager, 2016; Schmeets & Te Riele, 2013; Coleman, 1988). Hoe groter het sociaal kapitaal, hoe groter het vertrouwen in publieke professionals (Schuilenburg, Besseling, & Uitendaal, 2017). Sociaal kapitaal wordt gedefinieerd als wederzijdse voordelen die worden verkregen uit sociale connecties, normen en vertrouwen (Putnam, 1995). Sociaal kapitaal is gericht op de relatie met anderen: hoe meer verbonden we zijn met andere mensen, hoe meer we die andere mensen vertrouwen en vice versa. Daardoor zijn sociaal kapitaal en politieke betrokkenheid met elkaar verbonden en is dit van belang voor dit onderzoek. Bourdieu heeft ook een visie op sociaal kapitaal. Hij ziet sociale relaties binnen sociaal kapitaal als de mogelijkheid om interesses te bevorderen (Siisiäinen, 2000). Sociaal kapitaal vormt in Bourdieus perspectief een bron van strijd en/of moeilijkheden die in de maatschappij wordt ervaren. Hij ziet sociaal kapitaal als iets symbolisch. Het woord vertrouwen noemt Bourdieu niet, maar volgens Siisiäinen (2000) is het vertrouwen in Bourdieus perspectief een onderdeel van symbolisch kapitaal.

Verschil zienswijze Putnam en Bourdieu sociaal kapitaal

Putnam en Bourdieu verschillen in zekere mate in de uitleg van sociaal kapitaal. Voor Putnam zijn de concepten van sociaal kapitaal en vertrouwen een mogelijkheid om de integratie van de waarden in de samenleving te versterken, denk aan solidariteit en saamhorigheid. Een consensus tussen sociaal kapitaal en vertrouwen zal volgens hem leiden tot een stabiele ontwikkeling van de samenleving. Verschil in tegengestelde belangen wordt door Putnam niet behandeld, terwijl Bourdieus theorie juist gericht is op vormen van macht en overheersing. Hij sluit consensus en universele waarden uit. Bourdieu ziet de maatschappij als een plek waarin verschillende actoren hun gebied bepalen, dat mogelijk gemaakt wordt door economisch, cultureel en sociaal kapitaal (Siisiäinen, 2000). Economisch kapitaal heeft betrekking op de economische bezittingen en cultureel kapitaal gaat over hoe je bent opgegroeid en hoe je bent geïnstitutionaliseerd in instellingen door middel van certificaten en diploma's. De vormen van kapitaal worden door hem gezien als mogelijkheden om 'te winnen' in de machtsstrijd en zo de controle van de sociale positie te kunnen behouden. Bourdieu ziet sociaal kapitaal net als Putnam ook als een verbinding met een groep en netwerken: de productie van relaties tussen alle actoren in die groepen en netwerken. Wederzijdse cognitie en erkenning nemen hierbij een rol in, waardoor Bourdieu komt tot een symbolisch karakter van sociaal kapitaal: symbolisch kapitaal. Volgens hem worden economisch, cultureel en sociaal kapitaal alleen zinvol als er een proces plaatsvindt van symbolische vertaling. Symbolisch kapitaal gaat over het erkennen van verschillen tussen groepen en klassen. Economisch en cultureel kapitaal hebben hun eigen bestaanswijze in de vorm van geld en diploma's, maar symbolisch kapitaal bestaat alleen in de ogen van anderen. Zo wordt economisch, cultureel en sociaal kapitaal betekenisvol en sociaal effectief door de symbolische vertaling (Siisiäinen, 2000). Kennis van de sociale wereld wordt door de visie van Bourdieu een object voor politieke en ideologische strijd.

Van individuele relaties naar groepen en netwerken

De visies van Bourdieu en Putnam over sociaal kapitaal gaan in de kern over hetzelfde, namelijk relaties. Volgens Galjart (2003) kan sociaal kapitaal als een cultuurtrek van de maatschappij gezien worden: een cultuur met tolerantie en vertrouwen waarin netwerken ontstaan. Daarin is sociaal kapitaal dus niet alleen iets van een individu, maar ook iets van groepen en samenlevingen. Galjart (2003) ziet sociaal kapitaal als een vorm van normatieve macht, omdat vertrouwen de belangrijkste component is van sociaal kapitaal; het vertrouwen dat een individu stelt in andere mensen. Dat vertrouwen is afhankelijk van de betrouwbaarheid of reputatie van de ander, maar kan ook afhangen van sociale controle door de groep of het netwerk om een individu heen. Om sociaal kapitaal te bezitten is verbondenheid tussen personen nodig (Decoster, 2001).

Vertrouwen in politici

Vertrouwen in de politiek wordt vaak gebruikt om het politieke gedrag te meten (Baumert, Halmburger, Rothmund, & Schemer, 2019). Zij beschrijven vertrouwen in politici als de verwachting van de burger dat politici als sociale groep betrouwbaar zijn. Dat maakt dat een persoon gelooft dat politici competent, moreel rechtvaardig en ontvankelijk voor de behoeften van burgers zijn (Boukes & Boomgaarden, 2016). Hierbij komt de verwachting dat politici bepaalde acties zullen ondernemen die belangrijk zijn voor de burger. Net als bij het algemene begrip van vertrouwen, is vertrouwen in politici ook gericht op verwachtingen en het geloof in een ander. Zo zijn de verschillende genoemde definities van vertrouwen sterk aan elkaar gerelateerd. Op basis van voorgaande verschillende theoretische benaderingen wordt in dit onderzoek vertrouwen gedefinieerd als: *De verwachting dat de andere persoon iets doet dat in het belang is van de eigen individu.* Waarbij de andere persoon de politicus is en de eigen individu de burger. In de verwachting ten aanzien van de ander wordt kwetsbaarheid geaccepteerd op basis van positieve verwachtingen ten aanzien van de intenties en het gedrag van de ander.

Maar wat heeft het begrip sociaal kapitaal hier nu mee te maken? Volgens Mölders en Quaquebeke (2017) kunnen politici geëvalueerd worden aan de hand van de gemeenschap. Dat komt overeen met wat Galjart (2003) beschreef over het vertrouwen dat kan afhangen van de sociale controle door de groep of het netwerk om een individu heen. De intenties van politici en hun competenties worden besproken in de gemeenschap en daaruit worden conclusies getrokken (Mölders & Quaquebeke, 2017). Hierin komt het begrip sociaal kapitaal naar voren. Dat maakt dat de verbinding tussen mensen door het gesprek dat zij aangaan in hun gemeenschap van belang is voor het vertrouwen. Dit wordt nader besproken in paragraaf 2.2.

Rol van educatie

Een deel van de controle op de sociale positie die van invloed is op het vertrouwen kan gevonden worden in educatie. Yang (2019) beschrijft namelijk dat educatie van invloed kan

zijn op het vertrouwen, enerzijds door het stimuleren van studenten door leerkrachten en anderzijds door het aanzetten van analytisch denken bij de student. Met meer informatie over het politieke systeem, zou er meer vertrouwen kunnen ontstaan (Yang, 2019; Noordzij et al., 2019). Mensen die weinig politieke kennis hebben, zouden het moeilijk vinden om de complexe en abstracte logica van de politiek en politici te begrijpen. Wanneer de acties van politici niet worden begrepen, wordt dit vaak toegeschreven aan hun slechte karakter. Volgens Noordzij et al. (2019) gaat wantrouwen in politici vaak gepaard met beschuldigingen van cultureel elitarisme. De relatie met politici en educatie kan tevens gevonden worden in het eerdergenoemde begrip cultureel kapitaal dat tot uiting komt in het type diploma dat iemand heeft. De mate van educatie is volgens Noordzij et al. (2019) een indicator voor cultureel kapitaal. Dit komt overeen met de gedachte van Yang (2019), die beschrijft dat educatie van invloed is op vertrouwen. Wanneer iemand hoger opgeleid is, heeft hij of zij over het algemeen meer affiniteit met de culturele elitaire repertoires, omdat het voortkomt uit socialisatie in instellingen zoals hoger onderwijs. Dit heeft niet per se iets te maken met de economische positie van iemand, maar met het onderwijs dat genoten is. Van der Waal, De Koster en Van Noord (2017) stellen dat hoe meer cultureel kapitaal iemand heeft, hoe meer affiniteit met de elitecultuur diegene heeft. Daardoor worden politici beter begrepen en ook meer vertrouwd. Cultureel kapitaal kan dus dienen als indicator voor vertrouwen door het begrip in de politicus dat eruit ontstaat.

2.2 De rol van commitment en sociaal kapitaal bij vertrouwen

Naast de mate van cultureel kapitaal blijkt sociaal kapitaal belangrijk te zijn voor het vertrouwen, zoals beschreven in paragraaf 2.1. Maar hoe speelt sociaal kapitaal een rol in het wel of niet hebben van vertrouwen? Volgens Bourdieu is het belangrijk om achter universele belangen ook te kijken naar de specifieke belangen van bepaalde groepen (Siisiäinen, 2000). Galjart (2003) stelt dat hoe meer een samenleving is verdeeld of gesegmenteerd, hoe meer wantrouwen er heerst. Om dit tegen te gaan kan je vertrouwen proberen te creëren. Commitment speelt hierin een rol. Volgens Coleman (in Decoster, 2001) zorgt verbondenheid tussen relaties in meerdere contexten voor meer sociaal kapitaal, want men moet verbonden zijn met anderen om sociaal kapitaal te bezitten. Schmeets en Te Riele (2013) stellen dat sociaal kapitaal gezien kan worden als een 'building block' voor sociale cohesie. Putnam (1995) voegt hieraan toe dat normen en vertrouwen zorgen voor meer samenwerking in de samenleving. Putnam onderscheidt daarin zowel 'bridging' als 'bonding'. Bridging gaat om versterking tussen mensen van verschillende etnische achtergronden en bonding is juist geneigd exclusieve identiteiten van homogene groepen te versterken. Bridging is dan een vorm die positief effect kan hebben op sociaal kapitaal tussen verschillende groepen en mensen. Volgens Putnam (1995) hebben sociaal vertrouwen en 'civic engagement' een correlatie. Hij verstaat onder civic engagement de connecties die mensen hebben met hun gemeenschappen. Dat kan gekoppeld worden aan politieke participatie en het vertrouwen. Putnam (1995, p. 665) stelt: "Generally speaking, the more we connect with other people, the more we trust them, and vice versa". Schmeets en Te Riele (2013) stellen dat niet alleen het vertrouwen en de participatie binnen groepen, maar ook tussen groepen relevant is. Sociale

cohesie in de maatschappij zal tot stand komen als verschillende groepen participeren en elkaar vertrouwen. De diverse aangehaalde auteurs noemen verschillende termen rondom sociaal kapitaal en vertrouwen. Men spreekt over participatie, connectie, verbondenheid in relaties, sociale cohesie, samenwerking en samenhang in de samenleving. Ook in paragraaf 2.1 is er veel gesproken over verbinding tussen mensen en de relatie die dat heeft met vertrouwen. In dit onderzoek vinden al die termen hun oorsprong in het woord 'commitment'. Meyer verstaat onder commitment een speciale vorm van motivatie die individuen of organisaties verbindt (Bloemer, Pluymaekers, & Odekerken, 2013). Die verbinding leidt tot acties en beslissingen die implicaties hebben voor de relatief lange termijn. Dit is een vorm van verbinding die passend is bij dit onderzoek, omdat het gaat over het gevoel van verbinding dat gekoppeld is aan vertrouwen, wat passend is in de relatie tussen burgers en politici. Het woord commitment is echter meer passend dan verbinding, omdat commitment leidt tot acties. Dat is interessant voor dit onderzoek, omdat die acties tot uiting komen in bijvoorbeeld het wel of niet stemmen op politici. Styles, Patterson en Ahmed (2008) stellen dat 'relational exchange' een uitleg kan zijn voor het ontstaan en onderhouden van sociale relaties. Zij zien dat zowel vertrouwen als commitment belangrijk zijn voor relational exchange: "Relational exchange also highlights the importance of trust, commitment and dependence" (Style, Patterson, & Ahmed, 2008, p. 882). Relational exchange kan gebruikt worden om het woord 'verbinding' vanuit het sociaal kapitaal in het woord 'commitment' samen te brengen. De verbinding tussen relaties die door sociaal kapitaal bestaat, zal in dit onderzoek als een indicator gelden voor commitment. Commitment is een houding van gehechtheid en een intentie om een relatie voort te zetten. De perceptie van het commitment van de ander kan uitgedrukt worden in twee factoren: de afhankelijkheid van de ander in jouw betrokkenheid en het geloof dat de ander investeringen doet in de relatie (Styles et al., 2008). Op basis van voorgaande verschillende theoretische benaderingen wordt in dit onderzoek commitment gedefinieerd als: *Een houding van gehechtheid met de intentie om een relatie voort te zetten, wat leidt tot acties en beslissingen op de relatief lange termijn.* Om de verbinding te stimuleren en rekening te houden met belangen van anderen is culturele sensitiviteit nodig (Bloemer, Pluymaekers, & Odekerken, 2013).

2.3 Culturele sensitiviteit

Culturele sensitiviteit wordt door Band-Winterstein en Freund (2015) gedefinieerd als de manier waarop je kan reageren op verschillende percepties en gedragingen tussen mensen door het verschil in cultuur dat zij hebben. Dit kan gedaan worden door te focussen op solidariteit en door empathie te tonen voor culturele minderheden. Een cultureel sensitieve behandeling bestaat uit bewustzijn van de cultuur en culturele waarden en het hebben van culturele vaardigheden. Als je bewust bent van de cultuur dan heb je kennis van de etnische achtergrond, waarden en percepties die de relaties met de ander kunnen beïnvloeden. Het hebben van culturele vaardigheden betekent dat je culturele sensitiviteit in kan zetten om de verwachtingen van de ander tegemoet te komen. Dit gaat dus niet alleen om het bewustzijn of de kennis van de andere cultuur, maar ook om het vermogen cultureel sensitief te kunnen

communiceren en interacteren. Dit vereist evaluatie, begrip en verantwoordelijkheid van degene die sensitiviteit wil tonen.

Ook Buchtel (2014) beschrijft dat kennis van culturele verschillen een basisvereiste is om culturele sensitiviteit te kunnen bereiken. Dit kan gedaan worden door culturelecompetentietraining: les over culturele verschillen. Uit onderzoek is gebleken dat kennis van specifieke informatie over culturen en een bepaalde houding zoals flexibiliteit, respect en een open blik kunnen bijdragen aan culturele competentie. Het kan echter ook een keerzijde hebben. Onder studenten die leren over culturele psychologie is gemeten dat zij juist heel bewust zijn van de verschillen tussen culturen, dat ervoor zorgt dat karakteristieken van bepaalde groepen overdreven worden. Zo kunnen individuen van groepen met bepaalde karakteristieken weggezet worden. Dan worden individuen als groep bekeken in plaats van als persoon. Het denken in karakteristieken van culturen wordt tegenwoordig geassocieerd met negatieve uitkomsten zoals stereotypering of vooroordelen. Dit is echter wel afhankelijk van de studenten, van de culturelecompetentietraining en hoe de studenten die nieuwe informatie over culturen tot zich nemen. Sommige studenten kunnen de complexiteit van de verschillen tussen culturen, maar ook binnen culturen doorzien en andere studenten zullen meer een versimpelde versie onthouden. Het is dus van belang dat de trainer die de culturele verschillen uitlegt, aandacht besteedt aan misvattingen die kunnen ontstaan over de individuen in een cultuur. Om culturele sensitiviteit te verbeteren, moet er intercultureel begrip komen door te discussiëren over culturele verschillen. Er is daar wel bewustzijn voor nodig dat dit niet moet leiden tot stereotypering of het overdrijven van karakteristieken bij culturen.

Een gebrek aan culturele sensitiviteit kan volgens Voldnes en Kvalvik (2017) leiden tot psychische afstand tussen bepaalde relaties. Hun onderzoek is vooral gericht geweest op zakelijke relaties. Zij beschrijven dat het opbouwen en onderhouden van relaties begrip, bereidheid en het investeren van tijd om de cultuur te begrijpen vereist. Kennis van de verschillende culturen in de relaties zorgt volgens hen voor meer vertrouwen en commitment. Culturele sensitiviteit en het bewustzijn en vermogen om je aan te kunnen passen aan andere culturen is volgens hen de sleutel tot succes. Op basis van voorgaande verschillende theoretische benaderingen wordt in dit onderzoek culturele sensitiviteit gedefinieerd als: *De manier waarop je kan reageren op verschillende percepties en gedragingen tussen mensen door het verschil in cultuur dat zij hebben. Dit wordt gedaan door bewust te zijn van de cultuur, de culturele waarden en door het hebben van culturele vaardigheden.*

2.4 Invloed culturele sensitiviteit op vertrouwen en de rol van commitment

Maar wat is nou precies de invloed van culturele sensitiviteit op vertrouwen en welke rol speelt commitment hierin? We hebben gezien dat cultureel kapitaal zorgt voor meer vertrouwen in de politici, omdat er dan beter begrip is vanuit de burger. Daarnaast is nastreving van wederzijdse erkenning en cognitie binnen het symbolisch kapitaal van belang. De basis hiervoor ligt in sociaal kapitaal: de relaties die we hebben met anderen. Culturele

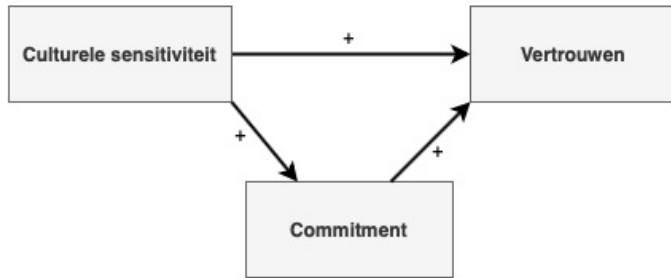
sensitiviteit zorgt zowel voor toenadering in relaties als empathie en solidariteit voor verschillen tussen mensen, zoals besproken in paragraaf 2.3. Culturele sensitiviteit is volgens Alsharif, Brennan, Abrons, en Chahine (2018) de eerste stap naar culturele competentie. De erkenning en het respect voor verschillende culturen is de sleutel voor alle interacties. Volgens hen verdwijnt daarmee het gevoel van superioriteit ten opzichte van anderen. Dit vereist echter wel dat men accepteert dat een ander beperkingen kan hebben in kennis en expertise, maar ook dat iedereen fouten kan maken. Zo kan iedereen als gelijke beschouwd worden. Hierin komt het relationele aspect van vertrouwen, zoals besproken vanuit de sociologie, duidelijk naar voren.

In het relationele aspect, dat zowel terugkomt bij culturele sensitiviteit als vertrouwen, valt volgens Kemmer et al. (2019) veel te halen. Politici moeten rekening houden met de belevingswereld van de burger. Wereldbeelden van burgers spelen namelijk een cruciale rol in hoe men nadenkt over de standpunten en uitingen van politici. Maar voor het wantrouwen in de politici ligt nog vaak de oorzaak bij het gevoel van de elitecultuur. De focus lijkt dan te liggen op het cultureel kapitaal van de burger. De burger begrijpt de politici mogelijk beter als hij of zij meer cultureel kapitaal bevat. Hoe meer cultureel kapitaal door de verkregen inzichten vanuit educatie, hoe meer men zichzelf in het perspectief van een ander kan plaatsen. Dat is volgens Decoster (2001) van positieve invloed op vertrouwen. In dit onderzoek zal cultureel kapitaal tot uiting komen in het hebben van begrip voor de ander (in dit onderzoek de politici) waardoor er meer vertrouwen is. Dit is tevens gebleken uit de rol die educatie speelt bij het hebben van begrip voor een ander. Daarmee heeft begrip invloed op vertrouwen. Begrip door cultureel kapitaal en educatie zal in dit onderzoek als indicator van vertrouwen meegenomen worden. Begrip kan tevens opgebracht worden door de ander. Kemmer et al. (2019) richten zich meer op de politicus die ervoor moet zorgen dat hij of zij bewust is van de uitingen die hij of zij doet. Die uitingen kunnen namelijk elitair overkomen, wat leidt tot wantrouwen. Door culturele sensitiviteit zou er meer begrip kunnen komen. Dit komt overeen met wat Voldnes en Kvalvik (2017) hebben beschreven: bij een gebrek aan culturele sensitiviteit is er een grotere psychische afstand tussen relaties. Volgens hen zorgt kennis van de verschillende culturen in relaties voor meer vertrouwen en commitment. Ook Styles et al. (2008) hebben in hun onderzoek gevonden dat culturele sensitiviteit van invloed is op vertrouwen, maar ook op commitment. Zij zien vertrouwen en commitment sterk verbonden met elkaar, omdat het samen leidt tot meer productief, creatief en efficiënt partnerschap. Om die reden denken zij dat men tijd moet steken in het begrijpen van een cultuur. De relatie tussen commitment en vertrouwen komt tevens tot uiting bij de definitie van commitment van Skarmeas, Katsikeas en Schlegelmilch (2002). Zij beschrijven dat commitment bestaat uit diverse factoren waaronder verlangen, bereidheid, offergedrag, verwachting van continuïteit, overtuiging en belang van de relatie. Bij vertrouwen gaat het om de betrouwbaarheid van de partner, terwijl het bij commitment gaat om doelbewust een relatie in stand te houden. Bij commitment gaat het volgens hen over de wil hebben om te investeren met daarbij de verwachting van continuïteit. Zij hebben tevens vastgesteld dat

culturele sensitiviteit van positieve invloed is op commitment. Zij zien commitment als mediator tussen culturele sensitiviteit en relatie performance. Commitment en vertrouwen zijn met elkaar verbonden zoals blijkt uit paragraaf 2.2. Verbinding blijkt een belangrijke rol te spelen in het in standhouden van vertrouwen. Meer verbondenheid door sociaal kapitaal leidt tevens tot meer vertrouwen. De verbinding tussen mensen kan van invloed zijn op hoe politici en hun culturele sensitiviteit geëvalueerd worden. Zoals besproken in paragraaf 2.2 wordt verbondenheid in dit onderzoek gemeten door middel van het woord 'commitment'. Sociaal kapitaal (vooral de verbinding tussen relaties) zal in dit onderzoek als indicator van commitment worden gezien. Ook bepaalt de mate van sociaal kapitaal hoeveel vertrouwen er is: sociaal kapitaal vormt de basis achter het vertrouwen. Doordat dit vooral komt door verbinding tussen relaties zal sociaal kapitaal alleen als indicator bij commitment in dit onderzoek gebruikt worden.

Uit het literatuuronderzoek blijkt dat culturele sensitiviteit, vertrouwen en commitment met elkaar te maken hebben. Er heerst onder de verscheidende auteurs ambigüiteit over of commitment een directe of indirecte invloed heeft op zowel vertrouwen als culturele sensitiviteit. Volgens Putnam (1995) zorgt verbondenheid voor meer vertrouwen en andersom. Anderzijds hebben Skarmeas et al. (2002) commitment als mediator ten opzichte van culturele sensitiviteit in hun onderzoek gebruikt. Sociaal kapitaal komt tot uiting in de verbinding die we met elkaar hebben, wat weer van invloed is op hoe politici, en dus mogelijk ook hun culturele sensitiviteit, geëvalueerd worden. Dat zou betekenen dat commitment een indirect verband heeft, omdat in deze literatuurreview is aangehaald dat sociaal kapitaal de mate van vertrouwen bepaalt en dat de verbinding van relaties van het sociaal kapitaal tot uiting komt in commitment. Om die reden wordt in dit onderzoek gekeken of commitment een complete of gedeeltelijke mediator is op de relatie tussen culturele sensitiviteit en vertrouwen.

De verschillende variabelen van dit onderzoek komen samen in het conceptueel model, zie Figuur 1. Belangrijke termen als sociaal kapitaal en cultureel kapitaal uit het literatuuronderzoek hebben hun plek gevonden in de variabelen vertrouwen en commitment zoals in deze literatuurreview is besproken. Dit wordt nader toegelicht bij de operationalisering in het volgende hoofdstuk.



Figuur 1. Conceptueel model waarbij wordt verwacht dat culturele sensitiviteit een positieve invloed heeft op vertrouwen, en waarbij wordt verwacht dat commitment een mediërende rol speelt in de relatie tussen culturele sensitiviteit en vertrouwen.

In dit conceptueel model zijn verschillende relaties te zien die kunnen worden uiteengezet in de volgende hypothesen voor het empirisch kwantitatief onderzoek:

Hypothese 1: Hoe hoger de perceptie door burgers van culturele sensitiviteit bij politici, hoe meer vertrouwen burgers hebben in politici.

Hypothese 2: Commitment van burgers in politici medieert het verband tussen culturele sensitiviteit en vertrouwen.

3 Methodologische verantwoording

In dit hoofdstuk worden de onderzochte variabelen uit de literatuur geoperationaliseerd. De operationalisatie is gebaseerd op de gevonden literatuur uit hoofdstuk 2. Daardoor worden die variabelen bruikbaar voor het empirisch onderzoek. Er wordt tevens besproken welke methoden zijn gebruikt om het empirisch onderzoek uit te voeren. Hierin is ook aandacht voor betrouwbaarheid en validiteit.

3.1 Methode beschrijving empirisch onderzoek

Het toetsen van de hypothesen rondom culturele sensitiviteit, vertrouwen en commitment is door middel van een survey gedaan (Verschuuren & Doorewaard, 2016). In dit onderzoek is het antwoord op de hoofdvraag gezocht aan de hand van zowel literatuuronderzoek als een survey bij inwoners en twee interviews met politici om achter hun perceptie op culturele sensitiviteit te komen. De interviews zijn gebruikt om de aanbeveling kracht bij te zetten, maar dit onderzoek was kwantitatief van aard. De inwoners van de gemeente Zoetermeer worden ook wel de onderzoekspopulatie (Verschuuren & Doorewaard, 2016) genoemd. De gekozen methode, de survey, geeft de mogelijkheid om statistische correlaties te berekenen. Daarmee kunnen variabelen bekeken worden op een kwantitatieve manier. Triangulatie verhoogt de betrouwbaarheid van onderzoek en dat is in dit onderzoek gewaarborgd door middel van theoretische triangulatie: door het gebruik van meerdere databanken en verschillende theorieën bij de variabelen aan elkaar te koppelen en met elkaar te vergelijken. Ook is de triangulatie gewaarborgd door het perspectief van twee politici mee te nemen voor de aanbevelingen van dit onderzoek.

De hypothesen zijn getoetst met door de variabelen te meten op basis van samengestelde stellingen van gevalideerde stellingen uit surveys van aangehaalde onderzoeken. Dit is gemeten onder burgers in een gemeente. Voor dit onderzoek is gekozen voor gemeente Zoetermeer om een uitspraak te kunnen doen over de resultaten van dit onderzoek. In de paragraaf hieronder wordt de keuze voor de gemeente besproken.

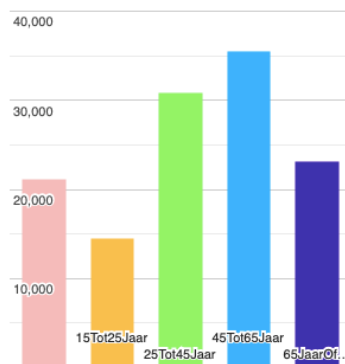
Het antwoord op de hoofdvraag op empirisch gebied gaat over het perspectief van de burger. Bij hen kan het vertrouwen, het commitment en hun reactie op culturele sensitiviteit gemeten worden, omdat het gaat over hun perspectief. Dit onderzoek betreft drie variabelen die niet direct te meten zijn. Om die reden zijn de variabelen gesplitst in verschillende stellingen. Dit is te lezen in paragraaf 3.2. Daarnaast zijn de percepties van twee politici meegenomen in dit onderzoek, omdat zij degenen zijn die culturele sensitiviteit kunnen tonen. De politici zijn bevraagd door middel van een semigestructureerd interview. Hierdoor was er mogelijkheid tot doorvragen.

3.1.1 Keuze voor gemeente Zoetermeer

Er is in dit onderzoek gekozen voor één gemeente vanwege de haalbaarheid van dit onderzoek. Heel Nederland zou een te grote populatie zijn. Deze keuze is pragmatisch gemaakt. Gemeente Zoetermeer is voor dit onderzoek gekozen om meerdere redenen.

Allereerst heb ik als onderzoeker ingangen binnen deze gemeente. Daarnaast is in gemeente Zoetermeer het opleidingsniveau redelijk vergelijkbaar met Nederland. Volgens Zoetermeer in Cijfers (2018) is de verhouding van het opleidingsniveau laag, versus midden en hoog: 28,5%, 43,3% en 28,3%. In Nederland is die verhouding: 28,8%, 39,9% en 31,3% (Onderwijs in Cijfers, 2018). De percentages liggen dicht bij elkaar. Dit is van belang, omdat er in het onderzoek van Noordzij et al. (2019) ter sprake kwam dat het wantrouwen enerzijds bij laagopgeleiden lijkt voort te komen, maar anderzijds dat de populariteit in anti-establishment politici zowel bij hoger- als laagopgeleiden voorkomt. Om die reden wordt in dit onderzoek geen onderscheid gemaakt aan de hand van opleidingsniveau. Daarnaast is in zowel Figuur 2 als in Figuur 3 te zien dat de verhoudingen tussen de verschillende leeftijden in Zoetermeer overeenkomstig zijn (Alle Cijfers, 2019). De getallen verschillen, maar de verhoudingen komen bij elkaar in de buurt.

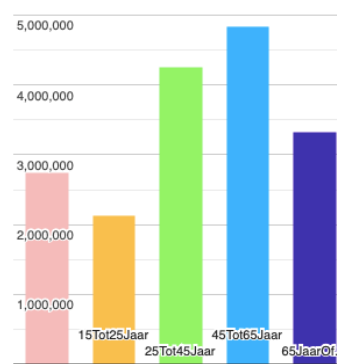
Inwoners naar leeftijd in gemeente Zoetermeer



Bevolking, leeftijdsgroepen: aantal en percentage inwoners op 1 januari 2019 per leeftijdscategorie.

Figuur 2: [Leeftijden Zoetermeer].
Gekopieerd van Alle Cijfers, 2019,
opgehaald van:
<https://allecijfers.nl/zoetermeer/>

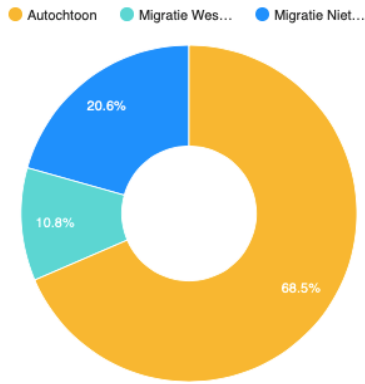
Inwoners naar leeftijd in Nederland



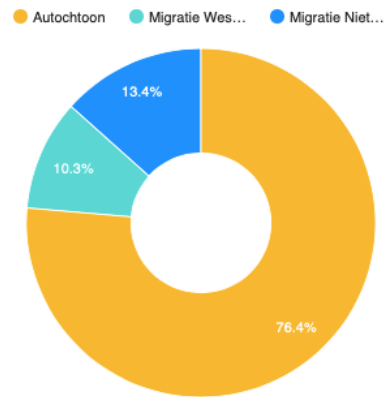
Bevolking, leeftijdsgroepen: aantal en percentage inwoners op 1 januari 2019 per leeftijdscategorie.

Figuur 3: [Leeftijden Nederland].
Gekopieerd van Alle Cijfers, 2019,
opgehaald van:
<https://allecijfers.nl/Nederland/>

Ditzelfde geldt voor de verhoudingen tussen autochtoon, migratie Westers en migratie niet-Westers (Alle Cijfers, 2019). Het percentage migratie niet-Westers is in Zoetermeer iets hoger, maar het is redelijk te vergelijken met de verhoudingen van heel Nederland:



Figuur 4: [Autochtoon of migratie Zoetermeer].
Gekopieerd van Alle Cijfers, 2019, opgehaald van:
<https://allecijfers.nl/zoetermeer/>



Figuur 5: [Autochtoon of migratie Nederland].
Gekopieerd van Alle Cijfers, 2019, opgehaald van:
<https://allecijfers.nl/Nederland/>

Zo is de gemeente Zoetermeer een redelijk representatieve gemeente van Nederland, omdat het in grote lijnen en verhoudingen overeenkomt met Nederland op het gebied van de leeftijd, onderwijs en afkomst van inwoners. Dit betekent echter niet dat de steekproef die is genomen ook per definitie representatief is. Het is namelijk mogelijk dat de survey ingevuld is door bijvoorbeeld voornamelijk senioren of juist veel jongeren. Hier wordt nader op ingegaan in de discussie.

3.2 Operationalisering

3.2.1 Vertrouwen (in politici)

Zoals gesteld in de literatuurreview wordt in dit onderzoek de definitie voor vertrouwen gebruikt als: *De verwachting dat de andere persoon iets doet dat in het belang is van de eigen individu*. Daarbij zijn in de literatuurreview meerdere belangrijke kenmerken gevonden:

- gevoel van goede wil richting een ander;
- er is een mate van risico of de ander wel doet wat jij verwacht;
- een gevoel dat de ander zich aan verplichtingen houdt en dat de ander daar competent voor is;
- betrouwbaarheid van de ander;
- het begrip dat je hebt voor een ander.

Van de onderzoeken gebruikt in de literatuurreview zijn er twee onderzoeken die tevens vertrouwen in politici hebben gemeten door middel van stellingen:

Baumert, A., Halmburger, A., Rothmund, T., & Schemer, C. (2017). Everyday dynamics in generalized social and political trust. *Journal of Research in Personality* 69, 44-54.

‘Trust in politicians’ is door hen gemeten door gevalideerde studies. Zij hebben drie stellingen genomen per indicator: competentie, integriteit en welwillendheid. Zij hebben een 5-puntschaal gebruikt van ‘totally disagree’ tot ‘totally agree’. Zij gebruikten exploratory factoranalyse om de variabele te meten. Voor hun onderzoek hebben zij 47 mensen bevraagd. Zij

erkennen dat het een kleine groep is dus dat de analyses voorzichtig geïnterpreteerd moeten worden.

1. Politicians are interested in the opinions of citizens like me.
2. Politicians attend to the concerns of citizens like me.
3. The wishes and needs of citizens like me are important to politicians.
4. Politicians act responsibly.
5. Politicians respect the norms and values of our society.
6. Politicians are well-trained.
7. Politicians are sufficiently competent.
8. Politicians have enough expert knowledge.

De gevonden indicator: 'gevoel van goede wil richting een ander' vanuit het vorige hoofdstuk is passend bij stellingen 1, 2 en 3. 'Het gevoel dat een ander zich aan verplichtingen houdt en dat de ander daar competent voor is', is passend bij stellingen 6, 7 en 8. De indicator 'betrouwbaarheid' past bij stelling 4. Stelling 5 past binnen dit onderzoek meer bij de variabele culturele sensitiviteit.

Boukes, M. & Boomgaarden, H. G. (2016). Politician seeking voter: How interviews on entertainment talk shows affect trust in politicians. *International Journal of Communication, 10*, 1145-1166.

Zij hebben 'trust in politicians' gemeten als afhankelijke variabele. Ze hebben tien statements gebruikt op een 7-puntschaal met een variatie van 'oneens' tot 'eens'. Aan de hand van de Mokken-schaalanalyse hebben zij ontdekt dat de tien statements gezamenlijk een sterke en betrouwbare meting van vertrouwen in politici geven. Zij hebben drie groepen gebruikt met in totaal 272 mensen. Uit hun discussie blijkt dat de interne validiteit was aangetast door de video's die zij hadden gebruikt. Dit was niet van toepassing op de stellingen, maar wel op het resultaat van hun onderzoek.

Zij gebruikten de volgende stellingen:

1. Politicians usually keep their promises;
2. Politicians are only interested in my vote and not my opinion;
3. Politicians are honest;
4. Politicians have lost contact with society;
5. Politicians have the right solutions for problems;
6. Politicians waste taxes;
7. Politicians are reliable;
8. Politicians do not enough for people like me;
9. Politicians are primarily focused on their own interests and not society's;
10. Most politicians are competent people who know what to do.

Uit de literatuurreview is gebleken dat vertrouwen gaat over 'de goede wil richting een ander'. Deze indicator is passend bij stellingen 2, 3 en 9. Een andere indicator is dat de ander zich aan verplichtingen houdt en daar ook competent voor is. Stellingen 5, 6 en 10 horen daarbij. De

indicator: 'risico of de ander wel doet wat jij verwacht' is passend bij stellingen 1 en 8. 'Betrouwbaarheid' als indicator van vertrouwen is passend bij stelling 7. Stelling 4 past in dit onderzoek beter bij culturele sensitiviteit en zal niet meegenomen worden in het onderzoek bij de variabele vertrouwen. Beide onderzoeken hebben overlap in hun stellingen die gekoppeld zijn aan de gevonden indicatoren. In Tabel 1 is de samenvoeging van de stellingen te zien.

Tabel 1

Variabele Vertrouwen Uitgewerkt in Twaalf Stellingen

Indicatoren voor vertrouwen	Gevonden stellingen	Stellingen voor dit onderzoek
Gevoel van goede wil richting een ander	<ol style="list-style-type: none"> 1. Politicians are only interested in my vote and not my opinion (Boukes & Boomgaarden) 2. Politicians are honest. (Boukes & Boomgaarden) 3. Politicians are primarily focused on their own interests and not society's, (Boukes & Boomgaarden) 4. Politicians are interested in the opinions of citizens like me. (Baumert et. al.) 5. Politicians attend to the concerns of citizens like me. (Baumert et. al.) 6. The wishes and needs of citizens like me are important to politicians. (Baumert et. al.) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Politici zijn geïnteresseerd in de meningen van een burger zoals ik. 2. Politici zijn eerlijk. 3. Politici zijn gefocust op de belangen van de burgers en minder op hun eigen belangen.
Er is een mate van risico of de ander wel doet wat jij verwacht	<ol style="list-style-type: none"> 7. Politicians have the right solutions for the problems in (Boukes & Boomgaarden) 8. Politicians waste taxes. (Boukes & Boomgaarden) 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Politici hebben de juiste oplossingen voor de problemen. 5. Politici verspillen geen belastinggeld.
Gevoel dat de ander zich aan verplichtingen houdt en dat de ander daar competent voor is	<ol style="list-style-type: none"> 9. Politicians usually keep their promises. (Boukes & Boomgaarden) 10. Politicians do not enough for people like me. (Boukes & Boomgaarden) 11. Most politicians are competent people who know what to do. (Boukes & Boomgaarden) 12. Politicians are well-trained. (Baumert et. al.) 13. Politicians are sufficiently competent. (Baumert et. al.) 14. Politicians have enough expert knowledge. (Baumert et. al.) 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Politici komen hun verkiezingsbeloften na. 7. Politici doen genoeg voor mensen zoals ik. 8. Politici zijn competent en weten wat zij moeten doen.

Betrouwbaarheid	15. Politicians are reliable. (Boukes & Boomgaarden) 16. Politicians act responsibly. (Baumert et. al.)	9. Politici zijn betrouwbaar. 10. Politici handelen verantwoordelijk.
Begrip	Deze indicator is niet gemeten door de aangehaalde onderzoeken. Deze indicator is uit de literatuurreview gekomen door het concept cultureel kapitaal. Daardoor kan een burger de politici beter begrijpen en ziet hij/zij diegene minder als superior.	11. Ik begrijp wat politici zeggen. 12. Ik kan me verplaatsen in het perspectief van politici.

Deze twaalf stellingen meten het gevoel van vertrouwen bij de burger ten opzichte van de politici. Alle stellingen zijn zo opgesteld dat op elke vraag 'eens' of 'volledig eens' geantwoord kan worden. Dit heeft zowel voor- als nadelen. Een nadeel is dat burgers dan automatisch kunnen antwoorden. Zij hoeven dan niet bij elke vraag opnieuw na te denken (Barnette, 2000). Dat is dan tevens een voordeel, het maakt het voor de burger makkelijker om de test te maken, aangezien de inhoud al tot nadenken leidt. Als de manier van vragen dan ook nog tot nadenken leidt, dan is de survey dubbel zo lastig. Barnette (2000) geeft tevens aan dat men moet voorkomen dat woorden zoals 'niet' in de stellingen zitten. Dat maakt het beantwoorden namelijk ook lastiger. Om die redenen wordt voor alle stellingen van de drie variabelen in dit onderzoek de positieve vorm gekozen.

Een respondent heeft dus vertrouwen in politici als alle stellingen met 'eens' of 'volledig eens' worden ingevuld. Net als bij het onderzoek van Boukes en Boomgaard (2016) zullen de twaalf stellingen samen gelden als meting van het vertrouwen. Dat betekent niet dat wanneer een losse stelling laag scoort, de respondent helemaal geen vertrouwen in politici heeft. De stellingen worden door middel van een betrouwbaarheidsanalyse in SPSS gecheckt of het samen representatief voor vertrouwen is. De Cronbach's alpha moet hoger zijn dan .7 (Field, 2009). Hinton, Brownlow, McMurray en Cozens (2004) beschrijven daarentegen verschillende ranges van Cronbach's alpha. Zij stellen dat van .5 tot .7 de betrouwbaarheid 'moderate' is en vanaf .7 'high' tot 'excellent'. Ursachi, Horodnic en Zait (2015) stellen tevens dat een Cronbach's alpha van .6 tot .7 als acceptabel gezien kan worden. Een Cronbach's alpha van .7 is op basis van de literatuur meer gewenst, omdat het een sterkere betrouwbaarheid laat zien, maar een alpha van .6 zou volgens de andere gevonden auteurs ook acceptabel zijn. De betrouwbaarheid van de stellingen wordt besproken in hoofdstuk 4.

3.2.2 Commitment

Commitment bestaat uit de verbindingen die men met anderen heeft, maar ook uit de acties die daaruit voortvloeien. De acties passend bij dit onderzoek zijn gericht op het wel of niet stemmen. Zoals besproken in de literatuurreview wordt commitment in dit onderzoek gedefinieerd als: *Een houding van gehechtheid met de intentie om een relatie voort te zetten, wat leidt tot acties en beslissingen op de relatief lange termijn.*

De gevonden indicatoren uit het literatuuronderzoek die daarbij horen, zijn:

- verbinding tussen relaties van mensen;
- de afhankelijkheid van de ander in jouw betrokkenheid;
- het geloof dat de ander investeringen doet in de relatie;
- continuïteit van de relatie.

Er is één onderzoek gebruikt in de literatuurreview dat zowel culturele sensitiviteit als commitment meet en waarvan de stellingen beschikbaar zijn. Om die reden worden de stellingen van commitment in één keer omgezet met de stellingen van culturele sensitiviteit, zie de volgende paragraaf.

3.2.3 Culturele sensitiviteit

Zoals besproken in de literatuurreview wordt culturele sensitiviteit in dit onderzoek gedefinieerd als: *De manier waarop je kan reageren op verschillende percepties en gedragingen tussen mensen door het verschil in cultuur dat zij hebben. Dit wordt gedaan door bewust te zijn van de cultuur, de culturele waarden en door het hebben van culturele vaardigheden.*

De indicatoren die daarbij horen zoals beschreven in literatuurreview, zijn:

- focus op solidariteit;
- empathie voor culturele minderheden;
- bewustzijn van verschillende culturen en culturele waarden;
- kennis van verschillende culturen;
- het hebben van culturele vaardigheden door middel van evaluatie, begrip en verantwoordelijkheid.

Er is één onderzoek gebruikt in de literatuurreview dat zowel culturele sensitiviteit als commitment meet en waarvan de stellingen beschikbaar zijn:

Styles, C., Patterson, P. G. & Ahmed, F. (2008). A relational model of export performance. *Journal of International Business Studies*, 39,(5), 880-900.

Zij gebruiken twee verschillende vormen van commitment. In dit onderzoek wordt een algemene term van commitment gebruikt. De andere auteurs die gebruikt zijn om in de literatuurreview commitment te duiden, hebben hun stellingen niet beschikbaar gesteld. Om die reden wordt goed gekeken naar de indicatoren die gevonden zijn in de theorie. Zowel commitment als culturele sensitiviteit is door Styles et al. (2008) gemeten door een 7-puntschaal van 'eens' tot 'oneens'. Zij hebben onderzoek gedaan naar relaties in de export. Zij geven aan dat verder longitudinaal onderzoek wel nodig is, omdat er meerdere causale karakters tussen de variabelen zijn gevonden. Zij hebben gebruik gemaakt van confirmatory factor analysis om de validiteit te meten en exploratory factor analysis om de onderliggende factor structuren van de variabelen te meten. Zij hebben 275 bedrijven in het onderzoek betrokken, waarvan 170 uiteindelijk de survey ook hebben ingevuld. Alle factoren zijn samen gebruikt om commitment te meten.

Zij gebruikten de volgende stellingen voor commitment:

1. It is pleasant working with this importer: that is why we continue the relationship;
2. Our decision to remain this importer's supplier is based on our attraction to the things this importer stands for as a company;
3. Strong social bonds exist between this importer and us;
4. We have a strong sense of loyalty with this importer;
5. We are patient with this importer when they make mistakes that cause us problems.

Deze stellingen kunnen gekoppeld worden aan de gevonden variabelen uit het vorige hoofdstuk. Zo kunnen zowel stellingen 2 als 3 gekoppeld worden aan de indicator verbondenheid. Stelling 1 hoort bij de indicator 'continuïteit'. Stelling 5 zegt iets over de afhankelijkheid die beide personen hebben in een relatie. Stelling 4 zegt iets over de indicator 'het geloof dat de ander investeringen doet in de relatie'. In de relatie politicus/burger is dit lastiger te meten met het woord 'loyaliteit'. Om die reden is er gekozen voor het representeren van de politici, zie ook hiervoor Tabel 2.

Ze gebruikten de volgende stellingen voor culturele sensitiviteit:

1. The importer is aware of the difference in doing business in this country;
2. The importer always tries to show their willingness to adapt to our way of doing business;
3. The importer is aware that the norms for business communications are different in our culture;
4. The importer has worked very hard to familiarize themselves with our legal and economic environment;
5. The importer appreciates the nature of our decision-making and management techniques;
6. The importer has made an effort to understand some of the cultural values in our country;
7. The importer is fully aware and understands that compared with them, we need to have much more length and detailed discussions before we are comfortable committing to a course of action;
8. The importer seems to know a lot about our culture and our way of doing business.

Ook deze stellingen kunnen gekoppeld worden aan de gevonden literatuur uit het vorige hoofdstuk. De indicator 'focus op solidariteit' is terug te zien in stelling 2. Toch is hierin te zien dat het in de politieke omgeving iets anders vraagt dan 'willingness to adapt'. In de maatschappij gaat het meer over het opkomen voor de zwakkeren in de samenleving. Dit is geformuleerd in een stelling zoals te lezen is in Tabel 3. De indicator 'bewustzijn voor verschillende culturen' is te herkennen in stellingen 1 en 3. Waarbij stelling 3 gaat over communicatie en het bewustzijn daarin. De uiting van dat bewustzijn in communicatie wordt in dit onderzoek gebruikt bij de indicator 'het hebben van culturele vaardigheden'. Ook stellingen 4, 5 en 7 zijn passend bij die indicator. Stellingen 6 en 8 zeggen iets over de kennis die een ander heeft over culturen. Dit is passend bij de indicator 'kennis over culturen'. De indicator 'empathie voor culturele minderheden' is passend in de politieke situatie, maar is niet te vinden in de stelling uit het gekozen onderzoek. Daarop is een eigen stelling geformuleerd, zie tabel 3.

In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van de stellingen van Styles et al. (2008). Die stellingen zijn gebruikt in onderzoek naar zakelijke relaties. In dit onderzoek zal het gebruikt

worden in de politieke context. De operationalisatie op de volgende pagina laat zien dat de stellingen, ongeacht dat ze voor een zakelijke context zijn gebruikt, met de nodige aanpassingen passend zijn bij de politieke context waar dit onderzoek over gaat.

In Tabel 2 is een overzicht te vinden van de stellingen gekoppeld aan de gevonden indicatoren voor commitment. In Tabel 3 is het overzicht voor culturele sensitiviteit te vinden. Voor beide begrippen is een vertaalslag gemaakt naar dit onderzoek.

Tabel 2

Variabele Commitment Uitgewerkt in Vijf Stellingen

Indicatoren voor commitment	Gevonden stellingen (allemaal van Styles, Patterson en Ahmed)	Stellingen voor dit onderzoek
Verbinding tussen relaties van mensen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Our decision to remain this importer's supplier is based on our attraction to the things this importer stands for as a company. 2. Strong social bonds exist between this importer and us. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ik voel me verbonden met politici.
Afhankelijkheid van de ander in jouw betrokkenheid	<ol style="list-style-type: none"> 3. We are patient with this importer when they make mistakes that cause us problem. 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Ik blijf stemmen ondanks dat politici fouten maken. 3. Ik ga stemmen, omdat elke stemt telt.
Het geloof dat de ander investeringen doet in de relatie	<ol style="list-style-type: none"> 4. We have a strong sense of loyalty with this importer. 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Ik heb het gevoel dat politici hun best doen om mijn voorkeuren te representeren.
Continuïteit van de relatie	<ol style="list-style-type: none"> 5. It is pleasant working with this importer: that is why we continue the relationship. 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Ik ben van plan mijn kiezersstem te blijven geven aan de politicus waarop ik vorige verkiezingen ook heb gestemd.

Tabel 3

Variabele Culturele Sensitiviteit Uitgewerkt in Vijf Stellingen

Indicatoren voor culturele sensitiviteit	Gevonden stellingen (allemaal van Styles, Patterson en Ahmed)	Stellingen voor dit onderzoek
Focus op solidariteit	1. The importer always tries to show their willingness to adapt to our way of doing business.	1. Politici doen hun best om op te komen voor de zwakkeren in de samenleving.
Empathie voor culturele minderheden	2. Geen van de stellingen komt overeen met empathie.	2. Politici kunnen zich inleven in minderheden in Nederland.
Bewustzijn van verschillende culturen en culturele waarden	3. The importer is aware of the difference in doing business in this country. 4. The importer is aware that the norms for business communications are different in our culture	3. Politici zijn zich bewust van de normen en waarden van verschillende culturen in onze maatschappij.
Kennis van verschillende culturen	5. The importer seems to know a lot about our culture and our way of doing business. 6. The importer has made an effort to understand some of the cultural values in our country.	4. Politici hebben kennis over de verschillende culturen in de maatschappij.
Het hebben van culturele vaardigheden door middel van evaluatie, begrip en verantwoordelijkheden	7. The importer is fully aware and understands that compared with them, we need to have much more length and detailed discussions before we are comfortable committing to a course of action. 8. The importer appreciates the nature of our decision-making and management techniques. 9. The importer has worked very hard to familiarize themselves with our legal and economic environment.	4. Politici praten en schrijven op een begrijpelijke manier. 5. Politici doen hun best om tegemoet te komen aan een burger zoals ik.

Net als bij vertrouwen zullen de stellingen samen, zowel bij commitment als culturele sensitiviteit, gelden als meting van beide variabelen. Ook bij commitment en culturele sensitiviteit zijn de stellingen positief geformuleerd. Als op alles 'volledig eens' of 'eens' is ingevuld door de respondent dan is het commitment en de beoordeling van culturele sensitiviteit hoog. Ook voor deze twee variabelen geldt dat het een indirecte meting is. Dat betekent niet dat wanneer een losse stelling laag scoort, commitment of culturele sensitiviteit er volgens de respondent niet is. Dat geldt pas als alle stellingen samen laag scoren. De betrouwbaarheid van de stellingen wordt door middel van een betrouwbaarheidsanalyse in SPSS gemeten. De ondergrens van de Cronbach's alpha die wordt gehanteerd in dit onderzoek is .6 (Hinton et. al., 2004; Ursachi et. al., 2015). Boven de .7 duidt op nog meer consistentie (Field, 2009), dus dat is wel het streven. De betrouwbaarheid van de stellingen wordt besproken in hoofdstuk 4.

3.2.4 Keuze schaal

Zoals blijkt uit de operationalisering van de drie variabelen wordt gekozen voor een 5-puntschaal. Dit is volgens Purnawiran (2008) de schaal die gebruikt kan worden om attitude te meten. In dit onderzoek is vooral de itemcomponent van de Likertschaal van toepassing. Dit betekent dat met stellingen gezamenlijk een bepaald construct wordt gemeten. Voor dit onderzoek zijn dat de variabelen: vertrouwen, commitment en culturele sensitiviteit. Al jaren wordt onderzocht wat het meest optimale aantal antwoordmogelijkheden is, maar dit is nog niet eenduidig volgens Lee en Paek (2014). Een nadeel van drie antwoordmogelijkheden is dat iemand snel het midden kiest. Het nadeel van een groot aantal antwoordmogelijkheden is dat respondenten geen duidelijk verschil tussen de antwoorden kunnen geven. Dit kan leiden tot inconsistentie in de responsen. De meest gekozen opties liggen tussen de vier en zes antwoordmogelijkheden. Lee en Paek (2014) hebben ontdekt dat de betrouwbaarheid toeneemt naarmate er minder antwoordmogelijkheden waren. In dit onderzoek wordt het gemiddelde aan antwoordmogelijkheden genomen, namelijk vijf. Zo kan een burger nog wel een middenweg kiezen als hij of zij over een stelling geen mening heeft. De volgende antwoordmogelijkheden zullen worden gegeven:

1. Volledig oneens
2. Oneens
3. Niet eens, niet oneens
4. Eens
5. Volledig eens

3.2.5 Verwerking gegevens

In SPSS zullen de antwoordmogelijkheden een waarde krijgen. Dit maakt het analyseren in SPSS mogelijk. De waarde zal liggen van 1 (volledig oneens) tot 5 (volledig eens). Deze keuze is pragmatisch gemaakt. De vragenlijst is in Qualtrics gemaakt. In bijlage 7.1 is een uitdraai van een lege vragenlijst van Qualtrics te zien.

Om mediatie van commitment, zoals te zien is in het conceptueel model, te meten, is in SPSS de PROCESS-procedure van Hayes (2014) gebruikt. De gestelde hypothesen bij het conceptueel model zullen worden getest aan de hand van lineaire regressie (hypothese 1) en mediatie (hypothese 2). Om mediatie te kunnen aantonen moest aan vier voorwaarden worden voldaan (Baron & Kenny, 1986). De eerste eis is dat de onafhankelijke variabele een significant effect op de afhankelijke variabele moet hebben (voorwaarde 1). Als tweede moet de onafhankelijke variabele ook een significant effect op de mediator hebben (voorwaarde 2). Deze mediator moet vervolgens een significant effect op de afhankelijke variabele hebben wanneer gecontroleerd wordt op het effect van de onafhankelijke variabele (voorwaarde 3). Als vierde en laatste voorwaarde moet het resterende effect van de onafhankelijke variabele afnemen en liefst verdwijnen wanneer de mediator wordt meegenomen in de analyse (voorwaarde 4). Preacher en Hayes (2004) weergeven nog een belangrijk verschil tussen gemedieerd effect en indirect effect. Wanneer M een mediator is, is de relatie X en Y aanvankelijk aanwezig. Dit zal ook door middel van de lineaire regressie gemeten worden bij hypothese 1. Dit is niet per se het geval bij een indirect effect. Daarvoor moet het totale effect bekeken worden. Dit wordt gedaan in hoofdstuk 4.

3.3 Methodebeschrijving literatuuronderzoek

In september en oktober 2019 is een systematisch literatuuronderzoek verricht met als doel literatuur te bestuderen en hiermee de variabelen vertrouwen, commitment en culturele sensitiviteit in beeld te brengen. De wetenschappelijke artikelen zijn geraadpleegd in de databank van de Erasmus Universiteit, genaamd: *sEURch* door te zoeken op de term: 'vertrouwen'. Na beperking van de resultaten op wetenschappelijke artikelen, peer-reviewed journals en artikelen gepubliceerd na 2013 leverde dit 58 hits op. Na het lezen van de samenvattingen zijn er negen artikelen geselecteerd, daarvan waren er vier bruikbaar, omdat daarin het begrip vertrouwen daadwerkelijk nader uitgelegd werd. Ter controle van de interne validiteit is tevens gezocht op 'vertrouwen' als titel, in plaats van als trefwoord. Hieruit kwamen vier artikelen die overeenkwamen met de gevonden negen artikelen. Dit geeft de bevestiging van de juist gekozen artikelen. Uit de artikelen bleken enkele auteurs meerdere keren voor te komen, namelijk Bourdieu, Coleman en Putnam. Zij hebben werk dat dateert van voor 2013. Het werk van deze auteurs is los opgezocht, gelezen en opgenomen in de literatuurreview, omdat het niet uit de hits kwam door de gekozen periode in tijd.

Om interne validatie te garanderen, is tevens gezocht in het Engels bij de zoekmachine *Scopus*. Er is gezocht op 'trust in politicians', met de selectie op artikelen, journals, 2013-2019 en Social sciences. Hier kwamen 21 resultaten uit. Daaruit kwam het artikel dat ook is gebruikt voor de aanleiding van dit onderzoek. Daarnaast waren er na het lezen van de abstracts nog zes artikelen interessant, omdat die artikelen zich richten op politici en niet op politiek in het algemeen.

Voor culturele sensitiviteit is hetzelfde gedaan. De term 'cultural sensitivity' is als titel opgezocht in *Scopus* met de selectie op artikelen, journals, 2013-2019 en Social sciences. Daaruit kwamen 21 documenten. Na het lezen van de abstracts bleven er vier artikelen bruikbaar voor de literatuurreview.

Om een vollediger beeld te krijgen van het begrip vertrouwen in combinatie met sociaal en cultureel kapitaal en culturele sensitiviteit is nog gezocht op Google Scholar. In combinatie met de sneeuwbalmethode zijn daaruit nog vier artikelen gekomen die ter ondersteuning gebruikt zijn bij de rest van de gevonden literatuur. Dit geldt ook voor 'commitment' en 'cultural sensitivity': daaruit zijn nog vier aanvullende artikelen gekomen.

De betrouwbaarheid van dit onderzoek ligt in de herhaalbaarheid en navolgbaarheid. Die wordt verkregen door de beschrijving van hoe de literatuur is gezocht en hoe de survey is uitgezet. Daarnaast is de interne validiteit gewaarborgd doordat er theoretisch meerdere bronnen zijn gebruikt.

3.3.1 Verkrijgen van informatie

De burgers zijn zowel digitaal als via flyers benaderd met de survey. De survey is opgesteld aan de hand van andere onderzoeken. De stellingen zijn zo gestandaardiseerd dat ze kunnen worden onderzocht in SPSS. Dit maakt volgens Verschuren en Doorewaard (2016) de controleerbaarheid groot. Een nadeel voor het gebruiken van een survey is dat alleen enkele aspecten bestudeerd kunnen worden. Ook is de survey niet wendbaar (Verschuren & Doorewaard, 2016). Toch geeft het de mogelijkheid om variabelen zoals commitment, vertrouwen en culturele sensitiviteit te onderzoeken onder veel burgers. De survey is eerst getest door verschillende mensen: een professional rondom onderzoek, twee familieleden en vier medestudenten. Drie van die mensen hebben het proces gevolgd en weten dus waar de vragen vandaan komen. De andere vier mensen niet, dus dat samen maakt dat mensen vanuit veelzijdige perspectieven naar de survey hebben gekeken. Vervolgens kon de survey verspreid worden, omdat mogelijke fouten er uitgehaald waren.

Vanwege de maatregel "Blijf zoveel mogelijk thuis" rondom het Covid-19 virus die gold tijdens het data verzamelen van dit onderzoek, zijn de resultaten anders verkregen dan bedacht. Via Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter en WhatsApp is de survey verspreid. Daarmee wordt echter een grote groep burgers niet bereikt. Veel burgers maken geen gebruik van sociale media of hebben überhaupt geen computer. Om toch een zo'n representatief mogelijke groep burgers te bevragen zijn er flyers in brievenbussen gedaan bij huizen met 1) lage prijsklasse, 2) gemiddelde prijsklasse, 3) hoge prijsklasse. Hierin zaten ook sociale huur-, jongeren- en ouderwoningen. Zo is geprobeerd een brede groep burgers te bereiken.

Er zijn 95.725 kiesgerechtigden in Gemeente Zoetermeer (gemeten op 1 januari 2019). Om dit onderzoek intern valide te laten zijn, zal rekening worden gehouden met een foutenmarge van 5% en zal worden gestreefd naar een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Dit betekent dat

de vereiste minimale steekproefgrootte 385 kiesgerechtigden is. Dit is een percentage van 0,40% van alle kiesgerechtigden in gemeente Zoetermeer. De antwoorden zullen geanalyseerd worden in SPSS. Ook de vereiste steekproefgrootte is door de maatregelen rondom Covid-19 niet gelukt. De analyse is gemaakt met een respondentenaantal van (*N*) 253 burgers woonachtig in gemeente Zoetermeer.

De betrouwbaarheid van het onderzoek ligt in de navolgbaarheid: zowel voor de theoretische als kwantitatieve analyse is een logboek bijgehouden. Voor de theoretische analyse is dit al beschreven in paragraaf 3.3. In bijlage 7.2 is het logboek voor de kwantitatieve analyse te lezen.

3.3.2 Externe validiteit

Dit surveyonderzoek met Zoetermeer als specifieke populatie heeft geen grote externe validiteit. Gemeente Zoetermeer kan namelijk qua basisvoorwaarden wel vergeleken worden met heel Nederland, maar het is een relatief kleine groep vanuit één gedeelte uit Zuid-Holland die bevraagd is op dit onderwerp. Ook is de representativiteit van de groep burgers niet met zekerheid te stellen. De reikwijdte van dit onderzoek richt zich voornamelijk op vergelijkbare gemeenten als Zoetermeer. Toch kan de relatie tussen culturele sensitiviteit en vertrouwen met de rol van commitment interessant zijn voor andere organisaties, overheden en politieke vertegenwoordigers.

4 Resultaten en analyse

In dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven die verkregen zijn uit de survey en uit de interviews. Daarmee wordt antwoord gegeven op de empirische deelvragen: 5a. Welke relatie bestaat er tussen de beoordeling van culturele sensitiviteit van politici en de mate van vertrouwen in de landelijke politici bij burgers uit de gemeente Zoetermeer? en 5b. Welke rol speelt commitment in die relatie tussen culturele sensitiviteit en vertrouwen? In het volgende hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag.

Uit het literatuuronderzoek in hoofdstuk 2 is een conceptueel model gekomen dat de drie variabelen (culturele sensitiviteit, vertrouwen en commitment) en de relaties daartussen beschrijft. De analyse van de resultaten kan worden weergegeven aan de hand van de genoemde deelvragen met de bijbehorende hypothesen uit hoofdstuk 2. De hypothesen zijn getoetst in het statistische programma SPSS door de antwoorden van de survey te analyseren. In bijlage 7.3 vindt u in Tabel 4 per vraag een overzicht van de gegeven antwoorden. De keuzemogelijkheden waren: 1-5 (waarvan 1 'volledig oneens' en 5 'volledig eens'). Het logboek van de acties die genomen zijn in SPSS is te lezen in bijlage 7.2.

4.1 Betrouwbaarheidsanalyse

Voor elk van de drie variabelen zijn met de stellingen betrouwbaarheidsanalyses in SPSS uitgevoerd, waarbij gebruik is gemaakt van Cronbach's alpha. Een Cronbach's alpha van .70 duidt op voldoende interne consistentie (Field, 2009). Voor de twaalf stellingen van vertrouwen klopt dat, $\alpha = .880$. Voor vertrouwen correleren de stellingen met elkaar en kunnen samen een schaal vormen om vertrouwen te meten. Voor de zes stellingen van culturele sensitiviteit klopt dat ook, $\alpha = .795$. Voor culturele sensitiviteit correleren de stellingen dus ook met elkaar en kunnen samen een schaal vormen om culturele sensitiviteit te meten. Voor de vijf stellingen van commitment bleek de betrouwbaarheid lager te zijn, $\alpha = .642$. Er is gekeken of de Cronbach's alpha hoger kon worden als er een stelling verwijderd zou worden, maar dit had zowel statistisch als inhoudelijk gezien geen effect. Commitment heeft maar vijf items, waardoor het aannemelijker is dat de Cronbach's alpha lager is. Hinton et al. (2004) en Ursachi et al. (2015) zien .6 ook als acceptabel. Om die reden wordt de Cronbach's alpha van commitment wel als acceptabel gezien en wordt de variabele meegenomen in het verdere onderzoek.

4.2 Beschrijvende statistiek

De 253 respondenten zijn door middel van 23 stellingen bevraagd over de drie variabelen: vertrouwen, commitment en culturele sensitiviteit. Er is per variabele een gemiddelde score berekend, zie Tabel 5.

Tabel 5

Beschrijvende Statistiek van Variabelen: Culturele Sensitiviteit, Vertrouwen en Commitment

Variabele	α (aantal items)	M (SD)	Min	Max
Culturele sensitiviteit	.795 (6)	3.05 (0.64)	1.00	4.33
Vertrouwen	.880 (12)	2.93 (0.56)	1.08	4.08
Commitment	.642 (5)	3.48 (0.58)	1.60	4.60

Note. $N = 253$.

In Tabel 5 valt af te lezen dat de gemiddelde score van de steekproef op culturele sensitiviteit 3.05 is met een standaardafwijking van 0.64. De minimale score is 1.00 de hoogste score is 4.33. De gemiddelde score van de steekproef op vertrouwen is 2.93, met een standaardafwijking van 0.56. De minimale score is 1.08, de hoogste score is 4.08. De gemiddelde score van de steekproef op commitment is 3.48, met een standaardafwijking van 0.58. De minimale score is 1.60 de hoogste score is 4.60.

In Tabel 4, te lezen in bijlage 7.3, is de procentuele verdeling per vraag van de beantwoording van 'volledig oneens' tot 'volledig eens' (genummerd van 1-5) te zien. De verdeling van de procenten is voor de meeste stellingen rondom '2', '3' en '4'. Er zijn enkele stellingen die opvallen, omdat de verdeling naar boven of beneden schiet. Die verdeling wordt hieronder benoemd en in de deelconclusie van dit hoofdstuk meegenomen:

Tabel 6

Opvallende Stellingen Op Basis Van de Verdeling Van Antwoorden Van De Respondenten

Stelling	Verdeling antwoorden
Politici verspillen geen belastinggeld.	69,6% heeft 'volledig oneens' tot 'oneens' beantwoord.
Politici komen hun verkiezingsbeloften na.	61,3% heeft 'volledig oneens' tot 'oneens' beantwoord.
Ik begrijp wat politici zeggen.	65,6% heeft 'eens' tot 'volledig eens' beantwoord.
Ik voel me verbonden met politici.	62,4% heeft 'volledig oneens' tot 'oneens' beantwoord.
Ik blijf stemmen ondanks dat politici fouten maken.	90,5% heeft 'eens' tot 'volledig eens' beantwoord.
Ik ga stemmen, omdat elke stem telt.	92,5 % heeft 'eens' tot 'volledig eens' beantwoord.

Note. $N = 253$.

4.3 Toetsende statistiek

4.3.1 Hypothese 1

Hypothese 1: Hoe hoger de perceptie door burgers van culturele sensitiviteit bij politici, hoe meer vertrouwen burgers hebben in politici.

Alvorens de eerste hypothese volgens lineaire regressie te kunnen testen, moeten er enkele modelassumpties gecontroleerd worden (Field, 2009). Deze assumpties zijn gecontroleerd en is aan voldaan, zie het logboek op pagina 64-66.

Tabel 7

Toetsende Statistiek van Variabelen: Culturele Sensitiviteit als Voorspeller van Vertrouwen

	β (p)	VIF	F (p)	R^2
Culturele sensitiviteit voorspelt vertrouwen	0.674 (<.001)	1.00	371.91 (<.001)	.597

Note. $N = 253$.

Een enkelvoudige regressie analyse met vertrouwen als afhankelijke variabele en culturele sensitiviteit als verklarende variabele is significant, $F(1, 251) = 371.91$, $p < .001$. De F geeft de significantie van het regressiemodel aan (Field, 2009). Culturele sensitiviteit kon 59% van de variantie in vertrouwen verklaren. Culturele sensitiviteit is een significante voorspeller van vertrouwen. Het voorspelde effect is 0.674 ($\beta = 0.674$; $t(251) = 19.28$; $p < .001$).

Door middel van deze analyse is getest dat er een correlatie is tussen culturele sensitiviteit en vertrouwen. Daarmee is de eerste hypothese bevestigd.

4.3.2 Hypothese 2

Hypothese 2: Commitment van burgers in politici medieert het verband tussen culturele sensitiviteit en vertrouwen.

Om de hypothese te testen dat commitment een (volledige of gedeeltelijke) mediator is tussen culturele sensitiviteit en vertrouwen, zijn de vier stappen van Baron en Kenny (1986) gevolgd en zijn drie regressieanalyses uitgevoerd. Deze vier stappen geven de volgende paden weer:

1. Culturele sensitiviteit voorspelt vertrouwen = pad c (zie paragraaf 4.3.1)
2. Culturele sensitiviteit voorspelt commitment = pad a
3. Culturele sensitiviteit voorspelt vertrouwen, wanneer commitment als mediërende factor wordt meegenomen. Dat betekent dat:
 - a. commitment voorspelt vertrouwen = pad b
 - b. en dat culturele sensitiviteit vertrouwen niet langer voorspelt of minder voorspelt = pad c'

Waarbij culturele sensitiviteit in dit onderzoek de onafhankelijke variabele is en vertrouwen de afhankelijke variabele.

Tabel 8

Toetsende Statistiek van Variabelen: Culturele Sensitiviteit, Vertrouwen en Commitment

Geteste paden	β (p)	F (p)	R^2
Culturele sensitiviteit voorspelt commitment (a)	0.447 (<.001)	80.73 (<.001)	.24
Commitment voorspelt vertrouwen (b)	0.175 (<.001)	205.78 (<.001)	.62
Culturele sensitiviteit voorspelt vertrouwen, wanneer commitment als mediërende factor wordt meegenomen (c')	0.596 (<.001)	205.78 (<.001)	.62

Note. $N = 253$.

In tabel 8 zijn de uitkomsten van de regressieanalyse weergegeven. Uit de tabel blijkt dat culturele sensitiviteit is een significante voorspeller van commitment (pad a) $F(1, 251) = 80.73$, $p = <.01$ met een voorspellend effect van 0.447 ($\beta = 0.674$, $t(251) = 19.28$, $p = <.001$). Culturele sensitiviteit verklaart 24% de significantie van het model ($R^2 = .24$).

Commitment voorspelt vertrouwen (pad b) $F(2,250) = 205.78$, $p = <.001$ met een voorspellend effect van 0.175 ($\beta = 0.175$, $t(250) = 4.07$, $p = <.001$). Commitment verklaart 62% van de significantie in het model ($R^2 = .62$).

Bij pad c' voorspelt culturele sensitiviteit het vertrouwen $F(2,250) = 205.78$, $p = <.001$ met een voorspellend effect van 0.596 ($\beta = 0.596$, $t(250) = 15.28$, $p = <.001$). Culturele sensitiviteit verklaart voor 62% de significantie in het model ($R^2 = .62$). Het effect van pad c' is minder dan pad c, gemeten bij hypothese 1.

Tabel 9

Bootstrap resultaten voor indirect effect

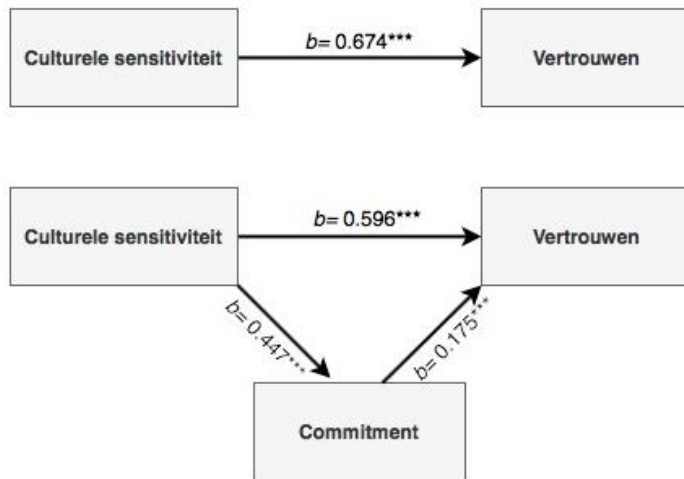
ab	SE	LLCI	ULCI
0.078	0.025	0.034	0.133

Note. ab = coëfficiënt Pad C-Pad C' LLCI= Lower limit of 95% confidence interval, ULCI= Upper limit of 95% confidence interval

Het indirecte effect ($a*b$) van de mediatie is $\beta = 0.078$. Dit is significant, omdat SE (B) groter is dan 0 (Preacher & Hayes, 2014). Het gaat om een positief verwacht effect. Daarnaast is getest dat c' daadwerkelijk lager is dan de oorspronkelijke gevonden voorspelling zoals te lezen in Tabel 6. Het verschil tussen c en c' = 0.078. Dat betekent dat: $0.0783/0.6737 \times 100 = 11,62\%$ verklaart het mediërende effect en de overige 88,38% wordt direct in de relatie verkregen.

Aangezien alle stappen van Baron en Kenny (1986) significant zijn, is er sprake van mediatie. Echter, het indirecte effect was zwakker dan het directe effect, $P_{med} = .131$ (b-indirect gedeeld door b-totaal), wat betekent dat het effect tussen culturele sensitiviteit en vertrouwen voornamelijk een direct effect is. De mediatie van commitment gaat om een partieel effect.

Deze resultaten ondersteunen hypothese 2: de relatie tussen culturele sensitiviteit en vertrouwen wordt gedeeltelijke bepaald door de commitment die burgers hebben.



Figuur 5. Conceptueel model waarbij de gevonden effecten van zowel de directe relatie tussen culturele sensitiviteit en vertrouwen te zien is als de relatie waarbij commitment een mediërende rol speelt. (***)= $p < .001$)

4.4 Kanttekening

Aan het einde van de survey was er een optie om opmerkingen te geven. Daarin gaven 16 van de 253 respondenten eenzelfde soort antwoord: namelijk door de vraagstelling moest men vaak denken aan het verschil dat er was tussen de ene politicus of de andere. Een respondent geeft aan: “Lastig te beantwoorden vragen als ik ze afzet tegen de enorme verschillen tussen politici en partijprogramma’s. Het begrip politici is te algemeen. Een politicus als Segers of Rutte waardeer ik heel anders dan een Wilders of Baudet.”. Een andere respondent geeft aan: “Enige feedback is, dat ik veel de middenweg heb gekozen omdat er politici zijn die zich wel verdiepen in de mensheid en wat er speelt en anderen weer niet. Dus kan ze niet allemaal over een kam scheren, Succes”. Om te bekijken of alle 16 respondenten die een antwoord in de trant van ‘de politici is te algemeen’ hebben gegeven, de middenweg hebben gekozen is in SPSS nog gekeken welk antwoord die 16 respondenten het vaakst hebben gegeven per variabele. Er is geen informatie bekend over de respondenten, ze zijn automatisch genummerd op volgorde van binnenkomst. Zo is de groep met feedback ($n = 16$) en de groep zonder feedback ($n = 237$) met elkaar vergeleken door middel van een frequentieanalyse:

Tabel 9
Vergelijking Per Stelling van de Twee Groepen Vraag 1 t/m 12

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
% van Groep met feedback	37.6	45.1	33.3	51.5	19.8	32.5	37.6	36.7	43.5	38.8	19.0	29.5
% van Groep zonder	43.8	37.5	18.8	43.8	31.3	25.0	31.3	50.0	43.8	56.3	31.3	37.5

Note. $n = 253$. $n = 16$.

Tabel 10

Vergelijking Per Stelling van de Twee Groepen Vraag 13 t/m 23

	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
% van Groep met feedback	25.3	49.8	2.5	38.8	24.9	34.6	34.2	35.0	40.1	24.1	35.9
% van Groep zonder	18.8	0	0	31.3	18.8	25.0	31.3	37.5	68.8	50.0	43.8

Note. n= 253. n= 16.

Tabel 9 en 10 geven het verschil weer tussen de groep met feedback en de groep zonder feedback met het percentage dat heeft gekozen voor antwoordmogelijkheid 'niet mee eens, niet mee oneens'. In 11 van de 23 stellingen beantwoordt de groep die de feedback had gegeven daadwerkelijk vaker met de optie 'niet mee eens, niet mee oneens' dan de groep die de feedback niet had gegeven. In de discussie wordt dit verder besproken.

4.5 Het perspectief van twee politici

Dit onderzoek is kwantitatief geweest om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden. Toch is het interessant om te bekijken wat het perspectief is van politici op culturele sensitiviteit. Dit geeft een verdieping op dat wat kwantitatief is gemeten. Om die reden zijn er twee politici gesproken: Arne Weverling en Sybrand van Haersma Buma. In bijlage 7.4 en 7.5 zijn de samengevatte interviews te lezen.

De twee gesproken (ex-)politici hebben beide een vergelijkbaar perspectief. Arne Weverling was eerst wethouder (bestuurder) en nu politicus in de Tweede Kamer. Sybrand van Haersma Buma was eerst politicus in de Tweede Kamer en is nu burgemeester (bestuurder). Het verschil in deze perspectieven komt in beide interviews duidelijk naar voren.

Culturele sensitiviteit

Het begrip culturele sensitiviteit wordt door beide (ex-)politici als een breed begrip ervaren. Beide benoemen dat cultuur heel breed kan zijn. Het kan letterlijk gaan over de cultuur van iemand, maar ook de achtergrond of het type milieu waarin iemand woont. Buma noemt het de kern van besturen en de basis van de rol als politicus:

"Het is wel één van de kerndingen van succesvol besturen. En voor je het weet, lijkt het heel multiculti en weet ik het wat, terwijl het er niets mee te maken heeft. Want iedereen heeft een culturele achtergrond en iedereen moet op een bepaalde manier serieus genomen worden. [...] Het begint er volgens mij altijd bij, alleen je moet er als politicus anders mee omgaan. [...] Maar als je ergens wil komen, iets wil bereiken, dan heb je er heel veel aan." Sybrand van Haersma Buma

Culturele sensitiviteit in de praktijk

"Weten wat de ander voor belangen heeft, voor positie heeft en dus ook voor zover je dat kan

inschatten met wat voor gevoel die andere naar de tafel komt. Zeker omdat de burgemeester, maar ook de politicus, iemand is die status of gezag uitstraalt, is eerst even 'bonden' heel belangrijk.” Sybrand van Haersma Buma

“Het begint allemaal met begrip over en weer en je verdiepen in de ander. Maar er zitten ook altijd wel grenzen aan natuurlijk. Ergens moet je ook een beslissing nemen en moet je weer door. En je bent het niet altijd met een ander eens. Dat is ook het mooie aan de democratie. Het is altijd een soort “meltingpot” aan ideeën.” Arne Weverling

“Ja ik denk ook dat sensitiviteit te maken heeft met gevoel hebben bij wat een ander bedoelt te zeggen. Zowel bewust als onbewust.” Arne Weverling

Zowel Buma als Weverling benoemen in het gesprek over culturele sensitiviteit het belang van het verdiepen in de ander. Weverling als politicus ziet daar soms een nuance in, doordat je soms ook juist een standpunt in moet nemen. Beiden zien daarin een verschil in hun rol als bestuurder of politicus:

“Iedereen doet dit van zijn eigen invalshoek en perspectief en achterban. [...] In zekere zin houd je natuurlijk rekening met die cultuurverschillen en aan de andere kant probeer je juist ook je punt te scoren. Juist ten koste van, niet een andere cultuur, maar wel van andere denkbeelden in de Kamer.” Arne Weverling

“In de politiek ben je meer verschillen aan het uitvergroten, terwijl je als bestuurder of als ambtenaar probeer je die verschillen juist in het midden te houden en voor veel doelgroepen daar rekening mee te houden.” Arne Weverling

Buma geeft iets soortgelijks aan:

“Maar bij de politicus is het veel meer het pad van argumenten. Als burgemeester is het veel meer ernaast staan en meenemen. Hier zit echt een wezenlijk verschil.” Sybrand van Haersma Buma

“De politicus heeft ook de neiging om de verschillen te laten zien, omdat je een bevolkingsgroep vertegenwoordigt die iets vindt. Als burgemeester breng ik nu juist verschillende groepen samen. Daar zit een enorm verschil in.” Sybrand van Haersma Buma

“Politicus ook, maar het blijft anders omdat het gekke van het politieke vak is dat je het niet goed doet als je het niet ook polariseert. Omdat je rol daar is: het vertegenwoordigen van mensen die achter je staan in een groot debat. Je bent niet altijd de oplosser daarvan.” Sybrand van Haersma Buma

Culturele vaardigheden

Zowel Weverling en Buma benoemen het spreken van de taal als culturele vaardigheid binnen

het cultureel sensitief zijn:

“Mijn achterban, dat zijn vooral veel ondernemers, die taal praat ik wel. [...] Maar in heel je gedrag en je woordkeuze kun je natuurlijk cultureel gezien aansluiten.” Arne Weverling

“Mijn vrouw komt van een boerderij, dus als ik met de agrarische sector spreek kan ik redelijk de woorden gebruiken waar zij problemen in ervaren” Sybrand van Haersma Buma

Buma zet zijn culturele sensitiviteit vooral in door haakjes te zoeken en veiligheid te waarborgen:

“Dus nadenken waar ligt eventueel een haakje voor het gesprek waarop we samen verder kunnen bouwen om ergens te komen?” Sybrand van Haersma Buma

“Ik wilde er ook altijd voor zorgen, of je nou werkgever of werknemer, gele hesje of directeur van een bedrijf bent dat iedereen gewoon met een veilig gevoel van tafel ging. [...] Maar nogmaals dat mensen een veilig gevoel bij je hebben en in die zin is cultureel sensitief wel belangrijk, want het begint volgens mij bij snappen wat de motieven zijn van de ander. Wat is zijn achtergrond en waarom zit hij daar? En niet alleen denken wat wil ik. Die ander voelt meteen dat je of niet geïnteresseerd bent of toch wat anders gaat doen.” Sybrand van Haersma Buma

Die veiligheid creëert Buma door vragen te stellen aan de ander. Daardoor kan de ander zich meer prijsgeven. Ook vindt Buma het belangrijk om complimenten te geven.

Weverling vindt nuance aanbrengen en raakvlak zoeken belangrijk:

“Maar je moet natuurlijk sowieso wel altijd dealen met elkaar. Kijk in een debat kan je je standpunten gewoon innemen, maar uiteindelijk moet je wel met je mensen uit de coalitie of oppositie: zijn er altijd wel raakvlakken te bedenken.” Arne Weverling

Daarnaast noemt Weverling vaak het bewustzijn:

“Wij (politici) hebben wel een soort helicopterview over wat er gebeurt in het land. En een burger, als die een mail stuurt of ontevreden is, of iets onder de aandacht wil brengen, is het eigenlijk per definitie eigenlijk zijn of haar mening. Dat is natuurlijk ook logisch, maar dat is daarmee ook gelijk weer een andere scope. Dus daar moet je wel je van bewustzijn dat je mensen uitlegt, maar dat je ze ook dichtbij je houdt dat je laat zien dat je ze begrijpt en dat je meevoelt met hun punt, althans als je meevoelt natuurlijk [...] Maar er is van de burger niet altijd begrip hoe de politiek opereert.” Arne Weverling

Keerzijde culturele sensitiviteit

Buma benoemt een keerzijde van culturele sensitiviteit. Weverling noemt dat punt niet als keerzijde, maar benoemt wel dezelfde mogelijke valkuil als Buma bij een andere vraag:

“Het zou kunnen leiden tot slap en geen besluiten nemen. Want als je iedereen de hele tijd in zijn waarde wil laten en dan komt de volgende binnen en dat vind je dan eigenlijk ook wel en dan komt er weer een derde en dan denk je eigenlijk heb je ook wel gelijk. Ja zo kan je niet besturen. De grens is daar dat je ook wel snapt dat het een zakelijk gesprek is geweest dat tot conclusies leidt” Sybrand van Haersma Buma

“Nee, je kan ook niet altijd de ombudsman zijn. In houding en gedrag kan je wel de ombudsman zijn en snappen wat er leeft. Maar als je alleen maar iedereen naar de mond praat. Ja dan wordt het ook een ratjetoe. Dus je moet in zekere zin toch objectiveren. Dat is ook vaak meer de rol van het bestuur dan van de volksvertegenwoordigers.” Arne Weverling

Kennis versus bewustzijn

Kennis en bewustzijn worden als twee indicatoren gezien bij het begrip culturele sensitiviteit, maar wat is nou eigenlijk het verschil in de praktijk voor de politicus?

“Je hebt inderdaad sensitiviteit en kan ontzettend het schip in gaan juist als je denkt dat je de kennis hebt van andere culturen waar het niet is.” Sybrand van Haersma Buma

Weverling benoemt ook dat hij niet alle kennis heeft, maar dat je met bewustzijn al een heel eind kan komen.

Empathie versus solidariteit

Weverling ziet een verschil tussen empathie en solidariteit door het spanningsveld wat er zit. Je kan empathie voor iemand hebben en iets vreselijk vinden voor een ander, maar je kan niet alles oplossen. Buma benoemt iets soortgelijks:

“Empathie is inleven en solidariteit is een stapje verder denk ik. [...] Met allemaal voel ik mee, maar dat betekent niet dat ik met allemaal solidair ben en het op ga lossen.” Sybrand van Haersma Buma

Empathie heeft volgens hem te maken met op het niveau van de mens komen: één van ons worden. Hij ziet daarin wel een verschil in de rol als politicus versus bestuurder:

“Terwijl in dat hele empathie verhaal is jou serieus nemen, betekent niet dat ik jou maar een beetje laat bungelen. Dat kan voor de politicus juist heel handig zijn. Nogmaals voor de burgemeester is dat minder.” Sybrand van Haersma Buma

Training in culturele sensitiviteit

Beide (ex-)politici benoemen dat zij geen specifieke training krijgen in culturele sensitiviteit. Zowel Weverling als Buma worden wel begeleid door hun medewerkers in de achtergronden van iemand anders. Buma ziet het ook als ervaring en mensenkennis. Kennis alleen is in zijn ogen niet goed:

“Kennis over andere culturen die is er en dat is goed en dat is verstandig, maar ik weet niet of dat het uiteindelijk is. Ik kan alles van jouw cultuur weten, maar dat zegt me nog niets over hoe jij erin staat. Cultuur daar hoort de persoon ook bij. [...] Er zit wel verschil in de manier waarop mensen werken, maar dat kan heel snel leiden tot sjablonen die gewoon algemeen zijn. Als je in een boekje leest hoe Duisters zijn, dat is wel een risico.” Sybrand van Haersma Buma

Buma ziet het als combinatie van kennis hebben, maar ook vaardigheden beschikken om de ander te zien als persoon. Dan kan je de kennis inzetten om cultureel sensitief te zijn.

Weverling benoemt dat het leren in culturele sensitiviteit spelenderwijs gaat, doordat hij zoveel leest. Hij ziet kennis opdoen als tweede natuur.

“Het is van belang om begrip te hebben voor elkaar. Dat is natuurlijk uiteindelijk in een samenleving, het woord zegt het al: je moet samenleven.” Arne Weverling

4.6 Deelconclusie resultaten en analyse

In deze paragraaf zijn deelvraag 5a en b uiteengezet: “Welke relatie bestaat er tussen de beoordeling van culturele sensitiviteit en de mate van vertrouwen in de landelijke politici bij burgers uit de gemeente Zoetermeer?” en “Welke rol speelt commitment in de relatie tussen culturele sensitiviteit en vertrouwen?”.

In Figuur 5 zijn de gemiddelde gemeten effecten op de correlaties weergegeven die gevonden zijn in de analyses met SPSS. Uit het kwantitatieve onderzoek onder een groep burgers woonachtig in gemeente Zoetermeer blijkt dat er inderdaad een correlatie tussen culturele sensitiviteit en vertrouwen is. Culturele sensitiviteit is een significante voorspeller van vertrouwen. Het gemiddelde effect van culturele sensitiviteit op vertrouwen is $\beta = 0.67$ ($p < 0.001$). De tweede hypothese is in SPSS onderzocht door middel van mediatieanalyse. Daarin is ondersteuning gevonden voor de tweede hypothese. Commitment heeft een partieel mediërend effect ($\beta = 0.078$, $p < 0.001$) op de relatie tussen culturele sensitiviteit en vertrouwen. Echter, het indirecte effect was zwakker dan het directe effect, $P_{med} = .131$ (b -indirect gedeeld door b -totaal), wat betekent dat het effect tussen culturele sensitiviteit en vertrouwen voornamelijk een direct effect is.

Uit de interviews met (ex-)politici blijkt dat zij beiden bewustzijn en empathie als essentieel zien in het cultureel sensitief zijn, zonder iedereen naar de mond te praten. Buma ziet eerder stereotypering door kennis opdoen van culturen als mogelijke oorzaak om in sjablonen te denken. Kennis alleen is niet genoeg. De literatuur ziet daarbij begrip als een belangrijk kernelement om niet te overdrijven in karakteristieken: aandacht voor misvattingen is hierbij essentieel. Begrip komt duidelijk naar voren als culturele vaardigheid. Meer culturele sensitiviteit in de culturele vaardigheden zou dus leiden tot meer vertrouwen. Beide (ex-)politici geven aan dat zij de taal spreken van hun achterban. Buma probeert altijd een ingang van het gesprek te vinden door een bijvoorbeeld gedeelde interesse. Weverling geeft aan dat in de politiek sommige standpunten juist vergroot moeten worden, omdat je praat namens

de achterban. Ook Buma ziet dit als verschil tussen de rol politicus en bestuurder. Als politicus is het van belang om soms juist te polariseren. Beiden passen hun manier van schrijven en praten aan, aan degene die tegenover hen zit.

Bij de stellingen waarvan de antwoorden opvielen, zie Tabel 6, heeft 65,6% van de respondenten geantwoord het 'eens' – 'volledig eens' te zijn met de stelling: "Ik begrijp wat politici zeggen". Weverling geeft daarentegen aan dat hij merkt dat de burger niet altijd begrijpt wat de politiek doet: politici hebben een helicopterview en burgers hebben een ander perspectief. Dit komt tot uiting bij de opvallende stellingen, zie Tabel 6, waarbij 61,3% van de respondenten vindt dat politici hun verkiezingsbeloften niet nakomen. Dit heeft te maken met de indicator, gevonden uit de literatuur, 'mate van risico of de ander wel doet wat jij verwacht'.

In Tabel 6 bij de opvallende stellingen is tevens te zien dat 62,4% van de respondenten zich niet verbonden voelt met politici. Daarentegen blijft 90,5% stemmen ondanks fouten van politici en 92,5% blijft stemmen, omdat elke stem telt. Investeren in de relatie is volgens Buma belangrijk en gemakkelijk door veel vragen aan de ander te stellen en complimenten te geven, zo kan de ander zich ook laten zien. Daarnaast vindt Buma veiligheid erg belangrijk: wat is het motief van een ander? Hoe kan de ander met een veilig gevoel van tafel gaan? Weverling ziet dit ook in het zoeken van raakvlakken en het begrip hebben voor elkaar. Beide (ex-)politici benoemen echter wel dat je niet iedereen naar de mond kan blijven praten. Je moet wel door kunnen en beslissingen nemen. Je kan in de politiek niet altijd "on speaking terms" blijven zoals Buma dat noemt. Daarnaast stellen beide (ex-)politici dat je als politicus niet altijd tegemoet hoeft te komen aan de ander. Politiek is volgens beide (ex-)politici soms juist ook bedoeld om te polariseren. Toch heb je als politicus ook een rol waarin je samenwerkt met andere partijen en het belang van de burger vooropzet. Hun taak is breder dan alleen sensitief zijn voor hun eigen achterban. Juist omdat uit dit onderzoek blijkt dat culturele sensitiviteit van invloed is op vertrouwen.

5 Conclusie en discussie

5.1 Conclusie

In dit onderzoek is een antwoord gevonden op de hoofdvraag: “Wat is de invloed van culturele sensitiviteit van politici op het vertrouwen van burgers uit gemeente Zoetermeer in de landelijke politici en welke rol speelt commitment hierin?”

Uit het literatuuronderzoek blijkt dat vertrouwen en commitment met elkaar verbonden zijn door het begrip sociaal kapitaal. In dit onderzoek gaat vertrouwen over de verwachting ten aanzien van politici die iets doen dat in het belang is van de burgers als eigen individu. Door de verwachting die men ten aanzien van de ander heeft, ontstaat een bepaalde mate van kwetsbaarheid. Politici worden door het individu geëvalueerd, maar ook door de gemeenschap. Ook daarin speelt de verbinding tussen mensen, tevens door sociaal kapitaal, een rol. In dit onderzoek is verbinding samengevat als commitment. Culturele sensitiviteit blijkt van belang te zijn om rekening te kunnen houden met de belangen van anderen en het kunnen stimuleren van verbindingen tussen mensen. Vanuit de interviews blijkt dat het stimuleren van verbindingen tussen mensen lastiger is als politicus dan als bestuurder, omdat je als politicus het standpunt voor jouw achterban inneemt en verschillen juist vergroot. Je zou kunnen stellen dat politici in zo’n situatie wel voor hun achterban cultureel sensitief zijn. Culturele sensitiviteit kan tot uiting komen door bewust te zijn van de cultuur, de culturele waarden en door het hebben van culturele vaardigheden. Zoals is vastgesteld tijdens de interviews met de twee (ex-)politici is cultuur meer dan alleen de achtergrond van iemand. Het kan ook gaan over het milieu waarin iemand woont, of het type werk dat iemand doet en de cultuur die daar heerst. Het gaat om de maatschappelijke achtergrond. Culturele sensitiviteit zou volgens de literatuur moeten leiden tot meer vertrouwen.

Om antwoord te krijgen op de hoofdvraag zijn na de literatuurreview twee hypothesen opgesteld en getest; (1) Hoe hoger de perceptie door burgers van culturele sensitiviteit bij politici, hoe meer vertrouwen burgers hebben in politici, en (2) Commitment van burgers in politici medieert het verband tussen culturele sensitiviteit en vertrouwen. Met de uitkomsten van de statistische analyses is steun gevonden voor beide hypothesen. Dat betekent dat het verband tussen culturele sensitiviteit en vertrouwen is bevestigd volgens de statistieken. Hoe hoger de perceptie door burgers van culturele sensitiviteit bij politici, hoe meer vertrouwen burgers hebben in politici. Ook medieert commitment gedeeltelijk de relatie tussen culturele sensitiviteit en vertrouwen. Commitment verklaart voor 11,62% het mediërende effect en de overige 88,38% wordt direct in de relatie tussen culturele sensitiviteit en vertrouwen verkregen.

Culturele sensitiviteit kan tot uiting komen in het hebben van culturele vaardigheden. Het hebben van culturele vaardigheden gaat om meer dan het vermogen om cultureel sensitief te communiceren en interacteren. Uit de interviews met (ex-)politici blijkt dat het ook gaat om de persoon tegenover je zien, meevoelen, zijn of haar motief en perspectief begrijpen, maar

ook oprechte interesse tonen. Dit komt overeen met de gevonden ‘evaluatie, begrip en verantwoordelijkheden’ die bij culturele vaardigheden tot uiting komen. De ander begrijpen en meevoelen, moet als politicus wel, maar zonder besluiteloos te worden en met iedereen mee te praten. Kennis over verschillende culturen alleen is niet genoeg.

Wanneer we kijken naar de hoofdvraag kunnen we concluderen dat een toenemende perceptie van culturele sensitiviteit bij politici een positieve invloed heeft op het vertrouwen van burgers uit Zoetermeer is landelijke politici. Commitment speelt hierin een mediërende rol, echter is het indirecte effect zwakker dan het directe effect, wat betekent dat het effect tussen culturele sensitiviteit en vertrouwen voornamelijk een direct effect is.

5.2 Discussie

Het doel van dit onderzoek was het toetsen van theorie over vertrouwen in landelijke politici door hypothesen ten aanzien van culturele sensitiviteit, commitment en vertrouwen te confronteren met (1) resultaten van een survey onder inwoners van Zoetermeer en (2) interviews met politici. De conclusie is gegeven, maar er zijn nog enkele discussiepunten die uit dit onderzoek meegenomen kunnen worden.

Commitment

In dit onderzoek is commitment niet boven de ondergrens van de Cronbach’s alpha van .7 gekomen. Toch zijn in dit onderzoek de stellingen wel samengenomen om commitment te meten, omdat er ook auteurs zijn die aangeven dat de ondergrens .6 is. De ondergrens van .7 werd daarom nagestreefd, maar 0.6 is in dit onderzoek geaccepteerd. Het is voor een volgend onderzoek interessant om te kijken of meer stellingen dan vijf om commitment te meten, kunnen leiden tot een hogere Cronbach’s alpha. Daarvoor kan men de gebruikte theorieën in dit onderzoek in meer stellingen omzetten. Aangezien meer stellingen mogelijk kunnen leiden tot een hogere Cronbach’s alpha. Uit het literatuuronderzoek blijkt dat commitment tussen mensen tevens komt door sociaal kapitaal. Relaties binnen sociaal kapitaal kunnen interesses tussen elkaar bevorderen. Ook de relaties tussen mensen in hun eigen netwerken als onderdeel van sociaal kapitaal zijn hierbij belangrijk: ‘het beoordelen van een ander (in dit geval politici) aan de hand van de gemeenschap’. De gebruikte stellingen die omgezet zijn van een ander onderzoek hadden hier niet genoeg aandacht voor. Op die indicator heb ik nog twee stellingen aan de variabele commitment toegevoegd die voor verder onderzoek gebruikt zouden kunnen worden:

Tabel 14

Uitbreiding Stellingen Commitment Voor Nader Onderzoek

Indicatoren	Extra stellingen
Verbinding tussen relaties van mensen	- Ik heb interesse in wat de politici doen. - Ik voel me meer verbonden met politici als mijn omgeving (vrienden, familie en

kennissen) dit ook uiten in hun gesprekken over de politiek.

Met deze stellingen erbij wordt commitment mogelijk duidelijker gemeten, en meer stellingen zou kunnen resulteren in een hogere Cronbach's alpha. De praktijk moet dit uiteraard uitwijzen. Toekomstige onderzoeken rondom dit onderwerp kunnen de extra stellingen meenemen en zouden uiteraard extra literatuuronderzoek kunnen doen om het begrip opnieuw te meten.

Mediërende relatie

Daarnaast is ervoor gekozen om in dit onderzoek commitment als mediërende factor te meten in SPSS. Zoals aangegeven is in de literatuurreview zijn er verscheidende auteurs die commitment op verschillende manieren hebben gemeten. In dit onderzoek is gekozen voor een mediërende relatie. Je zou de relaties gevonden in de literatuur ook kunnen interpreteren als een directe relatie van zowel culturele sensitiviteit naar commitment als van commitment naar vertrouwen. Uit dit onderzoek blijkt dat commitment een partieel mediërend effect heeft. De directe relaties zijn niet gemeten. Wanneer in een volgend onderzoek commitment nader wordt onderzocht in combinatie met culturele sensitiviteit en vertrouwen kan die overweging opnieuw meegenomen worden.

Steekproef

Men kan beargumenteren dat er voorzichtiger moet worden omgegaan met de interpretatie van de resultaten wegens het verkregen aantal respondenten dat minder is dan het benodigde aantal vanwege de maatregelen rondom COVID-19. Er is getracht een representatieve groep te krijgen, maar dit kan niet gecontroleerd worden. De oorzaak hiervan ligt tevens in het feit er geen gegevens zoals leeftijd of opleidingsniveau zijn gevraagd, zie het volgende discussiepunt.

Controlevariabelen

Een ander nadeel van het niet vragen naar leeftijd, opleidingsniveau en geslacht is dat die zaken niet als controlevariabelen kunnen dienen. Het is namelijk mogelijk dat leeftijd, opleidingsniveau of geslacht de variantie in bijvoorbeeld vertrouwen bepaalt. Dit is niet te na te gaan, omdat die variabelen niet zijn meegenomen. Ik heb deze zaken niet mee willen nemen, omdat ik het juist belangrijk vond om de invloed van culturele sensitiviteit in kaart te brengen en dit niet te koppelen aan iemands opleidingsniveau. Ik was me er niet van bewust dat dit statistisch gezien juist heel belangrijk is. Mijn gebrek aan kennis op het gebied van kwantitatief onderzoek leidt tot een gemis in dit onderzoek en had de statistische resultaten nog meer kunnen duiden. Helaas kon dit niet meer teruggedraaid worden. In vervolgonderzoek moeten de controlevariabelen wel meegenomen worden.

Antwoorden

Wat betreft de beantwoording van de survey is in Qualtrics gekozen voor de optie dat respondenten alleen door konden gaan naar een nieuwe vraag als ze een antwoord hadden ingevuld. Daardoor hoefde in SPSS geen rekening worden gehouden met missende waarden. Daarentegen kan het een oorzaak zijn van respondenten die vroegtijdig de vragenlijst stopten. In Qualtrics blijkt namelijk dat 23 respondenten de vragenlijst niet hebben afgemaakt, naast de verkregen 253 respondenten. Het zou kunnen zijn dat mensen zijn gestopt, omdat zij de stellingen niet wilden beantwoorden. Het zou ook kunnen zijn dat iemand de vragenlijst een tweede keer heeft gestart of per ongeluk heeft afgesloten. Het is uiteraard niet met zekerheid te zeggen. Het niet invullen van een vraag kan meegenomen worden in een analyse. Die informatie is dus niet geanalyseerd, omdat die optie uit was gezet. De beantwoording van de enquête is dus 100% geweest. Missende waarden maken analyses vaak lastiger en onbetrouwbaarder, dus het is voor dit onderzoek een positieve factor dat de beantwoording zonder missende waarden is geweest.

“De” politici

Zoals besproken in paragraaf 4.7 kan er een kanttekening geplaatst worden bij het begrip “de politici”. In dit onderzoek is echter bewust voor politici als algemene groep gekozen, omdat het algemene beeld richting politici zo gemeten wordt. In het proces om tot deze beslissing te komen is er veel nagedacht, zowel door mij als door mijn medestudenten en begeleider. Het onderzoek is nu specifiek gericht op “de politici”, omdat na meerdere gesprekken en discussies hierover we toch tot de conclusie kwamen dat als de ene burger Klaver in zijn of haar hoofd neemt en de andere burger Wilders, de resultaten dan alsnog lastig te vergelijken zijn. Ook gaf de theorie aan dat vertrouwen in politici gaat om de verwachting van de burger dat politici als sociale groep betrouwbaar zijn. Om die reden heb ik gekozen voor de politici als een hele groep. Uit de vergelijking met de 16 respondenten die feedback hadden gegeven en hun gegeven antwoord ten opzichte van de rest, blijkt niet dat die groep vaker heeft gekozen voor de optie ‘niet mee eens, niet mee oneens’, omdat dit maar in 11 van de 23 gevallen vaker was gekozen dan bij de rest van de groep. Dit roept echter de vraag op of de andere 237 respondenten ook niet vaker de middenweg hebben gekozen, maar dit niet als feedback hebben meegegeven. In een volgend onderzoek rond dit thema zou in de methodologische verantwoording opnieuw nagedacht moeten worden over de keuzes die hierin gemaakt kunnen worden. Wellicht is het dan juist goed om een even aantal antwoordmogelijkheden te geven, zodat er minder snel voor de middenweg wordt gekozen. Ook is het interessant om het begrip “de politici” opnieuw te herzien. Voor mijn onderzoek vond ik het niet relevant om bijvoorbeeld Wilders of Klaver individueel te bestuderen, maar wilde ik weten hoe het geheel aan politici werd beoordeeld door de burger. Omdat dit ook te maken heeft met acties die politici ondernemen en de samenwerking die de ene politicus heeft met andere politici door de democratie. Een burger heeft dan niet alleen een mening over één persoon als het naar de politiek kijkt, maar over meerdere personen. Achteraf blijkt de keuze van “de politici” vragen te hebben opgeroepen bij de burger. Mogelijk had dit ook

verduidelijkt kunnen worden door op die vragen in te gaan, maar door de keuze van het kwantitatief onderzoek was dit niet mogelijk. Er waren namelijk geen gegevens over de respondenten verzameld, om hen alsnog te kunnen benaderen. Daarnaast was de vragenlijst anoniem en had het vooralsnog niet gekund. Er had wel gekozen kunnen worden voor een combinatie met kwalitatief onderzoek. Dit wordt in het volgende discussiepunt nader toegelicht.

Waarde van kwantitatief onderzoek

Het vorige discussiepunt kan samenkomen in dit punt. De keuze voor kwantitatief onderzoek heeft beperkingen, omdat er niet doorgevraagd kon worden. Een feedbackpunt zoals “de politici” had uitgediept kunnen worden in enkele verdiepende interviews met respondenten van de survey. Door het perspectief van twee politici mee te nemen door middel van interviews heeft het onderzoek wel een meerwaarde, maar die meerwaarde had ook gevonden kunnen worden bij kwalitatief onderzoek met de burger. Kwalitatief onderzoek had dus meer verdieping kunnen bieden aan het perspectief van de burger, naast de survey. Er is echter bewust gekozen voor kwantitatief onderzoek. Daardoor kon namelijk een grote groep mensen bereikt worden, konden verbanden statistisch worden aangetoond en was er meer objectiviteit. Ook is kwantitatief onderzoek passend om de hypothesen die opgesteld zijn vanuit de literatuur te onderzoeken. Door de antwoorden te standaardiseren kon ik ze gemakkelijk met elkaar vergelijken. Daarnaast zou het met interviews een valkuil geweest kunnen zijn dat het een politiek debat zou worden. De meningen van burgers over de politieke partij waar zij voor zijn, zegt dan niets over het vertrouwen algemeen in politici. Door kwantitatief onderzoek kon ik dat nu wel cijfermatig onderzoeken. Voor mogelijk vervolgonderzoek zou ik aanbevelen om een combinatie te doen: zowel een survey dus kwantitatief onderzoek, als verdiepende interviews. Om ook in dat onderzoek de anonimiteit van de burger te garanderen kan bij de afsluiting van de survey gevraagd worden of de burger zelf wil meewerken aan een verdiepend interview aansluitend op de survey.

5.3 Advies/aanbevelingen

Wanneer je de gevonden hypothesen doorvertaalt naar de praktijk kan er een advies gegeven worden aan politici en wordt daarmee antwoord gegeven op de laatste deelvraag. De conclusies leiden tot het volgende advies: politici zouden zich, naast het tonen van solidariteit, het hebben van empathie voor culturele minderheden en kennis over verschillende culturen, nog het meest moeten richten op het ontwikkelen van culturele vaardigheden. Kennis alleen is dus niet genoeg, maar het hebben en tonen van de culturele vaardigheden is van invloed op het vertrouwen en commitment van de burger. De twee geïnterviewde (ex-)politici benoemen hierbij nog expliciet het open staan voor elkaar en het bewustzijn van verschillen, maar ook de ander tegenover je proberen te begrijpen als belangrijke elementen in het uiten van culturele sensitiviteit. Het is belangrijk om aan culturele sensitiviteit en bijbehorende vaardigheden te werken, omdat dit onderzoek heeft aangetoond dat het van positieve invloed is op het vertrouwen van de burger.

Dit resulteert in de volgende praktische aanbevelingen:

1. Nodig eens iemand uit van een andere cultuur, die niet per se een functie bekleedt die te maken heeft met uw rollen en taken. Sta aan het einde open voor een evaluatie: hoe heeft de ander u ervaren? Sprak u op een duidelijke manier? Wat waardeerde de ander wel of niet in dat gesprek? Door dit regelmatig te doen blijft u in ontwikkeling rondom het cultureel sensitief handelen. Dit heeft voor u een meerwaarde, omdat uit dit onderzoek is gebleken dat culturele sensitiviteit van invloed is op het vertrouwen van de burger.
2. Werk aan uw vaardigheden in het algemeen. Cultureel sensitief zijn, gaat niet alleen om kennis van de achtergrond van de ander. Het gaat ook om het kunnen kijken naar de persoon, naar hoe de ander reageert. Het is een combinatie van kennis opdoen en de persoon tegenover u leren begrijpen.
3. Zorg bij een gesprek dat u uitzoekt wat het perspectief van de ander is. Wat is zijn of haar motief? Wat is zijn of haar perspectief? Doe dit door vooral veel vragen te stellen en de ander ruimte te geven om zichzelf te laten zien. Oprechte belangstelling tonen is dus erg belangrijk.

6 Literatuurlijst

Alle Cijfers. (2019). *Nederland*. Geraadpleegd op 7 maart, 2020, via <https://allecijfers.nl/nederland/>

Alle Cijfers. (2019). *Zoetermeer*. Geraadpleegd op 7 maart, 2020, via: <https://allecijfers.nl/gemeente/zoetermeer/>

Alsharif, N. Z., Brennan, L. Abrons, J. P. & Chahine, E. B. (2019). An introduction to cultural sensitivity and global pharmacy engagement. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 83(4), 592-603. doi: <https://doi.org/10.5688/ajpe7221>

Baumert, A., Halmburger, A., Rothmund, T. & Schemer, C. (2017). Everyday dynamics in generalized social and political trust. *Journal of Research in Personality* 69: 44-54.

Band-Winterstein, T., & Freund, A. (2015). Is it enough to 'speak Haredi'? Cultural sensitivity in social workers encountering Jewish ultra-orthodox clients in Israel. *The British Journal of Social Work*, 45(3), 968-987. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jrp.2016.04.006>

Barnette, J. J. (2000). Effects of stem and Likert response option reversals on survey internal consistency: If you feel the need, there is a better alternative to using those negatively worded stems. *Educational and Psychological Measurement*, 60(3), 361-370. doi: <https://doi.org/10.1177/00131640021970592>

Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182. Geraadpleegd op: <http://webcom.upmf-grenoble.fr/LIP/Perso/DMuller/GSERM/Articles/Journal%20of%20Personality%20and%20Social%20Psychology%201986%20Baron.pdf>

Bloemer, J., Pluymaekers, M. & Odekerken, A. (2013). Trust and affective commitment as energizing forces for export performance. *Intentional Business Review* 22(2), 363-380. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2012.05.002>

Boukes, M. & Boomgaarden, H. G. (2016). Politician seeking Voter: How interviews on entertainment talk shows affect trust in politicians. *International Journal of Communication*, 10, 1145-1166. Geraadpleegd op ijov.org

Buchtel, E. E. (2014). Cultural sensitivity or cultural stereotyping? Positive and negative effects of a cultural psychology class. *International Journal of Intercultural Relations*, 39, 40–52. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2013.09.003>

- Coleman, J.S. (1988). Social capital in the creation of human capital. *The American Journal of Sociology*, 94, S95-S120. doi: <https://doi.org/10.1086/228943>
- Decoster, K. (2001). *Implicaties van een sociaal kapitaal-concept voor politieke sociologen*. Departement Politieke en Sociale Wetenschappen, Universiteit Antwerpen-UIA.
- Hayes, A. F. (2014). Process for SPSS. *The Ohio State University, Release*, 2(2).
- Hinton, P. R., McMurray, I., & Brownlow, C. (2014). *SPSS explained*. Routledge.
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS:(and sex and drugs and rock'n'roll)*. Sage.
- Galjart, B. (2003). Sociaal kapitaal, vertrouwen en ontwikkeling. *Sociologische gids*, 50(1), 26-51. Geraadpleegd op: https://www.aup.nl/journal-downloads/sociologie/nr_1_-_sociaal_kapitaal,_vertrouwen_en_ontwikkeling.pdf
- Grimmelikhuijsen, S., & Klijn, A. (2015). The effects of judicial transparency on public trust: Evidence from a field experiment. *Public Administration*, 93(4), 995-1011. doi: <https://doi.org/10.1111/padm.12149>
- De Heerde, J. (2019). *De Forumstemmer wantrouwt de overheid*. Geraadpleegd op 22 augustus 2017, via: <https://www.trouw.nl/nieuws/de-forumstemmer-wantrouwt-de-overheid~b701ed7cd/>
- De Jager, C.E. (2016). A Question of Trust: The Pursuit of Consumer Trust in the Financial Sector by Means of EU Legislation. *Journal of Consumer Policy*, 40 (1), 25-49. doi: 10.1007/s10603-016-9334-8
- Kemmers, R., W. de Koster & J. van der Waal. (2019). Ontevreden burgers serieus nemen. *Tijdschrift voor Klachtrecht* 15(2): 7-10. Geraadpleegd via: https://repub.eur.nl/pub/116578/Kemmers-De-Koster-Van-der-Waal_2019-Ontevreden-burgers-serieus-nemen.pdf
- Lee, J., & Paek, I. (2014). In search of the optimal number of response categories in a rating scale. *Journal of Psychoeducational Assessment*, 32(7), 663-673. doi: <https://doi.org/10.1177/0734282914522200>
- Levi, M., & Stoker, L. (2000). Political trust and trustworthiness. *Annual Review of Political Science*, 3(1), 475-507. doi: 10.1146/annurev.polisci.3.1.475.

- Lievisse Adriaanse, M. (2018). *Kamerleden bekommeren zich niet om mensen zoals ik*. Geraadpleegd op 22 augustus, 2017, van: <https://www.nrc.nl/nieuws/2018/12/16/kamerleden-bekommeren-zich-niet-om-mensen-zoals-ik-a3060886>
- Mölders, C. & Van Quaquebeke, N. (2017). When and how politicians' disrespect affect voters' trust in the political system: The roles of social judgments and category prototypicality. *Journal of Applied Social Psychology*, 47(9), 515-527. Doi: <https://doi.org/10.1111/jasp.12458>
- Noordzij, K. Van der Waal, J. & De Koster, W. (2019). The Educational Gradient in Trust in Politicians in the Netherlands: A Status-Based Cultural Conflict. *The Sociological Quarterly*, 60(3), 439-456. doi: <https://doi.org/10.1080/00380253.2019.1580551>
- Noordzij, K., de Koster, W. & van der Waal, J. (2019). *Lageropgeleiden die politici wantrouwen: verzet tegen culturele superioriteit*. Geraadpleegd op 22 augustus, 2019, van: <https://www.socialevraagstukken.nl/lageropgeleiden-die-politici-wantrouwen-verzet-tegen-culturele-superioriteit/>
- Onderwijs in Cijfers. (2018). *Opleidingsniveau van de bevolking*. Geraadpleegd op 7 maart, 2020, via: <https://www.onderwijsincijfers.nl/kengetallen/internationaal/opleidingsniveau-bevolking>
- Purnawirawan, N. (2008). *Het effect van verschillende schaaltechnieken en antwoordstijlen*. Geraadpleegd op 14 maart, 2020, via: https://lib.ugent.be/fulltxt/RUG01/001/310/250/RUG01-001310250_2010_0001_AC.pdf
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2004). SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models. *Behavior research methods, instruments, & computers*, 36(4), 717-731. Geraadpleegd op: <https://link.springer.com/article/10.3758/BF03206553>
- Putnam, R. (1995). Tuning In, Tuning Out: The strange disappearance of social capital in America. *PS: Political Science and Politics*, 28(4), 664-683. Geraadpleegd op: <https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA17839301&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=10490965&p=AONE&sw=w>
- Schmeets, H., & Te Riele, S. (2014). Declining social cohesion in the Netherlands?. *Social Indicators Research*, 115(2), 791-812. Geraadpleegd op: <https://link.springer.com/article/10.1007%252Fs11205-013-0234-x>

- Siisiainen, M. (2003). Two concepts of social capital: Bourdieu vs. Putnam. *International Journal of Contemporary Sociology*, 40(2), 183-204. Geraadpleegd op: http://www.academia.edu/download/32972649/Siisiainen-_Bourdieu_vs_Putnam.pdf
- Skarmeas, D., Katsikeas, C.S. & Schlegelmilch, B.B. (2002). Drivers commitment and its impact on performance in cross-cultural buyer-seller relationships: the importer's perspective. *Journal of International Business studies*, 33(4), 757-783. Geraadpleegd op: <https://ideas-repec-org.eur.idm.oclc.org/a/pal/jintbs/v33y2002i4p757-783.html>
- Styles, C., Patterson, P.G. & Ahmed, F. (2008). A relational model of export performance. *Journal of International Business Studies*, 39(5), 880-900. Geraadpleegd op: <https://link.springer.com/article/10.1057/palgrave.jibs.8491043>
- Ursachi, G., Horodnic, I. A., & Zait, A. (2015). How reliable are measurement scales? External factors with indirect influence on reliability estimators. *Procedia Economics and Finance*, 20, 679-686. doi: [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00123-9](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00123-9)
- Voldnes, G. & Kvalvik, I. (2017). Interfirm Relationships in Emerging Markets: The Importance of Relationships and Cultural Sensitivity. *Journal of East-West Business*, 23(2), 194-214. doi: 10.1080/10669868.2017.1280110.
- Verschuren, P. & Doorewaard, H. (2016). *Het ontwerpen van een onderzoek*. Amsterdam: Boom uitgevers.
- Van der Waal, J., De Koster, W. & Van Noord, J. (2017). Opleidingsverschillen in maatschappelijk onbehagen en wantrouwen in de politiek in Nederland. Geraadpleegd op: <https://repub.eur.nl/pub/100774/>
- Yang, S. (2019). Does education foster trust? Evidence from compulsory schooling reform in the UK. *Economics of Education Review*, 70, 48-60. doi: <https://doi.org/10.1016/j.econedurev.2019.03.007>
- Zoetermeer in Cijfers. (2018). *Bevolking*. Geraadpleegd op 7 maart, 2020, via: <https://zoetermeer.incijfers.nl/dashboard/zoetermeer-in-cijfers/bevolking/>

7 Bijlage

7.1 Vragenlijst Qualtrics

Onderzoek- EUR

Wat fijn dat je wilt meewerken aan dit onderzoek! Voor mijn master Bestuurskunde aan de Erasmus Universiteit Rotterdam onderzoek ik de relatie tussen burgers en landelijke politici. Ik gebruik de resultaten van dit onderzoek om een advies uit te brengen aan politieke vertegenwoordigers. Ik ben, voor het behalen van zo goed mogelijk resultaat, afhankelijk van inwoners die de vragenlijst invullen. Ik waardeer jouw deelname daarom enorm!

Woon jij in de gemeente Zoetermeer dan kan jij deze vragenlijst invullen. Het duurt ongeveer 5 minuten. Uit jouw antwoorden blijkt niet wie je bent: de antwoorden zullen dus ook volledig **geanonimiseerd** in mijn onderzoek gebruikt worden.

Belangrijk: Wanneer er gesproken wordt over "politici" gaat het dus over de landelijke politici. Vertegenwoordigers van politieke partijen in de Tweede Kamer

Hartelijk **bedankt**,

Rebekka

Intro Woont u in Zoetermeer?

- Ja, ga dan verder naar vraag 1 (1)
 - Nee, ga dan niet verder. (2)
-

Q1 Politici zijn geïnteresseerd in de meningen van een burger zoals ik.

- Volledig oneens (1)
 - Oneens (2)
 - Niet mee eens, niet mee oneens (3)
 - Eens (4)
 - Volledig eens (5)
-

Q2 Politici zijn eerlijk.

- Volledig oneens (1)
 - Oneens (2)
 - Niet mee eens, niet mee oneens (3)
 - Eens (4)
 - Volledig eens (5)
-

Q3 Politici zijn gefocust op de belangen van de burgers en minder op hun eigen belangen.

- Volledig oneens (1)
 - Oneens (2)
 - Niet mee eens, niet mee oneens (3)
 - Eens (4)
 - Volledig eens (5)
-

Q4 Politici hebben de juiste oplossingen voor problemen.

- Volledig oneens (1)
 - Oneens (2)
 - Niet mee eens, niet mee oneens (3)
 - Eens (4)
 - Volledig eens (5)
-

Q5 Politici verspillen geen belastinggeld.

- Volledig oneens (1)
 - Oneens (2)
 - Niet mee eens, niet mee oneens (3)
 - Eens (4)
 - Volledig eens (5)
-

Q6 Politici komen hun verkiezingsbeloften na.

- Volledig oneens (1)
 - Oneens (2)
 - Niet mee eens, niet mee oneens (3)
 - Eens (4)
 - Volledig eens (5)
-

Q7 Politici doen genoeg voor mensen zoals ik.

- Volledig oneens (1)
 - Oneens (2)
 - Niet mee eens, niet mee oneens (3)
 - Eens (4)
 - Volledig eens (5)
-

Q8 Politici zijn competent en weten wat zij moeten doen.

- Volledig oneens (1)
 - Oneens (2)
 - Niet mee eens, niet mee oneens (3)
 - Eens (4)
 - Volledig eens (5)
-

Q9 Politici zijn betrouwbaar.

- Volledig oneens (1)
 - Oneens (2)
 - Niet mee eens, niet mee oneens (3)
 - Eens (4)
 - Volledig eens (5)
-

Q10 Politici handelen verantwoordelijk.

- Volledig oneens (1)
 - Oneens (2)
 - Niet mee eens, niet mee oneens (3)
 - Eens (4)
 - Volledig eens (5)
-

Q11 Ik begrijp wat politici zeggen.

- Volledig oneens (1)
 - Oneens (2)
 - Niet mee eens, niet mee oneens (3)
 - Eens (4)
 - Volledig eens (5)
-

Q12 Ik kan me verplaatsen in het perspectief van politici.

- Volledig oneens (1)
 - Oneens (2)
 - Niet mee eens, niet mee oneens (3)
 - Eens (4)
 - Volledig eens (5)
-

Q13 Ik voel me verbonden met politici.

- Volledig oneens (1)
 - Oneens (2)
 - Niet mee eens, niet mee oneens (3)
 - Eens (4)
 - Volledig eens (5)
-

Q14 Ik blijf stemmen, ondanks dat politici fouten maken.

- Volledig oneens (1)
 - Oneens (2)
 - Niet mee eens, niet mee oneens (3)
 - Eens (4)
 - Volledig eens (5)
-

Q15 Ik ga stemmen, omdat elke stem telt.

- Volledig oneens (1)
 - Oneens (2)
 - Niet mee eens, niet mee oneens (3)
 - Eens (4)
 - Volledig eens (5)
-

Q16 Ik heb het gevoel dat politici hun best doen om mijn voorkeuren te representeren.

- Volledig oneens (1)
 - Oneens (2)
 - Niet mee eens, niet mee oneens (3)
 - Eens (4)
 - Volledig eens (5)
-

Q17 Ik ben van plan mijn kiezersstem te blijven geven aan de politicus waarop ik de vorige verkiezingen ook heb gestemd.

- Volledig oneens (1)
 - Oneens (2)
 - Niet mee eens, niet mee oneens (3)
 - Eens (4)
 - Volledig eens (5)
-

Q18 Politici doen hun best om op te komen voor de zwakkeren in de samenleving.

- Volledig oneens (1)
 - Oneens (2)
 - Niet mee eens, niet mee oneens (3)
 - Eens (4)
 - Volledig eens (5)
-

Q19 Politici kunnen zich inleven in minderheden in Nederland.

- Volledig oneens (1)
 - Oneens (2)
 - Niet mee eens, niet mee oneens (3)
 - Eens (4)
 - Volledig eens (5)
-

Q20 Politici zijn zich bewust van de normen en waarden van verschillende culturen in onze maatschappij.

- Volledig oneens (1)
 - Oneens (2)
 - Niet mee eens, niet mee oneens (3)
 - Eens (4)
 - Volledig eens (5)
-

Q21 Politici hebben kennis van de verschillende culturen in de maatschappij.

- Volledig oneens (1)
 - Oneens (2)
 - Niet mee eens, niet mee oneens (3)
 - Eens (4)
 - Volledig eens (5)
-

Q22 Politici praten en schrijven op een begrijpelijke manier.

- Volledig oneens (1)
 - Oneens (2)
 - Niet mee eens, niet mee oneens (3)
 - Eens (4)
 - Volledig eens (5)
-

Q23 Politici doen hun best om tegemoet te komen aan een burger zoals ik.

- Volledig oneens (1)
- Oneens (2)
- Niet mee eens, niet mee oneens (3)
- Eens (4)
- Volledig eens (5)

Afsluiting. Bedankt voor het invullen van deze vragenlijst! Heeft u nog suggesties, feedback of opmerkingen over dit onderzoek? Vul het hieronder in.

7.2 Logboek SPSS: kwantitatieve analyse

Woensdag 22 april 11:00-18:00 uur

1. Data exporteren: In Qualtrics is gekozen voor data exporteren naar Excel.
2. Antwoordmogelijkheden zoals “eens” omzetten in getallen. Van volledig oneens (1) t/m volledig eens (5).
3. Data importeren in SPSS: File data openen het Excel-document.
4. Data bij variabel view: Vragen labelen met de gehele vraag. Data omzetten naar “scale”. Bij “missing” voeren we niets in, omdat de enquête in Qualtrics zo stond ingesteld dat je alleen door kon gaan naar de volgende vraag als je antwoord gaf. Er missen dus geen antwoordmogelijkheden.

Bij een Cronbach's Alpha hoger dan 0.6/0.7 weet je of de stellingen passend zijn onder de variabelen. Dat betekent als ze hoog scoren op de ene vraag, moeten ze ook hoog scoren op de andere vraag. Dit geldt voor de variabelen als volgt:

Q 1 t/m 12 zijn stellingen voor de variabele ‘vertrouwen’.

Q 13 t/m 17 zijn stellingen voor de variabele ‘commitment’.

Q 18 t/m 23 zijn stellingen voor de variabele ‘culturele sensitiviteit’.

Daarvoor moet een factoranalyse gedaan worden:

5. Analyze → scale → reliability analyse:

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	253	100.0
	Excluded ^a	0	.0
Total		253	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	12

Q1 t/m 12

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	253	100.0
	Excluded ^a	0	.0
Total		253	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.642	5

Q13 t/m 17

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	253	100.0
	Excluded ^a	0	.0
Total		253	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.795	6

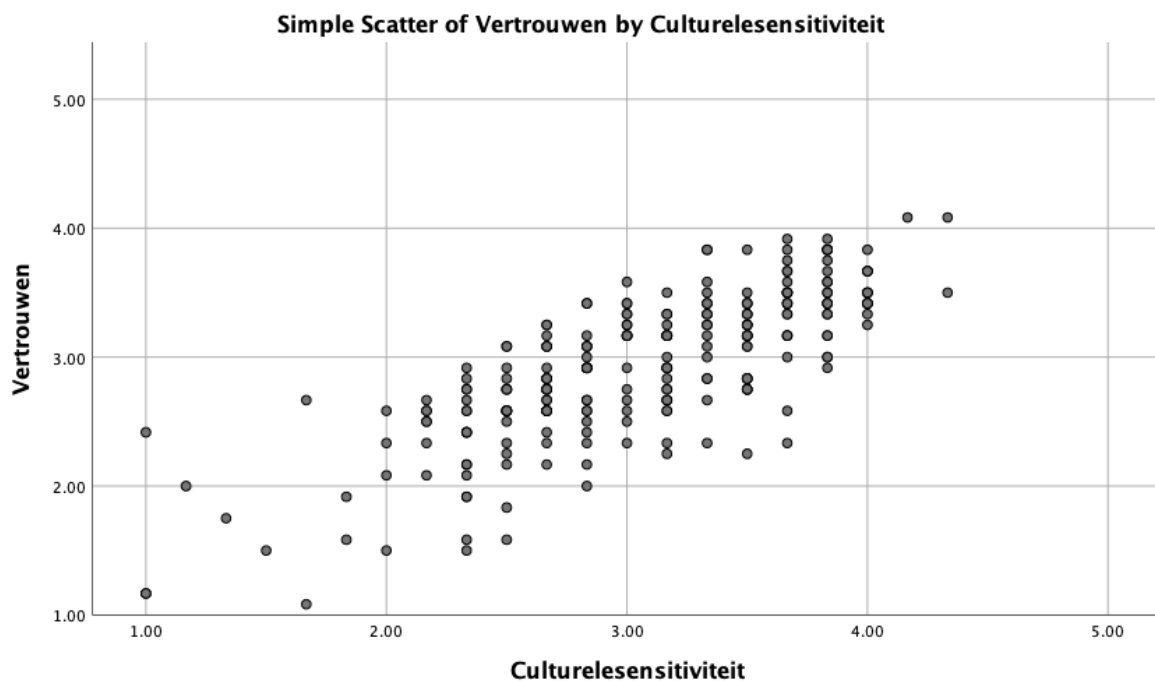
Q18 t/m 23

Zaterdag 25 april 15:00-18:00 uur

- De Cronbach's Alpha is gemeten voor de drie variabelen. Om te kijken of de α hoger wordt voor commitment (omdat die wat lager is dan 0.7), doe ik nog een test om te kijken of dat verschil maakt: statistics \rightarrow scale \rightarrow if item is deleted. Dit maakt geen verschil: dezelfde α komt hier namelijk uit.
- Om het analyseren makkelijker te maken voeg ik alle variabelen samen. Zoals ik hierboven al heb uitgelegd zijn de stellingen verdeeld over de drie variabelen. Zo voeg ik ze dan ook toe: Transform \rightarrow Compute Variable \rightarrow MEAN(Q1, Q2 enz. t/m Q12). Het gemiddelde wordt genomen, omdat alle stellingen samen de variabele 'vertrouwen' meet. Dit doe ik ook voor Q13 t/m 17 voor commitment en Q18 t/m 23 voor culturele sensitiviteit.

Donderdag 25 juni 15:00 uur

- De twee hypothesen bevatten enerzijds een 1) direct correlatie dat onderzocht moet worden in SPSS en 2) anderzijds een mediatie. Alvorens de eerste hypothese volgens lineaire regressie gedaan kan worden, moeten er enkele modelassumpties gecontroleerd worden. Er moet sprake zijn van een lineaire relatie. Daarvoor moet eerst een scatter PLOT gemaakt worden.
Graphs \rightarrow chart builder \rightarrow Plot \rightarrow vertrouwen Y en culturele sensitiviteit X



Er is een puntenwolk waarin een rechte lijn te zien is. Er is geen sprake van een u-vorm. Daarmee is aan deze modelassumptie voldaan.

Een 2) andere modelassumptie is dat er geen sprake mag zijn van multicollineariteit. Daarvoor bereken ik eerst de correlatie: \rightarrow analyse \rightarrow correlatie \rightarrow bivariate

Correlations

		Vertrouwen	Culturelesensitiviteit
Vertrouwen	Pearson Correlation	1	.773**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	253	253
Culturelesensitiviteit	Pearson Correlation	.773**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	253	253

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

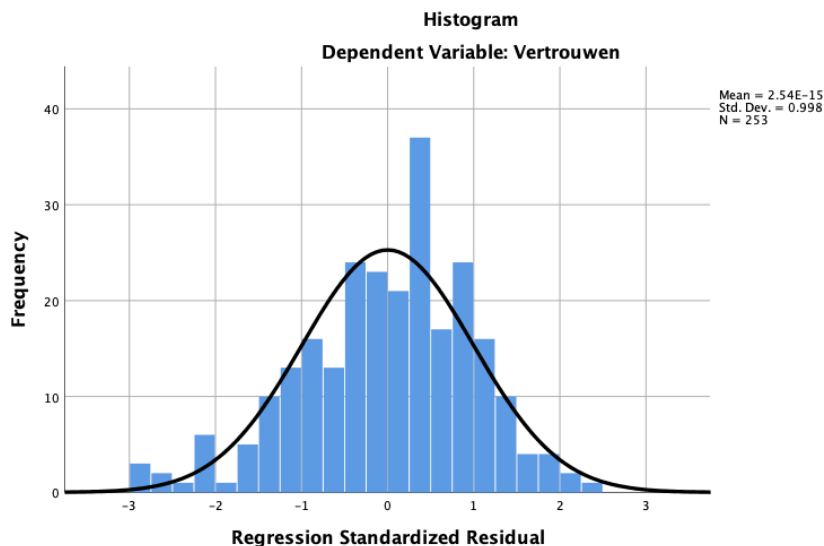
De grenswaarde van Pearson Correlation is 0.7. Dit getal is echter groter dan dat. Daarom wordt nog een check uitgevoerd. Dit is de VIF. Daarvoor wordt de regressie alvast uitgevoerd, dus hier kom ik later op terug.

3) Een derde modelassumptie is de standaardfout. Die moet normaal verdeeld zijn. Hiervoor moet ook de regressie uitgevoerd worden.

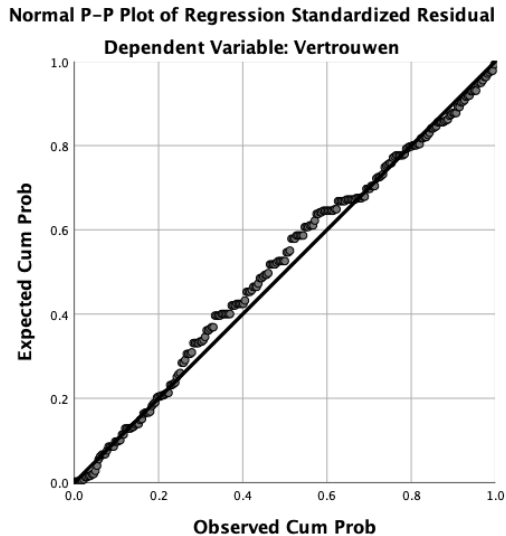
4) De vierde modelassumptie is homoscedasticiteit, dat betekent dat er geen uitwaaiing wolk in de scatterplots te zien is. Dit is een visuele inspectie. Hiervoor wordt de scatterplot gebruikt. Hierin is te zien dat er enkele bolletjes afwijken, maar dat in de basis weinig uitwaaiing plaatsvindt.

9. Om de assumpties verder aan te tonen wordt de lineaire regressie allereerst uitgevoerd. Analyse → regressie → lineair. Afhankelijk= vertrouwen, onafhankelijk= culturele sensitiviteit. Multicollineariteit, histogram en NPP vink ik aan.

Ik zie daarmee een redelijke normale verdeling van de histogram, waardoor aan de modelassumptie is voldaan:



En ik zie dat ook bij de P-P plot. De puntjes liggen allemaal een beetje op dezelfde lijn:



Dus ondanks de Pearson correlation > 0.7 is wel aan de modelassumpties voldaan.

10. Bij de output van de regressieanalyse is de ANOVA toets te zien. Daarmee wordt getoetst of er sprake lijkt te zijn van een model. Er is sprake van een model als we een significante F waarde hebben. En die is er:

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	46.445	1	46.445	371.908	.000 ^b
	Residual	31.346	251	.125		
	Total	77.791	252			

a. Dependent Variable: Vertrouwen

b. Predictors: (Constant), Culturelesensitiviteit

Om te bekijken hoe dat model er uit ziet, wordt gekeken naar de Coefficients. Daar is de VIF waarde te zien. Die geeft ook aan of er sprake is van multicollineariteit $< 4/5$ moet het zijn. Dat is er, want de waarde is 1.0. Dit is wederom een bevestiging dat aan de modelassumpties is voldaan:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.876	.109		8.038	.000		
	Culturelesensitiviteit	.674	.035	.773	19.285	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Vertrouwen

De beta coëfficiënten geven aan wat de richting en de sterkte is tussen de verbanden van de onafhankelijke en afhankelijke variabelen (dus tussen culturele sensitiviteit en vertrouwen).

Om uiteindelijk te bepalen of aan de hypothesen kunnen worden bevestigd of worden weerlegd, wordt er gekeken naar de Beta. Is de beta positief of negatief? De hypothese is positief geformuleerd en ik zie een positieve beta. De verwachting komt overeen met de data.

Om een hypothese te kunnen aanvaarden, zoeken we naar een significant verband. Dat moet een waarde zijn $<0.05/5\%$. De significantie is 0.00, dus we vinden ondersteuning in die verwachting dat culturele sensitiviteit van invloed is op vertrouwen. Op een positieve wijze zoals de hypothese veronderstelt.

11. Wat ook nog van belang is dat de verklarende variantie wordt bekeken. De R square geeft aan hoe goed het model de werkelijkheid voorspelt.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.773 ^a	.597	.595	.35339

a. Predictors: (Constant), Culturelesensitiviteit

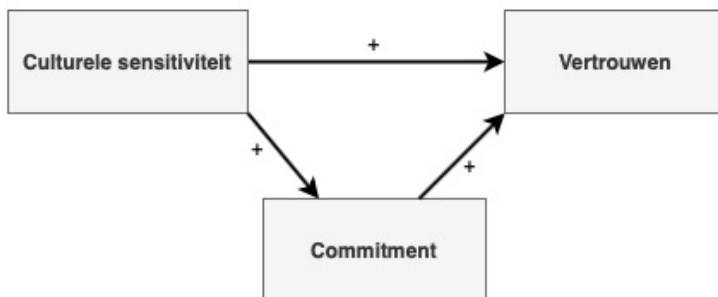
b. Dependent Variable: Vertrouwen

Culturele sensitiviteit verklaart 59,7% van de variantie in dit model.

Toetsen mediatie

Om mediatie te toetsen is PROCESS macro gedownload.

Het conceptueel model was als volgt:



Dit leidt tot de volgende opties:

- 1) culturele sensitiviteit voorspelt vertrouwen = pad c
- 2) culturele sensitiviteit voorspelt commitment = pad a
- 3) Culturele sensitiviteit voorspelt het vertrouwen met commitment als mediërend effect.
 - a. Dat betekent dat commitment voorspelt vertrouwen = pad b
 - b. en dat culturele sensitiviteit vertrouwen niet langer voorspelt of minder voorspelt = pad c1

Analyze → regression → Process → op model nummer 4. Y= vertrouwen, X= culturele sensitiviteit en mediator= commitment. Options: Show total effect + effect size. De namen mochten hiervoor niet meer dan 8 tekens lang zijn, dus ik heb de variabelen afgekort.

***** PROCESS Procedure for SPSS Version 3.5 *****

Written by Andrew F. Hayes, Ph.D. www.afhayes.com
Documentation available in Hayes (2018). www.guilford.com/p/hayes3

Model : 4
Y : Ver
X : CS
M : Comm

Sample
Size: 253

OUTCOME VARIABLE:
Comm

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
.4933	.2433	.2531	80.7251	1.0000	251.0000	.0000

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	2.1100	.1552	13.5964	.0000	1.8044	2.4157
CS	.4469	.0497	8.9847	.0000	.3489	.5448

OUTCOME VARIABLE:
Ver

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
.7887	.6221	.1176	205.7777	2.0000	250.0000	.0000

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	.5066	.1394	3.6348	.0003	.2321	.7811
CS	.5955	.0390	15.2794	.0000	.5187	.6722
Comm	.1751	.0430	4.0710	.0001	.0904	.2599

***** TOTAL EFFECT MODEL *****

OUTCOME VARIABLE:
Ver

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
.7727	.5971	.1249	371.9079	1.0000	251.0000	.0000

Model	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	.8761	.1090	8.0378	.0000	.6615	1.0908
CS	.6737	.0349	19.2849	.0000	.6049	.7425

***** TOTAL, DIRECT, AND INDIRECT EFFECTS OF X ON Y *****

Total effect of X on Y

Effect	se	t	p	LLCI	ULCI	c_ps	c_cs
.6737	.0349	19.2849	.0000	.6049	.7425	1.2126	.7727

Direct effect of X on Y

Effect	se	t	p	LLCI	ULCI	c'_ps	c'_cs
.5955	.0390	15.2794	.0000	.5187	.6722	1.0717	.6829

Indirect effect(s) of X on Y:

Effect	BootSE	BootLLCI	BootULCI
Comm	.0783	.0253	.1334

Partially standardized indirect effect(s) of X on Y:

Effect	BootSE	BootLLCI	BootULCI
Comm	.1409	.0460	.2409

Completely standardized indirect effect(s) of X on Y:

Effect	BootSE	BootLLCI	BootULCI
Comm	.0898	.0278	.1484

***** ANALYSIS NOTES AND ERRORS *****

Level of confidence for all confidence intervals in output:
95.0000

Number of bootstrap samples for percentile bootstrap confidence intervals:
5000

Wat betekent dit?

- 1) *culturele sensitiviteit voorspelt vertrouwen = pad c*
 $F(1,251) = 371.91, p < .0.001, R^2 = 0.60$
 $b = 0.674, t(251) = 19.28, p < 0.001$
- 2) *culturele sensitiviteit voorspelt commitment = pad a*
 $F(1,251) = 80.73, p < .0.001, R^2 = 0.24$
 $b = 0.447, t(251) = 8.98, p < 0.001$
- 3) *Culturele sensitiviteit en commitment voorspellen het vertrouwen.*
 $F(2,250) = 205.78, p < .0.001, R^2 = 0.62$
 - a. *Dat betekent dat commitment voorspelt vertrouwen = pad b*

$b = 0.175, t(250) = 4.07, p < 0.001$

- b. *en dat culturele sensitiviteit vertrouwen niet langer voorspelt of minder voorspelt = pad c1*

$b = 0.596, t(250) = 15.28, p < 0.001$ → dit is nog steeds significant, maar de b is inderdaad lager dan bij 1) is aangegeven.

Maar wat is nou precies het effect? Het indirecte effect = 0.0783 Voor significantie moeten BOOT LLCI en BOOT ULCI beiden groter zijn dan 0 bij een positief effect. Het ligt namelijk tussen 0.034 en 0.133 in. Er is dus een indirect effect.

Het totale effect is 0.6737. Dat betekent dat: $0.0783/0.6737 \times 100 = 11,62\%$ verklaart het mediërende effect en de overige 88,38% wordt direct in de relatie verkregen.

→ Ik heb nu zowel de invloed van culturele sensitiviteit op vertrouwen gemeten in een lineaire regressie als in mediation.

Maandag 27 april

12. Enkele respondenten hadden aangegeven dat zij 'de politici' als te algemeen hadden ervaren. Een respondent geeft aan dat hij of zij daarom vaker voor 'niet mee eens, niet mee oneens' had gekozen. Om dit nader uit te zoeken is de vergelijking gemaakt tussen beide groepen. In SPSS heb ik een tweede rij variabelen gemaakt. Waarbij ik de mensen zonder feedback de variabele 0 heb gegeven en de mensen met feedback variabele 1. Zo kon ik bij Data → split file → compare groups by → variabele die ik gemaakt had 0 en 1, die noemde ik 'nummer'
13. Vervolgens kon ik opnieuw een frequentie (analyse → descriptive statistics → frequencies) berekenen. Ditmaal deed ik dit per vraag en werd het resultaat automatisch gesplitst in groep 0 en groep 1. Om een indicatie te geven over het aantal gekozen keer '3' moet ik kijken naar valid percent. Cumulative percent telt namelijk telkens de vorige erbij op.

Q1

VAR00001		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
.00	Valid	1	12	5.1	5.1
		2	47	19.8	19.8
		3	89	37.6	37.6
		4	83	35.0	35.0
		5	6	2.5	2.5
		Total	237	100.0	100.0
1.00	Valid	1	1	6.3	6.3
		2	2	12.5	12.5
		3	7	43.8	43.8
		4	4	25.0	25.0
		5	2	12.5	12.5
		Total	16	100.0	100.0

Q2

VAR00001		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
.00	Valid	1	17	7.2	7.2
		2	75	31.6	31.6
		3	107	45.1	45.1
		4	38	16.0	16.0
		Total	237	100.0	100.0
1.00	Valid	1	1	6.3	6.3
		2	4	25.0	25.0
		3	6	37.5	37.5
		4	5	31.3	31.3
		Total	16	100.0	100.0

Q3

VAR00001		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
.00	Valid	1	14	5.9	5.9
		2	81	34.2	40.1
		3	79	33.3	73.4
		4	61	25.7	99.2
		5	2	.8	100.0
		Total	237	100.0	100.0
1.00	Valid	1	2	12.5	12.5
		2	2	12.5	25.0
		3	3	18.8	43.8
		4	9	56.3	100.0
		Total	16	100.0	100.0

Q4

VAR00001		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
.00	Valid	1	7	3.0	3.0
		2	63	26.6	29.5
		3	122	51.5	81.0
		4	45	19.0	100.0
		Total	237	100.0	100.0
		1.00	Valid	2	4
3	7			43.8	68.8
4	5			31.3	100.0
Total	16			100.0	100.0

Q5

VAR00001		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
.00	Valid	1	42	17.7	17.7
		2	123	51.9	69.6
		3	47	19.8	89.5
		4	25	10.5	100.0
		Total	237	100.0	100.0
1.00	Valid	1	1	6.3	6.3
		2	10	62.5	68.8
		3	5	31.3	100.0
		Total	16	100.0	100.0

Q6

VAR00001		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
.00	Valid	1	24	10.1	10.1
		2	121	51.1	61.2
		3	77	32.5	93.7
		4	15	6.3	100.0
		Total	237	100.0	100.0
1.00	Valid	1	2	12.5	12.5
		2	8	50.0	62.5
		3	4	25.0	87.5
		4	2	12.5	100.0
		Total	16	100.0	100.0

Q7

VAR00001		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
.00	Valid	1	12	5.1	5.1
		2	67	28.3	33.3
		3	89	37.6	70.9
		4	69	29.1	100.0
		Total	237	100.0	100.0
1.00	Valid	2	7	43.8	43.8
		3	5	31.3	75.0
		4	4	25.0	100.0
		Total	16	100.0	100.0

Q8

VAR00001		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
.00	Valid	1	8	3.4	3.4
		2	41	17.3	20.7
		3	87	36.7	57.4
		4	97	40.9	98.3
		5	4	1.7	100.0
		Total	237	100.0	100.0
1.00	Valid	2	1	6.3	6.3
		3	8	50.0	56.3
		4	7	43.8	100.0
		Total	16	100.0	100.0

Q9

VAR00001		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
.00 Valid	1	14	5.9	5.9	5.9
	2	75	31.6	31.6	37.6
	3	103	43.5	43.5	81.0
	4	44	18.6	18.6	99.6
	5	1	.4	.4	100.0
	Total	237	100.0	100.0	
1.00 Valid	1	1	6.3	6.3	6.3
	2	4	25.0	25.0	31.3
	3	7	43.8	43.8	75.0
	4	4	25.0	25.0	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Q10

VAR00001		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
.00 Valid	1	6	2.5	2.5	2.5
	2	34	14.3	14.3	16.9
	3	92	38.8	38.8	55.7
	4	100	42.2	42.2	97.9
	5	5	2.1	2.1	100.0
	Total	237	100.0	100.0	
1.00 Valid	2	2	12.5	12.5	12.5
	3	9	56.3	56.3	68.8
	4	5	31.3	31.3	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Q11

VAR00001		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
.00	Valid	1	4	1.7	1.7
		2	31	13.1	13.1
		3	45	19.0	19.0
		4	138	58.2	58.2
		5	19	8.0	8.0
		Total	237	100.0	100.0
1.00	Valid	1	1	6.3	6.3
		2	1	6.3	6.3
		3	5	31.3	31.3
		4	9	56.3	56.3
		Total	16	100.0	100.0

Q12

VAR00001		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
.00	Valid	1	4	1.7	1.7
		2	36	15.2	15.2
		3	70	29.5	29.5
		4	120	50.6	50.6
		5	7	3.0	3.0
		Total	237	100.0	100.0
1.00	Valid	2	3	18.8	18.8
		3	6	37.5	37.5
		4	7	43.8	43.8
		Total	16	100.0	100.0

Q13

VAR00001			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
.00	Valid	1	32	13.5	13.5	13.5
		2	116	48.9	48.9	62.4
		3	60	25.3	25.3	87.8
		4	28	11.8	11.8	99.6
		5	1	.4	.4	100.0
		Total	237	100.0	100.0	
1.00	Valid	1	2	12.5	12.5	12.5
		2	8	50.0	50.0	62.5
		3	3	18.8	18.8	81.3
		4	3	18.8	18.8	100.0
		Total	16	100.0	100.0	

Q14

VAR00001			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
.00	Valid	1	4	1.7	1.7	1.7
		2	13	5.5	5.5	7.2
		3	7	3.0	3.0	10.1
		4	118	49.8	49.8	59.9
		5	95	40.1	40.1	100.0
		Total	237	100.0	100.0	
1.00	Valid	4	8	50.0	50.0	50.0
		5	8	50.0	50.0	100.0
		Total	16	100.0	100.0	

Q15

VAR00001			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
.00	Valid	1	2	.8	.8	.8
		2	11	4.6	4.6	5.5
		3	6	2.5	2.5	8.0
		4	100	42.2	42.2	50.2
		5	118	49.8	49.8	100.0
		Total	237	100.0	100.0	
1.00	Valid	4	7	43.8	43.8	43.8
		5	9	56.3	56.3	100.0
		Total	16	100.0	100.0	

Q16

VAR00001			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
.00	Valid	1	8	3.4	3.4	3.4
		2	45	19.0	19.0	22.4
		3	92	38.8	38.8	61.2
		4	87	36.7	36.7	97.9
		5	5	2.1	2.1	100.0
		Total	237	100.0	100.0	
1.00	Valid	2	5	31.3	31.3	31.3
		3	5	31.3	31.3	62.5
		4	6	37.5	37.5	100.0
		Total	16	100.0	100.0	

Q17

VAR00001			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
.00	Valid	1	7	3.0	3.0	3.0
		2	64	27.0	27.0	30.0
		3	59	24.9	24.9	54.9
		4	79	33.3	33.3	88.2
		5	28	11.8	11.8	100.0
		Total	237	100.0	100.0	
1.00	Valid	2	4	25.0	25.0	25.0
		3	3	18.8	18.8	43.8
		4	5	31.3	31.3	75.0
		5	4	25.0	25.0	100.0
		Total	16	100.0	100.0	

Q18

VAR00001			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
.00	Valid	1	12	5.1	5.1	5.1
		2	58	24.5	24.5	29.5
		3	82	34.6	34.6	64.1
		4	81	34.2	34.2	98.3
		5	4	1.7	1.7	100.0
		Total	237	100.0	100.0	
1.00	Valid	2	6	37.5	37.5	37.5
		3	4	25.0	25.0	62.5
		4	6	37.5	37.5	100.0
		Total	16	100.0	100.0	

Q19

VAR00001			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
.00	Valid	1	13	5.5	5.5	5.5
		2	67	28.3	28.3	33.8
		3	81	34.2	34.2	67.9
		4	73	30.8	30.8	98.7
		5	3	1.3	1.3	100.0
		Total	237	100.0	100.0	
1.00	Valid	1	1	6.3	6.3	6.3
		2	5	31.3	31.3	37.5
		3	5	31.3	31.3	68.8
		4	5	31.3	31.3	100.0
		Total	16	100.0	100.0	

Q20

VAR00001			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
.00	Valid	1	9	3.8	3.8	3.8
		2	33	13.9	13.9	17.7
		3	83	35.0	35.0	52.7
		4	108	45.6	45.6	98.3
		5	4	1.7	1.7	100.0
		Total	237	100.0	100.0	
1.00	Valid	2	2	12.5	12.5	12.5
		3	6	37.5	37.5	50.0
		4	8	50.0	50.0	100.0
		Total	16	100.0	100.0	

Q21

VAR00001			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
.00	Valid	1	11	4.6	4.6	4.6
		2	29	12.2	12.2	16.9
		3	95	40.1	40.1	57.0
		4	99	41.8	41.8	98.7
		5	3	1.3	1.3	100.0
		Total	237	100.0	100.0	
1.00	Valid	3	11	68.8	68.8	68.8
		4	5	31.3	31.3	100.0
		Total	16	100.0	100.0	

Q22

VAR00001		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
.00	Valid	1	20	8.4	8.4
		2	83	35.0	43.5
		3	57	24.1	67.5
		4	72	30.4	97.9
		5	5	2.1	100.0
		Total	237	100.0	100.0
1.00	Valid	2	4	25.0	25.0
		3	8	50.0	75.0
		4	4	25.0	100.0
		Total	16	100.0	100.0

Q23

VAR00001		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
.00	Valid	1	9	3.8	3.8
		2	60	25.3	29.1
		3	85	35.9	65.0
		4	81	34.2	99.2
		5	2	.8	100.0
		Total	237	100.0	100.0
1.00	Valid	1	1	6.3	6.3
		2	5	31.3	37.5
		3	7	43.8	81.3
		4	3	18.8	100.0
		Total	16	100.0	100.0

Donderdag 7 mei

14. Het is ook goed om in het hoofdstuk resultaten alleen even de resultaten te weergeven, zonder de analyse ervan. Dit is gedaan door de gehele groep te nemen (de pagina's hierboven zijn gesplitst namelijk): analyse → descriptive statistics → frequencies

Politici zijn geïnteresseerd in de meningen van een burger zoals ik.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Volledig oneens	13	5.1	5.1	5.1
	Oneens	49	19.4	19.4	24.5
	Niet mee eens, niet mee oneens	96	37.9	37.9	62.5
	Eens	87	34.4	34.4	96.8
	Volledig eens	8	3.2	3.2	100.0
	Total	253	100.0	100.0	

Politici zijn eerlijk.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Volledig oneens	18	7.1	7.1	7.1
	Oneens	79	31.2	31.2	38.3
	Niet mee eens, niet mee oneens	113	44.7	44.7	83.0
	Eens	43	17.0	17.0	100.0
	Volledig eens				
	Total	253	100.0	100.0	

Politici zijn gefocust op de belangen van de burgers en minder op hun eigen belangen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Volledig oneens	16	6.3	6.3	6.3
	Oneens	83	32.8	32.8	39.1
	Niet mee eens, niet mee oneens	82	32.4	32.4	71.5
	Eens	70	27.7	27.7	99.2
	Volledig eens	2	.8	.8	100.0
	Total	253	100.0	100.0	

Politici hebben de juiste oplossingen voor de problemen.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Volledig oneens	7	2.8	2.8	2.8
	Oneens	67	26.5	26.5	29.2
	Niet mee eens, niet mee oneens	129	51.0	51.0	80.2
	Eens	50	19.8	19.8	100.0
	Total	253	100.0	100.0	

Politici verspillen geen belastinggeld.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Volledig oneens	43	17.0	17.0	17.0
	Oneens	133	52.6	52.6	69.6
	Niet mee eens, niet mee oneens	52	20.6	20.6	90.1
	Eens	25	9.9	9.9	100.0
	Total	253	100.0	100.0	

Politici komen hun verkiezingsbeloften na.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Volledig oneens	26	10.3	10.3	10.3
	Oneens	129	51.0	51.0	61.3
	Niet mee eens, niet mee oneens	81	32.0	32.0	93.3
	Eens	17	6.7	6.7	100.0
	Total	253	100.0	100.0	

Politici doen genoeg voor mensen zoals ik.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Volledig oneens	12	4.7	4.7	4.7
	Oneens	74	29.2	29.2	34.0
	Niet mee eens, niet mee oneens	94	37.2	37.2	71.1
	Eens	73	28.9	28.9	100.0
	Total	253	100.0	100.0	

Politici zijn competent en weten wat zij moeten doen.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Volledig oneens	8	3.2	3.2	3.2
	Oneens	42	16.6	16.6	19.8
	Niet mee eens, niet mee oneens	95	37.5	37.5	57.3
	Eens	104	41.1	41.1	98.4
	Volledig eens	4	1.6	1.6	100.0
	Total	253	100.0	100.0	

Politici zijn betrouwbaar.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Volledig oneens	15	5.9	5.9	5.9
	Oneens	79	31.2	31.2	37.2
	Niet mee eens, niet mee oneens	110	43.5	43.5	80.6
	Eens	48	19.0	19.0	99.6
	Volledig eens	1	.4	.4	100.0
	Total	253	100.0	100.0	

Politici handelen verantwoordelijk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Volledig oneens	6	2.4	2.4	2.4
	Oneens	36	14.2	14.2	16.6
	Niet mee eens, niet mee oneens	101	39.9	39.9	56.5
	Eens	105	41.5	41.5	98.0
	Volledig eens	5	2.0	2.0	100.0
	Total	253	100.0	100.0	

Ik begrijp wat politici zeggen.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Volledig oneens	5	2.0	2.0	2.0
	Oneens	32	12.6	12.6	14.6
	Niet mee eens, niet mee oneens	50	19.8	19.8	34.4
	Eens	147	58.1	58.1	92.5
	Volledig eens	19	7.5	7.5	100.0
	Total	253	100.0	100.0	

Ik kan me verplaatsen in het perspectief van politici.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Volledig oneens	4	1.6	1.6	1.6
	Oneens	39	15.4	15.4	17.0
	Niet mee eens, niet mee oneens	76	30.0	30.0	47.0
	Eens	127	50.2	50.2	97.2
	Volledig eens	7	2.8	2.8	100.0
	Total	253	100.0	100.0	

Ik voel me verbonden met politici.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Volledig oneens	34	13.4	13.4	13.4
	Oneens	124	49.0	49.0	62.5
	Niet mee eens, niet mee oneens	63	24.9	24.9	87.4
	Eens	31	12.3	12.3	99.6
	Volledig eens	1	.4	.4	100.0
	Total	253	100.0	100.0	

Ik blijf stemmen ondanks dat politici fouten maken.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Volledig oneens	4	1.6	1.6	1.6
	Oneens	13	5.1	5.1	6.7
	Niet mee eens, niet mee oneens	7	2.8	2.8	9.5
	Eens	126	49.8	49.8	59.3
	Volledig eens	103	40.7	40.7	100.0
	Total	253	100.0	100.0	

Ik ga stemmen, omdat elke stem telt.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Volledig oneens	2	.8	.8	.8
	Oneens	11	4.3	4.3	5.1
	Niet mee eens, niet mee oneens	6	2.4	2.4	7.5
	Eens	107	42.3	42.3	49.8
	Volledig eens	127	50.2	50.2	100.0
	Total	253	100.0	100.0	

Ik heb het gevoel dat politici hun best doen om mijn voorkeuren te representeren.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Volledig oneens	8	3.2	3.2	3.2
	Oneens	50	19.8	19.8	22.9
	Niet mee eens, niet mee oneens	97	38.3	38.3	61.3
	Eens	93	36.8	36.8	98.0
	Volledig eens	5	2.0	2.0	100.0
	Total	253	100.0	100.0	

Ik ben van plan mijn kiezersstem te blijven geven aan de politicus waarop ik vorige verkiezingen heb gestemd.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Volledig oneens	7	2.8	2.8	2.8
	Oneens	68	26.9	26.9	29.6
	Niet mee eens, niet mee oneens	62	24.5	24.5	54.2
	Eens	84	33.2	33.2	87.4
	Volledig eens	32	12.6	12.6	100.0
	Total	253	100.0	100.0	

Politici doen hun best om op te komen voor de zwakkeren in de samenleving.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Volledig oneens	12	4.7	4.7	4.7
	Oneens	64	25.3	25.3	30.0
	Niet mee eens, niet mee oneens	86	34.0	34.0	64.0
	Eens	87	34.4	34.4	98.4
	Volledig eens	4	1.6	1.6	100.0
	Total	253	100.0	100.0	

Politici kunnen zich inleven in minderheden in Nederland.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Volledig oneens	14	5.5	5.5	5.5
	Oneens	72	28.5	28.5	34.0
	Niet mee eens, niet mee oneens	86	34.0	34.0	68.0
	Eens	78	30.8	30.8	98.8
	Volledig eens	3	1.2	1.2	100.0
	Total	253	100.0	100.0	

Politici hebben kennis over de verschillende culturen in de maatschappij.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Volledig oneens	11	4.3	4.3	4.3
	Oneens	29	11.5	11.5	15.8
	Niet mee eens, niet mee oneens	106	41.9	41.9	57.7
	Eens	104	41.1	41.1	98.8
	Volledig eens	3	1.2	1.2	100.0
	Total	253	100.0	100.0	

Politici praten en schrijven op een berijpelijke manier.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Volledig oneens	20	7.9	7.9	7.9
	Oneens	87	34.4	34.4	42.3
	Niet mee eens, niet mee oneens	65	25.7	25.7	68.0
	Eens	76	30.0	30.0	98.0
	Volledig eens	5	2.0	2.0	100.0
	Total	253	100.0	100.0	

Politici doen hun best om tegemoet te komen aan een burger zoals ik.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Volledig oneens	10	4.0	4.0	4.0
	Oneens	65	25.7	25.7	29.6
	Niet mee eens, niet mee oneens	92	36.4	36.4	66.0
	Eens	84	33.2	33.2	99.2
	Volledig eens	2	.8	.8	100.0
	Total	253	100.0	100.0	

7.3 Weergave resultaten

Tabel 4

Weergave van Resultaten Per Stelling in Procenten

Vraag	1	2	3	4	5
1 Politici zijn geïnteresseerd in de meningen van een burger zoals ik.	5.1	19.4	37.9	34.4	3.2
2 Politici zijn eerlijk.	7.1	31.2	44.7	17.0	0.0
3 Politici zijn gefocust op de belangen van de burgers en minder op hun eigen belangen	6.3	32.8	32.4	27.7	0.8
4 Politici hebben de juiste oplossingen voor de problemen.	2.8	26.5	51.0	19.8	0.0
5 Politici verspillen geen belastinggeld.	17.0	52.6	20.6	9.9	0.0
6 Politici komen hun verkiezingsbeloften na.	10.3	51.0	32.0	6.7	0.0
7 Politici doen genoeg voor mensen zoals ik.	4.7	29.2	37.2	28.9	0.0
8 Politici zijn competent en weten wat zij moeten doen.	3.2	16.6	37.5	41.1	1.6
9 Politici zijn betrouwbaar.	5.9	31.2	43.5	19.0	0.4
10 Politici handelen verantwoordelijk.	2.4	14.2	39.9	41.5	2.0
11 Ik begrijp wat politici zeggen.	2.0	12.6	19.8	58.1	7.5
12 Ik kan me verplaatsen in het perspectief van politici.	1.6	15.4	30.0	50.2	2.8
13 Ik voel me verbonden met politici.	13.4	49.0	24.9	12.3	0.4
14 Ik blijf stemmen ondanks dat politici fouten maken.	1.6	5.1	2.8	49.8	40.7
15 Ik ga stemmen, omdat elke stem telt.	0.8	4.3	2.4	42.3	50.2
16 Ik heb het gevoel dat politici hun best doen om mijn voorkeuren te representeren.	3.2	19.8	38.3	36.8	2.0
17 Ik ben van plan mijn kiezersstem te blijven geven aan de politicus waarop ik vorige verkiezingen heb gestemd.	2.8	26.9	24.5	33.2	12.6
18 Politici doen hun best om op te komen voor de zwakkeren in de samenleving.	4.7	25.3	34.0	34.4	1.6
19 Politici kunnen zich inleven in minderheden in Nederland.	5.5	28.5	34.0	30.8	1.2
20 Politici zijn zich bewust van de normen en waarden van verschillende culturen in onze maatschappij.	3.6	13.8	35.2	45.8	1.6
21 Politici hebben kennis over de verschillende culturen in de maatschappij.	4.3	11.5	41.9	41.1	1.2
22 Politici praten en schrijven op een begrijpelijke manier.	7.9	34.4	25.7	30.0	2.0
23 Politici doen hun best om tegemoet te komen aan een burger zoals ik.	4.0	25.7	36.4	33.3	0.8

Note. N=253.

7.4 Interview met politicus Arne Weverling

Arne Weverling is lid van de Tweede Kamer als vertegenwoordiger van de VVD sinds maart 2017. Hij was eerder acht jaar lang Wethouder in gemeente Westland. Zijn huidige portefeuille in de Tweede Kamer bevat de onderwerpen: Buitenlandse Handel & Ontwikkelingssamenwerking; Post-Telecom-Tuinbouw-Biotech-Visserij-Natuur-Voedsel-Dierenwelzijn -Regiodeals.

1. Zoals ik al had gemaïld, gaat het onderzoek over culturele sensitiviteit. Ik ben eerst benieuwd hoe u dit begrip ziet. Wat verstaat u hieronder?

Dat kan heel breed zijn. Het is natuurlijk de huidige discussie oer discriminatie die hieronder kan vullen. Het kunnen allerlei cultuurverschillen zijn tussen inwonersgroepen in een gemeente. Met culturen, achtergronden. Het hoeft nog niet eens een andere etnische achtergrond te zijn. Het kan ook, zo zie je in de Tweede Kamer, ik heb ook Brabantse collega's die zijn natuurlijk heel erg van het Carnavallen zijn en dat zijn ook culturele aspecten. Het is een heel breed begrip eigenlijk.

2. Ja dat klopt inderdaad. En in uw rol als politicus. Houdt u rekening met al die verschillen door cultureel sensitief te zijn?

Jazeker.

3. En hoe doet u dat?

Eigenlijk doen we dat continu natuurlijk. Iedereen doet dit van zijn eigen invalshoek en perspectief en achterban. Dus maar goed, je moet misschien wel onderscheid maken tussen achterban, maar in zekere zin zit er al een cultuurverschil tussen de ondernemers die ik vertegenwoordig. Dat zijn andere type mensen dan de mensen die op de SP stemmen bijvoorbeeld. Daar zitten eigenlijk ook al cultuurverschillen in. In zekere zin houd je natuurlijk rekening met die cultuurverschillen en aan de andere kant probeer je juist ook je punt te scoren. Juist ten koste van, ja niet een andere cultuur, maar wel naar andere denkbeelden in de kamer.

4. Ik was wel benieuwd. U zei soms probeer je punten te scoren. Bedoelt u dan dat u soms een bepaald perspectief inneemt waarbij u weet dat u misschien niet solidair bent naar andere culturen, maar wel dan het inneemt voor uw achterban?

Ja dat is natuurlijk eigenlijk in het politieke.. Er zit natuurlijk een verschil in het bestuurlijke he. Puur als bestuurder, van bijvoorbeeld een gemeente, zou je moeten zorgen dat je al je inwoners goed bedient. Maar iemand van de OGP in gemeente Midden-Delfland of CDA kunnen wel verschillend naar bepaalde casussen kijken. De een wil wel bijvoorbeeld statushouders opvangen en de ander niet. Iedereen heeft er zijn eigen argumentatie bij. Maar dat houdt je natuurlijk sowieso in de politiek. Daar kun je wel empathisch in zijn, maar uiteindelijk probeer je natuurlijk toch je punt te maken, waarom je iets beter vindt dan een ander punt.

5. U zegt er is een verschil tussen een bestuurder en een politieke leider, omdat het natuurlijk ook verschillend is waar je voor staat met de standpunten van een politieke partij. Hoe ziet u dan het sensitief zijn voor verschillen in uw rol als publiek figuur?

Ja, nou ik moet eerlijk zeggen dat ik het voortschrijdend inzicht zoals Rutte het heeft verwoord met de Zwarte-pieten-discussie is natuurlijk eigenlijk een mooi voorbeeld. Je kan natuurlijk als (en misschien is het een beetje zwart/wit zoals ik het nu zeg) types als Wilders kunnen volharden in hun eigen standpunt, omdat hun achterban dat ook verwacht. Rutte is natuurlijk de premier en die moet spreken namens het Kabinet en namens een coalitie, dus die zal minder namens 1 partij met zijn standpunt spreken. Meerdere mensen moeten zich in hem kunnen vinden. Hij is er voor alle Nederlanders. Dus eigenlijk vanuit die optiek is het natuurlijk best wel netjes hoe hij deze discussie op basis van voortschrijdend inzicht weer een soort nieuwe dimensie geeft. Door open te staan voor gevoeligheden en ook te zeggen dat het niet gelijk met racisme van doen hoeft te zijn. Ja, je merkt al aan hoe ik het formuleer: er liggen altijd allemaal gevoeligheden natuurlijk. Maar het geeft dus wel aan hoe hij in zijn rol daar de nuance in kan aanbrengen.

6. Heeft u het idee dat u daar minder nuance in hoeft aan te brengen, omdat u misschien niet zo bekend bent als Rutte?

Ja, maar ook omdat ik een andere rol heb. In de politiek ben je meer, dat is wel een beetje het lastige aan de politieke, het is altijd het uitvergroten van verschillen, terwijl je als bestuurder of als ambtenaar probeer je die verschillen juist in het midden te houden en voor veel doelgroepen daar rekening mee te houden.

7. Het is eigenlijk heel interessant, we zouden dan bijna kunnen stellen (het is heel zwart/wit wat ik ga stellen, maar het is een stelling) dat een bestuurder over het algemeen meer cultureel sensitief is, omdat ze meer proberen iedereen tegemoet te komen en dat een politieke leider eerder een bepaald perspectief kiest omdat de achterban dat misschien ook vraagt.

Ja. Eigenlijk is dat wel zo. Dat klopt.

8. In uw werk, merkt u dan weleens om ervoor te kiezen anders te communiceren of om juist met iemand in gesprek te zijn om culturele sensitiviteit te tonen?

Ik ben hiervoor acht jaar wethouder geweest in de gemeente Westland. En ik moest best wel even wennen aan de andere rol. Want je denkt in eerste instantie: het is allemaal openbaar bestuur, zowel wethouder als Tweede Kamerlid. Maar als Tweede Kamerlid ga je dingen toch uitvergroten en sta je voor standpunten van je partij. Als wethouder was je meer die bestuurder, wat we net constateerden. Als wethouder had ik er ook mee van doen. Ik ben zelf niet gelovig opgevoed, maar ik had wel veel CDA-mensen in de omgeving. Dus je moet altijd open staan. Je zit er namens iedereen en namens algemeen belang. Dat is toch een ander type rol die je hebt.

9. Dus in uw rol nu in de Tweede Kamer hoeft u dus minder open te staan voor de gevoeligheden die er liggen voor uw gevoel?

Ja. Maar je moet natuurlijk sowieso altijd dealen met elkaar. Kijk in een debat kan je je standpunten gewoon innemen, maar uiteindelijk moet je wel met je mensen uit de coalitie of oppositie zijn er altijd wel raakvlakken te bedenken. Kijk als je het over culturele sensitiviteit hebt. De Partij voor de Dieren is niet direct de natuurlijke bondgenoot bij de VVD bijvoorbeeld, zou je denken. Maar als je het over dierenwelzijn hebt, dan hoeft dat elkaar niet uit te sluiten. En dan is het best wel weer mooi om gewoon met elkaar om de tafel te gaan en te kijken wat zij belangrijk vinden en wat wij een belangrijk punt vinden. Dan komt dat best wel wat dichter

bij elkaar. En dan kan je gewoon samen dingen doen in de Tweede Kamer. Dan kan je juist elkaar versterken en vinden.

10. U noemt dit nu inderdaad in combinatie met een andere politieke partij. U moet voor uw werk waarschijnlijk ook richting de burger in contact komen. Wat merkt u daarvan waarin u bewust bent van uw handelen? In het kader van culturele sensitiviteit?

Nou kijk, het punt is natuurlijk sowieso dat wij natuurlijk wel een soort helicopterview soort van hebben over wat er gebeurt in het land. En een burger, als die een mail stuurt of ontevreden is, of iets onder de aandacht wil brengen, is het eigenlijk per definitie eigenlijk zijn of haar mening. Dat is natuurlijk ook logisch, maar dat is daarmee ook gelijk weer een andere scope. Dus daar moet je wel je van bewust zijn dat je mensen uitlegt, maar dat je ze ook dichtbij je houdt dat je laat zien dat je ze begrijpt en dat je meevoelt met hun punt, althans als je meevoelt natuurlijk. Als je het onzin vindt, niet. Dus ja, eigenlijk zit er ook een puntje in het primair en secundair reageren. Je kan natuurlijk heel de dag roepen “Het is belachelijk die 1, 5 meter samenleving en de kermissen openen en dit moet open”, maar er zitten ook altijd gedachten achter. Dat komt de individuele burger niet altijd goed uit, maar die is er wel. Maar er is van de burger niet altijd begrip hoe de politiek opereert.

11. Nee precies. De burger kijkt vanuit hun eigen perspectief.

Nee, je kan ook niet altijd de ombudsman zijn. In houding en gedrag kan je wel de ombudsman zijn en snappen wat er leeft. Maar als je alleen maar iedereen naar de mond praat. Ja dan wordt het ook een ratjetoe. Dus je moet in zeker zin toch objectiveren. Dat is ook vaak meer de rol van het bestuur dan van de volksvertegenwoordigers.

12. Oké dus het naar de mond praten, dat doet u minder, omdat de bestuurder dat doet?

Ja, maar kijk, in mijn achterban (dat zijn vooral veel ondernemers) die taal praat ik wel. Dus in die zin hoef ik hen niet naar de mond te praten. Maar het is wel in heel je gedrag en je woordkeuze kun je natuurlijk cultureel gezien aansluiten.

13. Het gaat dus eigenlijk over het sensitief zijn naar de achterban. Zo heeft elke partij zijn eigen achterban. Ik ben ook benieuwd of er trainingen worden gegeven over verschillen in culturen etc. Merkte u dat u er als bestuurder meer op gefocust was dan als politicus?

Ja dat is een goede vraag. Nou dat kan ik zo eigenlijk niet zeggen. Het zijn gewoon eigenlijk verschillende rollen. Nee, weet ik niet.

14. Ik heb u een paar keer horen zeggen “Open staan voor gevoeligheden en een ander begrijpen en bewustzijn”. Wat zijn woorden die u belangrijk vindt bij het begrip culturele sensitiviteit?

Bij dat begrip? **Ja en bij het handelen daarin.** Nou dat vind ik lastig om te benoemen eigenlijk. Heb ik even niet gelijk een beeld bij eerlijk gezegd.

15. Heeft u het idee dat er ook een keerzijde is aan cultureel sensitief zijn?

Nou nee. Nee, volgens mij word je er nooit minder van om je te verdiepen in andermans achtergrond of waar iemand vandaan komt, of hoe die tegen zaken aankijkt. En dat is

natuurlijk eigenlijk wat er bij de politiek hoort. Ik zou vinden dat we daar meer, ik hoop dat we daar meer voor open staan. Het is van belang om begrip te hebben voor elkaar. Dat is natuurlijk uiteindelijk in een samenleving, het woord zegt het al; je moet samenleven. Is niet voor iedereen altijd maar een 1-2'tje zegmaar.

16. U zegt inderdaad je wordt er niet minder van om je erin te verdiepen. Wordt u daarin begeleid? Zijn er medewerkers die meekijken als u een speech moet doen of iets?

Ja, dat is maar goed ook. Haha nee, je bent natuurlijk altijd met je medewerkers bezig. Teksten schrijven en dingen zijn al dat bedenk je met 2, 3, 4 mensen. Dat vind ik wel goed. Dat hoort erbij denk ik en dat is goed.

17. Aan de ene kant is het altijd goed om je te blijven verdiepen in de verschillen tussen mensen, zou u een tip hebben of een perspectief hebben op hoe je dat meer zou kunnen stimuleren? Om je dus te verdiepen en bewust te zijn van die verschillen.

Nou, kijk, ik vind dat we altijd heel makkelijk oordelen. Maar op het moment dat je een oordeel hebt uitgesproken, wordt het ook lastig om een ander oordeel in te nemen. Het denken zou niet voor moeten staan. Het voorbeeld van Rutte vind ik daarom mooi, maar ik ken ook mensen die zeggen wat belachelijk want Zwarte Piet hoort bij ons, dus de rest moet maar zijn mond houden. Maar tegelijkertijd zou ook iedereen die zich stoort aan onze helden, van vroeger, die beeldenstorm bijvoorbeeld om dat punt erbij te pakken. Die zouden zich ook kunnen verdiepen in al die helden. Ik weet ook niet wie meneer Coen is in Hoorn enzo, maar blijkbaar zijn er mensen die dat beeld omver willen werpen. Het begint allemaal met begrip over en weer en je verdiepen in de ander. Maar er zitten ook altijd wel grenzen aan natuurlijk. Ergens moet je ook een beslissing nemen en moet je weer door. En je bent het niet altijd met een ander eens. Dat is ook het mooie aan de democratie. Het is altijd een soort "meltingpot" aan ideeën. Het is een mooi land.

18. Als u dus het ergens niet mee eens bent of er mailt een burger zoals u eerder zei. U denkt "ik snap het dat u zo denkt, maar ik ben het er niet mee eens" laat u dat dan ook weten?

Ja hoor, zeker. Ja eerlijk gezegd kom je om in het werk, dus in de praktijk valt het ook niet helemaal mee de tijd die je in een reactie steekt. Maar in wezen moet je dat wel doen ja.

19. Ziet u nog een verschil tussen bewustzijn van verschillende culturen en de kennis hebben?

Ja, ik denk dat je met bewustzijn al een heel eind kan komen. Ik ben een paar keer in Japan of China geweest en dan hebben ze natuurlijk andere gebruiken. Je kan natuurlijk niet alles weten, maar als je bewust bent van hen en je komt, ik zou bijna zeggen, op basis van je charme kan je een fout maken. Nederlanders kunnen vrij bot overkomen, maar richting andere culturen, kun je juist ook een potje breken. Als je maar bewust bent van je eigen omgangsvormen richting anderen.

20. Mijn onderzoek gaat dus over culturele sensitiviteit en wat daarvan de invloed is op vertrouwen en commitment. Heeft u een voorbeeld dat u dacht nu heb ik op een bepaalde manier mijn sensitiviteit heb ingezet en dat u merkte dat er meer vertrouwen of commitment of een vorm daarvan was bij de burger die u tegenover u had?

Ja dat moet ik wel zeggen, want soms kan je het ook inzetten of gebruiken als je het negatief zegt dan misbruik je het om het functioneel in te zetten om met iemand anders makkelijker in gesprek te komen.

21. Hoe doet u dat dan?

Kijk in mijn rol als wethouder had ik ook weleens een boze burger over dat bijvoorbeeld ergens een boom was omgesnoeid. En daar kan je door je secretaresse laten zeggen van die man moet niet zo zeuren, want alles is volgens de regels gegaan. Je kan ook in gesprek gaan en het uitleggen. Dan is het ook weer het openstaan voor de ander.

22. Ik merk in veel antwoorden van u dat u het openstaan voor de ander belangrijk vindt. Dat heeft natuurlijk ook met begrip te maken.

Ja ik denk ook dat sensitiviteit te maken heeft met heb je gevoel bij wat een ander bedoelt te zeggen? Zowel bewust als onbewust. Dat is wel heel belangrijk denk ik.

23. Krijgen jullie ook culturelecompetentietraining als politici?

Nee.

24. Twee topics die bij culturele sensitiviteit horen zijn empathie en solidariteit. Ziet u een verschil tussen die twee begrippen?

Ja daar zit natuurlijk wel een verschil. Kijk, stel nou er zou veel geld kunnen naar Afrika bijvoorbeeld vanwege allerlei problemen die zij hebben en die wij minder hebben. Natuurlijk heb ik empathie en gevoel bij dat die mensen het minder hebben. Maar in hoeverre ben je dan solidair? Daar zit een soort spanningsveld in, want als je solidair bent, zou dat inhouden dat je onbeperkt geld zou kunnen geven bijvoorbeeld. Daar zit natuurlijk een spanningsveld. Je kan wel empathie hebben voor iets en iedereen vindt het natuurlijk vreselijk als je kinderen ziet met hongersnood of die bootjes die overkomen vanuit Afrika naar Europa. Maar ja daar wonen bij wijze van spreken 50 miljoen mensen, ik vind ze alle 50 miljoen zielig, maar ik kan moeilijk voor alle 50 miljoen opvang regelen. Dus hoe solidair kun je zijn? Daar zit altijd natuurlijk een grijs gebied en misschien ook wel spanningsveld.

25. U zei eerder het is goed om je te verdiepen in andere culturen, maar ook percepties. Hoe doet u kennis op over die verschillen?

Eigenlijk in mijn vak gaat dat een beetje, ik zou bijna zeggen spelenderwijs, omdat je zoveel lijst en informatie opzuigt de hele dag. Dat is eigenlijk een soort tweede natuur. Maar het is niet zo dat ik nou heel veel kennis heb. Het is meer dat je ervoor open staat om er rekening mee te houden. Nee ik weet eigenlijk, als je er echt naar vraagt, weinig over andere culturen of over het geloof. Dus dat is ergens wel een gemis, maar ik vermoed dat ik daarin niet de enige ben.

26. U zegt u leest heel veel. Bedoelt u dan in kranten etc.?

Ja, eigenlijk wel. Natuurlijk veel kranten, veel media. Vanmiddag heb ik bijvoorbeeld een gesprek over de wolf. Dan kun je zeggen die wolf is gevaarlijk, maar het is ook mooi dat die wolf er is. Dus je probeert met elkaar in gesprek te gaan. We gaan met elkaar uitzoeken waar zit nou het spanningsveld? Je weet nooit alles natuurlijk. Dus het is veel uitvragen. Hoe zitten dingen? In gesprek zijn met elkaar.

27. Dus veel met elkaar in gesprek zijn en het contact opzoeken?

Ja, dat sowieso. Dat is ook het mooie van het leven, toch?

28. Dit waren in principe mijn vragen. Zijn er nog zaken die u mee zou willen geven in dit thema?

Volgens mij hebben we veel uitgewisseld. Ik heb nu geen nieuwe ingeving. Dit zet me ook aan het denken, dus dat is goed.

7.5 Interview met (ex-)politicus Sybrand van Haersma Buma

Sybrand van Haersma Buma was Tweede kamerlid en fractievoorzitter van het CDA tot 2019. Daarna is hij burgemeester van Leeuwarden geworden.

1. Wat verstaat u onder culturele sensitiviteit

Bij cultuur denk ik aan de achtergrond van de mensen en in hoeverre ben ik dan sensitief in de maatschappelijke achtergrond van mensen.

2. Ja dat klopt en ook op de manier waarop u daar reageert. Hoe ziet u culturele sensitiviteit terug in uw handelen? In de praktijk?

Dan moet ik allereerst weten wat je precies onder culturen verstaat. Heb je het dan over culturen als in multiculturaliteit. **Zou u cultuur splitsen in verschillende zaken?** Ja dat kan, maar dat hoeft niet. Cultuur kan ook zijn in de wijze waarop je bent opgegroeid, de cultuur kan ook te maken hebben met de sector waarin je werkt. De cultuur van je werk kan anders zijn, maar ook de cultuur van een hoogopgeleiden kan anders zijn dan van een laagopgeleiden.

3. Ja dus het heeft in mijn ogen niet alleen maar te maken met waar ben je geboren. Het heeft ook te maken in het soort milieu waar je opgegroeid. Ja bijvoorbeeld, of waar je op dat moment in functioneert. En dan is jouw vraag hoe houd je daarmee rekening? Ja hoe ziet u dit terug in uw handelen?

Hij is nog steeds erg algemeen. Ik kan beter beginnen met hoe ik mensen ontvang. Soms weet ik veel van mensen, soms veel minder. Maar ik kijk heel erg hoe mensen zijn en hoe ik hen ergens toe kan brengen, want heel vaak zijn gesprekken van mij (zeker in mijn huidige functie) hoe kan ik mensen bij elkaar brengen? Hoe kan ik mensen iets laten doen waar ze van nature niet toe geneigd zijn? Ze willen iets niet, maar ik vind het toch belangrijk dat het gebeurt. En ik heb in mijn vorige werk altijd heel erg gemerkt dat je beter kan beginnen met: wat zou de andere verwachten en willen? Dan met wat wil ik dat die andere doet? En los van cultuur, ook bij onderhandelen, heb ik altijd gemerkt: onderhandelen is weten wat de ander wil. Weten wat de ander voor belangen heeft, voor positie heeft en dus ook voor zover je dat kan inschatten met wat voor gevoel die andere naar de tafel komt. Zeker omdat de burgemeester, maar ook de politicus, iemand is die status of gezag uitstraalt is eerst even 'bonden' heel belangrijk.

4. Ja dus u richt zich heel erg op weten waar de ander vandaan komt. Niet alleen qua cultuur, maar ook hun percepties en hoe zitten zij in hun discussie. Bereidt u zich daarop voor? Hoe komt u daarachter?

Dat kan soms, soms kan het ook niet. Maar ik heb wel volgens mij door ervaring, kom ik er snel achter hoe het zit. Heel veel in het merk dat ik doe is gewoon ervaring. Die ervaring is dat mensen eerst op hun gemak moeten zijn, voordat ze echt mee gaan denken en mee gaan praten. Dus daar moet je tijd voor nemen. Bij Friezen, ik ken en snap Friezen, die werken echt wel anders dan Hollanders. Het is of van tevoren of op het moment gewoon goed kijken: hoe ga ik dit gesprek goed aan? En soms kan je er ook nog wel naast zitten hoor. Maar dit is wel één van de dingen waar volgens mij ervaring en heel veel gekke mensen tegenkomen helpen. Ik heb natuurlijk alle hoeken en gaten van de gekke mensen van Nederland ontmoet. En soms heb je mensen waarvan je denkt: is deze nou gek of geniaal? En soms aan het einde van het gesprek weet je dat nog niet. Ik heb ook weleens dat ik achteraf denk, iemand anders heeft

deze persoon ook gesproken, dan test ik even zit ik ernaast? Langzamerhand begin ik te merken dat ik het wel redelijk goed heb ingeschat over het algemeen.

5. Ja echt door uw ervaring?

Ja echt ervaring. Ik merk nu pas hoe belangrijk ervaring is en zaken makkelijker maakt.

6. Heeft u dan ook het idee dat u uw manier van praten of schrijven aanpast op degene die tegenover u zit?

Ja absoluut. Mail werkt minder goed, omdat mail afstandelijk is. Via Teams vergaderingen vind ik het redelijk goed gaan, zeker als het niet te groot is. Dan kan je toch nog wel doordat je de mensen ziet een heel eind komen. Maar je moet wel echt contact hebben wat meer is dan de woorden. Ik houd van een beetje netjes schrijven en ik zie veel mails binnenkomen die er niet uit zien. Je kan dan heel snel je oordeel klaarzetten van dit deugt niet, want die persoon kan niet schrijven. Maar je moet ze zien en heen en weer praten tot je erachter komt of je iets hebt aan iemand of niet.

7. Merkt u ook in het verschil van uw rol nu en uw rol toen u in de Tweede Kamer met mensen die u tegenover u had?

Jazeker. In mijn vorige rol was eigenlijk ieder gesprek dat iemand iets gedaan wilde krijgen van de politicus. Zeker mensen van buiten. Hier zitten heel veel gesprekken met 100-jarigen of ik had nu net een Oorkonde. Allemaal heel ander soort gesprekken op ook andere momenten in het leven van mensen. Dat is het leuke van burgemeesterschap dat je vaak bij hele bijzondere mensen het leven binnenkomt, maar ook op moeilijke momenten. Als er ergens een moord gepleegd wordt, kan het ook zijn dat je bij het gezin terecht komt. Je treedt dieper in de privésfeer van mensen. En het contact met de politicus: je hebt een standpunt en 90% van de ander is van een andere partij dus het begint met afstand. De ander vindt iets van mij, want ze kennen mij van tv. Maar bij de politicus is het veel meer het pad van argumenten. Als burgemeester is het veel meer ernaast staan en meenemen. Hier zit echt een wezenlijk verschil.

8. Ook het verschil in cultureel sensitief zijn?

Nee dat was altijd al belangrijk voor mij. Maar de politicus kan kiezen voor polariseren, omdat er verschillen zijn, dus je gaat weg en je bent het nog steeds oneens. De burgemeester zit niet in de standpunten, dus je kan het wel oneens zijn, maar dan gaat het vaak meer over iets inhoudelijks dan iets politieks. Je hebt veel meer de plicht, maar ook de neiging om de touwtjes aan elkaar te knopen. De politicus ook de neiging om de verschillen te laten zien, omdat je een bevolkingsgroep vertegenwoordigt die iets vindt. Als burgemeester breng ik nu juist verschillende groepen samen. Daar zit een enorm verschil in.

9. Ja dus ondanks dat u nu echt voor uw gevoel meer de groepen samenbrengt en als politicus meer een standpunt inneemt, zou u toch zeggen dat u toen ook cultureel sensitief was.

Ik persoonlijk wel, omdat ik het heel goed door had wie er voor me zaten. Zo ben ik opgevoed. Altijd ontzettend nadenken over wat de positie van de ander is. **Ook bijvoorbeeld met een debat op tv dat iedereen kon zien? Zat u er dan ook mee in uw hoofd?** Een debat op tv is weer een andere categorie, want daar moet je dat eigenlijk uitschakelen. Dat is niet een gesprek, dat is een tweegevecht waarbij je aan het eind een probleem hebt dat je het eens geworden bent. Dat is natuurlijk bizar, maar dat is het debat. Daar spelen hele andere factoren

mee. Dat maakt ook dat mensen politici vaak zo onaardig vinden, omdat ze je zien van debatten. Ik weet nog dat er een nieuwe staatsecretaris kwam en die zei tegen mij dan heb je uren vergadert en dan ben je het nog steeds oneens. Ja toen zei ik, dat is juist de bedoeling, maar je moet wel door. Nu wil ik de grootste controversie die ik heb, Sinterklaas en zwarte Piet op dit moment, en ik zit maar één ding te doen: hoe kan ik iedereen bij elkaar brengen. Kan ik inschatten wat ze vinden en waarom ze het vinden? Maar ook waar ligt de grens bij mensen die echt niet willen en wat doe je dan?

10. Ja want u had het al over dat u kijkt naar wie tegenover u zit. Hoe ziet dan concreet verschil in uw handelen daarin?

Bijvoorbeeld dat ik met verschillende aanknopingspunten zoek waardoor je iets samen hebt. Als ik, ik noem een voorbeeld, de Antilliaanse gemeenschap hier is een gemeenschap waar best veel problemen zitten, zitten hier aan tafel. Mijn zwager is Antilliaans. Het maakt enorm uit als ik zeg mijn zwager is Antilliaans of dat ik vraag waar komen jullie vandaan? Mijn vrouw komt van een boerderij, dus als ik met de agrarische sector spreek kan ik redelijk de woorden gebruiken waar zij problemen in ervaren. Ik heb in Engeland gestudeerd, dus als er een buitenlander komt en zeker een Engelsman, kan ik daar aanhaken. Dus ik zoek altijd haakjes die verbinding leggen met of iets gemeenschappelijks of iets waardoor je iets totaal verschillends bij elkaar kan brengen. Dat zie ik in dat culturele. Dus nadenken waar ligt eventueel een haakje voor het gesprek waarop we samen verder kunnen bouwen om ergens te komen?

11. Dus u bent er altijd van bewust?

Ja ik ben er altijd van bewust.

12. Ziet u een verschil tussen kennis van verschillende culturen en bewustzijn van verschillende culturen.

Ja daar zit ontzettend verschil in. Je hebt niet de kennis van alle culturen. Je hebt inderdaad sensitiviteit en kan ontzettend het schip in gaan juist als je denkt dat je de kennis hebt van andere culturen waar het niet is. Dat heb je met Friezen al, ik kom uit Friesland dus ik weet hoe mensen over het algemeen reageren, maar daar kunnen hele rare kronkels inzitten. Als je die niet snapt of verkeerd oppikt, leiden die tot een verkeerd gesprek. Kennis heb je soms wel, maar nogmaals die is beperkt. Het is oprechte interesse in de ander. Een bestuurder mag geacht worden interesse te hebben in de ander. Ik ben er voor de ander. Het gaat niet om wat ik hier doe. Het gaat om wat ik doe voor de ander en wat ze bereiken. De politiek roept altijd wat er niet goed gaat en wij zijn altijd heel goed om in Nederland elkaar te zeggen wat er niet goed gaat. Maar een compliment, en dat kan al zitten in het open praten aan wat er mooi is wat de ander allemaal doet, dat maakt hele mensen los. Dat maakt de wereld los. Nogmaals als het gaat om de Antilliaanse gemeenschap, ik ben op al die eilanden geweest. Het is natuurlijk heel grappig om met details te beginnen over die eilanden, dat zij denken zo die weet het.

13. U zegt net dat moet eigenlijk als burgemeester. U zit het dan als politicus in uw vorige rol?

Politicus ook, maar het blijft anders omdat het gekke van het politieke vak is dat je het niet goed doet als je het niet ook polariseert. Omdat je rol daar is het vertegenwoordigen van mensen die achter je staan in een groot debat. Je bent niet altijd de oplosser daarvan. Het

moet wel tot iets leiden, maar het groot deel van het zichtbare van de politiek is: mijn achterban vindt dat er meer geld moet naar dat. Dan gaan we roepen en ik wil mensen achter mij krijgen. Uiteindelijk moet je die touwtjes aan elkaar knopen. Dat heet vaak het achterkamertje. Dat is ook helemaal geen positieve naam. Wat hier mijn taak is, is daar negatief. Dus die dingen zijn heel moeilijk te combineren. Blijft bij mij dat de basis wel helpt als je dus begint met wat heeft die eigenlijk nodig? Ik heb lang voor regeringsakkoord onderhandelt. En altijd heb ik, ook geleerd van de onderhandelaar voor mij, onderhandelen is de kunst van het weggeven. Dat vond ik een hele mooie zin en dat klopt. Wat heeft de ander nodig, wat heeft hij minimaal nodig om eervol van tafel te gaan. Je kan ze ook van tafel trekken, maar dan heb je ruzie. Als je denkt: wat heeft die ander ongeveer nodig? Dan ga je zelf bouwen en probeer je aan het einde van de dag net iets meer te hebben. Dat is altijd hoe ik onderhandelde en dat werkte ook wel. Maar als je gaat zitten met mij en het interesseert je niet en je wil allen maar winnen, dan krijg je ruzie. Dat is hoe het vaak gaat.

14. Dus het is wel de touwtjes aan elkaar knopen, maar het gaat eigenlijk eerst het standpunt van de achterban innemen.

Dat is politiek heel wezenlijk. Dat is niet slecht, want die achterban wil jou zien als voorman. Alleen het verhoudt zich moeilijk met de baan van oplossen van problemen. Het grappige is het CDA is echt zo'n partij "we willen verbinden". Maar de mededeling "we willen verbinden: is electoraal leeg, want iedereen roept dat "ik wil verbinden". Het gekke is als je zegt "ik wil verbinden" dat bijna altijd dat moet worden opgevolgd als iets waar je toch weer uitgesproken in bent. Het werkt een enkele keer, maar zelden, om met alleen met dat soort begrippen verkiezingen te winnen. Tegen de polarisatie. Iedereen is tegen polarisatie, maar alle buitenlanders moeten wel het land uit bij wijze van spreken. Dat kunnen mensen in 1 zin zeggen.

15. Ja dus eigenlijk het heel erg uitvergroten van bepaalde standpunten. Dat nu in uw rol minder is, omdat u iedereen bij elkaar wil houden.

Ja dat klopt. En ik ben niet gekozen, dat is natuurlijk totaal anders. Wat ook grote nadelen heeft, het is niet puur goed, maar ook wel weer raar dat ik hier zit zonder gekozen te zijn. Maar het maakt dat ik me ervan bewust bent dat mijn taak anders is. Dat anderen mogen polariseren, maar dat ik altijd moet zorgen dat at the end of the day we toch weer ergens heen gaan.

16. Als u dan in uw vorige rol met een groep mensen of een persoon tegenover u in gesprek was, dan was u ook zoals u nu bent bezig met haakjes zoeken?

Ja in principe wel. Je kan er wel meespelen. Ik had ook echt wel momenten dat ik dacht van nou we gaan de knop even aandraaien, maar zolang je ervan bewust bent is het van belang. Maar zeker bij maatschappelijke groepen. Ik wilde er ook altijd voor zorgen, of je nou werkgever of werknemer, gele hesje of directeur van een bedrijf dat iedereen gewoon met een veilig gevoel van tafel ging. Ik heb ze allemaal aan tafel gehad en dat is ook heel erg leuk om te doen. Waarbij het natuurlijk is dat je uiteindelijk maar de helft gelijk kan geven. Een deel blijft ongelukkig. Maar nogmaals dat mensen een veilig gevoel bij je hebben en in die zin is cultureel sensitief wel belangrijk, want het begint volgens mij bij snappen wat de motieven zijn van de ander. Wat is zijn achtergrond en waarom zit hij daar? En niet alleen denken wat wil ik. Die ander voelt meteen dat je of niet geïnteresseerd bent of toch wat anders gaat doen.

17. En zo creëert u die veiligheid? Ja. Hoe ziet sensitiviteit voor de belevingswereld van de burger eruit? Zo ik denk dat geen burger deze zin zou snappen. Het heeft denk ik te maken met wat u net al genoemd heeft, met weten waar de burger staat. Elke burger heeft zijn of haar eigen belevingswereld. Hoe kan je daar sensitief voor zijn?

Als ik zeg: er zit een heel groot verschil tussen een gesprek waar je vragen stelt of waar je dingen zegt. Politici zenden heel veel, maar ik heb heel vaak gesprekken gehad waarin ze dan zeiden: u stelt alleen vragen en zegt niet wat u vindt. Maar door vragen te stellen, dwing je de ander ook meer prijs te geven. Zo kan je vaak nog veel beter het antwoord geven. In die zin is de vorm waarin je culturele sensitiviteit kan doen een gesprek met vragen stellen. De ander wordt meer tot nadenkvorm gezet.

18. Krijgt u culturele competentie training of informatie over verschillende culturen of achtergronden?

Niet structureel. Ik zou niet weten wie dat nog allemaal moet gaan doen of maar even zo te zeggen. Je wordt als ik mensen ontmoet, word ik er meestal over geïnformeerd. Het leuke van de gemeenschap hier is dat ik kom hier natuurlijk enigszins nieuw in ook al kom ik uit Friesland. Dan zeggen ze wel even: let even op die, die komt daarvandaan en die vindt dat. Ik probeer met enigszins bagage te beginnen en tegelijkertijd moet je toch gaandeweg het zelf een beetje uitvinden. Maar bijvoorbeeld een typisch cultureel sensitiviteit. Ik had een opening van een restaurant in het piepkleine dorpje Warga. Dat was op mijn lijst gezet, want een ambtenaar kende daar iemand en zei wil je dat doen? Dat vond ik best. Dan denk ik dus als je niet nadenkt van lokaal restaurantje. Het zal allemaal wel en een beetje low key. Ik had het druk, dus ik kwam daar, en nogmaals ik let altijd op. Dus ik zag meteen: deze mensen zijn veel slimmer dan ik denk. Dit is niet zomaar een lokaal cafeetje. Toen bleek de kok een sterrenkok te zijn die in Vietnam woont die in dat dorp ooit geboren is. Maar in sterrenrestaurants over de hele wereld gewerkt heeft. Nu in Vietnam zat en door toeval erachter gekomen was dat deze ruimte open was. Iemand had tegen hem gezegd: dat café moet weer werken. Hij stopt er geld in. Kende een dame die bij een ander sterrenrestaurant had gewerkt. Het is dus helemaal niet een lokale bruine kroeg, maar een toprestaurant wat ik aan het openen ben. Ik heb dus de flits, ik kom binnen en zie meteen dit is anders. Dat is heel bijzonder. Wel een Friese taal. De haute couture spreekt niet vaak Fries, maar dit was helemaal in het Fries. Dat zie je vaker hier. Echt dorps. Ze kwamen allemaal uit het dorpje Warga, wat ze Wergea noemen, want het is een Fries dorpje. Met een Friese naam van het restaurant, maar wel op wereldniveau. Dat is heel bijzonder. Dat vind ik een voorbeeld waarin schijn kan bedriegen als je niet oplet.

19. Denkt u dat u dit hebt geconstateerd door uw ervaring die u eerder noemde?

Ja ik denk het wel. Ook omdat ik het leuk vind. Ik vind het leuk om dan te kijken, maar ik vraag ook door. Dus wat heb je hiervoor gedaan? Ik zag meteen die gastvrouw is niet de buurvrouw. Dan zie je ook dat die ogen gaan opflitsen. Dat is ontzettend erg leuk. Ik denk dat het weleens ontbreekt. De burgemeester komt toch vaak binnen met je ambtsketen en iedereen knipt bijna. Als je het helemaal omdraait en jou belangrijker vindt, dan heb je als burgemeester meer status dan als je het niet zou hebben gedaan.

20. Dus er is niet per se een training voor cultureel competent zijn of sensitief zijn. Maar het is meer dat u merkt door het vragen en door het zien van wat er speelt, dat u merkt dat u er wel van bewust bent?

Ja het heeft ook met de empathie te maken die je in moet zetten. Als je ergens komt en iemand zit in een bejaardenhuis enzo, dan ga je niet staand praten, maar ernaast gaan zitten. Beetje op het niveau van de mens komen: één van ons zijn.

21. Ziet u een verschil tussen empathisch en solidair zijn?

Empathisch zijn en solidair zijn hebben allebei het 'denken aan de ander' centraal. Dat is wel de kern. Empathie is inleven en solidariteit is een stapje verder denk ik. Je bent solidair met iemand dus dan doe je ook meer. Dat zou ik als verschillen zien, maar ik vind de kern belangrijker: leef je voor jezelf of leef je voor de ander? Namelijk: ik denk aan hem, ik ben empathisch, ik heb er begrip voor.

22. Ja dus dan komt empathisch in het begrip cultureel sensitief zijn eerder aan bod dan solidair zijn?

Dat vind ik voor jou om te concluderen. Wat vind je zelf? **Ik denk dat empathisch meer het handelen laat zien. Solidair is meer het vervolg wat je laat zien. Terwijl als de basishouding empathisch is, dan denk ik dat je al eerder cultureel sensitief bent. En dat solidair daaruit volgt.** Ik denk dat je gelijk hebt, want je kan soms heel empathisch zijn, maar dat wil niet zeggen dat ik solidair met je bent. Ik zit nu een aan voorbeeld te denken over culturele sensitiviteit en de problemen daarin. We hebben lawaaioverlast in het stadspark. Dat is vaker zo, want in de zomer liggen er bootjes aan het water en die mensen willen slapen, want het is een Jachthaven. Maar de jongeren gaan om 24:00 uur feesten. Nu zijn alle kroegen dicht, dus ze feesten nog meer. Veel Nederlanders gaan in Nederland op vakantie, dus er liggen ook veel bootjes. Dus we hebben een clash. Ik snap beide. Ik snap die bootjes, want die kwamen voor de rust, maar die jongeren moeten ergens naar toe. Ik weet ook, ik heb ook kinderen rond de 20, die maken lawaai. Maar ik zal vandaag moeten beslissen of we gaan handhaven op de jongeren of ze gaan aanspreken of dat ik tegen die boten zeg je hebt pech gehad en het hoort erbij. Met allemaal voel ik mee, maar dat betekent niet dat ik met allemaal solidair ben en het op ga lossen. En die jongeren, behalve het slopen wat ze gedaan hebben van ruiten van politieauto's, snap ik de kern namelijk, je houdt ze niet binnen. Straks gaan we het gewoon allemaal bekijken. Wat zijn de regels? Waar moet je je aanhouden? Hoe vaak heb ik gewaarschuwd? Moet ik boetes uitdelen. Dat is de bestuur-rechtelijke lijn, waarin je eigenlijk moet loskoppelen en gewoon moet handelen. Zo heb ik ook een café gesloten waarvan ik weet dat het een drama is voor de caféhouder. Maar ja we hadden een afspraak en dat houd je je niet aan, dus dan gaat de deur dicht. Daar heb ik ook geen moeite mee, omdat ik ook wel kan besluiten. Maar de basis is wel dat ik op dat moment, dat denken ze wel dat die Buma weer eens een keer een deur dichtgooit, maar ik snap heel goed wat ik doe.

23. Mooi voorbeeld. Is er in uw ogen een keerzijde voor culturele sensitiviteit?

Al het goede kan ook weer iets negaties hebben. Het moet er zijn. Heb jij er één? **Nee nog geen.** Dan ga ik toch bij het voorbeeld dat ik nu heb. Het zou kunnen leiden tot slap en geen besluiten nemen. Want als je iedereen de hele tijd in zijn waarde wil laten en dan komt de volgende binnen en dat vind je dan eigenlijk ook wel en dan komt er weer een derde en dan denk je eigenlijk heb je ook wel gelijk. Ja zo kan je niet besturen. De grens is daar dat je ook wel snapt dat het een zakelijk gesprek is geweest dat tot conclusies leidt. **Was dat ook in uw vorige rol?** Ja dat kon ook wel. Ook daar kwamen mensen langs en had je nog iets meer dat je, kijk alles werd daar nog meer publiek, dus je had ook altijd het risico dat als je een mooi

gesprek had gehad en je zei: we gaan je toch niet helpen, dat meteen in de krant kwam te staan “ze zijn tegen me”. Dat heb ik iets minder nu. Maar dat kon net zo goed voorkomen.

24. Dus u was daar extra bewust van dat alles wat u zei meteen in de krant kon komen te staan?

Ja. Wat je trouwens ook krijgt, dat is een ander punt. Dat is wat politici vaak hebben. Je durft dus niet nee te zeggen. Je bent empathisch, je denkt mee, dus je zegt: goed punt en vervolgens lezen ze in de krant het wordt toch nee. Een ander risico is dat je durft niet eerlijk te zijn. Empathisch kan ook dweperig worden. Oh wat is het een geweldig punt dat je brengt. Ik heb dat bijvoorbeeld hier ook. Mensen komen aan tafel en hebben een mooi plan. Ik voel dat het hem niet gaat worden. Ga ik dan nu aan tafel vertellen ga maar weer weg, want het wordt niets? Als burgemeester heb ik dan iets meer tijd en zeg ik dat we er toch nog even een keer op door moeten praten. Of dat iemand het even moet aanpassen en dat we er later op terugkomen.

25. Een van de stellingen die ik voor de burger had was: Politici proberen tegemoet te komen aan mij als burger. Zou u dat dan doen door in gesprek te blijven met iedereen als ik dit uit uw verhaal goed begrijp?

Nou ik hoop altijd dat het eindigt met, en dat lukt ook wel, dat ook al is het nee dat je wel ‘on speaking terms’ blijft. Politiek is het grappige dat dit ook niet altijd hoeft. Er zijn gewoon groepen die komen gewoon niet bij je vinnen. Die weten dat ze je geen gelijk gaan geven. Die hebben je al overgeslagen. Dat is ook wat ik zei over politiek is polariseren en soms kan dat ook gewoon. Dat is echt een ander verhaal. De burgemeester kan dat niet en moet dat niet doen. Grappige dingen zijn dit hoor. Daarom is dit gesprek ook leuk, het zet mij ook aan het denken. Daarom wou ik het ook wel. **Dat vind ik heel fijn.** In de gemeente is het ook anders dat je de ander morgen bij wijze van spreken weer tegenkomt. Ja in de politiek gingen ze weer weg naar het land en hier sta je morgen bij de bakker en zie je ze weer.

26. Wat zou u als tip meegeven aan andere politici om te werken aan culturele sensitiviteit?

Eigenlijk wat ik net gezegd heb. Het gesprek begint altijd met wat is het motief van de ander en waarom zit hij hier. Als je daarvanuit gaat bouwen. Dan kom je veel verder dan wanneer je begint met dit is mijn mening en na een uur weer een ander. Daar moet ook wel iets oprechts inzitten, want men prikt er ook wel doorheen als dat niet zo is.

27. Wat zou u nog meer willen weten of willen doen om nog meer cultureel sensitief te kunnen zijn?

Dat klinkt zo arrogant, maar ik heb heel veel de afgelopen 30 jaar geleerd waardoor ik dit heb opgebouwd bij wijze van spreken. Dus dit is wel de kern. Kijk de uitvoering daarvan zou beter kunnen, maar in mijn hoofd zit het inzicht dat ik heb gemaakt door gesprekken dat het altijd begint bij waarom de ander er is en wat de ander bezighoudt. Misschien er ook wel weer mee kunnen spelen. Dat is nog wel het leukste. Er zijn ook gesprekken waarvan je denkt, ik moet nu gewoon vanaf seconde 1 gewoon hard zijn en dit is het. Nee, ik vind het een moeilijke vraag. Dit zijn de richtingen en hoe beter ik ze kan hoe fijner.

28. En bijvoorbeeld voor beginnende politici?

Nou of het met culturele sensitiviteit te maken heeft, maar een politicus heeft altijd zijn

oordeel snel klaar. Je moet bereid zijn om dit later te doen, maar de politicus zit wel met zijn partijprogramma waar je professioneel inzit. Je moet er wel mee kunnen spelen. Je hebt wel je standpunt, maar dat betekent niet dat je niet serieus naar de ander kan luisteren. Misschien kan ik mijn standpunt nog aanpassen of leer ik er nog van. Dus ook daar geldt eigenlijk hetzelfde: kijken, luisteren naar de anderen. Door hebben wat hem motiveert en ook inderdaad de politicus gewoon durven nee zeggen. Dat is heel lastig hoor. Men zei weleens tegen mij, je hoeft ook niet te eerlijk te zijn. Dat is altijd wel mijn neiging. Maar dat is het ingewikkelde van een politicus, een te eerlijke politicus haalt 0 zegels. Je hoeft niet meteen oneerlijk te zijn, maar in het midden laten, ruimte bieden, in de zin van het kan vriezen het kan dooien, is een optie voor de politicus. Terwijl in dat hele empathie verhaal is jou serieus nemen, betekent niet dat ik jou maar een beetje laat bungelen. Dat kan voor de politicus juist heel handig zijn. Nogmaals voor de burgemeester is dat minder.

29. Is dan kennis over verschillende culturen een meerwaarde als daar meer informatie over wordt gegeven?

Ja dat vind ik wel een goed punt hoor. Kennis over andere culturen die is er en dat is goed en dat is verstandig, maar ik weet niet of dat het uiteindelijk is. Ik kan alles van jouw cultuur weten, maar dat zegt me nog niets over hoe jij erin staat. Cultuur daar hoort de persoon ook bij. Het is dus heel handig om te weten hoe mensen reageren, maar ook hier in Friesland uiteindelijk reageert iedere Fries weer anders. Friezen kijken altijd even de kat uit de boom en bekijken het vlees in de kuip en daarna kom je er doorheen. Er zit wel verschil in de manier waarop mensen werken, maar dat kan heel snel leiden tot sjablonen die gewoon algemeen zijn. Als je in een boekje leest hoe Duisters zijn, dat is wel een risico.

30. Dus het zit eerder in een stukje vaardigheidstraining daarnaast?

Ik heb weer een voorbeeld. Ik had laatst, vlak voor Coronacrisis, een stel Chinezen op bezoek. Echt van die hoge piefen die van de partij waren en die kwamen hier leren over de culturele hoofdstad, dat zijn we in 2018 geweest. En ik pak dat ook een beetje zo aan, maar je zit heel afstandelijk. Dat hadden ze netjes opgesteld met vlaggetjes aan beide kanten, maar ik merkte dat die voorzitter van die delegatie eigenlijk best wel humor had. En vaak werkt humor in het Engels niet, dus ik ben altijd heel terughoudend, maar het werkte wel. Dus tijdens dat gesprek merkte ik dat we een klik hadden op een soort humor. Is dat culturele sensitiviteit of meer de persoon? Het maakt wel dat ik oplet en die man deed dat duidelijk ook. Waardoor het een heel grappig gesprek was en we dus ook veel verder kwamen. Ik werd dus ook opener over wat hier goed en wat hier fout ging. Vervolgens ging ik boeren tijdens het eten trouwens, want dat mogen de Chinezen. **Ja en dat is dus iets wat u weet en toepast.** Ja daarom. **Dus het is een combi.** Ja we gingen toen eten en toen kwam er zo'n ober die ging alle drankjes opnemen en ik dacht dit gaat helemaal mis. Ik zei: volgens mij willen de Chinezen gewoon thee. Toen zijn ze gaan overleggen en wilden ze allemaal thee. **Ja dus als slot is het een soort combinatie van kennis hebben, maar ook de vaardigheden beschikken om de ander te zien als persoon en door te vragen en interesse te tonen in de ander om die kennis te gebruiken om cultureel sensitief te zijn.** Ja ik denk het wel. Het is altijd een combinatie, maar dit is het wel denk ik.

Ik vond het een heel mooi gesprek! Leuk! Ik vond het ook leuk. Ja en waarom het heel goed is dat je het doet: het is wel één van de kerndingen van succesvol besturen. En voor je het weet, lijkt het heel multiculti en weet ik het wat, terwijl het er niets mee te maken heeft. Want iedereen heeft een culturele achtergrond en iedereen moet op een bepaalde manier serieus

genomen worden. **Is dat niet essentieel voor politici?** Het begint er volgens mij altijd bij alleen je moet er anders mee omgaan. Een politicus, denk aan Trump, die is niet bepaald cultureel sensitief, **ja alleen voor zijn eigen achterban wel**, ja dat is waar inderdaad. Maar niet in de zin zoals ik bedenk in een gesprek, maar hij wint wel de verkiezingen, dus je komt er een heel eind mee door gewoon te bluffen. Maar als je ergens wil komen, iets wil bereiken, dan heb je er heel veel aan.