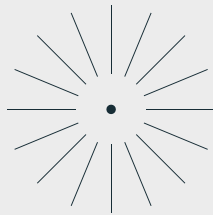


De invloed van verwachtingen op tevredenheid met dienstverlening



Student: Bart Smith 616832bs
Begeleider: dr. Robin Bouwman
De tweede lezer: dr. Sandra van Thiel
Aantal woorden: 11988
Datum: 29-6-2025
4.3 Afstudeertraject
Master Publiek Management
Erasmus Universiteit Rotterdam

Masterscriptie

Voorwoord

Voorafgaand aan dit scriptie wil ik graag mijn dank betuigen aan Dr. Robin Bouwman en de peergroep voor hun steun en kritische blik tijdens het gehele scriptietraject. Tenslotte wil ik ook gemeente Molenlanden bedanken voor de kans om dit onderzoek bij hun uit te voeren.

Samenvatting

Er wordt binnen dit onderzoek onderzocht wat de invloed is van de verwachtingen van burgers op hun tevredenheid met dienstverlening. Deze invloed is onderzocht binnen de context van de telefonische en e-maildienstverlening van het Klant Contact Centrum van de gemeente Molenlanden. In het onderzoek staat de volgende vraag centraal: *Hoe beïnvloeden de verwachtingen van burgers hun tevredenheid met dienstverlening binnen de context van het KCC van gemeente Molenlanden?* Deze centrale vraag wordt in het onderzoek beantwoord aan de hand van vier deelvragen en naar aanleiding van de bestaande theorie zijn er zeven hypothesen opgesteld. Op basis van de literatuur wordt er een positieve invloed van verwachtingen op tevredenheid met dienstverlening verwacht. Er wordt binnen dit onderzoek gebruik gemaakt van een gemodificeerde versie van het Expectancy Disconfirmation Model om de invloed van verwachtingen op tevredenheid met dienstverlening te onderzoeken. Voor de beantwoording van de centrale vraag is gekozen voor een kwantitatieve aanpak. Er is een vragenlijst opgesteld met een reeks items die onder andere de verwachtingen, ervaren prestaties en tevredenheid van burgers meet. Middels convenience sampling is deze vragenlijst gedeeld met de burgers van de gemeente Molenlanden. Vervolgens is de data geanalyseerd en op basis van de resultaten van deze analyse wordt er geconcludeerd dat de verwachtingen van burgers een positieve invloed hebben op hun tevredenheid met dienstverlening binnen de context van de dienstverlening van het KCC van de gemeente Molenlanden. Dit leidt tot een aantal zowel wetenschappelijke als praktische aanbevelingen.

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Samenvatting	2
Inhoudsopgave	3
1. Inleiding.....	5
1.1 Wetenschappelijke relevantie.....	7
1.2 Maatschappelijke relevantie	8
2. Theoretisch kader	9
2.1 Verwachtingen van burgers.....	9
2.2 Tevredenheid met dienstverlening	10
2.3 Relatie tussen verwachtingen en tevredenheid met dienstverlening	10
2.4 Conceptueel model	13
2.5 Hypotheses	14
3. Methode.....	15
3.1 Aanpak	15
3.2 Methodologie.....	16
3.2.1 Steekproefmethode.....	16
3.2.2 Dataverzameling en analyse	16
3.3 Operationalisering	17
3.3.1 Modererende variabele	17
3.3.2 Onafhankelijke variabelen.....	17
3.3.3 Mediërende variabele	18
3.3.4 Afhankelijke variabele	18
3.4 Privacy overwegingen	19
3.5 Betrouwbaarheid en validiteit.....	20
4. Resultaten.....	21
4.1 Meetinstrumenten	21
4.1.1 Cronbach's alpha	21
4.1.2 Factoranalyse.....	21
4.2 Beschrijvende statistiek	22
4.3 Correlaties	25
4.4 Assumpties	25
4.5 Analyse.....	26
4.5.1 Mediatie verwachtingen, disconfirmatie en tevredenheid	26
4.5.2 Mediatie prestaties, disconfirmatie en tevredenheid	27
4.5.3 Correlatie prestaties en verwachtingen.....	29
4.5.4 Modererend effect menselijk component	29
5. Discussie	29

5.1 Vergelijking met de literatuur	29
5.2 Betekenis bevindingen	31
5.3 Reflectie bevindingen	31
5.4 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek	33
6. Conclusie	34
6.1 Aanbevelingen voor de praktijk	35
Literatuurlijst	37
Bijlage 1: Items	43
Bijlage 2: Vergelijking leeftijdsgroepen	45
Bijlage 3: Correlatietabel	46
Bijlage 4: Assumpties	47
Bijlage 5: Mediatieanalyses en padanalyse	53

1. Inleiding

De relatie tussen de overheid en Nederlandse burgers staat hevig onder druk (Van Der Veen, 2025). Burgers hebben hoge verwachtingen van de overheid als verzorgingsstaat en aan deze verwachtingen wordt menigmaal niet voldaan. Dit leidt tot een behoorlijke ontevredenheid onder burgers. Uit het recentste rapport van het Sociaal en Cultureel Planbureau (2024) blijkt dat wel 57 procent van de burgers ontevreden is over het functioneren van de politiek en dat 43 procent van de burgers van mening is dat de overheid te weinig naar hen luistert. Deze kritiek reflecteert de frustratie dat er niet aan de verwachtingen van burgers wordt voldaan en de cijfers tonen een duidelijke negatieve beoordeling als gevolg van deze kloof tussen de verwachtingen van burgers en de prestaties van de overheid. De verwachtingen van burgers lijken dus bepalend te zijn voor hun tevredenheid met de dienstverlening van de overheid. Onderzoeken naar de percepties van burgers, zoals deze van het Sociaal en Cultureel Planbureau (2024) tonen vaak aan waar de knelpunten liggen in de dienstverlening.

Dergelijk onderzoek naar de percepties van burgers op publieke dienstverlening is sinds de jaren negentig steeds meer in de schijnwerpers komen te staan in Nederlands onderzoek (Zouridis & Terpstra, 2024). De monitoring van de perspectieven van burgers op publieke dienstverlening is nodig omdat het nieuwe inzichten kan creëren voor gerichte aanpassingen ter verbetering van dienstverlening (Leenes et al., 1998). Binnen de Nederlandse overheid wordt monitoring dan ook toegepast om de dienstverlening te verbeteren. Een dergelijke zijn de rapporten van de Staat van Uitvoering (2024). Welke naast het aantonen van knelpunten ook stelt hoe er een verbeterslag kan worden gemaakt.

Binnen dit onderzoek wordt er gefocust op de monitoring van de verwachtingen van burgers. Het monitoren van verwachtingen zou namelijk bijdragen aan de opsporing van zwakke punten in dienstverlening (Bouckaert et al., 2001). Hiernaast toont het rapport van het Sociaal en Cultureel Planbureau (2024) dat de verwachtingen van burgers kunnen leiden tot ontevredenheid en minder vertrouwen. De verwachtingen van burgers lijken dus bepalend te zijn voor de tevredenheid met dienstverlening. Ter bevordering van de tevredenheid is het daarom van belang om meer kennis te verkrijgen over hoe de verwachtingen van burgers zich verhouden tot tevredenheid.

Binnen de literatuur is er een leidende theorie die het effect van verwachtingen op de tevredenheid met dienstverlening tracht te verklaren. Deze theorie heet het Expectancy Disconfirmation Model (EDM)(Chatterjee & Suy, 2019). Dit model stelt dat verwachtingen, prestaties en de kloof hiertussen een rol spelen in de vorming van tevredenheid (Van Ryzin, 2004). Aan de hand van het Expectancy Disconfirmation Model wordt in dit onderzoek onderzocht wat de invloed is van de verwachtingen van burgers op hun tevredenheid met dienstverlening. Dit effect wordt onderzocht binnen een Nederlandse gemeente.

Specifiek wordt er gefocust op de dienstverlening van het Klant Contact Centrum (de telefonische helpdesk en de mail) van gemeente Molenlanden. Gemeente Molenlanden heeft het doel om hun dienstverlening structureel te gaan monitoren. De gemeente is geïnteresseerd in de monitoring van de perspectieven van burgers en in het bijzonder de verwachtingen en tevredenheid van burgers. Uiteindelijk streeft de gemeente ernaar om hun dienstverlening te verbeteren met behulp van de nieuwe monitoring. Om deze doelen te behalen is het voor de verbetering van de dienstverlening van belang dat er een correcte monitoring wordt toegepast (Leenes et al., 1998). Om tot een correcte monitoring te komen worden er op basis van de invloed van verwachtingen op de tevredenheid met dienstverlening binnen de gemeente, aanbevelingen gedaan hoe de monitoring van de betreffende gemeentelijke diensten verbeterd kan worden.

Binnen dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van het Expectancy Disconfirmation Model. Dit model geeft namelijk een sterke theoretische verklaring voor de invloed van verwachtingen op tevredenheid. Het doel van dit onderzoek is dan ook om te testen hoe het model werkt binnen de context van gemeente Molenlanden. Hiermee wordt er meer kennis gecreëerd over de invloed van verwachtingen op tevredenheid met dienstverlening binnen de gemeentelijke context. Context zou namelijk bepalend zijn voor de werking van het model (Chatterjee & Suy, 2019). Hiernaast wordt er getracht om op basis van de werking van het model binnen de context van de gemeente aanbevelingen te doen ter verbetering van de monitoring van de dienstverlening van gemeente Molenlanden. Zo sluit dit onderzoek aan bij de interesse van de gemeente in de monitoring van verwachtingen en hun doel van structurele monitoring van dienstverlening.

Om meer kennis te creëren over de invloed van verwachtingen op tevredenheid met dienstverlening, het expectancy disconfirmation model te toetsen en aanbevelingen te doen wordt binnen dit onderzoek de invloed van verwachtingen op de tevredenheid met dienstverlening onderzocht binnen de context van het Klant Contact Centrum (KCC) van gemeente Molenlanden. Dit leidt tot de volgende onderzoeksvraag: *Hoe beïnvloeden de verwachtingen van burgers hun tevredenheid met dienstverlening binnen de context van het KCC van gemeente Molenlanden?*

Deze hoofdvraag wordt beantwoord met een aantal deelvragen. Dit zijn de volgende:

1. *Wat wordt er verstaan onder de verwachtingen van burgers en welke verwachtingen hebben burgers?*
2. *Wat wordt er verstaan onder de prestaties van de gemeentelijke diensten en hoe presteren deze diensten?*
3. *Wat wordt er bedoeld met de tevredenheid met dienstverlening en hoe tevreden zijn burgers met de dienstverlening?*
4. *Wat is de invloed van de verwachtingen en prestaties van burgers op hun tevredenheid met dienstverlening?*

1.1 Wetenschappelijke relevantie

Er is al een reeks literatuur over de relatie tussen verwachtingen en tevredenheid met dienstverlening. De voornaamste theorie is zoals eerder vermeld het Expectancy Disconfirmation Model. Die stelt dat de verwachtingen van mensen een rol spelen in hun tevredenheid met een dienst (Favero et al., 2024; Chatterjee & Suy, 2019). Volgens het model wordt tevredenheid beïnvloed door de kloof tussen verwachtingen en de ervaren prestaties, dit wordt disconfirmatie genoemd (Chatterjee & Suy, 2019; Zhang et al., 2021). Er is echter te spreken van inconsistentie in de empirische bevindingen van de literatuur (Chatterjee & Suy, 2019). Onderzoeken komen niet stevast tot dezelfde conclusies over de rol van verwachtingen en prestaties in de vorming van tevredenheid. Zo bleek het model anders te werken bij een onderzoek in Mexico (Petrovsky et al., 2016). Wat een nieuwe democratie is. Dit zou komen doordat de werking afhankelijk is van verschillende contextuele factoren (Petrovsky et al., 2016; Chatterjee & Suy, 2019). Hier wordt in het theoretisch kader dieper op ingegaan.

Vanwege de tegenstrijdige bevindingen in de literatuur is het belangrijk dat er meer empirisch onderzoek wordt gedaan naar de werking van het model in verschillende contexten. Binnen dit onderzoek wordt de kennis over de werking van het model binnen verschillende contexten aangevuld, door de werking van het model te onderzoeken op lokaal bestuursniveau in Nederland. Namelijk binnen Gemeente Molenlanden. Naast dit onderzoek lijken er slechts enkele bestuurskundige onderzoeken te zijn die het EDM in Nederland bestuderen (Thomassen et al., 2017; Zhang et al., 2021; Hietbrink et al., 2012). De empirische resultaten van dit onderzoek zullen zo een bijdrage leveren aan de bestaande literatuur.

Ook suggereert de literatuur dat het type publieke dienst mogelijk invloed heeft op de werking van het expectancy-disconfirmation model (Zhang et al., 2021). Er kan onderscheid worden gemaakt tussen publieke diensten op basis van de aanwezigheid van het menselijk component in diensten. Er zijn diensten met een meer technische aard, die geen menselijk component bevatten. Maar ook diensten met een meer menselijke aard, die een hoger menselijk component bevatten. Het merendeel

van de studies over dit model focussen zich op technische diensten met een laag menselijk component, zoals wegonderhoud (Zhang et al., 2021). Er zijn echter minder studies gedaan die focussen op de werking van het model bij diensten met een hoog menselijk component (Zhang et al., 2021). Dit onderzoek speelt in op deze vraag en draagt bij aan het vullen van dit gat in de literatuur. Door empirisch onderzoek te doen naar de werking van het model bij publieke diensten waarin het menselijk component in verschillende maten aanwezig is. Namelijk het telefonisch contact en het e-mail contact van gemeente Molenlanden.

Hoewel er weinig studies zijn die de werking van het expectancy disconfirmation model bij diensten met een hoog menselijk component bestuderen, wordt het onderscheid tussen meer en minder menselijke dienstverlening al wel uitgebreid onderzocht in de coping literatuur (Vedung, 2015; Van Eck et al., 2018). Zo wordt er onderscheid gemaakt tussen de dienstverlening door street-level bureaucraten die direct in contact staan met burgers en screen-level bureaucraten die indirect in contact staan met burgers (Buffat, 2013; Van Eck et al., 2018). De telefonische dienstverlening van de gemeente kan worden gezien als dienstverlening door screen-level bureaucraten door de tussenkomst van ICT (Van Eck et al., 2018). Bij telefonisch contact is er echter nog wel sprake van directe communicatie met mensen. Het wordt daarom binnen dit onderzoek gezien als een dienst met een menselijke aard en dus een hoog menselijk component (Zhang et al., 2021). Hiernaast wordt de publieke dienst van mail contact onderzocht. Deze dienst heeft een meer technische aard en wordt daarom gezien als een dienst met een laag menselijk component (Zhang et al., 2021). Daarom is het interessant om te onderzoeken of de werking van het EDM verschilt tussen deze diensten.

Tenslotte pleit Van Ryzin (2006) dat het expectancy disconfirmation model meer empirisch getest en ontwikkeld moet worden. Zodat er meer steun en consistent bewijs voor de werking van het model komt. Met de toetsing van het model in dit onderzoek wordt hieraan bijgedragen.

1.2 Maatschappelijke relevantie

Het is van belang dat er meer kennis komt over het ontstaan van tevredenheid met dienstverlening en wat het beïnvloed (Van Ryzin, 2006). Zodat de gemiddelde burger tevredener wordt en een daling in hun tevredenheid wordt voorkomen. In dit onderzoek wordt er bijgedragen aan deze kennis door de invloed van verwachtingen op tevredenheid te onderzoeken. Bovendien kunnen er met de nieuwe kennis aanbevelingen worden gedaan ter verbetering van de monitoring van de dienstverlening van gemeente Molenlanden. Dit kan voor burgers leiden tot een betere beleving van de diensten van gemeente Molenlanden (Magoutas & Mentzas, 2010). Hiernaast kan de nieuwe kennis ter verbetering van monitoring bijdragen aan een meer responsieve overheid die vanuit de praktijk leert en bovenal luistert en beweegt naar de behoeftes van burgers (Rinsma, 2024).

Tenslotte kan tevredenheid invloed uitoefenen op het gedrag van burgers (Van de Walle, 2017). Het kan zowel leiden tot gewenst gedrag, als ongewenst gedrag. Deze invloed van tevredenheid op het gedrag van burgers toont aan waarom burgertevredenheid en het ontstaan ervan zo belangrijk is vanuit het perspectief van een bestuurder.

Nu volgt het theoretisch kader. Hierin zal de reeds bestaande kennis over het onderwerp worden toegelicht. Daarop volgt de methode, waarbij het plan van aanpak voor het onderzoek wordt beschreven. De methode wordt opgevolgd door het hoofdstuk met de resultaten van het onderzoek en dit leidt tot de discussie en conclusie met een reeks aanbevelingen.

2. Theoretisch kader

Binnen dit theoretisch kader worden de belangrijkste theoretische concepten gedefinieerd. Eerst wordt er ingegaan op de verwachtingen van burgers. Vervolgens wordt het concept tevredenheid met dienstverlening toegelicht en hierna wordt er ingegaan op de relatie tussen verwachtingen en tevredenheid met dienstverlening. Tenslotte worden het conceptueel model en de bijbehorende hypothesen toegelicht.

2.1 Verwachtingen van burgers

De verwachtingen van burgers kunnen op verschillende wijzen worden gedefinieerd. Zo definieert Van Ryzin (2006) verwachtingen als de voorspellingen die iemand heeft van de prestaties van een goed of dienst. Deze voorspellingen ontstaan door ervaringen in het verleden en door verschillende vormen van communicatie, zoals mond op mond reclame. James (2011) beschrijft verwachtingen als subjectieve houdingen die toekomstgericht zijn en een breed scala aan objecten kunnen omvatten. In een eerder artikel definieert James verwachtingen als “oordelen over wat individuen of groepen denken dat er gaat gebeuren of zou moeten gebeuren onder bepaalde omstandigheden” (James, 2009). Deze definitie van verwachtingen wordt binnen de bestuurskundige literatuur regelmatig gebruikt en wordt daarom ook binnen dit onderzoek overgenomen (Hjortskov, 2020). Verwachtingen worden volgens de literatuur voor het plaatsvinden van een goed of dienst gevormd en worden vergeleken met de daadwerkelijke prestatie (Chatterjee & Suy, 2019; Van Ryzin, 2006).

Er wordt onderscheid gemaakt in drie vormen van verwachtingen namelijk: normatieve verwachtingen, positieve verwachtingen en een combinatie van beide (James, 2009; James, 2011; Zhang et al., 2021; Hjortskov, 2020). Normatieve verwachtingen zijn assumpties van de burger over hoe een dienst zou moeten presteren. Deze komen voort uit normen en waarden (Hjortskov, 2018). Hiernaast bestaan er positieve verwachtingen. Dit is de visie van de burger over wat daadwerkelijk de prestatie van een dienst zal zijn (James, 2009). Zhang et al. (2021) voegt hier een extra type verwachtingen aan toe die elementen van allebei bevat.

2.2 Tevredenheid met dienstverlening

Er worden in de literatuur verscheidene definities gegeven van het concept tevredenheid met dienstverlening. Zo wordt het in een artikel omschreven als de evaluatie van de kwaliteit van een dienst nadat er gebruik is gemaakt van de dienst (Chatterjee & Suy, 2019). Tevredenheid met dienstverlening zou een gevoel zijn die opkomt na het ervaren van een dienst en het vergelijken van die dienst met eerdere ervaringen.

Een ander artikel definieert tevredenheid met dienstverlening als de burger zijn samenvattende oordeel over een dienst (Van Ryzin, 2006). Bouckaert et al. (2001) stellen dat dit oordeel wordt gevormd door de burgers perceptie van de dienst te contrasteren met zijn verwachtingen ervan. In een artikel waar er ook wordt gefocust op de dienstverlening van een KCC binnen een Nederlandse gemeente wordt tevredenheid met dienstverlening geformuleerd als een goed gevoel dat de beller ervaart na contact met een werknemer van het KCC (De Weert et al., 2015). Deze definitie komt redelijk overeen met de definitie van Chatterjee en Suy (2019). Allebei spreken over een gevoel dat na het ontvangen van een dienst wordt ervaren. Op basis hiervan wordt tevredenheid met dienstverlening in dit onderzoek gedefinieerd als het positieve gevoel dat ontstaat na het ervaren van een dienst van het KCC. Deze definitie is een combinatie van de definities van Chatterjee en Suy (2019) en De Weert et al. (2015) en is zo passend gemaakt voor de beantwoording van de onderzoeksvraag.

Tevredenheid geeft een beeld van de ervaren kwaliteit van diensten en is afhankelijk van de kenmerken van een publieke dienst (Van de Walle, 2017; Roth et al., 1990). Zo zouden ervaringen van burgers en de mate van direct contact bepalend zijn voor de tevredenheid met dienstverlening (Van de Walle, 2017; Roth et al., 1990). Tenslotte is er verschillende literatuur die suggereert dat verwachtingen van burgers een rol spelen in de tevredenheid met dienstverlening (Chatterjee & Suy, 2019; James, 2011; Bouckaert et al., 2001; Van Ryzin, 2006). In de volgende alinea zal er dieper worden ingegaan op deze relatie.

2.3 Relatie tussen verwachtingen en tevredenheid met dienstverlening

Ter verklaring van de verhouding tussen verwachtingen en tevredenheid is er een model opgericht. Dit is het Expectancy Disconfirmation Model (EDM). Van origine is deze theorie opgesteld om de besluitvorming van klanten te verklaren, maar sindsdien is de theorie ook in gebruik genomen en beaamt in het vak publiek management (Oliver, 1980; Grimmeliikhuijsen & Porumbescu, 2017). Zoals eerdergenoemd stelt het expectancy disconfirmation model dat de verwachtingen van burgers invloed hebben op hun tevredenheid met dienstverlening (Chatterjee & Suy, 2019; Van Ryzin, 2004; Favero et al., 2024). Deze invloed wordt verklaard door disconfirmatie. Dit is de discrepantie tussen de verwachte kwaliteit van een dienst en de daadwerkelijk ervaren kwaliteit van een dienst (Van Ryzin, 2006; Chatterjee & Suy, 2019; Grimmeliikhuijsen & Porumbescu, 2017). Disconfirmatie wordt dus

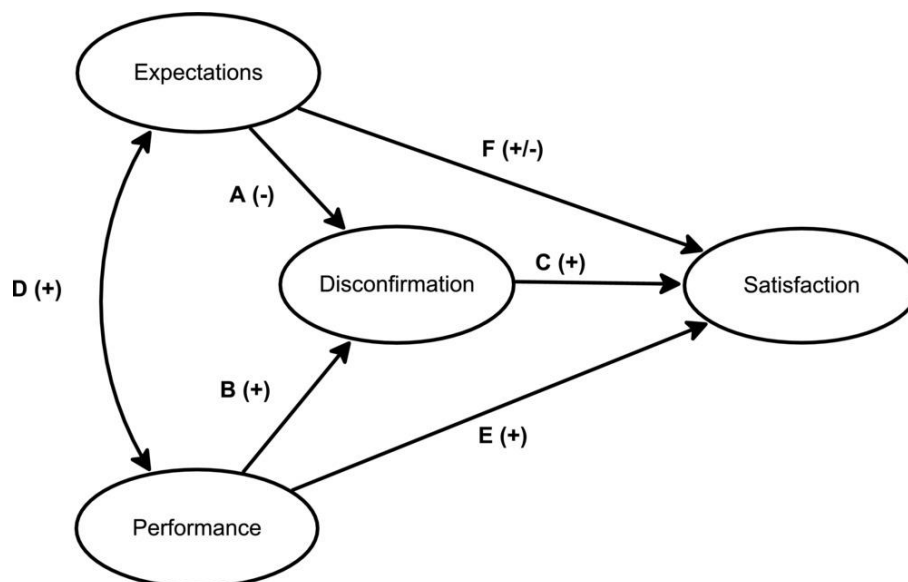
bepaald door verwachtingen en prestaties (Chatterjee & Suy, 2019; Van Ryzin, 2004). Prestaties wordt gedefinieerd als de beoordeling van verschillende onderdelen of kenmerken van een dienst, die een individu recent heeft ervaren bij het gebruik van een dienst (Van Ryzin, 2006; Petrovsky et al., 2016). Bij een positieve beoordeling is er sprake van hoge prestaties en bij een negatieve beoordeling van lage prestaties.

Op basis van de hoogte van de verwachtingen en de prestaties kan er onderscheid worden gemaakt tussen drie typen disconfirmatie: positieve disconfirmatie, negatieve disconfirmatie en nul disconfirmatie (Berryman, 2015). Wanneer de prestaties van een dienst hoger zijn dan de verwachtingen wordt er gesproken van positieve disconfirmatie en wanneer de verwachtingen hoger zijn dan de prestaties van negatieve disconfirmatie (Van Ryzin, 2006; Chatterjee & Suy, 2019; Favero et al., 2024). Indien de prestaties gelijk zijn aan de verwachtingen is er sprake van nul disconfirmatie (Berryman, 2015). De mate van disconfirmatie wordt bepaald door de grootte van de kloof tussen verwachtingen en prestaties (Van Ryzin, 2006). Positieve disconfirmatie zou leiden tot tevredenheid en negatieve disconfirmatie tot ontevredenheid (Van Ryzin, 2006).

Het expectancy disconfirmation model stelt een zestal effecten (Zie Figuur 1). Ten eerste (A) leiden hoge verwachtingen tot negatieve disconfirmatie (Zhang et al., 2021; Favero et al., 2024; Van Ryzin, 2004). Ten tweede (B) leiden hoge prestaties tot positieve disconfirmatie (Zhang et al., 2021; Van Ryzin, 2004; Van Ryzin, 2006). Ten derde (C) heeft disconfirmatie een positief effect op tevredenheid en ten vierde (D) correleren verwachtingen volgens het model positief met prestaties (Zhang et al., 2021; Van Ryzin, 2004; Van Ryzin, 2006). Ten vijfde (E) hebben prestaties volgens het model een positief direct effect op tevredenheid en tenslotte (F) stelt het model dat verwachtingen een positief direct effect hebben op tevredenheid (Zhang et al., 2021; Van Ryzin, 2004; Van Ryzin, 2006; Favero et al., 2024).

Figuur 1

Expectancy disconfirmation model (Van Ryzin, 2006).



Ondanks dat de werking van het expectancy-disconfirmation model breed wordt gedragen zijn de uitkomsten van de onderzoeken niet altijd coherent. Er zijn factoren die invloed uitoefenen op de uitkomsten van het model. Zo zouden de uitkomsten afhankelijk zijn van de context waarin het model wordt onderzocht. Contextuele factoren zoals het type publieke dienst en de culturele of institutionele context zouden invloed hebben op de werking van het model (Chatterjee & Suy, 2019; Petrovsky et al., 2016; Zhang et al., 2021). Zo deed Petrovsky et al. (2016) onderzoek naar de werking van het model in de context van het land Mexico, wat een jonge democratie is. Dit artikel bevestigde grotendeels de werking van het EDM op één onderdeel na. Uit het onderzoek bleek dat hoge verwachtingen in de context van Mexico niet altijd leiden tot een lagere tevredenheid, bij negatieve disconfirmatie (Petrovsky et al., 2016). Volgens het EDM zouden hoge verwachtingen echter wel leiden tot minder tevredenheid (Van Ryzin, 2004). Dit toont aan dat het model in andere contexten andere uitkomsten kan hebben en dus contextafhankelijk is.

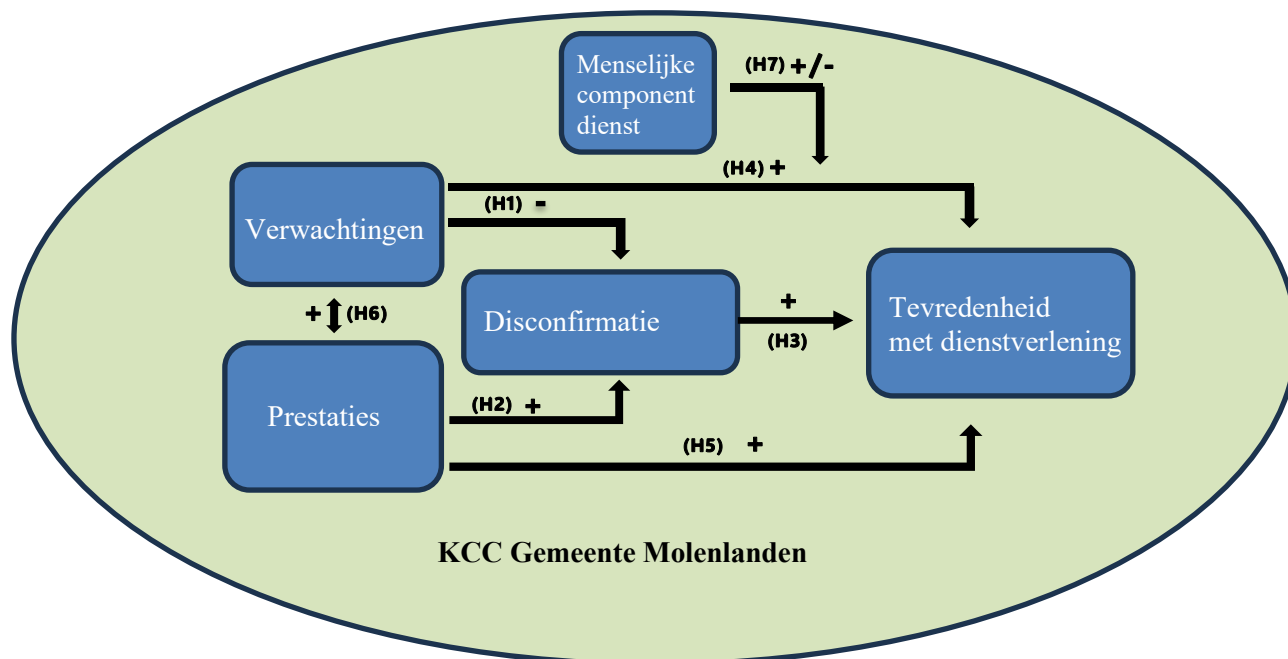
Niet alle literatuur ondersteunt de hypothese dat disconfirmatie de sleutelvariabele is die tevredenheid met dienstverlening bepaald (Chatterjee & Suy, 2019). Zo constateert Van Ryzin (2013) in een experimenteel onderzoek naar het EDM andere effecten dan voorheen. Waar hij voorheen een direct effect waarnam tussen verwachtingen en tevredenheid met disconfirmatie als een sleutelvariabele (Van Ryzin, 2004; Van Ryzin, 2006). Constateerde hij in het experimentele onderzoek geen direct effect tussen verwachtingen en tevredenheid. Hiernaast werd er ook geen effect van disconfirmatie geconstateerd. Naast Van Ryzin (2013) constateerde Grimmelikhuijsen en Porumbescu

(2017) ook geen effect van disconfirmatie. Grimmelikhuijsen en Porumbescu gingen ook experimenteel aan de slag met het expectancy-disconfirmation model. Binnen het onderzoek hadden ze drie studies gedaan en op basis van deze studies kan de prominente rol van disconfirmatie niet worden bevestigd. Net als in het onderzoek van Van Ryzin (2013). Deze twee artikelen tonen aan dat er nog sprake is van tegenstrijdigheid in de literatuur. Waar de werking van het model wordt bevestigd in de cross-sectionele onderzoeken, wordt deze steun niet gevonden in experimenteel onderzoek (Grimmelikhuijsen & Porumbescu, 2017).

De tegenstrijdigheid in de literatuur toont het belang aan van nieuw onderzoek naar de werking van het expectancy-disconfirmation model. Ondanks de aanwezigheid van artikelen die het model niet ondersteunen bevestigd de meerderheid van de literatuur de werking van het EDM, zoals Van Ryzin het omschreef (Van Ryzin, 2004; Zhang et al., 2021). Binnen dit onderzoek wordt er daarom aangesloten bij de theorie dat verwachtingen van burgers inderdaad invloed hebben op de tevredenheid met dienstverlening, volgens de werking van het expectancy-disconfirmation model. Dit leidt tot het volgende conceptueel model en hypotheses.

2.4 Conceptueel model

Op basis van de bevindingen uit de literatuur is het volgende conceptuele model opgezet (Figuur 2). De basis van het model is overgenomen van Van Ryzin (2006). Zie Figuur 1. Welke stelt dat een toename in verwachtingen leidt tot een afname in disconfirmatie (H1) en een toename in prestaties leidt tot een toename in disconfirmatie (H2). Volgens het model zou disconfirmatie leiden tot een toename in tevredenheid met dienstverlening (H3). Hiernaast stelt het model dat verwachtingen en prestaties beide een positief en direct effect hebben op tevredenheid (H4 en H5). Tenslotte stelt het model dat er sprake is van een positieve correlatie tussen verwachtingen en prestaties (H6). Binnen het conceptueel model dat is gemaakt voor dit onderzoek wordt er uitgegaan van dezelfde effecten en deze zijn dan ook terug te vinden in Figuur 2. Voor dit onderzoek is het conceptueel model van Van Ryzin (2006) gemodificeerd. Het menselijk component in een dienst is immers toegevoegd als een modererende variabele. De mate van het menselijk component in een dienst zou namelijk een effect kunnen hebben op het directe effect van verwachtingen op tevredenheid (Van Ryzin, 2004; Zhang et al., 2021; Berryman, 2015). Binnen de onderzochte diensten is er onderscheid gemaakt in een dienst met een hoger menselijk component (de telefonie) en een dienst met een lager menselijk component (de e-mail). De werking van het model wordt onderzocht binnen de context van het KCC van de gemeente Molenlanden. Dit is in het model weergegeven met de alomvattende groene cirkel.

Figuur 2*Conceptueel model*

2.5 Hypotheses

Op basis van de bestaande literatuur en het conceptueel model zijn er zeven hypothesen opgesteld:

Hypothese 1: Er is een negatief verband tussen verwachtingen en disconfirmatie.

Hypothese 2: Er is een positief verband tussen prestaties en disconfirmatie.

Hypothese 3: Er is een positief verband tussen disconfirmatie en tevredenheid met dienstverlening.

Hypothese 4: Er is een positief verband tussen verwachtingen en tevredenheid met dienstverlening.

Hypothese 5: Er is een positief verband tussen prestaties en tevredenheid met dienstverlening.

Hypothese 6: Er is een positieve samenhang tussen prestaties en verwachtingen.

Hypothese 7: Een hoger menselijk component beïnvloedt (moderend) het directe effect van verwachtingen op tevredenheid.

De eerste twee hypothesen komen voort uit de literatuur die stelt dat hoge verwachtingen tot negatieve disconfirmatie- en hoge prestaties tot positieve disconfirmatie leiden (Zhang et al., 2021; Favero et al., 2024; Van Ryzin, 2004; Van Ryzin, 2006). Hiernaast is er literatuur die stelt dat positieve disconfirmatie leidt tot tevredenheid (Van Ryzin, 2004). Dit resulteert in de derde hypothese. De vierde en vijfde hypothese komen voort uit de literatuur die stelt dat zowel verwachtingen als prestaties een positief effect hebben op tevredenheid (Zhang et al., 2021; Van Ryzin, 2004; Favero et al., 2024; Van Ryzin, 2006). Ook is er literatuur die een positieve correlatie tussen verwachtingen en

prestaties suggereert (Zhang et al., 2021; Van Ryzin, 2004; Van Ryzin, 2006). Dit leidt tot de zesde hypothese. En tenslotte komt de zevende hypothese voort uit de literatuur die suggereert dat de mate van de aanwezigheid van het menselijk component in een dienst een effect heeft op de werking van het EDM (Van Ryzin, 2004; Zhang et al., 2021; Berryman, 2015).

3. Methode

Binnen deze methodesectie wordt de strategie van het onderzoek besproken. Vervolgens worden de kernconcepten geoperationaliseerd en hierna worden de privacyoverwegingen behandeld. Hierop volgt tenslotte een bespreking van de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek.

3.1 Aanpak

Ter beantwoording van de onderzoeksvraag is er gekozen voor een kwantitatieve onderzoek aanpak. Dit betekent dat er numerieke data wordt verzameld en geanalyseerd (Mohajan, 2020). Er is hiervoor gekozen vanwege de testende aard van het onderzoek (Mweshi & Muhyila, 2024). Kwantitatief onderzoek wordt doorgaans gebruikt om relaties te testen (Sukamolson, 2007). Binnen dit onderzoek is dit evenzo. Er wordt namelijk getracht om de onderlinge effecten tussen verwachtingen, prestaties, disconfirmatie en tevredenheid te testen. Hiernaast wordt ook het modererend effect van het menselijk component in een dienst getest. In dit onderzoek vormen verwachtingen en prestaties de onafhankelijke variabelen. Vormt tevredenheid met dienstverlening de afhankelijke variabele en het menselijk component de modererende variabele. Tenslotte vormt disconfirmatie de mediërende variabele.

Binnen dit onderzoek wordt numerieke data verzameld met een online vragenlijst. De verzamelde data is geanalyseerd in de computerprogramma's SPSS Statistics en Jasp. SPSS is gebruikt om de dataset te maken en de initiële analyses uit te voeren, zoals de factoranalyse. Vervolgens zijn er in het programma Jasp en SPSS vier analyses uitgevoerd om de onderlinge effecten te bepalen. Er worden twee mediatieanalyses en een padanalyse uitgevoerd. Hiernaast wordt er ook nog een correlatie berekend. Een padanalyse kan worden gebruikt om ingewikkeldere modellen, met meerdere onafhankelijke variabelen en mediërende variabelen zoals het EDM te toetsen (Streiner, 2005). Bovendien is er binnen dit onderzoek getracht om directe- en indirecte effecten aan te tonen en dit is ook mogelijk met een padanalyse (Streiner, 2005). Zo wordt met de padanalyse het modererende effect van het menselijk component bepaald (Pandey, 2020). Tenslotte werd er in andere onderzoeken naar het EDM ook gebruik gemaakt van padanalyses (Zhang et al., 2021). Hiernaast worden er mediatieanalyses uitgevoerd. Met een mediatieanalyse kunnen de relaties tussen variabelen worden onderzocht en kan er specifiek worden bepaald in hoeverre de mediërende variabele (disconfirmatie) de relatie tussen de onafhankelijke en afhankelijke variabelen verklaart (Schoemann et al., 2024). Met de berekening van de Pearson correlatie kan de onderlinge samenhang tussen twee variabelen worden

onderzocht en dit wordt gebruikt om de correlatie tussen verwachtingen en prestaties te toetsen (Obilor & Amadi, 2018).

3.2 Methodologie

Met de online vragenlijst zijn de verwachtingen, ervaren prestaties en tevredenheid van de respondenten opgehaald en gemeten. Er is gekozen voor een online vragenlijst, omdat surveyonderzoek volgens de literatuur gepaard gaat met een hoge betrouwbaarheid en generaliseerbaarheid (Blackstone, 2012). Een nadeel van surveyonderzoek is echter dat de interne validiteit minder sterk is. Hier is in dit onderzoek daarom rekening mee gehouden (Zie kopje 3.5) (Blackstone, 2012).

3.2.1 Steekproefmethode

Men is vanaf 13 mei 2025 uitgenodigd om te participeren aan het onderzoek. De deelnemers zijn geselecteerd met convenience sampling (Stratton, 2021). Dit behelst dat mensen op de hoogte worden gesteld van het onderzoek en zelf bepalen over hun participatie (Stratton, 2021). De respondenten zijn via verschillende kanalen uitgenodigd om te participeren aan de vragenlijst. Ten eerste zijn mensen uitgenodigd in telefoongesprekken met het algemeen nummer van gemeente Molenlanden. De burgers die wilden participeren zijn teruggebeld of gemaild en kregen drie opties. Ze konden een mail of een sms bericht ontvangen met een link naar de vragenlijst of ze konden de vragenlijst direct telefonisch afnemen. Deze telefonische afname verkleint de kans op misinterpretaties, maar kost tegelijkertijd extra tijd en kan effect hebben op het anonimiteitsgevoel (Hilkhuisen, 1999; Hagedoren & Smeets, 1993). Er is daarom bij de analyse gecontroleerd voor een effect van de telefonische afname op de uitkomsten. Ten tweede zijn respondenten uitgenodigd via e-mail, door middel van een link in de handtekening van het mailadres van het KCC. Ten derde zijn mensen uitgenodigd via berichten op Instagram, Whatsapp en LinkedIn. Er is voor dit onderzoek geselecteerd op burgers die telefonisch of mail contact hebben gehad met gemeente Molenlanden. Dit zijn inwoners van de gemeente, maar ook ondernemers en andere burgers. Door het aantal kanalen van uitnodiging is er geen zicht op het totaal aantal burgers dat is uitgenodigd voor de vragenlijst. Dit betekent dat er geen responsgraad berekend kan worden. De bijkomende complicaties zullen in de discussie besproken worden.

3.2.2 Dataverzameling en analyse

Voor de vorming van de vragenlijst en het verzamelen van data is het computerprogramma Qualtrics gebruikt. De vragenlijst stond 27 dagen open van 13 mei tot 9 juni 2025. Na de gegevensverzameling in Qualtrics zijn de gegevens geëxporteerd naar SPSS. Waarin de data-analyse plaatsvond. Binnen de analyse zijn alleen de respondenten geïncludeerd die de vragenlijst compleet hebben ingevuld of maximaal één vraag hebben overgeslagen. Bij de analyse is ervoor gekozen om de onafhankelijke en afhankelijke variabele als interval variabelen te behandelen terwijl ze eigenlijk ordinaal zijn (Van Ryzin, 2006). Zodat de directe en indirecte effecten van de variabelen konden worden onderzocht met

behulp van Structural Equation Modelling (SEM). Voor deze analyses zijn de correlaties tussen de verschillende variabelen gemeten met behulp van correlatietabellen (Obilor & Amadi, 2018). Specifiek zijn de Pearson correlaties berekend om de sterkte van de verschillende relaties te achterhalen.

Ter toetsing van de hypothesen is er een histogram gemaakt en zijn er verschillende assumpties gecontroleerd. Met het histogram is er gecontroleerd voor uitschieters en een normaalverdeling binnen de data (Van Dijk & De Vries, 2024; Mishra et al., 2019). Hiernaast is er zoals eerder vermeld een correlatie berekend en zijn er twee mediatieanalyses en een padanalyse uitgevoerd. De mediatieanalyses en padanalyse berekenen en illustreren tenslotte de aanwezigheid van directe en indirecte relaties tussen de variabelen (Bédard, 2015; Van Ryzin, 2006; Almquist et al., 2019; Hjortskov, 2018; Schoemann et al., 2024).

3.3 Operationalisering

3.3.1 Modererende variabele

Allereerst is de modererende variabele ‘het menselijk component’ gemeten in de vragenlijst (Zie bijlage 1 voor een overzicht van de items). Dit is gevraagd met het volgende item: “Hoe heeft u contact gehad met de gemeente Molenlanden?”. Hierop volgen twee antwoordopties: ‘Ik heb gebeld met het algemene nummer van de gemeente.’ en ‘Ik heb gemaïld met de gemeente.’ Telefonisch contact wordt hierbij gezien als een dienst met een hoog menselijk component en mailcontact als een dienst met een laag menselijk component. In de eerste instantie zouden ook de diensten van communicatie via de website en via sociale media worden onderzocht. Vanwege bijkomende complicaties is dit echter niet voortgezet.

Indien een respondent op de bovenstaande vraag antwoordde dat ze hebben gebeld werd de volgende vraag gesteld: “Bent u tijdens het telefoongesprek doorverbonden naar iemand anders?”. Met deze vraag is er gekeken of de respondent is doorverbonden naar een tweede lijn. Gemeente Molenlanden ziet dit namelijk als een mogelijke factor in de tevredenheidsvorming van burgers.

3.3.2 Onafhankelijke variabelen

Vervolgens zijn er twee onafhankelijke variabelen gemeten. Ten eerste zijn de verwachtingen van de burgers gemeten. Dit slaat op de visie van de burger over wat de prestatie van een dienst zal zijn (James, 2009). Dit is gemeten met drie items: “Ik verwacht dat de juistheid van de informatie die ik krijg bij het (telefonisch/mail) contact...”, “Ik verwacht dat het vermogen van het (telefonisch/mail) contact om antwoord te geven op mijn vraag...” en “Ik verwacht dat de kwaliteit van het (telefonisch/mail) contact...” (Qazi et al., 2017). Er zijn vijf antwoordmogelijkheden aan de hand van een vijf-punts Likertschaal (Qazi et al., 2017). Namelijk: ‘Heel slecht is’, ‘Slecht is’, ‘Neutraal is’,

‘Goed is’ en ‘Heel goed is’. Deze vragen met antwoordopties zijn vertaald overgenomen uit het onderzoek van Qazi et al. (2017) en de formulering is aangepast naar de diensten van gemeente Molenlanden. Ditzelfde geldt voor de items die de prestaties en tevredenheid meten. Het meetinstrument uit het onderzoek van Qazi et al. (2017) is betrouwbaar volgens de richtlijn dat de Cronbach’s Alpha bij een waarde van 0.7 of hoger aanvaardbaar is (Gliem & Gliem, 2003). Net als Van Ryzin (2006) is er in dit onderzoek gekozen voor vragen die positieve verwachtingen meten. Zijn model vormt namelijk de basis voor het model dat wordt getoetst in dit onderzoek.

Ten tweede zijn de ervaren prestaties gemeten. Hierbij gaat het om de beoordeling van verschillende onderdelen of kenmerken van een dienst die een individu recent heeft ervaren (Van Ryzin, 2006). Dit is gemeten met de volgende vraag: “Hoe vond u dat het (telefonisch/mail) contact werd uitgevoerd?” (Roch & Poister, 2006). Hierop volgen vijf antwoordopties volgens een vijf-punts Likertschaal: ‘Heel slecht’, ‘Slecht’, ‘Redelijk’, ‘Goed’ en ‘Uitstekend’ (Roch & Poister, 2006). Dit is een enkelvoudig item en dus minder betrouwbaar dan meervoudige items. Hier is echter voor gekozen omdat prestaties regelmatig in een enkelvoudig item worden gemeten in onderzoek naar het expectancy-disconfirmation model (Roch & Poister, 2006; Morgeson, 2012; Van Ryzin, 2004). Bovendien bevordert de steekproefgrootte ook de betrouwbaarheid van het item.

3.3.3 Mediërende variabele

Ook is de subtractieve disconfirmatie gemeten. Dit is de kloof tussen de verwachtingen die mensen hebben van een dienst en de daadwerkelijk ervaren prestaties van een dienst (Chatterjee & Suy, 2019). Dit is in de analyse gemeten en niet met een item in de vragenlijst. Er is hiervoor een nieuwe variabele gevormd op basis van de berekening van de ervaren prestaties minus de verwachtingen (Van Ryzin, 2006; James, 2009). Er is gekozen om de subtractieve disconfirmatie te meten en niet de waargenomen disconfirmatie, omdat dit naar verwachting zal leiden tot betere resultaten (Van Ryzin, 2006). Van Ryzin (2006) zag namelijk een sterk effect van verwachtingen op tevredenheid met het gebruik van subtractieve disconfirmatie, maar niet met het gebruik van waargenomen disconfirmatie.

3.3.4 Afhankelijke variabele

Vervolgens is de variabele tevredenheid met dienstverlening gemeten. Tevredenheid is hierbij gedefinieerd als het positieve gevoel dat ontstaat na het ervaren van een dienst van het KCC (Chatterjee & Suy, 2019; De Weert et al., 2015). Dit is gemeten aan de hand van twee stellingen: “Ik ben tevreden met het (telefonisch/mail) contact” en “Het (telefonisch/mail) contact was een prettige ervaring” (Ahmed et al., 2022). De tevredenheid is wederom gemeten met een vijf-punts Likertschaal. De antwoordopties bij deze items zijn namelijk: ‘Helemaal mee oneens’, ‘Oneens’, ‘Neutraal’, ‘Mee eens’ en ‘Helemaal mee eens’. Deze items met antwoordopties zijn overgenomen uit het artikel van Ahmed et al. (2022). Het meetinstrument van Ahmed et al. (2022) is met een Cronbach’s Alpha van

>0.7 betrouwbaar (Gliem & Gliem, 2003).

3.3.5 Controlevariabelen

Tenslotte zijn er drie controlevariabelen gemeten in de survey. Deze controlevariabelen bekrachtigen de conclusies over de relaties en beperken de aanwezigheid van valse relaties (Sung, 2016). De controlevariabelen begrenzen namelijk de invloed van externe variabelen. Er is eerst gevraagd naar de leeftijd van de respondenten met de vraag: “Wat is uw leeftijd?”. De verwachting is dat leeftijd een effect heeft op de uitkomsten. Zo zou leeftijd een positieve samenhang hebben met verwachtingen (James, 2011). Ook is er gevraagd via welk kanaal de respondenten terecht kwamen bij de vragenlijst met de vraag: “Hoe bent u uitgenodigd om mee te doen met het onderzoek?”. De verwachting is dat het uitnodigingskanaal niet van invloed is, maar het wordt niet uitgesloten en bovendien kan het methodologische inzichten opleveren voor vervolgonderzoek. Hierna is er gevraagd naar de relatie van de burger tot de gemeente Molenlanden met de volgende vraag: “Bent u een...”. Met de antwoordopties: ‘Inwoner’, ‘Ondernemer’, ‘Inwoner en ondernemer’ of ‘Andere relatie van de gemeente’. De relatie van de burger tot de gemeente Molenlanden zou een effect kunnen hebben op de uitkomsten. Zo bleek uit een onderzoek dat ondernemers minder tevreden zijn over hoe goed ze zijn geholpen door de overheid dan inwoners (Kantar, 2022). Op dit item volgt een laatste open vraag, namelijk: “Wilt u nog een toelichting geven?”.

3.4 Privacy overwegingen

Het is cruciaal dat de respondenten goed worden geïnformeerd over het onderzoek. Hierbij is het belangrijk dat de respondenten akkoord gaan met hun deelname en ermee instemmen dat hun antwoorden in het onderzoek worden verwerkt. Ook is het van belang dat respondenten die niet akkoord gaan eruit worden gefilterd. Daarom is er een informed consent formulier opgesteld die aan de respondenten is gepresenteerd voor hun deelname aan de survey. Met dit informed consent formulier is de respondent geïnformeerd over het onderzoek, de privacybescherming, de vrijwilligheid van hun deelname, de verwerking en opslag van data en waar ze terecht kunnen met vragen of klachten. Aan het eind van het informed consent formulier wordt er aan de respondent gevraagd of de respondent akkoord gaat. Indien de respondent akkoord gaat kan de respondent beginnen met de vragenlijst en anders eindigt deze.

3.5 Betrouwbaarheid en validiteit

3.5.1 Betrouwbaarheid

Binnen het onderzoek is de betrouwbaarheid in acht genomen. Als eerste is er om de herhaalbaarheid van het onderzoek te bevorderen gekozen voor een stapsgewijze beschrijving van de manier waarop dit onderzoek is uitgevoerd en waarom (Vols et al., 2021). Hiernaast is het bij toekomstige replicatie gewenst dat er vergelijkbare resultaten uitkomen. Om dit te bevorderen is de betrouwbaarheid van de meetinstrumenten gecontroleerd door de Cronbach's alpha's te berekenen en is de methode nauw beschreven (Vols et al., 2021; Gliem & Gliem, 2003). Hiernaast is er bij de analyse gekeken naar de effectsterkte. De effectsterkte draagt namelijk bij aan de waarschijnlijkheid van soortgelijke resultaten bij replicatie (Li et al., 2024). Bij sterke effecten is de kans op vergelijkbare resultaten bij replicatie immers groter. Tenslotte is er door de afwezigheid van een tweede observeerder bij het onderzoek risico gelopen op de aanwezigheid van een observer bias (waarnemersingenomenheid). Dit is echter beperkt door de objectieve en kwantitatieve aard van het onderzoek (Bijl, 2013). Doordat de uitkomsten meetbaar zijn is er namelijk minder ruimte voor bevooroordeelde interpretatie.

3.5.2 Validiteit

Er is ook stilgestaan bij de validiteit van het onderzoek. Een kwestie hierbij is of de onderzoeker daadwerkelijk meet wat er gemeten zou moeten worden. Om problemen hierin te voorkomen is er bij de opstelling van de vragenlijst gecontroleerd of de vragen de beoogde concepten meten. Hiernaast is het risico van interne validiteit, dat de verkeerde methode wordt gebruikt om een conclusie te trekken, overwogen. Er zijn in dit onderzoek conclusies getrokken over de invloed van verwachtingen van burgers op hun tevredenheid met dienstverlening. Hierbij past een kwantitatieve aanpak van surveyonderzoek. In de expectancy-disconfirmation literatuur wordt namelijk frequent surveydata gebruikt om conclusies te trekken (Zhang et al., 2021; Van Ryzin, 2006). Daarbij blijkt surveyonderzoek een effectieve manier om burgertevredenheid te meten (Berzani & Koxhaj, 2019).

Er is bij dit onderzoek geselecteerd op burgers die telefonisch of mail contact hebben gehad met gemeente Molenlanden. De context van het onderzoek is dan ook de telefonische en e-maildienstverlening van het KCC van gemeente Molenlanden. In de steekproef is een evenredige verdeling van de leeftijdscategorieën (Zie resultaten). Dit verkleint de kans op een sampling bias en ondersteunt het argument dat de bevindingen van de steekproef gegeneraliseerd kunnen worden naar de grotere populatie (Open Universiteit, 2024). Een nadeel van het onderzoek is echter dat de praktisch haalbare steekproefgrootte, relatief klein is in vergelijking met de beoogde populatie van ongeveer 45.000 burgers. Om de resultaten te generaliseren naar andere Nederlandse gemeenten zullen er vanwege de contextafhankelijkheid van de werking van het EDM replicaties van dit onderzoek nodig zijn.

4. Resultaten

In deze resultatensectie worden de uitkomsten van de kwantitatieve analyse behandeld. Eerst zal de betrouwbaarheid van de meetinstrumenten worden toegelicht. Hierna zal er een statistische beschrijving worden gegeven van de populatie en vervolgens zullen de correlaties en assumpties worden behandeld. Tenslotte worden de uitkomsten van de analyses besproken.

4.1 Meetinstrumenten

Ter controle van de betrouwbaarheid van de meetinstrumenten is er een analyse van de interne consistenties en een factoranalyse uitgevoerd.

4.1.1 Cronbach's alpha

De interne consistentie wordt onderzocht aan de hand van de berekening van de Cronbach's alpha (Gliem & Gliem, 2003). Verwachtingen is gemeten in drie items. Deze items hebben een Cronbach's alpha van 0.841 met een N van 3. Dit duidt op een goede interne consistentie (Gliem & Gliem, 2003). Deze items vormen dus een betrouwbaar meetinstrument om de verwachtingen van burgers te meten. Hiernaast is tevredenheid gemeten in twee items met een Cronbach's alpha van 0.834 en een N van 2. Deze items blijken ook intern consistent en dus een betrouwbaar meetinstrument van tevredenheid (Gliem & Gliem, 2003). Voor de andere variabelen kan de betrouwbaarheid niet worden gemeten aan de hand van een Cronbach's alpha.

4.1.2 Factoranalyse

Om te controleren hoeveel dimensies de items hebben is er een factoranalyse uitgevoerd (Nanjundeswaraswamy et al., 2022). Er is hiervoor een Principal Component Analysis gedaan in het programma SPSS (Zie tabel 1). In de factoranalyse zijn de items voor verwachtingen en tevredenheid geïnccludeerd. Dit zijn namelijk meervoudige items. Uit de factoranalyse blijkt dat er twee dimensies zijn. Er wordt één dimensie onderscheiden voor de verwachtingsvragen en één voor de tevredenheidsvragen. De factorladingen bij de verwachtingsvragen zijn: 0.871, 0.868 en 0.795. En de factorladingen bij de tevredenheidsvragen zijn: 0.916 en 0.882. Een lading is sterk als het groter is dan 0.7. Dit betekent dat de zowel de verwachtingsvragen als de tevredenheidsvragen een sterke lading hebben en dat ze allebei één factor hebben die een grote rol speelt. De verwachtingsvragen en de tevredenheidsvragen bevatten dus beide een dimensie.

Tabel 1*Uitkomsten factoranalyse gehaald uit de Rotated Component Matrix*

Items	Factorladingen
Verwachting vermogen om antwoord te geven op vraag	,871
Verwachting kwaliteit van de dienstverlening	,868
Verwachting juistheid van de ontvangen informatie	,795
Prettige ervaring	,916
Algemene tevredenheid	,882

4.2 Beschrijvende statistiek

In totaal hebben er 143 respondenten gereageerd op de vragenlijst. Hiervan hebben 118 respondenten de vragenlijst voldoende ingevuld en hun akkoord gegeven. Deze steekproefgrootte is erg beperkt voor parametrische statistiek en dit heeft gevolgen voor de generaliseerbaarheid van het onderzoek.

Vanwege beperkingen in tijd en middelen was het verkrijgen van een grotere steekproef niet mogelijk. Desondanks kunnen de resultaten nog steeds waardevolle inzichten opleveren over de invloed van verwachtingen op tevredenheid en voor toekomstig onderzoek. Dit zal verder worden toegelicht in de discussie.

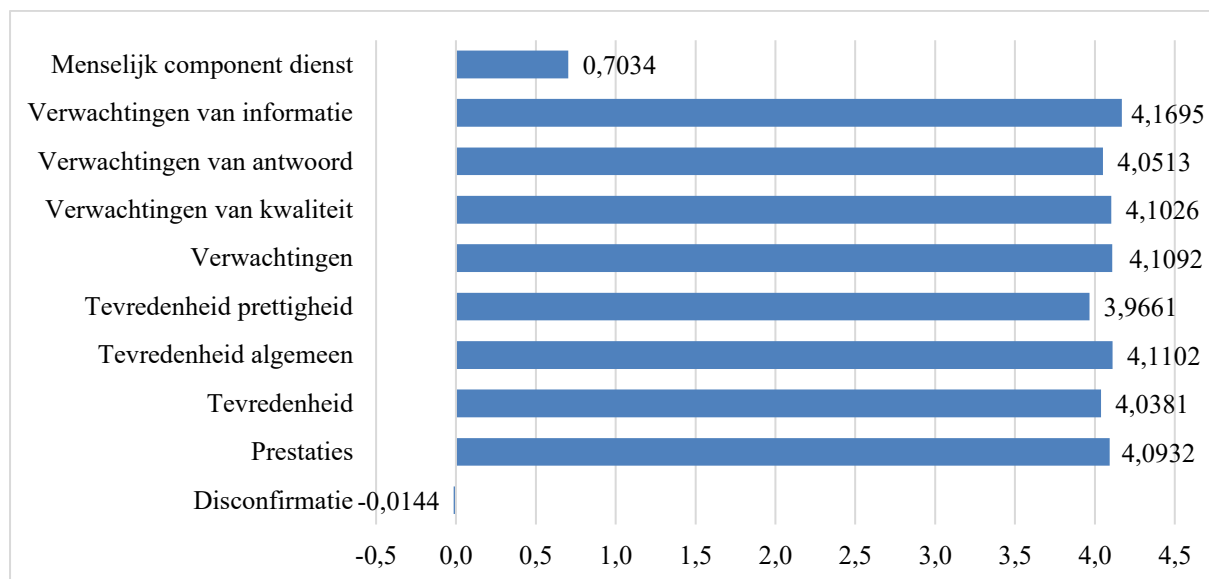
Nu zullen de uitkomsten van de controlevariabelen worden beschreven. Leeftijd varieerde van de jongste leeftijdscategorie van 18-24 jaar tot de leeftijdsgroep van 65 plus. De gemiddelde leeftijd was tussen de 35 en 44 jaar (Tabel 2). Bij een vergelijking tussen de leeftijdsverdeling van de steekproef met de leeftijdsverdeling van de populatie komen de twee verdelingen grotendeels overeen (Bijlage 2). Bij beide verdelingen is de meerderheid namelijk tussen de 25 en 65 jaar oud (Statistieken Gemeente Molenlanden, 2025). Enkel de leeftijdsgroep van 18-25 lijkt in de steekproef iets over gerepresenteerd te zijn. Wat mogelijk resulteert in een kleine vertekening in de uitkomsten. Ter controle is er in SPSS een one sample t-test uitgevoerd en hieruit blijkt dat er geen significant verschil is tussen de steekproef en de populatie (Zie bijlage 2). Op basis hiervan wordt er gesteld dat de verschillende leeftijdsgroepen in de populatie goed gerepresenteerd worden in deze steekproef.

De respondenten zijn via drie kanalen uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek. Via e-mail, in een telefoongesprek en via een alternatief kanaal, zoals Whatsapp. De modus is drie (Tabel 2). Dit betekent dat de meeste respondenten zijn uitgenodigd via een alternatief kanaal. De controlevariabele die de rol van de burgers inzichtelijk maakt heeft een gemiddelde van 1.44 en de modus is één. Dit betekent dat de meeste respondenten inwoners zijn. De bijbehorende standaarddeviatie is 0.875.

Tabel 2
Beschrijvende statistiek

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Modus
Leeftijdscategorie	117	1,00	6,00	3,50	(1,81)	2,00
Uitnodigings- kanaal	117	1,00	3,00	2,42	(,72)	3,00
Burger rol	117	1,00	4,00	1,44	(,88)	1,00
Menselijk component dienst	118	,00	1,00	,70	(,46)	1,00
Verwachtingen	116	2,67	5,00	4,11	(,49)	4,00
Tevredenheid	118	1,50	5,00	4,04	(,74)	4,00
Prestaties	118	2,00	5,00	4,09	(,65)	4,00
Disconfirmatie	116	-2,00	2,00	-,01	(,71)	,00
N	115					

In de analyse is voor de modererende variabele ‘het menselijk component’ een nieuwe dummy variabele gemaakt. Zodat er gecontroleerd kan worden op één gegeven. Hierbij heeft de dienst van telefonisch contact de waarde 1 gekregen en mail contact de waarde 0. Het gemiddelde is 0.70 met een standaarddeviatie van 0.46 (Zie tabel 2 en figuur 3). De modus bij deze variabele is 1 en dit toont aan dat de dienst van telefonisch contact het meest voorkomt binnen de steekproef. Uit de minimum en maxima van de variabele verwachtingen blijkt dat er geen respondent is die verwacht dat de dienstverlening heel slecht is. Het gemiddelde is 4.11 en de standaarddeviatie is 0.49. Gemiddeld verwachten de respondenten dus een goede dienstverlening. De tevredenheid met dienstverlening heeft een gemiddelde van 4.04. Dit duidt erop dat de respondenten gemiddeld tevreden zijn met de dienstverlening (Zie figuur 3). De bijbehorende standaarddeviatie is 0.74. Uit de minimum en maxima van de variabele prestaties blijkt dat niemand vond dat de dienstverlening heel slecht werd uitgevoerd. Het gemiddelde is 4.09 en de standaarddeviatie 0.65. Gemiddeld meenden de respondenten dus dat de dienst goed werd uitgevoerd. De mediërende variabele ‘disconfirmatie’ heeft een gemiddelde van -0.14. Dit duidt erop dat er gemiddeld een kleine kloof is tussen de ervaren prestaties en de verwachtingen. Gemiddeld zijn de verwachtingen wat hoger dan de ervaren prestaties. Dit resulteert in een kleine negatieve kloof. De standaarddeviatie bij deze variabele is 0.71.

Figuur 3*Grafiek met gemiddelden*

Ook is er gecontroleerd of een telefonische afname van de vragenlijst effect heeft op de uitkomsten. Uit een vergelijking van de antwoorden tussen de wel en niet telefonisch afgenomen vragenlijsten, blijkt dat er nauwelijks verschil is in de verwachtingen, maar wel in de prestaties, tevredenheid en disconfirmatie (Zie tabel 3). Het gemiddelde van prestaties en tevredenheid is hoger en de disconfirmatie is bij de telefonisch afgenomen vragenlijsten in tegenstelling tot bij de niet telefonisch afgenomen vragenlijsten positief. De telefonisch afname lijkt dus een effect te hebben op de uitkomsten. Al is dit effect waarschijnlijk overschat doordat het aantal telefonisch afgenomen vragenlijsten maar twaalf is. Tenslotte zijn ter vergelijking ook de gemiddelden berekend van de respondenten die wel of niet zijn doorverbonden naar een tweede lijn in hun telefoongesprek (Tabel 4). In tabel 4 blijken de gemiddelden van de doorverbonden respondenten lager te zijn dan van de respondenten die niet zijn doorverbonden.

Tabel 3*Gemiddelden wel of geen telefonische afname*

		Mean: Telefonisch afgenomen	Std. Deviation		Mean: Niet telefonisch afgenomen	Std. Deviation
	N	surveys		N	surveys	
Tevredenheid	12	4.54	0.49	106	3.98	(0.74)
Verwachtingen	12	4.17	0.59	104	4.10	(0.47)
Prestaties	12	4.50	0.67	106	4.05	(0.64)
Disconfirmatie	12	0.33	0.83	104	-0.05	(0.69)

Tabel 4
Gemiddelden doorverbonden

	N	Mean: Niet doorverbonden	Std. Deviation	N	Mean: Wel doorverbonden	Std. Deviation
Tevredenheid	33	4.31	0.53	50	3.89	(0.86)
Verwachtingen	33	4.24	0.44	49	4.03	(0.51)
Prestaties	33	4.39	0.56	50	4.02	(0.65)
Disconfirmatie	33	0.15	0.77	49	-0.01	(0.67)

4.3 Correlaties

Om een beeld te krijgen van de samenhang tussen de variabelen en de sterkte van deze correlaties is de Pearson correlatie berekent in verschillende correlatietabellen (Obilor & Amadi, 2018). De Pearson correlatie tussen verwachtingen en tevredenheid is 0.47 met een N van 116 en een significantie <0.001 (Zie bijlage 3). Dit duidt op een significante positieve samenhang tussen de twee variabelen. De correlatie tussen prestaties en tevredenheid is 0.76 met een p-waarde van <0.001 en een N van 118. Dit duidt op een sterke en significante samenhang tussen prestaties en tevredenheid. De samenhang tussen disconfirmatie en tevredenheid is minder sterk met een Pearson correlatie van 0.36 en een p-waarde van <0.001 . Er is hier sprake van een positieve en significante samenhang met een N van 116. Er is geen significante samenhang tussen het menselijk component en één van de variabelen. Wel is er sprake van een significante samenhang tussen verwachtingen en disconfirmatie en prestaties en disconfirmatie. Met een Pearson correlatie van -0.44 met een p-waarde van <0.001 en een N van 116 voor de samenhang tussen verwachtingen en disconfirmatie. En een correlatie van 0.75, een N van 116 en een p-waarde van <0.001 voor de correlatie tussen prestaties en disconfirmatie.

4.4 Assumpties

Voor de uitvoering van de analyse moet er eerst aan een aantal assumpties worden voldaan (Garson, 2012; Flatt & Jacobs, 2019). Ten eerste moet er worden gecontroleerd op lineariteit. Hiervoor is er een partial regression plot gemaakt met de onafhankelijke en afhankelijke variabelen (Zie bijlage 4.). In de gegenereerde scatterplots van verwachtingen en tevredenheid en van prestaties en tevredenheid is een duidelijke lineaire relatie te zien (Zie figuur 1 en 2, bijlage 4.). Uit de in SPSS gegenereerde histogram blijkt dat er sprake is van een normaalverdeling (Zie figuur 3, bijlage 4). Dit is te herkennen aan de redelijk klokvormige vorm van de staven (Howitt & Cramer, 2007). Ook is het bij een padanalyse en mediatieanalyse van belang dat het gaat over interval data. Bij dit onderzoek zijn de afhankelijke en onafhankelijke variabelen in theorie ordinaal, maar worden ze net als in het onderzoek van Van Ryzin (2006) behandeld als interval variabelen.

Ook is er gecontroleerd of de onafhankelijke variabelen geen hoge correlatie met elkaar hebben. Om te controleren voor deze multicollineariteit is er een regressieanalyse uitgevoerd met collinearity diagnostics in SPSS (Zie bijlage 4.). Uit de VIF-waarden en de toleranties blijkt dat er geen probleem is van multicollineariteit tussen de onafhankelijke variabelen (Senaviratna & Cooray, 2019). Verwachtingen heeft namelijk een VIF-waarde van 1.071 en een tolerantie van 0.933 en prestaties een VIF-waarde van 1.106 en een tolerantie van 0.904. Een tolerantiewaarde dicht bij de 1 en een VIF-waarde onder de 2.5 zijn immers een indicatie dat er nauwelijks sprake is van multicollineariteit (Senaviratna & Cooray, 2019). Hiernaast is er met een scatterplot gekeken naar de homoscedasticiteit. Op basis van de scatterplot lijkt de homoscedasticiteit goed te zijn (Zie bijlage 4, figuur 5). Er is namelijk geen duidelijke clustervorming (Adhikari, 2022). Een andere assumptie is dat de causale volgorde van het model moet kloppen. Dit wordt op basis van het theoretisch kader ondersteund. Tenslotte is de assumptie van model specificatie behartigd door de aanwezigheid van controlevariabelen in het onderzoek. Aan alle assumpties wordt voldaan. Dit betekent dat de mediatieanalyses en padanalyse uitgevoerd kunnen worden en waarschijnlijk betrouwbare uitkomsten zullen genereren ondanks de beperkte steekproefgrootte.

4.5 Analyse

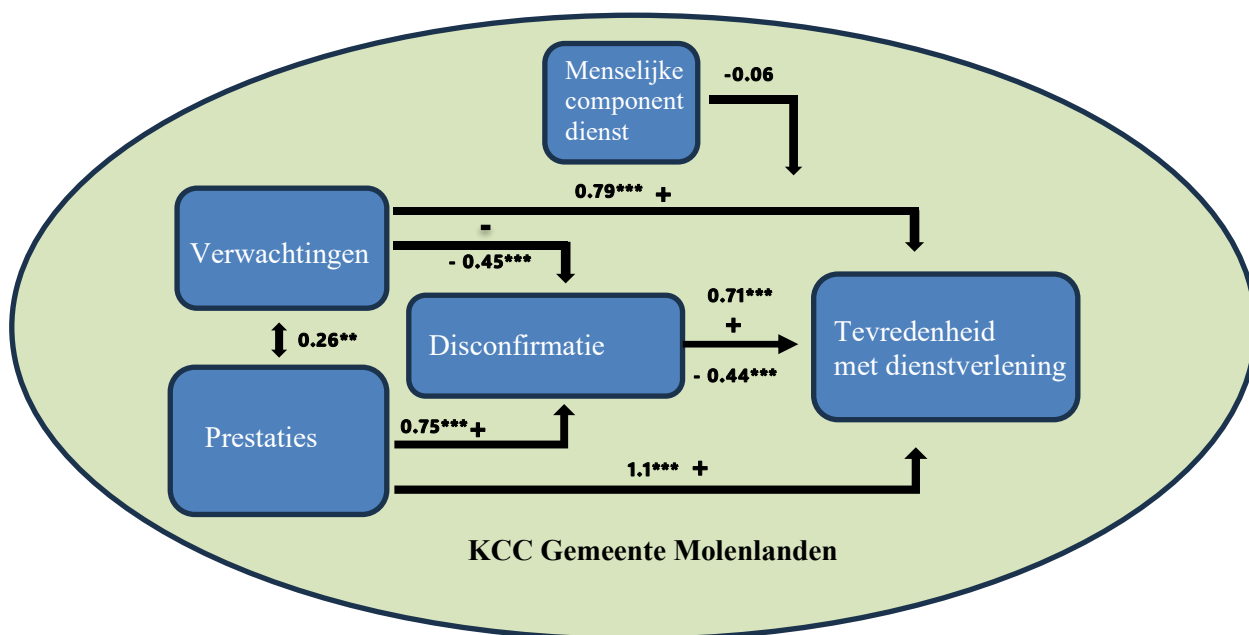
Ter toetsing van de hypothesen zijn er verschillende analyses uitgevoerd. Ten eerste zijn er twee mediatieanalyses uitgevoerd in Jasp. Ten tweede is er een Pearson correlatie berekend in SPSS en tenslotte is er een padanalyse uitgevoerd in Jasp. Met deze analyses kunnen de hypothesen betrouwbaar worden getoetst.

4.5.1 Mediatie verwachtingen, disconfirmatie en tevredenheid

Ten eerste is er een mediatieanalyse uitgevoerd in Jasp voor de werking tussen verwachtingen, disconfirmatie en tevredenheid (Zie figuur 4, tabel 6 en bijlage 5). Uit deze mediatieanalyse en de bijbehorende pad plot blijkt dat verwachtingen een negatief effect hebben op disconfirmatie. Met een gestandaardiseerd padcoëfficiënt van -0.45. Dit effect is dus negatief en relatief sterk. Met een p-waarde van <0.001 is dit effect significant, want het is kleiner dan 0.05. Op basis hiervan wordt hypothese één die spreekt van een negatief effect van verwachtingen op disconfirmatie ondersteund. De mediatieanalyse geeft een gestandaardiseerd padcoëfficiënt van 0.71 en een p-waarde van <0.001 voor het effect van disconfirmatie op tevredenheid. Dit is dus een sterk en positief effect. De p-waarde toont aan dat dit effect statistisch significant is. Op basis hiervan kan hypothese drie, die stelt dat er sprake is van een positief effect tussen disconfirmatie en tevredenheid worden ondersteund. Uit de analyse bleek dat het indirecte effect van verwachtingen op tevredenheid een gestandaardiseerd coëfficiënt heeft van -0.32 en een significante p-waarde van <0.001 (Tabel 6). Het indirecte effect van verwachtingen op tevredenheid via disconfirmatie is dus negatief. Hiernaast geeft de mediatieanalyse een gestandaardiseerd padcoëfficiënt aan van 0.79 voor het directe effect van verwachtingen op

tevredenheid. De bijbehorende p-waarde is <0.001 en dus significant. Verwachtingen hebben dus direct een sterk en positief effect op tevredenheid. Op basis van dit significante positieve effect wordt hypothese vier, die stelt dat er sprake is van een positief effect tussen verwachtingen en tevredenheid ondersteund. Het totale effect van verwachtingen op tevredenheid heeft een gestandaardiseerd coëfficiënt van 0.47 met een significante p-waarde van <0.001 (Tabel 6). Het totale effect van verwachtingen op tevredenheid is dus positief, significant en redelijk sterk. Om te controleren of deze mediatie op zichzelf staat is dezelfde mediatieanalyse uitgevoerd inclusief de controlevariabelen (Zie bijlage 5). Deze mediatieanalyse toonde aan dat de controlevariabelen geen noemenswaardige invloed hebben op de mediatie tussen verwachtingen, disconfirmatie en tevredenheid. De mediatieanalyse suggereerde echter wel dat het uitnodigingskanaal een significant negatief effect heeft op disconfirmatie met een gestandaardiseerd coëfficiënt van -0.18 en een p-waarde van 0.027.

Figuur 4. Samenvattend model met effecten



*** $P < ,001$; ** $P < ,01$, * $P < ,05$

4.5.2 Mediatie prestaties, disconfirmatie en tevredenheid

Ten tweede is er een mediatieanalyse uitgevoerd voor het pad van prestaties, disconfirmatie en tevredenheid (Zie figuur 4, Tabel 6 en bijlage 5.). Het padcoëfficiënt voor het effect van prestaties op disconfirmatie is 0.75 met een p-waarde van <0.001 . Dit duidt op een sterk, positief en significant effect tussen prestaties en disconfirmatie. Op basis hiervan wordt hypothese twee ondersteund. Er is namelijk sprake van een positief effect tussen prestaties en disconfirmatie. Het padcoëfficiënt voor het effect van disconfirmatie op tevredenheid is binnen deze analyse -0.44 met een p-waarde van <0.001 . Er is dus sprake van een significant negatief effect tussen disconfirmatie en tevredenheid. Op basis

hiervan wordt hypothese drie niet ondersteund. Deze uitkomst staat in contrast met het effect van disconfirmatie op tevredenheid in de vorige mediatieanalyse met verwachtingen. Op basis van de eerste analyse wordt hypothese drie namelijk wel ondersteund, maar op basis van de tweede analyse niet. Het padcoëfficiënt voor het directe effect van prestaties op tevredenheid is 1.07 met een significante p-waarde van <0.001 . Er is dus sprake van een significant, positief en sterk effect van prestaties op tevredenheid. Hypothese vijf wordt daarom ondersteund. Het indirecte effect van prestaties op tevredenheid is -0.33 met een significante p-waarde van <0.001 (Tabel 6). Het indirecte effect van prestaties op tevredenheid via disconfirmatie is dus negatief. Uit de analyse blijkt een gestandaardiseerd coëfficiënt van 0.74 met een significante p-waarde van <0.001 voor het totale effect van prestaties op tevredenheid. Er is dus sprake van een significant, positief en sterk totaal effect van prestaties op tevredenheid. Ter controle van deze mediatie is ook deze mediatieanalyse uitgevoerd inclusief de controlevariabelen (Zie bijlage 5). Hieruit blijkt dat de controlevariabelen wederom geen noemenswaardige invloed hebben op de mediatie tussen prestaties, disconfirmatie en tevredenheid. Wel suggereerde de mediatieanalyse inclusief de controlevariabelen dat het uitnodigingskanaal een significant negatief effect heeft op prestaties met een gestandaardiseerd coëfficiënt van -0.22 en een p-waarde van 0.014.

Tabel 6

Uitkomsten van de mediatieanalyses en de padanalyse met moderatie

Model: Onafhankelijke variabele:	Model 1 Verwachtingen		Model 2 Prestaties	Model: Modererende variabele:	Model 3 Het menselijk component
Pad	Std. estimate	Pad	Std. estimate	Pad	Std. estimate
Disconfirmatie → Tevredenheid	,710*** ($<,001$)	Disconfirmatie → Tevredenheid	,441*** ($<,001$)	Menselijk component → Effect tussen verwachtingen en tevredenheid	-,055 (,5)
Verwachtingen → Tevredenheid	,787*** ($<,001$)	Prestaties → Tevredenheid	1,065*** ($<,001$)		
Verwachtingen → Disconfirmatie	-,447*** ($<,001$)	Prestaties → Disconfirmatie	,749*** ($<,001$)		
Indirect effect	-,317*** ($<,001$)	Indirect effect	-,330*** ($<,001$)		
Totaal effect	,470*** ($<,001$)	Totaal effect	,735*** ($<,001$)		

*** $P < ,001$

4.5.3 Correlatie prestaties en verwachtingen

Ten derde is er een Pearson correlatieanalyse uitgevoerd om te testen voor een correlatie tussen prestaties en verwachtingen. Dit is gedaan in het programma SPSS. Hieruit kwam een Pearson correlatie van 0.26 voort met een p-waarde van 0.005 (Zie bijlage 3). Deze p-waarde is kleiner dan 0.05 en dus significant. Op basis hiervan wordt hypothese zes, die stelt dat er sprake is van een positieve correlatie ondersteund.

4.5.4 Modererend effect menselijk component

Ten vierde is er een padanalyse uitgevoerd om het modererende effect van het menselijke component in een dienst op het directe effect van verwachtingen op tevredenheid te testen. Dit is gedaan door middel van SEM in Jasp (Zie bijlage 6). Het model heeft een goede model-fit en de uitkomsten kunnen dus betrouwbaar worden gebruikt. Uit de analyse blijkt dat het menselijk component als moderator een gestandaardiseerd regressiecoëfficiënt heeft van -0.06 (Zie tabel 6, figuur 4). Dit duidt erop dat de mate van het menselijk component in een dienst een negatief modererend effect heeft op het directe effect van verwachtingen op tevredenheid. De bijbehorende p-waarde is echter 0.5. Dit is groter dan 0.05 en dus niet significant. Op basis hiervan wordt hypothese zeven niet ondersteund. Ook is er gecontroleerd of de controlevariabelen van invloed zijn op dit modererende effect. Hieruit blijkt dat de controlevariabelen geen invloed hebben (Zie bijlage 5). Er is hiernaast wel een nieuw negatief effect geconstateerd van de relatie van de burger op de tevredenheid met dienstverlening. Met een regressiecoëfficiënt van -0.17 en een significante p-waarde van 0.025.

5. Discussie

Binnen dit hoofdstuk worden de bevindingen uit de resultaten vergeleken met de literatuur. Hiernaast wordt er dieper ingegaan op de betekenis van de bevindingen en wordt er gereflecteerd op het onderzoek. Tenslotte worden er een aantal aanbevelingen gedaan voor vervolgonderzoek.

5.1 Vergelijking met de literatuur

Het onderzoek toont aan dat de verwachtingen en prestaties van burgers van de gemeente Molenlanden een significant effect hebben op hun tevredenheid met dienstverlening. Nu wordt er beschreven in hoeverre de resultaten van dit onderzoek overeenkomen met de literatuur.

Allereerst zijn de verwachtingen van burgers volgens de literatuur van invloed op hun tevredenheid met dienstverlening (Van Ryzin, 2004; Chatterjee & Suy, 2019; Favero et al., 2024). De invloed van verwachtingen zou worden verklaard door disconfirmatie (Van Ryzin, 2006; Chatterjee & Suy, 2019; Grimmelikhuijsen & Porumbescu, 2017). Op basis van de resultaten in dit onderzoek wordt

deze invloed ondersteund. Er wordt namelijk een significant direct effect van verwachtingen op tevredenheid geconstateerd en een significant indirect effect via disconfirmatie. Hierbij wordt disconfirmatie volgens de literatuur bepaald door verwachtingen en prestaties. Dit wordt met de significante effecten van verwachtingen en prestaties op disconfirmatie ondersteund (Chatterjee & Suy, 2019; Van Ryzin, 2004). Verder constateerden Zhang et al. (2021), Favero et al. (2024) en Van Ryzin (2004) dat hoge verwachtingen leiden tot negatieve disconfirmatie. Binnen dit onderzoek wordt dit negatieve effect ondersteund. Hiernaast stelden Zhang et al. (2021) en Van Ryzin (2004; 2006) dat prestaties een positief effect hebben op disconfirmatie. In dit onderzoek wordt ditzelfde positieve effect waargenomen. Volgens Van Ryzin (2004) zou disconfirmatie een positief effect hebben op tevredenheid en binnen dit onderzoek wordt dit positieve effect wel ondersteund in de eerste mediatieanalyse, maar niet in de tweede. Deze uitkomst van de tweede mediatieanalyse komt dus niet overeen met de literatuur.

Hiernaast is er binnen de literatuur een positief verband waargenomen tussen verwachtingen en tevredenheid (Zhang et al., 2021; Van Ryzin, 2004; Favero et al., 2024). Binnen dit onderzoek wordt eveneens een positief effect geconstateerd. Al is het positieve effect binnen dit onderzoek sterker dan op de basis van de effecten in de literatuur werd verwacht. Ook constateerden Zhang et al. (2021) en Van Ryzin (2004; 2006) een positief effect van prestaties op tevredenheid. Binnen dit onderzoek wordt een gelijk effect waargenomen. Dezelfde schrijvers pleitten hiernaast voor een positieve correlatie tussen verwachtingen en prestaties. Dit wordt binnen dit onderzoek ook ondersteund. Hiernaast suggereert de literatuur dat leeftijd een effect heeft op verwachtingen (James, 2011). Dit wordt echter niet teruggezien in dit onderzoek.

Bovendien suggereert de literatuur dat het menselijk component van invloed kan zijn op de werking van het expectancy disconfirmation model (Van Ryzin, 2004; Zhang et al., 2021; Berryman, 2015). De resultaten tonen dat het menselijk component een negatief effect heeft op het effect van verwachtingen op tevredenheid. Door een gebrek aan significantie kan deze invloed echter niet worden ondersteund op basis van dit onderzoek. Ook de invloed van contextuele factoren op het EDM die Chatterjee en Suy (2019), Petrovsky et al. (2016) en Zhang et al. (2021) beargumenteren kan hierdoor niet worden ondersteund.

Tenslotte is er literatuur besproken die geen effect van disconfirmatie constateert (Van Ryzin, 2013; Grimmelikhuijsen & Porumbescu, 2017). Hiernaast constateerde Van Ryzin (2013) ook geen direct effect tussen verwachtingen en tevredenheid. In tegenstelling tot deze literatuur is er in dit onderzoek wel een significant effect van disconfirmatie geconstateerd en een direct effect tussen verwachtingen en tevredenheid.

5.2 Betekenis bevindingen

Uit de resultatensectie blijkt de werking van het expectancy disconfirmation model met de uitbreiding van het menselijk component binnen de context van de telefonische en e-maildienstverlening van het KCC van de gemeente Molenlanden.

In het model van dit onderzoek wordt er een positief effect geconstateerd tussen prestaties en disconfirmatie en een negatief effect tussen verwachtingen en disconfirmatie. Dit betekent dat deze paden van het EDM in de context van dit onderzoek op dezelfde wijze worden teruggevonden als in de theorie. Disconfirmatie blijkt uit de bevindingen zowel een positief als negatief effect te kunnen hebben op tevredenheid. Bij het pad via verwachtingen heeft disconfirmatie namelijk een positief effect op tevredenheid en bij het pad via prestaties een negatief effect. Verder blijkt er in dit onderzoek een nihil verschil te zijn tussen de indirecte effecten van verwachtingen en prestaties op tevredenheid, via disconfirmatie. Bovendien is zowel het directe als het totale effect van prestaties op tevredenheid sterker dan deze effecten van verwachtingen op tevredenheid. Op basis van deze bevindingen kan er worden geconcludeerd dat zowel verwachtingen als prestaties een belangrijke rol spelen in de tevredenheid met dienstverlening. Hiernaast toont de correlatie tussen verwachtingen en prestaties aan dat een toename in de prestaties gepaard gaat met een toename in de verwachtingen van inwoners en andersom.

Tenslotte suggereert het in de bevindingen geconstateerde niet significante en negatieve modererende effect van het menselijk component dat de mate van de aanwezigheid van het menselijk component in een dienst mogelijk een effect heeft op de werking van het EDM. Dit is nieuwe informatie en om dit statistisch te kunnen bevestigen is er vervolgonderzoek nodig.

5.3 Reflectie bevindingen

Nu de bevindingen zijn toegelicht wordt er gereflecteerd op de sterke en zwakke punten van het onderzoek. Ten eerste heeft dit onderzoek een kleine steekproefgrootte voor het type onderzoek dat is uitgevoerd en dit beperkt de betrouwbaarheid en generaliseerbaarheid van het onderzoek. Normaal gesproken is voor een complex model als het expectancy-disconfirmatie model een grotere steekproef gewenst. Er was voor dit onderzoek dan ook een grotere steekproef voor ogen, maar door een gebrek aan tijd en middelen kon dit niet worden gerealiseerd. Ondanks dit gebrek aan tijd en middelen heeft er op basis van de kleine steekproefgrootte wel een betrouwbare analyse plaats kunnen vinden. Die heeft geleid tot significante bevindingen over de invloed van verwachtingen op tevredenheid binnen de context van dit onderzoek. Bovendien biedt de beperkte steekproefgrootte kansen voor vervolgonderzoek.

Een tweede tekortkoming in dit onderzoek is dat de hypothesen niet in één model getoetst konden worden met behulp van een SEM padanalyse. Het complete model convergeerde niet en kon hierdoor niet worden gebruikt om de hypothesen te testen. Dit kwam mogelijk doordat het model te complex is voor de steekproefgrootte om een betrouwbare SEM analyse te genereren. Als alternatief is ervoor gekozen om de hypothesen te testen door twee aparte mediatieanalyses uit te voeren, een Pearson correlatie te berekenen en een padanalyse uit te voeren. Met deze analyses kunnen de hypothesen wel betrouwbaar worden getoetst. Een bijkomend nadeel van deze methode is echter dat het gebruik van meerdere analyses de kans op een type 1 fout vergroot.

Een derde tekortkoming is dat verwachtingen, prestaties en tevredenheid als interval variabelen zijn behandeld, terwijl ze van nature categorisch zijn. Dit wordt ook in andere onderzoeken gedaan en is dus veroorloofd, maar de mogelijkheid dat het invloed heeft op de uitkomsten van de analyses blijft bestaan (Van Ryzin, 2004; Van Ryzin, 2006). Indien de variabelen waren behandeld als categorisch had de statistische analyse echter niet plaats kunnen vinden. Hiernaast is er in dit onderzoek voor gekozen om de verwachtingen achteraf te vragen en dit heeft mogelijk invloed op de beantwoording van de andere items (Van Ryzin, 2004). Een onderzoeksopzet waarbij de verwachtingen voor de dienst worden gemeten en de rest van de variabelen achteraf is echter onpraktisch. Daarom zijn de verwachtingen achteraf gemeten. Om de invloed van de verwachtingen op de andere antwoorden te drukken, werd er eerst naar de verwachtingen gevraagd en als laatst naar de tevredenheid van de respondenten.

Ten vierde is er, zoals in de methode omschreven, geen responsgraad berekend. Hierdoor is er minder zicht op de burgers in de populatie die niet meededen en dit maakt het moeilijker om de sterkte van het onderzoek te beoordelen (Sataloff & Vontela, 2021). Er is echter wel gecontroleerd of de leeftijdsverdeling in de steekproef overeenkomt met de leeftijdsverdeling van de populatie. Hieruit bleek dat de leeftijdsverdeling van de populatie goed gerepresenteerd wordt in het onderzoek wat de generaliseerbaarheid van de bevindingen bevordert.

Wat betreft de repliceerbaarheid van het onderzoek worden er op het modererende effect van het menselijk component en de correlatie tussen verwachtingen en prestaties na sterke effecten geconstateerd in de resultaten. Dit bevordert de kans op gelijke resultaten bij replicatie van het onderzoek (Li et al., 2024). Hiernaast dragen ook de stapsgewijs beschreven methode en het gebruik van betrouwbare meetinstrumenten hieraan bij.

Tenslotte bleek dat het uitnodigingskanaal een negatief effect kan hebben op prestaties en disconfirmatie. En dat de relatie van de burger een negatief effect kan hebben op tevredenheid. Dit laatste werd op basis van de literatuur verwacht, maar de effecten van het uitnodigingskanaal niet (Kantar, 2022). Hoewel de controlevariabelen verder geen noemenswaardige invloed hadden op de onderzochte effecten. Tonen deze onverwachte effecten aan dat er onvoorziene factoren, zoals het uitnodigingskanaal kunnen zijn die een rol spelen in de tevredenheidsvorming van burgers. Daarom zouden er in vervolgonderzoek extra controlevariabelen onderzocht kunnen worden, die mogelijk alternatieve verklaringen kunnen geven voor de bevindingen. Dit leidt tot meer aanbevelingen voor vervolgonderzoek.

5.4 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Ten eerste kan het onderzoek worden herhaald met een grotere steekproef. Door bijvoorbeeld onderzoek te doen in een gemeente van grotere schaal. Met een groter aantal respondenten zal de betrouwbaarheid van de resultaten toenemen en zal het waarschijnlijk mogelijk zijn om het complete EDM model te testen in een padanalyse. Hiernaast zou een grotere steekproefgrootte kunnen leiden tot een significant modererend effect van het menselijk component. Hiermee zou de theorie kunnen worden bevestigd dat het menselijk component in een dienst van invloed is op de werking van het expectancy-disconfirmation model.

Ten tweede kan er experimenteel onderzoek worden gedaan naar het expectancy disconfirmation model met de modificatie van het menselijk component. Dit is waardevol omdat er op basis van experimenteel onderzoek conclusies kunnen worden getrokken over de causaliteit van de relaties in het model met oorzaak en gevolg. Wat niet mogelijk is bij een observationele opzet, zoals in dit onderzoek. Specifiek kan er een vignette experiment worden uitgevoerd onder burgers van een gemeente.

Ten derde kan het onderzoek grootschaliger worden uitgedacht door het uit te voeren bij verschillende gemeentes tegelijk. Dit zou de generalisatie van de resultaten bevorderen en hiernaast wordt zo onderlinge vergelijking mogelijk gemaakt.

6. Conclusie

Met dit onderzoek is er getracht om de volgende vraag te beantwoorden: *Hoe beïnvloeden de verwachtingen van burgers hun tevredenheid met dienstverlening binnen de context van het KCC van gemeente Molenlanden?* Deze hoofdvraag is beantwoord met behulp van vijf deelvragen.

Om een antwoord te kunnen geven op deze hoofdvraag is er eerst verdiept in de verwachtingen van burgers. Dit leidt tot de beantwoording van de eerste deelvraag: *Wat wordt er verstaan onder de verwachtingen van burgers en welke verwachtingen hebben burgers?* Onder verwachtingen wordt de visie van de burger over wat de prestatie van een dienst zal zijn verstaan (James, 2009). Uit de resultaten blijkt dat burgers gemiddeld verwachten dat de dienstverlening van het KCC van gemeente Molenlanden goed is. Naast verwachtingen zouden ook prestaties een belangrijke factor zijn in de tevredenheidsvorming van burgers. Dit leidt tot de beantwoording van de tweede deelvraag: *Wat wordt er verstaan onder de prestaties van de gemeentelijke diensten en hoe presteren deze diensten?* Prestaties worden gedefinieerd als de beoordeling van verschillende kenmerken van een dienst die een individu recent heeft ervaren (Van Ryzin, 2006). Uit de bevindingen blijkt dat de prestaties van de telefonische en e-maildienstverlening van de gemeente gemiddeld als goed worden ervaren. Ter beantwoording van de derde deelvraag is er ingegaan op tevredenheid. De deelvraag luidt als volgt: *Wat wordt er bedoeld met de tevredenheid met dienstverlening en hoe tevreden zijn burgers met de dienstverlening?* Dit leidt tot de volgende inzichten. Met tevredenheid wordt er geduid op het positieve gevoel dat ontstaat na het ervaren van een dienst (Chatterjee & Suy, 2019; De Weert et al., 2015). Uit de analyse blijkt dat burgers gemiddeld een tevreden gevoel ervaren na de dienstverlening van het KCC van de gemeente Molenlanden.

Deze tevredenheid met dienstverlening wordt beïnvloed door de verwachtingen van burgers. Dit blijkt uit de beantwoording van de laatste deelvraag: *Wat is de invloed van de verwachtingen en prestaties van burgers op hun tevredenheid met dienstverlening?* Volgens de theorie kan deze wisselwerking worden verklaart aan de hand van het expectancy disconfirmation model. In de resultatensectie is dit model getoetst in de context van de dienstverlening van de gemeente Molenlanden. Uit deze analyse blijkt ten eerste dat verwachtingen direct een positief effect en indirect een negatief effect hebben op tevredenheid. Allebei de effecten zijn significant en redelijk sterk. Het totale effect blijkt positief en is ook significant en redelijk sterk. Op basis hiervan wordt er geconcludeerd dat verwachtingen een positieve invloed hebben op tevredenheid. Een toename in de verwachtingen van burgers leidt voor de diensten van het KCC van de gemeente Molenlanden dus tot een hoger oordeel over de tevredenheid met de dienstverlening.

Naast verwachtingen zijn ook prestaties van invloed op het tevredenheidsoordeel van burgers. Uit de analyse blijkt namelijk dat prestaties net als verwachtingen direct een positief en indirect een negatief effect hebben op tevredenheid. Beide effecten zijn redelijk sterk en significant. Verder blijkt het totale effect van prestaties op tevredenheid positief, sterk en significant. Hogere prestaties van diensten leiden dus tot een hogere tevredenheid met dienstverlening. Het totale effect van prestaties is sterker dan het effect van verwachtingen op tevredenheid. Ook kan er op basis van de resultaten worden geconcludeerd dat er is sprake van een correlatie tussen verwachtingen en prestaties. Dit betekent dat een toename in de prestaties van dienstverlening gepaard gaat met een toename in de verwachtingen van burgers en andersom. Tenslotte is er onderzocht of het type dienst van invloed is op het effect van verwachtingen op tevredenheid met dienstverlening. Hoewel de invloed van het type dienst op het EDM op basis van dit onderzoek nog niet bevestigd kan worden, biedt dit wel kansen voor toekomstig onderzoek.

Dus: Hoe beïnvloeden de verwachtingen van burgers hun tevredenheid met dienstverlening binnen de context van het KCC van gemeente Molenlanden? Op basis van de bevindingen wordt er geconcludeerd dat de verwachtingen van burgers een positieve invloed hebben op hun tevredenheid met dienstverlening binnen de context van de telefonische en e-maildienstverlening van het KCC van de gemeente Molenlanden. Verwachtingen hebben zowel direct invloed op tevredenheid als indirect via disconfirmatie en het totale effect van verwachtingen op tevredenheid is positief. Dit positieve effect betekent dat een toename in de verwachtingen van burgers leidt tot een hogere tevredenheid met dienstverlening. Op basis van dit onderzoek kan de werking van het expectancy disconfirmation model binnen de context van de gemeente Molenlanden dus worden bevestigd. Dit leidt tot de volgende aanbevelingen voor toekomstige monitoring binnen de gemeente Molenlanden.

6.1 Aanbevelingen voor de praktijk

Ten eerste blijkt uit dit onderzoek dat verwachtingen en prestaties een rol spelen bij de tevredenheidsvorming van burgers van de gemeente Molenlanden. De prestatie- en verwachtingsvragen in dit onderzoek kunnen daarom goed worden gebruikt ter aanvulling van tevredenheidsvragen in toekomstige monitoring onder burgers in de gemeente Molenlanden. Deze vragen kunnen een dieper inzicht bieden bovenop de doorgaans toegepaste tevredenheidsvragen.

Ten tweede blijkt uit de analyse dat er voor de dienstverlening van het KCC een kleine kloof is tussen de verwachtingen van burgers en de ervaren prestaties. De gemiddelde kloof van -0.014 toont aan dat de verwachtingen maar gering hoger zijn dan de prestaties. Dit zou de hoge tevredenheid van burgers met de dienstverlening kunnen verklaren. Om deze tevredenheid op peil te houden moeten de verwachtingen en prestaties structureel gemonitord worden. Zodat er op basis van de uitkomsten verwachtingsmanagement kan plaatsvinden en de dienstverlening kan worden verbeterd. Indien deze

structurele monitoring van verwachtingen en prestaties wordt ingevoerd, moet er door de betreffende seniomedewerkers rekening mee worden gehouden in de visie en toekomstige budgettering van het domein dienstverlening.

Hoewel er binnen dit onderzoek niet theoretisch is ingegaan op het verschil tussen de eerste en tweede lijn bij telefonisch contact. Blijkt uit het onderzoek een verschil in de scores tussen de eerste en tweede lijn (Zie tabel 4). De scores van de burgers die zijn doorverbonden naar een tweede lijn zijn overduidelijk lager. Dit toont kansen voor een verbeterslag in de telefonische dienstverlening van de tweede lijn. Er kan hiervoor een actieplan worden opgesteld, die focust op de identificatie en verwijdering van de obstakels in de dienstverlening van de tweede lijn. Zodat de dienstverlening wordt verbeterd. Dit kan worden opgepakt door de seniomedewerker van het KCC.

Literatuurlijst

- Adhikari, G. P. (2022). Interpreting the Basic Results of Multiple Linear Regression. *Scholars Journal*, 22–37. <https://doi.org/10.3126/scholars.v5i1.55775>
- Ahmed, S., Asheq, A. A., Ahmed, E., Chowdhury, U. Y., Sufi, T., & Mostofa, M. G. (2022). The intricate relationships of consumers' loyalty and their perceptions of service quality, price and satisfaction in restaurant service. *The TQM Journal*, 35(2), 519–539. <https://doi.org/10.1108/tqm-06-2021-0158>
- Almquist, Y. B., Kvarf, S., & Brännström, L. (2019). A practical guide to quantitative methods with SPSS. In *Research Reports in Public Health Sciences*. <https://www.su.se/publichealth/english/education/a-guide-to-quantitative-methods>
- Audit Vlaanderen. (2021). *Monitoring van (aspecten van) de dienstverlening*. <https://www.auditvlaanderen.be/lokale-besturen/zelf-aan-de-slag/goede-praktijken/monitoring-van-aspecten-van-de-dienstverlening#:~:text=Om%20te%20weten%20of%20de,of%20andere%20informatie%20te%20monitoren>
- Bédard, P. (2015). The Mobilization of Scientific Evidence by Public Policy Analysts. *SAGE Open*, 5(3), 215824401560419. <https://doi.org/10.1177/2158244015604193>
- Berryman, A. (2015). *Modeling Public Satisfaction with School Quality: A Test of the American Customer Satisfaction Index Model*. [Dissertation, Georgia State University]. scholarworks.gsu.edu. <https://doi.org/10.57709/6513859>
- Berzani, A., & Koxhaj, A. (2019). Improving public services by measuring citizen perceptions and satisfaction with services. *researchgate.net*. https://www.researchgate.net/publication/371708258_IMPROVING_PUBLIC_SERVICES_BY_MEASURING_CITIZEN_PERCEPTIONS_AND_SATISFACTION_WITH_SERVICES
- Bijl, D. (2013). 'Observer bias': invloed op de uitkomsten van gerandomiseerd onderzoek. *web.archive.org*. <https://web.archive.org/web/20141225200554/http://gebu.artsennet.nl/Archief/Tijdschriftartikel/Observer-bias-invloed-op-de-uitkomsten-van-gerandomiseerd-onderzoek.htm>
- Blackstone, A. (2012). *Principles of Sociological Inquiry: Qualitative and Quantitative Methods*. <https://collection.bccampus.ca/textbooks/principles-of-sociological-inquiry-qualitative-and-quantitative-methods-1/>
- Bouckaert, G., Kampen, J. K., Maddens, B., & Van de Walle, S. (2001). *Klantentevredenheidsmetingen bij de Overheid: Eerste Rapport "Burgergericht Besturen: Kwaliteit en Vertrouwen in de Overheid"*. https://soc.kuleuven.be/io/pubpdf/io05050040_rap1.pdf
- Buffat, A. (2013). Street-Level Bureaucracy and E-Government. *Public Management Review*, 17(1), 149–161. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.771699>
- Chatterjee, R., & Suy, R. (2019). An Overview of Citizen Satisfaction with Public Service: Based on the Model of Expectancy Disconfirmation. *Open Journal Of Social*

- Sciences*, 07(04), 243–258. <https://doi.org/10.4236/jss.2019.74019>
- De Staat van de Uitvoering. (2024). *Publieke dienstverlening in Nederland. Wat zijn de knelpunten en hoe kan het beter? Daarover gaat de Staat van de Uitvoering. - Staat van de Uitvoering*. Staat van de Uitvoering. <https://staatvandeuitvoering.nl/>
- De Weert, E., Knies, E., & Van Veghel, E. (2015). Hoe draagt peoplemanagement bij aan publieke dienstverlening van medewerkers bij de gemeente? *Tijdschrift Voor HRM*. https://research-portal.uu.nl/files/16006492/20154_01_peoplemanagement.pdf
- Decoster, J., & M. Claypool, H. (2004). *Data Analysis in SPSS*. Academia.eu. https://www.academia.edu/download/46681601/Data_Analysis_in_SPSS_2005_09-21.pdf
- Ezzamouri, N., & Hulstijn, J. (2018). Continuous monitoring and auditing in municipalities. *dg.o '18: Proceedings Of The 19th Annual International Conference On Digital Government Research: Governance In The Data Age*, 1–10. <https://doi.org/10.1145/3209281.3209301>
- Favero, N., & Kim, M. (2020). Everything Is Relative: How Citizens Form and Use Expectations in Evaluating Services. *Journal Of Public Administration Research And Theory*. <https://doi.org/10.1093/jopart/muaa048>
- Favero, N., Walker, R. M., & Zhang, J. (2024). A dynamic study of citizen satisfaction: replicating and extending Van Ryzin's "testing the expectancy disconfirmation model of citizen satisfaction with local government". *Public Management Review*, 1–19. <https://doi.org/10.1080/14719037.2024.2304130>
- Flatt, C., & Jacobs, R. L. (2019). Principle Assumptions of Regression Analysis: Testing, Techniques, and Statistical Reporting of Imperfect Data Sets. *Advances in Developing Human Resources*, 21(4), 484–502. <https://doi.org/10.1177/1523422319869915>
- Garson, G. (2012). *Testing statistical assumptions*. Statistical associates publishing. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=sAfLteIAAAAJ&citation_for_view=sAfLteIAAAAJ:PoWvk5oyLR8C
- Gliem, J. A., & Gliem, R. R. (2003). *Calculating, interpreting, and reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient for Likert-Type scales*. <https://scholarworks.indianapolis.iu.edu/items/63734e75-1604-45b6-aed8-40ddddd7036ee/full>
- Grimmelikhuijsen, S., & Porumbescu, G. A. (2017). Reconsidering the expectancy disconfirmation model. Three experimental replications. *Public Management Review*, 19(9), 1272–1292. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1282000>
- Hagedoren, L., & Smeets, H. (1993). *Onderzoek voor stichting kringloopcentrum Bis Bis*. research.tue.nl. <https://research.tue.nl/files/4394747/415717.pdf>
- Hietbrink, M., Hartmann, A., & Dewulf, G. P. M. (2012). Stakeholder Expectation and Satisfaction in Road Maintenance. *Procedia Social And Behavioral Sciences*, 48. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042812027437>
- Hilkhuyzen, G. L. M. (1999). *ENQUÊTEREN OP HET OTB Een systeembeschrijving*. Delft University Press. https://repository.tudelft.nl/file/File_b309d76f-a5b7-4dc0-b567-83564325a6c3

- Hjortskov, M. (2018). Citizen Expectations and Satisfaction Over Time: Findings From a Large Sample Panel Survey of Public School Parents in Denmark. *The American Review Of Public Administration*, 49(3), 353–371.
<https://pure.au.dk/portal/en/publications/citizen-expectations-and-satisfaction-over-time-findings-from-a-l>
- Hjortskov, M. (2020). Interpreting expectations: Normative and predictive expectations from the citizens' viewpoint. *Journal Of Behavioral Public Administration* 3.
<https://doi.org/10.30636/jbpa.31.72>
- Howitt, D., & Cramer, D. (2007). Statistiek in de sociale wetenschappen, 3/e. In *Google Books*. Pearson education.
https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=tXkkKqJ4DgMC&oi=fnd&pg=PR15&dq=normaalverdeling+histogram+klokvormig&ots=KYGXXN9O1w&sig=hrk-rf_6CsREZdGEkQKuOX7PYX8
- James, O. (2009). Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services. *Journal Of Public Administration Research And Theory*, 19(1), 107–123.
<https://doi.org/10.1093/jopart/mum034>
- James, O. (2011). MANAGING CITIZENS' EXPECTATIONS OF PUBLIC SERVICE PERFORMANCE: EVIDENCE FROM OBSERVATION AND EXPERIMENTATION IN LOCAL GOVERNMENT. *Public Administration*, 89(4), 1419–1435. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2011.01962.x>
- Kantar. (2022). *Ervaren kwaliteit overheidsdienstverlening door burgers en ondernemers*. Staat van de Uitvoering. <https://staatvandeuitvoering.nl/onderzoek/onderzoek-kwaliteit-dienstverlening-door-burgers-en-ondernemers/>
- Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, H. R. (2003). A study of the effect of consumer trust on consumer expectations and satisfaction. *ICEC '03: Proceedings Of The 5th International Conference On Electronic Commerce*.
<https://doi.org/10.1145/948005.948046>
- Leenes, R. E., Schaake, J., Van Veen, R., Vissers, G. A. N., & Van Dijk, E. M. A. G. (1998). *Monitoren van geïntegreerde dienstverlening*. Programmabureau Overheidsloket 2000. <https://research.utwente.nl/files/5157485/monitor.pdf>
- Li, X., Liu, J., Gao, W., & Cohen, G. L. (2024). Challenging the N-Heuristic: Effect size, not sample size, predicts the replicability of psychological science. *PLoS ONE*, 19(8), e0306911. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0306911>
- Lomovtseva, O., Mordvintsev, A., & Dubov, R. (2019). Indicative Monitoring of Implementing Municipal Programs. *Regionalnaya Ekonomika Yug Rossii*, 4, 169–180.
<https://doi.org/10.15688/re.volsu.2019.4.16>
- Mabizela, H., & Zwane, Z. (2023). Monitoring and evaluation as critical approach to enhance the performance of local government: South Africa. *International Journal Of Research in Business And Social Science* (2147-4478), 12(7), 74–84.
<https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i7.2746>
- Magoutas, B., & Mentzas, G. (2010). SALT: A semantic adaptive framework for monitoring citizen satisfaction from e-government services. *Expert Systems With Applications*.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0957417409010136?via%3Dihub#sec12>

- Mishra, P., Pandey, C. M., Singh, U., Gupta, A., Sahu, C., & Keshri, A. (2019). Descriptive statistics and normality tests for statistical data. *Annals Of Cardiac Anaesthesia*, 22(1), 67. https://doi.org/10.4103/aca.aca_157_18
- Morgeson, F. V. (2012). Expectations, Disconfirmation, and Citizen Satisfaction with the US Federal Government: Testing and Expanding the Model. *Journal Of Public Administration Research And Theory*, 23(2), 289–305. <https://doi.org/10.1093/jopart/mus012>
- Mweshi, G. K., & Muhyila, M. (2024). Determining a Statistical Analysis for the Quantitative Study in Research. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 11(7), 187–231. <https://doi.org/10.14738/assrj.117.17018>
- Nanjundeswaraswamy, T., Bharath, S., & Nagesh, P. (2022). Employer branding: design and development of a scale. *Journal Of Economic And Administrative Sciences*. <https://doi.org/10.1108/jeas-01-2022-0012>
- Obilor, E. I., & Amadi, E. C. (2018). Test for Significance of Pearson's Correlation Coefficient (r). *International Journal Of Innovative Mathematics, Statistics & Energy Policies*. https://www.researchgate.net/profile/Esezi-Isaac-Obilor/publication/343609693_Test_for_Significance_of_Pearson's_Correlation_Coefficient_r/links/5f33ebbf458515b72918a25b/Test-for-Significance-of-Pearsons-Correlation-Coefficient-r.pdf
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal Of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Open Universiteit. (2024). *Open Methodologie en Statistiek (OpenMenS)*. <https://research.ou.nl/en/publications/open-methodologie-en-statistiek-openmens>
- Pandey, S. (2020). Principles of correlation and regression analysis. *Journal Of The Practice Of Cardiovascular Sciences*, 6(1), 7. https://doi.org/10.4103/jpcs.jpcs_2_20
- Petrovsky, N., Mok, J. Y., & León-Cázares, F. (2016). Citizen Expectations and Satisfaction in a Young Democracy: A Test of the Expectancy-Disconfirmation Model. *Public Administration Review*, 77(3), 395–407. <https://doi.org/10.1111/puar.12623>
- Qazi, A., Tamjidyamcholo, A., Raj, R. G., Hardaker, G., & Standing, C. (2017). Assessing consumers' satisfaction and expectations through online opinions: Expectation and disconfirmation approach. *Computers in Human Behavior*, 75, 450–460. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.05.025>
- Rinsma, J. (2024). *Responsief werken: focus op effect, in plaats van resultaat - Platform31 | Kennis en netwerk voor stad en regio*. Platform31 | Kennis en Netwerk Voor Stad en Regio. <https://www.platform31.nl/artikelen/responsief-werken-focus-op-effect-in-plaats-van-resultaat/>
- Roch, C. H., & Poister, T. H. (2006). Citizens, Accountability, and Service Satisfaction. *Urban Affairs Review*, 41(3), 292–308. <https://doi.org/10.1177/1078087405281124>
- Roth, V. J., Bozinoff, L., & MacIntosh, P. (1990). Public opinion and the measurement of

- consumer satisfaction with government services. *Canadian Public Administration*, 33(4), 571–583. <https://doi.org/10.1111/j.1754-7121.1990.tb01418.x>
- Sataloff, R. T., & Vontela, S. (2021). Response rates in survey research. *Journal Of Voice*, 35(5), 683–684. <https://doi.org/10.1016/j.jvoice.2020.12.043>
- Schoemann, A. M., Moore, E. W. G., & Yagiz, G. (2024). How and why to follow best practices for testing mediation models with missing data. *International Journal Of Psychology*. <https://doi.org/10.1002/ijop.13257>
- Senaviratna, N. A. M. R., & Cooray, T. M. J. A. (2019). Diagnosing Multicollinearity of Logistic Regression Model. *Asian Journal Of Probability And Statistics*, 1–9. <https://doi.org/10.9734/ajpas/2019/v5i230132>
- Sociaal en Cultureel Planbureau. (2024). *Meerderheid Nederlanders vindt dat politiek niet opkomt voor mensen zoals zij*. scp.nl. <https://www.scp.nl/actueel/nieuws/2024/09/03/meerderheid-nederlanders-vindt-dat-politiek-niet-opkomt-voor-mensen-zoals-zij>
- Statistieken gemeente Molenlanden. (2025). allecijfers.nl. <https://allecijfers.nl/gemeente/molenlanden/>
- Stratton, S. J. (2021). Population Research: Convenience sampling strategies. *Prehospital And Disaster Medicine*, 36(4), 373–374. <https://doi.org/10.1017/s1049023x21000649>
- Streiner, D. L. (2005). Finding Our Way: An Introduction to Path Analysis. *The Canadian Journal Of Psychiatry*, 50(2), 115–122. <https://doi.org/10.1177/070674370505000207>
- Sukamolson, S. (2007). Fundamentals of quantitative research. *iicseonline*. https://www.iicseonline.org/Quantitative_MethodsII.pdf
- Sung, H. (2016). Variables, control. *The Blackwell Encyclopedia Of Sociology*, 1–2. <https://doi.org/10.1002/9781405165518.wbeosv007.pub2>
- Thomassen, J. P., Leliveld, M. C., Van de Walle, S., & Ahaus, K. (2017). Compensating citizens for poor service delivery: Experimental research in public and private settings. *Public Administration*, 95(4), 895–911. <https://doi.org/10.1111/padm.12339>
- Van de Walle, S. (2017). Explaining Citizen Satisfaction and Dissatisfaction with Public Services. In *Palgrave Macmillan UK eBooks* (pp. 227–241). https://doi.org/10.1057/978-1-137-55269-3_11
- Van Der Veen, R. (2025). *Onbemind en Overvraagd?: Over de ontwikkeling van het sociaal-economisch beleid in Nederland: resultaten, draagvlak en de relatie burger-overheid*. eur.nl. <https://www.eur.nl/media/2025-01-37493afschidsredeprofromkevanderveenbwonline-36>
- Van Dijk, M., & De Vries, C. (2024). Datascreening. *TVZ - Verpleegkunde in Praktijk en Wetenschap*, 134(5), 52–54. <https://doi.org/10.1007/s41184-024-2356-9>
- Van Eck, M., Bovens, M., & Zouridis, S. (2018). Algoritmische rechtstoepassing in de democratische rechtsstaat. *Nederlands Juristenblad*, 40. <https://scholarlypublications.universiteitleiden.nl/access/item%3A2978354/download>
- Van Ryzin, G. (2006). Testing the expectancy disconfirmation model of citizen satisfaction

- with local government. *Journal Of Public Administration Research And Theory*.
https://www.academia.edu/2220140/Testing_the_expectancy_disconfirmation_model_of_citizen_satisfaction_with_local_government
- Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services. *Journal Of Policy Analysis And Management*, 23(3), 433–448.
<https://doi.org/10.1002/pam.20020>
- Vedung, E. (2015). Autonomy and street-level bureaucrats' coping strategies. *Nordic Journal Of Studies in Educational Policy*, 2015(2), 28643.
<https://doi.org/10.3402/nstep.v1.28643>
- Vols, M., Verbruggen, P., Wijntjens, L., Wolters, P., Goossens, E., Bollen, K., Verbeke, A.-L., Dyevre, A., Tjong Tjin Tai, E., Peeraer, F., & Van Gestel, R. (2021). Methoden van systematische rechtspraakanalyse: Tussen juridische dogmatiek en data science. In *Tussen juridische dogmatiek en data science*. Boom juridisch.
<https://research.tilburguniversity.edu/en/publications/methoden-van-systematische-rechtspraakanalyse-tussen-juridische-d>
- Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. M. (2021). The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta-analysis and an Agenda for Best Practice. *Public Administration Review*, 82(1), 147–159. <https://doi.org/10.1111/puar.13368>
- Zouridis, S., & Terpstra, B. (2024). *Bevindingen uit een systematische literatuur review: Zijn tevreden burgers ook vertrouwende burgers?*
<https://staatvandeuitvoering.nl/app/uploads/2024/08/Systematische-literatuurreview-240507-bzk-burgerperspectief-literatuur-1.pdf>

Bijlage 1: Items

Tabel 1.

Overzicht items

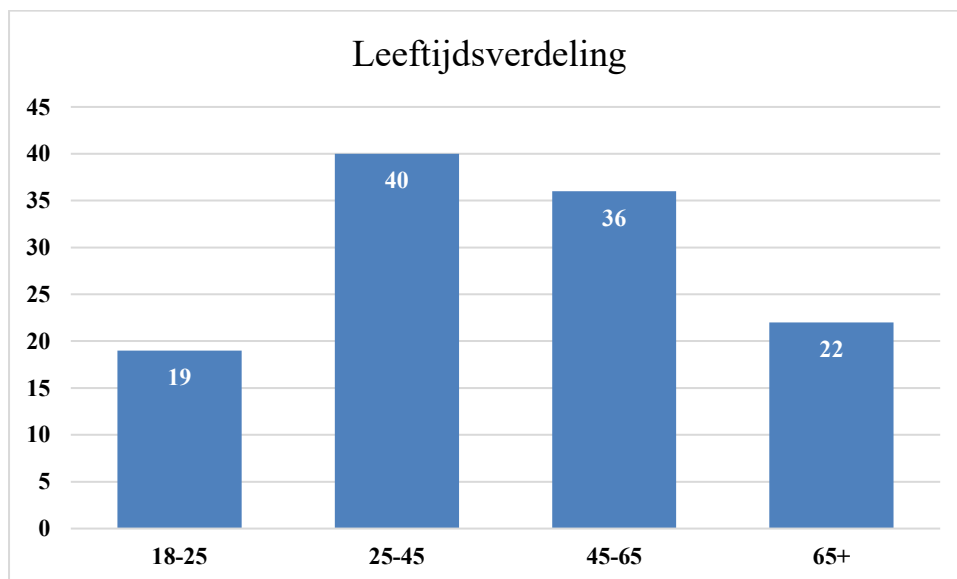
Item nummer	Vraagstelling	Antwoordopties
Item 1	“Hoe heeft u contact gehad met de gemeente Molenlanden?”	1. Ik heb gebeld met het algemene nummer van de gemeente. 2. Ik heb gemaild met de gemeente.
Item 2 (Enkel gegeven indien antwoord optie 1 is ingevuld bij item 1).	“Bent u tijdens het telefoongesprek doorverbonden naar iemand anders?”	1. Ja, ik ben doorverbonden. 2. Nee, ik ben niet doorverbonden.
Item 3	“Ik verwacht dat de juistheid van de informatie die ik krijg bij het (telefonisch/mail) contact...”	1. ‘Heel slecht is’ 2. ‘Slecht is’ 3. ‘Neutraal is’ 4. ‘Goed is’ 5. ‘Heel goed is’
Item 4	“Ik verwacht dat het vermogen van het (telefonisch/mail) contact om antwoord te geven op mijn vraag...”	1. ‘Heel slecht is’ 2. ‘Slecht is’ 3. ‘Neutraal is’ 4. ‘Goed is’ 5. ‘Heel goed is’
Item 5	“Ik verwacht dat de kwaliteit van het (telefonisch/mail) contact...”	1. ‘Heel slecht is’ 2. ‘Slecht is’ 3. ‘Neutraal is’ 4. ‘Goed is’ 5. ‘Heel goed is’
Item 6	“Hoe vond u dat het (telefonisch/mail) contact werd uitgevoerd?”	1. ‘Heel slecht’ 2. ‘Slecht’ 3. ‘Redelijk’ 4. ‘Goed’ 5. ‘Uitstekend’
Item 7	In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling: “Ik ben tevreden met het (telefonisch/mail) contact”.	1. ‘Helemaal mee oneens’ 2. ‘Oneens’ 3. ‘Neutraal’ 4. ‘Mee eens’ 5. ‘Helemaal mee eens’
Item 8	In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling: “Het (telefonisch/mail) contact was een prettige ervaring”.	1. ‘Helemaal mee oneens’ 2. ‘Oneens’ 3. ‘Neutraal’ 4. ‘Mee eens’ 5. ‘Helemaal mee eens’
Item 9	“Wat is uw leeftijd?”	1. 18-24 jaar 2. 25-34 jaar 3. 35-44 jaar 4. 45-54 jaar 5. 55-64 jaar 6. 65+
Item 10	“Hoe bent u uitgenodigd om mee te doen met het	1. Via e-mail 2. In een telefoongesprek

	onderzoek?”	3.Anders namelijk:
Item 11	“Bent u een...”	1. ‘Inwoner’ 2. ‘Ondernemer’ 3. ‘Inwoner en ondernemer’ 4. ‘Andere relatie van de gemeente’
Item 12	“Wilt u nog een toelichting geven?”	Open vraag

Bijlage 2: Vergelijking leeftijdsgroepen

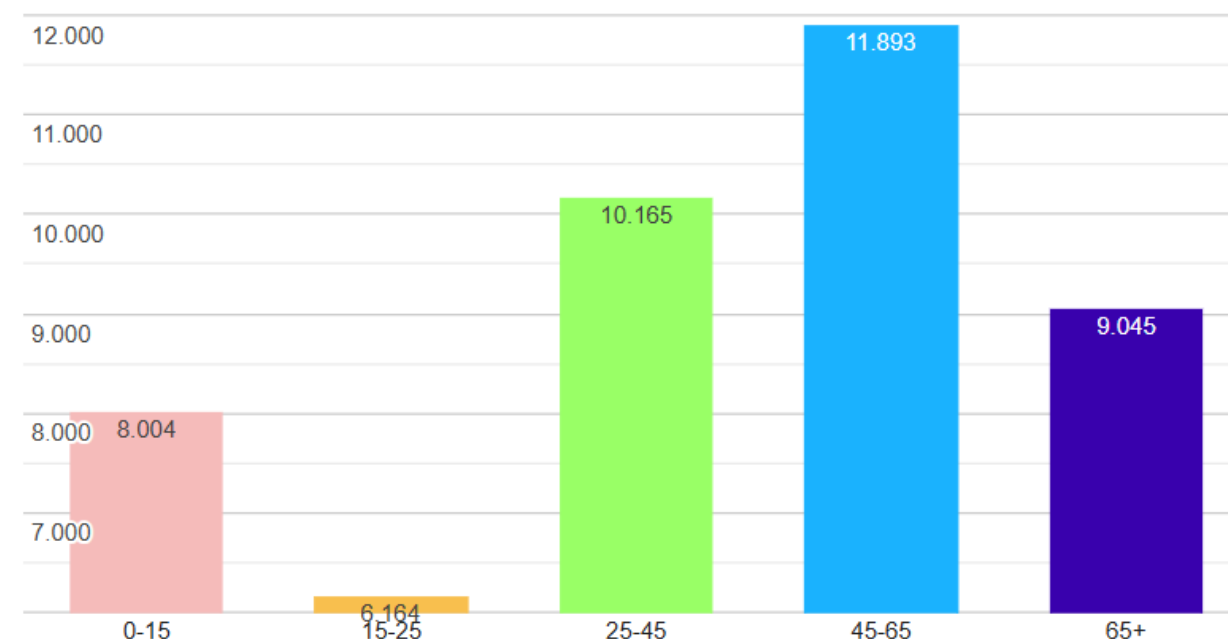
Figuur 2

Leeftijdsverdeling steekproef



Figuur 2

Leeftijdsverdeling populatie oftewel de burgers van gemeente Molenlanden (Statistieken Gemeente Molenlanden, 2025)



Tabel 1*Uitkomsten One-sample t-test in SPSS*

One-Sample Test							
	Test Value = 2.64						
	t	df	Significance		Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			One-Sided p	Two-Sided p		Lower	Upper
Leeftijd	1,696	116	,046	,093	,25744	-,0432	,5581

Noot. Er is sprake van een significant verschil bij een two-sided p-waarde van <0.05

Bijlage 3: Correlatietabel

Tabel 1*Overzicht correlaties***Correlations**

		Verwachtingen	Tevredenheid	Prestatie	Disconfirmatie	Typedienst_dum my
Verwachtingen	Pearson Correlation	1	,472**	,257**	-,444**	,028
	Sig. (2-tailed)		<,001	,005	<,001	,766
	N	116	116	116	116	116
Tevredenheid	Pearson Correlation	,472**	1	,735**	,360**	,046
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	,619
	N	116	118	118	116	118
Prestatie	Pearson Correlation	,257**	,735**	1	,752**	,179
	Sig. (2-tailed)	,005	<,001		<,001	,053
	N	116	118	118	116	118
Disconfirmatie	Pearson Correlation	-,444**	,360**	,752**	1	,148
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		,114
	N	116	116	116	116	116
Typedienst_dum my	Pearson Correlation	,028	,046	,179	,148	1
	Sig. (2-tailed)	,766	,619	,053	,114	
	N	116	118	118	116	118

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

Bijlage 4: Assumpties

Output Partial Regression Plot:

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Typedienst_dummy, Verwachtingen, Prestaties ^b		Enter

a. Dependent Variable: Tevredenheid

b. Tolerance = ,000 limit reached.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,796 ^a	,633	,623	,45724

a. Predictors: (Constant), Typedienst_dummy, Verwachtingen, Prestaties

b. Dependent Variable: Tevredenheid

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	40,369	3	13,456	64,363	<,001 ^b
	Residual	23,416	112	,209		
	Total	63,784	115			

a. Dependent Variable: Tevredenheid

b. Predictors: (Constant), Typedienst_dummy, Verwachtingen, Prestaties

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,878	,406		-2,164	,033
	Verwachtingen	,463	,091	,301	5,086	<,001
	Prestaties	,760	,068	,672	11,164	<,001
	Typedienst_dummy	-,129	,095	-,079	-1,357	,178

a. Dependent Variable: Tevredenheid

Excluded Variables^a

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics Tolerance
1 Disconfirmatie ^b	.	.	.	.	,000

a. Dependent Variable: Tevredenheid

b. Predictors in the Model: (Constant), Typedienst_dummy, Verwachtingen, Prestaties

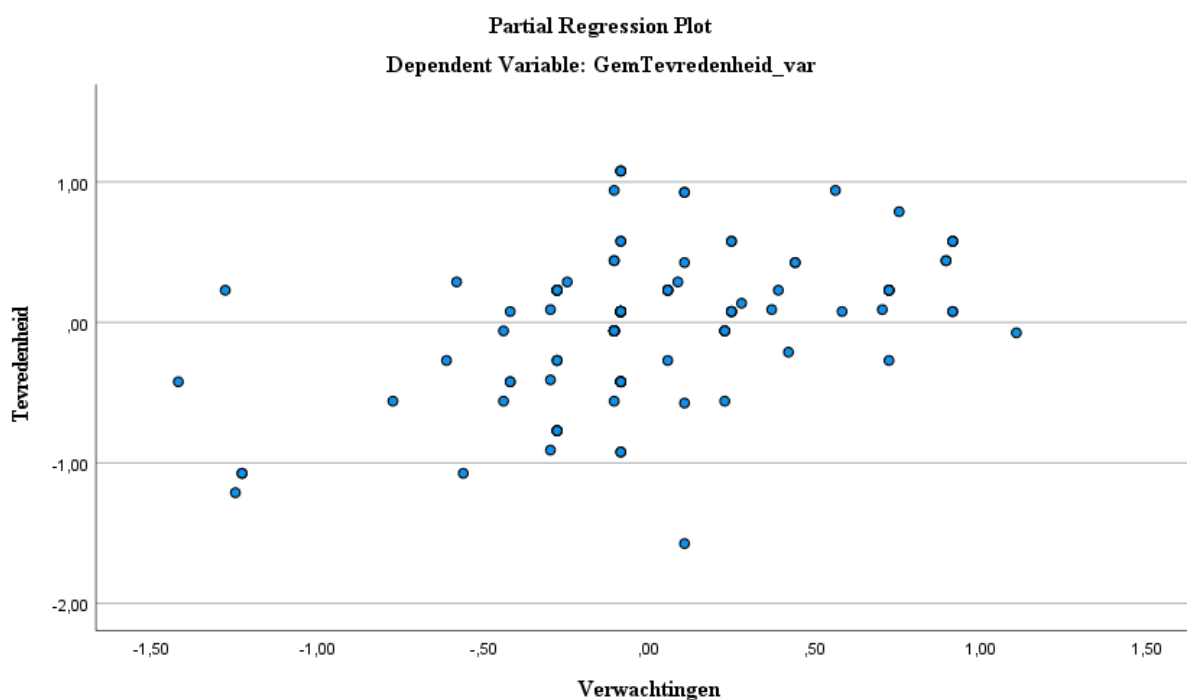
Residuals Statistics^a

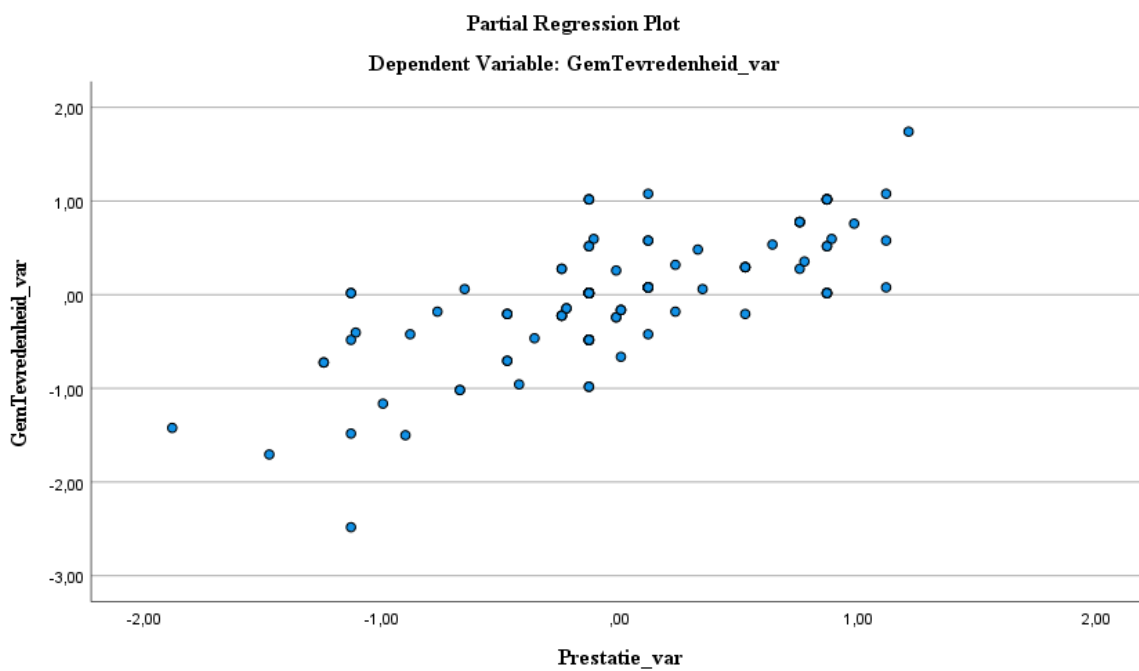
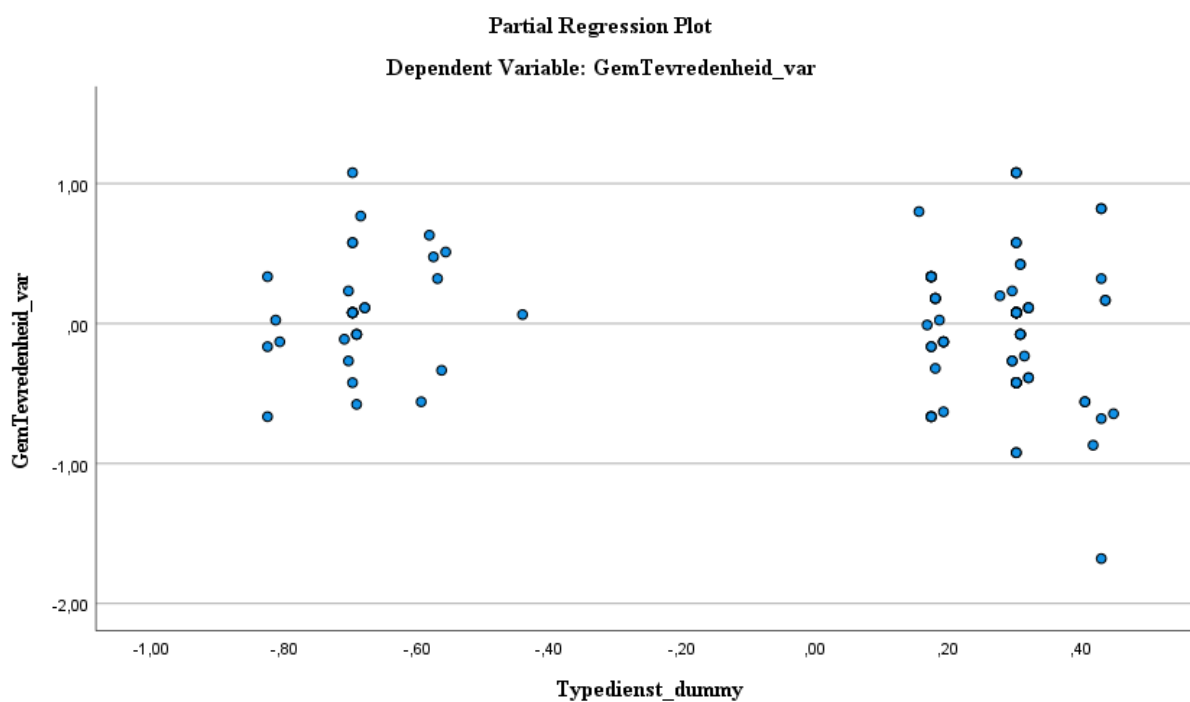
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2,4923	5,2338	4,0431	,59248	116
Residual	-1,62325	1,11716	,00000	,45124	116
Std. Predicted Value	-2,617	2,010	,000	1,000	116
Std. Residual	-3,550	2,443	,000	,987	116

a. Dependent Variable: Tevredenheid

Figuur 1

Plot verwachtingen en tevredenheid

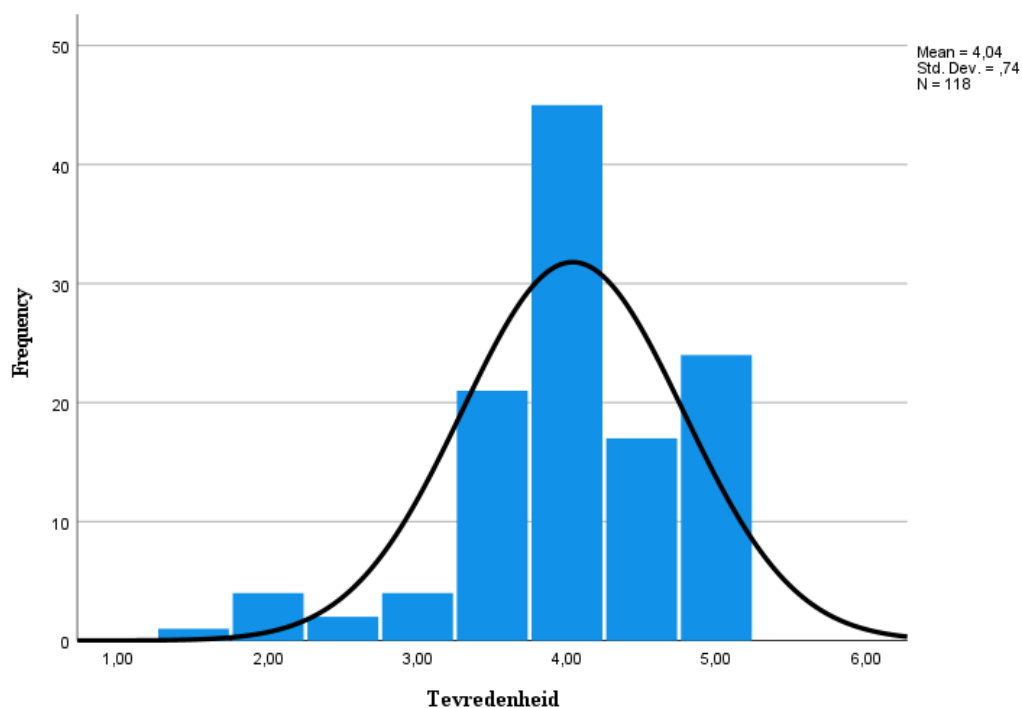


Figuur 2*Plot prestaties en tevredenheid***Figuur 3***Plot type dienst en tevredenheid*

Output histogram:

Figuur 4

Histogram tevredenheid



SPSS Output Multicollineariteit:

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Typedienst_dum. my, Verwachtingen, Prestaties ^b		Enter

a. Dependent Variable: Tevredenheid

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,796 ^a	,633	,623	,45724

a. Predictors: (Constant), Typedienst_dumy, Verwachtingen, Prestaties

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	40,369	3	13,456	64,363	<,001 ^b
	Residual	23,416	112	,209		
	Total	63,784	115			

a. Dependent Variable: Tevredenheid

b. Predictors: (Constant), Typedienst_dummy, Verwachtingen, Prestaties

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,878	,406		-2,164	,033		
	Verwachtingen	,463	,091	,301	5,086	<,001	,933	1,071
	Prestaties	,760	,068	,672	11,164	<,001	,904	1,106
	Typedienst_dummy	-,129	,095	-,079	-1,357	,178	,967	1,034

a. Dependent Variable: Tevredenheid

Collinearity Diagnostics^a

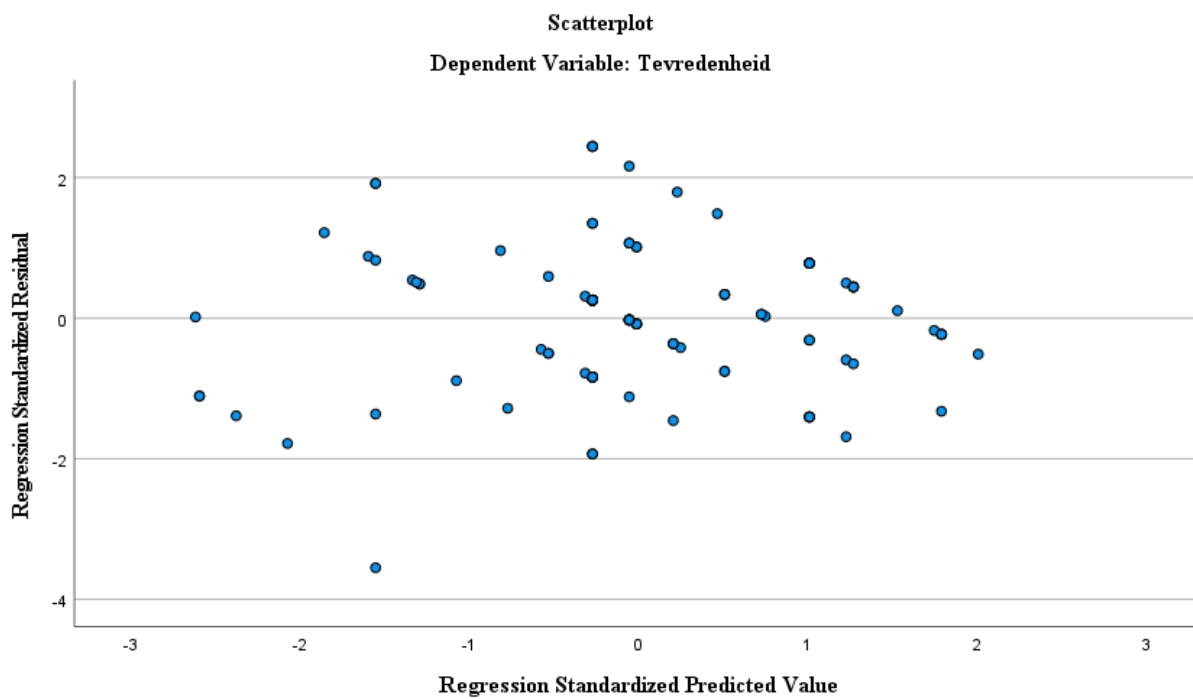
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Verwachtingen	Prestaties	Typedienst_dummy
1	1	3,749	1,000	,00	,00	,00	,02
	2	,228	4,052	,00	,00	,01	,97
	3	,016	15,409	,07	,19	,96	,01
	4	,007	23,685	,93	,81	,03	,00

a. Dependent Variable: Tevredenheid

Output homoscedasticiteit:

Figuur 5

Scatterplot homoscedasticiteit



Bijlage 5: Mediatieanalyses en padanalyse

Mediatieanalyse 1 (verwachtingen, disconfirmatie en tevredenheid):

Mediation Analysis Parameter estimates

Direct effects

							95% Confidence Interval	
			Std. estimate	Std. error	z-value	p	Lower	Upper
Verwachtingen	→	Tevredenheid	0.787	0.065	12.190	< .001	0.661	0.914

Note. Estimator is ML.

Indirect effects

								95% Confidence Interval	
								Lower	Upper
					Std. estimate	Std. error	z-value	p	
Verwachtingen	→	Disconfirmatie	→	Tevredenheid	-0.317	0.073	-4.348	< .001	-0.460 -0.174

Note. Estimator is ML.

Total effects

							95% Confidence Interval	
							Lower	Upper
Verwachtingen	→	Tevredenheid	0.470	0.072	6.535	< .001	0.329	0.611

Note. Estimator is ML.

Path coefficients

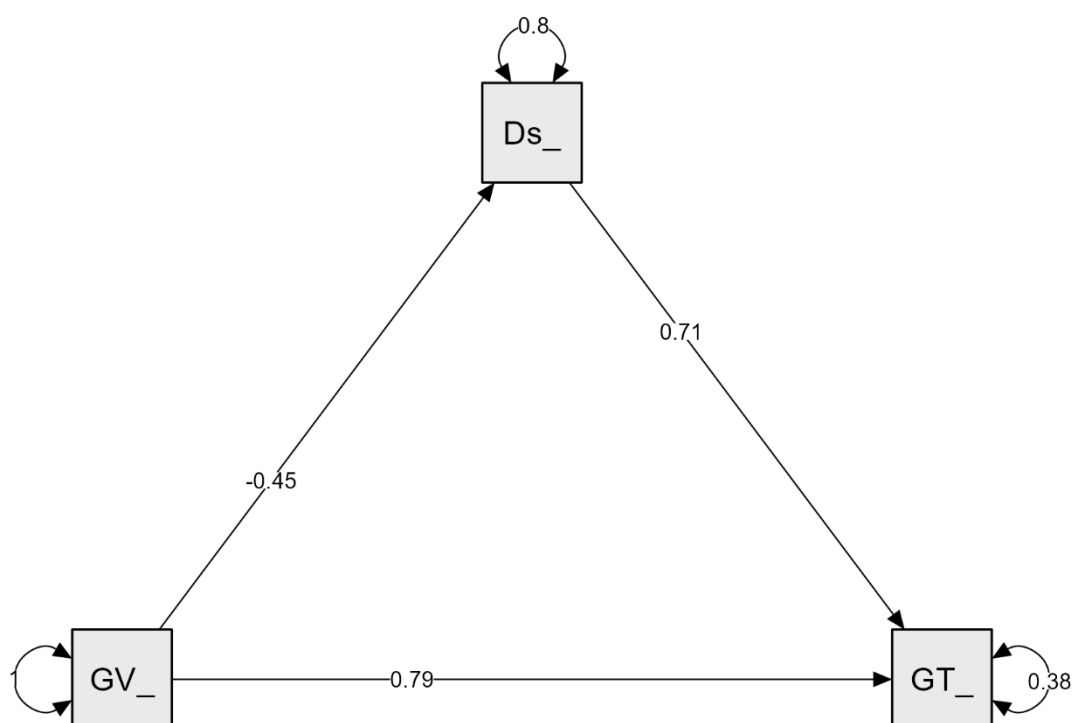
						95% Confidence Interval		
						Lower	Upper	
Disconfirmatie	→	Tevredenheid	0.710	0.067	10.526	< .001***	0.578	0.842

Path coefficients

							95% Confidence Interval	
			Std. estimate	Std. error	z-value	p	Lower	Upper
Verwachtingen	→	Tevredenheid	0.787	0.065	12.190	< .001***	0.661	0.914
Verwachtingen	→	Disconfirmatie	-0.447	0.074	-6.033	< .001***	-0.592	-0.302

Note. Estimator is ML. *** P < ,001; ** P < ,01, * P < ,05

Path plot



Mediatieanalyse 2 (prestaties, disconfirmatie, tevredenheid):

Mediation Analysis Parameter estimates

Direct effects

							95% Confidence Interval	
			Std. estimate	Std. error	z-value	p	Lower	Upper
Prestaties	→	Tevredenheid	1.065	0.067	15.900	< .001	0.934	1.196

Note. Estimator is ML.

Indirect effects

								95% Confidence Interval		
					Std. estimate	Std. error	z-value	p	Lower	Upper
Prestaties	→	Disconfirmatie	→	Tevredenheid	-0.330	0.070	-4.717	< .001	-0.467	-0.193

Note. Estimator is ML.

Total effects

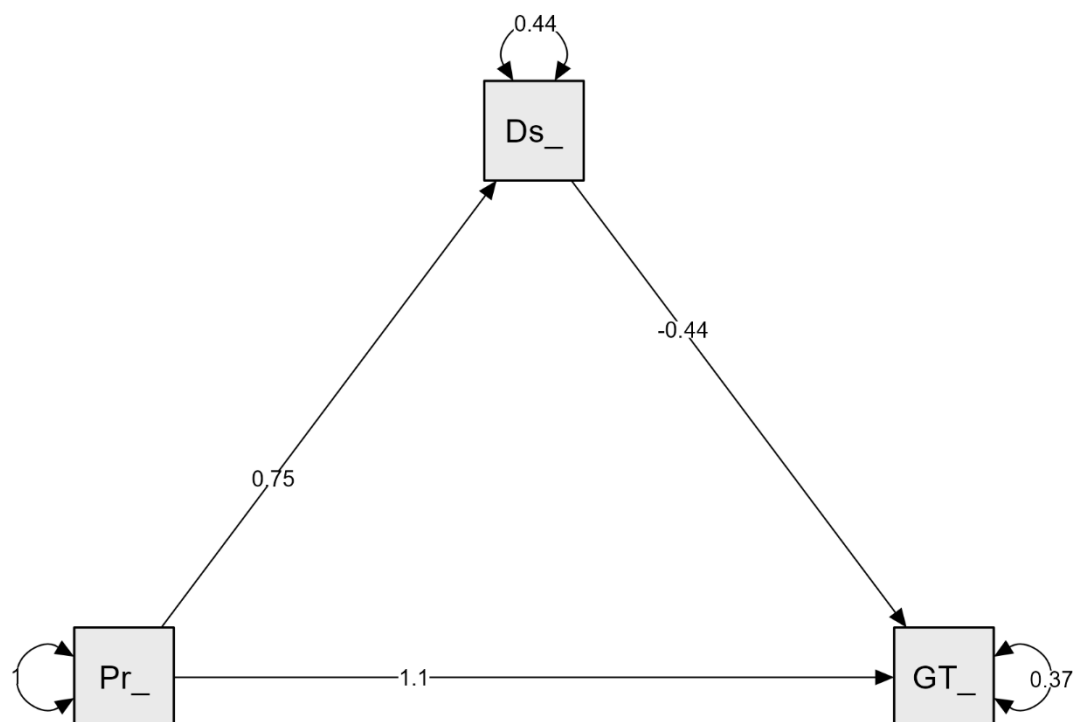
							95% Confidence Interval	
			Std. estimate	Std. error	z-value	p	Lower	Upper
Prestaties	→	Tevredenheid	0.735	0.042	17.348	< .001	0.652	0.818

Note. Estimator is ML.

Path coefficients

							95% Confidence Interval	
			Std. estimate	Std. error	z-value	p	Lower	Upper
Disconfirmatie	→	Tevredenheid	-0.441	0.087	-5.093	< .001***	-0.610	-0.271
Prestaties	→	Tevredenheid	1.065	0.067	15.900	< .001***	0.934	1.196
Prestaties	→	Disconfirmatie	0.749	0.040	18.501	< .001***	0.670	0.828

Note. Estimator is ML. *** P < ,001; ** P < ,01, * P < ,05

Path plot

Mediatieanalyse 1 met alle controlevariabelen: Mediation Analysis

Parameter estimates

Direct effects

							95% Confidence Interval	
							Lower	Upper
GemVerwachten_var	→	GemTevredenhheid_var	0.769	0.066	11.603	< .001	0.639	0.898

Note. Estimator is ML.

Indirect effects

								95% Confidence Interval		
								Lower	Upper	
				Std. estimate	Std. error	z-value	p			
GemVerwachtingen_var	→	Disconfirmatie_var	→	GemTevredenheid_var	-0.318	0.069	-4.585	< .001	-0.454	-0.182

Note. Estimator is ML.

Total effects

							95% Confidence Interval	
			Std. estimate	Std. error	z-value	p	Lower	Upper
GemVerwachtin gen_var	→	GemTevredenh eid_var	0.450	0.071	6.306	< .001	0.310	0.590

Note. Estimator is ML.

Parameter estimates

Path coefficients

							95% Confidence Interval	
			Std. estimate	Std. error	z-value	p	Lower	Upper
Disconfirmatie	→	Tevredenheid	0.681	0.070	9.798	< .001**	0.545	0.817
Verwachtingen	→	Tevredenheid	0.769	0.066	11.603	< .001**	0.639	0.898
Verwachtingen	→	Disconfirmatie	-0.467	0.072	-6.478	< .001**	-0.609	-0.326
Rol burger	→	Verwachtingen	-0.095	0.091	-1.036	0.300	-0.274	0.084
Leeftijd	→	Verwachtingen	-0.114	0.094	-1.213	0.225	-0.299	0.070
Uitnodigingskanaal	→	Verwachtingen	-0.092	0.095	-0.970	0.332	-0.277	0.094
Rol burger	→	Disconfirmatie	-0.133	0.080	-1.672	0.095	-0.289	0.023
Leeftijd	→	Disconfirmatie	0.060	0.083	0.728	0.467	-0.102	0.222
Uitnodigingskanaal	→	Disconfirmatie	-0.181	0.082	-2.213	0.027*	-0.341	0.021

Path coefficients

							95% Confidence Interval	
			Std. estimate	Std. error	z-value	p	Lower	Upper
Rol burger	→	Tevredenheid	-0.076	0.057	-1.330	0.184	-0.188	0.036
Leeftijd	→	Tevredenheid	0.037	0.059	0.632	0.527	-0.078	0.152
Uitnodigingsk anaal	→	Tevredenheid	-0.030	0.060	-0.503	0.615	-0.147	0.087

Note. Estimator is ML. *** P < ,001; ** P < ,01, * P < ,05

Mediatieanalyse 2 met alle controlevariabelen:**Mediation Analysis****Parameter estimates***Direct effects*

							95% Confidence Interval	
			Std. estimate	Std. error	z-value	p	Lower	Upper
Prestatie_var	→	GemTevredenheid_var	1.040	0.071	14.680	< .001	0.901	1.179

Note. Estimator is ML.

Indirect effects

								95% Confidence Interval		
								Lower	Upper	
Prestatie_var	→	Disconfirmatie_var	→	GemTevredenheid_var	-0.333	0.071	-4.716	< .001	-0.471	-0.194

Note. Estimator is ML.

Total effects

							95% Confidence Interval		
				Std. estimate	Std. error	z-value	p	Lower	Upper
Prestatie_var	→	GemTevredenheid_var		0.708	0.048	14.670	< .001	0.613	0.802

Note. Estimator is ML.

Path coefficients

							95% Confidence Interval	
			Std. estimate	Std. error	z-value	p	Lower	Upper
Disconfirmatie	→	Tevredenheid	-0.442	0.086	-5.109	< .001**	-0.611	-0.272
Prestaties	→	Tevredenheid	1.040	0.071	14.680	< .001**	0.901	1.179
Prestaties	→	Disconfirmatie	0.753	0.045	16.831	< .001**	0.665	0.840
Rol burger	→	Prestaties	-	0.08	-	0.055	-	0.00

Path coefficients

							95% Confidence Interval	
			Std. estimate	Std. error	z-value	p	Lower	Upper
			0.167	7	1.918		0.339	4
Leeftijd	→	Prestaties	0.038	0.091	0.420	0.674	-0.140	0.217
Uitnodigingskanaal	→	Prestaties	-0.220	0.089	-2.467	0.014*	-0.395	-0.045
Rol burger	→	Disconfirmatie	0.036	0.062	0.580	0.562	-0.085	0.157
Leeftijd	→	Disconfirmatie	0.085	0.063	1.344	0.179	-0.039	0.209
Uitnodigingskanaal	→	Disconfirmatie	0.025	0.065	0.383	0.702	-0.102	0.152
Rol burger	→	Tevredenheid	-0.075	0.057	-1.311	0.190	-0.187	0.037
Leeftijd	→	Tevredenheid	0.037	0.058	0.633	0.527	-0.078	0.152
Uitnodigingskanaal	→	Tevredenheid	-0.028	0.059	-0.470	0.638	-0.144	0.089

Note. Estimator is ML. *** P < ,001; ** P < ,01, * P < ,05

SEM padanalyse moderator menselijk component:**Structural Equation Modeling***Model fit*

	AIC	BIC	n(Observations)	n(Parameters)		Baseline test		p
				Total	Free	χ^2	df	
Model 1	239.885	253.653	116	5	5	0.000	0.000	

Note. Estimator is ML. Model test is standard. Information matrix is observed. Standard errors are standard.

Additional Fit Measures

Fit indices

Index	Value
Comparative Fit Index (CFI)	1.000
Tucker-Lewis Index (TLI)	1.000
Bentler-Bonett Non-normed Fit Index (NNFI)	1.000
Bentler-Bonett Normed Fit Index (NFI)	1.000
Parsimony Normed Fit Index (PNFI)	0.000
Bollen's Relative Fit Index (RFI)	1.000
Bollen's Incremental Fit Index (IFI)	1.000
Relative Noncentrality Index (RNI)	1.000
Root mean square error of approximation (RMSEA)	0.000
RMSEA 90% CI lower bound	0.000
RMSEA 90% CI upper bound	0.000
RMSEA p-value	
Standardized root mean square residual (SRMR)	5.367×10^{-16}
Hoelter's critical N ($\alpha = .05$)	
Hoelter's critical N ($\alpha = .01$)	
Goodness of fit index (GFI)	1.000
McDonald fit index (MFI)	1.000
Expected cross validation index (ECVI)	0.086
Log-likelihood	-114.942
Number of free parameters	5.000
Akaike (AIC)	239.885
Bayesian (BIC)	253.653
Sample-size adjusted Bayesian (SSABIC)	237.848

T-size fit indices

	CFI	RMSEA
Estimate	0.289	∞
Poor-fair limit	NaN	NaN
Fair-close limit	NaN	NaN

Note. T-size statistics are computed for $\alpha = 0.05$.

Warnings: missing argument ml forces meanstructure = TRUE

R-Squared

	R ²
Tevredenheidc_var	0.227

Parameter Estimates

Regression coefficients

Outcome	Predictor	Std. estima te	Std. Erro r	z- valu e	p	95% Confidence interval	
						Low er	Uppe r
Tevredenheidc _var	Verwachtingc_ var	0.473	0.06 8	6.96 9	< .00 1	0.34 0	0.60 6
	Typedienstc_v ar	0.036	0.08 2	0.43 6	0.66 3	- 0.12 4	0.19 6
	Moderator_var	-0.055	0.08 2	- 0.67 6	0.49 9	- 0.21 5	0.10 5

Residual variances

Variable	Std. estimate	Std. Error	z- value	p	95% Confidence interval	
					Lower	Upper
Tevredenheidc_var	0.773	0.064	11.995	< .001	0.646	0.899
Verwachtingc_var	1.000	0.000			1.000	1.000
Typedienstc_var	1.000	0.000			1.000	1.000
Moderator_var	1.000	0.000			1.000	1.000

Residual covariances

Variables	Std. estimate	Std. Error	z- value	p	95% Confidence interval	
					Lower	Upper
Verwachtingc_var - Typedienstc_var	0.028	0.000			0.028	0.028
Verwachtingc_var - Moderator_var	0.032	0.000			0.032	0.032
Typedienstc_var - Moderator_var	-0.025	0.000			-0.025	-0.025

Intercepts

Variable	Std. estimate	Std. Error	z- value	p	95% Confidence interval	
					Lower	Upper
Tevredenheidc_var	0.008	0.082	0.098	0.922	-0.152	0.168
Verwachtingc_var	- 9.519×10 ⁻⁶	0.000			- 9.519×10 ⁻⁶	- 9.519×10 ⁻⁶

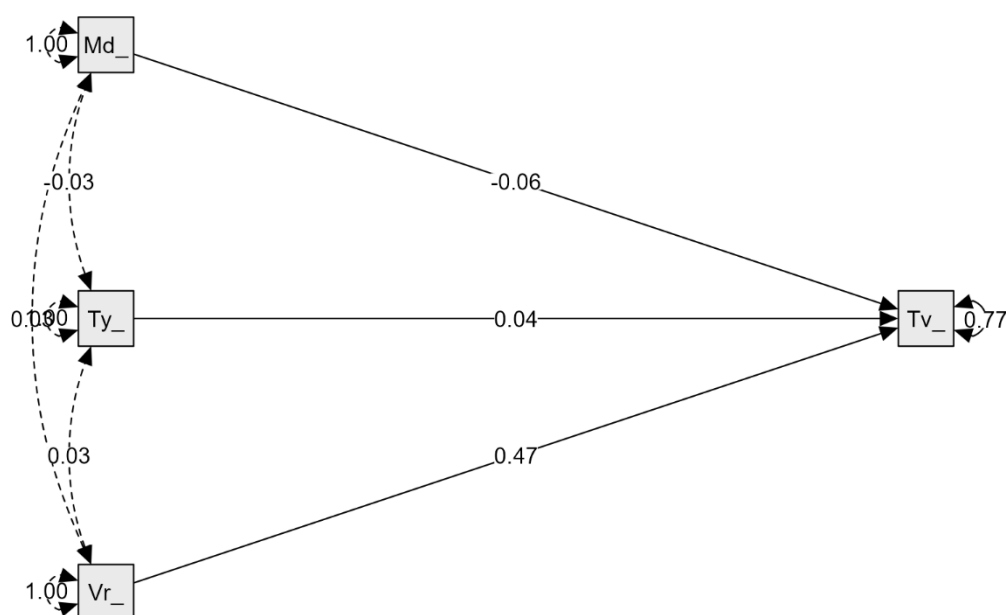
Intercepts

Variable	Std. estimate	Std. Error	z- value	p	95% Confidence interval	
					Lower	Upper
Typedienstc_var	0.008	0.000			0.008	0.008
Moderator_var	0.028	0.000			0.028	0.028

Note. Missing data method 'FIML' forces meanstructure.

Total effects

	Std. estimate	Std. Error	z- value	p	95% Confidence interval	
					Lower	Upper
JaspColumnn → 41 → Encoded → JaspColumnn → 46 → Encoded	0.473	0.068	6.969	< .001	0.340	0.606
JaspColumnn → 42 → Encoded → JaspColumnn → 46 → Encoded	0.036	0.082	0.436	0.663	-0.124	0.196
JaspColumnn → 43 → Encoded → JaspColumnn → 46 → Encoded	-0.055	0.082	-0.676	0.499	-0.215	0.105

Path diagram**Path diagram**

SEM modererend effect menselijk component inclusief controlevariabelen:

Parameter Estimates

Regression coefficients

Outcome	Predictor	Std. estimate	Std. Error	z- value	p	95% Confidence interval	
						Low er	Upp er
Tevredenh eid	Verwachtingen gecentreerd	0.452	0.06 8	6.68 4	< .001* **	0.32 0	0.58 5
	Menselijk component gecentreerd	- 6.967×1 0 ⁻⁴	0.08 0	- 0.00 9	0.993	- 0.15 8	0.15 7
	Moderator	-0.060	0.07 8	- 0.77 4	0.439	- 0.21 3	0.09 3
	Leeftijd	0.079	0.08 3	0.94 6	0.344	- 0.08 5	0.24 2
	Uitnodigingska naal	-0.155	0.08 0	- 1.92 2	0.055	- 0.31 2	0.00 3
	Rol burger	-0.174	0.07 8	- 2.24 2	0.025*	- 0.32 6	- 0.02 2

Noot. *** P < ,001; ** P < ,01, * P < ,05