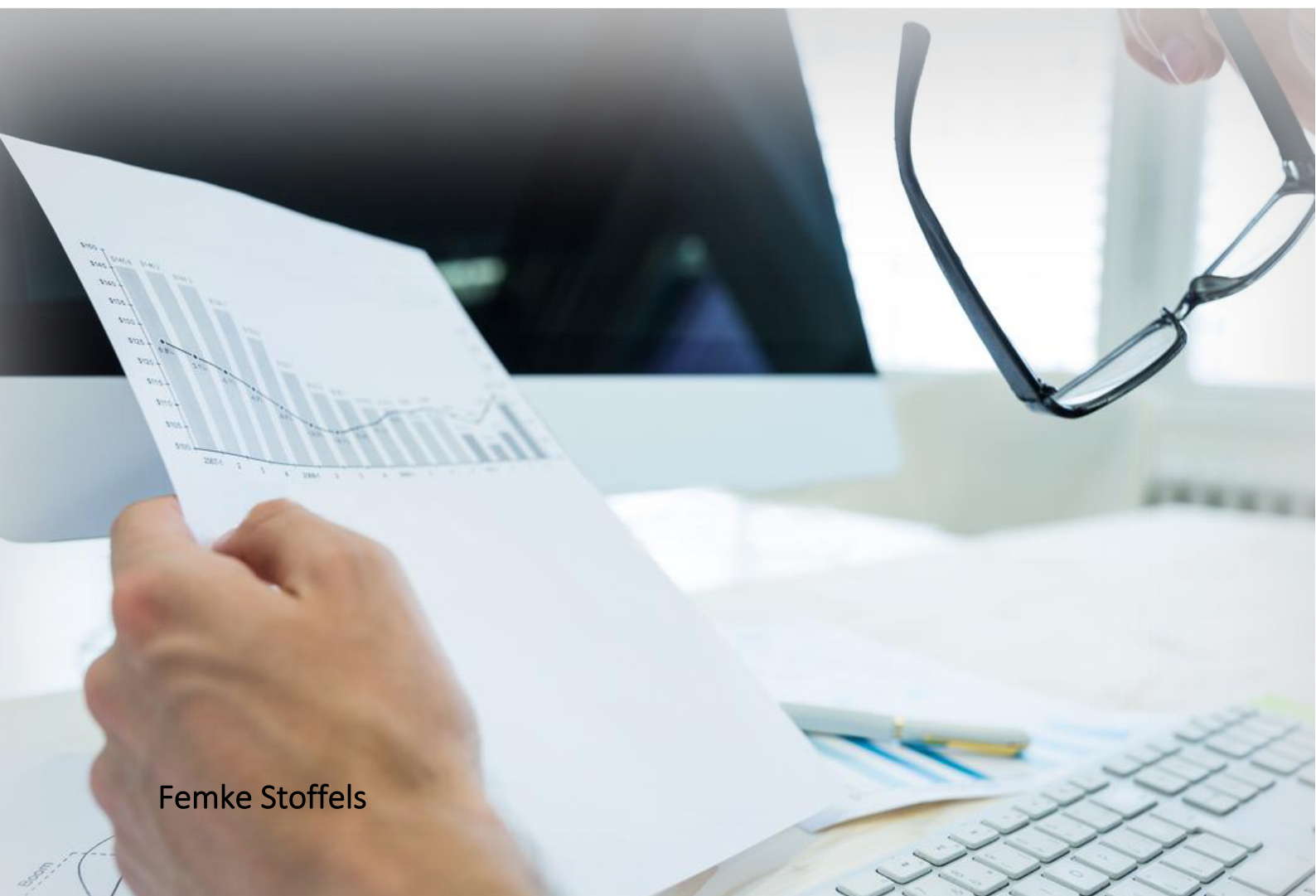


De overheid als scheidsrechter wanneer polarisatie op de loer ligt

Een experimenteel onderzoek naar het effect van motivated reasoning op het beoordelen van prestatie-informatie onder rijksambtenaren in de zorgsector





Auteur: Femke Stoffels
Studentnummer: 476878
Universiteit: Erasmus Universiteit Rotterdam
Opleiding: Master Beleid en Politiek
Begeleider: Koen Migchelbrink
Tweede beoordelaar: Will Tiemeijer
Datum: 7 augustus 2022



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt mijn scriptie ter afronding van de master Beleid en Politiek aan de Erasmus universiteit. Met deze masterscriptie laat ik mijn studietijd achter me en begin ik met veel enthousiasme aan een nieuw hoofdstuk. Een spannende, maar leuke gedachte. Ik zou mijn studietijd omschrijven als een leerzame, uitdagende en onvergetelijke periode. Ik kan me nog goed herinneren dat ik in de Eureka-week overdunderd was door de mooie en grote woorden die werden uitgesproken over je studietijd op de universiteit. Vol trots kan ik zeggen dat ik persoonlijk heb mogen ondervinden dat geen enkel woord hiervan gelogen was. Ik heb mezelf op zowel persoonlijk als professioneel vlak sterk ontwikkeld. Ik heb ontdekt wie ik wil zijn als persoon, maar ook wie ik niet wil zijn. En in die zoektocht naar mezelf heb ik ook nog vriendschappen voor het leven gesloten. Het afsluiten van mijn studietijd gaat dan ook gepaard met enerzijds een gevoel van trots en anderzijds nieuwsgierigheid naar de toekomst!

In deze scriptie is een experimenteel onderzoek gedaan naar het effect van motivated reasoning op het beoordelen van prestatie-informatie onder rijksambtenaren in de zorg. Dit onderzoek is gedaan onder medewerkers van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Het was een uiterst interessant experiment om te mogen uitvoeren onder rijksambtenaren, met een naar mijn mening nog interessantere uitkomst. Ik wil dan ook alle mensen binnen het ministerie bedanken die hebben meegeholpen aan dit onderzoek door de vragenlijst in te vullen of deze onder de aandacht te brengen bij collega's. Een zeer relevante bijdrage, want zonder respondenten geen onderzoek. In het bijzonder wil ik mijn stagebegeleider Lukas Reinieren bedanken voor de fijne samenwerking en goede professionele begeleiding! Tot slot wil ik nog mijn scriptiebegeleider Koen Migchelbrink bedanken voor de uitdagende, maar zeer prettige begeleiding van deze scriptie. Ik denk dat het een mooi en relevant onderzoek is geworden.

Veel leesplezier!

Femke Stoffels

Rotterdam, 19 juni 2022

Samenvatting

Als gevolg van de coronacrisis is een verdeeldheid in het Nederlandse publieke debat ontstaan. Er zijn meningsverschillen over kwesties waar wetenschappelijke consensus over bestaat. Dit kan worden verklaard vanuit het *motivated reasoning* concept, wat zowel bij burgers als politici is aangetoond. Motivated reasoning benadrukt dat mensen informatie zo verwerken dat het overeenkomt met hun bestaande gevoelens en overtuigingen. Als de informatie overeenkomt met iemands overtuigingen is het aannemelijker dat de informatie positief geïnterpreteerd wordt, als de informatie niet overeenkomt is het aannemelijker dat de informatie negatief beoordeeld wordt (Baekgaard & Serritzlew, 2015).

Ten tijde van verdeeldheid ligt er een belangrijke taak voor de overheid om als scheidsrechter op te treden (Geels, 2021). Deze rol is voor een deel afkomstig uit het actuele new public governance denkbeeld. Om deze rol te kunnen vervullen is het belangrijk om te achterhalen of, in tegenstelling tot burgers en politici, ambtenaren geen gebruik maken van motivated reasoning bij het beoordelen van informatie. Want juist binnen de overheid speelt prestatie-informatie een grote rol door de grote verantwoordingsgraad, de behoefte aan transparantie bij besteding van publieksgeld en het idee dat informatie over hoe organisaties presteren een bijdrage kan leveren aan beter overheidsbeleid en uiteindelijk zal lijden tot een grotere publieke waarde voor de belastingbetaler (Van Lindenberg & Van der Stap, 2016).

In dit onderzoek is onderzocht of er sprake is van een motivated reasoning bias bij het beoordelen van prestatie-informatie onder rijksambtenaren. Deze theorie is getest aan de hand van een gerandomiseerd surveyexperiment onder 171 Nederlandse rijksambtenaren werkzaam bij het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. In dit experiment is expliciet gekeken of de houding ten opzichte van de publieke sector van invloed is op het juist aanwijzen van de best presterende organisatie. Uit dit onderzoek is gebleken dat rijksambtenaren een lichte voorkeur hebben voor de publieke sector, maar er is geen bewijs gevonden dat er sprake is van een motivated reasoning bias bij het beoordelen van prestatie-informatie door rijksambtenaren.

Keywords: Motivated reasoning, bias, prestatie-informatie, ambtenaren, gezondheidszorg

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
Samenvatting	4
Inhoudsopgave.....	5
Bijlagen	7
Tabellen- en figurenlijst.....	8
Hoofdstuk 1. Inleiding	9
1.1 Probleemstelling.....	10
1.2 Wetenschappelijke relevantie	11
1.3 Maatschappelijke relevantie	11
1.4 Bestuurskundige relevantie	12
1.5 Leeswijzer.....	13
Hoofdstuk 2. Theoretisch kader.....	14
2.1 De rol van de overheid door de jaren heen	14
2.2 Verdeeldheid	15
2.3 Behavioral Public Administration	16
2.4 Motivated reasoning	17
2.5 Bestaand onderzoek.....	18
2.6 Prestatie-informatie	20
2.7 Public and private service provision	21
Hoofdstuk 3. Methodologie.....	23
3.1 Onderzoeksopzet.....	23
3.1.1 Casusselectie	23
3.2 Dataverzameling	24
3.3 Operationalisatie.....	25
3.3.1 Onafhankelijke variabele.....	25
3.3.2 Afhankelijke variabele	26
3.3.3 Controle variabelen	27
3.3.4 Statistische analyse	27
3.3.5 De interventie.....	27
3.4 Experimenteel design	29
3.4.1 Surveyflow.....	30
3.5 Validiteit	31
3.5.1 Betrouwbaarheid	32
Hoofdstuk 4. Empirische onderzoeksresultaten	33

4.1 Sample.....	33
4.2 Balans per subsample	34
4.3 Houding ten opzichte van de publieke sector.....	36
4.4 Binaire logistische regressieanalyse.....	37
Hoofdstuk 5. Discussie	41
5.1 Resultaten	41
5.2 In het licht van de theorie.....	42
5.3 Limitaties.....	43
5.4 Implicaties.....	44
5.5 Vervolgonderzoek.....	45
Hoofdstuk 6. Conclusie	46
Literatuurlijst	47
Bijlagen	52
Bijlage 1. Communicatiebenadering respondenten	52
Bijlage 2. Vragenlijst	54
Bijlage 3. Beschrijvende tabellen leeftijd, opleidingsniveau en geslacht.....	59
Bijlage 4. Grafiek factoranalyse	60

Bijlagenlijst

Bijlage 1: Communicatiebenadering respondenten

Bijlage 2: Vragenlijst

Bijlage 3: Beschrijvende statistiek tabellen

Bijlage 4: Grafiek factoranalyse

Tabellen- en figurenlijst

Figuur 1: Schematische procesweergave van Public Governance

Figuur 2: De interpretatie van prestatie-informatie volgens de motivated reasoning theorie

Figuur 3: Het conceptueel model

Figuur 4: Experimentele interventie op onafhankelijke variabele X wat een oorzaak is van de afhankelijke variabele Y

Figuur 5: Operationaliseringstabel

Figuur 6: Schematische weergaven antwoordmogelijkheden afhankelijke variabele

Figuur 8: Surveyflow

Figuur 9: Staafdiagram houding ten opzichte van de publieke sector

Figuur 10: Staafdiagram percentage juist beoordeeld

Tabel 1: Beschrijvende statistiek

Tabel 2: Resultaten experiment: logistische regressieanalyses van het juist aanwijzen van best presterende aanbieder

Hoofdstuk 1. Inleiding

“Als we zo blijven doorgaan blijven de niet gevaccineerde mensen altijd een bron van wederzijdse besmetting, dan zakt het aantal gevallen dan wordt er weer versoepeld en daarna gaat het weer omhoog dus het blijft dweilen met de kraan open.” Dit is een citaat van één van de deelnemers aan het onderzoek van I&O research (2021) die ten tijde van de coronapandemie pleitte voor strengere maatregelen. In januari 2020 werd voor het eerst gesproken over een virus wat mogelijk vergelijkbaar zou zijn met de griep. Dit ontwikkelde zich al snel tot de, voor iedereen bekende, COVID-19 pandemie. Deze pandemie vroeg ook in Nederland om landelijk coronabeleid, denk daarbij aan het vaccinatiebeleid, het coronatoegangsbewijs en het 2G- beleid. Dit beleid riep verschillende meningen op.

Waar eerst de meerderheid van de burgers nog achter dit coronabeleid stond bleek in 2021 een forse daling in dit draagvlak (I&O research, 2021). Zo stond 57 procent in beperkte mate of niet achter het coronabeleid ten tijde van het onderzoek. Ook uit het ‘Continu Onderzoek Burgerperspectieven (COB) van het Sociaal Cultureel Planbureau (Kabalt, Tjepkema, van Ooijen en Verheijen, 2021) bleek een toenemend negatief geluid over overheidsprestaties binnen de zorg. In dit onderzoek werd in begin 2019 door 26 procent van de deelnemers de gezondheidszorg als probleem benoemd en daardoor nog als deelonderwerp gezien. Echter, in het COB van 2021 werd, als gevolg van de coronapandemie, de Nederlandse zorg het hoofdonderwerp. Mensen gaven aan het maatschappelijke thema ‘gezondheid’ het meest relevant te vinden om aan te pakken in de periode na corona (Kabalt et al., 2021). Tenslotte bleek uit onderzoek van het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (2022) dat in 2022 nog maar 19 procent van de burgers vertrouwen had in de manier waarop de Nederlandse overheid het coronavirus onder controle probeerde te houden.

Dit toegenomen negatieve geluid, als gevolg van de coronacrisis, heeft een verdeeldheid in het publieke debat tot gevolg gehad (I&O research, 2021). Volgens Geels (2021) liggen de opvattingen over het coronavirus tussen gevaccineerden en niet-gevaccineerden dusdanig ver uit elkaar dat polarisatie op de loer ligt. Dat de meningen in een land flink kunnen verschillen is geen verrassing, maar dat het om kwesties gaat waar wetenschappelijke consensus over bestaat is bijzonder volgens Kahan (2013). Dit kan worden verklaard vanuit het motivated reasoning concept wat afkomstig is uit de psychologie en de economie. Dit concept, wat is aangetoond bij zowel burgers als politici (Boiney, Kennedy & Nye, 1997; Baekgaard, Serritzlew, James & van Ryzin, 2020; Baekgaard & Serritzlew, 2016; Christensen & Moynihan, 2020; Baekgaard, Christensen, Dahlmann, Mathiasen & Petersen, 2019), benadrukt dat mensen informatie zo verwerken dat het overeenkomt met hun bestaande gevoelens en overtuigingen. In de psychologie wordt dit concept vaak gekoppeld aan het onderscheid tussen systeem 1 denken en systeem 2 denken. Waarbij systeem 1 denken vaak snel, automatisch, emotioneel en onbewust gebeurt. Dit is van toepassing bij motivated reasoning. Systeem 2 denken is een langzamere en doelbewuste manier van denken, waarin opties worden afgewogen (Kahneman,

2016). Wanneer sprake is van polarisatie in een land kan het ontkennen van empirisch bewijs worden verklaard vanuit dit motivated reasoning concept. Op dit concept zal verder worden ingegaan in hoofdstuk 2.4.

Er is dus sprake van een toegenomen verdeeldheid als gevolg van de coronapandemie. Geels (2021) benadrukt dat het de rol van de Nederlandse overheid is om als scheidsrechter op te treden als polarisatie op de loer ligt. Zo zegt hij: “Als hij niet goed fluit, loopt het uit de hand. Dan worden groepen boos, op de scheids en op elkaar.” Daarnaast is het de taak van de overheid om er in het algemeen, namens de burger, voor te zorgen dat de zorg kwalitatief goed en betaalbaar blijft (Zorginstituut Nederland, 2022). Het evalueren van prestaties aan de hand van prestatie-informatie is een belangrijk onderdeel van dit overheidsbeleid (Andersen & Hjortskov, 2015). Dit komt door de grote verantwoordingsgraad, de behoefte aan transparantie bij besteding van publieksgeld en het idee dat informatie over hoe organisaties presteren een bijdrage kan leveren aan beter overheidsbeleid en uiteindelijk zal leiden tot een grotere publieke waarde voor de belastingbetaler (van Lindenberg & van der Stap, 2014). Tenslotte geven burgers ook aan visie en daadkracht te verwachten in het toekomstig zorgbeleid (Kabalt et al., 2021).

1.1 Probleemstelling

Er ligt dus een belangrijke rol voor de overheid wanneer een land verdeeld is en polarisatie op de loer ligt. Daarnaast is het voor het toekomstige zorgbeleid belangrijk dat de overheid het vertrouwen van de burger weer terug te winnen na de coronapandemie. Juist daarom is het van belang om te onderzoeken of rijksambtenaren, in tegenstelling tot burgers en politici, beter in staat zijn om prestatie-informatie cognitief te beoordelen. En of zij bij het beoordelen van deze prestatie-informatie geen gebruik maken van systeem 1 denken, maar van systeem 2 denken. Zo kan worden achterhaald of zij de rol als scheidsrechter kunnen vervullen. Dit wordt in dit onderzoek nader onderzocht. De focus ligt daarbij op de vraag of het individu in staat is om prestatie-informatie, ondanks diens eigen overtuigingen, juist te beoordelen en niet op de verklaring van de individuele overtuigingen. Dit heeft tot de volgende onderzoeksvraag geleid:

Wat is het effect van motivated reasoning op het beoordelen van prestatie-informatie bij rijksambtenaren van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)?

Deze vraag is getoetst onder Nederlandse ambtenaren die werkzaam zijn bij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) aan de hand van een kwantitatief onderzoek. Het doel van dit onderzoek is om aan te tonen of overtuigingen van het individu effect hebben op het beoordelen van prestatie-informatie bij rijksambtenaren binnen de zorg. Om te kijken of er daadwerkelijk een effect is zal in een experiment specifiek worden gekeken naar de invloed van ‘de houding ten opzichte

van de publieke sector' op 'het juist aanwijzen van de best presterende aanbieder'. Dit onderzoek is onafhankelijk uitgevoerd, wat inhoudt dat er alleen aanbevelingen voor vervolgonderzoek worden geformuleerd en geen aanbevelingen voor de Rijksoverheid.

Dit onderzoek zal inzicht bieden in de vraag of de overheid als scheidsrechter kan fungeren ten tijde van verdeeldheid. Als blijkt dat ook rijksambtenaren onbewust gebruik maken van motivated reasoning bij het beoordelen van prestatie-informatie dan kan hier in toekomstig beleid rekening mee worden gehouden door bijvoorbeeld debiasing methodes toe te passen. Zo kan de overheid in het vervolg nog beter inspelen op de behoefte van de burger en voorzien in een kwalitatief goede en betaalbare zorgsector.

1.2 Wetenschappelijke relevantie

Motivated reasoning (Baekgaard & Serritzlew, 2015; Christensen & Moynihan, 2020) is een relatief nieuw concept binnen de *Behavioral public administration (BPA)* (Grimmelikhuijsen, Jilke, Olsen & Tummers, 2016; Simon, 1955; Tummers, 2020). BPA is een interdisciplinair onderzoeksveld wat publieke onderwerpen bestudeert door gedragsinzichten toe te passen in overheidsbeleid. Een inzicht wat volgens Tummers (2020) pas vanaf begin 2010 werd toegepast binnen overheidsbeleid. Met de opkomst van de BPA worden gedragsinzichten, theorieën en concepten vanuit de psychologie getest binnen een overheidssetting. Deze inzichten kunnen bijdragen aan het tackelen van publieke problemen (Tummers, 2020). Door het motivated reasoning concept, afkomstig uit de psychologie, te toetsen in een overheidssetting draagt dit onderzoek bij aan de verdere ontwikkeling van de BPA-inzichten. Vanuit een wetenschappelijk perspectief is het daarnaast interessant om te achterhalen of een expert in zijn eigen vakgebied, in dit geval rijksambtenaren in de zorg, minder gebruik maken van motivated reasoning (systeem 1 denken) bij het beoordelen van prestatie-informatie dan bijvoorbeeld burgers of politici. Dit biedt een wetenschappelijke blik op de vraag of de overheid als scheidsrechter kan fungeren ten tijde van verdeeldheid.

Naast dat dit onderzoek een theoretische toevoeging is aan de BPA-kennis en inzichtelijk maakt hoe ambtenaren informatie verwerken, is dit onderzoek ook een algemene aanvulling op de Nederlandse literatuur. Het motivated reasoning concept in combinatie met prestatie-informatie is namelijk een koppeling die veelal in Denemarken is onderzocht (Baekgaard & Serritzlew, 2015; Christensen & Moynihan, 2020). In Nederland is het onderzoek naar motivated reasoning, laat staan bij ambtenaren, zeer beperkt, zeker in combinatie met het beoordelen van prestatie-informatie. Dit onderzoek tracht dit gat in de literatuur op te vullen.

1.3 Maatschappelijke relevantie

Prestatie-informatie wordt vaak gezien als een manier om burgers te informeren, ambtenaren te helpen en daarmee beleid te verbeteren (Baekgaard & Serritzlew, 2015). Het blijkt echter in de praktijk dat prestatie-informatie niet altijd overeenkomt met de daadwerkelijke prestaties die worden geleverd (Kabalt et al., 2021). Een reden hiervoor is mogelijk dat prestatie-informatie structureel subjectief geïnterpreteerd wordt, motivated reasoning. Dit zou betekenen dat burgers verkeerd geïnformeerd worden en ambtenaren hun beleid vormen op basis van verkeerde informatie. Het gevolg hiervan is dat, ondanks dat prestatie-informatie inzichtelijk kan maken waar eventuele verbeterpunten zitten, dit geen daadwerkelijke prestatieverbetering tot gevolg heeft. Dit onderzoek biedt meer inzicht in de eventuele misinterpretatie van prestatie-informatie door rijksambtenaren. Door dit inzichtelijk te maken kan er in het vervolg op geanticipeerd worden bij het gebruik van prestatie-informatie. Hierdoor kan prestatie-informatie in de toekomst ook daadwerkelijk bijdragen aan prestatieverbetering. Dit waarborgt de kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid van de zorgsector. Het inzichtelijk maken van een mogelijke structurele misinterpretatie van prestatie-informatie kan dus de discrepantie tussen prestatie-informatie en de daadwerkelijke beleving van prestaties verkleinen.

Daarnaast is dit onderzoek naar een motivated reasoning bias onder ambtenaren een toevoeging aan de algehele BPA-kennis. De BPA-kennis geeft meer inzicht in hoe gedragsbeïnvloeding kan worden gebruikt binnen overheidsbeleid. Deze inzichten kunnen de overheid bijvoorbeeld helpen bij het stimuleren van burgers om gezonde keuzes te maken. Wat vervolgens weer een positief effect zal hebben op de zorgkosten. Al met al draagt dit onderzoek dus bij aan het creëren van een grotere publieke waarde voor de belastingbetaler en is naast wetenschappelijk relevant ook maatschappelijk relevant.

1.4 Bestuurskundige relevantie

Naast dat dit onderzoek wetenschappelijk en maatschappelijk relevant is is het ook bestuurskundig relevant. Binnen de bestuurskunde ligt de focus namelijk op het maken van overheidsbeleid. De BPA levert gedragsinzichten die kunnen worden toegepast binnen dit overheidsbeleid. In dit onderzoek wordt een toevoeging gedaan aan de BPA-literatuur door het motivated reasoning concept te toetsen in een bestuurlijke context. Dit levert belangrijke gedragsinzichten op die toepasbaar zijn binnen overheidsbeleid. Met name binnen een publiek gefinancierde sector zoals de gezondheidszorg is het belangrijk dat de burger door de overheid wordt gestuurd in het maken van de meest wenselijke keuze.

Daarnaast ligt er een belangrijke rol voor de overheid door het toegenomen negatieve geluid over het Nederlandse zorgbeleid en de toegenomen verdeeldheid als gevolg van de coronacrisis. Zo gaven mensen aan het maatschappelijke thema 'gezondheid' het meeste van belang vinden om aan te pakken in de periode na corona (Kabalt et al., 2021). En lieten burgers weten visie en daadkracht te verwachten in het toekomstig zorgbeleid (Kabalt et al., 2021). Er is goed overheidsbeleid nodig om het vertrouwen van de burger terug te winnen en de zorg in de toekomst voor iedereen toegankelijk en

betaalbaar te houden. Er ligt dus een uitdaging bij het openbaar bestuur wat betreft het maken van zorgbeleid. Dit onderzoek draagt bij aan de inzichten voor het openbaar bestuur om zo effectief mogelijk beleid te maken en in te spelen op de behoefte van de burger.

1.5 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk (2) zal allereerst worden stilgestaan bij de bredere context van dit onderzoek. Zo zal kort worden toegelicht hoe de rol van de overheid door de jaren heen is veranderd en waar de verdeeldheid in het publieke debat vandaan komt. Vervolgens zullen de belangrijkste concepten die centraal staan in dit onderzoek worden uitgelegd vanuit de literatuur en zal het bestaande onderzoek naar deze concepten worden besproken. Op basis hiervan wordt een hypothese opgesteld. Hoe deze hypothese wordt getoetst en welke methoden daarbij zijn toegepast is uitgewerkt in hoofdstuk 3. Vervolgens worden de resultaten in hoofdstuk 4 uiteengezet en geanalyseerd. Tenslotte volgt in hoofdstuk 5 een conclusie met een antwoord op de hoofdvraag, waarbij een koppeling zal worden gemaakt met de bestaande theorie.

Hoofdstuk 2. Theoretisch kader

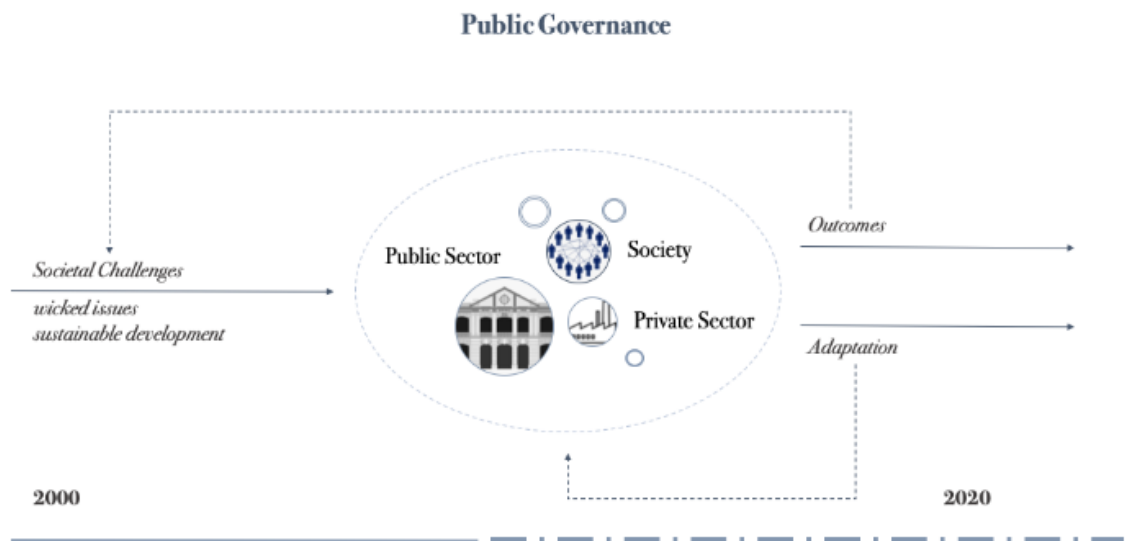
2.1 De rol van de overheid door de jaren heen

Zoals eerder benoemd is het de rol van de overheid om goed beleid te vormen op basis van prestatie-informatie, zeker wanneer een land verdeeld is in zijn ideeën. Om te achterhalen of rijksambtenaren hierbij gebruikmaken van motivated reasoning is het belangrijk om eerst inzichtelijk te maken hoe de ideeën over de rol van de overheid, en dus de rijksambtenaar, door de jaren heen zijn veranderd. Dit zal worden gedaan door kort de drie dominante denkbeelden binnen de bestuurskunde te illustreren.

Tot ongeveer 1980 is het dominante idee geweest dat de inrichting van het openbaar bestuur op efficiëntie gebaseerd zou moeten zijn. Hierin stonden regels en standaardisatie centraal. Dit noemen we ook wel *traditional public administration*. Deze theorie wordt vaak geassocieerd met het bureaucratische model van Max Weber wat rond 1900 ontstond. Zijn model kende een sterke hiërarchische top-down manier van besturen. Het idee was dat enkel de beste ambtenaren deelnamen in het openbaar bestuur en dat zij zelf geen persoonlijk aandeel hadden in de besluitvorming, maar enkel uitvoerde wat door politici werd besloten (Duncker & Humbolt, 2004, pp 443-454).

Begin 1990 ontstond het *new public management*, waar het veel meer om het resultaat ging dan om het proces. Het traditionele model zou te ver afliggen van de verwachtingen van de burger en het bureaucratische model van Max Weber zou te hiërarchisch en inflexibel zijn. Steeds meer invloeden uit de private sector werden overgenomen in publiek management. Zo ging marktwerking een rol spelen binnen het openbaar bestuur. Concurrentie, duidelijke doelen en resultaatgericht werken werd de nieuwe standaard. De rol van de overheid ging van een paternalistische rol, de overheid weet wat het beste is voor haar burgers, naar een versterkende rol waarin de burger steeds meer als klant werd gezien (Ahsan Zia & Zeb Khan, z.d.).

Na *new public management* volgde het actuele *new public governance* waarin er behoefte is ontstaan aan een holistische aanpak van sociale kwesties. Dit houdt in dat de overheid steeds meer samenwerkingen aangaat met organisaties buiten de overheid om zo te voorzien in deze sociale behoefte. Dit vergt enerzijds van private organisaties om hun plannen, activiteiten en doelen meer af te stemmen op het grotere geheel. Anderzijds vraagt succesvolle overheidssamenwerking om continue uitkomstmetingen van het beleid. Het gebruik van prestatie-informatie is hierdoor een grotere rol gaan spelen in overheidsbeleid. Daarnaast is er een samenwerkende rol ontstaan voor de overheid. Vanuit deze rol is het belangrijk om enerzijds oog te houden voor de sociale uitdagingen en anderzijds meer samen te werken met uitkomstgerichte organisaties. In figuur 1 wordt de overheidsrol vanuit public governance geïllustreerd (Vignieri, 2020).



Figuur 1. Schematische procesweergave van Public Governance

Waar vanuit de traditional public administration de overheid dus nog een paternalistische rol oppakte en in de new public management een centrale rol voor de burger lag is er in het actuele new public governance juist een verbindende en samenwerkende rol ontstaan voor de overheid. In dit actuele denkbeeld kan ook de verbindende rol die nu, als gevolg van de coronacrisis, van de overheid wordt verwacht worden geplaatst. Zo heeft de overheid gedurende de coronapandemie veel maatschappelijke uitdagingen gehad, wat van de overheid vereiste om deze verbindende en samenwerkende rol op te pakken. Zo werd er samengewerkt met private organisaties, werden wetenschappers betrokken in beleidsvorming en werd er een groot beroep gedaan op elke individuele burger. Echter, als gevolg van dit coronabeleid is er een verdeeldheid in de maatschappij ontstaan. Hoe deze verdeeldheid kon ontstaan zal in hoofdstuk 2.2 en 2.3 worden verklaard aan de hand van het motivated reasoning concept. Er ligt in ieder geval voor de overheid de uitdaging om het land ook weer bij elkaar te brengen en het vertrouwen van de burger terug te winnen. Onderzoeker Peter Kanne van I&O Research vergelijkt deze overheidsrol met de scheidsrechter in een voetbalwedstrijd: “Als hij niet goed fluit, loopt het uit de hand. Dan worden de groepen boos, op de scheids en op elkaar. Het is een rommeltje en dat gebeurt in coronaland nu ook.” (Geels, 2021).

2.2 Verdeeldheid

Om te begrijpen waar de toegenomen verdeeldheid in Nederland vandaan komt en waarom het motivated reasoning concept een verklaring kan zijn voor die verdeeldheid is het belangrijk om eerst even uit te zoomen en stil te staan bij de polarisatie in Amerika. Het motivated reasoning concept is in deze context namelijk vaak onderzocht ter verklaring van de polarisatie.

Nooit eerder was een land als Amerika zo verdeeld in zijn ideologieën (Pew Research Center, 2014). Al jarenlang staan de conservatieve haaks tegenover de liberalen in hun ideologische ideeën. Deze ideologische polarisatie, die misschien zelfs als kenmerkend voor de Amerikaanse democratie kan worden gezien, zal de meeste mensen dan ook niet verbazen. Iets wat wel verbazingwekkend is zijn echter de grote conflicten en de verdeeldheid die is ontstaan over feiten die op empirisch bewijs zijn gebaseerd. Zo zijn de democraten bijvoorbeeld van mening dat menselijke activiteiten de oorzaak zijn van de klimaatverandering terwijl de republikeinen juist van mening zijn dat dit niet het geval is. Politieke polarisatie is het gevolg. Dit houdt in dat tegenstellingen in de samenleving sterker worden, waardoor groepen steeds meer tegenover elkaar komen te staan (Kahan, 2013). Ook ten tijde van de coronapandemie bleek deze sterke polarisatie onder de Amerikaanse bevolking (Pennycook, McPhetres, Bago & Rand, 2022). In onderzoek van Pennycook et al. (2022) correleerde de sceptische blik tegenover COVID-19 sterk met wantrouwen tegenover liberale nieuwsplatformen en vertrouwen in conservatieve nieuwsplatformen. Als we inzoomen op Nederland dan spreken we niet van polarisatie, maar over verdeeldheid. Het is echter goed denkbaar dat de polarisatie over op empirisch bewijs gebaseerde feiten in Amerika van invloed is geweest op de verdeeldheid die nu leeft in Nederland.

In Nederland is een verdeling ontstaan tussen gevaccineerden en niet-gevaccineerden (Geels, 2021). Zo kunnen gevaccineerden steeds minder begrip opbrengen voor ongevaccineerde landgenoten. In oktober 2021 bleek nog dat 64 procent van de Nederlanders vond dat vaccineren een vrije keuze moest blijven, een maand later was dat nog maar 56 procent. Deze verdeeldheid wordt versterkt door de verschillende meningen over de coronamaatregelen. Dit bleek uit het rapport van I&O research (2021) waarin bij het aankondigen van de beperkte lockdown vorig jaar één derde van de bevolking achter deze maatregelen stond, één derde striktere maatregelen wilde en 28 procent juist versoepelingen wilde. Er zijn dus veel tegengestelde opvattingen. Volgens Kahan (2013) blijft deze politieke polarisatie over empirische kwesties niet alleen te ontstaan ondanks het ontbreken van een logische verbinding tussen de strijdende overtuigingen en de tegengestelde waarden van de mensen die deze ideeën omarmen, maar ook ondanks de wetenschappelijke consensus over de antwoorden op veel van deze vragen. Wetenschappers zochten naar een manier om dit minder optimale gedrag, het ontkennen van empirisch bewijs, te verklaren. (Kahan, 2013). Het motivated reasoning concept uit de Behavioral Public Administration (BPA) biedt uitkomst.

2.3 Behavioral Public Administration

Vanuit het new public governance denkbild zijn verschillende onderzoeksrichtingen ontstaan, zoals bijvoorbeeld de Behavioral Public Administration (BPA). Dit interdisciplinaire onderzoeksveld kan de overheid helpen om praktische publieke problemen te tackelen of te verklaren. Deze

onderzoeksrichting kijkt specifiek naar het individu en probeert daar psychologische inzichten aan te koppelen.

Volgens Olsen (2015) kan het gebruik van psychologische theorie helpen om dubbelzinnige bevindingen binnen de bestuurskunde op te lossen en de onderliggende theorie geloofwaardiger te maken. Daarnaast is het voor de praktijk relevant om theorieën vanuit de psychologie te koppelen aan bestuurskundige inzichten. Zo kunnen ambtenaren de beperkte rationaliteit en cognitieve beperkingen van het individu herkennen en deze inzichten gebruiken om enerzijds beter beleid te maken en anderzijds de burger aan te sporen het gewenste gedrag te vertonen (Grimmelikhuijsen et al., 2016).

2.4 Motivated reasoning

Een concept wat is ontstaan uit de BPA is het motivated reasoning concept. Binnen zowel de psychologie als de bestuurskunde is motivated reasoning een veel onderzocht fenomeen (Druckman 2012; Kahan et al. 2013; Kunda 1990; Taber & Lodge 2006). Deze theorie stelt dat informatieverwerking onderhevig is aan iemands overtuigingen (Baekgaard & Serritzlew, 2015). Als de informatie overeenkomt met iemands overtuigingen is het aannemelijker dat de informatie positief geïnterpreteerd wordt, als de informatie niet overeenkomt is het aannemelijker dat de informatie negatief beoordeeld wordt. Deze theorie benadrukt dus dat informatie niet simpelweg wordt opgenomen, maar wordt waargenomen vanuit een individueel perspectief en dit vervolgens beïnvloedt hoe de informatie wordt geïnterpreteerd. Mensen verwerken bijvoorbeeld informatie over klimaatverandering zo dat het overeenkomt met bestaande gevoelens en overtuigingen.

In de politieke wetenschappen is het een belangrijk concept sinds begin 2000. De eerste onderzoeken naar motivated reasoning schilderde burgers af als niet in staat om informatie objectief te evalueren. Ook zouden deze biases worden versterkt worden door politieke kennis, interesse en de kracht van bestaande politieke overtuigingen. Later werd onderscheid gemaakt tussen de cognitieve vaardigheid en het informatieverwerkingsproces op basis van onderliggende doelen en motivatie. Volgens de motivated reasoning theory gebeurt dit door *accuracy goals* of *directional goals*. Wanneer 'reasoning' voortkomt uit accuracy goals zijn mensen meer gefocust om de juiste conclusies te vormen uit informatie, denk bijvoorbeeld aan studenten die worden gevraagd een toets te maken. In deze manier van redeneren nemen mensen langer de tijd om te reflecteren en de verschillende mogelijkheden af te wegen. Ook wel bekend als systeem 2 denken (Kahneman, 2016). Wanneer wordt beredeneerd vanuit directional goals zijn mensen gemotiveerd om bij een bepaalde conclusie uit te komen terwijl de informatie nog niet volledig is verwerkt. Deze manier van denken is snel, automatisch, emotioneel en onbewust en noemen ze in de psychologie ook wel systeem 1 denken (Kahneman, 2016). Dit is het geval bij motivated reasoning (Baekgaard & Serritzlew, 2015).

Wetenschappers gingen dus steeds beter begrijpen hoe motivaties invloed kunnen hebben op informatie interpretatie, evaluatie en besluitvorming. Het nastreven van accuracy motivation in

politiek redeneren wordt tegenwoordig als een realistische en haalbare competentie beschouwd in democratische samenlevingen (Bolsen & Palm, 2019).

2.5 Bestaand onderzoek

Zoals eerder is benoemd wordt motivated reasoning gezien als een verklaring voor de conflicten en verdeeldheid die is ontstaan over feiten die op empirisch bewijs gebaseerd zijn. Omdat Amerika een land is waar ideologische polarisatie kenmerkend is voor de democratie is er veel bestaand onderzoek naar motivated reasoning in de Amerikaans politieke context. Om een beter beeld te geven van het bestaande onderzoek in de Amerikaans politieke context zullen een aantal onderzoeken kort worden uitgelicht.

Allereerst bleek uit onderzoek van Cassino en Lebo (2007) dat burgers met sterke politieke overtuigingen voor een bepaalde politicus, negatieve informatie over die politicus negeren of afzwakken. Daarnaast bleek een president te worden geprezen of juist afgekeurd op basis van economische prestaties, maar alleen als de president van de tegengestelde partij was. Ook Thibodeau, Peebles, Grodner en Durgin (2015) deden onderzoek naar motivated reasoning rondom het presidentschap. Zo zouden mensen ten tijde van de presidentsverkiezingen zoeken naar informatie die hun bestaande overtuigingen bevestigde. Zij benadrukken dat mensen emoties impliciet proberen te reguleren wanneer ze redeneren over politieke voorspellingen. Zo denken mensen voor de verkiezingen dat de presidentskandidaat van hun voorkeur zal winnen, na de verkiezingen was de daadwerkelijke winnaar altijd al onvermijdelijk (Thibodeau et al., 2015).

Net als Cassino en Lebo (2007) vonden ook Dickerson en Ondercin (2017) dat de economische context effect heeft op de mate van motivated reasoning. Als het slecht gaat met de economie daalt het vertrouwen in de politieke partij en dus de overtuigingen, maar als het goed gaat met de economie worden die overtuigingen juist versterkt. Positieve informatie bleek daarentegen wel een minder sterk effect te hebben op die overtuigingen dan negatieve informatie. Daarnaast bleek meer sprake van motivated reasoning bij mensen die niet sterk politiek betrokken zijn (Dickerson & Ondercin, 2017).

Tenslotte vonden Little, Schnakenberg en Turner (2022) nog dat motivated reasoning de verantwoordingsplicht van politici schaadt, met name bij niet politiek actieve burgers. Het heeft echter geen effect op in hoeverre kiezers politici aansprakelijk kunnen houden voor hun keuzes. Er kan dus worden geconcludeerd uit bovenstaande onderzoeken dat politieke overtuigingen bij Amerikaanse burgers van invloed zijn op het beoordelen van verkiezingsinformatie.

Naast dat Amerikaanse burgers bij het beoordelen van verkiezingsinformatie gebruikmaken van motivated reasoning doen ze dit ook bij het beoordelen van prestatie-informatie over publieke diensten (James & van Ryzin, 2016). Uit onderzoek van James en van Ryzin (2016) bleek dat ook bij het beoordelen van informatie over publieke diensten mensen zoeken naar overeenkomsten met hun

eigen politieke overtuigingen. Ondanks dat prestatie-informatie over publieke dienstverlening bedoeld is om burgers te informeren is het dus nog maar de vraag of dit ook daadwerkelijk de kennis van burgers over overheidspresteren versterkt.

Boiney et al. (1997) onderzochte het motivated reasoning concept niet in de politieke context, maar in de Amerikaanse bedrijfskundige context. Zij legde de focus op kwantitatieve inschattingen en strategische besluitvorming van een nieuw product. Bij de lancering van een nieuw product bleek dat mensen die gemotiveerd waren om het nieuwe product een zogenoemde “go” beslissing te geven, ook besluiten namen die die gewenste conclusie ondersteunden. De motivational bias bleek dus sterk genoeg om de uiteindelijke keuze voor een productlancering te beïnvloeden. Het bleek echter wanneer zij een zeer uitlopende reeks aan voorspellingen van experts ontvingen dat alleen diegene die een sterke weging maakte in deze informatie een “go” gaven, om zo hun beslissing te kunnen ondersteunen. Verantwoording afleggen aan het individu zelf of anderen had hier dus een debiasing effect voor motivated reasoning (Boiney et al., 1997).

Motivated reasoning is dus breed onderzocht in Amerika, veelal in een politieke setting en onder burgers. In tegenstelling tot Amerika is er in Europese landen zeer beperkt onderzoek naar motivated reasoning. Baekgaard en Serritzlew (2015) onderzochte dit concept in Denemarken. Daar is gekeken naar de invloed van motivated reasoning bij burgers vanuit een eventuele voorkeur voor de publieke of private sector (Baekgaard & Serritzlew, 2015). Vervolgens repliceerde ze in 2020 (Baekgaard et al., 2020) een soortgelijk onderzoek. In beide onderzoeken werden de respondenten gevraagd om verschillende stellingen te beoordelen, om zo hun overtuigingen voor de publieke dan wel de private sector te achterhalen. In het onderzoek van Baekgaard en Serritzlew (2015) kregen de respondenten na het beoordelen van de drie stellingen over publieke diensten, vervolgens een korte prestatie-informatie tabel te zien met daarin het aantal behandelingen met en zonder complicaties per zorgaanbieder. De placebogroep ontving in deze tabel neutrale ongelabelde rijen met ‘Hospital A’ vergeleken met ‘Hospital B’ en de interventiegroep ‘Public hospital’ versus ‘Private hospital’. Vervolgens werden de respondenten gevraagd om de best presterende aanbieder aan te wijzen. Het onderzoek benadrukt dat als gebruik wordt gemaakt van zogenoemde *accuracy goals* respondenten de informatie aandachtig en cognitief zullen beoordelen om tot het daadwerkelijk juiste antwoord te komen. Echter, als respondenten afgaan op het hoogste getal, wat in eerste instantie het meest succesvol lijkt, dan volgen ze *directional goals*, om zo hun bestaande overtuigingen te bevestigen (motivated reasoning). Door bij de interventiegroep de rij expliciete labels te geven kan worden onderzocht of dit van invloed is op het juist beoordelen door de respondenten. In beide onderzoeken bleek dat respondenten met een voorkeur voor publieke diensten meer gebruik maken van een motivated reasoning bias als de informatie zo lijkt dat de publieke aanbieder het beste presteert (Baekgaard & Serritzlew, 2015; Baekgaard et al., 2020).

Naast dat het motivated reasoning concept is aangetoond bij burgers is dit concept onderzocht in een soortgelijke setting, maar dan onder politici (Christensen & Moynihan, 2020; Baekgaard, et al.,

2019). Uit deze onderzoeken bleek dat politici beter in staat zijn om prestatie-informatie juist te beoordelen als het overeenkomt met hun persoonlijke overtuigingen en minder goed wanneer deze informatie juist in strijd is met hun persoonlijke overtuigingen. Uit het onderzoek van Christensen en Moynihan (2020) bleek zelfs dat politici meer resistent zijn voor zogeheten debiasing interventies, zoals het afleggen van verantwoording over hun evaluaties. Politici bleken vaker te vertrouwen op eerdere politieke opvattingen dan op beleidsinformatie. Ook uit het onderzoek van Baekgaard et al. (2019) bleek dat een debiasing interventie bij politici, namelijk het gebruik van meer bewijs in de vorm van prestatie-informatie, juist een ongewenst effect had. Het effect van eerdere overtuigingen werd sterker in het nemen van besluiten.

Tenslotte is het dus de vraag of naast burgers, politici en werknemers ook ambtenaren gebruik maken van motivated reasoning. Volgens Beattie en Snider (2019) is het wel degelijk mogelijk dat gespecialiseerde training in een specifiek domein motivated reasoning in dat domein tegen gaat. Zo bleek er een significant verschil te zijn tussen deze getrainde ‘experts’ en de ‘nonexperts’ in het gebruik van motivated reasoning. Echter, deze training bleek enkel de bias te kunnen verminderen, maar niet te voorkomen (Beattie & Snider, 2019).

Concluderend kan worden gesteld dat er veel onderzoek is naar motivated reasoning in combinatie met verkiezingsinformatie dan wel prestatie-informatie en dat dit concept breed is aangetoond bij zowel burgers als politici in Amerika en Denemarken. Echter, er is geen onderzoek bekend wat dit concept onderzoekt in een Nederlandse setting of bij ambtenaren. Daarom wordt onderzocht of ambtenaren, in tegenstelling tot burgers en politici, beter in staat om prestatie-informatie cognitief te beoordelen. Dit zal een relevante bijdragen zijn aan de bestaande literatuur en meer inzicht geven in het gebruik van motivated reasoning. In dit onderzoek is bewust gekozen om het experimenteel design uit eerdergenoemde onderzoeken (Baekgaard & Serritzlew, 2015, Baekgaard et al., 2019, Baekgaard et al., 2020, Christensen & Moynihan, 2020) te repliceren. Dit experimenteel design zal verder worden toegelicht in hoofdstuk 3.

2.6 Prestatie-informatie

Binnen het openbaar bestuur wordt veel gebruik gemaakt van prestatie-informatie. Deze prestatie-informatie komt vaak voort uit prestatiemetingen die worden gedaan door of voor publieke organisaties. Volgens van Lindenberg en van der Stap (2014) zijn prestatiemetingen: “het volgen van de *performance* van mensen, afdelingen of projecten door vastlegging van de prestatie op vooraf gedefinieerde indicatoren, hier vervolgens over te rapporteren en indien nodig bij te sturen.”. De urgentie van prestatiemetingen binnen de overheid ontstaat onder andere door de grote verantwoordingsgraad en de grote behoefte aan transparantie bij besteding van publieksgeld (van Lindenberg & van der Stap, 2014). Daarnaast is het gebruik van prestatie-informatie gebaseerd op het idee dat informatie over hoe organisaties presteren een bijdrage kan leveren aan beter overheidsbeleid

en uiteindelijk zal lijden tot een grotere publieke waarde voor de belastingbetaler. Maar of ambtenaren daadwerkelijk betere keuzes maken met prestatie-informatie is volgens Baekgaard en Serritzlew (2015) nog maar de vraag. Het evalueren van publieke diensten wordt veelal gedaan met behulp van kwantitatieve indicatoren. In veel gevallen wordt deze prestatie-informatie versimpeld om te interpreteren, zo wordt het vaak vergelijkbaar gemaakt met andere organisaties of eerdere jaren. Daarnaast gebruiken organisaties vaak maar een klein stukje van de informatie, omdat de overige informatie niet van waarde is voor de organisatie. Dit geeft in de praktijk vaak een vertekend beeld van de prestatie-informatie, omdat het grotere geheel mist. Volgens Moynihan (2006) zorgt dit voor dubbelzinnigheid van prestatie-informatie. Door overtuigingen van het individu is de neiging om maar op een specifiek aspect van de prestatie-informatie te focussen. Dit kan zelfs effect hebben op het juist kunnen beoordelen van niet dubbelzinnige prestatie-informatie. Nieuwe prestatie-informatie wordt namelijk gebruikt om eerdere overtuigingen te benadrukken (Baekgaard & Serritzlew, 2015). Ondanks dat actoren vaak geloven dat ze rationeel naar informatie kijken is dit geen realistische werkelijkheid. Volgens (Taber & Lodge, 2006) is dit een automatisch proces. Mensen zijn simpelweg niet bewust van de invloed van hun eerdere overtuigingen.

2.7 Public and private service provision

Om te achterhalen of er sprake is van motivated reasoning bij ambtenaren wordt er specifiek gekeken naar de houding ten opzichte van de publieke sector. Er is bewust voor deze variabele gekozen. Allereerst omdat in het publieke debat een toenemend negatief geluid over de overheid als dienstverlener is ontstaan en het vertrouwen van de burger in de overheid ten tijde van de coronacrisis is gedaald naar 19 procent (RIVM, 2022). Dit roept ook in Nederland de vraag op of de overheid wel het meest geschikt is voor het leveren van publieke diensten. Dit is een vraag die in een land als Amerika al langer hand in hand ging met polarisatie.

Daarnaast is in het actuele new public governance denkbeeld een behoefte ontstaan voor een meer holistische aanpak van sociale kwesties. Daardoor wordt de private sector meer betrokken bij de publieke dienstverlening. Deze toegenomen samenwerking met externe partijen brengt echter ook vragen met zich mee. Zoals wie eigenlijk publieke diensten het beste kan verlenen en hoe dit het beste kan worden ingericht (Osborne, 2009; Savas, 1977; Torres & Pina, 2010). In deze actuele discussie wordt verwacht dat de individuele overtuiging van de ambtenaar sterk naar voren komt. De onderwerpen in de discussies binnen het publieke debat zijn vaak controversieel. Waardoor mensen vaak heel duidelijk weten of ze voor of tegen een bepaald standpunt zijn. De vraag of publieke dienstverlening het beste door de overheid kan worden geleverd of door particuliere bedrijven is hier een voorbeeld van. Met name als de prestatie-informatie over een politiek gevoelige kwestie gaat zijn mensen geneigd om sterker bij hun overtuigingen te blijven (Baekgaard & Serritzlew, 2015). De houding ten opzichte van de publieke sector zal worden opgehaald met drie stellingen over de

levering, de uitbesteding en het verlenen van publieke diensten. Deze stellingen zullen in hoofdstuk 4 worden geoperationaliseerd.

Vanuit de motivated reasoning theorie wordt verwacht dat ambtenaren, die werkzaam zijn vanuit publiek belang, een sterke publieke overtuiging hebben in de vraag of publieke dienstverlening het beste kan worden geleverd door publieke organisaties dan wel door particuliere bedrijven. In figuur 2 is uiteengezet wat de verwachtingen zijn vanuit de motivated reasoning theorie per respondentengroep.

	Publieke aanbieder best presterend	Private aanbieder best presterend
Publieke voorkeur	Individu is geneigd om prestatie-informatie <u>juist</u> te beoordelen	Individu is geneigd om prestatie-informatie <u>verkeerd</u> te beoordelen
Private voorkeur	Individu is geneigd om prestatie-informatie <u>verkeerd</u> te beoordelen	Individu is geneigd om prestatie-informatie <u>juist</u> te beoordelen

Figuur 2. De interpretatie van prestatie-informatie volgens de motivated reasoning theorie

Op basis van de literatuur kan dus worden verondersteld dat als je de expliciet benoemt of de dienst is geleverd door een publieke of private aanbieder mensen sneller geneigd zijn om de informatie te beoordelen aan de hand van accuracy goals. Het denken gaat dan snel, automatisch, emotioneel en onbewust. Dit onderzoek tracht te onderzoeken of dit ook bij rijksambtenaren het geval is.

Op basis van de literatuur is de volgende hypothese opgesteld:

H1: Des te sterker de individuele overtuiging van de ambtenaar voor de publieke sector des te minder goed zal hij de private aanbieder als best presterende aanbieder kunnen herkennen



Figuur 3. Het conceptueel model

Hoofdstuk 3. Methodologie

3.1 Onderzoeksopzet

In dit onderzoek is gekozen voor een experimenteel onderzoeksdesign, dit is een vorm van kwantitatief onderzoek. Kwantitatief onderzoek maakt het mogelijk om numerieke data van een groot aantal respondenten te verzamelen en zo een generaliserende uitspraak over de gehele populatie te doen. Kwantitatief onderzoek is een goede manier om deductief te beredeneren. Dit houdt in dat theorieën en hypothesen kunnen worden bevestigd of verworpen (Doorewaard & Tjemkes, 2019). In dit onderzoek is het doel om te achterhalen of er een significant effect is tussen de houding ten opzichte van de publieke sector en het juist aanwijzen van de best presterende aanbieder. Vanuit de motivated reasoning theorie wordt verwacht dat de manier waarop iemand prestatie-informatie interpreteert afhankelijk is van iemands overtuigingen. Prestatie-informatie die niet overeenkomt met iemand zijn overtuigingen is minder aannemelijk om goed beoordeeld te worden in vergelijking met prestatie-informatie die wel overeenkomt met iemand zijn overtuigingen. Deze theorie zal aan de hand van de eerdergenoemde hypothese worden getoetst met behulp van het programma SPSS.

3.1.1 Casusselectie

Om te achterhalen of ambtenaren gebruikmaken van motivated reasoning bij het beoordelen van prestatie-informatie is een representatieve steekproef geselecteerd. De casus die wordt onderzocht bestaat uit ambtenaren die werkzaam zijn bij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en dus beleid maken in de zorg. Er is specifiek voor de zorgsector gekozen, omdat in deze sector veel gebruik wordt gemaakt van prestatie-informatie. Dit komt onder andere door de grote verantwoordingsgraad van zorginstellingen en de grote behoefte aan transparantie bij besteding van publieksgeld (van Lindenberg & van der Stap, 2014). Er is in eerste instantie vanuit de zorgaanbieders zelf de behoefte om inzichtelijk te maken hoe ze presteren. Met behulp van deze informatie kunnen ze verbeteren waar dat nodig is of juist de burger aantrekken met goede prestaties. Naast dat prestatie-informatie in de zorg dus voor zorgaanbieders relevant is, is het ook voor de burger belangrijk om een afweging te kunnen maken in welke zorgaanbieder de voorkeur heeft. Tenslotte gebruiken ook ambtenaren prestatie-informatie binnen de zorg om zorgbeleid op te maken. Het is juist daarom in een sector als deze, waar veel gebruik wordt gemaakt van prestatie-informatie, relevant om te onderzoeken of de beoordeling van prestatie-informatie biased is vanuit het motivated reasoning concept.

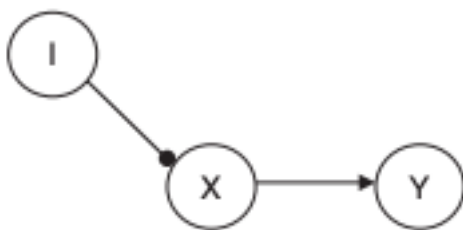
Van de actoren die in de zorgsector prestatie-informatie gebruiken is in dit onderzoek specifiek gekozen om onderzoek te doen onder rijksambtenaren. Het is de taak van de overheid om er, namens de burger, voor te zorgen dat de zorg kwalitatief goed en betaalbaar blijft (Zorginstituut

Nederland, 2022). De ambtenaar schetst met het zorgbeleid de randvoorwaarden voor andere actoren in de zorgsector zoals de zorgaanbieder en de burger. Het is dus relevant om het concept in Nederland allereerst bij de ambtenaar te toetsen. Iets wat tot op heden nog niet onderzocht is.

Vervolgens is gekozen om van de ambtenaren die werkzaam zijn in de zorg specifiek te kijken naar rijksambtenaren die werken bij het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Deze rijksambtenaren werken allemaal in dezelfde organisatie waardoor de eventuele verschillen in andere variabelen binnen de respondentengroep zo klein mogelijk zijn. Ook maakt het ministerie landelijk beleid wat het effect van motivated reasoning op Nederlands breed zorgbeleid in kaart brengt. Iets wat door de verdeeldheid als gevolg van de coronacrisis onder een vergrootglas ligt.

3.2 Dataverzameling

De data in dit onderzoek is verzameld met behulp van een survey experiment (Jilke & van Ryzin, 2017). In een survey worden mensen bevraagd op bepaalde kenmerken, meningen of andere aspecten. Kenmerkend voor experimenteel onderzoek is juist de manipulatie van één of meerdere variabele, om zo een effect te meten. Het onderdeel wat gemanipuleerd wordt, wordt ook wel de interventie genoemd. Figuur 4 illustreert de logica van een interventie, waarin I de manipulatie van de onafhankelijke variabele X is, waarvan wordt verwacht dat er een effect op de afhankelijke variabele Y is (James, Jilke & Ryzin, 2017).



Figuur 4. Experimentele interventie op onafhankelijke variabele X wat een oorzaak is van de afhankelijke variabele Y (James et al., 2017)

Survey experimenten zijn dus een combinatie van deze twee methoden. Ze kunnen bijvoorbeeld een randomisatie in de vragen bevatten of een manipulatie in de tekst, plaatjes of andere informatie. Door vervolgens de interventiegroep te vergelijken met de placebogroep kan een breed scala aan hypothesen worden getoetst. Voor bestuurskundigen zijn survey experimenten aantrekkelijk, omdat zij voor relatief lage kosten naar een grote populatie kunnen worden gestuurd. De sterke interne validiteit van een gerandomiseerd experiment wordt gecombineerd met de sterke externe validiteit van een survey (Jilke & van Ryzin, 2017). Het survey experiment in dit onderzoek is afgenomen met behulp van Qualtrics-software, omdat zo gemakkelijk een grote groep benaderd kan worden. Binnen het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is de data allereerst verzameld door een informatieve mail met daarin de link naar de enquête uit te zetten naar verschillende directies,

namelijk Curatieve Zorg (CZ), Langdurige Zorg (LZ) en de Directie Maatschappelijke Ondersteuning (DMO) (zie bijlage 1). De directie CZ is ook in de dagstart geattendeerd op de enquête en herinnerd met een tweede mailtje (bijlage 2). Daarnaast is er tweemaal een oproep op het intranet van VWS geplaatst waarmee alle VWS-medewerkers zijn benaderd. Tenslotte zijn er nog een klein aantal respondenten persoonlijk benaderd. Hierin werden enkel de ambtenaren die werkzaam zijn bij de Rijksoverheid meegenomen. De vragenlijsten die niet volledig zijn ingevuld zijn buiten beschouwing gelaten.

3.3 Operationalisatie

Om het effect van de onafhankelijke variabele ‘houding ten opzichte van de publieke sector’ (X) te meten op de afhankelijke variabele ‘het juist aanwijzen van de best presterende aanbieder’ (Y) wordt een interventie (I) toegepast.

3.3.1 Onafhankelijke variabele

Allereerst zijn alle respondenten gevraagd naar hun overtuigingen over de publieke sector. Dit is gedaan door de onafhankelijke variabele ‘houding ten opzichte van de publieke sector’ te operationaliseren in drie dimensies: levering, uitbesteding en verlening van publieke diensten. Uit deze dimensies zijn drie stellingen afgeleid (Baekgaard & Serritzlew, 2015) die samen de houding van de respondent ten opzichte van de publieke sector meten. Respondenten werden gevraagd om elke stelling te beoordelen aan de hand van een 5-punts Likert schaal die loopt van “helemaal mee eens” naar “helemaal mee oneens”. Er is bewust gekozen voor een 5-punts Likert schaal, omdat er zo geen verwarring kan ontstaan in het onderscheid tussen de verschillende antwoordmogelijkheden. De afstand tussen elk punt op de Likertschaal is gelijk, het omvat hier dus intervaldata. De onafhankelijke variabele is weergegeven in een operationaliseringstabel (Zie figuur 5).

Concept (variabele)	Definitie	Dimensies	Vragen/stellingen bij dimensies
Houding ten opzichte van de publieke sector (onafhankelijke variabele)	Ambtenaren zullen naar verwachting positieve overtuigingen hebben over de publieke sector.	Levering publieke diensten	Stelling 1: Veel publieke diensten kunnen beter en goedkoper worden geleverd door particuliere aanbieders
		Uitbesteding publieke diensten	Stelling 2: We zouden publieke diensten, zoals kinderopvang, ouderenzorg en ziekenhuiszorg meer moeten uitbesteden
		Verlening publieke diensten	Stelling 3: De publieke sector is het beste in het verlenen van publieke diensten

Figuur 5. Operationaliseringstabel

3.3.2 Afhankelijke variabele

De afhankelijke variabele ‘het juist aanwijzen van de best presterende aanbieder’ is bewust niet opgenomen in de operationaliseringstabel, omdat deze op een andere wijze geoperationaliseerd wordt. Deze afhankelijke variabele is namelijk dichotoom, er zijn twee uitkomstmogelijkheden (wel/ niet juist aanwijzen). In tegenstelling tot andere variabelen wordt deze niet verder geoperationaliseerd in dimensies. In het wel of niet juist aanwijzen van de best presterende aanbieder zijn vier antwoordmogelijkheden. In de placebogroep zijn de rijwaarden van de informatietabel beoogd neutraal te zijn, de antwoordmogelijkheden zijn dan ook ‘Aanbieder A’ of ‘Aanbieder B’. Deze neutrale omschrijving is om te voorkomen dat een eventuele voorkeur voor een publieke of private aanbieder wordt aangewakkerd. In de interventiegroep daarentegen zijn de rijwaarden gelabeld en bestaan de antwoordmogelijkheden uit ‘Publieke aanbieder’ of ‘Particuliere aanbieder’. Een eventuele voorkeur voor een private of publieke aanbieder wordt dan aangewakkerd. Dit is schematisch weergegeven in figuur 6.

Groep A:

1. **Aanbieder A**
2. **Aanbieder B**

Groep B:

1. **Aanbieder A**
2. **Aanbieder B**

Groep C:

1. Publieke aanbieder
2. Particuliere aanbieder

Groep D:

1. Publieke aanbieder
2. Particuliere aanbieder

Figuur 6. Schematische weergaven antwoordmogelijkheden afhankelijke variabele

3.3.3 Controle variabelen

Om daadwerkelijk iets te kunnen zeggen over het causale effect van de gemanipuleerde variabele X op Y is het belangrijk om een mogelijk effect van andere variabelen uit te sluiten. Het is van belang dat de groepen, op de niet gemanipuleerde variabelen zoveel mogelijk overeenkomen (James et al., 2017). Om de balans tussen de interventie-en controlegroep te waarborgen zullen de variabelen: geslacht, leeftijd en opleidingsniveau worden gemeten en onderling worden vergeleken. Er is bewust gekozen voor deze variabelen, omdat denkbaar is dat deze van invloed kunnen zijn op hoe een persoon prestatie-informatie beoordeelt. De variabelen geslacht (m/v/x) en opleidingsniveau (VMBO – WO) zijn nominale variabele die bestaan uit meerdere antwoordmogelijkheden. Met behulp van een Chikwadrat-toets kan worden getoetst of er tussen de groepen een significant verschil is. Tenslotte is voor de variabele leeftijd (18-67) een one-way ANOVA gedaan.

3.3.4 Statistische analyse

Om vervolgens te meten of er een effect is tussen de houding ten opzichte van publieke dienstverlening en het beoordelen van prestatie-informatie wordt een logistische regressieanalyse uitgevoerd. Een logistische regressieanalyse maakt het mogelijk om een discrete variabele te meten, in dit onderzoek het wel of niet aanwijzen van de best presterende aanbieder. Uit de logistische regressieanalyse kan worden afgeleid wat de kans is dat iemand de juiste organisatie aanwijst na het beoordelen van de prestatie-informatie.

3.3.5 De interventie

De interventie bestaat uit een prestatie-informatietabel met verschillende cijfers over de tevredenheid van gebruikers van ouderenzorg (zie figuur 7). Binnen de interventie is expliciet gekozen voor fictieve cijfers van gebruikers van ouderenzorg, omdat dit een actueel onderwerp is in het publieke debat (De Telegraaf, 2018). Door respondenten te vragen om prestatie-informatie te beoordelen van een actueel onderwerp weerspiegelt de interventie zo goed mogelijk de beoordeling van prestatie-informatie in de praktijk.

In de informatietabel van de interventiegroep wordt onderscheid gemaakt tussen enerzijds een publieke aanbieder en anderzijds een particuliere aanbieder (ofwel een private aanbieder). Naar verwachting zal het benoemen van deze informatie ervoor zorgen dat iemand vanuit zijn overtuigingen prestaties anders gaat beoordelen. De controlegroep ontvangt het placebo, een soortgelijke informatietabel (groep A en B), maar in deze tabel is niet expliciet benoemt of de aanbieder publiek of particulier is. De aanbieder wordt hier simpelweg aangeduid als aanbieder A of aanbieder B. Vervolgens wordt aan alle respondenten gevraagd om de best presterende aanbieder aan te wijzen. Dit is een binaire variabele, respondenten kunnen dus de daadwerkelijk best presterende aanbieder aanwijzen of niet. Door de nauwkeurigheid in het kiezen van het juiste antwoord te vergelijken tussen de interventie- en placebogroep kan worden achterhaald of het geven van de labels publiek/particulier effect heeft. Als gebruik wordt gemaakt van accuracy goals zullen respondenten hun antwoord aandachtig en cognitief kiezen. Zo zullen ze de cijfers onderling vergelijken. Maar onnauwkeurigheid kan erin sluipen als de respondenten afgaan op de harde cijfers zonder deze volledig te hebben verwerkt. Op het eerste oogopslag kan het bijvoorbeeld lijken alsof de aanbieder met 127 tevreden gebruikers beter is dan de aanbieder met 83 tevreden gebruikers. Dit is echter niet de best presterende aanbieder als je dit vergelijkt met het totaal aantal gebruikers. De ratio is intuïtief dus niet direct duidelijk en moet mentaal worden berekend of worden ingeschat. Als respondenten beredeneren vanuit directional goals dan vertrouwen mensen op aanwijzingen die overeenkomen met hun bestaande overtuigingen. Er wordt in dit onderzoek verwacht dat de gelabelde rijwaarden in de interventiegroep de nauwkeurigheid beïnvloeden als mensen vanuit directional goals beredeneren. Een eventuele voorkeur voor een private of publieke aanbieder wordt dan aangewakkerd. Hierdoor zouden mensen dus minder goed de best presterende aanbieder aan kunnen wijzen.

In de interventiegroep ontvangt de helft van de respondenten informatie waarin de publieke aanbieder het best presteert en in de andere helft de particuliere aanbieder. Hierdoor is het mogelijk om te meten of de aanvullende informatie, dat een aanbieder publiek dan wel particulier is, effect heeft op het beoordelen van prestatie-informatie. En dus of er bij de interventiegroep sprake is van een andere beoordeling van prestatie-informatie vanuit overtuigingen in vergelijking met de placebogroep. De respondenten worden at random verdeelt over ofwel de interventiegroep, dan wel de placebogroep. In figuur 7 is het experimenteel materiaal van de groepen A t/m D weergegeven.

Ouderenzorg is een actueel onderwerp wat de laatste jaren breed onder de aandacht komt. Onderstaande tabel toont de tevredenheid van gebruikers van ouderenzorg (bijvoorbeeld hulp in het huishouden) aangeboden door twee verschillende aanbieders. De cijfers in de tabel tonen aan hoeveel gebruikers in een tevredenheidsonderzoek hebben aangegeven dat ze enigszins tevreden zijn of heel erg tevreden zijn en hoeveel gebruikers hebben aangegeven enigszins ontevreden te zijn of heel erg ontevreden te zijn met de hulp die ze ontvingen.

	Aantal tevreden gebruikers	Aantal ontevreden gebruikers
Aanbieder A	83	17
Aanbieder B	127	43

Groep A

	Aantal tevreden gebruikers	Aantal ontevreden gebruikers
Aanbieder A	127	43
Aanbieder B	83	17

Groep B

	Aantal tevreden gebruikers	Aantal ontevreden gebruikers
Publieke aanbieder	83	17
Particuliere aanbieder	127	43

Groep C

	Aantal tevreden gebruikers	Aantal ontevreden gebruikers
Publieke aanbieder	127	43
Particuliere aanbieder	83	17

Groep D

Gebaseerd op bovenstaande informatie, welke aanbieder presteert volgens u het beste?

Figuur 7. Experimenteel materiaal, groepen A-D

3.4 Experimenteel design

In de survey heeft iedere respondent allereerst een algemene instructie over de survey ontvangen. In deze instructie werd het kader van het onderzoek geschetst, uitgelegd wat de respondent kon verwachten en toegelicht welke gegevens zijn gebruikt (zie bijlage 2). Vervolgens werd iedere respondent gevraagd om in te stemmen met het informed consent formulier. Nadat de toestemming is verleend werd bij elke respondent de houding ten opzichte van publieke dienstverlening getoetst aan de hand van de volgende drie stellingen:

- Veel publieke diensten kunnen beter en goedkoper worden geleverd door particuliere aanbieders
- We zouden publieke diensten, zoals kinderopvang, ouderenzorg en ziekenhuiszorg meer moeten uitbesteden
- De publieke sector is het beste in het verlenen van publieke diensten

De volgorde van deze stellingen werd gerandomiseerd om een eventueel volgorde-effect (Verhoeven, 2018) tegen te gaan. Vervolgens beoordeelde de respondent de stellingen op basis van een 5-punts Likert schaal. De antwoord opties waren:

- Helemaal mee oneens
- Een beetje mee oneens
- Neutraal
- Een beetje mee eens
- Helemaal mee eens

Nadat de houding ten opzichte van publieke dienstverlening is getoetst ontvingen alle respondenten een prestatie- informatietabel met een korte toelichting (zie bijlage 2). De toelichting was voor iedere respondent gelijk, maar de bijbehorende prestatie-informatietabel die de respondent vervolgens te zien kreeg was afhankelijk van de toebedeelde conditie. In totaal waren er vier condities mogelijk. Twee condities in de controlegroep en twee condities in de interventiegroep (zie figuur 7). De conditie van de respondent is gecontroleerd gerandomiseerd. Elke respondent had dus evenveel kans om in de interventiegroep, dan wel in de controlegroep te komen. Hier is expliciet voor gekozen, omdat de groepen zo onderling vergelijkbaar zijn. Een eventueel effect in de uitkomst kan zo worden toegeschreven aan de manipulatie.

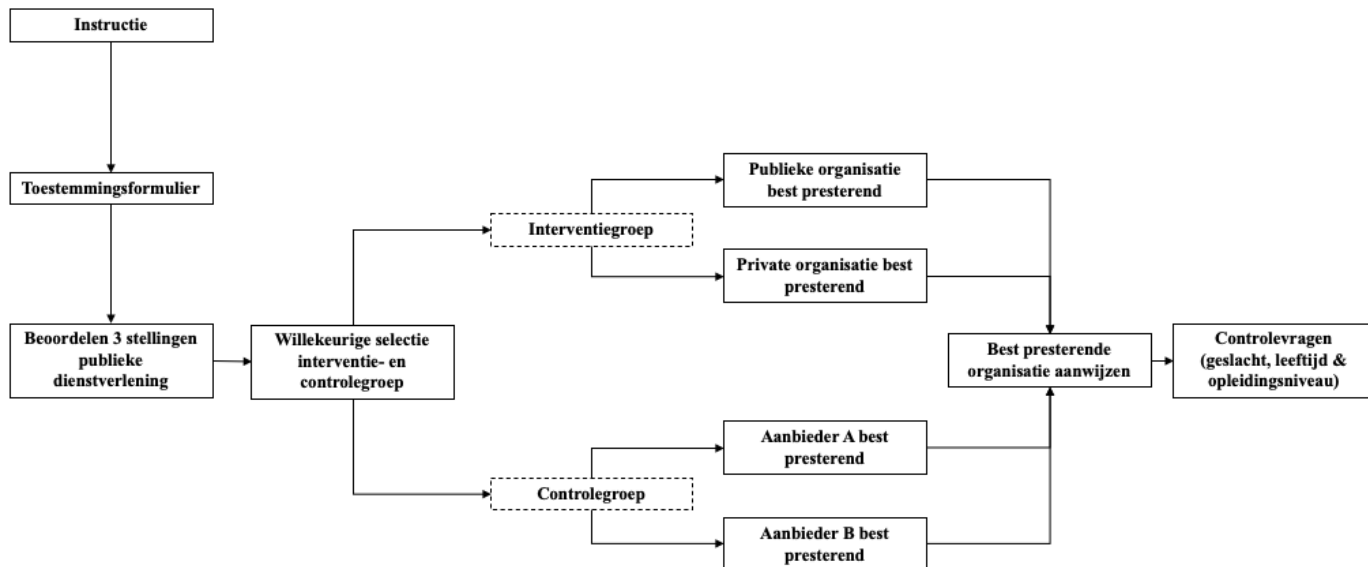
In dit experiment is bij de interventiegroep de prestatie-informatietabel gemanipuleerd ten opzichte van de controlegroep. In deze tabel werd namelijk expliciet benoemd of een aanbieder publiek dan wel particulier is. In de controlegroep werd enkel aanbieder A of aanbieder B genoemd. Vervolgens werden alle respondenten gevraagd om de best presterende aanbieder aan te wijzen. Dit was afhankelijk van in welke conditie de respondent was toebedeeld. Door in dit experiment de prestatie-informatietabel te manipuleren is onderzocht of de respondenten in de interventiegroep minder goed in staat waren om de best presterende organisatie aan te wijzen in vergelijking met de placebogroep.

Na het beoordelen van de prestatie-informatie werd de respondent nog gevraagd om een aantal persoonskenmerken in te vullen namelijk geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. Door de kenmerken van beide groepen te vergelijken werd een eventueel verschil tussen de interventie- en de controlegroep geminimaliseerd. Waardoor een eventuele andere verklarende factor zoveel mogelijk is uitgesloten. Aan het einde van de survey werden de resultaten verstuurd en de respondent bedankt. Het experiment werd beëindigd wanneer de respondent de survey afsloot.

3.4.1 Surveyflow

Zoals eerder benoemd bestond de interventie in dit onderzoek uit een manipulatie in de survey. In het begin van de survey werd een korte introductie met toelichting gegeven. Vervolgens werden alle

respondenten gevraagd om toestemming te geven voor hun deelname aan het onderzoek. Alle resultaten werden gepseudo-anonimiseerd, waardoor ze niet meer herleidbaar waren. Eventuele namen of email-adressen in het databestand zijn vervangen door een identificatienummer. Zie figuur 8 voor de surveyflow.



Figuur 8. Surveyflow

3.5 Validiteit

In onderzoek is het belangrijk om te achterhalen of het onderzoek ook meet wat het beoogd te meten. Dit wordt ook wel validiteit genoemd. In het beoordelen van de validiteit van onderzoek kan onderscheid worden gemaakt tussen interne en externe validiteit. Interne validiteit gaat over in hoeverre het onderzoek een causaal verband kan aantonen. De interne validiteit van een experimenteel onderzoek wordt vergroot als de externe variabele worden gecontroleerd (Warner, 2013). De interne validiteit van dit onderzoek ligt hoog. Een survey is een uiterst geschikte manier om kenmerken en overtuigingen van respondenten uit te vragen. Naast iemands overtuigingen zijn ook de variabelen geslacht, leeftijd en opleidingsniveau getoetst. Hierdoor kan een eventueel effect van deze variabelen worden uitgesloten. Daarnaast wordt er gecorrigeerd voor een eventueel effect van de best presterende aanbieder door gebruik te maken van vier tabellen, waarin enerzijds de publieke aanbieder het best presteert en anderzijds de particuliere aanbieder. Tenslotte is er gebruik gemaakt van een controlegroep, om een uitspraak te kunnen doen over het effect van de interventie. Er kan dus met een grote zekerheid gezegd worden dat een eventueel effect op het beoordelen van prestatie-informatie het gevolg is van de houding over publieke dienstverlening.

Externe validiteit gaat daarentegen juist over in hoeverre de resultaten van het onderzoek kunnen worden gegeneraliseerd naar andere groepen, settings of situaties (Warner, 2013). De externe

validiteit in dit onderzoek is beperkt. Doormiddel van een steekproef is geprobeerd een uitspraak te kunnen doen over de populatie. De respondenten zijn at random verdeeld over de controle-of de interventiegroep, dit versterkt de externe validiteit omdat er zo een goede representatie is van de Nederlandse ambtenaar. De steekproef bestond echter alleen uit Nederlandse ambtenaren die werkzaam zijn bij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, ambtenaren op bijvoorbeeld gemeentelijke niveau werden niet meegenomen in dit onderzoek. Daarnaast is dit onderzoek gebaseerd op motivated reasoning bij ambtenaren die werkzaam zijn bij VWS en niet op ambtenaren in het algemeen. Dit komt onder andere doordat de prestatie-informatie specifiek over het verlenen van ouderenzorg gaat. Ook de overtuigingen over publieke of private diensten kunnen zeer verschillen per land. Dit maakt de resultaten uit dit onderzoek wel enigszins context afhankelijk.

3.5.1 Betrouwbaarheid

Daarnaast is het belangrijk dat een onderzoek consistente resultaten heeft, of wel betrouwbaar is. Als de betrouwbaarheid van een onderzoek laag is dan houdt dat in dat het onderzoek veel meetfouten bevat (Warner, 2013). De betrouwbaarheid in dit onderzoek is goed. Alle respondenten hebben, op de gemanipuleerde interventie na, allemaal dezelfde informatie gehad en dezelfde onderzoeksopzet doorlopen. Daarnaast was de steekproef representatief voor alle VWS-medewerkers doordat er respondenten van verschillende afdelingen hebben meegedaan in het onderzoek en er een goede balans was van de persoonlijkheidskenmerken over alle vier de subsamples. Als dit onderzoek nog een keer zou worden uitgevoerd is de kans dat de resultaten vrijwel hetzelfde zouden zijn groot. Er is echter ruimte voor verbetering. Een grotere groep respondenten ($n=171$) zou de steekproef nog representatiever maken. Daarnaast zijn er geen sterke overtuigingen voor de publieke dan wel de private sector aangetoond, wat het mogelijk minder betrouwbaar maakt om een uitspraak te kunnen doen over de invloed van overtuigingen bij het beoordelen van prestatie-informatie. De overtuigingen waren mogelijk niet sterk genoeg.

Hoofdstuk 4. Empirische onderzoeksresultaten

4.1 Sample

Uiteindelijk zijn alle VWS-medewerkers ($n=5219$) indirect via het intranet benaderd, waarvan 293 ook nog direct via de mail of door persoonlijk contact. In totaal zijn er 171 medewerkers die de enquête volledig hebben ingevuld. Dit is een responspercentage van 3,3 procent. Met behulp van *data cleaning* zijn mogelijke *unengaged responses* opgehaald. Zo is er gekeken hoelang mensen over de vragenlijst hebben gedaan door de start-en eindtijd te vergelijken en is in Excel gekeken of er gevallen waren waar de standaarddeviatie nul was, wat betekent dat mensen overal hetzelfde antwoord hebben ingevuld. Dit kan mogelijk wijzen op unengaged response (Warner, 2013). In dit onderzoek was er echter geen sprake van unengaged response, omdat alle respondenten of wel een langere tijd over de enquête hebben gedaan of de standaarddeviatie meer dan nul was. Er is bewust gekozen om ook de enquêtes mee te nemen die een korte duur hebben, omdat in dit onderzoek juist de korte en intuïtieve keuzes opgehaald worden. Dit resulteerde in een respondentengroep van 171 werknemers ($n=171$).

De respondenten zijn bij het invullen van de enquête gerandomiseerd over vier subsamples. In figuur 7 is te zien dat twee groepen de interventie hebben ontvangen (T1, T2) en twee groepen de placebo (P1, P2). De verzamelde data is vervolgens uitgelezen uit Qualtrics in SPSS. In SPSS is de data bruikbaar gemaakt. Zo zijn onder andere een aantal irrelevante standaardkolommen verwijderd en een aantal nieuwe variabelen gevormd. Allereerst is met een nieuwe variabele ‘groep’ aangegeven tot welke subsample de betreffende respondent behoorde, waaruit af te leiden is welke van vraag 6 t/m 9 de respondent beoordeeld heeft (zie bijlage 2). Ook is aangegeven met een nieuwe variabele ‘conditie’ of iemand de placebo (‘0’) of de interventie (‘1’) had. Vervolgens is een variabele ‘Beoordeling_alg’ gemaakt waarin per respondent wordt aangegeven of het gegeven antwoord op de random toebedeelde vraag onjuist (‘0’) of juist (‘1’) is. Tenslotte is er een laatste variabele ‘Houding_schaal’ geconstrueerd. De houding ten opzichte van publieke dienstverlening bestaat uit het gemiddelde van de drie beoordeelde stellingen. In paragraaf 4.3 zal verder worden ingegaan op hoe deze schaal is geconstrueerd.

Met de overige niet geconstrueerde variabelen kunnen de eigenschappen van zowel de gehele sample als de subsamples worden waargenomen. Tabel 1 toont deze beschrijvende statistiek. Zie bijlage 3 voor de volledig omschrijvende statistiek per variabele en per subgroep.

Tabel 1. Beschrijvende statistiek

	P1		P2		T1		T2		Geheel	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Geslacht										
Vrouw	27	62.8	28	57.1	25	65.8	27	65.9	107	62.6
Man/anders	16	37.2	21	42.9	13	34.2	14	34.1	64	37.4
Opleidingsniveau										
WO	35	81.4	44	89.8	33	86.8	35	85.4	147	86.0
Anders	8	18.6	5	10.2	5	13.2	6	14.6	24	14.0
Leeftijd										
17-35	22	51.2	22	44.9	19	50.0	23	56.1	86	50.3
36-50	14	32.6	18	36.7	14	36.8	12	29.3	58	33.9
51-65	7	16.3	9	18.4	5	13.2	6	14.6	27	15.8

Note. $N=171$. P1 ($n=43$), P2 ($n=49$), T1 ($n=38$), T2 ($n=41$). Participanten waren gemiddeld 38.4 jaar oud ($SD = 11.4$). Cumulatieve percentages zijn afgerond op één decimaal.

* $p < 0.01$; ** $p < 0.05$; *** $p < 0.001$

Om de logistische regressie met vier vignetten te kunnen uitvoeren is naast de gehele dataset ook gebruik gemaakt van twee afzonderlijke datasets met enerzijds de data van groep 1 en 3 en anderzijds de data van groep 2 en 4. Zo kon eenvoudig de vergelijking worden gemaakt tussen treatment 1 (T1) en placebo 1 (P1) en treatment 2 (T2) en placebo 2 (P2).

4.2 Balans per subsample

In experimenteel onderzoek is het doel om een statistisch significant verschil in de uitkomstvariabele, in dit onderzoek het juist aanwijzen van de best presterende aanbieder, tussen groepen aan te tonen met behulp van een interventie. Of iemand de interventie of de placebo ontvangt wordt in een experiment bepaald op basis van randomisatie, zo ook in dit onderzoek. Idealiter is dit verschil in de uitkomstvariabele te verklaren door deze gemanipuleerde onafhankelijke variabele. Echter, onderzoekers moeten voorzichtig zijn met dit soort uitspraken. Een eventueel verschil in de uitkomstvariabele kan namelijk ook het effect zijn van een onbedoeld verschil tussen de groepen in een andere onafhankelijke variabele. Met een balanstoets kan deze mogelijkheid worden gelimiteerd, waardoor een zo betrouwbaar mogelijke uitspraak kan worden gedaan over het effect van de gemanipuleerde variabele X op de afhankelijke variabele Y. Met een balanstoets wordt gecontroleerd

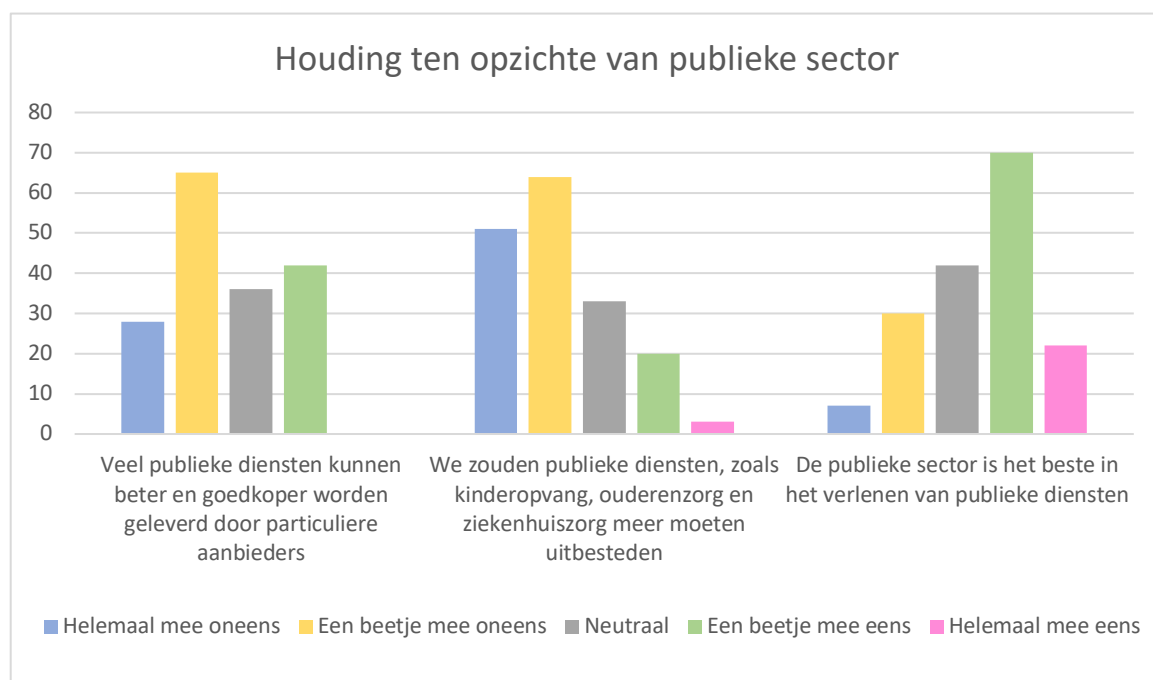
of de groepen op de overige variabelen niet significant van elkaar verschillen. Deze variabelen worden uitgesloten als mogelijk verklarende variabelen van het statistisch significante effect (Warner, 2003). Om de balans tussen de verschillende groepen in dit onderzoek te controleren zijn verschillende toetsen uitgevoerd.

Allereerst is voor de variabele leeftijd een one-way ANOVA gedaan. Een one way ANOVA-toets wordt gebruikt wanneer de onderzoeker het gemiddelde van een kwantitatieve uitkomstvariabele van twee of meer groepen wil vergelijken. Warner (2013) noemt verschillende voorwaarden voor het uitvoeren van een one way ANOVA-toets. Zo moet allereerst de afhankelijke variabele kwantitatief zijn en een interval of ratio meetniveau hebben. De variabele leeftijd voldoet aan deze voorwaarden door kwantitatief te worden uitgedrukt en een ratio meetniveau te hebben. Daarnaast moeten de waarden normaal verdeeld zijn per subsample en in de gehele sample, zonder extreme waarden. Bij de variabele leeftijd kan worden verondersteld dat deze normaal verdeeld is. Daarnaast bleken er geen extreme waarden in de variabele leeftijd. Vervolgens is een voorwaarde dat de variantie tussen de groepen gelijk is. Dit is getest met behulp van een Levene toets, waaruit bleek dat de varianties in de groepen niet statistisch significant van elkaar verschillen $F(3) = 0.593, p = 0.620$. Tenslotte is het belangrijk dat de waarden onafhankelijk van elkaar zijn waargenomen. Ook aan deze laatste voorwaarde is voldaan in dit onderzoek. Op basis van de gestelde voorwaarden is een one way ANOVA-toets dus geschikt om de balans in de variabele leeftijd te toetsen. Uit de one way ANOVA-toets blijkt dat er geen statistisch significant verschil is in de gemiddelde leeftijd van de vier groepen $F(3, 168) = 0.643, p = 0.588$.

Naast leeftijd is de balans in dit onderzoek ook getoetst op basis van geslacht en opleidingsniveau. De variabelen geslacht en opleidingsniveau tussen de groepen zijn vergeleken met een Chi²-toets. Met een Chi²-toets wordt nagegaan of de verdeling van individuen over de categorieën van een variabele verschillen van de verdeling over de categorieën van de andere variabele. Om hier daadwerkelijk iets over te kunnen zeggen met een Chi²-toets is het volgens Kirkwood en Sterne (2003) belangrijk dat hoogstens 20% van de verwachte frequenties kleiner is dan 5 en de minimale frequentie 1 is. Alle oorspronkelijke antwoordmogelijkheden, op 'WO' na, van de variabele opleidingsniveau voldoen niet aan deze minimum eis. In totaal heeft 85.7% een verwachte frequentie van 5 of minder. Daarom zijn de antwoordcategorieën samengevoegd in twee opties, namelijk 'WO' en 'anders'. Door deze aanpassing wordt nu aan de voorwaarde voor een Chi²-toets voldaan. Ook de antwoordcategorieën van de variabele geslacht voldoen niet aan deze eis. In 33,3% van de gevallen wordt een frequentie minder dan 5 verwacht. Door de antwoordmogelijkheid 'anders' samen te voegen met de categorie 'man' wordt dit ondervangen. Op basis van de gestelde voorwaarden is een Chi²-toets dus geschikt om de balans van de variabelen opleidingsniveau en geslacht te toetsen.

Uit de Chi²-toets blijkt dat er geen statistisch significant verschil is tussen de groepen wat betreft de verdeling over de verschillende categorieën van opleidingsniveau $\chi^2(3) = 1.377, p > 0.05$. Daarnaast blijkt er ook geen statistisch significant verschil tussen de groepen wat betreft de verdeling over de verschillende categorieën van geslacht $\chi^2(3) = 0.974, p > 0.05$.

4.3 Houding ten opzichte van de publieke sector



Figuur 9. Staafdiagram houding ten opzichte van de publieke sector

De houding ten opzichte van de publieke sector is gemeten aan de hand van de drie eerdergenoemde stellingen:

- Veel publieke diensten kunnen beter en goedkoper worden geleverd door particuliere aanbieders
- We zouden publieke diensten, zoals kinderopvang, ouderenzorg en ziekenhuiszorg meer moeten uitbesteden
- De publieke sector is het beste in het verlenen van publieke diensten

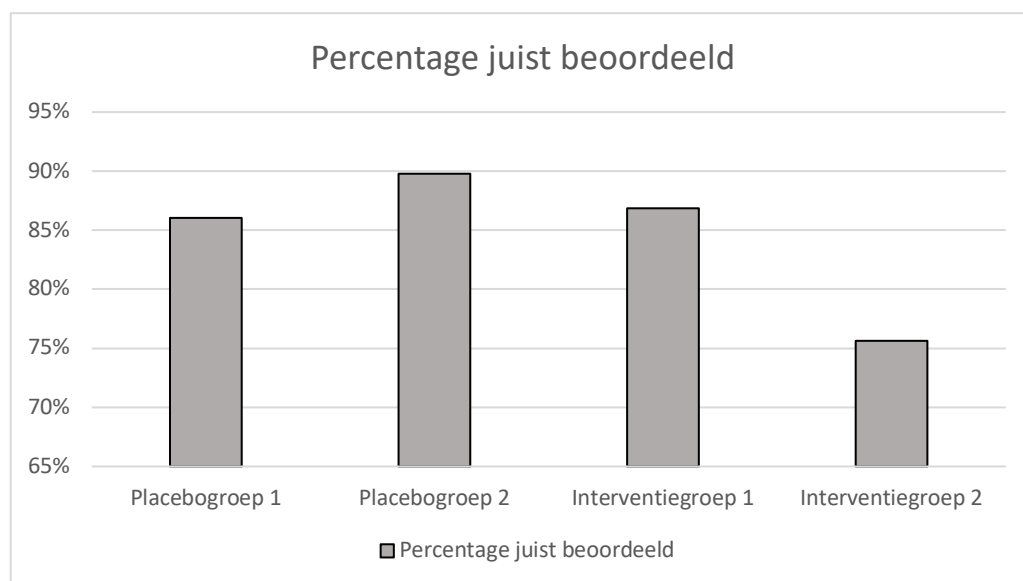
Deze stellingen zijn beoordeeld op basis van de 5-punts Likert schaal. Uit deze items is een schaal geconstrueerd. Het derde item is echter eerst *reversed*. Een hoge score op de eerste twee stellingen wijst namelijk op een voorkeur voor private dienstverlening, waar in de derde stelling een hoge score juist wijst op een voorkeur voor publieke dienstverlening. De antwoorden op de derde stellingen zijn dus *recoded* (1=5, 2=4, 3=3, 4=2, 5=1). Vervolgens is de variabele 'Houding_schaal' geconstrueerd uit de drie afzonderlijke items. Om te beoordelen of deze uiteindelijk geconstrueerde schaal juist is wordt gekeken naar een zogenoemde cronbach's alpha. De cronbach's alpha is een maat voor het meten van de interne consistentie van de afzonderlijke vragen of stellingen. De cronbach's alpha geeft

een beeld van hoe betrouwbaar de schatting van het uiteindelijk beoogd te meten fenomeen is. Als er één testafname wordt gedaan dan geeft deze waarde de ondergrens weer (Warner, 2013). De cronbach's alpha wordt gemeten op een schaal van 0 – 1, 0 betekent dat er helemaal geen samenhang is tussen de afzonderlijke items en 1 juist dat ze volledig samenhangen. De cronbach's alpha van de variabele 'houding_schaal' is in dit onderzoek 0.645. Volgens Nunally (1978, p. 245) is een cronbach's alpha van 0.700 voldoende. Echter, er zijn ook theorieën die benoemen dat in een geval van weinig items, in dit geval dus drie, een cronbach's alpha van net onder 0.7 ook juist kan zijn (Cortina, 1993). De drie stellingen in dit onderzoek zijn met een cronbach's alpha van 0.645 dus betrouwbaar om de houding ten opzichte van publieke dienstverlening te meten (3 items; $\alpha = 0.645$). Er is ten slotte gekeken of bij het weglaten van een item de cronbach's alpha sterker wordt. Dit blijkt het geval als item drie wordt verwijderd. De cronbach's alpha zou dan 0.654 worden. Een mogelijkheid zou zijn om het derde item niet mee te nemen. In dit onderzoek is besloten wel alle drie de items mee te nemen, omdat de cronbach's alpha vrijwel niet sterker wordt en de schaal zo meer informatie omvat.

Naast de cronbach's alpha is ook een factoranalyse uitgevoerd om te bepalen of de variabele houding ten opzichte van de publieke sector te herleiden is uit de drie gemeten items. Het doel van een factoranalyse is om de data te reduceren (Warner, 2013). In dit onderzoek is met behulp van een factoranalyse gekeken of de gemeten data van de drie losse stellingen over de publieke sector kunnen worden gereduceerd tot het omvattende item 'houding ten opzichte van de publieke sector. Dit bleek inderdaad het geval, deze variabele verklaard namelijk 58% van de variantie in de drie afzonderlijke items. Zo blijken het eerste (0.669) en het tweede item (0.624) sterk te correleren. Het derde item (0.469) correleert iets minder sterk. De eigenwaarde van de verschillende factoren zijn weergegeven in een grafiek (zie bijlage 5). De eigenwaarde bij de eerste factor is 1.762. Uit zowel de cronbach's alpha als de factoranalyse blijkt dus dat de variabele 'houding ten opzichte van de publieke sector goed geconstrueerd en betrouwbaar is.

4.4 Binaire logistische regressieanalyse

In figuur 10 is schematisch weergegeven welk percentage van elke subsample de prestatie-informatie juist beoordeeld heeft. Voor interventiegroep 2 is dat percentage het laagste, namelijk 76%. Van de 41 respondenten in die groep hebben er 10 onjuist geantwoord. In deze interventiegroep kregen de respondenten de informatie of het een publieke dan wel een private aanbieder was. De best presterende aanbieder was in dit geval de private aanbieder. Vanuit de motivated reasoning theorie zou dit mogelijk te wijten kunnen zijn aan een voorkeur voor de publieke sector. Om dit verder te onderzoeken is een binaire logistische regressieanalyse worden gedaan.



Figuur 10. Staafdiagram percentage juist beoordeeld per groep

Een binaire logistische regressie wordt gebruikt om bij een uitkomstvariabele met twee mogelijkheden te voorspellen in welke van de twee groepen iemand zal vallen. Om een binaire logistische regressie te kunnen uitvoeren moet aan verschillende voorwaarden worden voldaan (Wright, 1995). Allereerst moet de uitkomstvariabele dichotoom zijn. Dit houdt in dat er twee antwoordmogelijkheden zijn die meestal worden gecodeerd als, 0 het niet optreden van de waarneming en 1 het wel optreden van de waarneming. In dit onderzoek is de afhankelijke variabele dichotoom. De uitkomstmogelijkheid is namelijk het wel (1) of niet (0) juist aanwijzen van de best presterende organisatie. Ook noemt Wright (1995) de voorwaarde dat het model goed gespecificeerd moet worden, dit houdt in dat het model alle relevante variabelen bevat en dat de niet relevante voorspellers buiten beschouwing worden gelaten. Aan deze voorwaarde wordt in dit onderzoek voldaan. Om namelijk daadwerkelijk een uitspraak te kunnen doen over de interventie in dit experiment worden de relevante variabelen meegenomen. Tenslotte moet nog aan de laatste voorwaarde worden voldaan: de categorieën van de uitkomstvariabele sluiten elkaar uit. Dit houdt in dat iemand tot de een dan wel tot de andere groep behoort, maar niet in beide groepen kan zitten. In dit onderzoek sluiten de mogelijkheden, het wel of niet juist aanwijzen elkaar uit. Een binaire logistische regressieanalyse vereist dus geen normale verdeling in tegenstelling tot bijvoorbeeld de lineaire regressieanalyse (Warner, 2013). Er kan worden geconcludeerd dat aan alle voorwaarden voor een logistische regressieanalyse is voldaan.

In tabel 2 worden de resultaten van de uitgevoerde binaire logistische regressie in dit onderzoek uiteengezet. Hierbij is de tabel uit het onderzoek van Baekgaard en Serritzlew (2015) aangehouden.

Tabel 2. Resultaten experiment: logistische regressieanalyses van het juist aanwijzen van best presterende aanbieder

	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4	Model 5	Model 6
Data	P1: Aanbieder A beste	P2: Aanbieder B beste	T1: Publieke aanbieder beste	T2: Private aanbieder beste	P1/T1	P2/T2
Houding ten opzichte publieke sector	-0.024 (0.592)	0.441 (0.557)	-0.420 (0.605)	-0.058 (0.489)	-0.222 (0.422)	0.138 (0.352)
Interventie					0.068 (0.651)	-1.043 (0.596)
Houding ten opzichte publieke sector * interventie					-0.020 (0.176)	-0.262 (0.152)
Chi-square	0.00	0.63	0.50	0.01	0.28	0.15
n	43	49	38	41	81	90

p < 0.01. **p < 0.05. *p < 0.001.*

Allereerst worden de logistische regressiecoëfficiënten per model getoond. De coëfficiënt in een binaire logistische regressie geeft aan of de onafhankelijke variabele statistisch significant in verhouding is met de afhankelijke variabele en hoe sterk die invloed is. In dit onderzoek wordt per model gekeken of de houding ten opzichte van de publieke sector statistisch significant in verhouding staat met het juist aanwijzen van de best presterende aanbieder. Als een waarde in de tabel statistisch significant is bij een betrouwbaarheidsinterval (*CI*) van 95% ($\alpha = 0.05$) wordt dit aangegeven met een sterretje (*). Het sterkste effect van de variabele ‘houding ten opzichte van de publieke sector’ op het juist beoordelen van prestatie-informatie is te zien in placebogroep 2 (aanbieder B het beste) met een regressiecoëfficiënt van 0.441 (β), maar dit blijkt niet statistisch significant Wald $\chi^2 = 0.002$, $p > 0.05$. Daarnaast is in tabel 2 te zien dat zowel de afzonderlijke placebogroepen als de interventiegroepen niet statistisch significant zijn. De houding ten opzichte van de publieke sector had dus in geen enkele groep effect op het juist kunnen aanwijzen van de best presterende aanbieder. Vervolgens wordt in model 5 en 6 het effect van de houding ten opzichte van de publieke sector in beide interventiegroepen vergeleken met de corresponderende placebogroepen. In model 5 is te zien dat de houding ten opzichte van de publieke sector bij interventiegroep 1 (publieke aanbieder het beste), met een regressiecoëfficiënt van -0.222 (β), een negatief effect heeft op het juist aanwijzen van de best presterende organisatie in vergelijking met placebogroep 1. De houding ten opzichte van de publieke sector heeft dus een negatief effect op het herkennen van de publieke aanbieder als beste aanbieder. Dit effect blijkt echter niet statistisch significant Wald $\chi^2 = 0.278$, $p = 0.598$. In model 6 heeft de houding ten opzichte van de publieke sector bij interventiegroep 2 juist een positief effect op de uitkomstvariabele in vergelijking met de placebogroep. Dit betekent dat de houding ten opzichte van de publieke sector een positief effect heeft op het herkennen van de private aanbieder als beste aanbieder. Ook dit effect blijkt echter niet significant. Vervolgens is in model 5 en 6 gekeken of het al dan niet ontvangen van de interventie effect had op het juist aanwijzen van de best presterende organisatie. In model 5 bleek het krijgen van de interventie een positief effect te hebben op het juist

aanwijzen van de best presterende aanbieder in vergelijking met de placebogroep ($\beta = 0.068$). Dit betekent dat mensen die wisten dat het een publieke aanbieder was, deze eerder herkende als de beste aanbieder dan wanneer er enkel aanbieder A benoemd was. Dit effect bleek echter niet significant Wald $\chi^2 = 0.011$, $p > 0.05$. In model 6 had het krijgen van de interventie een negatief effect op de uitkomstvariabele ($\beta = -1.043$). De respondenten met de informatie dat de aanbieder particulier was herkende die dus minder snel als de beste aanbieder dan wanneer er enkel aanbieder B werd benoemd. Maar ook dit effect was niet significant Wald $\chi^2 = 3.067$, $p > 0.05$. Tenslotte is nog het interactie-effect tussen het hebben van de interventie en de ‘houding ten opzichte van de publieke sector’ gemeten in zowel model 5 als 6. Beide hebben een negatief interactie-effect en zijn niet significant. In tabel 2 wordt vervolgens nog aangegeven met een chi-square toets per model of het overall model significant beter wordt door het toevoegen van deze variabele. Dit is in alle modellen niet het geval. Ter illustratie wordt de standaardfout weergegeven in de haakjes en is n het aantal respondenten per model. Er kan dus geconcludeerd worden dat er in dit onderzoek geen enkel statistisch significant effect gevonden. De eerder opgestelde hypothese kan niet worden ondersteund.

Kracht van de statistische analyse

In dit onderzoek is een poweranalyse gedaan om inzicht te krijgen in hoeveel respondenten nodig zijn om wel een eventueel statistisch significant effect te meten. In een poweranalyse geeft de power aan hoe sterk het model daadwerkelijk een eventueel effect kan aantonen. Een post hoc poweranalyse van dit onderzoek wijst uit dat dit onderzoek een power heeft van 24.7%. Dat is zeer laag, wat er op wijst dat een eventueel effect niet goed kan worden aangetoond. Het gevaar is dat er wordt geconcludeerd dat er geen effect is, maar dit eigenlijk wel bestaat. Zo’n valse conclusie wordt ook wel een type 2 fout genoemd (Levine & Ensom, 2001). Op basis van een betrouwbaarheidsinterval (CI) van 95% ($\alpha = 0.05$), een power van 80% en het gegeven dat 88% van de placebogroepen de best presterende aanbieder konden aanwijzen versus 81% in de interventiegroepen, blijkt een mogelijk statistisch significant effect aangetoond te kunnen worden bij 836 respondenten (ClinCalc, 2019).

Hoofdstuk 5. Discussie

5.1 Resultaten

In dit onderzoek is onderzocht of er sprake is van motivated reasoning bij het beoordelen van prestatie-informatie bij rijksambtenaren in de zorg. De volgende onderzoeksvraag stond centraal:

Wat is het effect van motivated reasoning op het beoordelen van prestatie-informatie bij rijksambtenaren van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)?

Vanuit de motivated reasoning theorie wordt gesteld dat informatieverwerking onderhevig is aan iemands overtuigingen. Deze theorie benadrukt dat informatie niet simpelweg wordt opgenomen, maar wordt waargenomen vanuit een individueel perspectief en dit vervolgens beïnvloedt hoe de informatie wordt geïnterpreteerd. Om dit concept te toetsen onder rijksambtenaren is het motivated reasoning concept in dit onderzoek geoperationaliseerd door de onafhankelijke variabele ‘houding ten opzichte van de publieke sector’ te meten. Er is bewust gekozen voor deze variabele, omdat verwacht wordt dat hier de overtuigingen van de individuele ambtenaar goed aantoonbaar zijn. Als prestatie-informatie namelijk over een politiek gevoelige kwestie gaat zijn mensen geneigd om sterker bij hun overtuigingen te blijven (Baekgaard & Serritzlew, 2015). Vanuit de motivated reasoning theorie wordt dan ook verwacht dat ambtenaren, die werkzaam zijn vanuit publiek belang, een sterke publieke overtuiging hebben in de vraag of publieke dienstverlening het beste kan worden geleverd door publieke organisaties dan wel door particuliere bedrijven.

Om deze hypothese te toetsen is de houding ten opzichte van de publieke sector gemeten. Het gemiddelde ($M=2.44$) over alle respondenten wijst uit dat ambtenaren een lichte voorkeur hebben voor de publieke sector. Om te toetsen of deze onafhankelijke variabele, de overtuiging voor de publieke sector, effect heeft op het beoordelen van prestatie-informatie zijn de respondenten gevraagd om een prestatie-informatietabel te beoordelen. De afhankelijke variabele was in dit geheel ‘het juist aanwijzen van de best presterende aanbieder’. 84,8% van de respondenten bleek in staat om de best presterende aanbieder aan te wijzen. Vervolgens is onderzocht of mensen met een voorkeur voor de publieke sector geneigd zijn om prestatie-informatie waarin de private aanbieder het best presteert foutief te beoordelen. En mensen met een voorkeur voor de private sector geneigd zijn om prestatie-informatie waarin de publieke aanbieder het beste presteert foutief te beoordelen (zie figuur 1). Vanuit de motivated reasoning theorie wordt er namelijk gesteld dat als de informatie overeenkomt met iemands overtuigingen het aannemelijker is dat de informatie positief geïnterpreteerd wordt, als de informatie niet overeenkomt is het aannemelijker dat de informatie negatief beoordeeld wordt (Baekgaard & Serritzlew, 2015). Dit resulteerde in de volgende hypothese:

H1: Des te sterker de individuele overtuiging van de ambtenaar voor de publieke sector des te minder goed zal hij de private aanbieder als best presterende aanbieder kunnen herkennen

In dit onderzoek bleken de interventiegroepen (model 3 en 4) iets minder goed in staat om de best presterende aanbieder aan te wijzen in vergelijking met de placebogroepen (model 1 en 2). De houding ten opzichte van de publieke sector in de placebogroep (model 2) bleek een positief effect te hebben, maar hier is geen directe verklaring voor. De gevonden effecten zijn echter niet statistisch significant. Er kan dus niet worden geconcludeerd dat een ambtenaar beter of slechter in staat is om de best presterende aanbieder aan te wijzen op basis van zijn houding tegenover de publieke sector. De eerder benoemde hypothese (H1) kan niet worden ondersteund. Vanuit de motivated reasoning theorie werd verwacht dat de overtuigingen van de respondent van invloed zouden zijn op het beoordelen van de prestatie-informatie, maar dit bleek dus niet het geval. Vervolgens werd ook verwacht dat de conditie van de respondent, het hebben van de interventie of de placebo, van invloed zou zijn op of iemand de best presterende aanbieder kon aanwijzen. In model 5 bleek het hebben van de interventie in interventiegroep 1 in vergelijking met placebogroep 1 een positief effect te hebben op het juist aanwijzen van de best presterende aanbieder. Als de publieke aanbieder dus het best presteerde werd deze vaker als juist herkend, dan wanneer enkel aanbieder A werd benoemd. Dit effect blijkt echter niet statistisch significant. In model 6, waar de private aanbieder het best presteerde, bleek het hebben van de interventie juist een negatief effect te hebben op het aanwijzen van de best presterende aanbieder in vergelijking met placebogroep 2. In model 5 en 6 lijkt dus wel degelijk sprake te zijn van een licht motivated reasoning effect op basis van een publieke voorkeur, maar dit effect blijkt niet statistisch significant. Tenslotte is met het interactie-effect tussen 'houding ten opzichte van de publieke sector en het hebben van de interventie' onderzocht of het effect van de ene variabele afhankelijk is van de andere variabele. Dit blijkt niet het geval.

Uit de resultaten is tenslotte nog gebleken dat 88% van de placebogroepen versus 81% van de interventiegroepen in staat was om de best presterende aanbieder aan te wijzen. Er kan geconcludeerd worden dat er wel degelijk een verschil is gevonden tussen de placebogroep en de interventiegroep in het juist aanwijzen van de best presterende organisatie. Dit verschil kan alleen niet verklaard worden vanuit de houding ten opzichte van de publieke sector en is niet statistisch significant. Uit de poweranalyse is gebleken dat in een onderzoek met meer respondenten dit effect mogelijk wel statistisch significant kan worden.

5.2 In het licht van de theorie

Zoals eerder benoemd wordt vanuit de motivated reasoning theorie gesteld dat informatieverwerking onderhevig is aan iemands overtuigingen. Deze theorie benadrukt dat informatie niet simpelweg wordt opgenomen, maar wordt waargenomen vanuit een individueel perspectief en dit vervolgens beïnvloedt hoe de informatie wordt geïnterpreteerd. Ondanks dat in dit onderzoek geen statistisch significant effect is gevonden wat deze theorie ondersteunt is dit concept in eerder onderzoek wel aangetoond (Boiney et al., 1997; Cassino & Lebo, 2007; Thibodeau et al., 2015; Dickerson & Ondercin, 2017;

Little et al., 2022). Zo bleek bijvoorbeeld dat bij burgers en politici eigen overtuigingen wel een rol spelen bij het beoordelen van prestatie-informatie. De Deense onderzoeken van Baekgaard et al. (2020) en Baekgaard en Serritzlew (2016) vonden, in tegenstelling tot dit onderzoek, wel een statistisch significant effect tussen de individuele overtuigingen en het beoordelen van prestatie-informatie.

Dat in de voorgaande onderzoeken naar dit concept wel een effect is gevonden kan aan verschillende dingen te wijten kunnen zijn. Allereerst zijn de vergelijkende onderzoeken (Baekgaard et al., 2020; Baekgaard & Serritzlew, 2016) afgenomen in Denemarken. In deze onderzoeken komt een voorkeur voor de publieke sector sterk naar voren. De voorkeur voor de publieke sector onder Nederlandse zorgambtenaren blijkt in dit onderzoek niet zo sterk. Het is dus mogelijk dat de houding ten opzichte van de publieke sector geen sterk motivated reasoning effect heeft onder ambtenaren, omdat de overtuigingen over deze kwestie niet sterk genoeg zijn. Daarnaast zou het mogelijk kunnen liggen aan het kleine aantal respondenten. In de onderzoeken waar wel een effect werd aangetoond zijn namelijk minimaal meer dan 1000 respondenten meegenomen. Dit wordt beaamd door de poweranalyse waaruit blijkt dat er mogelijk wel een effect gevonden kan worden gevonden vanaf 836 respondenten. Tenslotte zou een mogelijke verklaring ook nog kunnen zijn dat eerdere onderzoeken zijn afgenomen bij burgers of politici en niet bij ambtenaren. In de onderzoeken van Christensen en Moynihan (2020) en Baekgaard et al. (2019) bleken politici bijvoorbeeld meer resistent tegen zogeheten debiasing interventies zoals het afleggen van verantwoording of het gebruik van meer bewijs. Een mogelijke verklaring hiervoor was dat politici vaker vertrouwen op eerdere politieke opvattingen dan op beleidsinformatie. Ambtenaren binnen het openbaar bestuur maken daarentegen juist veel gebruik van prestatie-informatie, vanwege de grote verantwoordingsgraad en de grote behoefte aan transparantie bij besteding van publieksgeld (Van Lindenberg & Van der Stap, 2014). Daarnaast zou het gebruik van prestatie-informatie bij moeten dragen aan beter overheidsbeleid en een grotere publieke waarde voor de belastingbetaler. Het is dus denkbaar, ondanks dat het bij politici het tegengestelde effect heeft, dat bij ambtenaren debiasing, zoals het gebruik van veel prestatie-informatie en het afleggen van verantwoording, juist verklaren waarom er in dit onderzoek geen effect is gevonden. Of debiasing een mogelijke verklaring kan zijn is niet meegenomen in dit onderzoek. Concluderende is met dit onderzoek getracht een eerste inzicht te geven in het gebruik van motivated reasoning bij het beoordelen van prestatie-informatie door ambtenaren.

5.3 Limitaties

Dit onderzoek kent een aantal beperkingen. Allereerst het lage aantal respondenten. Een responspercentage van 3,3 procent is zeer laag. In totaal zijn er 171 medewerkers die hebben deelgenomen aan het onderzoek, maar de poweranalyse wees uit dat bij een power van 80% er minimaal 836 respondenten nodig waren om een eventueel effect aan te kunnen tonen. Een post hoc

poweranalyse van dit onderzoek wees uit dat dit onderzoek een power heeft van 24.7%. Dat is zeer laag, wat er op wijst dat een eventueel effect niet goed kan worden aangetoond. In model 5 en 6 leek wel degelijk sprake te zijn van een licht motivated reasoning effect op basis van een publieke voorkeur, maar dit effect blijkt niet statistisch significant. Volgens Levine en Ensom (2001) is het gevaar dat er wordt geconcludeerd dat er geen effect is, maar dit in werkelijkheid wel bestaat. Zo'n valse conclusie wordt ook wel een type 2 fout genoemd. In dit onderzoek ligt een type 2 fout op de loer. De generaliseerbaarheid in dit onderzoek is dus beperkt. Daarnaast bleek de geconstrueerde schaal van de variabele houding ten opzichte van de publieke sector zowel een lage cronbach's alpha score te hebben als een lage score in de factoranalyse. De houding ten opzichte van de publieke sector had dus sterker gemeten kunnen worden met andere stellingen. Daarnaast hadden de overtuigingen van de individuele ambtenaar mogelijk sterker naar voren gekomen met een andere onafhankelijke variabele. Dit bleek ook uit het overall fit model wat in dit onderzoek zwak was. Er is geen variabele gevonden die het gehele model sterker maakt en dus als voorspellende variabelen voor het juist aanwijzen van de best presterende aanbieder kan worden meegenomen. Tenslotte is een laatste beperking nog dat er geen ander onderzoek naar de motivated reasoning bias onder ambtenaren bekend is. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen momenteel dus nog niet verklaard of vergeleken worden.

5.4 Implicaties

Dit onderzoek trachtte inzicht te geven in het motivated reasoning concept bij het beoordelen van prestatie-informatie onder Nederlandse rijksambtenaren in de zorg. Zo kon worden achterhaald of de overheid ten tijde van verdeeldheid de rol als scheidsrechter kan vervullen. Daarnaast is het immers de taak van de overheid om er, namens de burger, voor te zorgen dat de zorg kwalitatief goed en betaalbaar blijft (Zorginstituut Nederland, 2022). Het evalueren van prestaties is een belangrijk onderdeel in dit overheidsbeleid (Andersen & Hjortskov, 2015). Daarnaast zou het gebruik van prestatie-informatie bij moeten dragen aan beter overheidsbeleid en een grotere publieke waarde voor de belastingbetaler. Het was dus van belang om in dit onderzoek een eventueel effect van de individuele overtuigingen op het beoordelen van prestatie-informatie bij ambtenaren binnen de zorg aan het licht te brengen. In dit onderzoek is geen statistisch significant effect gevonden, maar dit onderzoek geeft wel aanleiding tot vervolgonderzoek. Er is namelijk een klein verschil tussen de interventiegroep en de placebogroep gevonden wat mogelijk met een grotere sample significant aantoonbaar kan worden. Mocht er in vervolgonderzoek blijken dat er wel degelijk sprake is van een motivated reasoning bias bij het beoordelen van prestatie-informatie bij zorgambtenaren dan kan daar in de toekomst rekening mee worden gehouden bij het invullen van de rol als scheidsrechter ten tijde van verdeeldheid. De toepassing van eventuele debiasing strategieën zou dan voor het grotere publiek de zorg toch transparant, betaalbaar en goed kunnen houden.

5.5 Vervolgonderzoek

Er wordt geadviseerd aan onderzoekers binnen de bestuurskunde om nader onderzoek te doen naar het motivated reasoning concept bij het beoordelen van prestatie-informatie onder Nederlandse rijksambtenaren in de zorgsector. Dit concept is namelijk veel onderzocht in een politieke setting onder burgers en politici, maar niet onder ambtenaren. Terwijl het juist de overheid is die met haar beleid de kaders vormt voor zowel de burger als het werkveld. Daarnaast zijn de onderzoeken die beschikbaar zijn afkomstig uit Denemarken of Amerika. Terwijl juist nu, als gevolg van de coronacrisis, van de Nederlandse overheid wordt verwacht om enerzijds een rol als scheidsrechter op te pakken en anderzijds een verbindende rol te vervullen. Alleen zo kan het vertrouwen van de burger worden teruggewonnen met visie en daadkracht in toekomstig zorgbeleid. Er is meer vervolgonderzoek nodig onder Nederlandse ambtenaren om te achterhalen of zij deze rollen ook daadwerkelijk kunnen vervullen. Er is momenteel helemaal geen inzicht in het gebruik van motivated reasoning binnen de overheid. Terwijl het belangrijk is om als burger te weten of beleid gebaseerd wordt op een persoonlijke overtuiging en wat voor gevolgen dit heeft voor het beleid wat er gevoerd wordt in Nederland. Met name in een zorgsector waar met publieksgeld beleid wordt gemaakt rondom kwesties waar het om leven of dood gaat. Dit onderzoek heeft aangetoond dat er een mogelijk significant effect kan worden gevonden van motivated reasoning bij het beoordelen van prestatie-informatie onder Nederlandse zorgambtenaren met een sample groter dan 836 respondenten. Er wordt dus aan een universiteit, onderzoeksbureau dan wel de overheid geadviseerd geld vrij te maken voor een grootschalig experimenteel onderzoek onder rijksambtenaren in de zorg. Daarnaast zou worden geadviseerd dat als er sprake blijkt van motivated reasoning bij ambtenaren er een verdiepend vervolgonderzoek komt naar mogelijke debiasing strategieën bij Nederlandse ambtenaren. Het is immers de taak van de overheid om de zorg goed, betaalbaar en toegankelijk te houden voor iedereen.

Hoofdstuk 6. Conclusie

In Nederland is sprake van een toegenomen negatief geluid over overheidsbeleid, als gevolg van de coronacrisis. Dit heeft een verdeeldheid in het publieke debat tot gevolg gehad (I&O research, 2021). De meningen in een land kunnen verschillen, maar dat het om kwesties gaat waar wetenschappelijke consensus over bestaat is bijzonder volgens Kahan (2013). Dit kan worden verklaard vanuit het motivated reasoning concept wat benadrukt dat mensen informatie zo verwerken dat het overeenkomt met hun bestaande gevoelens en overtuigingen. Volgens de motivated reasoning theory gebeurt dit door *accuracy goals* of *directional goals*. Wanneer ‘*reasoning*’ voortkomt uit *accuracy goals* zijn mensen meer gefocust om juiste conclusies te vormen uit informatie. Wanneer wordt beredeneerd vanuit *directional goals* zijn mensen gemotiveerd om bij een bepaalde conclusie uit te komen terwijl de informatie nog niet volledig is verwerkt (Baekgaard & Serritzlew, 2015).

Als gevolg van de coronacrisis, wordt er van de Nederlandse overheid verwacht om enerzijds een rol als scheidsrechter op te pakken en anderzijds een verbindende rol te vervullen. Dit past in het denkbeeld van new public governance waarin er een samenwerkende rol is weggelegd voor de overheid. Vanuit deze rol is het dus van belang om te onderzoeken of de overtuigingen van de ambtenaar effect hebben op het beoordelen van prestatie-informatie binnen de zorg. De volgende onderzoeksvraag stond in dit onderzoek centraal:

Wat is het effect van motivated reasoning op het beoordelen van prestatie-informatie bij rijksambtenaren van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)?

Deze vraag is onderzocht onder Nederlandse ambtenaren die werkzaam zijn bij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) aan de hand van een kwantitatief onderzoek. Zij zijn gevraagd om een vragenlijst in te vullen. De respondent is allereerst gevraagd naar zijn houding ten opzichte van de publieke sector aan de hand van drie stellingen. Vervolgens kreeg elke respondent een stukje informatie in combinatie met een prestatie-informatietabel. Welke prestatie-informatie de respondent te zien kreeg was afhankelijk van welke van de vier subsamples de respondent zat. Dit is gerandomiseerd. In de twee interventiegroepen werd expliciet benoemd of de aanbieder publiek dan wel particulier was en in de twee placebogroepen enkel ‘aanbieder A’ of ‘aanbieder B’. Vervolgens is onderzocht of mensen met een sterke overtuiging voor de publieke sector minder vaak de particuliere aanbieder als de best presterende aanbieder aan konden wijzen. Er is echter geen statistisch significant effect gevonden van de houding ten opzichte van de publieke sector op het juist aanwijzen van de best presterende aanbieder. Een poweranalyse wees wel uit dat een mogelijk statistisch significant effect kan worden aangetoond vanaf 836 respondenten.

Dit onderzoek kon dus niet aantonen dat er sprake is van motivated reasoning bij het beoordelen van prestatie-informatie bij rijksambtenaren van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Literatuurlijst

- Andersen, S. C., & Hjortskov, M. (2015). Cognitive Biases in Performance Evaluations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 26(4), 647–662.
<https://doi.org/10.1093/jopart/muv036>
- Baekgaard, M., Christensen, J., Dahmann, C. M., Mathiasen, A., & Petersen, N. B. G. (2019). The Role of Evidence in Politics: Motivated Reasoning and Persuasion among Politicians. *British Journal of Political Science*, 49(3), 1117–1140. <https://doi.org/10.1017/s0007123417000084>
- Baekgaard, M., James, O., Serritzlew, S., & Ryzin, G. G. V. (2020). Citizens' motivated reasoning about public performance: experimental findings from the US and Denmark. *International Public Management Journal*, 23(2), 186–204.
<https://doi.org/10.1080/10967494.2019.1659891>
- Baekgaard, M., & Serritzlew, S. (2015). Interpreting Performance Information: Motivated Reasoning or Unbiased Comprehension. *Public Administration Review*, 76(1), 73–82.
<https://doi.org/10.1111/puar.12406>
- Beattie, P., & Snider, D. (2019). Knowledge in international relations: Susceptibilities to motivated reasoning among experts and non-experts. *Journal of Social and Political Psychology*, 7(1), 172–191. <https://doi.org/10.5964/jspp.v7i1.955>
- Bertelli, A. M., & M. Riccucci, N. (2020). What Is Behavioral Public Administration Good for? *Public Administration Review*, 82(1), 179–183. <https://doi.org/10.1111/puar.13283>
- Boiney, L. G., Kennedy, J., & Nye, P. (1997). Instrumental Bias in Motivated Reasoning: More When More Is Needed. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 72(1), 1–24.
<https://doi.org/10.1006/obhd.1997.2729>
- Bolsen, T., & Palm, R. (2019). Motivated Reasoning and Political Decision Making. *Oxford Research Encyclopedia of Politics*. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228637.013.923>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2021, 25 juni). *Levensverwachting; geslacht, leeftijd (per jaar en periode van vijf jaren)*. Geraadpleegd op 20 februari 2022, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/37360ned>
- Christensen, J., & Moynihan, D. P. (2020). Motivated reasoning and policy information: politicians are more resistant to debiasing interventions than the general public. *Behavioural Public Policy*, 1–22. <https://doi.org/10.1017/bpp.2020.50>
- ClinCalc. (2019). *Sample Size Calculator*. ClinCalc.NL. Geraadpleegd op 25 juni 2022, van <https://clincalc.com/stats/samplesize.aspx>
- Cortina, J. M. (1993). What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. *Journal of Applied Psychology*, 78(1), 98–104. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.1.98>
- De Telegraaf. (2018, 2 augustus). *Artikelen over ouderenzorg | Telegraaf.nl*. Telegraaf. Geraadpleegd op 25 juni 2022, van <https://www.telegraaf.nl/tag/ouderenzorg/>

- Dickerson, B. T., & Ondercin, H. L. (2017). Conditional Motivated Reasoning. *Political Research Quarterly*, 70(1), 194–208. <https://doi.org/10.1177/1065912916684031>
- Doorewaard, H., & Tjemkes, B. (2019). *Praktijkgericht kwantitatief onderzoek* (1ste editie). Boom Lemma.
- Druckman, J. N. (2012). THE POLITICS OF MOTIVATION. *Critical Review*, 24(2), 199–216. <https://doi.org/10.1080/08913811.2012.711022>
- Federatie Medisch Specialisten. (2021, 16 september). *Nederland scoort hoog in rapport Commonwealth Fund*. Geraadpleegd op 20 februari 2022, van <https://demedischspecialist.nl/nieuwsoverzicht/nieuws/nederland-scoort-hoog-rapport-commonwealth-fund#:~:text=Nederland%20behoort%20samen%20met%20Noorwegen,vergeleken%20met%20andere%20hoge%20Dinkomenslanden.>
- Geels, M. (2021, 19 november). *Ook gevaccineerden zijn het zat en verdeeldheid neemt toe, maar oplossing is ingewikkeld*. NOS.nl. Geraadpleegd op 7 augustus 2022, van <https://nos.nl/artikel/2406186-ook-gevaccineerden-zijn-het-zat-en-verdeeldheid-neemt-toe-maar-oplossing-is-ingewikkeld>
- Grimmelikhuijsen, S., Jilke, S., Olsen, A. L., & Tummers, L. (2016). Behavioral Public Administration: Combining Insights from Public Administration and Psychology. *Public Administration Review*, 77(1), 45–56. <https://doi.org/10.1111/puar.12609>
- I&O Research. (2021, november). *Draagvlak coronabeleid & 2G* (Nr. 2021/243). <https://065.wpcdnnode.com/ioresearch.nl/wp-content/uploads/2021/11/rapportage-corona-draagvlak-november-2021-ieno-research-1.pdf>
- James, O., Jilke, S. R., & Van Ryzin, G. G. (2016). Causal Inference and the Design and Analysis of Experiments. *Experiments in Public Management Research*, 59–88. <https://doi.org/10.1017/9781316676912.005>
- Jilke, S. R., & Van Ryzin, G. G. (2017). Survey Experiments for Public Management Research. *Experiments in Public Management Research*, 117–138. <https://doi.org/10.1017/9781316676912.007>
- Kabalt, J., Tjepkema, S., Van Ooijen, M., & Verheijen, L. (2021, mei). *Nederland na corona*. Kessels & Smit, The Learning Company. https://www.scp.nl/binaries/scp/documenten/publicaties/2021/06/30/burgerperspectieven-2021---kwartaal-2/COB+2021_2+Kessels+en+Smit+onderzoeksrapport+Nederland+na+corona.pdf
- Kahan, D. M. (2013). Ideology, Motivated Reasoning, and Cognitive Reflection: An Experimental Study. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2182588>
- Kahneman, D. (2016). *Ons feilbare denken: thinking, fast and slow* (01 editie). Business Contact.
- Kirkwood, B., & Sterne, J. (2003). *Essential Medical Statistics*. Wiley.

- Kooiker, S., & Den Ridder, J. (2019, 27 augustus). *Nederlanders zijn best tevreden over de zorg*. Sociale Vraagstukken. Geraadpleegd op 20 februari 2022, van <https://www.socialevraagstukken.nl/nederlanders-zijn-best-tevreden-over-de-zorg/#:%7E:text=Burgers%20zijn%20tevreden%20over%20de,krijgen%20die%20zij%20nodi%20hebben>.
- Kunda, Z. (1990). The case for motivated reasoning. *Psychological Bulletin*, 108(3), 480–498. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.108.3.480>
- Lavrakas, P. (2008). Convenience Sampling. *Encyclopedia of Survey Research Methods*. <https://doi.org/10.4135/9781412963947.n105>
- Lebo, M. J., & Cassino, D. (2007). The Aggregated Consequences of Motivated Reasoning and the Dynamics of Partisan Presidential Approval. *Political Psychology*, 28(6), 719–746. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9221.2007.00601.x>
- Little, A. T., Schnakenberg, K. E., & Turner, I. R. (2022). Motivated Reasoning and Democratic Accountability. *American Political Science Review*, 116(2), 751–767. <https://doi.org/10.1017/s0003055421001209>
- Ministerie van Financiën. (2021, 8 december). *Overheidsfinanciën*. Rijksoverheid.nl. Geraadpleegd op 20 februari 2022, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/overheidsfinancien#:%7E:text=De%20inkomsten%20van%20de%20overheid,zoals%20scholen%20C%20wegen%20en%20ziekenhuizen>.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2016). *Het Nederlandse Zorgstelsel*. <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/brochures/2016/02/09/het-nederlandse-zorgstelsel/het-nederlandse-zorgstelsel.pdf>
- Moynihan, D. P. (2006). What Do We Talk About When We Talk About Performance? Dialogue Theory and Performance Budgeting. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(2), 151–168. <https://doi.org/10.1093/jopart/muj003>
- Olsen, A. L. (2015). “Simon Said,” We Didn’t Jump. *Public Administration Review*, 75(2), 325–326. <https://doi.org/10.1111/puar.12330>
- Osborne, S. P. (2009). Delivering Public Services: Time for a new theory? *Public Management Review*, 12(1), 1–10. <https://doi.org/10.1080/14719030903495232>
- Pennycook, G., McPhetres, J., Bago, B., & Rand, D. G. (2022). Beliefs About COVID-19 in Canada, the United Kingdom, and the United States: A Novel Test of Political Polarization and Motivated Reasoning. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 48(5), 750–765. <https://doi.org/10.1177/01461672211023652>
- Pew Research Center. (2014, 9 april). *Political Polarization in the American Public*. Pew Research Center - U.S. Politics & Policy. Geraadpleegd op 7 juli 2022, van <https://www.pewresearch.org/politics/2014/06/12/political-polarization-in-the-american-public/>

- Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu. (2022). *Communicatie en vertrouwen*. RIVM. Geraadpleegd op 20 februari 2022, van <https://www.rivm.nl/gedragsonderzoek/maatregelen-welbevinden/communicatie-en-vertrouwen>
- Savas, E. S. (2019). *Alternatives For Delivering Public Services*. Taylor & Francis.
- Simon, H. A. (1955). A Behavioral Model of Rational Choice. *The Quarterly Journal of Economics*, 69(1), 99–118. <https://doi.org/10.2307/1884852>
- Sociaal en Cultureel Planbureau. (2021, 24 december). *Continu onderzoek burgerperspectieven (COB)*. Onderzoeksbeschrijvingen SCP | Sociaal en Cultureel Planbureau. Geraadpleegd op 20 februari 2022, van <https://www.scp.nl/over-scp/data-en-methoden/onderzoeksbeschrijvingen/continuu-onderzoek-burgerperspectieven-cob>
- Taber, C. S., & Lodge, M. (2006). Motivated Skepticism in the Evaluation of Political Beliefs. *American Journal of Political Science*, 50(3), 755–769. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5907.2006.00214.x>
- The Commonwealth Fund. (2021, 4 augustus). *Mirror, Mirror 2021: Reflecting Poorly*. Commonwealth Fund. Geraadpleegd op 20 februari 2022, van <https://www.commonwealthfund.org/publications/fund-reports/2021/aug/mirror-mirror-2021-reflecting-poorly>
- Thibodeau, P., Peebles, M. M., Grodner, D. J., & Durgin, F. H. (2015). The Wished-For Always Wins Until the Winner Was Inevitable All Along: Motivated Reasoning and Belief Bias Regulate Emotion During Elections. *Political Psychology*, 36(4), 431–448. <https://doi.org/10.1111/pops.12100>
- Torres, L., & Pina, V. (2003). *Changes in Public Service Delivery in the EU Countries*. SSRN.
- Tummers, L. (2020). Behavioral Public Administration. *Oxford Research Encyclopedia of Politics*. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228637.013.1443>
- Van Lindenberg, P. W., & Van der Stap, P. (2016). Prestatiemeting in de publieke sector. Handvatten voor een effectiever gebruik. *TPC onderzoek*.
- Verhoeven, N. (2018). *Wat is onderzoek?* (6de editie). Boom Lemma.
- Vignieri, V. (2020). *Old Public Administration, New Public Management and Public Governance: shifts in dominant modes of Public Administration – Perspective on*. [Www.Vincenzovignieri.Com](http://www.vincenzovignieri.com). Geraadpleegd op 28 juli 2022, van <https://www.vincenzovignieri.com/old-public-administration-new-public-management-and-public-governance-shifts-in-dominant-modes-of-public-administration/>
- Zia, Y., & Khan, M. (z.d.). *A comparative Review of Traditional and New Public Administration and Critique of New Public Management*. https://qurtuba.edu.pk/thedialogue/The%20Dialogue/9_4/Dialogue_October_December2014_428-442.pdf

-
- Zorginstituut Nederland. (2022, 17 januari). *Over ons*. Geraadpleegd op 20 februari 2022, van <https://www.zorginstituutnederland.nl/over-ons#:~:text=De%20Nederlandse%20gezondheidszorg%20is%20%C3%A9%C3%A9n,wanneer%20we%20die%20nodig%20hebben>.
- Warner, R.M. (2013) *Applied Statistics: From Bivariate through Multivariate Techniques*. SAGE Publications, Thousand Oaks.
- Wright, R. E. (1995). Logistic Regression. In L. G. Grimm, & P. R. Yarnold (Eds.), *Reading and Understanding Multivariate Statistics* (pp. 217-244). Washington DC: American Psychological Association.

Bijlagen

Bijlage 1. Communicatiebenadering respondenten

Beste collega's,

Ik loop momenteel stage bij CZ in het kader van de masteropleiding Bestuurskunde: Beleid en Politiek aan de Erasmus Universiteit. Ik ben bezig met mijn afstudeeronderzoek naar de invloed van individuele overtuigingen op het beoordelen van prestatie-informatie bij Rijksambtenaren. Om erachter te komen hoe ambtenaren prestatie-informatie beoordelen, kan ik jullie hulp als Rijksambtenaren goed gebruiken!

Ik heb een korte online vragenlijst gemaakt (max. 3 minuten). Zou je die a.u.b. willen invullen?:

https://qfreeaccountssjc1.az1.qualtrics.com/jfe/form/SV_3KPh9tpFOSdT0fI

Het invullen van de vragenlijst is anoniem en kost maximaal 3 minuten van je tijd. Je zou mij hier enorm mee helpen!

Voor vragen of eventuele opmerkingen kun je mij natuurlijk mailen op:
fp.stoffels@minvws.nl <mailto:fp.stoffels@minvws.nl>

Alvast bedankt voor jullie medewerking!

Met vriendelijke groet,
Femke Stoffels (Stagiaire directie curatieve zorg)

Herinneringsmailtje

Beste collega's,

Ik heb jullie vorige week benaderd met het verzoek om mijn enquête in te vullen. Ik heb al een aantal enquêtes ontvangen, dank daarvoor! Ik kom er echter nog een groot aantal te kort, vandaar deze herinnering voor hen die het verzoek mogelijk is ontgaan. Mocht je daarnaast de mogelijkheid zien om dit mailtje door te sturen naar collega's van andere directies (binnen VWS) die de enquête mogelijk zouden willen invullen, dan wordt dat uiteraard ook heel erg gewaardeerd.

Ik loop momenteel stage bij CZ in het kader van de masteropleiding Bestuurskunde: Beleid en Politiek aan de Erasmus Universiteit. Ik ben bezig met mijn afstudeeronderzoek naar de invloed van individuele overtuigingen op het beoordelen van prestatie-informatie bij Rijksambtenaren. Om erachter te komen hoe ambtenaren prestatie-informatie beoordelen, kan ik jullie hulp als Rijksambtenaren goed gebruiken!

Ik heb een korte online vragenlijst gemaakt (max. 3 minuten). Zou je die a.u.b. willen invullen?:

https://qfreeaccountssjc1.az1.qualtrics.com/jfe/form/SV_3KPh9tpFOSdT0fI

Het invullen van de vragenlijst is anoniem en kost maximaal 3 minuten van je tijd. Je zou mij hier enorm mee helpen!

Voor vragen of eventuele opmerkingen kun je mij natuurlijk mailen op:

fp.stoffels@minvws.nl <mailto:fp.stoffels@minvws.nl>

Alvast bedankt voor jullie medewerking!

Met vriendelijke groet,

Femke Stoffels (Stagiaire directie curatieve zorg)

Bijlage 2. Vragenlijst

Introductie

Welkom bij deze survey!

Mijn naam is Femke Stoffels, een masterstudent Beleid & Politiek aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. In het kader van mijn Thesis doe ik onderzoek naar de invloed van overtuigingen op het beoordelen van prestatie-informatie bij ambtenaren. Allereerst zal u gevraagd worden om drie stellingen te beoordelen, vervolgens krijgt u een informatietabel te zien en wordt u gevraagd om de best presterende aanbieder aan te wijzen. Tenslotte zullen nog enkele persoonsgegevens (geslacht, leeftijd en opleidingsniveau) gevraagd worden, deze data zal niet worden gebruikt in de uitkomsten van het onderzoek. Voor meer informatie kunt u mailen naar: fp.stoffels@hotmail.com

Informed consent formulier

Door akkoord te gaan bevestig ik dat:

- Ik geïnformeerd ben over het doel van het onderzoek, de dataverzameling en het opslaan van data zoals beschreven in het informatieformulier;
- Ik het informatieformulier heb gelezen, of dat het aan me is voorgelezen;
- Ik mogelijkheden heb gehad om vragen te stellen over het onderzoek; de vragen zijn voldoende beantwoord;
- Ik vrijwillig toestemming geef tot deelname aan dit onderzoek;
- Ik begrijp dat er vertrouwelijk wordt omgegaan met de informatie;
- Ik begrijp dat ik de deelname op ieder moment kan beëindigen of het beantwoorden van vragen kan weigeren zonder enige consequenties;
- Ik begrijp dat ik mijn toestemming kan intrekken voor de dataset is ingeleverd voor goedkeuring.

Vraag 1.

Beoordeel onderstaande stellingen op wat voor u het meest van toepassing is:

	Helemaal mee oneens	Een beetje mee oneens	Neutraal	Een beetje mee eens	Helemaal mee eens
Veel publieke diensten kunnen beter en goedkoper worden geleverd door particuliere aanbieders	☐	☐	☐	☐	☐
We zouden publieke diensten, zoals kinderopvang, ouderenzorg en ziekenhuiszorg meer moeten uitbesteden	☐	☐	☐	☐	☐
De publieke sector is het beste in het verlenen van publieke diensten	☐	☐	☐	☐	☐

Vraag 2. Prestatie-informatie (tabel afhankelijk van welke groep)**2A**

Ouderenzorg is een actueel onderwerp wat de laatste jaren breed onder de aandacht komt. Onderstaande tabel toont de tevredenheid van gebruikers van ouderenzorg (bijvoorbeeld hulp in het huishouden) aangeboden door twee verschillende aanbieders. De cijfers in de tabel tonen aan hoeveel gebruikers in een tevredenheidsonderzoek hebben aangegeven dat ze enigszins tevreden zijn of heel erg tevreden zijn en hoeveel gebruikers hebben aangegeven enigszins ontevreden te zijn of heel erg ontevreden te zijn met de hulp die ze ontvingen.

	Aantal tevreden gebruikers	Aantal ontevreden gebruikers
Aanbieder A	83	17
Aanbieder B	127	43

Gebaseerd op bovenstaande informatie, welke aanbieder presteert volgens u het beste?

- ☐ Aanbieder A
- ☐ Aanbieder B

2B

Ouderenzorg is een actueel onderwerp wat de laatste jaren breed onder de aandacht komt. Onderstaande tabel toont de tevredenheid van gebruikers van ouderenzorg (bijvoorbeeld hulp in het huishouden) aangeboden door twee verschillende aanbieders. De cijfers in de tabel tonen aan hoeveel gebruikers in een tevredenheidsonderzoek hebben aangegeven dat ze enigszins tevreden zijn of heel erg tevreden zijn en hoeveel gebruikers hebben aangegeven enigszins ontevreden te zijn of heel erg ontevreden te zijn met de hulp die ze ontvingen.

	Aantal tevreden gebruikers	Aantal ontevreden gebruikers
Aanbieder A	127	43
Aanbieder B	83	17

Gebaseerd op bovenstaande informatie, welke aanbieder presteert volgens u het beste?

- ☐ Aanbieder A
- ☐ Aanbieder B

2C

Ouderenzorg is een actueel onderwerp wat de laatste jaren breed onder de aandacht komt. Onderstaande tabel toont de tevredenheid van gebruikers van ouderenzorg (bijvoorbeeld hulp in het huishouden) aangeboden door twee verschillende aanbieders. De cijfers in de tabel tonen aan hoeveel gebruikers in een tevredenheidsonderzoek hebben aangegeven dat ze enigszins tevreden zijn of heel erg tevreden zijn en hoeveel gebruikers hebben aangegeven enigszins ontevreden te zijn of heel erg ontevreden te zijn met de hulp die ze ontvingen.

	Aantal tevreden gebruikers	Aantal ontevreden gebruikers
Publieke aanbieder	83	17
Particuliere aanbieder	127	43

Gebaseerd op bovenstaande informatie, welke aanbieder presteert volgens u het beste?

- ☐ Publieke aanbieder
- ☐ Particuliere aanbieder

2D

Ouderenzorg is een actueel onderwerp wat de laatste jaren breed onder de aandacht komt. Onderstaande tabel toont de tevredenheid van gebruikers van ouderenzorg (bijvoorbeeld hulp in het huishouden) aangeboden door twee verschillende aanbieders. De cijfers in de tabel tonen aan hoeveel gebruikers in een tevredenheidsonderzoek hebben aangegeven dat ze enigszins tevreden zijn of heel erg tevreden zijn en hoeveel gebruikers hebben aangegeven enigszins ontevreden te zijn of heel erg ontevreden te zijn met de hulp die ze ontvingen.

	Aantal tevreden gebruikers	Aantal ontevreden gebruikers
Publieke aanbieder	127	43
Particuliere aanbieder	83	17

Gebaseerd op bovenstaande informatie, welke aanbieder presteert volgens u het beste?

- ☐ Publieke aanbieder
- ☐ Particuliere aanbieder

Vraag 3.

Wat is uw geslacht?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw
- ☐ Anders

Vraag 4.

Leeftijd in jaren

Vraag 5.

Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- ☐ VMBO
- ☐ HAVO
- ☐ VWO
- ☐ MBO
- ☐ HBO
- ☐ WO
- ☐ Anders

Klik op volgende om de survey in te dienen. Bedankt voor uw tijd!

Bedankt voor uw deelname aan deze survey. Mocht u nog vragen hebben naar aanleiding van de survey dan kunt u deze mailen naar: fp.stoffels@hotmail.com

Bijlage 3. Beschrijvende tabellen leeftijd, opleidingsniveau en geslacht

Groep	Observaties	Gemiddelde	Std. Dev	Min	Max
P1	43	39	12.26	22	65
P2	49	40	11.15	25	64
T1	38	38	10.39	23	61
T2	41	37	11.79	17	61
Totaal	171	38	11.40	17	65

Beschrijvende statistiek leeftijd

Groep	Observaties	Aantal WO	Aantal anders	Std. Deviation
P1	43	35	8	0.394
P2	49	44	5	0.306
T1	38	33	5	0.343
T2	41	35	6	0.358
Totaal	171	147	24	0.348

Beschrijvende statistiek opleidingsniveau

Groep	Observaties	Aantal vrouwen	Aantal mannen/anders	Std. Deviation
P1	43	27	16	0.489
P2	49	28	21	0.500
T1	38	25	13	0.481
T2	41	27	14	0.480
Totaal	171	107	64	0.485

Beschrijvende statistiek geslacht

Bijlage 4. Grafiek factoranalyse