

# Institutioneel Vertrouwen van Burgers in Nederlandse Publieke Toezichhouders: De Ontwikkeling van het Toezichhoudend Vertrouwensmodel

Master Thesis – Maxim van Empel

**Student:**

Maxim van Empel  
6105386

**Eerste begeleider:**

Dr. Marija Aleksovska

**Master:**

Bestuur en Beleid

**Datum:**

28 juni 2024

**Tweede begeleider:**

Dr. Rianne Dekker

**Universiteit:**

Universiteit Utrecht

## Abstract

Het institutionele vertrouwen van burgers in publieke toezichhouders is belangrijk voor het functioneren van deze overheidsorganisaties, aangezien dit ervoor zorgt dat burgers hun aanbevelingen en beslissingen accepteren. Hierdoor worden gereuleerde organisaties gestimuleerd om zich vrijwillig aan de overheidsregulering te houden. Echter, huidig wetenschappelijk onderzoek heeft nog beperkte aandacht besteed aan de vorming van institutioneel vertrouwen bij burgers ten aanzien van publieke toezichhouders. Vanwege deze leemte in de literatuur is het doel van dit onderzoek om te verkennen hoe burgers dit vertrouwen ontwikkelen. Met behulp van de geïdentificeerde sensibiliserende concepten uit de bestaande literatuur zijn er drie focusgroepen en tien interviews uitgevoerd, waarbij de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) centraal stonden. Op basis van de empirische data is een toezichhoudend vertrouwensmodel ontwikkeld dat een theoretisch kader biedt voor hoe burgers institutioneel vertrouwen vormen in toezichhouders. Dit model impliceert dat het institutioneel vertrouwen van burgers wordt gevormd door hoe toezichhouders hun taken uitvoeren, hoe burgers de toezichhouders waarnemen, en hoe de media toezichhouders aan het publiek presenteren. Voor toekomstig onderzoek raad ik aan om vergelijkbare studies uit te voeren in verschillende regulerende contexten, waardoor het toezichhoudend vertrouwensmodel breder toepasbaar wordt.

**Trefwoorden:** institutioneel vertrouwen; toezichhouders; NVWA; IGJ; uitvoering van toezichhouders; individuele percepties; media.



**Universiteit  
Utrecht**

## 1. Inleiding

Institutioneel vertrouwen is een belangrijk element voor de democratische gezondheid binnen een samenleving (Kaasa & Andriani, 2022, p. 45). Dit concept verwijst naar de mate waarin individuen publieke organisaties accepteren en waarnemen als welwillend, bekwaam, betrouwbaar en verantwoordelijk ten opzichte van burgers (Devos et al., 2002, p. 484). Wetenschappelijk onderzoek heeft zich herhaaldelijk gericht op de ontwikkeling van institutioneel vertrouwen van burgers in de bekendste overheidsinstanties, zoals de regering, het parlement en de Europese Unie (zie bijvoorbeeld: den Ridder et al., 2023; Holmberg et al., 2017; Lipps & Schraff, 2021). Er is daarentegen relatief minder onderzoek uitgevoerd naar het institutionele vertrouwen van burgers in overheidsorganisaties die minder bekend zijn bij hen, zoals publieke toezichhouders (Six & Verhoest, 2017, p. 20). Wanneer er wetenschappelijk onderzoek plaatsvond over institutioneel vertrouwen met betrekking tot deze overheidsorganisaties, lag de focus vaak op de relatie tussen toezichhouder en de gereguleerde partij in plaats van tussen burger en de toezichhouder (Six & Verhoest, 2017, p. 15; zie bijvoorbeeld: Makkai & Braithwaite, 1994; Murphy, 2004; Six, 2013).

Publieke toezichhouders worden omschreven als regulerende instanties die de belangen van burgers beschermen wanneer organisaties de overheidsreguleringen tijdens hun werkzaamheden onvoldoende naleven (Hantke-Domas, 2003, p. 166). Het institutionele vertrouwen van burgers in toezichhouders is belangrijk voor het functioneren van deze overheidsorganisaties. Moderne samenlevingen zijn namelijk complex en onzeker, waardoor toezichhouders beslissingen nemen die vaak buiten het alledaagse begrip van de burger vallen (Bratspies, 2009, p. 576-577). Wanneer burgers toezichhouders vertrouwen, zorgt dit ervoor dat zij de aanbevelingen en beslissingen van de toezichhouders accepteren. Dit kan op zijn beurt gereguleerde organisaties aanzetten om zich meer te conformeren aan de regels van de overheid (Six & Verhoest, 2017, p. 9-10). Daarom is het behoud van het vertrouwen van burgers in toezichhouders van belang om de doeltreffendheid te handhaven, aangezien toezichhouders in zekere mate afhankelijk zijn van vrijwillige naleving door de gereguleerde organisaties (Grimmelikhuijsen et al., 2021, p. 17).

Het beperkte onderzoek dat wel is uitgevoerd naar het vertrouwen van burgers in publieke toezichhouders toont onder andere aan dat toezichhouders op meer vertrouwen kunnen rekenen van Europese burgers dan prominentere overheidsorganisaties, zoals het parlement en ministeries (Bach et al., 2021, p. 44-45). Daarbij speelt de transparantie van de toezichhouder een belangrijke rol om het institutioneel vertrouwen van de burgers te vormen (Grimmelikhuijsen et al., 2021, p. 28; Grimmelikhuijsen et al., 2023, p. 144-145). Aleksovska

et al. (2023, p. 24) stellen bovendien dat naast transparantie ook integriteit en technische expertise belangrijke factoren zijn voor het opbouwen van het vertrouwen van burgers in toezichthouders.

Hoewel deze studies beschrijvingen en verklaringen bieden voor de vorming van institutioneel vertrouwen in toezichthouders onder burgers, is er nog weinig onderzoek gedaan naar een allesomvattende verklaring voor hoe dit institutionele vertrouwen wordt gevormd (Six & Verhoest, 2017, p. 20). Een dergelijke verklaring zou bijvoorbeeld ook de rol van individuele percepties, zoals kennis en ervaringen, kunnen omvatten (Spadaro et al., 2020, p. 3; Hardin, 2004, p. 11; Christensen & Lægread, 2005, p. 491). Daarom voer ik een wetenschappelijk onderzoek uit met als doel te onderzoeken welke factoren het institutionele vertrouwen van burgers in publieke toezichthouders vormen. De bijbehorende onderzoeksvraag is: *Hoe vormen burgers institutioneel vertrouwen in publieke toezichthouders?*

Deze onderzoeksvraag wordt beantwoord door middel van focusgroepen en interviews. Focusgroepen zijn geschikt omdat respondenten institutioneel vertrouwen in toezichthouders als complex en niet alledaags kunnen ervaren, voornamelijk vanwege hun beperkte kennis en ervaringen met deze overheidsorganisaties (Walls et al., 2004, p. 146; Crow et al., 2016, p. 92-93). De interactie tussen de deelnemers in een focusgroep kan bijdragen aan het blootleggen van percepties en ideeën met betrekking tot hun institutioneel vertrouwen in toezichthouders (Ritchie et al., 2013, p. 171-172). Daarnaast zijn er ook interviews uitgevoerd om de onderliggende mechanismen van de factoren die het institutioneel vertrouwen van de respondenten vormen te identificeren (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 74). In april en mei 2024 zijn er in totaal drie focusgroepen en tien interviews uitgevoerd. Tijdens deze focusgroepen en interviews stonden de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) centraal. De respondenten bestonden uit doorsnee Nederlanders die een zekere afstand hadden tot deze organisaties wat betreft hun kennis en ervaringen.

Deze studie is als volgt gestructureerd. Hoofdstuk 2 biedt een overzicht van de huidige stand van zaken in de literatuur over institutioneel vertrouwen in de regulerende context. In hoofdstuk 3 wordt de Nederlandse context van institutioneel vertrouwen in publieke toezichthouders behandeld, gevolgd door beschrijvingen over de NVWA en de IGJ. Hoofdstuk 4 biedt een beschrijving van de methodologie die is gebruikt voor zowel de dataverzameling als -analyse. In hoofdstuk 5 worden de resultaten weergegeven die voortkomen uit de focusgroepen en interviews. In hoofdstuk 6 wordt de onderzoeksvraag

beantwoord en worden de resultaten besproken in relatie tot de bestaande literatuur. Daarnaast zullen de beperkingen, implicaties en aanbevelingen behandeld worden om zowel de theoretische als maatschappelijke inzichten van dit onderzoek te belichten. In hoofdstuk 7 wordt deze studie afgerond met een conclusie.

## **2. Literatuuroverzicht**

Dit literatuuroverzicht heeft als doel een actueel overzicht te geven van de huidige stand van zaken in het wetenschappelijk onderzoek naar institutioneel vertrouwen, waarbij dit vertrouwen wordt gespecificeerd binnen de regulerende context. Daarnaast worden er sensibiliserende concepten geïdentificeerd. Deze worden beschouwd als interpretatieve hulpmiddelen die als een startpunt dienen voor dit kwalitatieve onderzoek. Ze vestigen de aandacht op de belangrijke kenmerken van het institutionele vertrouwen in de regulerende context en bieden richtlijnen voor de dataverzameling en -analyse (Bowen, 2006, p. 13-14).

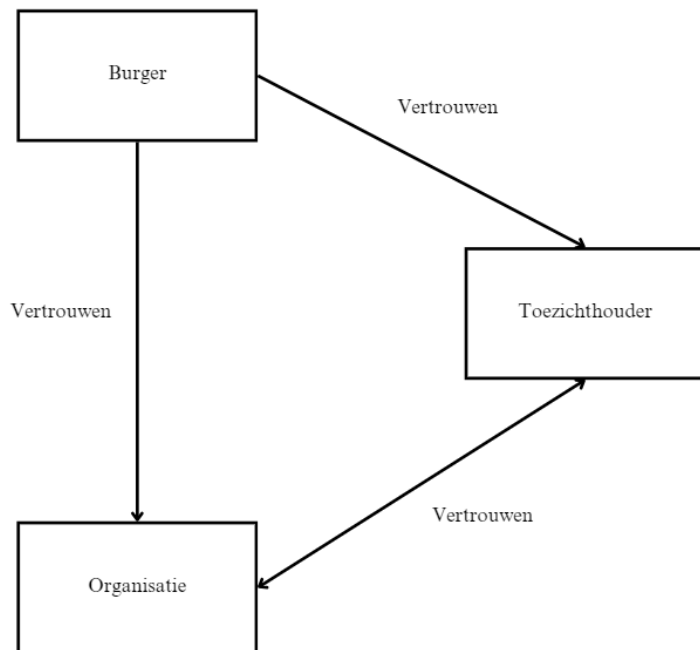
Dit literatuuroverzicht is als volgt gestructureerd. Het eerste onderdeel richt zich op wat de rol van een toezichthouder is in een samenleving, gevolgd door de betekenis van institutioneel vertrouwen. Daarna wordt beschreven hoe toezichthouders door hun werkzaamheden het institutionele vertrouwen van burgers kunnen beïnvloeden. Als vierde wordt benadrukt hoe de individuele percepties van burgers van invloed zijn op de vorming van institutioneel vertrouwen in toezichthouders. Tot slot wordt besproken hoe burgers institutioneel vertrouwen kunnen ontwikkelen door de manier waarop de media toezichthouders presenteren.

### **2.1 Het belang van een publieke toezichthouder**

Publieke toezichthouders zijn opgericht omdat private bedrijven en publieke instellingen sociale, economische of gezondheidsrisico's voor burgers, evenals risico's voor het milieu, kunnen veroorzaken (OECD, n.d.; Hantke-Domas, 2003, p. 166). Daarom controleren publieke toezichthouders of deze organisaties zich conformeren aan de vastgestelde regelgeving en beleidsmaatregelen van de overheid (Dowling et al., 2018, p. 354). Doorgaans opereren deze toezichthouders met een zekere mate van autonomie en onafhankelijkheid ten opzichte van wettelijke en uitvoerende overheidsorganen, waardoor ze hun specialistische kennis effectiever kunnen inzetten, belangenconflicten kunnen vermijden en sneller kunnen reageren (Beecher, 2008, p. 578-579; Dowling et al., 2018, p. 354).

Publieke toezichthouders kunnen zekerheid bieden als vertrouwensverleners van derden in de relatie tussen burgers en organisaties. Volgens Six en Verhoest (2017, p. 9-10) ontbreekt het individuele burgers namelijk aan competenties of toegang tot informatie die

nodig is om te kunnen oordelen over de betrouwbaarheid van organisaties. Het is daarom belangrijk dat het vertrouwen van burgers in deze publieke toezichthouders wordt gewaarborgd, aangezien het vertrouwen van burgers in de gereguleerde organisaties kan afhangen van het oordeel van deze toezichthouders over de adequate uitvoering van hun taken (Six & Verhoest, 2017, p. 9-10). De essentie van deze regulering ligt in de regelgevende vertrouwensdriehoek, zoals weergegeven in figuur 1.



*Figuur 1: De regelgevende vertrouwensdriehoek (Six & Verhoest, 2017, p. 9).*

De dynamiek van vertrouwen door derden werkt als volgt volgens Six en Verhoest (2017, p. 10): burgers hebben vaak niet de mogelijkheid om een volledig oordeel te vellen over de betrouwbaarheid van bijvoorbeeld marktorganisaties, terwijl toezichthouders deze capaciteit wel bezitten. Door het vertrouwen dat burgers hebben in toezichthouders, zijn zij geneigd om het oordeel van de toezichthouder over de betrouwbaarheid van de marktorganisaties te accepteren. Wanneer toezichthouders bijvoorbeeld vertrouwen tonen in de marktorganisaties, zullen burgers dat vertrouwen weerspiegelen. Een voorbeeld van deze situatie is te vinden in een recente studie van Maman et al. (2022, p. 2824-2825). Zij hebben aangetoond dat krachtige en actieve staatsregulering het vertrouwen van burgers in een gereguleerd FinTech-bedrijf verbetert. Daarom kunnen toezichthouders burgers aanmoedigen om vertrouwen te hebben in de gereguleerde organisaties. Dus, om ervoor te zorgen dat burgers vertrouwen hebben in het functioneren van markten en sectoren, horen zij vertrouwen te hebben in de regulerende instanties die toezicht op hen houden (Six & Verhoest, 2017, p. 10).

## 2.2 Wat is institutioneel vertrouwen?

Het algemene concept *vertrouwen* kent diverse definities en meetmethoden in verschillende disciplines, zoals de psychologie, sociologie en politicologie (Oomsels & Bouckaert, 2014, p. 579-582; Neal et al., 2016, p. 1). Voor dit onderzoek hanteer ik de definitie van Mayer et al. (1995, p. 712), die veelvuldig wordt gebruikt in studies over institutioneel vertrouwen (zie bijvoorbeeld: Grimmelikhuijsen et al., 2021; Semerciöz et al., 2011; Neal et al., 2016; Song & Lee, 2016). Zij definiëren vertrouwen als:

De bereidheid van een partij om kwetsbaar te zijn voor de acties van een andere partij, gebaseerd op de verwachting dat de ander een bepaalde actie zal uitvoeren die belangrijk is voor de vertrouwde partij, ongeacht het vermogen om die andere partij te monitoren of te controleren (Mayer et al., 1995, p. 712).

Dietz (2011) biedt daarbij een overzicht hoe het vertrouwensproces tussen partijen zich ontvouwt. Allereerst vindt er een beoordeling plaats van de betrouwbaarheid van de andere partij. Op basis van deze beoordeling wordt een beslissing genomen om al dan niet vertrouwen te schenken. Vervolgens vinden er handelingen plaats die zijn geïnformeerd door het vertrouwen. Wanneer partijen elkaar vertrouwen biedt dit volgens Bratspies (2009, p. 579) als uitkomst dat er beslissingen genomen kunnen worden tijdens onzekere en risicovolle omstandigheden. Een gebrek aan vertrouwen kan juist resulteren in verschillende gedragingen ten opzichte van de andere partij om kwetsbaarheid en afhankelijkheid te reduceren, zoals oplettendheid, scepticisme en het vermijden van risico's (McKnight & Chervany, 2001, p. 885; McKnight et al., 2004, p. 39; Cho, 2006, p. 26)

Binnen het bredere spectrum van vertrouwen vormt *institutioneel vertrouwen* een specifiek onderdeel dat diverse definities en meetmethoden kent (Schroeder & Fulton, 2017, p. 571). Een voorbeeld is de definitie van Pytlíkzillig et al. (2017, p. 2): 'Een houding ten opzichte van een specifieke instelling gekenmerkt door positieve verwachtingen dat de instelling haar functies op passende wijze zal vervullen'. In de wetenschap wordt echter al lange tijd gediscussieerd of institutioneel vertrouwen onder burgers een stabiele opvatting is (Devine & Valgarðsson, 2023, p. 479). Volgens Easton (1975, p. 444-445) wordt deze opvatting als stabiel beschouwd omdat institutioneel vertrouwen diffuus is. Dit impliceert dat het institutionele vertrouwen van burgers geworteld is in een diepgaande overtuiging van de legitimiteit van het politieke systeem. Aan de andere kant benadrukt Norris (2011, p. 21-22) dat institutioneel vertrouwen juist een vluchtig oordeel kan zijn, gevormd door de mate waarin instituties met hun acties voldoen aan de verwachtingen van de burger, wat als

specifiek vertrouwen wordt beschouwd. Devine en Valgarðsson (2023, p. 491) rapporteerden in een recent onderzoek als reactie op deze discussie dat institutioneel vertrouwen van burgers een stabiele opvatting is en grotendeels ongevoelig is voor veranderende individuele omstandigheden. Wel zou institutioneel vertrouwen enigszins responsief kunnen zijn op veranderingen in de institutionele omgeving op de korte termijn. Dit suggereert dat institutioneel vertrouwen een stabiele opvatting is die niet snel verandert onder burgers.

Naast deze algemene omschrijving van institutioneel vertrouwen kan er een specifiekere definitie worden gebruikt die is gericht op de regulerende context. Grimmelikhuijsen et al. (2021, p. 19) halen uit de definitie van Mayer (1995, p. 712) twee belangrijke componenten om een definitie van institutioneel vertrouwen in de regulerende context te vormen: kwetsbaarheid en verwachtingen. Kwetsbaarheid verwijst volgens Grimmelikhuijsen et al. (2021, p. 19) naar de situatie waarin de burger zelf niet in staat is om te beoordelen of producten en diensten van goede kwaliteit zijn, en hoopt dat de toezichthouder dit wel doet. Als de toezichthouder haar taken niet naar behoren heeft uitgevoerd, loopt de burger het risico om lage kwaliteit of zelfs onveiligheid te ervaren. Ten tweede lichten Grimmelikhuijsen et al. (2021, p. 19) verwachtingen uit. Dit wordt door de auteurs omschreven als de percepties die individuen hebben van de toezichthouders, waarbij zij als betrouwbaar worden beschouwd. Op basis van deze twee componenten van Mayer (1995, p. 712) definiëren Grimmelikhuijsen et al. (2021, p. 19) institutioneel vertrouwen in de regulerende context als: ‘De mate waarin burgers toezichthouders als vertrouwenswaardig beschouwen’. Deze formulering van institutioneel vertrouwen zal als leidraad dienen gedurende de rest van dit onderzoek.

*Institutioneel vertrouwen* is het eerste sensibiliserende concept in mijn onderzoek en speelt dus een belangrijke rol in relatie tussen burger en toezichthouder, vooral in situaties waarin burgers kwetsbaar zijn en verwachtingen hebben naar de toezichthouder (Six, 2013, p. 168-169). Bijvoorbeeld, wanneer toezichthouders beoordelen dat een marktorganisatie haar taken correct uitvoert, kan institutioneel vertrouwen ervoor zorgen dat burgers deze beoordeling accepteren en daardoor de gereguleerde organisatie gaan vertrouwen (Six en Verhoest, 2017, p. 10).

### **2.3 De uitvoering van toezichthouders**

Er zijn verschillende factoren die kunnen bijdragen aan de vorming van institutioneel vertrouwen in toezichthouders onder burgers. Een eerste factor is de wijze waarop toezichthouders hun taken uitvoeren. Bratspies (2009) heeft een theoretisch raamwerk

ontwikkeld waarin de auteur vaststelt dat toezichthouders zich horen te houden aan drie fundamentele principes om het institutionele vertrouwen van burgers te verdienen: expertise, rentmeesterschap en transparantie. Hoewel het ABI-model van Mayer et al. (1995, p. 714-715) een veelgebruikt en vergelijkbaar raamwerk is in studies over institutioneel vertrouwen (zie bijvoorbeeld: Grimmelikhuijsen & Knies, 2015; Schoorman et al., 2015; Aleksovska et al., 2023), richt dit model zich op het algemene concept van vertrouwen tussen partijen, en niet specifiek op het institutionele vertrouwen van burgers in de regulerende context zoals beschreven door Bratspies. Daarom maak ik in dit onderzoek gebruik van het raamwerk van Bratspies.

Het eerste fundamentele principe dat Bratspies (2009) omschrijft is *expertise*, wat verwijst naar een geavanceerd niveau van bekwaamheid, kennis of ervaring binnen een specifiek vakgebied (Bourne et al., 2014, p. 1). Burgers ontwikkelen doorgaans institutioneel vertrouwen in toezichthouders wanneer deze technocratische expertise en besluitvorming toepassen (Morvillo, 2021, p. 229-230; Aleksovska et al., 2023, p. 24). Wanneer deskundigen binnen het vakgebied verantwoordelijk zijn voor de besluitvorming, zal dit volgens burgers ten goede komen aan de samenleving omdat deze experts over de juiste kennis en ervaring beschikken om weloverwogen en effectieve beslissingen te nemen (Morvillo, 2021, p. 229-230; Lofstedt, 2012, p. 23). Dit kan het vertrouwen van burgers in toezichthouders versterken en hun beslissingen rechtvaardigen (Bratspies, 2009, p. 609).

Bratspies (2009) identificeert *rentmeesterschap* als het tweede fundamentele principe. Dit impliceert dat toezichthouders de verantwoordelijkheid hebben om te handelen ter bescherming van het publieke belang (van der Heijden, 2021, p. 7-8). De institutionele prestatiebenadering benadrukt dat institutioneel vertrouwen van burgers voortkomt uit de prestaties die overheidsorganisaties leveren ten behoeve van dit publieke belang (Berg & Hjerm, 2010, p. 392; Mishler & Rose, 2005, p. 1051; Hutchison & Johnson, 2011, p. 739). Berg en Hjerm (2010, p. 392) benadrukken dat zowel de daadwerkelijke prestaties als de beoordelingen die individuen maken relevant zijn. Dit verklaart waarom institutioneel vertrouwen vaak wordt gezien als een evaluatie en reactie op de prestaties van overheidsorganisaties ten behoeve van het collectieve belang (Mishler & Rose, 2001, p. 32-33). Bovendien hebben Wang en Wan Wart (2007, p. 276) gerapporteerd dat deze beoordeling van burgers zich uitstrekt tot in hoeverre publieke medewerkers zich integer en ethisch gedragen, waarbij zij het belang van de samenleving boven persoonlijke belangen stellen.

Bratspies (2009) benadrukt als derde het belang van *transparantie* bij het opbouwen van institutioneel vertrouwen van burgers in toezichthouders. Transparantie betekent dat



burgers toegang hebben tot overheidsinformatie die op een begrijpelijke manier wordt gecommuniceerd (Benhabib, 2021, p. 69). Dit gaat verder dan alleen het verstrekken van informatie; het omvat een wederkerige uitwisseling van informatie tussen toezichthouder en burger (Bratspies, 2009, p. 624). Transparantie vergroot de kennis en het begrip van burgers over de activiteiten van de toezichthouder, wat kan leiden tot meer vertrouwen omdat burgers beter kunnen begrijpen hoe de toezichthouder hun belangen beschermt en de overheidsregulering handhaaft (Grimmelikhuijsen et al., 2023, p. 137). Daarnaast stimuleert transparantie geïnformeerde keuzes van burgers, wat gereguleerde organisaties kan aanmoedigen om vrijwillig aan de regelgeving te voldoen (Etzioni, 2010, p. 392). Grimmelikhuijsen et al. (2023, p. 144-145) bevestigen in hun onderzoek via een survey-experiment de belangrijke rol van transparantie van toezichthouders in het opbouwen van vertrouwen onder burgers. Hun bevindingen onder ongeveer 5.000 Nederlandse burgers tonen aan dat institutioneel vertrouwen in toezichthouders toeneemt wanneer zij transparanter communiceren.

Door de identificatie van de drie fundamentele principes - expertise, rentmeesterschap en transparantie - kan de uitvoering van de werkzaamheden van toezichthouders bijdragen aan de ontwikkeling van het institutionele vertrouwen van burgers. Hierdoor wordt de *'uitvoering van toezichthouders'* als het tweede sensibiliserende concept beschouwd. Niettemin kunnen individuele percepties ook een rol spelen in de ontwikkeling van institutioneel vertrouwen ten opzichte van toezichthouders (Walls et al., 2004, p. 135). Zelfs wanneer toezichthouders sterk voldoen aan de drie genoemde principes, hoeven niet alle burgers vertrouwen in hen hebben. Dit zal verder worden behandeld in de volgende sectie.

## 2.4 Individuele percepties

*Individuele percepties* kunnen belangrijke elementen zijn hoe individuen institutioneel vertrouwen vormen (Spadaro et al., 2020, p. 3). McDonald (2011, p. 2-5) omschrijft individuele percepties als de cognitieve processen waarmee individuen de wereld om hen heen waarnemen, interpreteren en begrijpen. De percepties vertonen aanzienlijke variabiliteit tussen individuen, zelfs wanneer zij worden blootgesteld aan identieke situaties of informatie. Deze variabiliteit ontstaat doordat individuen verschillende mentale filters hanteren om hun omgeving te begrijpen, welke worden beïnvloed door hun unieke levenservaringen en perspectieven. Individuele percepties vormen dus de grondslag voor de gedachten, emoties, beslissingen en gedragingen van individuen. Diverse studies stellen dan ook dat het ontwikkelen van institutioneel vertrouwen afhankelijk is van hoe individuen deze instituties

ervaren, interpreteren en verwerken (Spadaro et al., 2020, p. 2-3; Hudson, 2006, p. 48-49; Kaasa & Andriani, 2022, p. 46-48). Mogelijke aspecten van individuele percepties die van invloed zijn op institutioneel vertrouwen in toezichthouders zijn: kennis, ervaringen en de sociale omgeving.

Ten eerste betogen Hudson (2006, p. 48-49) en Hardin (2004, p. 11) dat het redelijk is om aan te nemen dat institutioneel vertrouwen afhankelijk is van de *kennis* die een burger heeft over een overheidsorganisatie. Volgens de auteurs hebben burgers met meer kennis over dergelijke organisaties waarschijnlijk de capaciteit om een meer geïnformeerd oordeel over hen te vormen. Verschillende onderzoeken hebben eveneens aangetoond dat wanneer burgers meer kennis hebben over een overheidsorganisatie, dit het institutioneel vertrouwen kan bevorderen (Cook et al., 2010, p. 408-409; Pytlikzillig et al., 2017, p. 24). Dit komt omdat burgers beter begrijpen waarom beslissingen worden genomen, waardoor zij meer genuanceerde opvattingen kunnen ontwikkelen over de overheidsorganisatie (Pytlikzillig et al., 2017, p. 3).

Daarentegen rapporteren Hibbing en Theiss-Morse (1995) juist dat een toename van kennis over een overheidsorganisatie leidt tot een afname van institutioneel vertrouwen. Dit komt doordat burgers meer te weten komen over de tekortkomingen of het falen van de organisatie, wat kan resulteren in een kritischer oordeel (Pytlikzillig et al., 2017, p. 3). Daarbij kunnen burgers met meer kennis hogere verwachtingen krijgen, wat leidt tot meer teleurstellingen als de overheidsorganisaties dit niet waarmaken (Cook et al., 2010, p. 398). Het effect van de kennis die burgers hebben over een overheidsorganisatie op institutioneel vertrouwen is dus omstreden in de wetenschappelijke literatuur (Pytlikzillig et al., 2017, p. 2; Cook et al., 2010, p. 398).

In de context van toezichthouders wordt over het algemeen aangenomen dat burgers geringe kennis hebben van deze organisaties als gevolg van hun beperkte zichtbaarheid, de complexiteit van hun activiteiten, en het gebrek aan actieve betrokkenheid van burgers bij deze organisaties (Crow et al., 2016, p. 92-93). Walls et al. (2004, p. 146) bevestigen dit met hun onderzoek. Zij voerden namelijk focusgroepen uit in het Verenigd Koninkrijk en rapporteerden dat burgers relatief weinig bekend zijn met de precieze taken van toezichthouders. Niettemin merkten de auteurs op dat burgers wel in staat zijn om een weloverwogen standpunt te vormen over wat zij denken dat een toezichthouder zou moeten doen ter bevordering van het publieke belang. Deze resultaten werden ook bevestigd in het onderzoek van Aleksovska et al. (2023, p. 24). Uit focusgroepen in zes Europese landen is gebleken dat de respondenten in staat waren een oordeel te geven over hun institutionele

vertrouwen in voedsel- en warenautoriteiten, ondanks dat zij aangaven beperkte kennis te hebben over deze toezichthouders.

De tweede manier waarop burgers via individuele percepties institutioneel vertrouwen vormen, is door hun *ervaringen* met de toezichthouder. Dergelijke interactieprocessen zijn belangrijk voor het opbouwen van vertrouwen en dus voor de bereidheid van mensen om risico's en onzekerheden te aanvaarden in situaties die vaak worden gekenmerkt door kwetsbaarheid (van de Walle & Bouckaert, 2003, p. 903). De ervaring met de dienstverlening draagt bij aan het opbouwen van vertrouwen door de relationele interactie met de dienst en de percepties van tevredenheid die mogelijk ontstaan (Christensen & Lægheid, 2005, p. 491). Verschillende onderzoeken hebben diverse aspecten van de service-ervaring benadrukt die belangrijk zijn voor het opbouwen van institutioneel vertrouwen. Voorbeelden hiervan zijn de waarden die de service vertegenwoordigt (Taylor-Gooby & Wallace, 2009, p. 405-406), de procedurele rechtvaardigheid van de service (Berg & Dahl, 2020, p. 1298) en de algemene tevredenheid met de service-ervaring (van Ryzin, 2014, p. 522). Bovendien zullen burgers die ervaring hebben met de werkwijze van de toezichthouders deze waarschijnlijk meer waarderen als deze overeenkomt met hun verwachtingen. Dit kan hun vertrouwen in deze organisaties versterken (Capelos et al., 2016, p. 354).

Ten derde kan de *sociale omgeving* een rol spelen hoe institutioneel vertrouwen wordt ontwikkeld. Niet alle burgers hebben kennis, directe interactie en ervaringen met toezichthouders wat hen dwingt om te vertrouwen op andere bronnen, zoals de opvattingen van anderen (Walls, et al., 2004, p. 136; Hooghe & Zmerli, 2011, p. 4; Kaasa & Andriani, 2022, p. 47). Zelfs wanneer individuen wel kennis en ervaringen hebben met deze organisaties, kunnen zij nog steeds worden beïnvloed door de meningen van anderen, hetzij vanwege de veronderstelling dat de meerderheid gelijk heeft, hetzij vanwege sociale normen (Kaasa & Andriani, 2022, p. 48). Hierdoor kan het vertrouwen van een groep ten opzichte van een toezichthouder de individuele vertrouwensniveaus van leden beïnvloeden. Dit kan er dus toe leiden dat het individuele vertrouwen in een toezichthouder wordt beïnvloed door sociale beïnvloeding (Kaasa & Andriani, 2022, p. 49).

Het begrijpen van de rol van *individuele percepties* draagt bij aan het inzicht in de ontwikkeling van institutioneel vertrouwen van burgers in toezichthouders. Dit vormt dan ook het derde sensibiliserende concept, gekenmerkt door de dimensies kennis, ervaringen en sociale omgeving. Omdat elke burger verschillende individuele percepties heeft van toezichthouders, kan dit leiden tot verschillende vormen van institutioneel vertrouwen (Spadaro et al., 2020, p. 2-3). Hierdoor kan het ook zo zijn dat hoewel toezichthouders

mogelijk voldoen aan de drie principes die Bratspies (2009) stelt, dit niet noodzakelijkerwijs tot vertrouwen leidt omdat burgers bijvoorbeeld niet op de hoogte zijn van het handelen van de toezichthouder. Daarom kan de invloed van de uitvoering van toezichthouders op vertrouwen afhangen van hoe burgers dit waarnemen (Walls et al., 2004, p. 135).

## 2.5 De invloed van de media

Tot slot kan ook de *media* een belangrijke rol spelen bij het vormen van institutioneel vertrouwen van burgers in toezichthouders. De media kunnen worden gezien als waakhonden die het functioneren van toezichthouders controleren en dit vervolgens aan het publiek rapporteren (Fernando et al., 2006; Jacobs et al., 2022, p. 576-577). Daarom kan de berichtgeving van de media het vertrouwen in toezichthouders beïnvloeden, omdat burgers via de media te weten komen of toezichthouders voldoen aan hun verwachtingen (Crow et al., 2016, p. 93; Peci, 2021, p. 1077).

De media hebben de mogelijkheid om zowel positieve als negatieve informatie te verspreiden over toezichthouders. Negatieve berichtgeving over deze organisaties kan het vertrouwen van burgers schaden doordat het hun perceptie van de effectiviteit en integriteit van de toezichthouder aantast. Dit leidt tot twijfels over de betrouwbaarheid van de genomen beslissingen en acties (Verhoest et al., 2021, p. 162). Aan de andere kant toont onderzoek van Camaj (2014, p. 201) aan dat positieve mediaberichtgeving over overheidsorganisaties het vertrouwen onder burgers kan vergroten, omdat het aangeeft dat deze organisaties voldoen aan de verwachtingen van de burgers.

Echter, negatieve berichtgeving kan een sterker effect hebben bij het vormen van vertrouwen van burgers in toezichthouders dan de positieve berichtgeving (Avery, 2009, p. 410-412; Pedersen et al., 2023, p. 1-2). Dit fenomeen kan worden toegeschreven aan de negativiteitsbias, waarbij negatieve berichtgeving van de media een sterkere invloed heeft op het denken en gedrag van burgers dan positieve berichtgeving (Kätsyri et al., 2016, p. 2-3). Bovendien zijn media-evaluaties zelf ook vatbaar voor de negativiteits- en selectiviteitsbias, waardoor de media ertoe neigen om negatieve berichtgeving te benadrukken over overheidsorganisaties, terwijl positieve prestaties vaak onderbelicht blijven (Peci, 2021, p. 1076; Boon et al., 2019, p. 176-177; Kätsyri et al., 2016, p. 2-3).

Daarnaast hebben de media mogelijk invloed op de individuele percepties van burgers, waardoor het effect van de media op het vertrouwen in toezichthouders deels kan worden verklaard door deze percepties. Veel burgers verkrijgen namelijk informatie over toezichthouders via het nieuws dat de media over hen publiceren, waardoor burgers op de

hoogte zijn van de werking en ontwikkelingen van deze organisaties. Op basis van deze informatie kunnen zij hun vertrouwen in toezichthouders vormen (Crow et al., 2016, p. 93; Peci, 2021, p. 1077). Het nieuws uit de media is echter een sociale constructie (Schoemaker, 2006, p. 105). Journalisten selecteren en interpreteren gebeurtenissen wat invloed heeft op hoe de ontvangers van het nieuws de wereld begrijpen en vormgeven. De media beïnvloeden daardoor dus de sociale realiteit van individuen (Shoemaker & Vos, 2009, p. 3; Jacobs et al., 2022, p. 577). Hierdoor kunnen de individuele percepties van burgers worden beïnvloed, wat vervolgens van invloed kan zijn op hun vertrouwen in toezichthouders.

De informatie die de media presenteren over toezichthouders is dus van belang voor het winnen van vertrouwen van burgers. Toezichthouders worden dan ook geconfronteerd met een "reputatieparadox". Dit concept verwijst naar het dilemma waarbij toezichthouders vertrouwen van de burgers moeten hebben om hun regulerende taken effectief uit te voeren, terwijl ze tegelijkertijd een grotere kans hebben om negatieve mediaberichtgeving aan te trekken (Pedersen et al., 2023, p. 2, Verhoest et al., 2021, p. 162-163). Een uitdaging voor toezichthouders om vertrouwen van burgers te verkrijgen is dus dat positief nieuws over hen minder belicht wordt door de media, terwijl dit gebruikelijker is voor incidenten en schandalen. Hierdoor is de kans groter dat het vertrouwen van burgers wordt geschaad dan dat het wordt verbeterd (Pedersen et al., 2023, p. 1-2).

De *media* fungeren dus als een belangrijk sensibiliserend concept dat inzicht biedt in hoe toezichthouders door burgers worden waargenomen. De berichtgeving van de media over toezichthouders, zowel positief als negatief, kan het vertrouwen van burgers in deze organisaties vormgeven (Verhoest et al., 2021, p. 159; Camaj, 2014, p. 201). Daarnaast beïnvloeden de media de percepties van burgers door informatie te verstrekken over toezichthouders. Op basis van deze informatie kunnen burgers beoordelen of zij de toezichthouders vertrouwen (Crow et al., 2016, p. 93; Peci, 2021, p. 1077). Hierdoor bieden de media voor dit onderzoek inzicht in hoe burgers hun vertrouwen in toezichthouders ontwikkelen door middel van verschillende mechanismen.

## **2.6 De sensibiliserende concepten**

Uit het literatuuroverzicht zijn er vier sensibiliserende concepten geïdentificeerd die bijdragen aan het begrip van hoe het institutioneel vertrouwen van burgers in publieke toezichthouders wordt gevormd: institutioneel vertrouwen, uitvoering van toezichthouders, individuele percepties en de media. Deze concepten zullen als leidraad dienen voor zowel de

dataverzameling als de data-analyse om de onderzoeksvraag te beantwoorden. In Tabel 1 is een overzicht gegeven hoe elk sensibiliserend concept geconceptualiseerd is.

**Tabel 1**

*De conceptualisatie van de sensibiliserende concepten.*

Sensibiliserende concepten	Conceptualisatie
Institutioneel vertrouwen	<p><i>Algemene definitie:</i> Een houding van de burger ten opzichte van een specifieke institutie, gekenmerkt door positieve verwachtingen dat de instelling haar functies op passende wijze zal vervullen (Pytlikzillig et al., 2017, p. 2).</p> <p><i>Concrete definitie in de regulerende context:</i> De mate waarin burgers toezichthouders als vertrouwenswaardig beschouwen (Grimmelikhuijsen et al., 2021, p. 19).</p>
Uitvoering van toezichthouders	De fundamentele principes van expertise, rentmeesterschap en transparantie die door de toezichthouders kunnen worden toegepast om het institutionele vertrouwen van burgers te winnen (Bratspies, 2009).
Individuele percepties	De cognitieve processen waarmee individuen de toezichthouders waarnemen, interpreteren en begrijpen (McDonald, 2011, p. 2-5; Spadaro et al., 2020, p. 3).
Media	Organisaties die als waakhonden het functioneren van toezichthouders controleren en dit vervolgens aan het publiek rapporteren (Fernando et al., 2006; Jacobs et al., 2022, p. 576).

### 3. Publieke toezichthouders in Nederland

In dit onderzoek wordt het institutionele vertrouwen van Nederlandse burgers in toezichthouders onderzocht. Naast de consistente bevindingen van verschillende studies dat Nederlandse burgers over het algemeen meer institutioneel vertrouwen hebben in overheidsorganisaties dan burgers uit andere Europese landen (Hudson, 2006, p. 52-53; Hartevelde et al., 2013, p. 554-555; Mingo & Faggiano, 2020, p. 824-826), blijkt uit de resultaten van Bach et al. (2021, p. 15-19) dat dit ook van toepassing is op toezichthouders. De auteurs rapporteerden namelijk dat Nederlandse burgers meer vertrouwen hebben in toezichthouders dan burgers uit acht andere Europese landen. Daardoor biedt dit onderzoek de kans om te onderzoeken hoe Nederlandse burgers dit vertrouwen in toezichthouders vormen.

Nederland kent verschillende soorten toezichthouders waarin burgers vertrouwen kunnen hebben. Zo zijn er bijvoorbeeld elf rijksinspecties die onder de verantwoordelijkheid van een ministerie vallen, evenals toezichthouders die functioneren als zelfstandige bestuursorganen (Rijksoverheid, n.d.; van Thiel & Verheij, 2017). Daarnaast zijn er ook

private, regionale en Europese toezichthouders waar Nederlandse burgers op kunnen vertrouwen (Groenleer, 2020; Outhuijse & Havinga, 2021; Coen & Tarrant, 2022).

Vanwege de diversiteit aan toezichthoudende instanties die actief zijn in Nederland, richt ik mij in dit onderzoek op twee specifieke toezichthouders: de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Deze vergelijkende casestudie zet de twee toezichthouders naast elkaar om te analyseren hoe verschillen in hun taken en werkwijzen het institutionele vertrouwen van burgers beïnvloeden, en hoe burgers deze toezichthouders verschillend waarnemen. Hierdoor biedt dit onderzoek inzicht in hoe burgers institutioneel vertrouwen vormen in twee verschillende toezichthouders (Bartlett & Vavrus, 2017, p. 5-7). De komende secties zullen een beschrijving geven van de publieke taken van zowel de NVWA als de IGJ, evenals een bespreking van het bestaande wetenschappelijke onderzoek naar hen. Vervolgens zal ik de verschillen tussen de NVWA en IGJ bespreken, die ertoe kunnen leiden dat burgers hen verschillend waarnemen. Dit zal illustreren waarom deze toezichthouders geschikt zijn voor een vergelijkende casestudie naar het institutionele vertrouwen van burgers in toezichthouders.

### 3.1 De NVWA

De NVWA opereert in opdracht van zowel het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) als het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV). Haar taak omvat het uitvoeren van rijksinspecties om te controleren of organisaties die werken met voedsel en waren zich conformeren aan de regels en beleidslijnen van deze ministeries (NVWA, n.d.a). Als toezichthouder zet de NVWA zich specifiek in voor de bescherming van consumenten, het waarborgen van de volksgezondheid en het bevorderen van het vertrouwen van burgers in voedsel- en warenmarkten. Dit doet de organisatie door zeven publieke belangen centraal te stellen. Het doel is namelijk om de voedselveiligheid, productveiligheid, plantgezondheid, natuur, diergezondheid en het dierenwelzijn te bewaken en tabaks- en alcoholgebruik te ontmoedigen (NVWA, n.d.b). Daarbij beschikt de NVWA over diverse handhavingsinstrumenten, zoals het uitreiken van waarschuwingen, het opleggen van boetes, het uit de handel nemen van producten en het sluiten van bedrijven (NVWA, n.d.c).

Hoewel er onderzoek is uitgevoerd naar het vertrouwen tussen gereguleerde organisaties en de NVWA, zoals te zien is in de studies van Palmen en Wijnhoven (2012) en Havinga et al. (2015), is er nog weinig onderzoek dat specifiek het vertrouwen tussen burgers en de NVWA behandelt. De studie van Aleksovskaja et al. (2023) was de enige die dit wel deed. Zij onderzochten in zes Europese landen hoe reguleringsinstrumenten en handhavingsstijlen

van voedsel- en warenautoriteiten het vertrouwen van burgers beïnvloeden (Aleksovska et al., 2023, p. 1). Voor dit onderzoek voerden de auteurs onder meer twee focusgroepen uit in Nederland, waarin zij ontdekten dat de respondenten veel vertrouwen in de NVWA leken te hebben. De respondenten gaven namelijk aan dat de NVWA goed presteert in het waarborgen van publieke belangen. Wel vonden de respondenten dat de NVWA transparanter mag zijn, meer resultaten mag laten zien en beter kan communiceren over haar werkwijze (Aleksovska et al., 2023, p. 17-18).

### 3.2 De IGJ

De IGJ functioneert in opdracht van het Ministerie van VWS. Haar taak omvat het uitvoeren van rijksinspecties om te verifiëren of zorgorganisaties zich houden aan de voorschriften en richtlijnen van dit ministerie (IGJ, n.d.a). Als toezichthouder streeft de IGJ naar mobilisatie van alle belanghebbenden in de jeugd- en gezondheidszorg om de kwaliteit en veiligheid van zorg voor alle burgers te waarborgen en te verbeteren. De IGJ (n.d.b) heeft de bevoegdheid om drie verschillende soorten interventies uit te voeren. Ten eerste kan zij zorginstellingen en professionals aanmoedigen om zich in te zetten voor de kwaliteit en veiligheid van hun zorgverlening. Ten tweede kan de IGJ agenderende interventies gebruiken, waarbij zij artikelen publiceert en overleg voert met functionarissen van het ministerie. Als derde heeft de IGJ de bevoegdheid om handhavende interventies toe te passen, zoals het instellen van verscherpt toezicht, het opleggen van boetes of het ondernemen van juridische stappen.

In tegenstelling tot de NVWA zijn er meer onderzoeken uitgevoerd naar de kennis en het institutionele vertrouwen van burgers in de IGJ. Zo toonde het onderzoek van Kooijman et al. (2019, p. 2-3) onder ongeveer 600 Nederlanders aan dat 26% vertrouwen had in de IGJ, terwijl 16% aangaf weinig vertrouwen te hebben. De overige respondenten bleven neutraal. Daarnaast vonden de auteurs dat 50% van de respondenten wel eens van de IGJ had gehoord of precies wist wat het was, terwijl 31% weinig tot nooit van de IGJ had gehoord.

Grimmelikhuijsen et al. (2020, p. 56-57) voerden ook onderzoek uit naar de kennis en het vertrouwen onder ongeveer 4.000 Nederlanders in 2019. Zij ontdekten dat ongeveer 23% van de respondenten iets tot veel wist over de IGJ, terwijl ongeveer 43% weinig tot niets wist. Dit betekent dat de respondenten in het onderzoek van Grimmelikhuijsen et al. (2020) aanzienlijk minder bekend waren met de IGJ dan in het onderzoek van Kooijman et al. (2019).

Bovendien concludeerden Grimmelikhuijsen et al. (2020) dat een toename van de transparantie van de IGJ samenhangt met een groter institutioneel vertrouwen van burgers in deze toezichthouder.



### 3.3 De verschillen tussen de NVWA en de IGJ

De NVWA en IGJ zijn dus beide rijksinspecties die verschillende publieke belangen van de burgers beschermen: de NVWA richt zich onder andere op het toezicht op voedselveiligheid, terwijl de IGJ toezicht houdt op de kwaliteit van de jeugd- en gezondheidszorg. Naast dit contrast zijn er andere factoren te onderscheiden die van invloed zijn op hoe burgers verschillende niveaus van institutioneel vertrouwen kunnen ervaren tussen de NVWA en IGJ. Deze factoren omvatten de kennis die zij hebben over deze organisaties, de media-aandacht die de toezichthouders krijgen, en de mate waarin burgers in aanraking komen met de producten en diensten die door deze toezichthouders worden gecontroleerd.

Ten eerste blijkt dat Nederlandse burgers over het algemeen meer kennis hebben over de NVWA dan over de IGJ. Grimmelikhuijsen et al. (2020, p. 120-121) hebben in 2019 een grootschalige survey uitgezet onder meer dan 15.000 Nederlanders, waarin onder andere werd gevraagd naar hun bekendheid met de NVWA en de IGJ. De auteurs hebben geen bevindingen gepubliceerd over de NVWA. Daarom heb ik de gegevens uit deze openbaar beschikbare dataset (Grimmelikhuijsen & Bouwman, 2023) gebruikt en verwerkt in Tabel 2. Hieruit blijkt dat deze respondenten de NVWA beter denken te kennen dan de IGJ. Het percentage respondenten dat aangeeft redelijk wat te weten over de NVWA is aanzienlijk hoger dan voor de IGJ, en het gemiddelde kennisniveau van de respondenten over de NVWA ligt ook hoger. Deze resultaten suggereren dat burgers mogelijk bekender zijn met de NVWA, wat kan leiden tot een andere beoordeling van hun institutioneel vertrouwen in vergelijking met de IGJ.

**Tabel 2**

*Kennisniveau van Nederlanders over de NVWA en de IGJ, afgeleid van Grimmelikhuijsen & Bouwman (2023).*

<b>Kennisbeoordelingsschaal</b>	<b>NVWA (N=15.324)</b>	<b>IGJ (N=15.324)</b>
1: Weet ik niets van	9,3%	16,6%
2: Weet ik weinig van	21,5%	27,8%
3: Neutraal	35,0%	31,9%
4: Weet ik redelijk veel van	30,4%	20,7%
5: Weet ik veel van	3,9%	2,9%
Gemiddelde op de schaal (1-5):	2,98 (SD = 1,022)	2,66 (SD = 1,072)

Ten tweede kunnen de NVWA en IGJ verschillend worden waargenomen door burgers omdat de media-aandacht voor deze toezichthouders verschilt. Uit mijn analyse van Google News blijkt dat op bekende nieuwswebsites zoals de NOS, de Volkskrant en RTL Nieuws in de periode van 22 juni 2023 tot en met 21 juni 2024 meer nieuwsberichten verschenen waarin de NVWA werd genoemd dan de IGJ. Bijvoorbeeld, de NVWA heeft in februari 2024 een verbod uitgevaardigd op de verkoop van Babboe-fietsen (Bolle, 2024), en zij constateerde in maart 2024 dat er illegale stoffen zaten in een bepaald type honing (NOS, 2024). Daarnaast kreeg de NVWA negatieve publiciteit vanwege haar optreden rond Nederlandse slachthuizen (zie bijvoorbeeld: Offringa, 2023; NOS, 2023). De IGJ daarentegen lijkt minder prominent in het nieuws te zijn geweest het afgelopen jaar. De media meldden wel dat de IGJ zich zorgen maakt over de gesloten jeugdzorg (Hornstra, 2024) en dat de publieke gezondheidszorg onder aanzienlijke druk staat (Verkerk, 2023), maar als organisatie zelf stond zij minder in de belangstelling. Mogelijk kunnen burgers de IGJ wel de schuld geven voor de problemen in de jeugd- en gezondheidszorg die door de media worden belicht, omdat de zorg niet aan hun verwachtingen voldoet (van Gennip & Friele, 2017, p. 33-36). Door de verschillen in de hoeveelheid mediaberichten en de manier waarop de media de NVWA en IGJ presenteren aan het publiek, kan het institutionele vertrouwen van burgers ten opzichte van deze twee toezichthouders verschillen doordat burgers hen dus anders waarnemen (Crow et al., 2016, p. 93; Verhoest et al., 2021, p. 162-163; Pedersen et al., 2023, p. 1-2).

Een derde onderscheid betreft de zichtbaarheid van de publieke toezichtsfunctie tussen de twee toezichthoudende instanties. De NVWA houdt toezicht op verschillende aspecten van voedselveiligheid die dagelijks van belang zijn voor burgers (NVWA, 2017, p. 33-34). Dit omvat inspecties van bijvoorbeeld producenten, verkopers en handelaren, wat betekent dat de werkzaamheden van de NVWA regelmatig invloed hebben op het dagelijks leven van mensen (NVWA, n.d.; NVWA, 2017, p. 33-34). Daarentegen komen burgers over het algemeen minder vaak in aanraking met de diensten waar de IGJ toezicht op houdt, zoals ziekenhuizen en jeugdhulpverlening (IGJ, n.d.b; CBS, 2023). Hierdoor zou het werk van de NVWA meer kunnen opvallen dan dat van de IGJ, wat kan resulteren in een grotere bekendheid en zichtbaarheid onder burgers.

Deze drie factoren kunnen ertoe leiden dat de NVWA mogelijk bekender is bij Nederlandse burgers dan de IGJ. Dit verschil in bekendheid vormt de aanleiding voor een vergelijkende analyse, aangezien het institutioneel vertrouwen tussen deze twee organisaties mogelijk verschillend wordt beïnvloed door de variaties in individuele percepties van de respondenten in dit onderzoek.

## 4. Data en Methode

Dit hoofdstuk richt zich op de uitvoering van dit onderzoek. Het begint met een uitleg van de toegepaste onderzoeksmethoden, gevolgd door een bespreking van de steekproef. Vervolgens wordt de uitvoering van de data-analyse behandeld, en tot slot wordt er gereflecteerd op de kwaliteitsborging.

### 4.1 Onderzoeksmethode

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag heb ik data verzameld door middel van een inductieve benadering. Hoewel er aanzienlijke wetenschappelijke kennis bestaat over het institutionele vertrouwen van burgers in overheidsinstanties, is deze kennis beperkter met betrekking tot toezichthouders (Six & Verhoest, 2017, p. 20). Daarnaast hoeft de bestaande wetenschappelijke kennis over institutioneel vertrouwen van burgers in overheidsorganisaties niet rechtstreeks van toepassing te zijn op toezichthouders vanwege de verschillende contexten. Hierdoor kan variatie ontstaan ten opzichte van wetenschappelijke verwachtingen (Gollwitzer & Schwabe, 2022, p. 241-242). Om deze reden heb ik een inductief onderzoek uitgevoerd, waarbij ik een stap terug heb genomen van het toetsen van een specifieke theorie. In plaats daarvan maak ik gebruik van theorieën als sensibiliserende concepten die mij begeleiden tijdens zowel de dataverzameling als -analyse (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 39-40). Op deze manier beoog ik de belangrijkste patronen, fenomenen en relaties te ontdekken in hoe burgers institutioneel vertrouwen in toezichthouders vormen (Azungah, 2018, p. 391, 393).

Om deze verbanden te identificeren, heb ik door de NVWA en IGJ in dit onderzoek te betrekken gebruik gemaakt van een inductieve vergelijkende casestudie om het institutionele vertrouwen van burgers in publieke toezichthouders te onderzoeken. Bartlett en Vavrus (2017, p. 5-7) bepleiten het gebruik van vergelijkende casestudies in kwalitatief onderzoek. Wanneer cases van elkaar verschillen, bijvoorbeeld in hun kenmerken, biedt dit een gevarieerde analyse waarin resultaten kunnen worden vergeleken binnen verschillende contexten en contrasten. Dit voorkomt dat de analyse beperkt blijft tot één specifieke case, wat de generaliseerbaarheid belemmert (Bartlett & Vavrus, 2017, p. 5-7). Door de vergelijkende casestudie kunnen overeenkomstige en afwijkende patronen, trends en thema's worden geïdentificeerd die anders wellicht onopgemerkt zouden blijven, wat theoretische inzichten kan opleveren (Levy, 2008, p. 4-6).

#### **4.1.1 Focusgroepen**

Om het institutionele vertrouwen van burgers in toezichthouders te onderzoeken, zijn er als eerste semigestructureerde focusgroepen uitgevoerd (Six & Verhoest, 2017, p. 20). Het doel van deze focusgroepen was om interactiegegevens te verzamelen die voortkomen uit discussies tussen deelnemers, waardoor verschillende percepties en ideeën over institutioneel vertrouwen in toezichthouders werden blootgelegd. Focusgroepen zijn vaak verkennend van aard en daarom geschikt om verschillende factoren te identificeren die het institutioneel vertrouwen van burgers vormen (Lambert & Loiselle, 2008, p. 229; Ritchie et al., 2013, p. 171-173, 193). Bovendien konden de deelnemers tijdens de focusgroep van elkaar leren en nieuwe perspectieven op institutioneel vertrouwen in toezichthouders ontwikkelen door kennis en ervaringen te delen (Krueger, 1998, p. 20).

#### **4.1.2 Interviews**

Als tweede onderzoeksmethode zijn er semigestructureerde interviews uitgevoerd (Six & Verhoest, 2017, p. 20), waarbij directe vragen werden gesteld over het institutioneel vertrouwen van respondenten in toezichthouders en de wijze waarop dit vertrouwen tot stand komt. Via de interviews kon ik diepgaand inzicht verkrijgen in de individuele inzichten en percepties van de respondenten (Six & Verhoest, 2017, p. 20). Het gebruik van semigestructureerde interviews bood de mogelijkheid om de respondenten richting het onderzoeksthema te sturen, terwijl er ruimte bleef voor aanvullend en diepgaand onderzoek naar nieuwe fenomenen en patronen (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 74-75).

#### **4.1.3 Datatriangulatie**

Zowel de focusgroepen als de interviews kennen enkele beperkingen, waardoor de combinatie van beide methoden geschikt is voor dit onderzoek omdat ze elkaars beperkingen juist compenseren. Een beperking van focusgroepen is dat individuele percepties en ideeën minder goed tot uiting kunnen komen door eventuele groepsdruk of dominante deelnemers. Interviews compenseren dit door diepere inzichten te verkrijgen in de gedachten en gevoelens van individuele respondenten (Cyr, 2017, p. 1038-1039; Sim & Waterfield, 2019, p. 3006). Een tweede beperking van focusgroepen is dat ze te verkennend kunnen zijn, wat kan leiden tot een onvoldoende belichting van onderliggende mechanismen. Interviews vullen dit aan door gedetailleerdere informatie te bieden over de gedachten, attitudes, overtuigingen en kennis van respondenten (Lambert & Loiselle, 2008, p. 229-231).

Een beperking van interviews is dat dit onderzoeksonderwerp te ingewikkeld kan zijn voor de respondenten, omdat zij institutioneel vertrouwen in toezichthouders als complex en niet alledaags kunnen ervaren vanwege hun beperkte kennis en ervaringen met deze

overheidsorganisaties (Walls et al., 2004, p. 146; Crow et al., 2016, p. 92-93). De interactie tussen de respondenten in een focusgroep kan deze beperking juist compenseren omdat het bijdraagt aan het blootleggen van verschillende percepties en ideeën met betrekking tot hun institutioneel vertrouwen (Ritchie et al., 2013, p. 171-172). Hierdoor kunnen de respondenten ook van elkaar leren waardoor zij nieuwe opvattingen kunnen creëren gedurende de focusgroep (Krueger, 1998, p. 20). Vanwege deze beperkingen van zowel de focusgroepen als interviews, vormt de combinatie van deze twee methoden een geschikte aanpak voor dit onderzoek. Door hun complementaire aard kunnen de beperkingen van de ene methode worden gecompenseerd door de sterke punten van de andere, wat resulteert in een meer uitgebreide en complete benadering van de dataverzameling en -analyse (Lambert & Loïselle, 2008, p. 229).

Ondanks de datatriangulatie bleven de beperkingen aanwezig tijdens de dataverzameling. Als moderator en interviewer had ik me daarom voorbereid op deze uitdagingen door middel van de literatuur. De eerste uitdaging tijdens de focusgroepen was dat er soms een non-respons optrad doordat deelnemers geen antwoord konden formuleren vanwege de complexiteit van het onderwerp. Om hierop voorbereid te zijn, heb ik back-up vragen voorbereid om het onderwerp vanuit een andere invalshoek te benaderen (Smithson, 2008, p. 364). Een andere uitdaging was dat een respondent in de groep soms de andere deelnemers domineerde omdat diegene meer kennis of ervaring had met de toezichhouders. Om anderen ook de gelegenheid te geven hun stem te laten horen, nodigde ik hen actief uit deel te nemen aan de discussie (Ritchie et al., 2013, p. 175). Ten derde bestond het risico van sociaal wenselijke antwoorden, wat ik heb aangepakt door tijdens de focusgroep aan te geven dat er geen foute antwoorden waren en door deelnemers te vragen naar hun eigen mening over antwoorden van anderen (Sim & Waterfield, 2019, p. 3006).

Als interviewer stuitte ik op twee specifieke uitdagingen die ik voorzag door het werk van Ritchie et al. (2013, p. 164-165). Ten eerste gaven respondenten soms beknopte antwoorden of gaven ze aan geen mening te hebben door de complexiteit van het onderwerp. In zulke gevallen herformuleerde ik de vraag op verschillende manieren of kwam ik er later in het interview op terug. Ten tweede konden respondenten repetitief worden of afgeleid raken door zijdelingse kwesties. Om hiermee om te gaan, bracht ik op het eerste geschikte moment een vraag die de respondent weer terugbracht naar het onderzoeksonderwerp.

#### 4.1.4 Operationalisering

Om de focusgroepen en interviews systematisch uit te voeren, heb ik de sensibiliserende concepten die zijn geïdentificeerd in het literatuuroverzicht geoperationaliseerd. Deze operationalisatie is weergegeven in Tabel 3. Door de semigestructureerde aanpak van zowel de focusgroepen als de interviews, diende deze operationalisatie als leidraad voor de vragen die gesteld zijn. Daarnaast heb ik ook vragen gesteld als reactie op opmerkingen van de respondenten. Voor een overzicht van de topiclijst voor de focusgroepen en interviews, verwijst ik naar bijlage 1 en 2.

**Tabel 3**

*De operationalisering van de sensibiliserende concepten.*

Sensibiliserende concepten	Operationalisering
Institutioneel vertrouwen	Institutioneel vertrouwen werd onderzocht door aan respondenten te vragen wat vertrouwen in toezichthouders voor hen persoonlijk betekende. Dit kon onder meer inhouden dat de respondent werd gevraagd naar hun bereidheid om de beslissingen, acties en aanbevelingen van deze toezichthouders te accepteren, evenals hun algemene geloof in de legitimiteit en eerlijkheid van hen.  <b>Voorbeeldvraag:</b> <i>Wat betekent vertrouwen voor jou in toezichthouders?</i>
Uitvoering van toezichthouders	De uitvoering van toezichthouders werd onderzocht door vragen te stellen over welke kenmerken van de toezichthouders voor de respondenten belangrijk waren bij het vormen van vertrouwen in hen.  <b>Voorbeeldvraag:</b> <i>Wat zijn voor jou de belangrijkste kenmerken om vertrouwen te vormen in toezichthouders?</i>
Individuele percepties	De individuele percepties werden onderzocht door de respondenten vragen te stellen over hoe zij toezichthouders waarnemen. Zo werd bijvoorbeeld gevraagd naar hun kennis over toezichthouders.  <b>Voorbeeldvraag:</b> <i>In hoeverre ben jij bekend met de NVWA?</i>
Media	De invloed van de media op institutioneel vertrouwen werd onderzocht door aan de respondenten te vragen hoe zij informatie over de toezichthouders hadden verkregen en hoe deze berichtgeving hun vertrouwen had beïnvloed.  <b>Voorbeeldvraag:</b> <i>Kan jij uitleggen op welke manier jij op de hoogte bent geraakt over deze toezichthouders?</i>

#### 4.1.5 Uitvoering van de dataverzameling

In deze paragraaf reflecteer ik op de uitvoering van de dataverzameling door mijn genomen beslissingen en gebruikte materialen toe te lichten. Als eerste heb ik besloten om de focusgroepen en interviews online uit te voeren. Dit besluit werd genomen vanwege de beperkingen in tijd en locatie die vaak gepaard gaan met focusgroepen en interviews, waarbij

het nodig is respondenten te identificeren, te werven en naar één locatie te brengen. Door de focusgroepen en interviews online te houden, kon ik de kans op non-respons verminderen en bood het tevens de mogelijkheid om de dataverzameling op neutraal terrein plaats te laten vinden (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 79-83; Jowett et al., 2011, p. 355-356).

Niettemin heeft de online uitvoering drie mogelijke nadelen. Ten eerste kan ik als onderzoeker de non-verbale communicatie mogelijk minder goed analyseren, wat ik adresseerde door de focusgroepen en interviews visueel op te nemen voor een secundaire analyse (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 79; Jowett et al., 2011, p. 356). Ten tweede kan de groepsdynamiek beperkter zijn bij focusgroepen. Dit heb ik verbeterd door veel ruimte te geven voor individuele bijdragen, zodat iedere respondent aan bod kwam (Moore et al., 2015, p. 26). Ten derde kan het rapport tijdens het interview beperkter zijn vanwege de beperkte non-verbale communicatie (Seitz, 2015, p. 232). Niettemin suggereert Seitz (2015, p. 233-234) dat een goed rapport nog steeds mogelijk is bij online interviews. De auteur raadt de volgende stappen aan die ik heb toegepast om dit te bewerkstelligen: het waarborgen van een stabiele internetverbinding, het uitvoeren van het interview in een stille omgeving zonder afleidingen, bereid zijn om antwoorden en vragen te herhalen, en aandachtig te letten op gezichtsuitdrukkingen.

Verder heb ik naast de topiclijsten nog andere materialen gebruikt om een systematische uitvoering van de focusgroepen en interviews te waarborgen. Aan het begin van de focusgroep heb ik gebruik gemaakt van een PowerPoint. Hiermee heb ik de richtlijnen van de focusgroep aan de respondenten verduidelijkt en een uitleg gegeven van de procedure die zal plaatsvinden. Daarnaast heb ik gedurende de focusgroep enkele slides getoond met neutrale informatie over de NVWA en IGJ om deze toezichthouders te introduceren aan de respondenten. Voor de PowerPoint slides verwijst ik naar bijlage 3. Daarnaast heb ik voor zowel de interviews als focusgroepen een informed consent opgesteld om de deelnemers volledige informatie te verstrekken over het onderzoek zodat ze vrijwillig konden beslissen of ze wilden deelnemen en hun toestemming op geïnformeerde basis konden geven. Voor de informed consent verwijst ik naar bijlage 4.

Tot slot heb ik voor aanvang van de focusgroepen een kort surveyonderzoek uitgevoerd bij de respondenten. Deze survey bood mij allereerst inzicht in de demografische kenmerken van de focusgroepen. Ten tweede heeft het bijgedragen aan het begrip van hoe bekend respondenten waren met de NVWA en IGJ, evenals hun vertrouwen in deze organisaties. Ten derde gaf deze survey de respondenten de gelegenheid om in te stemmen met het informed consent. Voor de surveyvragen verwijst ik naar bijlage 5.

## 4.2 Steekproef

Voor dit onderzoek heb ik een doelgerichte steekproef genomen onder doorsnee Nederlandse burgers met diverse demografische kenmerken (Campbell et al., 2020a, p. 653-654). Over het algemeen hebben de respondenten die hebben deelgenomen enige afstand tot de NVWA en IGJ. Deze selectie biedt de mogelijkheid om te onderzoeken hoe diverse Nederlanders institutioneel vertrouwen ontwikkelen ten opzichte van toezichthouders, los van invloeden zoals werkzaamheden binnen deze organisaties of frequente interacties van burgers met deze instanties.

### 4.2.1 Respondentenselectie

De respondenten die deelnamen aan dit onderzoek benaderde ik via mijn eigen netwerk en via de connecties van de respondenten die deelnamen. Voor de interviews heb ik een selectie gemaakt van tien respondenten. Hoewel ik mijn eigen netwerk heb gebruikt, kende ik deze respondenten niet persoonlijk. Mijn aanpak begon met het benaderen van respondenten die verbonden waren met mijn netwerkleiden, zonder hen vooraf te kennen. Vervolgens heb ik ook respondenten geselecteerd die een connectie hadden met de deelnemers die al aan het onderzoek hadden deelgenomen.

Voor de focusgroepen heb ik drie groepen samengesteld die intern vrij homogeen waren, waardoor de respondenten meer open naar elkaar toe waren (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 78). De drie focusgroepen zijn daarentegen juist heterogeen ten opzichte van elkaar, wat nuttig is omdat dit een breder scala aan perspectieven en inzichten heeft geboden tussen de groepen (Freeman, 2006, p. 494). Elke focusgroep bevatte ongeveer vijf respondenten. Dit aantal heb ik gekozen omdat bij complexere onderwerpen kleinere groepen doorgaans leiden tot diepgaandere informatie en discussies dan wanneer de groep groter is (Ritchie et al., 2013, p. 193).

Deze respondenten heb ik geselecteerd door bestaande groepen te benaderen en binnen deze groepen mensen te kiezen die elkaar enigszins kenden, maar geen diepe sociale band hadden, zoals familieleden, vrienden of collega's. Volgens Rabiee (2004, p. 656) en Gill et al. (2008, p. 293) kan het gunstig zijn om bestaande groepen te gebruiken voor focusgroepen, omdat de deelnemers elkaars opmerkingen beter kunnen begrijpen en elkaar effectiever kunnen uitdagen, wat een openhartige uitwisseling van standpunten bevordert. Deze dynamiek is voornamelijk relevant volgens Rabiee (2004, p. 656) wanneer de deelnemers beperkte kennis en ervaring hebben met het onderwerp, zoals in mijn onderzoek het geval is (Walls et al., 2004, p. 146; Crow et al., 2016, p. 92-93). Daarnaast kan het bespreken van institutioneel vertrouwen met anderen beschouwd worden als een gevoelig onderwerp omdat



de deelnemers zich in een kwetsbare positie kunnen bevinden wanneer zij persoonlijke belevenissen delen die ten grondslag liggen aan hun vertrouwen in overheidsorganisaties (Cole & Cohn, 2016, p. 158). Bestaande groepen kunnen dan een waardevolle rol spelen bij het bevorderen van openheid onder deelnemers voor mijn onderzoeksonderwerp, aangezien zij zich meer op hun gemak kunnen voelen en minder snel een oordeel vrezend van hun mederespondenten (Lloyd-Evans, 2006, p. 158). Deze gevoelens van comfort werden bevestigd door respondenten in twee van de drie focusgroepen tijdens de nabespreking.

#### **4.2.2 Steekproefsamenstelling**

Bij het samenstellen van deze steekproef heb ik ervoor gezorgd dat de deelnemers diverse demografische kenmerken hebben, aangezien deze verschillen mogelijk kunnen leiden tot variaties in de vorming van institutioneel vertrouwen. Dit maakt het mogelijk om verschillende perspectieven van burgers te onderzoeken (Campbell et al., 2020a, p. 653-654).

Als eerste is er aandacht besteed aan een gelijke verdeling van gender. Dit is van belang gezien de verschillende wetenschappelijke bevindingen over de invloed van gender op institutioneel vertrouwen (Boda & Medve-Bálint, 2014, p. 6, 11; Thomas et al., 2015, p. 91-92). Ten tweede werden verschillende leeftijden geselecteerd, aangezien jongeren en ouderen doorgaans een hoger institutioneel vertrouwen hebben dan mensen van middelbare leeftijd (Ervasti et al., 2019, p. 1213, 1219). Ten derde werden verschillende opleidingsniveaus in overweging genomen, omdat hoger opgeleiden vaak een hoger institutioneel vertrouwen hebben dan lager opgeleiden (Freitag, 2003, p. 958; Hakhverdian & Mayne, 2012, p. 739; Ugur-Cinar et al., 2020, p. 795-796). Tot slot werd onderzocht of de respondent werkzaam was voor de overheid of een opleiding volgde waarbij de overheid centraal stond, aangezien dit mogelijk zou resulteren in een hoger institutioneel vertrouwen vanwege hun nauwere betrokkenheid bij overheidszaken (Aleksovska et al., 2023, p. 18).

Op basis van deze kenmerken is de demografische samenstelling van de geïnterviewden geïllustreerd in Tabel 4, terwijl de samenstelling van de focusgroepen worden weergegeven in Tabel 5. De tabellen geven weer dat voor zowel de interviews en focusgroepen het aantal mannen en vrouwen nagenoeg gelijk verdeeld is. Wat betreft leeftijd constateer ik dat zowel in de interviews als in de focusgroepen jongere respondenten iets meer vertegenwoordigd waren. Oudere deelnemers waren in mindere mate vertegenwoordigd in de interviews, maar dit werd gecompenseerd in de focusgroepen. Deelnemers van middelbare leeftijd waren daarentegen ondervertegenwoordigd in de focusgroepen, maar goed vertegenwoordigd in de interviews. Op het gebied van opleidingsniveau waren zowel lager als hoger opgeleiden gelijkmatig vertegenwoordigd bij de interviews, terwijl hoger opgeleiden

meer vertegenwoordigd waren bij de focusgroepen. Ten slotte bleken deelnemers die geen werk uitvoeren bij de overheid of geen studie volgden met betrekking tot de overheid, zowel in de interviews als in de focusgroepen, in grotere mate vertegenwoordigd te zijn.

**Tabel 4**

*De demografische kenmerken van de respondenten die hebben deelgenomen aan de interviews.*

Respondent	Gender	Leeftijd	Opleidingsniveau	Werkt/studeert waar de overheid centraal staat?
1	Vrouw	51	HBO	Nee
2	Man	24	WO-bachelor	Ja
3	Man	34	HBO	Nee
4	Vrouw	40	WO-master	Nee
5	Man	27	HBO	Ja
6	Vrouw	22	MBO-4	Nee
7	Man	20	HAVO	Nee
8	Vrouw	70	MBO-4	Nee
9	Man	45	MBO-4	Nee
10	Man	40	MBO-4	Nee

**Tabel 5**

*De demografische kenmerken van de respondenten die hebben deelgenomen aan de focusgroepen.*

Focusgroep	Gender		Leeftijd		Opleidingsniveau		Werk/studeert met betrekking tot overheid	
	Categorie	N	Categorie	N	Categorie	N	Categorie	N
<b>Focusgroep 1</b> (N=5)	Man	4	18-24	5	WO-bachelor/ master	5	Ja	5
	Vrouw	1					Nee	0
<b>Focusgroep 2</b> (N=5)	Man	0	45-54	2	HAVO	1	Ja	0
	Vrouw	5	55-64	2	MBO	2	Nee	5
			65-74	1	HBO	2		
<b>Focusgroep 3</b> (N=4)	Man	2	18-24	1	MBO	1	Ja	0
	Vrouw	2	25-34	3	HBO	3	Nee	4

### 4.3 Data-analyse

In deze paragraaf wordt de data-analyse beschreven die ik heb uitgevoerd met behulp van het computerprogramma NVivo. Met inductieve open, axiale en selectieve coderingstechnieken werden de data iteratief geanalyseerd (Boeije & Bleijenbergh, 2019; Srivastava & Hopwood, 2009, p. 77). Voorafgaand aan deze analyse werden a priori codes vastgesteld op basis van de sensibiliserende concepten (Elliott, 2018, p. 2855), zoals weergegeven in bijlage 6. Daarnaast werden ook emergente codes toegepast, die tijdens de analyse ontstonden op basis van de data zelf en niet concreet voortkwamen uit eerdere wetenschappelijke literatuur (Stuckey, 2015, p. 8).

In de eerste fase van de data-analyse werden de data open gecodeerd. Dit wordt volgens Strauss en Corbin (2007, p. 61) beschreven als 'een proces van het onderzoeken, vergelijken, conceptualiseren en categoriseren van de data' (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 113). Hierdoor werden de data grondig verkend, waarbij de elementen van de data werden ontleed en er een overzicht werd gemaakt. Dit vormde het startpunt voor het theoretiseren en conceptualiseren van de bevindingen (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 114-115).

Na de initiële fase van open codering werd axiale codering toegepast. Axiaal coderen verwijst volgens Strauss en Corbin (2007, p. 96) naar: 'een set van procedures om data na het open coderen weer op een nieuwe manier samen te brengen, door verbindingen tussen categorieën te maken' (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 123). Hierdoor werden de open codes van dit onderzoek geïntegreerd tot centrale categorieën, wat leidde tot een gestructureerde weergave van de bevindingen (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 123-125). Axiale codering omvatte niet alleen het verbinden van gerelateerde open codes, maar ook het identificeren en benoemen van belangrijke en minder belangrijke categorieën binnen deze verbindingen. Elke categorie werd daarom zorgvuldig beschreven om een duidelijk begrip te geven van hoe deze bijdraagt aan de vorming van institutioneel vertrouwen van burgers in toezichthouders (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 123-128).

Na de axiale codering werd selectieve codering uitgevoerd. Strauss en Corbin (2007, p. 116) definiëren selectieve codering als: 'het selecteren van kernbegrippen, het systematisch verbinden van deze kernbegrippen met andere categorieën en het verder verfijnen en ontwikkelen van categorieën die nog nader moeten worden uitgewerkt' (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 129). In deze laatste fase van de data-analyse lag de nadruk op het integreren van de bevindingen door verbanden te leggen tussen de axiale codes (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 129-130). Hierdoor is een theoretisch model ontwikkeld dat kan verklaren hoe burgers institutioneel vertrouwen vormen in toezichthouders, wat de

onderzoeksvraag van dit onderzoek beantwoordt (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 132). Een overzicht van de beschrijvingen van de axiale en selectieve coderingen is te vinden in bijlage 7, en de codeboom is weergegeven in bijlage 8.

Tijdens de dataverzameling en -analyse bleken de oorspronkelijke sensibiliserende concepten van diffuus en specifiek vertrouwen minder relevant dan aanvankelijk gedacht. Er zijn geen verbanden geïdentificeerd die aantoonen dat diffuus of specifiek vertrouwen het institutionele vertrouwen van burgers in toezichthouders vormgeven. Daarom heb ik tijdens de dataverzameling besloten de behandeling van diffuus en specifiek vertrouwen in het literatuuroverzicht in te korten en mij te richten op de stabiliteit van institutioneel vertrouwen, waar wel verbanden mee zijn gevonden. Tegelijkertijd bleek de invloed van de media relevanter te zijn dan ik oorspronkelijk had gedacht. Dit was echter nog geen sensibiliserend concept aan het begin van de dataverzameling. Daarom heb ik tijdens de dataverzameling de literatuur over de invloed van media op het institutioneel vertrouwen van burgers in toezichthouders uitgebreid en het als een nieuw sensibiliserend concept geïntroduceerd. Voor een uitgebreidere reflectie hierover verwijst ik naar bijlage 7.

#### **4.4 Kwaliteitswaarborging**

Symon en Cassell (2012) behandelen vier kwaliteitscriteria die van belang zijn bij de evaluatie van kwalitatief onderzoek: geloofwaardigheid, overdraagbaarheid, betrouwbaarheid en bevestigbaarheid. In dit onderzoek zijn zwakheden geïdentificeerd voor elk van deze criteria, waarvoor ik oplossingen heb geïmplementeerd die ik nu zal bespreken. Voor een uitgebreidere reflectie hierover verwijst ik naar bijlage 7.

Volgens Symon en Cassell (2012, p. 206) wordt *geloofwaardigheid* gedefinieerd als de inspanning van de onderzoeker om een goede afstemming te tonen tussen de interpretatie van de onderzoeker en de geconstrueerde realiteit van respondenten. Een overkoepelende zwakte in mijn onderzoek is dat ik geen onderzoekerstriangulatie gebruik heb omdat ik dit onderzoek zelfstandig uitvoerde. Onderzoekerstriangulatie impliceert dat gedurende het proces van dataverzameling, -analyse en -interpretatie meerdere onderzoekers worden betrokken. Zij coderen bijvoorbeeld onafhankelijk van elkaar om te vergelijken of ze tot dezelfde of verschillende conclusies komen, wat leidt tot een versterkte geloofwaardigheid (Thurmond, 2001, p. 255; Campbell et al., 2020b, p. 126). Een tweede zwakte is dat doordat de respondenten elkaar binnen de focusgroep oppervlakkig kenden, zij antwoorden konden geven waardoor ik als buitenstaander de context mogelijk verkeerd kon interpreteren. Dit zou kunnen leiden dat ik conclusies trek uit data die anders bedoeld zijn (Freeman, 2006, p. 493-

494).

Om ondanks deze twee zwaktes toch de geloofwaardigheid van dit onderzoek te waarborgen heb ik naast de klassieke stappen, zoals het schrijven van memo's, het opnemen van de interviews en focusgroepen en het zorgvuldig transcriberen ook *member checking* toegepast. Dit betekent ik de resultaten van het onderzoek teruggekoppeld heb naar de respondenten. Op deze wijze konden zij beoordelen of zij instemmen met mijn interpretatie van de bevindingen, wat de geloofwaardigheid versterkt (McKim, 2023, p. 45). Daarnaast draagt datatriangulatie ook bij aan een verhoogde geloofwaardigheid doordat het mij ondersteunt bij het verminderen van vertekeningen en het vergelijken van reacties van respondenten. Dit maakt het mogelijk eventuele misinterpretaties te identificeren en te corrigeren (Anney, 2014, p. 10).

Symon en Cassell (2012, p. 207) beschrijven *overdraagbaarheid* als het verstrekken van voldoende gedetailleerde informatie door de onderzoeker over zowel het onderzoek als de respondenten, zodat lezers zelf kunnen beoordelen in hoeverre de bevindingen toepasbaar zijn op andere contexten. Een potentiële bedreiging voor dit onderzoek was dat ik te eenzijdige perspectieven kon krijgen over het institutionele vertrouwen in toezichthouders als ik een te selectieve steekproef zou hebben uitgevoerd, waardoor de resultaten minder gegeneraliseerd konden worden naar andere contexten (Kapborg & Berterö, 2002, p. 54). Om dus een zo breed mogelijk perspectief te hanteren heb ik respondenten geselecteerd die verschillende demografische kenmerken hebben om op die manier verschillende perspectieven naar voren te laten komen (Anney, 2014, p. 12-13; Freeman, 2006, p. 494).

Als derde verwijst *betrouwbaarheid* volgens Symon en Cassell (2012, p. 207) naar de stabiliteit en reproduceerbaarheid van de bevindingen in de loop van de tijd. Het ontbreken van onderzoekerstriangulatie kan echter resulteren in onbewuste vooroordelen en mogelijke vertekening tijdens de dataverzameling en -analyse, waardoor mijn bevindingen mogelijk minder reproduceerbaar zijn (Archibald, 2016, p. 230). Om dit te voorkomen heb ik zorgvuldig verantwoording afgelegd over alle onderzoeksbeslissingen- en activiteiten om aan te tonen hoe de gegevens zijn verzameld, vastgelegd en geanalyseerd (Anney, 2014, p. 13-14). Dit helpt voorkomen dat systematisch vertekeningen onopgemerkt blijven (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 158). Dit proces omvatte het gebruik van memo's en het delen van de codeboom, die zijn opgenomen als bijlagen 7 en 8.

Volgens Symon en Cassell (2012, p. 208) verwijst *bevestigbaarheid* naar de mate waarin de bevindingen, interpretaties en conclusies van het onderzoek worden gestaafd door de verzamelde gegevens en de gebruikte methoden. Dit criterium veronderstelt dat andere

onderzoekers, wanneer zij dezelfde gegevens en methoden bekijken, tot vergelijkbare bevindingen en conclusies zouden moeten komen. Ook hier kan een gebrek aan onderzoekerstriangulatie een rol spelen, aangezien mijn eigen onbewuste vertekeningen de mogelijkheid van bevooroordeelde conclusies kunnen vergroten zonder controle van andere onderzoekers (Chowdhury, 2015, p. 149-150; Anney, 2014, p. 15). Om dit te voorkomen, heb ik uitgebreide memo's gebruikt om te reflecteren op mijn eigen rol tijdens de dataverzameling en -analyse, waarin ik alle gebeurtenissen heb beschreven die zich op het onderzoeksveld hebben voorgedaan (Anney, 2014, p. 15-16). Dit is weergegeven in bijlage 7.

## 5. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de empirische bevindingen uit de focusgroepen en interviews gepresenteerd. Via deze resultaten wordt inzicht verkregen in hoe burgers institutioneel vertrouwen vormen in publieke toezichthouders. De resultaten uit beide onderzoeksmethoden zullen gezamenlijk worden gepresenteerd in één resultatensectie, aangezien ze elkaar aanvullen. De focusgroepen dienden als verkenning naar de percepties van respondenten op het gebied van vertrouwen in toezichthouders. De interviews voegden een diepgaande dimensie toe door vooral de onderliggende mechanismen te belichten die ten grondslag liggen aan de vorming van vertrouwen in toezichthouders, een aspect dat soms ontbrak tijdens de gesprekken van de focusgroepen. Hierdoor vullen de bevindingen van zowel de focusgroepen als de interviews elkaar naadloos aan, waardoor een samenhangende resultatensectie gevormd is.

Voorafgaand aan de presentatie van de resultaten is het van belang om de dynamieken binnen de focusgroepen te bespreken. Deze dynamiek helpt namelijk om de verkregen resultaten juist te interpreteren. Allereerst was de interactie tussen de respondenten erg open. Een mogelijke oorzaak hiervan was dat de respondenten elkaar enigszins kenden. Hierdoor ontstond een natuurlijke en vrije uitwisseling van informatie, wat resulteerde in een brede uitwisseling van kennis en perspectieven.

Het formuleren van antwoorden door de respondenten verliep soms moeizaam, omdat velen aangaven weinig concrete kennis te hebben over de toezichthouders. Dit leidde soms tot stiltes aan het begin van de focusgroepen. Opmerkelijk was echter dat, naarmate de focusgroepen vorderden, de respondenten zich ontwikkelden tot een groep die gezamenlijk probeerde een puzzel op te lossen over hoe zij vertrouwen vormen in toezichthouders. Elke respondent leek namelijk een stukje kennis, ervaring of inzicht te bezitten over

toezichthouders, waardoor ze gezamenlijk als groep een antwoord konden construeren op de vragen van de moderator.

De manier waarop de verschillende focusgroepen de puzzel oplosten, vertoonde wel variatie. De eerste groep had namelijk enige kennis over toezichthouders en formuleerde daarom vooral antwoorden vanuit een rationeel perspectief. In de tweede groep hadden drie respondenten enige ervaring met toezichthouders, bijvoorbeeld doordat ze er via hun werk mee in aanraking zijn gekomen. Hierdoor ontwikkelde de groep antwoorden die deels zijn afgeleid van deze ervaringen. De derde groep daarentegen had weinig tot geen kennis en ervaringen met toezichthouders. Zij werkten daarom samen om een weloverwogen standpunt te formuleren over wat een toezichthouder zou moeten doen om hun vertrouwen te winnen. Deze diversiteit in formuleringen kan veroorzaakt zijn door de heterogeniteit tussen de groepen. Dit leidde ertoe dat de focusgroepen op drie verschillende manieren antwoorden vormden op de vragen van de moderator, wat resulteerde in uiteenlopende inzichten voor dit onderzoek naar hoe burgers vertrouwen vormen in toezichthouders.

Door de samenwerking waren de respondenten het vaak met elkaar eens, maar boden ze voortdurend aanvullingen op elkaars inzichten. De meningen van de respondenten waren daardoor gematigd in hun standvastigheid. Hoewel de respondenten achter hun eigen standpunten stonden, stonden ze ook open voor ideeën van anderen om samen tot een antwoord te komen over hoe zij vertrouwen vormen. Een uitzondering betrof in hoeverre de respondenten de toezichthouders vertrouwden. Alle respondenten gaven namelijk aan het einde van de focusgroep aan dat hun vertrouwen in toezichthouders ongeveer hetzelfde was gebleven als voordat de focusgroep begon, ondanks de nieuwe kennis en inzichten die zij hadden opgedaan van de andere deelnemers.

Nu de dynamieken binnen de focusgroepen zijn geanalyseerd, zal ik verder ingaan op de resultaten van dit onderzoek. Vanuit de data van zowel de focusgroepen als de interviews heb ik vier hoofdthema's geïdentificeerd die inzicht bieden in hoe burgers vertrouwen opbouwen in toezichthouders: (1) institutioneel vertrouwen van burgers in toezichthouders, (2) uitvoering van toezichthouders, (3) individuele percepties en (4) de media. Bijlage 7 en 8 bevatten een beschrijving van hoe deze thema's zijn vastgesteld en ontwikkeld.

Om inzicht te krijgen in hoe deze thema's verklaringen bieden voor het ontwikkelen van vertrouwen in toezichthouders, zal ik elk thema bespreken en hun onderlinge invloed belichten. Vervolgens zal ik op basis van deze vier thema's een theoretisch model presenteren

dat een visueel overzicht biedt van hoe institutioneel vertrouwen in toezichthouders onder burgers wordt gevormd. Ten slotte zal ik aan de hand van dit theoretische model uitleggen hoe het institutionele vertrouwen in zowel de NVWA als de IGJ door de respondenten is gevormd en hoe het verschil in vertrouwen tussen deze twee organisaties kan worden verklaard.

### **5.1 Institutioneel vertrouwen van burgers in toezichthouders**

Voordat de factoren die het institutionele vertrouwen van de respondenten in toezichthouders vormen behandeld worden, is het belangrijk eerst te verduidelijken wat toezichthouders en vertrouwen in deze organisaties voor de respondenten betekenen. Uit de reacties van de respondenten blijkt dat er brede consensus is over het belang van toezichthouders voor Nederland. Volgens hen dragen toezichthouders bij aan het handhaven van de naleving van overheidsregulering binnen organisaties, wat resulteert in een verbeterde kwaliteit van producten en diensten. Hierdoor worden volgens de respondenten misstanden in de samenleving tegengegaan en wordt de levering van producten en diensten van lage kwaliteit voorkomen. De respondenten vertelden ook hoe de samenleving eruit zou zien als er geen toezichthouders zouden zijn of wanneer zij niet goed hun werk zouden uitvoeren:

*Dan krijg je dus dat niemand zich aan de regels gaat houden en dat zorgt ervoor dat het kwaliteit van leveren en werken dus echt een heel stuk anders gaat worden. Ik denk ook dat de burgers daar last van hebben.*

*(Respondent 10)*

De respondenten gaven aan dat hun vertrouwen in de toezichthouders samenhangt met de belangrijke taken die zij uitvoeren voor de samenleving. Hierbij kwamen drie verwachtingen consistent naar voren: (1) dat de toezichthouders de controles naar behoren uitvoeren, (2) dat de toezichthouders ervoor zorgen dat de kwaliteit van de producten en diensten gewaarborgd is, en (3) dat burgers zonder zorgen gebruik kunnen maken van producten en diensten dankzij de toezichthouders. Hierdoor wordt institutioneel vertrouwen van burgers in de regulerende context vanuit deze resultaten gedefinieerd als: een verwachting van burgers dat toezichthouders hun werk naar behoren uitvoeren, wat zorgt dat de kwaliteit van producten en diensten gewaarborgd blijft zonder dat zij zich hierover zorgen hoeven te maken. Een respondent vatte dit in één antwoord samen:

*Dat ik ervan uitga dat ze goed controleren op bedrijven zodat zij niet hun gang kunnen gaan waardoor mensen beschermd worden.*

*(Respondent 7)*



## 5.2 Uitvoering van toezichthouders

Uit de data zijn drie factoren geïdentificeerd die dit institutionele vertrouwen van de respondenten in toezichthouders vormen. De eerste heeft betrekking op hoe toezichthouders hun werk uitvoeren. Er zijn vijf waarden geïdentificeerd waaraan toezichthouders horen te voldoen tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden volgens de respondenten: expertise, rentmeesterschap, transparantie, strikt toezichthouderschap en neutraliteit. Als toezichthouders aan deze verwachtingen van de respondenten voldoen, zal dit leiden tot vertrouwen. Wanneer toezichthouders hier niet aan voldoen, kan dit juist minder vertrouwen creëren. Voor elke waarde zal ik bespreken hoe deze van invloed is op het institutioneel vertrouwen van de respondenten in toezichthouders.

### 5.2.1 Expertise

De eerste waarde is expertise, die door een meerderheid van de respondenten werd genoemd. Onder hen bestaat de consensus dat wanneer toezichthouders vakkundig te werk gaan, dit leidt tot vertrouwen. Voor deze respondenten is het belangrijk dat de medewerkers die werken binnen de toezichthoudende organisaties onder ander kennis van zaken horen te hebben, een geschikte opleiding gevolgd moeten hebben, en up-to-date moeten zijn over de nieuwste ontwikkelingen binnen de sector die ze controleren. Wanneer een toezichthouder dus over expertise bezit, wordt dit gezien als een organisatie die bekwaam is om de taken uit te voeren die aan hen zijn toevertrouwd. Hierdoor gaan de respondenten ervan uit dat de controles correct uitgevoerd worden en dat de kwaliteit gewaarborgd wordt. Dit werd ook bevestigd tijdens de derde focusgroep, waar een respondent benadrukte dat expertise belangrijk is en waar de andere respondenten het mee eens waren:

*Ik vind wel dat je bekwaam moet zijn voor de functie die je uitvoert. Als je zo 'n belangrijke functie hebt dan ga ik ervan uit dat de organisatie selectief is wie ze in dienst nemen en wie ze erop uit sturen en wie diegene is die de beslissingen maakt.*

*(Focusgroep 3)*

### 5.2.2 Rentmeesterschap

Onder vrijwel alle respondenten is er een brede consensus dat rentmeesterschap een andere belangrijke waarde is om vertrouwen te vormen in toezichthouders. Als eerste betekent dit dat toezichthouders handelen met integriteit en eerlijkheid, waarbij zij de belangen van burgers boven hun eigen belangen of die van de gereguleerde organisatie stellen:

*Ze zitten daar voor het belang van de burger. Daar zijn ze voor aangesteld.*

*(Respondent 8)*

Wanneer de toezichhouders dus het belang van de burger vooropstelt, resulteert dit in vertrouwen. De respondenten ervaren dan een gevoel dat ze serieus genomen worden en hebben vertrouwen dat de toezichhouders hun werk met de beste intenties voor hen uitvoeren. Dit geeft de geruststelling dat de toezichhouders niet handelen in het belang van de geregeerde organisatie, maar juist in het belang van de burger.

Daarnaast speelt binnen rentmeesterschap ook mee hoe de toezichhouders presteren. De respondenten vertrouwen op toezichhouders die een gevestigde reputatie hebben opgebouwd vanwege hun consistente prestaties in het handhaven van regelgeving en het beschermen van de belangen van de burgers. Hierdoor zijn de respondenten geneigd om hen te vertrouwen omdat ze ervan uit kunnen gaan dat ze goed hun werk uitvoeren door hun eerdere bewezen prestaties.

### **5.2.3 Transparantie**

Ongeveer de helft van de respondenten noemde transparantie als een belangrijke waarde bij het vormen van vertrouwen in toezichhouders. Deze respondenten benadrukten dat openheid van een toezichhouder over haar werkzaamheden en zichtbaarheid voor de burgers vertrouwen opbouwt. Openheid houdt in dat toezichhouders duidelijk zijn over de genomen beslissingen en hierover verantwoording afleggen. Wanneer toezichhouders open zijn over hun werkzaamheden en besluitvormingsprocessen, ervaren respondenten een gevoel van betrokkenheid en begrip. Dit leidt volgens hen tot vertrouwen.

Bovendien hechtten de respondenten veel waarde aan zichtbaarheid, wat verwijst naar de mate waarin toezichhouders zichzelf presenteren aan de burgers en actief communiceren. Zichtbaarheid zorgt ervoor dat de respondenten op de hoogte zijn van de activiteiten en prestaties van toezichhouders. Dit draagt bij aan het opbouwen van vertrouwen, omdat zij minder het gevoel hadden dat de toezichhouder zaken voor hen achterhoudt. Dit aspect van transparantie werd bijvoorbeeld door alle respondenten van de tweede focusgroep als belangrijk ervaren:

*Als ze niet zichtbaar zijn, dan weet je niet waar je op kan vertrouwen. Dus als er iets mis is wil ik wel weten wat ze eraan gedaan hebben.*

*(Focusgroep 2)*

### **5.2.4 Strikt toezichhouderschap**

De vierde waarde is strikt toezichhouderschap. Een meerderheid van de respondenten noemde de mate van streng en kritisch toezicht als belangrijke kenmerken voor het opbouwen van vertrouwen in toezichhouders, zolang dit wel positieve resultaten oplevert:

*Als de kwaliteit van producten en diensten beter wordt door strenger te zijn dan zou ik zeker meer vertrouwen krijgen denk ik in de toezichthouders. Dit zou bijvoorbeeld de kapitalisme trucjes kunnen voorkomen en dat is heel goed.*

*(Respondent 2)*

Strikter toezichthouderschap zorgt voor meer vertrouwen omdat de respondenten het gevoel hebben dat de toezichthouders hun taken serieuzer nemen. Dit zorgt ervoor dat producten en diensten van hoge kwaliteit zijn en veilig om te gebruiken. Daarnaast wekt strikt toezichthouderschap de veronderstelling dat toezichthouders niet kunnen worden misleid door de ondeugdelijke praktijken van de geregleerde organisaties. Deze praktijken zouden namelijk worden opgespoord met strikt toezichthouderschap.

### **5.2.5 Neutraliteit**

De laatste waarde die van belang is om als burger vertrouwen te vormen in toezichthouders is neutraliteit. Dit houdt in dat toezichthouders zich onpartijdig en objectief opstellen bij het uitvoeren van controles:

*Neutraal zijn zorgt ervoor dat je niet op een subjectieve manier naar zaken gaat kijken.*

*(Respondent 6)*

Een minderheid van de respondenten benoemde het belang van neutraliteit bij het vormen van vertrouwen in toezichthouders, waardoor deze waarde minder belangrijk lijkt dan de andere vier. De respondenten die deze waarde noemden, vertelden dat neutraliteit een eerlijk speelveld creëert voor alle geregleerde organisaties. Neutraal toezicht vergemakkelijkt bovendien de detectie van fouten en maakt het mogelijk om regels effectiever te handhaven. Als toezichthouders hun taken dus neutraal uitvoeren, kunnen burgers meer vertrouwen in hen opbouwen omdat toezichthouders makkelijker fouten opmerken en er een gelijk speelveld is voor organisaties.

## **5.3 Individuele percepties**

Hoe de toezichthouders hun werk uitvoeren is dus de eerste factor hoe vertrouwen in toezichthouders gevormd wordt onder burgers. Belangrijk is dat dit effect kan afhangen van onder andere de individuele percepties die burgers hierover hebben. Een toezichthouder kan zich aan alle vijf de waarden houden, maar dat betekent niet dat het vertrouwen automatisch sterk zou stijgen omdat de respondenten bijvoorbeeld niet op de hoogte zijn hiervan. Daarom zijn de individuele percepties van respondenten over hoe ze toezichthouders waarnemen en interpreteren van groot belang. Uit de data zijn drie factoren geïdentificeerd die ervoor zorgen

dat individuen toezichthouders verschillend van elkaar waarnemen: kennis over toezichthouders, ervaring met de toezichthouders en de sociale omgeving. Voor elke factor wordt opeenvolgend besproken hoe deze het vertrouwen in toezichthouders beïnvloedt.

### **5.3.1 Kennis over de toezichthouder**

Kennis over de toezichthouder is de eerste factor die ervoor zorgt hoe burgers de toezichthouders waarnemen. Vrijwel alle respondenten gaven aan dat hun kennis over de toezichthouders bijdraagt aan de vorming van hun vertrouwen. Er was echter verdeeldheid onder de respondenten over hoe kennis hun vertrouwen in toezichthouders beïnvloedt, een onderwerp dat ook werd besproken tijdens de eerste focusgroep:

*Ik zou wel meer vertrouwen hebben als ik weet dat het intern allemaal goed is. Ik heb dus wel vertrouwen, maar het zou beter worden als ik dit weet.*

*Ja of andersom dat als je weet hoe het intern geregeld is dat je kritische punten hebt, misschien zijn ze dan minder te vertrouwen.*

*(Focusgroep 1)*

Meer kennis over de toezichthouder kan er dus toe leiden dat burgers meer vertrouwen krijgen, omdat zij beter in zijn staat om de taken, verantwoordelijkheden en prestaties van de toezichthouder te begrijpen. Aan de andere kant kan meer kennis zorgen voor minder vertrouwen, omdat burgers meer inzicht kunnen krijgen in de tekortkomingen of het falen van de toezichthouder. Daarom lijkt een toename aan kennis over de toezichthouder een tweesnijdend zwaard dat vertrouwen zowel kan versterken als verzwakken.

Bovendien bleek dat een ruime meerderheid van de respondenten beperkte kennis had over de toezichthouders. Hoewel binnen deze groep respondenten de meerderheid wel op de hoogte was van het bestaan van bepaalde toezichthouders en waarop ze controleren, gaf een minderheid van de respondenten aan dat ze voorafgaand aan de interviews of focusgroepen nog nooit van bepaalde toezichthouders hadden gehoord. Deze respondenten gaven aan dat hun vertrouwen in een onbekende toezichthouder neutraal was:

*Dus ik zou wel positief zeggen, maar vooral een beetje neutraal. Ik heb er eigenlijk onvoldoende informatie over.*

*(Respondent 7)*

Ze bedoelden hiermee dat ze wel vertrouwen hadden, maar dit vertrouwen zou kunnen toenemen of afnemen naarmate ze meer informatie zouden verkrijgen aangezien hun vertrouwen nog niet was beïnvloed door voorkennis.

Daarnaast blijkt dat het effect van hoe toezichthouders hun werk uitvoeren om vertrouwen te vormen onder burgers afhankelijk is van wat de burgers hierover weten. Hoewel een ruime meerderheid van de respondenten aangaf de uitvoering van toezichthouders belangrijk te vinden, gaven veel respondenten aan niet op de hoogte te zijn van de specifieke uitvoering van deze toezichthouders. Een voorbeeld hiervan werd besproken in de derde focusgroep, waar werd gediscussieerd over in hoeverre strengheid van de toezichthouder zorgt voor vertrouwen:

*Ik denk dat strengheid wel bijdraagt aan vertrouwen, maar ik ben dan wel benieuwd in hoeverre ik wat meekrijg van het streng zijn, want als zij een controle doen bij een supermarkt dan krijg ik daar niks van mee. Als ik dus weet dat ze streng zijn, dan denk ik wel dat het bijdraagt aan mijn vertrouwen.*

*(Focusgroep 3)*

Kennis kan dus een belangrijke factor zijn in hoe burgers de uitvoering van toezichthouders beoordelen. Het effect van hoe toezichthouders hun werkzaamheden uitvoeren op het vertrouwen van burgers wordt namelijk versterkt wanneer zij hierover beter geïnformeerd zijn.

### **5.3.2 Ervaringen met toezichthouder**

De perceptie van toezichthouders door burgers wordt mede bepaald door de ervaringen die zij met de toezichthouders hebben gehad. Ongeveer de helft van de respondenten heeft namelijk wel eens een ervaring gehad met een toezichthouder, bijvoorbeeld tijdens hun werk. De positieve ervaringen die respondenten hadden met een toezichthouder hebben het vertrouwen vergoot, omdat zij deze organisaties waarnemen als betrouwbaar, ondersteunend en competent. Deze waarneming lag dan in lijn met de verwachtingen van de respondenten, wat tevredenheid over de toezichthouder bewerkstelligd. Daarentegen leiden de negatieve ervaringen van de respondenten tot het tegenovergestelde effect. Zij nemen dan waar dat toezichthouders niet aan hun verwachtingen voldoen, wat zorgt voor minder vertrouwen.

Daarnaast had de andere helft van de respondenten geen ervaringen met een toezichthouder. Interessant hierbij was dat het ontbreken van ervaringen, inclusief negatieve, juist leidde tot vertrouwen in een toezichthouder:

*Als ik geen negatieve ervaringen heb met die toezichthouder, dan vertrouw ik ze wel.*

*(Respondent 2)*

Een gebrek aan ervaringen met toezichthouders kan het vertrouwen van burgers in hen dus vergroten, omdat zij geen redenen hebben ervaren om aan hun integriteit en intenties te twijfelen

Bovendien blijkt dat het effect van de uitvoering van toezichthouders op vertrouwen afhankelijk is van hoe deze door burgers worden ervaren, een fenomeen vergelijkbaar met dat van kennis. Dit aspect werd bijvoorbeeld ook belicht tijdens de bespreking van ervaringen met de IGJ tijdens de tweede focusgroep:

*Mijn vertrouwen in de IGJ is groot. Komt door mijn ervaringen op het werk. Ik heb verschillende keren zo 'n inspecteur van de IGJ gezien die dan sprak in de groep waar ik toevallig ook was en dat straalt dan vertrouwen uit. Dan heb je wel het idee van: zij weten heel veel en ze zijn deskundig.*

*(Focusgroep 2)*

Dit voorbeeld toont aan dat wanneer een respondent een positieve ervaring had met de expertise van een toezichthouder, dit het effect van expertise op het vertrouwen versterkt. Het benadrukt dus dat het effect van de uitvoering van de toezichthouders op vertrouwen afhangt van hoe de respondenten dit ervaren.

### **5.3.3 Sociale omgeving**

De laatste factor die van invloed kan zijn op hoe burgers de toezichthouders waarnemen, is de sociale omgeving. Deze factor lijkt echter minder relevant te zijn in vergelijking met kennis en ervaringen, aangezien een kleine minderheid van de respondenten dit heeft benoemd. Toch hebben deze respondenten aangegeven dat hun sociale omgeving invloed heeft op hun vertrouwen in toezichthouders. Dit kan te wijten zijn aan zowel positieve als negatieve invloeden binnen hun sociale kringen, maar vooral doordat de omgeving van deze respondenten geen uitgesproken opvattingen heeft over toezichthouders. Het vertrouwen kan dan worden versterkt in deze situaties omdat de respondenten geen redenen hebben om aan de toezichthouders te twijfelen:

*Ik hoor ook in mijn omgeving niemand negatief over de NVWA. Dan denk ik: het zal wel goed zijn.*

*(Respondent 3)*

## 5.4 De media

Naast de uitvoering van de toezichthouders en hoe burgers toezichthouders waarnemen, is er een derde factor die een verklaring biedt voor hoe burgers institutioneel vertrouwen vormen in toezichthouders: de media. Wanneer de media verslag uitbrengen over een toezichthouder, heeft dit volgens een ruime meerderheid van de respondenten invloed op hun vertrouwen. Een opvallend aspect is dat deze respondenten vaak de mediaberichten over de sector die onder toezicht staat van een toezichthouder koppelen aan de toezichthouder zelf. Hierdoor kan bijvoorbeeld het vertrouwen in een toezichthouder worden beïnvloed wanneer de media verslag doen over de gecontroleerde sector. Er zijn twee mechanismen geïdentificeerd waarmee de media het vertrouwen van burgers kunnen beïnvloeden: een direct effect en een mediërend effect. Beide mechanismen zullen nader worden toegelicht in termen van hun invloed op het vertrouwen van de respondenten.

### 5.4.1 Het directe effect

Een ruime meerderheid van de respondenten gaf aan dat hun vertrouwen in toezichthouders wordt beïnvloed door de mediaberichtgeving over de toezichthouder of de sector waar zij toezicht op houden. Positieve berichtgeving versterkt het vertrouwen doordat het de respondenten geruststelt dat de toezichthouders hun taken naar behoren vervullen, terwijl negatieve berichtgeving het vertrouwen juist verzwakt doordat respondenten gaan twijfelen aan de effectiviteit van de toezichthouders. Bovendien was een veelgehoord argument, waarover veel consensus bestond onder de respondenten, dat een gebrek aan mediaberichtgeving over de toezichthouders leidt tot vertrouwen omdat zij dan geen redenen hebben om aan hen te twijfelen:

*Je hoort niks van de media over ze, dus je gaat je er ook geen zorgen om maken. Dat leidt wel tot vertrouwen.*

*(Respondent 6)*

### 5.4.2 Het mediërende effect

Naast de directe invloed van de media kan dit effect ook worden overgedragen via de kennis die burgers bezitten over toezichthouders. Een meerderheid van de respondenten gaf aan dat de media hun voornaamste bron van informatie vormt met betrekking tot toezichthouders. Dit fenomeen wordt verklaard door de toegankelijkheid van de media en het gebrek aan tijd en interesse onder van de respondenten om bijvoorbeeld de rapporten van toezichthouders door te nemen. Doordat de media dus veel invloed hebben op hoe burgers de toezichthouders begrijpen, gaan burgers via deze kennis een oordeel geven over hun vertrouwen:

*De media vormt mijn kennis over die organisaties en dat vormt mijn beeld en dat vormt wel of ik ze vertrouw.*

*(Respondent 10)*

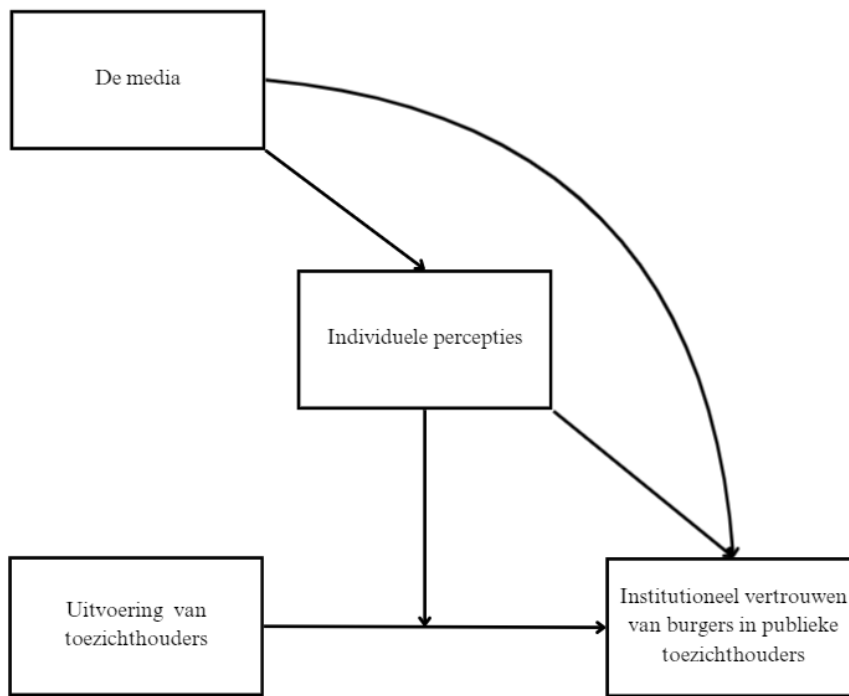
Doordat de respondenten dus informatie uit de media halen over de toezichthouders, vergaren zij kennis over de werking en ontwikkelingen van deze organisaties. Deze kennis stelt hen in staat om een oordeel te vormen over hun vertrouwen in toezichthouders, wat het mediërende effect van de media verklaart

### **5.5 Het toezichthoudend vertrouwensmodel**

Aan de hand van de definitie van institutioneel vertrouwen van burgers in toezichthouders en de drie geïdentificeerde factoren die verklaren hoe dit vertrouwen gevormd wordt, heb ik een toezichthoudend vertrouwensmodel ontwikkeld. Dit model wordt weergegeven in figuur 2 en biedt een theoretisch kader om te begrijpen hoe burgers institutioneel vertrouwen vormen in toezichthouders.

Volgens het toezichthoudend vertrouwensmodel heeft de manier waarop toezichthouders hun taken uitvoeren allereerst een directe invloed op het institutionele vertrouwen van burgers. Ten tweede is er een direct effect van individuele percepties op het vertrouwen, gebaseerd op hoe burgers toezichthouders waarnemen. Daarbij kan de invloed van de uitvoering van toezichthouders op het vertrouwen afhangen van deze waarnemingen. Ten derde hebben de media een directe invloed op het vertrouwen door de manier waarop zij over toezichthouders rapporteren. Bovendien kan deze invloed van de media ook mediërend zijn via kennis, waardoor burgers op basis van media-informatie hun vertrouwen in toezichthouders vormen. Deze mechanismen bieden samen dus een theoretisch kader voor hoe burgers institutioneel vertrouwen in toezichthouders vormen.





*Figuur 2: Het toezichthoudend vertrouwensmodel.*

## 5.6 Toepassing toezichthoudend vertrouwensmodel op de NVWA en de IGJ

Een ander aspect van mijn onderzoek was hoe burgers vertrouwen ontwikkelen in de NVWA en de IGJ. Tabel 6 geeft het vertrouwen in deze toezichthouders weer onder de respondenten van de focusgroepen voordat deze waren gestart. Op een schaal van 1 (zeer weinig vertrouwen) tot en met 5 (zeer veel vertrouwen) blijkt dat de respondenten een bovengemiddeld vertrouwen ervaren in beide toezichthouders, aangezien de gemiddelden boven het middelpunt van de vijf-puntenschaal liggen. Daarbij blijkt dat het vertrouwen in de NVWA hoger is dan in de IGJ. Tijdens de interviews en focusgroepen gaf een meerderheid van de respondenten ook aan meer vertrouwen te hebben in de NVWA dan in de IGJ. Door middel van de verzamelde data en toepassing van het toezichthoudend vertrouwensmodel zal ik eerst de vorming van vertrouwen in beide toezichthouders uiteenzetten, gevolgd door een verklaring voor het verschil in vertrouwensniveaus tussen de NVWA en de IGJ.

**Tabel 6**

*Het vertrouwen onder de respondenten van de focusgroepen in de NVWA en de IGJ.*

	N	Min.	Max.	Gemiddelde	SD
<b>NVWA</b>	14	3,00	4,50	3,68	0,45
<b>IGJ</b>	14	2,00	4,75	3,11	0,77

*Noot: De variabelen zijn beoordeeld op een schaal van 1 tot en met 5.*

### 5.6.1 Vertrouwen in de NVWA

Onder een ruime meerderheid van de respondenten bleek een algemene overeenstemming te zijn dat zij de NVWA vertrouwen, waarbij een klein deel van hen aangaf dat dit vertrouwen blindelings is. Hoewel individuele respondenten variëren in hun vertrouwensniveaus en de bijbehorende motieven, zijn er aan de hand van het toezichthoudend vertrouwensmodel consistente patronen geïdentificeerd die het vertrouwen in de NVWA kunnen verklaren.

Allereerst lijkt er onder de respondenten een brede consensus dat ze de uitvoering de NVWA waarderen. Velen vinden namelijk dat de NVWA goed presteert en een professionele indruk maakt. Dit baseren zij op het feit dat er in Nederland relatief weinig veiligheidsproblemen zijn met betrekking tot voedsel en waren, wat deels wordt toegeschreven aan de prestaties van de NVWA. Deze prestaties werden bijvoorbeeld positief erkend onder de respondenten van de eerste focusgroep:

*Bijvoorbeeld dat de NVWA de Babboe fietsen verbiedt. Dan denk ik: ja dat heeft de NVWA goed gedaan.*

*(Focusgroep 1)*

Een tweede verklaring is dat de meerderheid van de respondenten lijkt te beschikken over voldoende kennis van de NVWA om een geïnformeerd oordeel te vormen. Deze kennis sluit vaak aan bij hun verwachtingen over deze toezichthouder, wat het vertrouwen verhoogt. Bovendien versterkt deze kennis het effect waarop de NVWA haar taken uitvoert. Zo leken de respondenten in de eerste focusgroep bijvoorbeeld bekend te zijn met de prestaties van de NVWA met betrekking tot Babboe fietsen, wat leek bij te dragen aan het versterken van het effect van de succesvolle afhandeling door de NVWA op het vertrouwen.

Een derde verklaring is dat de media volgens sommige respondenten de NVWA vaak positief in het nieuws brengen doordat zij kwesties in de voedingsindustrie aankaarten. Hierdoor worden de respondenten door de media gerustgesteld dat de NVWA presteert naar hun verwachtingen. Bovendien gaf een minderheid van de respondenten aan dat zij geen negatieve berichtgeving over de NVWA waarnemen in de media, wat hun vertrouwen versterkt doordat zij geen redenen zien om aan NVWA te twijfelen:

*Ik denk dat mijn vertrouwen vooral dus wel zit in dat ze niet negatief in het nieuws komen. Er is in ieder geval niet iets gebeurd waardoor ik kan zeggen, ik neem het de NVWA kwalijk ofzo.*

*(Respondent 5)*

### 5.6.2 Vertrouwen in de IGJ

In tegenstelling tot de NVWA heerst er onder de respondenten brede verdeeldheid over het vertrouwen dat zij hebben in de IGJ. Dit vertrouwen varieert tussen laag, neutraal en hoog. Het toezichthoudend vertrouwensmodel kan verklaren waarom deze diversiteit in vertrouwensniveaus onder de respondenten bestaat.

Ongeveer de helft van de respondenten had een neutraal vertrouwen in de IGJ. Zij wezen op een gebrek aan kennis over de IGJ als oorzaak hiervan. De IGJ was namelijk onder deze respondenten erg onbekend, en een aantal respondenten had nog nooit van de IGJ gehoord voordat zij deelnamen aan de interviews of focusgroepen. Dit bleek bijvoorbeeld tijdens de derde focusgroep waar de respondenten de IGJ vrijwel niet kenden:

*Het zegt mij echt helemaal niks. Ik heb er nog nooit van gehoord.*

*Mij ook niet.*

*Ik heb er wel ooit van gehoord, maar dat was het. Ik ken de naam. De naam zegt ook wat het doet dus ja, dat, maar voor de rest ook niet.*

*(Focusgroep 3)*

De respondenten gaven aan weinig kennis te hebben over de IGJ doordat zij de gezondheidszorg en jeugdzorg als ver van hun eigen leefwereld ervoeren, evenals door het ontbreken van mediaberichtgeving over deze toezichthouder. Hierdoor gaven zij aan dat hun vertrouwen in de IGJ neutraal was, omdat zij geen onderbouwd oordeel konden geven over de activiteiten van de IGJ.

Een minderheid van de respondenten had een lager vertrouwen in de IGJ. Zij wezen op problemen die zij waarnemen in de Nederlandse jeugdzorg via de media als oorzaak hiervan. Deze respondenten gaven aan dat zij via het nieuws negatieve berichten waarnemen over de jeugdzorg, waardoor zij de conclusie trekken dat de IGJ haar werk niet naar hun verwachtingen uitvoeren:

*Die negatieve berichtgeving leidt wel tot minder vertrouwen in die toezichthouder ja. Ik vind dat zij wel hun werk wat beter kunnen doen. Ik vertrouw ze op zich wel, maar daardoor wel een stuk minder.*

*(Respondent 3)*

Er waren ook enkele respondenten die een hoog vertrouwen hadden in IGJ vanwege hun werkervaring in de gezondheidszorg. Deze respondenten hebben directe ervaring opgedaan

met de uitvoering van controles door de IGJ binnen de gezondheidszorg, wat zij als positief hebben ervaren. Dit vormt voor hen dan ook vertrouwen omdat de respondenten hebben ervaren tevreden te zijn over hoe de IGJ de gezondheidszorg controleert.

### 5.6.3 Het verschil in vertrouwen tussen de NVWA en IGJ

De vorming van vertrouwen in zowel de NVWA als de IGJ door de respondenten illustreert dat de meerderheid meer vertrouwen heeft in de NVWA dan in de IGJ. Dit verschil in vertrouwen kan op twee manieren worden verklaard aan de hand van het toezichthoudend vertrouwensmodel.

De eerste verklaring is dat de meeste respondenten tijdens de interviews en focusgroepen meer kennis leken te hebben over de NVWA dan de IGJ. Dit kwam ook duidelijk naar voren uit de resultaten van de survey. Tabel 7 toont het kennisniveau aan dat de respondenten tijdens de aanvang van de focusgroepen veronderstelden te hebben over de NVWA en de IGJ. Op een schaal van 1 (geen kennis van toezichthouder) tot en met 5 (veel kennis van toezichthouder) blijkt dat de respondenten gemiddeld genomen meer bekend waren met de NVWA dan met de IGJ. Doordat de respondenten de NVWA beter kenden, gaven ze doorgaans aan meer vertrouwen te hebben in deze organisatie dan in de IGJ:

*Voor mij persoonlijk zou ik zeggen dat ik de NVWA meer vertrouw dan de IGJ. Dat ken ik wat meer. De IGJ heb ik voor dit interview nog nooit van gehoord waardoor ik de NVWA meer vertrouw.*

*(Respondent 7)*

**Tabel 7**

*De bekendheid van de respondenten in de focusgroepen met de NVWA en de IGJ.*

	<b>N</b>	<b>Min.</b>	<b>Max.</b>	<b>Gemiddelde</b>	<b>SD</b>
<b>NVWA</b>	14	2	4	2,86	0,86
<b>IGJ</b>	14	1	5	1,86	1,10

*Noot: De variabelen zijn beoordeeld op een schaal van 1 tot en met 5.*

De tweede verklaring is dat respondenten de problemen in de jeugdzorg opmerken via de media, terwijl ze dergelijke negatieve berichtgeving over de voedingsindustrie juist minder opmerken:

*Nou ik vertrouw de IGJ wel wat minder dan NVWA door de nieuwsberichten over jeugdzorg.*

*(Respondent 9)*

Volgens de respondenten belichten de media kritische geluiden over de jeugdzorg, wat de perceptie kan beïnvloeden dat de IGJ haar controles mogelijk niet adequaat uitvoert om dergelijke misstanden preventief aan te pakken. In contrast hiermee wordt de voedingsindustrie weinig negatief belicht in de media volgens de respondenten. Als gevolg hiervan beoordelen respondenten vaak de prestaties van de NVWA gunstiger dan die van de IGJ, wat ertoe leidt dat er een verschil in vertrouwen ontstaat.

## 6. Discussie

Vanwege het gebrek aan wetenschappelijke onderzoeken naar de vorming van institutioneel vertrouwen van burgers in toezichthouders (Six & Verhoest, 2017, p. 20), had dit onderzoek als doel om de factoren te identificeren die dit vertrouwen vormen. De bijbehorende onderzoeksvraag was: *Hoe vormen burgers institutioneel vertrouwen in publieke toezichthouders*. Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden, heb ik drie focusgroepen en tien interviews uitgevoerd met behulp van de geïdentificeerde sensibiliserende concepten uit de bestaande literatuur. De focusgroepen boden vooral verkennende inzichten, waarbij respondenten via de gesprekken vaak gezamenlijk antwoorden formuleerden vanwege hun beperkte kennis over het onderwerp. De interviews voegden hier een diepgaande dimensie aan toe door met name de onderliggende mechanismen te belichten die aan de basis liggen van het vormen van vertrouwen in toezichthouders.

Met behulp van de empirische data heb ik als eerste geconstateerd dat mijn definitie van institutioneel vertrouwen in toezichthouders overeenkomt met die van Grimmelikhuijsen et al. (2021, p. 19). Beide definities zijn gebaseerd op het idee dat burgers zich kwetsbaar opstellen ten aanzien van hoe toezichthouders hun werk uitvoeren en daarbij verwachtingen van hen hebben (Mayer et al., 1995, p. 712). Bovendien lijkt dit institutionele vertrouwen in toezichthouders tijdens de focusgroepen over het algemeen stabiel te zijn: het veranderde weinig door de kennis die de respondenten opdeden van de andere deelnemers. Niettemin gaven de respondenten tijdens de focusgroepen en interviews aan dat hun vertrouwen in toezichthouders wel zou kunnen veranderen, afhankelijk van de gebeurtenissen, handelingen of beslissingen die plaatsvinden door de toezichthouders. Dit suggereert dat hoewel institutioneel vertrouwen in toezichthouders over het algemeen stabiel lijkt, het toch kan veranderen door externe omstandigheden en acties van de toezichthouders. Deze bevinding komt overeen met het onderzoek van Devine en Valgarðsson (2023, p. 491), waaruit blijkt dat institutioneel vertrouwen van burgers overwegend stabiel is maar wel vatbaar kan zijn voor veranderingen in de institutionele context.

Daarnaast heb ik op basis van de empirische data een toezichhoudend vertrouwensmodel ontwikkeld dat een theoretische verklaring biedt om de onderzoeksvraag te beantwoorden. Dit model verklaart namelijk hoe drie factoren gezamenlijk het institutionele vertrouwen van burgers in toezichhouders vormen. De eerste factor is de wijze waarop toezichhouders hun taken uitvoeren. Binnen dit kader zijn vijf waarden geïdentificeerd waarin burgers verwachtingen hebben over hoe toezichhouders hun werk zouden moeten uitvoeren. Drie van deze waarden komen overeen met het model van Bratspies (2009), namelijk expertise (Morvillo, 2021, p. 229-230), rentmeesterschap (van der Heijden, 2021, p. 7-8) en transparantie (Grimmelikhuijsen et al., 2023, p. 144-145). Daarnaast zijn er twee waarden geïdentificeerd die het model van Bratspies (2009) aanvullen. De eerste is strikt toezichhouderschap, wat impliceert dat toezichhouders hun taken streng en kritisch horen uit te voeren, zolang dit positieve resultaten oplevert. De tweede waarde is neutraliteit, waarbij van toezichhouders wordt verwacht dat zij zich onpartijdig en objectief opstellen. Wanneer toezichhouders zich tijdens hun werkzaamheden houden aan deze vijf waarden, zal dit het vertrouwen van burgers versterken omdat de toezichhouders aan hun verwachtingen voldoen.

De tweede factor betreft de individuele percepties van burgers, oftewel hoe zij toezichhouders waarnemen (McDonald, 2011, p. 2-5; Spadaro et al., 2020, p. 3). In lijn met de literatuur zijn er drie factoren geïdentificeerd die leiden tot verschillende percepties van toezichhouders door burgers: kennis (Hardin, 2004, p. 11), ervaringen (Christensen & Lægread, 2005, p. 491) en de sociale omgeving (Kaasa & Andriani, 2022, p. 48-49). Uit dit onderzoek blijkt dat de eerste twee factoren het meest van invloed zijn.

Uit mijn bevindingen blijkt dat de meerderheid van de burgers weinig kennis lijkt te hebben over toezichhouders, zoals verondersteld door Crow et al. (2016, p. 92-93). Desondanks kunnen burgers vaak toch een mening vormen over de toezichhouders en een oordeel vellen over hun vertrouwen in deze organisaties, zoals ook is beschreven in de studies van Walls et al. (2004, p. 146) en Aleksovskaja et al. (2023, p. 24). Bovendien kan een toename van kennis over toezichhouders ertoe leiden dat burgers hen zowel meer als minder kunnen gaan vertrouwen. Dit hangt af van de mate waarin de verkregen kennis van de burgers overeenkomt met hun verwachtingen, zoals besproken door Pytlikzillig et al. (2017, p. 3) en Cook et al. (2010, p. 398). Daarbij kan kennis het effect van de uitvoering van de toezichhouder op vertrouwen versterken omdat burgers op de hoogte zijn van de werkwijze van de toezichhouder, zoals ook blijkt uit het onderzoek van Grimmelikhuijsen et al. (2023, p. 137, 145-146). Een nieuwe bevinding van mijn onderzoek die deze literatuur aanvult, is dat er ook burgers zijn die vrijwel geen kennis hebben van bepaalde toezichhouders. Zij hebben

vaak een neutraal vertrouwen in deze organisaties omdat zij door een gebrek aan informatie geen onderbouwd oordeel kunnen vormen.

Tevens tonen mijn bevindingen aan dat de ervaringen van burgers met toezichthouders van invloed zijn op hoe zij deze organisaties waarnemen. Wanneer burgers ervaringen hebben met toezichthouders die overeenkomen met hun verwachtingen, zorgt dit voor een toename aan vertrouwen omdat ze tevreden zijn over de dienstverlening, zoals ook benadrukt wordt door Christensen & Læg Reid (2005, p. 491) en Van Ryzin (2014, p. 522). Aan de andere kant kan het vertrouwen juist geschaad worden wanneer burgers ervaren dat toezichthouders niet aan hun verwachtingen voldoen. Bovendien kan het effect van de uitvoering van toezichthouders op vertrouwen afhangen van hoe burgers deze uitvoering ervaren (Capelos et al., 2016, p. 354). Wanneer burgers bijvoorbeeld ervaren dat een toezichthouder deskundig is, kan het effect van expertise op vertrouwen daardoor versterkt worden.

Volgens het toezichthoudend vertrouwensmodel is de media de laatste factor die het institutionele vertrouwen van burgers in toezichthouders kan vormgeven. In overeenstemming met de bestaande literatuur (Verhoest et al., 2021, p. 162; Camaj, 2014, p. 201) bevestigen mijn bevindingen dat zowel negatieve als positieve mediaberichtgeving over een toezichthouder het vertrouwen van burgers in hen beïnvloedt. Aangezien de media verslag uitbrengen over toezichthouders, kunnen burgers hiermee beoordelen of zij aan hun verwachtingen voldoen. Daarnaast voegen mijn bevindingen een nieuwe dimensie toe aan de bestaande literatuur. Wanneer de media namelijk geen berichten publiceren over de toezichthouders, kan dit ook leiden tot vertrouwen. Dit komt omdat burgers dan geen reden hebben om aan hen te twijfelen en aannemen dat de toezichthouders hun werk naar behoren uitvoeren. Ten slotte wijzen mijn bevindingen, in lijn met de studies van Crow et al. (2016, p. 93) en Peci (2021, p. 1077), erop dat het effect van de media op vertrouwen deels kan worden verklaard door kennis. Aangezien de media vaak de belangrijkste bron van informatie zijn voor burgers over toezichthouders, gebruiken burgers deze informatie om een oordeel van vertrouwen te vormen over toezichthouders.

Naast de ontwikkeling van het toezichthoudend vertrouwensmodel heb ik ook geconstateerd dat burgers vertrouwen lijken te hebben in zowel de NVWA als de IGJ, waarbij het vertrouwen in de NVWA groter lijkt te zijn. Dit verschil kan worden verklaard met het toezichthoudend vertrouwensmodel. Uit mijn onderzoek blijkt ten eerste dat burgers meer kennis hebben over de NVWA dan over de IGJ, wat overeenkomt met de dataset van Grimmelikhuijsen & Bouwman (2023). Deze kennis over de NVWA sluit vaak aan bij de verwachtingen van de burgers. Hierdoor heeft de kennis in dit geval een positief effect op het

vertrouwen, wat resulteert in een verschil in vertrouwen ten opzichte van de IGJ. Een tweede verklaring is dat burgers via de media vaak op de hoogte worden gesteld van problemen in de Nederlandse jeugdzorg (van Gennip & Friele, 2017, p. 33-36), terwijl zij dergelijke negatieve berichtgeving weinig waarnemen met betrekking tot de voedingsindustrie. Hierdoor beoordeelden de respondenten de prestaties van de NVWA vaak gunstiger dan die van de IGJ, wat resulteert in een verschil in vertrouwen.

Deze bevindingen hebben vier wetenschappelijke bijdragen geleverd aan de literatuur over institutioneel vertrouwen van burgers in de regulerende context. Allereerst is er een toezichthoudend vertrouwensmodel ontwikkeld, dat een theoretisch kader biedt voor de wijze waarop verschillende factoren gezamenlijk het institutionele vertrouwen van burgers in toezichthouders vormen, een aspect dat nog ontbrak in de bestaande literatuur (Six & Verhoest, 2017, p. 20). Ten tweede werd het raamwerk van Bratspies (2009) aangevuld. Naast expertise, rentmeesterschap en transparantie werden strikt toezichthouderschap en neutraliteit benadrukt als belangrijke elementen voor het winnen van vertrouwen van burgers door toezichthouders. Ten derde blijkt dat het institutionele vertrouwen van burgers in toezichthouders overwegend stabiel is, maar gevoelig kan zijn voor veranderingen door externe omstandigheden en de acties van de toezichthouders. Deze bevinding draagt bij aan de wetenschappelijke discussie over de mate waarin institutioneel vertrouwen onveranderlijk is (Devine & Valgarðsson, 2023, p. 479). De vierde bijdrage is dat dit onderzoek, na de studie van Aleksovskaja et al. (2023), als tweede bevindingen publiceert over de mate van vertrouwen die burgers hebben in de NVWA en welke factoren hieraan ten grondslag liggen. Daarbij werd er inzicht verkregen dat het vertrouwen van burgers in de NVWA anders is dan in de IGJ, wat de invloed van verschillende contexten op het vertrouwen in toezichthouders verduidelijkt.

Dit onderzoek werpt niet alleen licht op de wetenschappelijke implicaties, maar ook op de maatschappelijke gevolgen. Ten eerste blijkt uit mijn bevindingen dat het vertrouwen van burgers in toezichthouders beïnvloedbaar is door de media, wat kan leiden tot de "reputatieparadox" waarmee toezichthouders worden geconfronteerd (Pedersen et al., 2023, p. 2). Deze paradox houdt in dat toezichthouders het vertrouwen van burgers moeten hebben om hun taken effectief uit te voeren, waardoor gereguleerde organisaties gestimuleerd worden om zich vrijwillig aan de regels te voldoen. Echter, toezichthouders lopen juist een groter risico op negatieve mediaberichtgeving, wat het vertrouwen van burgers kan schaden (Pedersen et al., 2023, p. 2; Verhoest et al., 2021, p. 162-163; Grimmelikhuisen et al., 2021, p. 17). Negatieve informatie wordt namelijk door de media sneller verspreid dan positieve informatie vanwege de negativiteits- en selectiebias (Kätsyri et al., 2016, p. 2-3), wat kan leiden tot een



snellere afname van het vertrouwen van burgers dan dat het wordt opgebouwd door een gebrek aan positieve mediaberichtgeving (Peci, 2021, p. 1076; Boon et al., 2019, p. 176-177). Dit creëert uitdagingen voor toezichthouders om het vertrouwen van burgers te handhaven, wat cruciaal is voor de vrijwillige naleving van regels door gereguleerde organisaties.

Een tweede maatschappelijke implicatie die mijn onderzoek duidelijk maakt, is dat er een discrepantie bestaat tussen hoe toezichthouders hun werk uitvoeren en hoe burgers dit waarnemen (Walls et al., 2004, p. 135). De media vervullen vaak de rol van tussenpersoon door informatie over toezichthouders aan burgers over te brengen (Crow et al., 2016, p. 93; Peci, 2021, p. 1077). Daarbij is het subjectief welke informatie de media delen met de burgers, aangezien journalisten gebeurtenissen selecteren en interpreteren. Dit heeft invloed op hoe het publiek de toezichthouders begrijpt en vormgeeft (Shoemaker & Vos, 2009, p. 3; Jacobs et al., 2022, p. 577). Bovendien hoeven burgers niet alle beschikbare informatie waar te nemen en te onthouden, waardoor er verschillen ontstaan in wat zij weten over de toezichthouders.

In mijn onderzoek gaven veel respondenten bijvoorbeeld aan te weten dat de NVWA haar werk positief uitvoert, gebaseerd op mediaberichtgeving (zie bijvoorbeeld: Bolle, 2024). Tegelijkertijd publiceren de media ook dat de NVWA gefaald heeft in het toezicht houden op slachthuizen (zie bijvoorbeeld: NOS, 2023), wat nauwelijks benoemd werd door de respondenten. Dit laat zien dat hoe burgers toezichthouders beoordelen afhankelijk is van wat ze via de media vernemen en wat ze daarvan onthouden. Daarnaast gaven sommige respondenten aan weinig vertrouwen te hebben in de IGJ vanwege negatieve mediaberichtgeving over de jeugdzorg, waarbij de vraag rijst in hoeverre de problemen in de jeugdzorg te wijten is aan de IGJ aangezien zij juist de problemen en misstanden continu signaleren en agenderen via hun inspecties (zie bijvoorbeeld: IGJ, 2024a; IGJ, 2024b). Deze voorbeelden illustreren dat de feitelijke uitvoering van toezichthouders niet altijd overeen hoeft te komen met de perceptie van burgers. Dit creëert een maatschappelijke uitdaging voor toezichthouders: de discrepantie tussen hun werkelijke uitvoering en de publieke perceptie ervan kan een vertekend beeld geven wat een invloed heeft op het vertrouwen van burgers.

Op basis van de maatschappelijke implicaties van dit onderzoek, stel ik twee aanbevelingen voor aan toezichthouders om met deze uitdagingen om te gaan. Allereerst raad ik aan om proactieve mediabeheerstrategieën te implementeren om de reputatieparadox te beheersen. Toezichthouders kunnen proactieve mediastrategieën ontwikkelen om hun reputatie te beheren en daarmee de impact van mediaberichtgeving op het vertrouwen van burgers te reguleren (Boon, 2023, p. 1116-1117; Müller & Braun, 2021, p. 672). Dit kan

worden bereikt door bijvoorbeeld als toezichthouder actief betrokken te zijn bij mediakanalen om nauwkeurigere informatie te verspreiden (Henderson et al., 2017, p. 453, 465). Het opbouwen van relaties met journalisten en mediaplatforms kan bijdragen aan het creëren van accuratere mediaberichtgeving en het omzeilen van negativiteit- en selectiebias.

De tweede aanbeveling is gericht op het verkleinen van de kloof tussen de feitelijke uitvoering van toezichthouders en de percepties van burgers. Toezichthouders kunnen, net als andere overheidsorganisaties, programma's opzetten om burgerlijke betrokkenheid te bevorderen (Halvorson, 2003, p. 540-541), een aspect dat bij toezichthouders nog vaak ontbreekt (Crow et al., 2016, p. 92-93). Dit kan bijvoorbeeld worden bereikt door publieke bijeenkomsten te organiseren waar burgers worden geïnformeerd over de activiteiten van de toezichthouders en waar zij hun zorgen en vragen kunnen uiten (Adams, 2004, p. 43). Door middel van deze openbare consultaties kunnen toezichthouders en burgers informatie met elkaar delen zonder tussenkomst van de media, waardoor de percepties van de burgers beter kunnen overeenkomen met de daadwerkelijke prestaties van de toezichthouders.

Hoewel dit onderzoek waardevolle theoretische en maatschappelijke implicaties biedt, heeft het drie beperkingen. Ten eerste heeft de inductieve benadering geleid tot een kleine steekproef, wat de generaliseerbaarheid van de resultaten beperkt. Hierdoor kan de vorming van institutioneel vertrouwen in toezichthouders mogelijk variëren tussen verschillende burgers. Daarom is voorzichtigheid geboden bij het extrapoleren van de resultaten van dit onderzoek. Voor vervolgonderzoek raad ik daarom aan om het toezichthoudend vertrouwensmodel kwantitatief te toetsen. In het bijzonder beveel ik aan om de nieuwe bevindingen die dit model vormgeven statistisch te onderzoeken. Een geschikte aanpak hiervoor zou bijvoorbeeld zijn om via een survey-experiment te onderzoeken hoe strikt toezichthouderschap het institutioneel vertrouwen van burgers beïnvloedt, en om te analyseren in hoeverre deze relatie afhankelijk is van de kennis die burgers hierover hebben. Hierdoor kan beter begrepen worden hoe algemeen geldig het toezichthoudend vertrouwensmodel is en hoe het kan worden toegepast bij verschillende groepen burgers.

Ten tweede zijn de resultaten van dit onderzoek ontwikkeld op basis van bevindingen uit de context van de NVWA en de IGJ. Dit betekent dat het toezichthoudend vertrouwensmodel mogelijk niet van toepassing kan zijn op andere toezichthouders, aangezien zij opereren in verschillende regulerende contexten. Zo zijn er toezichthouders die toezicht houden op andere sectoren, functioneren als zelfstandige bestuursorganen, of opereren op regionaal of Europees niveau. Voor vervolgonderzoek raad ik aan vergelijkbare studies uit te voeren naar toezichthouders in Nederland die werkzaam zijn in andere sectoren

of op andere operationele niveaus. Hierdoor kan onderzocht worden of de resultaten van deze studies overeenkomsten en verschillen vertonen met het toezichthoudend vertrouwensmodel. Op basis hiervan kan het model worden aangepast om breder toepasbaar te worden in diverse regulerende contexten.

Ten derde zijn de resultaten ontwikkeld binnen de Nederlandse context, waar deze burgers niet alleen vooroplopen in het institutioneel vertrouwen in overheidsorganisaties vergeleken met burgers uit andere Europese landen (Hudson, 2006, p. 52-53; Harteveld et al., 2013, p. 554-555; Mingo & Faggiano, 2020, p. 824-826), maar ook in het vertrouwen dat zij hebben in toezichthouders (Bach et al., 2021, p. 15-19). De factoren die dit vertrouwen in toezichthouders vormen, kunnen mogelijk verschillen tussen Europese landen vanwege variaties in machtspositie, autonomie, regelgeving en institutionele context van toezichthouders. Deze variaties beïnvloeden hoe toezichthouders door burgers worden waargenomen en beoordeeld, wat de generaliseerbaarheid van de resultaten naar andere landen kan beïnvloeden. Als laatste aanbeveling stel ik daarom voor vergelijkbaar onderzoek uit te voeren naar het institutionele vertrouwen van burgers in toezichthouders in verschillende landen. Hierdoor kan het toezichthoudend vertrouwensmodel breder toepasbaar worden in landen met verschillende institutionele contexten.

## **7. Conclusie**

Het doel van dit onderzoek was om de factoren te identificeren die bijdragen aan de vorming van institutioneel vertrouwen van burgers in toezichthouders. Door middel van een grondige analyse van de bestaande literatuur en de empirische bevindingen vanuit de interviews en focusgroepen, heb ik een toezichthoudend vertrouwensmodel ontwikkeld dat fungeert als theoretisch kader. Dit model stelt dat het institutionele vertrouwen van burgers in toezichthouders wordt gevormd door hoe toezichthouders hun taken uitvoeren, hoe burgers hen waarnemen, en hoe de media de toezichthouders aan het publiek presenteren. Daarom vormen deze drie factoren gezamenlijk het antwoord op de vraag hoe burgers institutioneel vertrouwen in toezichthouders vormen. Het toezichthoudend vertrouwensmodel is echter ontworpen op basis van bevindingen die specifiek gericht waren op de NVWA en IGJ. Daarom dient dit model als een eerste stap in het begrijpen van hoe burgers institutioneel vertrouwen vormen in toezichthouders, en benadrukt daarmee de behoefte aan verdere wetenschappelijke verkenning. Door aanvullend onderzoek in andere contexten kan het toezichthoudend vertrouwensmodel worden uitgebreid en verfijnd, waardoor het ook toepasbaar wordt voor een breder publiek en meerdere toezichthouders.

## Literatuurlijst

- Adams, B. (2004). Public meetings and the democratic process. *Public administration review*, 64(1), 43-54. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2004.00345.x>
- Aleksovska, M., Grimmelihuijsen, S., Erp van, J., Kleizen, B., Redert, B., Schomaker, R., Hack, M. & Houlberg, H. (2023). *Deliverable D5.3 – pending EC approval Research report: Citizen perceptions of regulatory instruments and enforcement styles*. Trust in Governance and Regulation in Europe. Geraadpleegd op 6 februari 2024, van: <https://www.tigre-project.eu/tigre-library/#public-deliverables>
- Anney, V. N. (2014). Ensuring the quality of the findings of qualitative research: Looking at trustworthiness criteria. *Journal of Emerging Trends in Educational Research and Policy Studies*, 5(2), 272-281.
- Archibald, M. M. (2016). Investigator triangulation: A collaborative strategy with potential for mixed methods research. *Journal of mixed methods research*, 10(3), 228-250. <https://doi.org/10.1177/1558689815570092>
- Avery, J. M. (2009). Videomalaise or virtuous circle? The influence of the news media on political trust. *The international journal of press/politics*, 14(4), 410-433. <https://doi-org.proxy.library.uu.nl/10.1177/19401612093362>
- Azungah, T. (2018). Qualitative research: deductive and inductive approaches to data analysis. *Qualitative research journal*, 18(4), 383-400. <https://doi-org.proxy.library.uu.nl/10.1108/QRJ-D-18-00035>
- Bach, T., Gaspers, A., Latusek-Jurczak, D., Guaschino, E. Maggetti, M., & Roujeau, C. (2021). *Research report describing levels of trust and distrust among actors in the regulatory regimes and analysing the drivers thereof*. Trust in Governance and Regulation in Europe. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van: <https://www.tigre-project.eu/tigre-library/#public-deliverables>
- Bartlett, L., & Vavrus, F. (2017). Comparative case studies: An innovative approach. *Nordic journal of comparative and international education (NJCIE)*, 1(1), 5-17. <https://doi.org/10.7577/njcie.1929>
- Beecher, J. A. (2008). The Prudent Regulatory: Politics, Independence, Ethics, and the Public Interest. *Energy LJ*, 29, 577-614.
- Benhabib, S. (2021). *Democracy and difference: Contesting the boundaries of the political*. New Jersey: Princeton University Press.
- Berg, M., & Dahl, V. (2020). Mechanisms of trust for different modes of welfare service provision. *Public Management Review*, 22(9), 1284-1305. <https://doi-org.proxy.library.uu.nl/10.1080/14719037.2019.1630137>
- Berg, L., & Hjerm, M. (2010). National identity and political trust. *Perspectives on European Politics and Society*, 11(4), 390-407. <https://doi-org.proxy.library.uu.nl/10.1080/15705854.2010.524403>
- Boda, Z., & Medve-Bálint, G. (2014). Does institutional trust in east central Europe differ from Western Europe?. *European Quarterly of Political Attitudes and Mentalities*, 3(2), 1-17. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2002.tb02064.x>
- Boeije, H., & Bleijenbergh, I. (2019). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: denken en doen*. Den Haag: Boom Onderwijs.

- Bolle, J. (2024, 14 februari) *Bakfietsfabrikant Babboe moet verkoop stilleggen vanwege groot aantal brekende fietsframes*. De Volkskrant. Geraadpleegd op 23 februari 2024, van <https://www.volkskrant.nl/economie/bakfietsfabrikant-babboe-moet-verkoop-stilleggen-vanwege-groot-aantal-brekende-fietsframes~b8dec9ac/>
- Boon, J. (2023). Reputation management as an interplay of structure and agency: A strategic relational approach. *Regulation & Governance*, 17(4), 1114-1130. <https://doi-org.proxy.library.uu.nl/10.1111/rego.12506>
- Boon, J., Salomonsen, H. H., Verhoest, K., & Pedersen, M. Ø. (2019). Media and bureaucratic reputation: Exploring media biases in the coverage of public agencies. In Bach T., & Wegrich K. (Eds.) *The blind spots of public bureaucracy and the politics of non-coordination* (pp. 171–192). Cambridge: Cambridge University Press.
- Bourne Jr, L. E., Kole, J. A., & Healy, A. F. (2014). Expertise: defined, described, explained. *Frontiers in psychology*, 5, 1-3. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2014.00186>
- Bowen, G. A. (2006). Grounded theory and sensitizing concepts. *International journal of qualitative methods*, 5(3), 12-23. <https://doi.org/10.1177/160940690600500304>
- Bratspies, R. M. (2009). Regulatory trust. *Ariz. L. Rev.*, 51, 575-631.
- Camaj, L. (2014). Media use and political trust in an emerging democracy: Setting the institutional trust agenda in Kosovo. *International Journal of Communication*, 8, 187-209.
- Campbell, S., Greenwood, M., Prior, S., Shearer, T., Walkem, K., Young, S., & Walker, K. (2020a). Purposive sampling: complex or simple? Research case examples. *Journal of research in Nursing*, 25(8), 652-661. <https://doi.org/10.1177/174498712092720>
- Campbell, R., Goodman-Williams, R., Feeney, H., & Fehler-Cabral, G. (2020b). Assessing triangulation across methodologies, methods, and stakeholder groups: The joys, woes, and politics of interpreting convergent and divergent data. *American Journal of Evaluation*, 41(1), 125-144. <https://doi.org/10.1177/1098214018804195>
- Capelos, T., Provost, C., Parouti, M., Barnett, J., Chenoweth, J., Fife-Schaw, C., & Kelay, T. (2016). Ingredients of institutional reputations and citizen engagement with regulators. *Regulation & Governance*, 10(4), 350-367. <https://doi.org/10.1111/rego.12097>
- CBS. (2017, 9 januari). *Gezondheid en zorggebruik; persoonskenmerken, 2014-2021*. Centraal Bureau voor de Statistiek. Geraadpleegd op 15 juni 2024, van: <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83005NED>
- Cho, J. (2006). The mechanism of trust and distrust formation and their relational outcomes. *Journal of retailing*, 82(1), 25-35. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2005.11.002>
- Chowdhury, I. A. (2015). Issue of quality in a qualitative research: An overview. *Innovative Issues and Approaches in Social Sciences*, 8(1), 142-162.
- Christensen, T., & Lægveid, P. (2005). Trust in government: The relative importance of service satisfaction, political factors, and demography. *Public performance & management review*, 28(4), 487-511.
- Coen, D., & Tarrant, A. (2022). Independent regulators in Europe. In Magetti M., Mascio F., & Nataline A. (eds). *Handbook of Regulatory Authorities* (pp. 27-42). Cheltenham: Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781839108990>

- Cole, L. M., & Cohn, E. S. (2016). Institutional trust across cultures: Its definitions, conceptualizations, and antecedents across Eastern and Western European Nations. In Shockley, E., Neal, T. M. S., PytlikZillig, L. M., & Bornstein, B. H. (eds). *Interdisciplinary perspectives on trust: Towards theoretical and methodological integration* (pp. 157-176). New York: Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-22261-5\\_9](https://doi.org/10.1007/978-3-319-22261-5_9)
- Cook, F. L., Jacobs, L. R., & Kim, D. (2010). Trusting what you know: Information, knowledge, and confidence in social security. *The Journal of Politics*, 72(2), 397-412. <https://doi-org.proxy.library.uu.nl/10.1017/S0022381610000034>
- Crow, D. A., Albright, E. A., & Koebele, E. (2016). Public information and regulatory processes: What the public knows and regulators decide. *Review of Policy Research*, 33(1), 90-109. <https://doi-org.proxy.library.uu.nl/10.1111/ropr.12154>
- Cyr, J. (2017). The unique utility of focus groups for mixed-methods research. *PS: Political Science & Politics*, 50(4), 1038-1042. <https://doi.org/10.1017/S104909651700124X>
- Devine, D., & Valgarðsson, V. O. (2023). Stability and change in political trust: Evidence and implications from six panel studies. *European Journal of Political Research*, 63(2), 478-497. <https://doi.org/10.1111/1475-6765.12606>
- Devos, T., Spini, D., & Schwartz, S. H. (2002). Conflicts among human values and trust in institutions. *British journal of social psychology*, 41(4), 481-494. <https://doi.org/10.1348/014466602321149849>
- Dietz, G. (2011). Going back to the source: Why do people trust each other?. *Journal of Trust Research*, 1(2), 215-222. <https://doi-org.proxy.library.uu.nl/10.1080/21515581.2011.603514>
- Dowling, C., Knechel, W. R., & Moroney, R. (2018). Public oversight of audit firms: The slippery slope of enforcing regulation. *Abacus*, 54(3), 353-380. <https://doi.org/10.1111/abac.12130>
- Easton, D. (1975). A re-assessment of the concept of political support. *British Journal of Political Science*, 5(4), 435-457. <https://doi.org/10.1017/S0007123400008309>
- Elliott, V. (2018). Thinking about the coding process in qualitative data analysis. *Qualitative report*, 23(11). 2849-2861.
- Ervasti, H., Kouvo, A., & Venetoklis, T. (2019). Social and institutional trust in times of crisis: Greece, 2002-2011. *Social Indicators Research*, 141, 1207-1231. <https://doi.org/10.1007/s11205-018-1862-y>
- Etzioni, A. (2010). Is transparency the best disinfectant? *The Journal of Political Philosophy* 18(4), 389-404. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2731880>
- Fernando, K., Bubela, T., & Caulfield, T. (2006). Public trust and regulatory governance as represented through the media. *Health Law Review*, 15(1), 12-14.
- Freeman, T. (2006). 'Best practice' in focus group research: making sense of different views. *Journal of advanced nursing*, 56(5), 491-497. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2006.04043.x>
- Freitag, M. (2003). Social capital in (dis)similar democracies: The development of generalized trust in Japan and Switzerland. *Comparative political studies*, 36(8), 936-966. <https://doi-org.proxy.library.uu.nl/10.1177/0010414003256>

- Gennip van, I. E., & Friele R.D. (2017, 10 augustus). *Verwachtingen en ervaringen van burgers die melden bij de Inspectie Jeugdzorg*. Utrecht: Nivel. Geraadpleegd op 5 april 2024, van: <https://www.nivel.nl/nl/nieuws/spanning-tussen-verwachtingen-van-klagers-en-taken-van-inspectie-jeugdzorg>
- Gill, P., Stewart, K., Treasure, E., & Chadwick, B. (2008). Methods of data collection in qualitative research: interviews and focus groups. *British dental journal*, 204(6), 291-295. <https://doi.org/10.1038/bdj.2008.192>
- Gollwitzer, M., & Schwabe, J. (2022). Context dependency as a Predictor of Replicability. *Review of General Psychology*, 26(2), 241-249. <https://doi-org.proxy.library.uu.nl/10.1177/10892680211015>
- Grimmelikhuijsen, S., & Knies, E. (2015). Validating a scale for citizen trust in government organizations. *International Review of Administrative Sciences*, 83(3), 583-601. <https://doi.org/10.1177/0020852315585950>.
- Grimmelikhuijsen, S., Vries de, F., & Bouwman, R. (2020). *Vergroot transparantie vertrouwen in het toezicht? Een onderzoek naar het beeld van burgers van drie sectoren en toezichthouders*. Programma Handhaving en Gedrag. Den Haag: Boom Criminologie. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van: <https://www.handhavingengedrag.nl/onderzoeken/vergroot-transparantie-vertrouwen-in-het-toezicht>
- Grimmelikhuijsen, S., Herkes, F., Leistikow, I., Verkroost, J., de Vries, F., & Zijlstra, W. G. (2021). Can decision transparency increase citizen trust in regulatory agencies? Evidence from a representative survey experiment. *Regulation & Governance*, 15(1), 17-31. <https://doi-org.proxy.library.uu.nl/10.1111/rego.12278>
- Grimmelikhuijsen, S., Vries de, F., & Bouwman, R. (2023). Regulators as guardians of trust? The contingent and modest positive effect of targeted transparency on citizen trust in regulated sectors. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 34(1), 136-149. <https://doi-org.proxy.library.uu.nl/10.1093/jopart/muad010>
- Grimmelikhuijsen, S., & Bouwman, R. (2023), "Regulators as modest guardians of trust?", <https://doi.org/10.7910/DVN/3DTJA5>, Harvard Dataverse, V1
- Groenleer, M. L. P. (2020). Toezicht, de stad en de regio. *Tijdschrift voor Toezicht*, 10(3), 89-92. doi: 10.5553/TvT/187987052019010003001
- Hakhverdian, A., & Mayne, Q. (2012). Institutional trust, education, and corruption: A micro-macro interactive approach. *The Journal of Politics*, 74(3), 739-750. <https://doi.org/10.1017/S0022381612000412>
- Halvorsen, K. E. (2003). Assessing the effects of public participation. *Public administration review*, 63(5), 535-543. <https://doi.org/10.1111/1540-6210.00317>
- Hantke-Domas, M. (2003). The public interest theory of regulation: non-existence or misinterpretation?. *European journal of law and economics*, 15, 165-194. <https://doi.org/10.1023/A:1021814416688>
- Hardin, R. (2004). *Distrust*. New York, Russell Sage Foundation.
- Harteveld, E., Meer, T. V. D., & Vries, C. E. D. (2013). In Europe we trust? Exploring three logics of trust in the European Union. *European Union Politics*, 14(4), 542-565. <https://doi-org.proxy.library.uu.nl/10.1177/14651165134910>

- Havinga, T., Verbruggen, P., & Waele de, H. (2015). *Toezicht tegen het licht*. Deventer: Kluwer.
- Heijden van der, J. (2021). Regulatory stewardship: the challenge of joining a virtue and a mechanism. *Policy Quarterly*, 1-11. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3762506>
- Henderson, J., Wilson, A. M., Webb, T., McCullum, D., Meyer, S. B., Coveney, J., & Ward, P. R. (2017). The role of social media in communication about food risks: views of journalists, food regulators and the food industry. *British Food Journal*, 119(3), 453-467.
- Hibbing J, R, & Theiss-Morse E. (1995). *Congress as public enemy: Public attitudes toward American political institutions*. New York: Cambridge University Press.
- Holmberg, S., Lindberg, S., & Svensson, R. (2017). Trust in parliament. *Journal of Public Affairs*, 17(1-2), 1-9. <https://doi-org.proxy.library.uu.nl/10.1002/pa.1647>
- Hooghe, M., & Zmerli, S. (2011). 'Introduction: The Context of Political Trust'. In Zmerli S. & Hooghe M. (eds), *Political Trust, Why Context Matters* (pp. 1-11). Colchester: ECPR Press.
- Hornstra, M. (2024, 29 februari). *Gesloten jeugdzorg neemt af, maar inspectie bezorgd over de manier waarop*. NOS. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van: <https://nos.nl/artikel/2510794-gesloten-jeugdzorg-neemt-af-maar-inspectie-bezorgd-over-de-manier-waarop>
- Hudson, J. (2006). Institutional trust and subjective well-being across the EU. *Kyklos*, 59(1), 43-62. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6435.2006.00319.x>
- Hutchison, M. L., & Johnson, K. (2011). Capacity to trust? Institutional capacity, conflict, and political trust in Africa, 2000–2005. *Journal of Peace Research*, 48(6), 737-752. <https://doi-org.proxy.library.uu.nl/10.1177/0022343311417981>
- IGJ. (n.d.a). *Over ons*. Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van: <https://www.igj.nl/over-ons>
- IGJ. (n.d.b). *Hoe werkt ons toezicht*. Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van: <https://www.igj.nl/onderwerpen/hoe-werkt-ons-toezicht>
- IGJ. (2024a, 29 februari). *Onvoldoende passende hulp in de JeugdzorgPlus*. Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Geraadpleegd op 21 mei 2024, van: <https://www.igj.nl/publicaties/rapporten/2024/02/29/factsheet-onvoldoende-passende-hulp-in-de-jeugdzorgplus>
- IGJ. (2024b, 25 april). *Zorgen over jongeren met een complexe hulpvraag buiten de gesloten jeugdhulp*. Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Geraadpleegd op 21 mei 2024, van: <https://www.igj.nl/publicaties/publicaties/2024/04/25/zorgen-over-jongeren-met- een-complexe-hulpvraag-buiten-de-gesloten-jeugdhulp>
- Jacobs, S., Boon, J., Wonneberger, A., & Salomonsen, H. H. (2022). Exploring media-covered accountability of public agencies. *Administration & Society*, 54(4), 575-604. <https://doi.org/10.1177/00953997211036353>
- Jowett, A., Peel, E., & Shaw, R. (2011). Online interviewing in psychology: Reflections on the process. *Qualitative Research in Psychology*, 8(4), 354-369. <https://doi.org/10.1080/14780887.2010.500352>



- Kaasa, A., & Andriani, L. (2022). Determinants of institutional trust: The role of cultural context. *Journal of Institutional Economics*, 18(1), 45-65.  
<https://doi.org/10.1017/S1744137421000199>
- Kapborg, I., & Berterö, C. (2002). Using an interpreter in qualitative interviews: does it threaten validity?. *Nursing inquiry*, 9(1), 52-56. <https://doi.org/10.1046/j.1440-1800.2002.00127.x>
- Kätsyri, J., Kinnunen, T., Kusumoto, K., Oittinen, P., & Ravaja, N. (2016). Negativity bias in media multitasking: The effects of negative social media messages on attention to television news broadcasts. *PloS one*, 11(5), 1-21.  
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0153712>
- Klein, C. (2022, 9 augustus). *Ook personeelstekorten bij uitvoeringsorganisaties als UWV, fiscus en IND*. NOS. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van:  
<https://nos.nl/artikel/2439867-ook-personeelstekorten-bij-uitvoeringsorganisaties-als-uwv-fiscus-en-ind>
- Kooijman, M.P., Brabers, A.E.M., Jong de, J.D. (2019). *De IGJ in 2018 minder bekend dan de IGZ in 2012. Wel zijn burgers op bepaalde aspecten positiever over het functioneren van de IGJ*. Utrecht: Nivel. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van:  
<https://www.nivel.nl/nl/publicatie/de-igj-2018-minder-bekend-dan-de-igz-2012-wel-zijn-burgers-op-bepaalde-aspecten>
- Krueger, R. A. (1998). *Analyzing and reporting focus group results*. London: Sage Publications.
- Lambert, S. D., & Loisel, C. G. (2008). Combining individual interviews and focus groups to enhance data richness. *Journal of advanced nursing*, 62(2), 228-237.  
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04559.x>
- Levy, J. S. (2008). Case studies: Types, designs, and logics of inference. *Conflictmanagement and peace science*, 25(1), 1-18. <https://doi.org/10.1080/07388940701860318>
- Lipps, J., & Schraff, D. (2021). Regional inequality and institutional trust in Europe. *European Journal of Political Research*, 60(4), 892-913.  
<https://doi.org/10.1111/1475-6765.12430>
- Lloyd-Evans, S. (2006). Focus groups. *Doing development research*, 153-162.
- Lofstedt, R. E. (2012). *Risk management in post-trust societies*. Washington: American Enterprise Institute.
- Makkai, T., & Braithwaite, J. (1994). Reintegrative shaming and compliance with regulatory standards. *Criminology*, 32(3), 361-385. <https://doi.org/10.1111/j.1745-9125.1994.tb01158.x>
- Maman, L., Feldman, Y., & Levi-Faur, D. (2022). Varieties of regulatory regimes and their effect on citizens' trust in firms. *Journal of European Public Policy*, 30(12), 2807-2831. <https://doi-org.proxy.library.uu.nl/10.1080/13501763.2022.2134439>
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of management review*, 20(3), 709-734.  
<https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335>
- McDonald, S. M. (2011). Perception: A concept analysis. *International Journal of Nursing Terminologies and Classifications*, 1-8. <https://doi.org/10.1111/j.1744-618X.2011.01198.x>

- McKim, C. (2023). Meaningful member-checking: a structured approach to member-checking. *American Journal of Qualitative Research*, 7(2), 41-52. <https://doi.org/10.29333/ajqr/12973>
- McKnight, D. H. & Chervany, N. L. (2001) While Trust is Cool and Collected, Distrust is Fiery and Frenzied: A Model of Distrust Concepts. *AMCIS 2001 Proceedings*, 171, 883-888.
- McKnight, D. H., Kacmar, C. J., & Choudhury, V. (2004). Dispositional trust and distrust distinctions in predicting high-and low-risk internet expert advice site perceptions. *E-service*, 3(2), 35-58. <https://doi.org/10.2979/esj.2004.3.2.35>
- Mingo, I., & Faggiano, M. P. (2020). Trust in institutions between objective and subjective determinants: A multilevel analysis in european countries. *Social Indicators Research*, 151(3), 815-839. <https://doi-org.proxy.library.uu.nl/10.1007/s11205-020-02400-0>
- Mishler, W., & Rose, R. (2001). What are the origins of political trust? Testing institutional and cultural theories in post-communist societies. *Comparative political studies*, 34(1), 30-62. <https://doi.org/10.1177/0010414001034001002>
- Mishler, W., & Rose, R. (2005). What are the political consequences of trust? A test of cultural and institutional theories in Russia. *Comparative Political Studies*, 38(9), 1050-1078. doi: 10.1177/0010414005278419
- Moore, T., McKee, K., & McCoughlin, P. (2015). Online focus groups and qualitative research in the social sciences: their merits and limitations in a study of housing and youth. *People, Place and Policy Onlin*, 9(1), 17-28. doi: 10.3351/ppp.0009.0001.0002
- Morvillo, M. (2021). Why Should Citizens Trust EU Regulatory Expertise? Legal Warrants, Science and Politics in EU Food Governance. In: Barradas, R. & Lacono, S. (eds). *Trust Matters—Cross-Disciplinary Essays*. London: Bloomsbury Publishing
- Müller, M., & Braun, C. (2021). Guiding or following the crowd? Strategic communication as reputational and regulatory strategy. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 31(4), 670-686. <https://doi-org.proxy.library.uu.nl/10.1093/jopart/muab008>
- Murphy, K. (2004). The role of trust in nurturing compliance: A study of accused tax avoiders. *Law and human behavior*, 28, 187-209. <https://doi.org/10.1023/B:LAHU.0000022322.94776.ca>
- Neal, T., PytlikZillig, L. M., Shockley, E., & Bornstein, B. H. (2016) Inspiring and Advancing the Many- Disciplined Study of Institutional Trust. In Shockley, E., Tess M.S., Neal, L. M., & Bornstein, B. H. (eds). *Interdisciplinary Perspectives on Trust* (pp. 1-16). Oxford: Springer International Publishing.
- Norris, P. (2011). *Democratic deficit: Critical citizens revisited*. Cambridge University Press
- NOS. (2023, 22 mei). 5700 overtredingen in slachthuizen in zes maanden: 'Het moet beter'. NOS Nieuws. Geraadpleegd op 21 mei 2024, van: <https://nos.nl/artikel/2476028-5700-overtredingen-in-slachthuizen-in-zes-maanden-het-moet-beter>
- NOS. (2024, 20 maart). *NVWA: waarschijnlijk illegale stoffen in lustopwekkende honing*. NOS Nieuws. Geraadpleegd op 4 april 2024, van: <https://nos.nl/artikel/2513514-nvwa-waarschijnlijk-illegale-stoffen-in-lustopwekkende-honing>
- NVWA. (2017, december). *Basisinformatiebladen voedselveiligheid*. Den Haag: Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit.

- NVWA. (n.d.a). *Wie we zijn*. Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit. Geraadpleegd op 20 februari 2024, van: <https://www.nvwa.nl/over-de-nvwa/wat-doet-de-nvwa>
- NVWA. (n.d.b). *Hoe wij werken*. Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit. Geraadpleegd op 20 februari 2024, van: <https://www.nvwa.nl/over-de-nvwa/publicaties/jaarbeeld-2021/hoe-wij-werken>
- NVWA. (n.d.c). *Interventies: nalevingshulp, waarschuwingen, maatregelen, boetes, en strafrechtelijke vervolging*. Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit. Geraadpleegd op 20 februari 2024, van: <https://www.nvwa.nl/ondernemers/toezicht-maatregelen-en-boetes/interventies-nalevingshulp-waarschuwingen-maatregelen-boetes-en-strafrechtelijke-vervolging>
- NVWA. (n.d.d). *Voedselveiligheid*. Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit. Geraadpleegd op 14 juni 2024, van: <https://www.nvwa.nl/voedselveiligheid>
- OECD. (n.d.). *Independence of Regulators and Protection against Undue Influence*. Organisation for Economic Co-operation and Development. Geraadpleegd op 17 maart 2024, van: <https://www.oecd.org/governance/regulatory-policy/independence-of-regulators.htm>
- Offringa, E. (2023, 16 april). *Varkens in slachthuizen lijden onnodig, NVWA gaat in 2024 handhaven*. NOS. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van: <https://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2471637-varkens-in-slachthuizen-lijden-onnodig-nvwa-gaat-in-2024-handhaven>
- Oomsels, P., & Bouckaert, G. (2014). Studying interorganizational trust in public administration: A conceptual and analytical framework for administrative trust. *Public Performance & Management Review*, 37(4), 577-604. <https://doi-org.proxy.library.uu.nl/10.2753/PMR1530-9576370403>
- Outhuijse, A., & Havinga, T. (2021). Privaat toezicht als onderdeel van publiek toezicht. *Tijdschrift voor Toezicht*, 12(3), 119-131. <https://doi.org/10.5553/TvT/187987052021012003003>
- Palmen, N. G. M., & Wijnhoven, S. W. P. (2012). *Leidraad systeemgericht toezicht: advies voor implementatie door NVWA*. Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu. Geraadpleegd op 20 maart 2024, van: <https://rivm.openrepository.com/handle/10029/258957>
- Peci, A. (2021). Agencies in the news? Public agencies' media evaluations in a low trust context. *Governance*, 34(4), 1075-1095. <https://doi.org/10.1111/gove.12579>
- Pedersen, M. Ø., Verhoest, K., & Salomonsen, H. H. (2023). How is reputation management by regulatory agencies related to their employees' reputational perception?. *Regulation & Governance*, 1-17. <https://doi.org/10.1111/rego.12574>
- Pytlíkzillig, L. M., Kimbrough, C. D., Shockley, E., Neal, T. M., Herian, M. N., Hamm, J. A., & Tomkins, A. J. (2017). A longitudinal and experimental study of the impact of knowledge on the bases of institutional trust. *PloS one*, 12(4), 1-31. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0175387>
- Rabiee, F. (2004). Focus-group interview and data analysis. *Proceedings of the nutrition society*, 63(4), 655-660. <https://doi.org/10.1079/PNS2004399>

- Ridder den, J., Hul van 't, L., & Broek van den, A. (2023). *Burgerperspectieven 2023|1*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Rijksoverheid. (n.d.). *Over de rijksinspecties*. Rijksoverheid. Geraadpleegd op 18 maart 2024, van: <https://www.rijksinspecties.nl/over-de-inspectieraad/over-de-rijksinspecties>
- Ritchie, J., Lewis, J., Nicholls, C. M., & Ormston, R. (Eds.). (2013). *Qualitative research practice: A guide for social science students and researchers*. London: Sage Publications.
- Ryzin van, G. G. (2014). Pieces of a puzzle: Linking government performance, citizen satisfaction, and trust. *Public Performance & Management Review*, 30(4), 521-535.
- Schoorman, D., Wood, M. M., & Breuer C. (2015). Would Trust by Any Other Name Smell as Sweet? Reflections on the Meanings and Uses of Trust Across Disciplines and Context. In Bornstein B., & Tomkins A. (eds). *Motivating Cooperation and Compliance with Authority: The Role of Institutional Trust* (pp. 13-36). Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-16151-8>
- Schroeder, S. A., & Fulton, D. C. (2017). Voice, perceived fairness, agency trust, and acceptance of management decisions among Minnesota anglers. *Society & Natural Resources*, 30(5), 569-584. <https://doi-org.proxy.library.uu.nl/10.1080/08941920.2016.1238987>
- Seitz, S. (2015). Pixilated partnerships, overcoming obstacles in qualitative interviews via Skype: A research note. *Qualitative research*, 16(2), 229-235. <https://doi.org/10.1177/1468794115577011>
- Semerçiöz, F., Hassan, M., & Aldemir, Z. (2011). An empirical study on the role of interpersonal and institutional trust in organizational innovativeness. *International Business Research*, 4(2), 125-136. doi:10.5539/ibr.v4n2p125
- Sim, J., & Waterfield, J. (2019). Focus group methodology: some ethical challenges. *Quality & quantity*, 53(6), 3003-3022. <https://doi.org/10.1007/s11135-019-00914-5>
- Six, F. (2013). Trust in regulatory relations: How new insights from trust research improve regulation theory. *Public Management Review*, 15(2), 163-185. <https://doi-org.proxy.library.uu.nl/10.1080/14719037.2012.727461>
- Six, F., & Verhoest, K. (2017). *Trust in Regulatory Regimes*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Shoemaker, P. J. (2006) "News and newsworthiness: A commentary" *Communications*, 31(1), 105-111. <https://doi.org/10.1515/COMMUN.2006.007>
- Shoemaker, P. J., & Vos T. (2009). *Gatekeeping theory*. Routledge. Crossref
- Smithson, J. (2008). Focus groups. *The Sage handbook of social research methods*, 357-370.
- Song, C., & Lee, J. (2016). Citizens' use of social media in government, perceived transparency, and trust in government. *Public Performance & Management Review*, 39(2), 430-453. <https://doi-org.proxy.library.uu.nl/10.1080/15309576.2015.1108798>
- Spadaro, G., Gangl, K., Prooijen van, J. W., Lange van, P. A., & Mosso, C. O. (2020). Enhancing feelings of security: How institutional trust promotes interpersonal trust. *PloS one*, 15(9), 1-22. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0237934>

- Srivastava, P., & Hopwood, N. (2009). A practical iterative framework for qualitative data analysis. *International journal of qualitative methods*, 8(1), 76-84. <https://doi-org.proxy.library.uu.nl/10.1177/16094069090080010>
- Stuckey, H. L. (2015). The second step in data analysis: Coding qualitative research data. *Journal of Social Health and Diabetes*, 3(01), 7-10. DOI: 10.4103/2321-0656.140875
- Strauss, A. L., & Corbin, J. (2007). *Basics of qualitative research: techniques and procedures for developing grounded theory*. Sage: Thousands Oaks.
- Symon, G. & Cassell, C. (2012). Assessing Qualitative Research. In: G., Symon, & C., Cassell, (eds). *Qualitative Organizational Research* (p.205-223). Los Angeles: Sage.
- Taylor-Gooby, P., & Wallace, A. (2009). Public values and public trust: Responses to welfare state reform in the UK. *Journal of Social Policy*, 38(3), 401–419.
- Thiel van, S., & Verheij, J. (2017). Het aantal zelfstandige bestuursorganen in Nederland 1993-2013. *Beleid en Maatschappij*, 44, 27-41. doi:10.5553/BenM/138900692017044001003
- Thomas, T. D., Abts, K., Stroeken, K., & Weyden, P. V. (2015). Measuring institutional trust: evidence from Guyana. *Journal of Politics in Latin America*, 7(3), 85-115. <https://doi.org/10.1177/1866802X1500700303>
- Thurmond, V. A. (2001). The point of triangulation. *Journal of nursing scholarship*, 33(3), 253-258. <https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.2001.00253.x>
- Ugur-Cinar, M., Cinar, K., & Kose, T. (2020). How does education affect political trust?: An analysis of moderating factors. *Social Indicators Research*, 152(2), 779-808. <https://doi.org/10.1007/s11205-020-02463-z>
- Verhoest, K., Boon, J., Boye, S., & Salomonsen, H. H. (2021). How does organizational task matter for the reputation of public agencies?. *Regulation & Governance*, 17(1), 158-176. <https://doi.org/10.1111/regg.12441>
- Verkerk, J. (2023, 9 mei). *Publieke gezondheidssector staat onder grote druk, concludeert inspectie in rapport*. NRC. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van: <https://www.nrc.nl/nieuws/2023/05/09/publieke-gezondheidssector-staat-onder-grote-druk-concludeert-inspectie-in-rapport-a4164188>
- Walle van de, S., & Bouckaert, G. (2003). Public service performance and trust in government: The problem of causality. *International journal of public administration*, 26(8-9), 891-913. <https://doi-org.proxy.library.uu.nl/10.1081/PAD-120019352>
- Walls, J., Pidgeon, N., Weyman, A., & Horlick-Jones, T. (2004). Critical trust: understanding lay perceptions of health and safety risk regulation. *Health, risk & society*, 6(2), 133-150. <https://doi.org/10.1080/1369857042000219788>
- Wang, X., & Wan Wart, M. (2007). When public participation in administration leads to trust: An empirical assessment of managers' perceptions. *Public administration review*, 67(2), 265-278. <https://doi-org.proxy.library.uu.nl/10.1111/j.1540-6210.2007.00712.x>

## Bijlage 1: Topiclijst Focusgroep

In Tabel 8 is de topiclijst weergegeven voor de focusgroepen. Op het eerste gezicht lijkt het alsof deze topiclijst de structuur van een gestructureerde focusgroep volgt, maar dat is niet het geval. Ik maak gebruik van semigestructureerde focusgroepen. Allereerst bied ik ruimte aan de respondenten om te discussiëren over aspecten van institutioneel vertrouwen die niet op de topiclijst staan. Ten tweede zal ik niet alle vragen gebruiken; deze dienen slechts als suggesties, gebaseerd op de sensibiliserende concepten. Ten derde zullen de vragen niet strikt in een bepaalde volgorde worden behandeld. Dit betekent dat als een vraag of onderwerp op de topiclijst eerder aan bod komt, deze ook eerder zal worden besproken.

Voordat ik de focusgroep start, bespreek ik:

1. De regels (staan op de PowerPoint);
2. Wat een focusgroep is, waar het over gaat, hoelang het duurt en welke onderwerpen aan bod komen;
3. Het invullen van de survey;
4. Het mondeling verkrijgen van toestemming van alle respondenten om de opname te starten.

**Tabel 8**

*Topiclijst voor de focusgroepen.*

Topics	Hoofdvragen	Back-up vragen en noten
<b>Omschrijving van institutionele vertrouwen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat betekent vertrouwen voor jullie in de overheid? Bedenk dit een minuut voor jezelf.</li> <li>- Vervolg: wie zou als eerste het bedachte antwoord willen delen?</li> <li>- Hoe zouden jullie je vertrouwen in de overheid omschrijven?</li> </ul>	<p><i>Noot:</i> Groepsdiscussie opwekken aan de hand van een nog niet te ingewikkeld onderwerp. Wanneer iemand niet aan het woord komt ook betrekken in het openingsgesprek, hierdoor ontstaat er een groepsdynamiek. Ook hebben de deelnemers nagedacht wat vertrouwen in de overheid betekent voor hen.</p>
<b>Introduceren publieke toezichthouders NVWA en IGJ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In hoeverre zijn jullie bekend met de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA)?</li> <li>- In hoeverre zijn jullie bekend met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)?</li> <li>- Kun jullie uitleggen op welke manier jullie op de hoogte zijn geraakt over deze toezichthouders?</li> </ul>	<p><i>Back-up vragen voor dit onderdeel:</i> Wat zijn volgens jullie de belangrijkste taken van een toezichthoudende organisatie zoals de NVWA of de IGJ?</p> <p>Kunnen jullie voorbeelden geven van situaties waarin jullie denken dat de NVWA of de IGJ een positieve impact hebben gehad op de veiligheid en kwaliteit van producten en diensten in Nederland?</p>

---

*Geef hier een korte omschrijving van beide toezichthouders via powerpoint.*

- Hoe belangrijk is het voor jullie dat deze toezichthouders er zijn in Nederland?
- Wat betekent vertrouwen voor jullie in deze toezichthouders?

---

**De vorming van institutioneel vertrouwen in de NVWA en IGJ**

- Wat maakt voor jullie een toezichthouder, zoals de NVWA en de IGJ, vertrouwd? Bedenk voor jezelf de komende minuut minimaal 3 kenmerken waarop jij je vertrouwen in deze organisaties baseert.
- We hebben nu een aantal kenmerken behandeld hoe jullie vertrouwen zouden hebben of verkrijgen in een toezichthouder. Zouden jullie nu kunnen bedenken welke kenmerken jullie het belangrijkste vinden die we tot dusver besproken hebben?

*Back-up voor dit onderdeel:*  
Wat kunnen de NVWA en IGJ doen om jullie vertrouwen te verkrijgen of te verbeteren?

*Hou hier genoeg ruimte voor de discussie!*

---

**Vergelijking van institutioneel vertrouwen in toezichthouders en acceptatie van de burgers**

- Hoe zouden jullie jullie eigen vertrouwen in de NVWA nu beoordelen?
- Hoe zouden jullie jullie eigen vertrouwen in de IGJ nu beoordelen?
- In hoeverre merken jullie dat jullie een verschil ervaren in het vertrouwen dat jullie hebben in de NVWA en de IGJ?
- In hoeverre zijn jullie bereid om beslissingen en acties van deze toezichthouders te accepteren?
- In hoeverre geloven jullie in de eerlijkheid en geloofwaardigheid in deze twee toezichthouders?

*Back-up vraag voor dit onderdeel:*  
Wat zijn volgens jullie andere factoren of aspecten die jullie vertrouwen in toezichthouders, zoals de NVWA en IGJ, zouden kunnen beïnvloeden?

---

**Einde**

- In deze focusgroep vroeg ik jullie hoe jullie je eigen vertrouwen in de overheid en de toezichthouders zouden omschrijven. In hoeverre kijk jij daar na deze focusgroep anders tegenaan?

*Noot:*  
Let op doorknopeffect, oftewel, als iemand nog wat wil zeggen is dit het moment.

- 
- We zijn tot dusveraan het einde gekomen van de focusgroep. Hebben jullie nog vragen of aanvullingen die tijdens de loop van het gesprek gemist zijn?
- 

Eindig de focusgroep met het volgende:

1. Hebben jullie nog vragen voor mij?
2. Zijn jullie bereid dat ik later contact met je opnemen om te controleren of ik de betekenis van je antwoorden goed heb begrepen? Ik streef er namelijk naar om je antwoorden zo nauwkeurig mogelijk te verwoorden. Check emailadres;
3. Ik verwacht het rapport eind juni af te ronden. Willen jullie het definitieve rapport ontvangen? Check dan ook het emailadres;
4. Bedank de respondenten voor deelname.



## **Bijlage 2: Topiclijst interview**

In Tabel 9 is de semigestructureerde topiclijst weergegeven. Deze topiclijst is samengesteld op basis van het literatuuroverzicht. De vragen zijn vergelijkbaar met die van de focusgroepen, maar zijn aangepast voor een interviewsetting. Daarnaast wordt de nadruk gelegd op de mogelijkheid voor respondenten om nieuwe inzichten te verschaffen die mogelijk niet in de literatuur zijn behandeld. Bovendien zijn de vragen niet in een vaste volgorde geplaatst om flexibiliteit te bieden tijdens het interview.

Voordat het interview start:

1. Mezelf (interviewer) voorstellen;
2. Vertellen over de vertrouwelijkheid en anonimiteit;
3. Procedure en tijdsduur vertellen zodat de respondent weet wat ze kunnen verwachten. Bespreek daarbij de onderwerpen:
  - Introductie;
  - Wat vertrouwen voor jou betekent;
  - In hoeverre jij bekend bent met toezichthouders;
  - In hoeverre jij vertrouwen ervaart in toezichthouders;
  - Hoe jij dit vertrouwen vormt;
  - Afsluiting
4. Vragen of de respondent nog vragen heeft over de procedure of schriftelijke informatie;
5. Toestemming of ik de opname kan aanzetten.

**Tabel 9***Topiclijst voor de interviews.*

<b>Topic</b>	<b>Vraag (altijd hierop doorvragen)</b>
<b>Opening/introductie</b>	<p>Geef je hierbij toestemming om deel te nemen aan dit interview aan de hand van de informatie die ik je gegeven heb?</p> <p>Daarna begint het interview “echt”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kan je iets over jezelf vertellen?</li> </ul> <p>Check op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leeftijd;</li> <li>• Opleidingsniveau;</li> <li>• Betrokkenheid met overheid door studie en/of werk.</li> </ul>
<b>Een start met de omschrijving van (institutioneel) vertrouwen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat betekent vertrouwen in de overheid voor jou?</li> <li>- Hoe zou jij jouw vertrouwen in de overheid omschrijven?</li> </ul>
<b>Introduceren publieke toezichthouders</b>	<p><i>*Filteren naar publieke toezichthouders voordat deze vraag gesteld wordt:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- In hoeverre vind jij het belangrijk dat er toezichthouders zijn in Nederland?</li> <li>- Wat betekent vertrouwen voor jou in toezichthouders?</li> </ul>
<b>Vorming van institutioneel vertrouwen in toezichthouders</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat zijn voor jou de belangrijkste kenmerken om vertrouwen te vormen in toezichthouders?</li> </ul> <p><i>Introduceer NVWA (benoem volledige naam) heel kort voordat deze vraag gesteld wordt.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- In hoeverre ben jij bekend met de NVWA?</li> <li>- In hoeverre vertrouw jij de NVWA?</li> <li>• Waarom?</li> </ul> <p><i>Introduceer IGJ (benoem volledige naam) heel kort voordat deze vraag gesteld wordt.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- In hoeverre ben jij bekend met de IGJ?</li> <li>- In hoeverre vertrouw jij de IGJ?</li> <li>• Waarom?</li> <li>- Kan jij uitleggen op welke manier jij op de hoogte bent geraakt over deze toezichthouders?</li> </ul>
<b>Vergelijking van institutioneel vertrouwen in toezichthouders en acceptatie van de burgers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In welke mate merk jij verschil in jouw vertrouwen in de IGJ en NVWA?</li> <li>• Hoe komt dit?</li> <li>- In hoeverre ben jij bereid om acties van deze toezichthouders te accepteren?</li> <li>• Hoe komt dit? (let op of er een verschil is tussen de twee)</li> </ul>

- 
- In hoeverre geloof jij in de eerlijkheid en geloofwaardigheid in deze twee toezichhouders?
  - Hoe komt dit? (let op of er een verschil is tussen de twee)

---

**Einde/afsluiting**

- In dit interview vroeg ik je hoe jij jouw vertrouwen in de overheid en de toezichhouders zou omschrijven. In hoeverre kijk jij daar na dit interview anders tegenaan?
- Dit is het einde van het interview. Wil je nog iets toevoegen aan wat je tijdens het interview hebt gezegd?

---

Eindig het interview met het volgende:

- Heb je nog vragen voor mij?
- Ben je bereid dat ik later contact met je opnemen om te controleren of ik de betekenis van je antwoorden goed heb begrepen? Ik streef er namelijk naar om je antwoorden zo nauwkeurig mogelijk te verwoorden. Check emailadres;
- Ik verwacht het rapport eind juni af te ronden. Wil je het definitieve rapport ontvangen? Check dan het emailadres;
- Bedank de respondent voor deelname.

## Bijlage 3: PowerPoint slides focusgroepen

### Opening (1)

Regels:

1. Er zijn geen foute of goede antwoorden. Alle meningen worden gewaardeerd;
2. Respecteer de meningen van anderen, ook als je het er niet mee eens bent.
3. Voel je comfortabel om samen te discussiëren en te praten over de onderwerpen;
4. Je participatie is vrijwillig. Je hoeft niet op elke vraag antwoord te geven en je mag je altijd terugtrekken uit het onderzoek zonder opgaaf van reden;
5. Wanneer je de dit gesprek naderhand nabespreekt met mensen, doe dit dan zonder de persoonlijke details te geven vanwege de privacy van anderen;
6. Dit onderzoek wordt opgenomen en uitgeschreven voor wetenschappelijke doeleinden en is geanonimiseerd

### Opening (2)

Waarom zijn we hier met elkaar:

1. Focusgroep → gesprek met meerdere deelnemers
2. Over vertrouwen in de overheid, specifiek gericht op toezichthouders

Survey



## Introductie Nederlandse Voedsel en Warenautoriteit (NVWA)

In het kort, de NVWA:

- ▶ Voert inspecties uit om te controleren of organisaties zich houden aan de regels en beleidslijnen over voedsel en natuur vanuit het Rijk;
- ▶ Zorgt voor voedsel- productveiligheid voor zowel mens als dier;
- ▶ Heeft handhavingsinstrumenten.



Nederlandse Voedsel- en  
Warenautoriteit  
Ministerie van Landbouw,  
Natuur en Voedselkwaliteit

## Introductie Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

In het kort, de IGJ:

- ▶ Voert inspecties uit om te achterhalen of zorgorganisaties zich houden aan de voorschriften en richtlijnen van het ministerie van Volksgezondheid, Milieu en Sport;
- ▶ Waarborgt door de inspecties de kwaliteit en veiligheid van de gezondheidszorg voor alle burgers.
- ▶ Doet pogingen om gedrag van zorgmedewerkers te stimuleren;
- ▶ Heeft handhavingsinstrumenten.



Inspectie voor de Gezondheidszorg  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport



## **Bijlage 4: Schriftelijke informatie en informed consent**

Ruim voor aanvang van de focusgroep of het interview heb ik de respondenten voorzien van schriftelijke informatie over dit onderzoek.

### **Schriftelijke informatie focusgroep**

Voor mijn master scriptie onderzoek bestudeer ik uw ervaring met betrekking tot het vertrouwen in toezichthouders. Mijn doel is om meer wetenschappelijke kennis te verkrijgen over het vertrouwen dat Nederlanders hebben in deze overheidsorganisaties. Met deze kennis kunnen praktische implicaties voor de toezichthouders worden toegepast, waardoor zij zich als organisatie ook kunnen verbeteren. De verzamelde gegevens zullen worden gebruikt voor de doeleinden van de master scriptie, maar het zou ook kunnen leiden tot een publicatie van een tijdschriftartikel.

Als u besluit mee te doen aan dit onderzoek, wordt u gevraagd om deel te nemen aan een focusgroep dat 60 tot 90 minuten duurt. Tijdens deze focusgroep zal u met andere deelnemers praten en discussiëren over het vertrouwen in de toezichthouders, onder begeleiding van de onderzoeker. Deze sessie wordt auditief en visueel opgenomen, waar deze opnames alleen beschikbaar zijn voor de onderzoeker en de onderzoeksbegeleider. In het transcript zullen alle persoonlijk identificeerbare gegevens worden verwijderd, en de video-/audioregistraties zullen worden gewist.

Uw deelname aan dit onderzoek zal **anoniem** zijn. Het is niet mogelijk om informatie te herleiden naar u als individu in het onderzoeksartikel. Daarnaast wordt afgesproken dat de informatie die wordt gedeeld in de focusgroep vertrouwelijk blijft en niet door de deelnemers buiten de groep worden verspreid.

Deelname aan dit onderzoek is volledig vrijwillig. Het staat u vrij om te beslissen om niet deel te nemen. Als u besluit deel te nemen, bent u niet verplicht om vragen te beantwoorden. Bovendien, als u op enig moment tijdens de focusgroep wilt stoppen of wilt terugtrekken, kunt u dat doen zonder opgaaf van reden. Dit geldt ook tot 2 weken nadat de focusgroep heeft plaatsgevonden.

## Schriftelijke informatie interview

Voor mijn master scriptie onderzoek bestudeer ik uw ervaring met betrekking tot het vertrouwen in toezichthouders. Mijn doel is om meer wetenschappelijke kennis te verkrijgen over het vertrouwen dat Nederlanders hebben in deze overheidsorganisaties. Met deze kennis kunnen praktische implicaties voor de toezichthouders worden toegepast, waardoor zij zich als organisatie ook kunnen verbeteren. De verzamelde gegevens zullen worden gebruikt voor de doeleinden van de master scriptie, maar het zou ook kunnen leiden tot een publicatie van een tijdschriftartikel.

Als u besluit mee te doen aan dit onderzoek, wordt u gevraagd om deel te nemen aan een interview dat 30 tot 45 minuten duurt. Tijdens dit interview zal u met de onderzoeker praten en vragen beantwoorden over uw vertrouwen in de toezichthouders. Deze sessie wordt auditief en visueel opgenomen, waar deze opnames alleen beschikbaar zijn voor de onderzoeker en de onderzoeksbegeleider. In het transcript zullen alle persoonlijk identificeerbare gegevens worden verwijderd, en de video-/audioregistraties zullen worden gewist.

Uw deelname aan dit onderzoek zal **anoniem** zijn. Het is niet mogelijk om informatie te herleiden naar u als individu in het onderzoeksartikel. Deelname aan dit onderzoek is volledig vrijwillig. Het staat u vrij om te beslissen om niet deel te nemen. Als u besluit deel te nemen, bent u niet verplicht om vragen te beantwoorden. Bovendien, als u op enig moment tijdens het interview wilt stoppen of wilt terugtrekken, kunt u dat doen zonder opgaaf van reden. Dit geldt ook tot 2 weken nadat het interview heeft plaatsgevonden.

## Toestemmingsverklaring

### Voor deelname aan afstudeeronderzoek Bestuurs- en Organisationswetenschap:

*Institutioneel Vertrouwen van Burgers in Nederlandse Publieke Toezichthouders.*

- Ik ben geïnformeerd over het onderzoek;
- Ik heb de schriftelijke informatie gelezen;
- Ik heb de mogelijkheid gekregen om vragen te stellen over het onderzoek;
- Ik heb gelegenheid gekregen om over mijn deelname aan het onderzoek na te denken en die is geheel vrijwillig;
- Ik heb het recht de toestemming die ik verleen weer in te trekken en mijn deelname aan het onderzoek stop te zetten zonder opgave van redenen.

Ik stem ermee in om aan het onderzoek deel te nemen:

*Noot: De respondenten die deelnamen aan de focusgroepen gaven akkoord door dit als eerste vraag te beantwoorden in de survey. De respondenten die deelnamen aan een interview gaven een mondeling akkoord op de opname.*



## Bijlage 5: Survey

1: Voor deelname aan afstudeeronderzoek Bestuurs- en Organisationswetenschap:

### **Institutioneel Vertrouwen van Burgers in Nederlandse Publieke Toezichhouders.**

- Ik ben geïnformeerd over het onderzoek;
- Ik heb de schriftelijke informatie gelezen;
- Ik heb de mogelijkheid gekregen om vragen te stellen over het onderzoek;
- Ik heb gelegenheid gekregen om over mijn deelname aan het onderzoek na te denken en die is geheel vrijwillig;
- Ik heb het recht de toestemming die ik verleen weer in te trekken en mijn deelname aan het onderzoek stop te zetten zonder opgaaf van redenen.

Ik stem ermee in om aan het onderzoek deel te nemen:

- Ja;
- Nee.

2. Met welke gender identificeert u zichzelf?

- Man;
- Vrouw;
- Non-binair/derde gender;
- Anders;
- Wil ik niet zeggen.

3. Wat is uw leeftijd?

- Onder de 18;
- 18 – 24;
- 25 – 34;
- 35 – 44;
- 45 – 54;
- 55 – 64;
- 65 – 74;
- 75 jaar of ouder.

4. Wat is uw hoogst afgeronde opleidingsniveau. Mocht u bezig zijn met een studie, dan kunt u het opleidingsniveau kiezen waar u nu mee bezig bent.

- Ik heb geen onderwijs afgerond;
- Basisschool;
- VMBO;
- HAVO;
- VWO;
- MBO;

- HBO;
- WO-bachelor of master;
- PHD/doctor;
- Anders, namelijk:

5. Werkt u op dit moment voor de overheid en/of studeert u aan een opleiding waar de overheid als onderwerp centraal staat?

- Ja;
- Nee.

6. Hoeveel weet u van de werkzaamheden die de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) uitvoeren?

- Weet ik niets van;
- Weet ik redelijk weinig van;
- Neutraal;
- Weet ik redelijk wat van;
- Weet ik veel van.

*Gebaseerd op Grimmelikhuijsen et al. (2020).*

7. Beantwoord de volgende stellingen over de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ):

Vraag	Helemaal mee oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal mee eens
De IGJ is eerlijk over welke zorginstellingen de regels naleven.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het belang van de burger, niet dat van zorginstellingen, staat voorop bij de IGJ.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De IGJ voert haar taak als toezichthouder zeer goed uit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De IGJ is zeer transparant over haar werkzaamheden als toezichthouder.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Gebaseerd op Grimmelikhuijsen en Knies (2015).*

8. Hoeveel weet u van de werkzaamheden die de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) uitvoeren?

- Weet ik niets van;
- Weet ik redelijk weinig van;
- Neutraal;
- Weet ik redelijk wat van;
- Weet ik veel van.

*Gebaseerd op Grimmelikhuijsen et al. (2020).*

9. Beantwoord de volgende stellingen over de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA):

Vraag	Helemaal mee oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal mee eens
De NVWA is eerlijk over welke bedrijven de regels naleven.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het belang van de burger, niet dat van bedrijven, staat voorop bij de NVWA.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De NVWA voert haar taak als toezichthouder zeer goed uit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De NVWA is zeer transparant over haar werkzaamheden als toezichthouder.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Gebaseerd op Grimmelikhuijsen en Knies (2015).*

## Bijlage 6: A priori codes

**Tabel 10**

*Lijst met a priori codes per sensibiliserend concept.*

Sensibiliserend concept	Dimensies	A priori codes
		Deze codes kunnen anders zijn verwoord in de codeboom, dit ligt aan de context van de respondent.
Institutioneel vertrouwen	Vertrouwen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Positieve verwachtingen hebben van toezichthouder;</li> <li>- Accepteert acties en beslissingen van toezichthouder;</li> <li>- Kwetsbaarheid;</li> <li>- Afhankelijkheid;</li> <li>- Stabiele opvatting;</li> <li>- Instabiele opvatting.</li> </ul>
Uitvoering van toezichthouders	Expertise	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vakkundigheid;</li> <li>- Deskundigheid;</li> <li>- Vertrouwen in toezichthouder door vakkundigheid/deskundigheid.</li> </ul>
	Rentmeesterschap	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verantwoordelijkheid voor burger door toezichthouder;</li> <li>- Bescherming publiek belang door toezichthouder;</li> <li>- Consistentie toezichthouder;</li> <li>- Prestaties toezichthouder;</li> <li>- Prestaties van toezichthouder leidt tot vertrouwen;</li> <li>- Eerlijkheid toezichthouder;</li> <li>- Integriteit toezichthouders;</li> <li>- Eerlijkheid/integriteit leidt tot vertrouwen.</li> </ul>
	Transparantie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toegang tot informatie over toezichthouder;</li> <li>- Toezichthouder is zichtbaar;</li> <li>- Begrijpelijke informatie;</li> <li>- Gesprek tussen burger en toezichthouder;</li> <li>- Transparantie leidt tot vertrouwen.</li> </ul>
Individuele percepties	Kennis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Weinig/gemiddeld/veel kennis over toezichthouder;</li> <li>- Invloed kennis op vertrouwen;</li> <li>- Kennis leidt tot meer vertrouwen;</li> <li>- Kennis leidt tot minder vertrouwen;</li> </ul>
	Ervaring	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ervaringen gehad met toezichthouder;</li> <li>- Geen ervaringen gehad met de toezichthouder;</li> <li>- Ervaring leidt tot vertrouwen;</li> </ul>
	Sociale omgeving	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opvattingen van anderen;</li> <li>- Oordeel van de omgeving;</li> </ul>

		- Door sociale omgeving wordt vertrouwen gevormd.
Media	Informatievoorziening	- Haalt informatie van de media over toezichthouders; - Informatie van de media beïnvloedt vertrouwen.
	Positieve berichtgeving	- Positieve mediaberichtgeving over toezichthouder; - Positieve mediaberichtgeving leidt tot vertrouwen.
	Negatieve berichtgeving	- Negatieve berichtgeving over toezichthouder; - Negatieve berichtgeving leidt tot minder vertrouwen.

# Bijlage 7: Memo's

## 1. Methode memo's

Tabel 11

Overzicht van beslissingen, veranderingen en bijzonderheden tijdens de dataverzameling.

Methoden verandering, beslissing of voortgang	Datum opgeschreven:	Uitleg
1. Organiseren van focusgroepen	29 maart 2024	<p>In maart ben ik begonnen met het organiseren van focusgroepen voor mijn onderzoek. Mijn doel was om 5-6 respondenten te werven die elkaar nauwelijks of niet kenden. Dit bleek echter een uitdaging en bracht de haalbaarheid van mijn onderzoek in gevaar.</p> <p>Hoewel potentiële deelnemers aanvankelijk interesse toonden om mee te doen, trok een meerderheid zich terug na het horen van het onderwerp. Ze gaven aan dat ze hun vertrouwen in overheidsorganisaties liever niet wilden bespreken met vreemden, omdat dit een persoonlijk onderwerp is. Na de literatuur geraadpleegd te hebben bleek later ook dat vertrouwen in de overheid een gevoelig onderwerp kan zijn voor focusgroepen omdat deelnemers zich in een kwetsbare positie kunnen bevinden wanneer zij persoonlijke ervaringen delen die ten grondslag liggen voor dit vertrouwen.</p> <p>Om toch focusgroepen te kunnen houden, heb ik besloten om gebruik te maken van bestaande groepen. In mijn onderzoek zijn dit groepen waarin de respondenten elkaar enigszins kennen, maar niet te goed. Je kan dit zien alsof ze elkaar oppervlakkig kenden. Ze zijn bekenden van elkaar en dus geen vrienden of familie. Het voordeel hiervan is dat mensen bereid zijn deel te nemen en toch open naar elkaar zijn. Een nadeel dat de literatuur beschrijft is dat ik de gegevens mogelijk anders interpreteer vanwege de 'inside-context' tussen de respondenten. Bovendien kunnen er mogelijke hiërarchieën bestaan tussen de respondenten.</p> <p>Volgens de literatuur is dit echter wel een geschikte methode om op deze manier focusgroepen te organiseren bij gevoelige onderwerpen. Daarnaast zijn bestaande groepen ook nuttig wanneer respondenten weinig kennis hebben over het onderwerp, wat in mijn onderzoek het geval is. Als derde kan het ook ethisch verantwoord zijn, omdat respondenten zich meer op hun gemak voelen, en ik niet zou willen dat respondenten zich ongemakkelijk zouden voelen tijdens de focusgroep.</p>
2. Interviews toegevoegd aan methode	4 april 2024	<p>Naar aanleiding van Rianne's feedback op 3 april 2024 heb ik met Marija besloten om naast focusgroepen ook interviews uit te voeren. Interviews zorgen als aanvulling voor een hogere geloofwaardigheid en dat onderliggende mechanismes beter gemeten worden, aangezien focusgroepen volgens de literatuur vaak exploratief zijn.</p> <p>Een nadeel aan interviews is dat mijn onderzoek vragen zullen bevatten over een onderwerp dat complex en niet alledaags kunnen zijn. Hierdoor zou de respondent mogelijk een antwoord niet goed kunnen verwoorden.</p> <p>Daarom heb ik dus ook focusgroepen als aanvulling, waarin er</p>

		<p>groepsdiscussies ontstaan over dit onderwerp zodat respondenten op nieuwe ideeën gebracht kunnen worden. Het nadeel aan focusgroepen is dus dat de onderliggende mechanismes moeilijker te meten zijn, wat een interview wel kan doordat ik dan als onderzoeker kan doorvragen. Hierdoor bieden interviews en focusgroepen een mooie aanvulling op elkaar om elkaars nadelen op te vullen.</p>
3. Respondenten achtergrond	4 april 2024	<p>Naar aanleiding van de feedback van Rianne op 3 april 2024 heb ik met Marija besloten om niet een afwijkende groep te onderzoeken, zoals mensen met veel kennis en ervaringen in de toezichthouders.</p> <p>Dit onderzoek heeft juist als focus op hoe mensen vertrouwen vormen in toezichthouders wanneer ze mogelijk weinig kennis en ervaringen hebben, waar dieper op ingegaan wordt.</p> <p>Hierdoor onderzoek ik de “gewone burger”. Alhoewel hier geen duidelijke omschrijving van is, zal ik een doelgerichte steekproef uitvoeren waarin er gelet wordt op vier achtergronden waarin de respondenten van elkaar verschillen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gender</li> <li>2. Leeftijd</li> <li>3. Opleidingsniveau</li> <li>4. Of ze werken/studeren waar de overheid het centrale thema is.</li> </ol> <p>Ik heb deze vier geselecteerd omdat deze eigenschappen van invloed kunnen zijn op hoe burgers institutioneel vertrouwen op verschillende manieren kunnen vormgeven.</p>
4. Online-focusgroepen en interviews	4 april 2024	<p>Rianne gaf op 3 april de feedback om de focusgroepen en interviews zoveel mogelijk als kan fysiek te houden.</p> <p>Marija en ik hebben besloten om alles toch online te houden, vanwege de neutrale omgeving en om het risico te beperken dat mensen niet deelnemen. Dit geldt ook omdat veel respondenten uit steden/dorpen komen die ver van mijn woonplaats en Utrecht liggen. Hoewel ik naar de respondent kan reizen, zou dit de neutraliteit van de omgeving verstoren. Daarom hebben we besloten dat online interviews voordeliger zijn.</p>
5. Steekproeftrekking interviews	8 april 2024	<p>Voor de steekproeftrekking van de interviews heb ik mensen benaderd die ik niet of nauwelijks ken. Ik benader ze bijvoorbeeld via “via via connecties” en bijvoorbeeld in een sportschool, de wijk waar ik woon en via de respondenten die al meedoen. 5 van de 10 interviews zijn trouwens ingepland op dit moment</p> <p>Ik wil geen mensen interviewen die ik persoonlijk (goed) ken. Dit leidt tot vertekende antwoorden omdat de context van de antwoorden wegvalt. De respondent kan dan mogelijk antwoorden geven waarvan diegene denkt goed te doen voor mijn onderzoek of dat ik de context achter de antwoorden wel zal begrijpen.</p>
6. Steekproeftrekking focusgroepen	9 april	<p>Ik heb de drie focusgroepen gepland. Dit zijn drie groepen van respondenten die elkaar enigszins, maar niet te goed, kennen. Hieronder volgt een beknopte beschrijving van de groepen:</p> <p>Groep 1: Een groep studenten van de Universiteit Utrecht – 18 april.</p>

		<p>Groep 2: Een groep dames van dezelfde sportschool waar ik zit - 23 april.</p> <p>Groep 3: Een groep oud-collega's. Deze collega's werkten ieder op een andere locatie en werkten niet meer voor dezelfde organisatie tijdens de focusgroep. Hierdoor komen ze elkaar niet meer tegen op het werk, wat voorkomt dat ze hun antwoorden zouden inhouden – 24 april.</p>
7. Survey	10 april	Ik heb besloten om wel de survey uit te voeren. Hoewel ik eerder twijfelde, mede door de feedback van Rianne, ben ik van mening (en Marija is het hiermee eens) dat een survey een goede manier is om de demografische kenmerken van de focusgroep respondenten te meten. Daarnaast biedt het de mogelijkheid om de individuele kennis en percepties over de NVWA en de IGI bij de focusgroep respondenten in kaart te brengen.
8. Informed consent	10 april	<p>Omdat de focusgroepen en interviews online zijn, is de praktische uitvoerbaarheid van de informed consent van belang. Aangezien de respondenten een fysieke handtekening horen te zetten, moeten ze het uitprinten en dan weer scannen. Gedoe dus voor de respondenten.</p> <p>Daarom heb ik besloten het wat simpeler te maken voor de respondenten. Allereerst heb ik de informed consent verwerkt voor de focusgroepen in de survey als vraag 1. Hierdoor kunnen ze toestemming geven via de survey. Voor de interviews zal ik vragen voor een mondelinge toestemming via de recording nadat ze de informatie hebben ingelezen. Dit was goed volgens Marija.</p>
9. Topic lijst interview	16 april	Naar aanleiding van het eerste interview op 16 april merkte ik dat sommige vragen die ik stelde nog iets te lastig geformuleerd zijn, waardoor de eerste respondent soms vroeg wat ik bedoelde met een vraag. Hierdoor zal ik vragen eenvoudiger formuleren en heb ik de topiclijst wat eenvoudiger gemaakt betreft de vraagstelling.
10. Het woord "toezichthouders"	18 april	<p>Voordat het tweede interview begon (toen ik de onderwerpen en regels behandelde) zei de respondent dat we het "toch" over boa's en de politie gingen hebben, want dat zijn toezichthouders.</p> <p>Dit realiseerde mij dat het woord "toezichthouders" te breed is als eerste indruk. Voordat het interview begint leg ik vanaf nu uit dat het gaat om inspecties. Ik heb dit gedaan bij respondent 2, waardoor diegene ook beter begreep waar het onderzoek over ging. Dit zal ik nu bij elk interview en elke focusgroep doen.</p>
11. Planning respondenten	24 april	<p>Vandaag heb ik de laatste respondent ingepland voor de interviews. Dit betekent dat de planning rond is en ik op 3 mei het laatste interview heb. Mijn doel is om 6 mei met de data-analyse te beginnen door alle transcripten te hebben.</p> <p>Ik heb 11 respondenten voor de interviews. Als iemand afzegt, dan leidt dat dus niet tot problemen. Mocht iedereen wel kunnen, dan voer ik er 11 uit.</p>
12. Saturatie	25 april	Ik merk na respondent 6 op 25 april dat ik saturatie bereikt heb. Ik verneem op dit moment gelijkwaardige antwoorden zonder nieuwe inzichten meer te verkrijgen. Dit betekent dat ik de geplande 11 interviews dus uitvoer met de 3 focusgroepen. Meer zal niet nodig



		zijn.
13. Afzegging respondent interview	28 april	een respondent heeft afgezegd voor het interview op 30 april omdat zij op vakantie gaat. Dit is in principe geen probleem. Ik heb 10 interviews en ik merk al saturatie te hebben. 10 interviews en 3 focusgroepen zijn dan dus genoeg.

## 2. Datacollectie memo's

Tabel 12

*Overzicht van de beschrijvingen en veldnotities van de uitgevoerde focusgroepen en interviews.*

Focusgroep	Beschrijving en veldnotities
1	<p><b>Datum:</b> 18 april 2024</p> <p><b>Opnameduur:</b> 1:07:41 (exclusief pauze en regeluitleg)</p> <p><b>Aantal deelnemers:</b> 5</p> <p><b>Aantal deelnemers dat niet aanwezig was:</b> 2</p> <p><b>Beschrijving van hoe de focusgroep ging:</b> De focusgroep leek inhoudelijk goed te gaan. De respondenten waren studenten aan de UU en hadden enigszins een duidelijk beeld van hoe ze vertrouwen vormen in toezichthouders, en welke kenmerken ze belangrijk vinden. Ze vonden het echter lastig om een oordeel te geven, vooral over de IGJ. De NVWA kenden ze veel beter, waardoor er een duidelijk onderscheid was tussen de twee toezichthouders. De respondenten gaven aan dat ze zich meer konden vinden in de NVWA. Ze merkten op dat het een pittig onderwerp is om over te praten en vonden het confronterend hoe weinig ze eigenlijk weten over deze organisaties.</p> <p><b>Hoe was de groepsdynamiek:</b> Er was een goede groepsdynamiek. De respondenten luisterden aandachtig naar elkaar, gingen tegen elkaar in of vulden elkaar aan. Hierdoor ontstonden vaak gesprekken. Wel praatten ze soms door elkaar heen, mede door internetvertraging, maar dit vormde geen echt probleem. Tijdens de debriefing gaven ze aan het juist fijn te vinden dat het online was omdat ze dan niet hoefden te reizen en het gewoon vanuit hun eigen huis konden doen.</p> <p><b>Hoe was de non-verbale communicatie:</b> Non-verbale communicatie leek prima. Ze leken er ontspannen bij te zitten en niet gestoord werden door bijvoorbeeld een bel of iemand anders. Internet leek ook goed, 1 respondent viel heel af en toe eventjes weg, maar dit was gelukkig wel toen hij niet aan het woord was.</p> <p><b>Rol moderator:</b> In het begin was ik een beetje zenuwachtig, omdat dit mijn eerste focusgroep was die ik ooit gehouden heb. Er was 1 respondent die niet veel zei uit zichzelf dus die heb ik soms ook aangewezen om wat te zeggen zodat zijn mening ook aan het woord kwam. Opvallend was dat hij juist een andere opvatting vaak had in vergelijking met de andere 4. Verder vielen er soms wel stiltes, vooral aan het begin. Die heb ik juist gebruikt, want ik voelde dat ze erover na moesten denken om een antwoord te bedenken. Uit zichzelf kwam het gesprek dan ook op gang.</p> <p><b>Wat kon er beter:</b> Ik heb achteraf gevraagd of ze tips hadden, maar die hadden ze niet. Ze vonden het erg goed georganiseerd, ook met de survey en dat de regels niet op de recording kwamen vonden ze fijn om zo ontspannen te beginnen. Ook vonden ze het fijn dat de inhoud niet heel lang duurde, ze zeiden dat ze zich "gaar" voelden toen ze afronden. Ikzelf heb op dit moment geen verbeterpunten dus. Ik denk dat het hielp dat ik al 2 interviews heb uitgevoerd toen ik deze focusgroep uitvoerde en dat</p>

---

ik de focusgroep had voorbereid met de literatuur betreft hoe het moet.

---

2

**Datum:** 23 april 2024

**Opnameduur:** 55:56 (exclusief pauze en regeluitleg)

**Aantal deelnemers:** 5

**Aantal deelnemers dat niet aanwezig was:** 2

**Beschrijving van hoe de focusgroep ging:** Deze focusgroep was totaal anders dan de vorige (groep 1). Dit waren vijf dames van tussen de 50-65 jaar, gok ik. Ze kwamen uit dezelfde sportscholen waren heel open naar elkaar. In de vorige groep vulden de respondenten elkaar vooral rationeel aan in wat ze vonden, terwijl het hier juist meer interactief was: "Waarom vind je dat?" Ze waren meer geïnteresseerd in elkaar en praatten vooral vanuit gevoel en ervaringen, en minder vanuit rationaliteit zoals de vorige groep. Hierdoor had ik twee verschillende groepen. Wel dwaalden ze snel van het onderwerp af, waardoor ik ze een aantal keer terug naar het onderwerp moest helpen met vragen.

Verder kenden ze verrassend veel over de NVWA en IGJ. De NVWA kenden ze allemaal wel oppervlakkig. Eén respondent kende de IGJ goed omdat ze in de gezondheidszorg werkte. Dit leidde ertoe dat de andere respondenten konden meeliften op haar kennis. Het vertrouwen in beide organisaties was best hoog, maar er zaten wel wat haken en ogen aan beide. Bij de NVWA was dit het toezicht op slachthuizen en bij de IGJ het toezicht op jeugdzorg.

Opvallend was dat ze tijdens de debriefing ook vertelden dat ze het fijn vonden om met bekenden te zitten. Ze gaven aan dat vertrouwen in de overheid een gevoelig onderwerp is en dat ze er daardoor ook over durfden te praten zonder bang te zijn voor een oordeel.

**Hoe was de groepsdynamiek:** Zoals net al gezegd, heel goed. Ze waren erg open en geïnteresseerd in elkaar, waardoor de informatiegang heel vrij ging. Iedereen deed ook gelijkwaardig mee in de vorm van de hoeveelheid wat ze zeiden.

**Hoe was de non-verbale communicatie:** Internetconnectie was prima. Ze leken er ontspannen bij te zitten met hun thee en koffie. Weinig op aan te merken.

**Rol moderator:** Ik merkte dat waar in de vorige groep ik iemand echt mee moest nemen, dat hier niet was. Wel was er dus dat ik juist moest opletten dat er niet te veel van het onderwerp werd afgedwaald. Ze begonnen bijvoorbeeld over de hygiëne in een ziekenhuis en of een washandje goed was voor een patiënt en dat was dus een afdwaling. Hierdoor moest ik ervoor zorgen dat de respondenten zo snel mogelijk terugkwamen naar het onderwerp wat interessant is voor het onderzoek.

**Wat kon er beter:** Ze zeiden allemaal dat het goed georganiseerd was en vonden het ook heel leuk. Ik vroeg nog of ze verbeterpunten hadden maar die hadden ze niet. Ook heb ik niks kunnen bedenken zelf. Ik vond deze focusgroep erg geslaagd

---

3

**Datum:** 24 april 2024

**Opnameduur:** 48:23 (exclusief pauze en regeluitleg)

**Aantal deelnemers:** 4

**Aantal deelnemers dat niet aanwezig was:** 2

**Beschrijving van hoe de focusgroep ging:** De focusgroep verliep goed. Wel waren

---

---

er slechts vier respondenten omdat er twee hadden afgezegd. Ik liet de sessie toch doorgaan omdat de andere vier er tijd voor hadden vrijgemaakt. Ze namen enthousiast deel, maar gaven aan heel weinig te weten over de toezichthouders, vooral de IGJ. Drie van de vier respondenten hadden nog nooit van de IGJ gehoord. Ondanks hun beperkte kennis hadden ze wel vertrouwen in beide toezichthouders, vooral omdat er geen negatieve berichtgeving in de media was. Ze veronderstelden dat het wel goed zou gaan zolang de NVWA niet bij Arjen Lubach in het programma kwam. Dit was de groep met de minste kennis van de drie focusgroepen, waardoor de sessie ook wat korter duurde.

Net als in focusgroep 2 vonden de respondenten het fijn om met deelnemers te zitten die ze een beetje kenden. Ze gaven aan dat vertrouwen iets persoonlijks is waar snel een oordeel over wordt gevormd. Hierdoor voelden ze zich comfortabeler.

**Hoe was de groepsdynamiek:** Groepsdynamiek was goed. Ze vulden elkaar aan en waren het veel met elkaar eens. Ook werden er af en toe grappen gemaakt en was er dus een hele fijne sfeer.

**Hoe was de non-verbale communicatie:** Alle 4 de respondenten zaten er rustig bij en de verbinding was goed. Ze waren echt voorbereid voor de sessie zeg maar, er waren geen stoorzenders. Ik merkte dus een fijne sfeer en rapport tussen de deelnemers.

**Rol moderator:** Ik merkte wel dat de respondenten moeite hadden met vragen, dus soms stelde ik de vragen wat makkelijker of gebruikte ik de back-up vragen. Dit werkte goed, want daardoor kwamen weer antwoorden. De respondenten zelf deden evenredig mee dus daar hoefde ik niet mee te helpen en ze dwaalden ook niet af.

**Wat kon er beter:** Ik vroeg de respondenten nog hoe ze het vonden achteraf en ze vonden het enorm goed geregeld en georganiseerd zeiden ze. Ze vonden het enorm fijn dat ik alle regels behandelde op de PowerPoint en dat ik duidelijk nog het onderwerp introduceerde voordat de opname startte. Ze waren zeer tevreden. Ik denk ook dat dit een hele fijne focusgroep was om mee af te sluiten en dat ik ook echt in mijn als moderator gegroeid ben om z'n gesprek te leiden waar ik enorm blij mee ben om geleerd te hebben.

---

Interviews	Beschrijving en veldnotities
1	<p><b>Datum:</b> 16 april 2024</p> <p><b>Oppeduur:</b> 38:23</p> <p><b>Beschrijving respondent:</b> Respondent is een 51-jarige vrouw die woont in Ophemert al haar hele leven. De respondent heeft het HBO afgerond en ze werkte vroeger in het onderwijs waar ze verschillende beroepen uitvoerde. Nu werkt ze niet meer.</p> <p><b>Beschrijving van hoe het interview ging:</b> Interview ging goed betreft de inhoud en het verloop. Ze gaf aan dat ze nog niet eerder over dit onderwerp had nagedacht en het heel interessant vond om hierover na te denken. Ze had nog nooit zo naar toezichthouders gekeken. Ook heb ik een mogelijk nieuw inzicht ontdekt hoe vertrouwen gevormd wordt, namelijk dat autoriteit/strengheid van de toezichthouder zorgt voor vertrouwen. Een strengere toezichthouder zou mogelijk kunnen rekenen op meer vertrouwen kunnen rekenen.</p> <p><b>Hoe was de non-verbale communicatie:</b> Ik merkte dat ze er ontspannen in zat en goed nadacht over de vragen. Internetverbinding was ook heel goed, geen haperingen. Soms waren er lange stiltes omdat ze wilde nadenken over een antwoord. Ik merkte dat we ook een goed rapport hadden. De informatie ging vrij in verloop, ze was open en ik merkte dat we allebei baat hadden aan dit interview.</p>

---

---

**Wat kon er beter:** Ik merkte dat ze sommige vragen niet helemaal begreep in eerste opzicht. Hierdoor vroeg ze af en toe om opheldering. Hierdoor is het mijn taak om de vragen eenvoudiger te formuleren (ook degenen die niet in de topiclijst staan) en de vragen in de topic lijst eenvoudiger te maken waar nodig.

Als tweede zei ik op het eind van het interview te vaak “de laatste vraag” maar telkens als ik dat zei, vertelde de respondent nog iets heel interessant, waardoor ik het doorvroeg met: de laatste vraag. Hierdoor kwam er een aantal een keer telkens de laatste vraag terwijl dat niet het geval was. Hierdoor zal ik dat minder tot niet meer zeggen in vervolginterviews.

---

2

**Datum:** 17 april 2024

**Opnameduur:** 35:27

**Beschrijving respondent:** Respondent is een 24-jarige man. Hij woont in Dordrecht en heeft de bachelor sociologie gevolgd. Heeft nu een tussenjaaren gaat volgend collegejaar zijn master volgen. Hij werkt nu als barman.

**Beschrijving van hoe het interview ging:** Het interview ging goed betreft de inhoud en verloop. Respondent gaf veel antwoorden, vaak in het begin wel oppervlakkig. Na uitvoerig doorvragen kwamen de daadwerkelijke redenen beter naar voren hoe vertrouwen in toezichthouders gevormd werd. Hij gaf aan nog nooit zo over toezichthouders nagedacht te hebben en hij vond het interessant om het er over te hebben, hij zei ook achteraf dat als het nu in het nieuws komt hij er heel anders naar kijkt door dit interview. Betreft de patronen gaf ook deze respondent aan strengheid van de toezichthouder wel belangrijk te vinden om vertrouwen te vormen, zolang dit wel resultaat oplevert en niet onnodig wordt. Daarbij begon hij bijna elke zin met het belang van neutraliteit. De toezichthouder hoort geen politieke kleur te kennen en iedere organisatie gelijkwaardig te behandelen. Ook hier zal ik op doorvragen de komende interviews en mogelijk focusgroepen of anderen dit ook zo ervaren. Dit hou ik dus in mijn achterhoofd, net als strengheid wat respondent 1 behandelde.

**Hoe was de non-verbale communicatie:** Ik merkte dat de respondent op zijn gemak was. Hij vertelde openlijk veel en dacht veel na over zijn antwoorden. Er waren daarom soms ook lange stiltes (10 sec bijvoorbeeld). Hij draaide veel achter op zijn stoel de hele tijd toen hij antwoord gaf, waarschijnlijk om zijn antwoord beter te verwoorden. Internetverbinding was goed, hadden we geen last van.

**Wat kon er beter:** Voordat het tweede interview begon zei de respondent dat we het “toch” over boa’s en de politie gingen hebben, want dat zijn toezichthouders. Hierdoor had hij een verkeerd onderwerp in gedachte. Hierdoor zal ik duidelijker communiceren met de komende respondenten dat het zal gaan over inspecties.

---

3

**Datum:** 20 april 2024

**Opnameduur:** 31:43

**Beschrijving respondent:** De respondent is een 34-jarige man die woont in Tiel. Hij heeft een hbo-opleiding logistiek management afgerond en werkt voor bedrijf X (bedrijf is geanonimiseerd vanwege herleiding respondent) op de financiën afdeling. Hij heeft nooit voor de overheid gewerkt of een studie hierover gedaan.

**Beschrijving van hoe het interview ging:** Inhoudelijk ging het interview goed. De respondent wist waar hij het over had en vond het een heel interessant onderwerp, zei hij achteraf. Hij gaf aan nog nooit eerder hierover te hebben nagedacht, ondanks dat hij het heel belangrijk vindt dat toezichthouders er zijn. De respondent had ook een groot vertrouwen in zowel de overheid als de meeste toezichthouders, wat resulteerde in veel positieve antwoorden over de toezichthouders. De belangrijkste kenmerken voor vertrouwen waren volgens hem de media, prestaties en de strengheid van de

---

---

controles. Hij vertrouwde de NVWA veel meer dan de IGJ, omdat de NVWA niet negatief in het nieuws komt, terwijl de IGJ dat wel doet met betrekking tot de jeugdzorg. Bovendien kende hij de NVWA beter, wat leidde tot meer vertrouwen. Hij leek de IGJ minder te vertrouwen door de negatieve berichtgeving over de jeugdzorg.

**Hoe was de non-verbale communicatie:** De respondent startte vrij rustig. Toen ik inhoudelijke vragen ging stellen, werd hij opeens zenuwachtig, waardoor hij ook heel snel praatte. Hij zei achteraf dat dit kwam omdat hij soms niet meteen het antwoord wist en dit eigenlijk een confrontatie vond voor zichzelf. Ik ben tijdens het interview rustig gebleven en hem rustig uit laten praten en rustig een vraag gesteld. Hierdoor werd hij ook gedurende het interview rustiger. Internetverbinding was goed.

**Wat kon er beter:** Ik merkte dat ik er bij dit interview ietsjes minder goed in zat. Dit komt denk ik omdat ik het interview deed op een zaterdagochtend. Ik merkte dat ik iets minder aanstond. Ik denk niet dat dit direct veel invloed had op het interview, maar ik ben blij dat ik geen interviews/focusgroepen meer uitvoer in het weekend, want ik denk toch dat mijn concentratie dan minder is.

---

4

**Datum:** 24 april

**Opnameduur:** 33:42

**Beschrijving respondent:** Respondent is een 40-jarige vrouw die woont in Papendrecht. Heeft een WO-master in sociale wetenschappen afgerond. Werkt als teamleider op het HBO.

**Beschrijving van hoe het interview ging:** Het interview ging zeer goed. Ik merkte dat we een goed rapport hadden, waardoor ze veel vrijuit sprak. Ze gaf aan een sterk vertrouwen te hebben in de overheid en toezichthouders, maar zei ook vaak dat ze moest nadenken omdat ze weinig kennis heeft over de toezichthouders in vergelijking met andere overheidsorganisaties. Ze kende de Onderwijsinspectie wel goed vanwege haar werk, maar de andere inspecties niet. Soms dwaalde ze af, bijvoorbeeld door te praten over haar voorkeur voor voedsel, maar ik bracht haar meteen weer terug naar het onderwerp door de vragen die ik stelde.

**Hoe was de non-verbale communicatie:** Ze zat er rustig bij met een thee. Ze vertelde alles rustig en merkte ook dat ze op haar gemak was. Wij werden niet gestoord door anderen of door een bel ofzo. Internetconnectie was goed.

**Wat kon er beter:** Interview ging heel goed dus voor deze weinig aan te merken.

---

5

**Datum:** 25 april 2024

**Opnameduur:** 46:01

**Beschrijving respondent:** Respondent is een man van 27 jaar oud. Hij heeft het HBO afgerond en werkt met een ICT-functie voor een ministerie. Ik houd zijn werk vrij breed omdat hij anders te herleiden is.

**Beschrijving van hoe het interview ging:** De respondent vond het onderwerp heel interessant en het zette hem aan het denken over iets waar hij normaal niet bij stilstond. Hij gaf aan de NVWA blind te vertrouwen en let vooral op de keuringen van producten, maar zei ook dat hij weinig kennis over hen heeft. Toen ik vroeg waarom hij ze dan vertrouwt, kon hij dit niet goed verklaren en vond hij dit een confrontatie. Uiteindelijk bleek dat zijn vertrouwen vooral gebaseerd is op hun deskundigheid en het feit dat ze niet negatief in de media komen. Hij dwaalde soms af tijdens het gesprek, maar ik bracht hem telkens weer terug naar het onderwerp.

**Hoe was de non-verbale communicatie:** Respondent zat er relaxt bij en had goede

---

---

verbinding. Rapport was volgens mij ook goed. Hij was heel open en de informatie flow ging vanzelf. Respondent liet vaak stiltes vallen om even goed na te denken over een antwoord.

**Wat kon er beter:** Ik merkte soms wel dat ik moeite had om hem te volgen omdat hij veel jargon gebruikte vanwege zijn ICT werk. Hij projecteerde daar veel op. Ik vond het daardoor iets lastiger om door te vragen en grip te krijgen wat hij nou precies bedoelde. Dit was vooral in het begin toen hij zijn vertrouwen in de algemene overheid.

---

6

**Datum:** 25 april 2024

**Opnameduur:** 32:39

**Beschrijving respondent:** Respondent is een 22-jarige vrouw die een MBO-4 opleiding onlangs heeft afgerond. Ze werkt nu in de gezondheidszorg als persoonlijk begeleider.

**Beschrijving van hoe het interview ging:** De respondent vond het onderwerp heel interessant en gaf aan graag dit soort gesprekken te voeren over zaken waar ze normaal niet veel over nadent. Ze had kennis van de IGF door haar werk en ook de NVWA kende ze relatief goed. Dit maakte dat ze gemakkelijk antwoorden kon geven over haar vertrouwen in deze toezichthouders. Hierdoor verliep de informatie-uitwisseling soepel, mede door het goede rapport tussen ons.

**Hoe was de non-verbale communicatie:** Verbinding was goed. Ze zat er rustig bij en liet veel stiltes vallen om even rustig na te denken.

**Wat kon er beter:** Voor dit interview kon ik geen verbeterpunten bedenken of fouten ontdekken.

---

7

**Datum:** 26 april 2024

**Opnameduur:** 36:12

**Beschrijving respondent:** Respondent is een 20-jarige man. Hij zit in zijn eerste HBO-jaar. Hij werkt als streamer en geeft bijles, werkt dus niet voor de overheid.

**Beschrijving van hoe het interview ging:** Wij zaten beiden ontzettend goed in het interview. Ik merkte dat de respondent het interview heel interessant met het onderwerp dat ik besprak. Hij gaf aan er nog nooit zo over nagedacht te hebben en vond het interessant om met van die vanzelfsprekendheid bezig te zijn.

**Hoe was de non-verbale communicatie:** Internetverbinding was goed en hij zat er rustig bij. Er waren geen stoorzenders en dacht soms even goed na over zijn antwoorden.

**Wat kon er beter:** Ik kon geen verbeterpunten vinden voor dit interview. Wel had ik een nekspier verrekt in mijn slaap waardoor mijn hoofd wat schuiner keek en anders dan bij een normaal interview. Ik gaf voor het interview aan dit de reden daarvoor was en dat begreep hij heel goed.

---

8

**Datum:** 29 april 2024

**Opnameduur:** 36:16

**Beschrijving respondent:** Respondent is een 70-jarige vrouw die woont in Alblasterdam. Ze heeft in haar tijd een soort van hbo-opleiding maar dit wordt gezien als een MBO-4 opleiding. Ze heeft bijna haar hele leven gewerkt in de gezondheidszorg met verschillende functies over het hele land.

---

---

**Beschrijving van hoe het interview ging:** Interview ging ontzettend goed. Ze was echt een prater dus ze gaf veel informatie uit zichzelf en ging vanzelf al langs te topics en vragen. Hierdoor hoefde ik alleen nog maar door te vragen. Ze gaf ook aan dit ik het heel goed deed met doorvragen en samenvatten, dat leidde ertoe dat we niet langs elkaar heen praatte zei ze achteraf. Ze gaf in het interview aan vertrouwen te hebben in zowel de NVWA als IGJ, maar wel de IGJ minder vanwege 2 negatieve ervaringen.

**Hoe was de non-verbale communicatie:** De respondent zat buiten met het mooie weer waardoor ze er erg relaxt bij zat. Zorgde ook voor rust en ontspanning dus om antwoorden te geven. Wel gaf ik aan voor het interview dat anderen haar antwoorden konden horen daardoor maar dat vond ze niet erg.

**Wat kon er beter:** De respondent gaf mij veel complimenten en ikzelf kon niet echt een fout ontdekken, dus ik heb geen verbeterpunten voor dit interview.

---

9

**Datum:** 2 mei 2024

**Opnameduur:** 38:09

**Beschrijving respondent:** Respondent is een 45-jarige man. Hij heeft MBO-4 afgerond in voedingsmiddelen en heeft 5 jaar gewerkt in deze industrie voordat hij arbeidsongeschikt raakte.

**Beschrijving van hoe het interview ging:** Het interview verliep erg soepel. Hij gaf duidelijk aan waarom hij bepaalde gedachten had, wat waarschijnlijk kwam door ons goede gespreksrapport. Doordat hij werkzaam is in de voedingsmiddelenindustrie, kende hij de NVWA beter dan de andere respondenten. Dit resulteerde in een interessant perspectief op hoe hij vertrouwen in de NVWA ziet.

**Hoe was de non-verbale communicatie:** Internetverbinding was goed en hij zat er rustig bij. Wel was er continu een klok die af ging wat ruis veroorzaakte soms. Maar dit heeft niet echt geleid voor een problemen.

**Wat kon er beter:** Respondent was enthousiast over het interview en ik merk ook dat hoe meer ik er doe hoe beter het gaat en dat je leert van voorgaande problemen. Ik heb geen verbeteringen dus.

---

10

**Datum:** 3 mei 2024

**Opnameduur:** 25:25

**Beschrijving respondent:** Respondent is een 40-jarige man. Heeft MBO-4 afgerond aan de CIOS en werkt nu in een sportschool.

**Beschrijving van hoe het interview ging:** Dit interview verliep anders dan de andere negen. Het was korter om drie redenen. Ten eerste wist de respondent opvallend veel over beide toezichthouders en kon gemakkelijk antwoorden formuleren, terwijl anderen vaak lang moesten nadenken. Ten tweede dwaalde hij daardoor niet af van het onderwerp. Ten derde sprak hij vrij snel, wat ook bijdroeg aan de kortere duur van het interview.

Opvallend was dat deze respondent, zowel in interviews als focusgroepen, als enige de NVWA niet vertrouwde. Zijn redenen waren tegengesteld aan die van anderen die de NVWA wel vertrouwden. Hij merkte op dat er veel negatieve mediaberichten over de NVWA zijn en vond dat ze daardoor niet streng genoeg zijn en slecht controleren/presteren. Daardoor is zijn vertrouwen het laagst in de hele steekproef.

---

**Hoe was de non-verbale communicatie:** De respondent zat er rustig bij. Hij praatte wel snel, maar dit is volgens mij gewoon normaal voor deze respondent. Ik merkte niet dat hij zenuwachtig was zoals bij respondent 3. Internetverbinding was ook goed.

**Wat kon er beter:** Dit was het laatste interview en ik merkte dat ik enorm gegroeid was in het voeren van interviews. Het doorvragen ging beter, ik was zelf ook niet meer gespannen of nerveus hoe meer ik er af nam en daardoor kreeg ik ook inhoud rijkere data vanaf respondent 4. Ik ben eigenlijk wel trots op mijn groei als interviewer.

---

Eindevaluatie na de dataverzameling

**Hoe ging de datacollectie over het algemeen?**

Tijdens elk interview en elke focusgroep ontving ik waardevolle, inhoudelijke informatie die relevant was voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag. Na het interview met de zesde respondent en na het voltooiën van de drie focusgroepen bereikte ik een punt van saturatie, waarbij ik merkte dat er weinig nieuwe inzichten meer werden verkregen.

**Wat vonden de respondenten van de interviews en focusgroepen?**

Elke respondent gaf aan dat ze zelden aandacht besteedden aan dit specifieke onderwerp, wat juist de interesse wekte omdat ze er dagelijks mee te maken hebben, zij het in voeding, onderwijs, arbeid of gezondheidszorg. Dit leidde tot een verrassend bewustwordingsmoment, waarin ze nadachten over de vanzelfsprekendheid van hun vertrouwen in deze organisaties en sectoren. Deze realisatie zorgde voor een opmerkelijke mate van enthousiasme bij vrijwel alle respondenten, zowel tijdens als na de interviews en focusgroepen. Dit enthousiasme creëerde een vloeiende stroom van informatie die hielp bij het beantwoorden van de onderzoeksvraag.

**Wat waren de sterke punten tijdens de dataverzameling?**

1. De respondenten toonden aanzienlijk enthousiasme voor het onderwerp, wat resulteerde in een levendige uitwisseling van meningen en standpunten tijdens de interviews.
2. Na de zesde respondent bereikte ik een punt van saturatie, waarbij herhaling van antwoorden geen nieuwe inzichten bood voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag. Dit consistent herhalende patroon draagt bij aan de betrouwbaarheid van het onderzoek, omdat het een duidelijk beeld geeft en een consistent antwoord mogelijk maakt.
3. De interactie tussen mij en de respondenten verliep vrijwel altijd soepel, wat resulteerde in een uitgebreide uitwisseling van informatie en inzichten.
4. Dankzij grondige voorbereiding voor de interviews en focusgroepen kon ik deze sessies strak leiden. Respondenten gaven achteraf aan dat ze dit opmerkten en zich daardoor meer op hun gemak voelden.
5. Door vooraf problemen te identificeren die zich tijdens de interviews en focusgroepen konden voordoen, kon ik adequaat reageren, zoals bij een respondent die weinig zei tijdens een focusgroep. Deze voorbereiding resulteerde in een soepeler verloop van dergelijke situaties.
6. De topiclijst bleek goed aan te sluiten op de respondenten. Door te beginnen met algemene vragen over het vertrouwen in de overheid en geleidelijk over te gaan naar vragen over het vertrouwen in toezichthouders, konden respondenten stapsgewijs complexere kwesties bespreken en hierop reageren.
7. De deelnemers aan de focusgroepen waardeerden het zeer dat de regels duidelijk werden uitgelegd, vooral omdat velen niet bekend waren met een focusgroep setting. Dit droeg bij aan een gevoel van vertrouwen en comfort, waardoor ze bereid waren meer te delen tijdens de sessies.
8. Twee van de drie focusgroepen zeiden het fijn te vinden vertrouwen te kunnen delen met bekenden. Ze zeiden dat ze zich op hun gemak voelden daardoor.



---

**Wat waren mogelijke zwakheden tijdens de dataverzameling:**

1. In sommige focusgroepen kenden de deelnemers elkaar enigszins. Hoewel velen aangaven dit prettig te vinden vanwege de gevoeligheid van het onderwerp, kon de bekendheid tussen de deelnemers leiden tot antwoorden die ik als buitenstaander mogelijk niet correct zou interpreteren. Om dit probleem aan te pakken, heb ik member checking uitgevoerd om te verifiëren of mijn interpretaties juist waren.
  2. Tijdens de werving van respondenten merkte ik dat mijn eigen perspectief invloed had op de verwachtingen van de deelnemers. Ik noemde het onderwerp van het onderzoek "vertrouwen in toezichthouders", wat voor mij vanzelfsprekend was, maar voor de respondenten tot verwarring kon leiden, bijvoorbeeld over de inclusie van functies zoals BOA's of politieagenten, zoals respondent 2 opmerkte. Om deze verwarring te voorkomen, heb ik voorafgaand aan elk interview en focusgroep duidelijk gemaakt dat het onderzoek zich richtte op inspecties en niet op andere functies of organisaties zoals een BOA of politie.
  3. Af en toe merkte ik dat het nuttig zou zijn geweest om een tweede interviewer/moderator te hebben. Een tweede interviewer/moderator kan helpen om mijn fouten als waarnemer op te merken. Daarom heb ik aan elke respondent gevraagd of ze suggesties hadden om mijn interview- of moderatievaardigheden te verbeteren. Omdat de respondenten nauwelijks suggesties gaven voor verbetering, kreeg ik het vertrouwen dat ik als interviewer/moderator goed werk verrichtte.
- 

### 3. Hoofdboodschap per focusgroep en interview

Tabel 13

*Overzicht van de hoofdboodschap per focusgroep en interview.*

Focusgroep	Hoofdboodschap
1	De groep gaf aan vertrouwen te hebben in de algemene overheid (vooral in de medewerkers en minder in de systemen) en ook in zowel de NVWA als de IGJ. Voor hen zijn de belangrijkste kenmerken vooral een consistente reputatie, transparantie en nauwkeurigheid in hun werk. Ze gaven aan de NVWA meer te vertrouwen dan de IGJ. Over de NVWA gaven ze aan dat er weinig negatieve berichtgeving is over hun handelen, dus dan zou het wel goed zijn. Bij de IGJ vertrouwden ze deze wat minder door de problemen in de jeugdzorg, maar vooral door gebrek aan kennis over de IGJ. Eigenlijk kenden bijna alle respondenten de IGJ nauwelijks tot niet. Ze waren het eens dat ze vooral een neutraal vertrouwen hadden, dat verbeterd zou kunnen worden als ze meer kennis hadden, of juist wellicht ook verslechterd zou worden als ze meer kennis hadden. Ze vonden het moeilijk om daardoor een uitgesproken vertrouwensmening te vormen over de IGJ, wat ze wel hadden bij de NVWA omdat ze hier meer kennis over hadden. Hierdoor lag het vertrouwensniveau hoger bij de NVWA dan bij de IGJ.
2	De groep gaf aan best wel wat vertrouwen te hebben in de algemene overheid, maar vooral meer in de lokale overheid dan in de landelijke overheid. Ook hadden ze een goed vertrouwen in de NVWA en IGJ. Ze vonden het heel belangrijk dat deze toezichthouders er zijn in Nederland zodat wanpraktijken voorkomen worden. De NVWA vertrouwden ze vanwege de deskundige indruk die ze maken, de prestaties die ze leveren en hun eigen ervaringen, waar ze tevreden mee waren. Wel was er wat onenigheid over de slachthuizen en de mogelijkheid dat medewerkers omgekocht zouden worden. De IGJ vertrouwden de respondenten over het algemeen wel, mede door de vele kennis van respondent 1, die in de gezondheidszorg werkte. Zij vertrouwt de IGJ enorm en de rest ging daar wel in mee. Al had de rest wel een beetje schade aan dit vertrouwen door de praktijken in de jeugdzorg. Hun conclusie is dat vooral kennis over de organisatie, prestaties en transparantie heel belangrijk zijn om vertrouwen te vormen in toezichthouders, waarbij eigen ervaringen helpen om dit vertrouwen te ontwikkelen.

- 3 De groep had niet heel veel vertrouwen in de overheid; hun vertrouwen neigde naar wantrouwen. Wel vertrouwden ze de toezichthouders omdat deze niet in de media komen. Dat was echt hun gedeelde kernboodschap: ze komen niet negatief in de media, dus dan zal het wel goed zijn, daarom vertrouw ik ze. Daarnaast vonden ze de kenmerken kennis van de toezichthouder, strengheid en transparantie zeer belangrijk om vertrouwen te vormen. Ze gaven ook aan heel weinig kennis te hebben over de toezichthouders. Ze denken dat als ze meer kennis hebben, dit vertrouwen kan maken of breken.

Interview	
1	De respondent gaf eerst aan best wel vertrouwen te hebben in de algemene overheid, maar merkte op dat dit afhankelijk is van de tak en afdeling. Ze gaf aan de NVWA eigenlijk blindelings te vertrouwen omdat zij een vakkundige indruk maken en echt het belang van de burger beschermen. De IGJ vertrouwde ze stukken minder omdat ze vindt dat ze gefaald hebben in de jeugdzorg. Dit vindt de respondent erg schrijnend, waardoor het vertrouwen geschaad is. Hierdoor accepteert ze de acties van de NVWA direct en die van de IGJ alleen als ze het resultaat ziet. Opvallend was dat ze aan het eind zei juist veel minder vertrouwen te hebben in de overheid door dit gesprek dan ze eerst dacht. Ze zegt dat haar vertrouwen in de overheid veel lager is dan 30 jaar geleden door een gebrek aan vakkundigheid en het dienen van het landsbelang, en dat dit wel effect kan hebben op het vertrouwen dat ze heeft in de toezichthouders op de lange termijn.
2	De respondent gaf aan vooral vertrouwen te hebben in overheidsorganisaties die neutraal zijn en geen politieke kleur hebben. Zijn vertrouwen in de nieuwe regering die momenteel gevormd wordt en het nieuwe parlement is laag. Dit vertrouwen in neutrale overheidsorganisaties wordt ook gereflecteerd op de toezichthouders. Het gevoel van vertrouwen in de neutrale overheid lijkt dus geprojecteerd te worden op de toezichthouders. Dit vertrouwen in de toezichthouder baseert hij verder vooral op de kenmerken transparantie, vakkundigheid en of de toezichthouder negatief in het nieuws komt. Zijn kernveronderstelling is dat wanneer een toezichthouder niet negatief in het nieuws komt, het allemaal goed gaat en dus te vertrouwen is. Daarbij is neutraliteit zijn tweede kernveronderstelling: er moeten daar mensen werken met goede kennis en professionaliteit, en iedere gereguleerde organisatie moet gelijkwaardig gecontroleerd worden. Dit vormt voor hem vertrouwen. Wanneer een toezichthouder met twee maten zou meten, leidt dit tot een schending van het vertrouwen.
3	De respondent gaf aan zowel een hoog vertrouwen te hebben in de algemene overheid als in de toezichthouders. Dit komt voornamelijk doordat hij geen negatieve ervaringen heeft gehad met zowel de toezichthouders als de algemene overheid. Specifiek met betrekking tot de toezichthouders bleek dat hij weinig kennis had over beide, maar meer wist over de NVWA. Daarom vertrouwde hij de NVWA ook meer. Belangrijk vond de respondent dat de toezichthouder vertrouwen kon opbouwen door onpartijdigheid, strengheid en prestaties. De kern van zijn hoge vertrouwen was dat hij nooit iets negatiefs heeft gehoord vanuit de media over beide toezichthouders. Daarom vertrouwt hij hen enorm en vertrouwt hij eigenlijk blindelings op het werk dat ze doen.
4	De respondent heeft heel veel vertrouwen in de overheid en de toezichthouders. Ze zegt dat dit komt doordat de NVWA en IGJ niet slecht in het nieuws komen en omdat haar omgeving er niks negatiefs over zegt. Dus dan zou het wel goed zijn. Ze baseert haar vertrouwen ook op de deskundigheid van de NVWA en IGJ: "zij weten het beter dan ik en daarom vertrouw ik dat ze het goed doen en accepteer ik hun beslissingen." Ook vindt ze transparantie en strengheid belangrijk om vertrouwen te vormen. Het was dus een respondent met een hele hoge mate van vertrouwen in de overheid, wat duidelijk te merken was in het interview.
5	De respondent heeft een gemiddeld vertrouwen in de overheid. Hij vertrouwt ze wel, maar er zitten haken en ogen aan. Wel vertrouwde hij beide toezichthouders enorm. Hij gaf aan dat hij het zelf lastig vond te formuleren waarom dit zo is. Hij denkt dat het komt doordat hij ze heel deskundig vindt, maar ook door de keurmerken die ze geven: "dan zal het product goed zijn." Deze veronderstelling komt voort uit zijn perceptie van hun

	deskundigheid. Verder gaf hij aan dat, omdat hij nooit iets negatiefs in de media hoort, dit zeker leidt tot vertrouwen. Als dit wel zo was, zou zijn vertrouwen wel afnemen, denkt hij.
6	De respondent vertrouwde de overheid op zich wel, maar is wel kritisch vanwege de persoonlijke negatieve ervaringen die ze had met hen. Wel vertrouwde ze de toezichthouders enorm. De IGJ kende ze al door haar werk in de gezondheidszorg en ze is enorm te spreken over die organisatie. Ze vertrouwt de IGJ blindelings doordat ze goed presteren wat ze gezien heeft en omdat die controles ook echt nodig zijn. Ook vindt ze het heel goed dat ze neutraal zijn: hierdoor wordt er objectief gecontroleerd. Dit droeg ook bij aan haar vertrouwen. De NVWA vertrouwt ze ook enorm vanwege de prestaties die ze leveren. Het voedsel in Nederland is veilig, dus dan doen ze het goed. Ook de keurmerken vindt ze erg belangrijk om vertrouwen te vormen. Bij deze respondent wordt vertrouwen ook gevormd doordat er weinig negatiefs over de NVWA in de media is, wat leidt tot vertrouwen omdat het dan wel goed zou gaan.
7	De respondent had best wel vertrouwen in de overheid, maar dit is wel afgenomen door schandalen zoals de toeslagenaffaire. Wel is zijn vertrouwen in de NVWA en IGJ hoog. De IGJ kende hij overigens niet, maar hij gaat ervan uit dat daar professionals werken die het werk serieus nemen. De NVWA vertrouwde hij door een enkele ervaring bij zijn bijbaan. Hij vindt het fijn dat ze de controles zo serieus nemen, wat leidt tot vertrouwen. Ook neutraliteit, vakkundigheid en transparantie vindt hij belangrijk. Wel gaf hij echt aan het jammer te vinden dat ze niet duidelijker in het nieuws komen. Hij vindt het heel belangrijk dat burgers ze beter kennen en dat er meer positiviteit in de media over ze mag komen zodat de burgers weten wat er allemaal wel niet goed gaat in Nederland. Daarentegen hoort hij nooit iets negatiefs over ze, eigenlijk hoort hij nooit iets over ze. Hij denkt ook dat als hij wel iets negatiefs zou horen en het positieve zou ontbreken, zijn vertrouwen in de toezichthouders zeker zou afnemen.
8	De respondent heeft best een goed vertrouwen in de overheid waarmee ze in aanraking komt, maar minder in de nationale overheid en de politiek. Ze gaf aan toezichthouders zeer belangrijk te vinden, zodat mensen niet maar hun gang kunnen gaan. Ze noemde verschillende redenen om vertrouwen te vormen in toezichthouders, zoals openheid, neutraliteit, strengheid en expertise. Ze had vertrouwen in zowel de NVWA als de IGJ, maar iets meer in de NVWA. Dit komt voornamelijk door negatieve ervaringen die ze had met de IGJ vanwege haar werk in de gezondheidszorg. Hierdoor is ze wel wat oplettender op de IGJ, maar ze vertrouwt de organisatie op zich wel.
9	De respondent had een laag vertrouwen in de algemene overheid, maar wel een goed vertrouwen in toezichthouders, vooral in de NVWA omdat zij goede prestaties leveren, weinig negatief in het nieuws komen en hij ook wel eens ervaring mee had door zijn werk. De IGJ vertrouwde hij minder vanwege de problemen in de jeugdzorg die hij vernam via de media, wat ertoe leidt dat hij vindt dat ze minder goed presteren. Hij vertrouwt ze wel, maar wel met een kritische blik. De kern van het interview is vooral dat hij de NVWA meer vertrouwt vanwege positievere prestaties en het gebrek aan negatieve berichtgeving. Dit waren voor hem twee belangrijke factoren om vertrouwen te vormen.
10	De respondent had een gemiddeld vertrouwen in de overheid maar als enige in de hele steekproef een laag vertrouwen in de NVWA. De redenen zijn omgekeerd voor als iemand wel vertrouwen heeft. De meesten vertrouwden de NVWA omdat ze niet negatief in het nieuws kwamen en het idee hadden dat ze goed controleren. Deze respondent is de enige die dat echt anders en tegenovergesteld zag. Hij vertrouwt de NVWA niet vanwege de vele negatieve mediaberichtgeving over bijvoorbeeld de slachthuizen. Hij vindt ook dat ze niet streng genoeg zijn en hardere straffen en meer nacontroles moeten uitvoeren. De IGJ vertrouwde hij ook niet, maar wel iets meer dan de NVWA omdat ze met mensen werken. Hij vertrouwt ze niet vanwege alle misstanden in de jeugdzorg die hij hoort in de media, wat leidt tot vraagtekens of zij hun controles wel goed uitvoeren om dergelijke misstanden te voorkomen.

## 4. Data-analyse memo's

Tabel 14

*Overzicht van beslissingen, veranderingen en bijzonderheden tijdens de data-analyse.*

Onderwerp	Datum opgeschreven	Belangrijke punten tijdens de data-analyse
1. Transcriberen handmatig	17 april 2024	<p>Er werd mij, ook vanuit Rianne via de mail, verteld dat de “word dicteer functie” een handige tool is om te transcriberen. Na een try-out bleek dat de functie niet werkt omdat er zoveel fouten in staan. Als ik dit zou gebruiken en dan zou aanpassen, is de kans op fouten in de tekst nog steeds heel groot.</p> <p>Een flink aantal focusgroepen en interviews heb ik uitgevoerd via Microsoft Teams die automatisch kan transcriberen, maar ook deze functie bestaat uit veel fouten. Ook heb ik geen gebruik gemaakt van AI-functies online. Ik wil niet dat de uitspraken van mijn respondenten door de AI ingezien kunnen worden. Ik heb dus besloten om alles handmatig uit te schrijven.</p>
2. Coderen in Nvivo	22 april 2024	Ik heb besloten om te coderen in Nvivo. Dit is een bekend systeem voor mij vanuit de bachelor om kwalitatieve data te coderen en het wordt vanuit de literatuur ook gezien als een geschikt hulpmiddel om de data te coderen.
3. Interviews en focusgroep apart coderen	24 april 2024	Ik ga de data voor interviews en focusgroepen apart van elkaar coderen in twee verschillende projecten in Nvivo. Dit biedt een voordeel omdat ik de groepsantwoorden kan vergelijken met de individuele antwoorden. De context in een focusgroep verschilt van die in een interview, en als ik deze zou combineren, zouden de antwoorden mogelijk niet goed op elkaar aansluiten vanwege de verschillende contexten van het onderzoek. Door de data uit de verschillende onderzoeksmethoden te scheiden, zorg ik voor een systematische aanpak. Hierdoor kan ik de specifieke kenmerken en inzichten van elk type data beter begrijpen en analyseren.
4: Tussenanalyse	24 april 2024	<p>Nu ik 3 interviews en 2 focusgroepen heb uitgevoerd, heb ik een tussenanalyse uitgevoerd. Ik heb nog niet gecodeerd, maar wel de transcripten doorgenomen.</p> <p>Uit deze tussenanalyse blijkt dat diffuus vertrouwen nog weinig en onduidelijk van invloed is op het vormen van vertrouwen in toezichthouders. Ik blijf er echter wel mee doorgaan, maar het is goed om in gedachten te houden in hoeverre diffuus vertrouwen relevant is voor dit onderzoek.</p> <p>Aan de andere kant blijkt de media een zeer belangrijke factor te zijn bij het vormen van vertrouwen. Daarom heb ik extra literatuur gezocht en de media als apart sensibiliserend concept toegevoegd. Hierdoor heb ik deze ook geoperationaliseerd en opgenomen in beide topiclijsten</p>
5. Contexten antwoorden	1 mei 2024	Ik ben vanaf 27 april begonnen met coderen. Ik merk tijdens het coderen dat veel respondenten ongeveer hetzelfde zeggen maar het iets anders verwoorden. Hierdoor maak ik wel andere open codes telkens om zo goed mogelijk de context te omvatten.

6. Saturatie	3 mei 2024	Bij het coderen van het zesde en zevende interview merk ik dat ik voortdurend dezelfde antwoorden tegenkom. Dit duidt voor mij op theoretische saturatie, waarbij er weinig nieuwe inzichten meer te behalen zijn. Daarom concludeer ik dat 10 interviews en 3 focusgroepen voldoende zijn om een antwoord te geven op de onderzoeksvraag
7. Diffuus en specifiek vertrouwen en de media	6 mei 2024	<p>Uit de analyse blijkt dat er geen consistente patronen, overeenkomsten, verschillen of duidelijke mechanismen zijn met betrekking tot hoe specifiek en/of diffuus vertrouwen het institutionele vertrouwen van burgers in toezichthouders beïnvloedt. Tijdens het verzamelen van de gegevens en de tussenanalyse werd al opgemerkt dat er weinig over dit onderwerp werd gesproken en dat er geen duidelijke verbinding werd gelegd. Bijvoorbeeld, respondenten 2 en 3 in de interviews suggereerden dat hun algemene vertrouwen in de overheid zou kunnen worden weerspiegeld in toezichthouders. Ik merkte aan hun non-verbale communicatie wel dat ze moeite hadden om hier antwoord op te geven, wat de validiteit van deze antwoorden in twijfel trekt. Daarbij gaf respondent 5 aan dat dit niet het geval was, zijn vertrouwen werd niet weerspiegeld aan het vertrouwen in de algemene overheid. Bovendien bleek uit de gegevens van de focusgroepen dat respondenten vaak meer vertrouwen hadden in toezichthouders dan in de algemene overheid. Daarnaast was er vaak een duidelijk verschil in vertrouwen tussen verschillende toezichthouders, waarbij de ene meer vertrouwd werd dan de andere, wat niet overeenkomt met het concept van diffuus vertrouwen. Als gevolg hiervan kon ik geen consistente patronen ontdekken om diffuus en specifiek vertrouwen op te nemen in de resultaten sectie van mijn onderzoek. Hierdoor heb ik ook de paragraaf over diffuus vertrouwen verwijderd.</p> <p>Aan de andere kant blijkt de invloed van de media significant invloedrijker te zijn dan ik had verwacht. Het zou zelfs het meest invloedrijke thema kunnen zijn in de manier waarop burgers vertrouwen vormen in toezichthouders. Hierdoor vormt de media een kernelement van mijn onderzoek.</p>
8. Verschillen tussen interview en focusgroepen	6 mei 2024	<p>De analyse omvatte aparte codering van zowel de interviews als de focusgroepen. Uit de bevindingen bleek echter dat de reacties en opmerkingen van de deelnemers veel gelijkenissen vertoonden, waardoor dezelfde axiale en selectieve codes werden toegepast op beide onderzoeksmethoden.</p> <p>Er zijn echter drie verschillen te benoemen. Bij de interviews werden drie extra axiale codes toegekend ten opzichte van de focusgroepen. De eerste toevoeging betrof de beschrijving van de respondenten zelf, wat niet nodig was bij de focusgroepen vanwege de uitgevoerde survey.</p> <p>De tweede toegekende axiale code betrof positieve mediaberichtgeving, een aspect dat enkel naar voren kwam tijdens de interviews, ondanks herhaalde vermeldingen van de invloed van media in beide onderzoeksmethoden. Na de analyse van de transcripten kan dit worden toegeschreven aan mijn gerichte navraag naar mediabeïnvloeding tijdens de interviews, een aspect dat niet aan bod kwam tijdens de focusgroepen waar deelnemers met elkaar praten en discussiëren.</p> <p>De derde axiale code die exclusief aan de interviews werd toegekend, was de neutraliteit van toezichthouders. Deze bevinding is opvallend,</p>

		<p>gezien de herhaalde vermeldingen ervan door de respondenten tijdens de interviews, zonder duidelijke verklaring waarom dit niet het geval was tijdens de focusgroepen.</p> <p>Een andere opvallende bevinding betreft de frequentie van besproken onderwerpen tussen de interviews en focusgroepen. Tijdens de focusgroepen vond er meer uitwisseling van kennis en ervaring plaats, terwijl tijdens de interviews meer aandacht werd besteed aan de werkelijke oorzaken van vertrouwen. Deze complementaire dynamiek tussen de twee onderzoeksmethoden is duidelijk gebleken uit de analyse, waarbij de focusgroepen dienden als verkennend onderzoek naar de vorming van vertrouwen in toezichthouders, terwijl de interviews aanvullende inzichten boden in de onderliggende mechanismen hiervan</p>
9. Eindanalyse	8 mei 2024	<p>De data-analyse is voltooid. Vanuit de transcripten heb ik alles open, axiaal en selectief gecodeerd, en kan er een antwoord gegeven worden op de onderzoeksvraag: Hoe vormen burgers institutioneel vertrouwen in publieke toezichthouders?</p> <p>In de volgende memo's zal ik de codes uitgebreid toelichten, maar de vier thema's die antwoord geven zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Institutioneel vertrouwen van burgers in toezichthouders;</li> <li>2. Uitvoering van toezichthouders;</li> <li>3. Individuele percepties;</li> <li>4. De media.</li> </ol> <p>Deze vier thema's vertonen veel overeenkomsten met het literatuuroverzicht, met uitzondering van het ontbreken van diffuus vertrouwen, zoals eerder besproken. Dit impliceert echter geen volledige convergentie. Bijvoorbeeld, er zijn twee nieuwe factoren geïdentificeerd die burgers als belangrijk beschouwen in de uitvoering van het werk door toezichthouders, als aanvulling op het werk van Bratspies, en het mechanisme van kennis is verduidelijkt. Maar het meest essentiële aspect is dat er een model voor toezichthoudend vertrouwen is ontwikkeld waarin het proces van vertrouwensvorming door burgers duidelijker wordt weergegeven.</p>
10. Opschrijven resultaten	10 mei 2024	<p>Ik heb ervoor gekozen om de resultaten van de focusgroepen en interviews te integreren tot één resultatensectie, omdat de meeste thema's en categorieën overlappen. Indien afzonderlijk opgeschreven, zouden deze herhalingen bevatten, wat geen toegevoegde waarde biedt. Door ze samen te voegen, ontstaat een meer samenhangende resultaatsectie.</p>
11. Presenteren toezichthoudend vertrouwensmodel	15 mei 2024	<p>Ik had een eerste draft van de resultaten ingeleverd, waarin ik in het introductiehoofdstuk eerst het toezichthoudend vertrouwensmodel weergaf en deze daarna uitlegde. Na de feedbacksessie met Marija hebben we besloten om eerst de resultaten te vermelden en daarna het model te presenteren. Dit zorgt ervoor dat de lezer niet meteen te veel informatie krijgt, maar dat de resultaten geleidelijk worden opgebouwd naar het model.</p>
12. Literatuur in de resultatensectie	15 mei 2024	<p>Daarnaast had ik in de eerste draft van de resultaten vaak een link gemaakt met de literatuur, wat het soms wat langdradig maakte. Aangezien deze koppeling sowieso in het discussiehoofdstuk zou worden gemaakt, hebben Marija en ik besloten om de literatuur niet te vermelden in het resultatenhoofdstuk. Deze link wordt dus uitgebreid besproken in het discussiehoofdstuk. Dit voorkomt herhaling en maakt de tekst minder langdradig.</p>

13. Diffuus en specifiek vertrouwen	31 mei 2024	Na het voltooiën van de resultaten en conclusies heb ik toch opnieuw diffuus en specifiek vertrouwen toegepast in een meer beknopte vorm. Ik heb aangetoond in de resultaten dat institutioneel vertrouwen een stabiele opvatting lijkt, wat in lijn ligt met het werk van Easton en Devine & Valgarðsson. Hierdoor is diffuus vertrouwen toch een beetje toe te passen, maar wel een stuk minder dan ik oorspronkelijk verwachtte tijdens de fase van de onderzoeksopzet.
14. Verwijderen opnames	11 juni 2024	Nu de inhoud van deze studie af is, kan ik de opnames verwijderen. Dit heb ik dan ook gedaan op 11 juni.

## 5. Member check memo

Op 22 mei heb ik alle respondenten een e-mail gestuurd voor een member check. In deze e-mail heb ik het doel van de member check uitgelegd, namelijk om te bepalen in hoeverre zij het eens zijn met mijn interpretatie van hun antwoorden. Ik heb twee specifieke vragen aan de respondenten gesteld waarop zij konden reageren:

- In hoeverre ben jij het eens met mijn interpretatie van jouw citaat?
- Zijn er aspecten die ik heb gemist?

Ik heb de respondenten specifieke delen van de resultatensectie gestuurd waarin hun citaten voorkomen, om te voorkomen dat ze overweldigd zouden raken door de hoeveelheid informatie. Tevens heb ik aangegeven dat ze bij onduidelijkheden contact met mij kunnen opnemen voor opheldering. De respondenten kregen de mogelijkheid om tot en met uiterlijk 28 mei te reageren, waardoor ze zeven dagen de tijd hadden om feedback te geven.

Respondent 10 uit de interviews heeft niet gereageerd, evenals drie respondenten uit de focusgroepen. Ondanks dat ik op zondag 26 mei nog een herinnering heb gestuurd, heeft dit voor deze respondenten niet mogen baten.

Er waren twee respondenten vanuit de interviews (respondent 1 en 4) van wie ik geen citaten heb gebruikt. Om deze respondenten toch bij het proces te betrekken, heb ik een samenvatting gemaakt van de resultaten met de belangrijkste bevindingen. Ik heb hen gevraagd in hoeverre de algemene bevindingen en interpretaties overeenkomen met hun eigen ervaringen en opvattingen.

Voor de focusgroepen heb ik de respondenten gevraagd in hoeverre zij het eens waren met mijn interpretatie van de citaten die ik heb gebruikt. Daarnaast heb ik hen gevraagd (indien relevant, omdat sommige citaten persoonlijke ervaringen waren) om hun mening over de citaten van andere deelnemers. Dit betekende bijvoorbeeld dat ik hen vroeg of zij zich konden

vinden in de uitspraken van anderen binnen de groep wanneer zij tijdens de focusgroep aangaven het ermee eens te zijn.

**Tabel 15**

*Overzicht van de member check per respondent en focusgroep.*

<b>Respondent of focusgroep</b>	<b>Eens met mijn interpretatie?</b>	<b>Toelichting</b>
Respondent 1	Ja	Respondent was het eens met mijn bevindingen en vond het interessant om te lezen. Ze vond het niet erg dat er geen citaat van haar gebruikt werd.
Respondent 2	Ja	Respondent gaf aan dat ik zijn citaten perfect verwoord en gebruikt heb.
Respondent 3	Ja	Respondent was het volledig eens met het gebruik van de citaten hoe hij het bedoelde in het interview
Respondent 4	Ja	Respondent gaf aan het leuk vond om het te lezen en wat anderen dus ook vonden van dit onderwerp. Ze was het eens met mijn bevindingen en vond het geen probleem dat er geen citaat van haar gebruikt werd.
Respondent 5	Ja	Respondent gaf aan het eens te zijn met het citaat en hij vond het er mooi uitzien. Ook vond hij het grappig om te lezen hoe zo 'n interview gebruikt wordt en hoe er zulke resultaten uit gevormd worden.
Respondent 6	Ja	Respondent vond het leuk om te zien dat de citaten op deze manier zijn gebruikt. Deze interpretatie klopt met hoe ze het bedoelde.
Respondent 7	Ja	Respondent vond het er uitstekend uitzien en hij vond het mooi verwoord hoe hij het bedoelde.
Respondent 8	Ja	Respondent gaf aan het eens te zijn met het citaat en heeft geen aanvullingen.
Respondent 9	Ja	Respondent gaf aan het eens te zijn met de citaten en vond het er goed uit zien.
Respondent 10	Niet gereageerd	-
Focusgroep 1	Ja	Drie van de vijf respondenten hebben gereageerd. Deze respondenten waren het eens met de citaten, ook degene die geen citaat had. Ze vonden het mooie conclusies en vonden het mooi om te zien wat ervan geworden is.
Focusgroep 2	Ja	Vier van de vijf respondenten hebben gereageerd en hebben aangegeven het eens te zijn met hun eigen citaten en over de uitspraak over transparantie. Ze gaven het aan het leuk te vinden hoe een focusgroep als dit gebruikt wordt in de resultaten en vonden het een leuke ervaring om mee te doen aan wetenschappelijk onderzoek.
Focusgroep 3	Ja	Alle respondenten hebben gereageerd en zeiden het eens te zijn met de citaten. Ook zeiden ze dat ze het er mooi uit vonden zien.



## 6. Reflectie memo over de kwaliteitswaarborging

Tabel 16

*Reflectie van de sterktes en zwakheden van de kwaliteitsborging in dit onderzoek.*

Criteria	Zwaktes	Sterktes
Geloofwaardigheid	<p><b>Onderzoekerstriangulatie:</b> Een overkoepelende zwakte in mijn onderzoek is dat ik geen onderzoekerstriangulatie gebruik. Dit komt simpelweg omdat ik de master thesis individueel schrijf. Het zorgt ervoor dat ik niet mijn coderingen bijvoorbeeld kan vergelijken om ervoor te zorgen dat wat de respondent bedoelt, ook zo wordt geïnterpreteerd door mijzelf.</p> <p><b>Bestaande groepen:</b> Deze benadering bood het voordeel dat de deelnemers meer open waren tegenover elkaar, een essentieel aspect bij de behandeling van complexe onderwerpen. Hierdoor kon ik ook focusgroepen werven. Bovendien kan het bespreken van vertrouwelijke kwesties een gevoelig terrein zijn. Uit feedback van twee van de drie focusgroepen bleek dat de deelnemers het waardeerden om met bekenden te praten over dit onderwerp, omdat ze mogelijk anders terughoudend waren om hun vertrouwen te delen met vreemden uit angst voor een oordeel. Hierdoor bleek het achteraf ook ethisch meer verantwoord, zodat respondenten zich niet in een ongemakkelijke positie begeben.</p> <p>Niettemin identificeerde ik twee nadelen. Ten eerste kwamen er mogelijk momenten voor waarop de deelnemers iets zeiden waarvan de context voormij als buitenstaander niet duidelijk kon zijn.</p> <p>Bestaande groepen kunnen daarnaast last hebben van groepsnormen, wat betekent dat de deelnemers de neiging hebben zich aan te passen aan wat ze denken dat de groep van hen verwacht. Dit kan hun antwoorden beïnvloeden, waardoor ze mogelijk minder eerlijk zijn. Hierdoor kan de bruikbaarheid worden beperkt, al merkte ik dit niet op. Wel had ik interviews om dit te compenseren.</p>	<p><b>Datatriangulatie:</b> Door zowel interviews als focusgroepen te gebruiken, heb ik de geloofwaardigheid van mijn onderzoek versterkt door verschillende perspectieven en diepten van informatie over institutioneel vertrouwen te verkrijgen. Focusgroepen waren een middel voor exploratie, waarbij deelnemers hun ervaringen en kennis deelden over wat zij als belangrijk beschouwden, waardoor anderen hiervan ook konden leren. Interviews daarentegen boden diepgaande inzichten in hoe institutioneel vertrouwen werd gevormd. Door deze beide methoden te combineren, kon ik patronen identificeren en tegenstrijdige standpunten begrijpen. Hierdoor kon ik beter de realiteit van de respondenten begrijpen en analyseren wat de respondenten daadwerkelijk bedoelden met hun antwoorden.</p> <p>Datatriangulatie werkte daarbij uitstekend om de mogelijke zwaktes van de bestaande groepen te compenseren. De interviews dienden als controle om te verifiëren of de focusgroepen vergelijkbare patronen vertoonden als de interviews. In mijn onderzoek was dit inderdaad het geval. Dit versterkt de geloofwaardigheid van mijn bevindingen, aangezien de consistentie tussen de focusgroepen en de interviews aantoont dat de mogelijke beperkingen van de bestaande groepen op de geloofwaardigheid zijn gemonitord.</p> <p><b>Veldnotities:</b> De veldnotities zorgden ervoor dat ik de data beter kon interpreteren waardoor ik een beter inzicht kon krijgen in de realiteit van de respondent. Na het interview of de focusgroep heb ik daarom direct opgeschreven hoe het verlopen was en of er iets opvallends was, zoals de houding en het gedrag van de respondent, de omgeving en de internetverbinding.</p> <p><b>Visuele opname:</b> Doordat de interviews en focusgroepen online plaatsvonden, kon ik ze visueel opnemen. Dit hielp me in eerste instantie natuurlijk bij het transcriberen, maar het bood ook de mogelijkheid voor een secundaire analyse van non-verbale communicatie. Hierdoor kon ik mijn veldnotities controleren en aanvullen over hoe de respondent (en ook ikzelf voor reflectie) zich gedroeg tijdens de sessie.</p> <p><b>Handmatig transcriberen:</b> Ik heb alle interviews en focusgroepen handmatig getranscribeerd. Hoewel er programma's als Word en Microsoft Teams beschikbaar zijn om te transcriberen, leiden deze vaak tot aanzienlijke fouten die handmatig gecorrigeerd moeten worden. Het risico op het over het hoofd zien van fouten is hierdoor aanzienlijk, wat de</p>

---

geloofwaardigheid van de transcriptie kan verminderen. Daarom heb ik ervoor gekozen om alles handmatig te transcriberen, omdat dit de kans op fouten zou verminderen.

**Member checking:**

Zoals te zien was in de 'member check' memo, stemde elke respondent die reageerde in met mijn interpretatie van hun bedoelingen. Dit versterkt de geloofwaardigheid dat er minder vertekeningen zijn als gevolg van de vooraf bestaande focusgroepen en het ontbreken van onderzoekers-triangulatie. Hierdoor kan de geloofwaardigheid nog steeds worden gewaarborgd, ondanks de beperking van de onderzoekertriangulatie en bestaande groepen.

---

**Overdraagbaarheid** In dit criterium heb ik geen duidelijke zwakte kunnen identificeren. Zoals eerder vermeld bij de sterktes, heb ik gebruik gemaakt van twee verschillende contexten en een diverse steekproef, wat heeft bijgedragen aan het voorkomen van een eenzijdige representatie.

**Diverse steekproef:**

Om een eenzijdig perspectief te voorkomen heb ik een steekproef getrokken waarin respondenten diverse demografische kenmerken die het vertrouwen kunnen beïnvloeden. Hierdoor werd het risico van een te eenzijdig perspectief gereduceerd.

**Twee contexten:**

Om te voorkomen dat de bevindingen sterk afhankelijk zijn van de specifieke context waarin het onderzoek is uitgevoerd, heb ik twee toezichthouders geselecteerd met verschillende domeinen. Hierdoor werden de resultaten van het onderzoek niet beperkt tot een enkele context, wat resulteerde in een breder scala aan perspectieven en inzichten tijdens de dataverzameling.

---

**Betrouwbaarheid** **Onderzoekertriangulatie:**  
Het ontbreken van onderzoekertriangulatie kan resulteren in onbewuste vooroordelen en mogelijke vertekening tijdens zowel de verzameling als de analyse van gegevens. Hierdoor kan de betrouwbaarheid van de bevindingen in gevaar komen, omdat de interpretatie van de data mogelijk niet wordt gecontroleerd door meerdere onderzoekers met verschillende perspectieven en achtergronden. Dit kan er mogelijk toe leiden dat een replicatieonderzoek andere resultaten vindt dan ik.

**Memo's:**

Om het probleem van de onderzoekertriangulatie op te lossen heb ik een gedetailleerde beschrijving gegeven van hoe ik dit onderzoek heb uitgevoerd. Het denkproces tijdens de dataverzameling en -analyse heb ik in memo's beschreven, zoals de axiale en selectieve codes die ik heb gemaakt, en de observaties die ik tegenkwam tijdens de data-analyse. Dit zorgt ervoor dat de betrouwbaarheid gewaarborgd blijft omdat het mijn overwegingen en beslissingen transparant maakt en andere onderzoekers in staat stelt mijn werk te evalueren en te repliceren.

**Externe factoren:**

Externe factoren, zoals veranderingen in toezichthouders, kunnen een invloed hebben op de betrouwbaarheid van de bevindingen. Bijvoorbeeld, in het geval dat de NVWA na de voltooiing van dit onderzoek betrokken raakt bij een schandaal, kan het vertrouwen in de organisatie plotseling dusdanig afnemen onder burgers dat het niet langer in lijn is met de bevindingen van mijn onderzoek. Hoewel het toezichthoudend vertrouwensmodel intact blijft en deze afwijking mogelijk hiermee verklaard kan worden, kan het uiteindelijke

**Constante vergelijking:**

Constante vergelijking draagt bij aan de betrouwbaarheid van het onderzoek. Door herhaaldelijk te vergelijken, kreeg ik een dieper inzicht in de gegevens en kon ik nuances, patronen en vertekeningen ontdekken die anders mogelijk over het hoofd waren gezien.

---

niveau van vertrouwen in toezichthouders wel anders worden dan in mijn onderzoek.

Bevestigbaarheid	<p><b>Onderzoekertriangulatie:</b> Ook hier speelt een gemis aan onderzoekertriangulatie een belangrijke rol omdat het ervoor zorgt dat subjectiviteit gereduceerd wordt. Door het gemis kon ik als onderzoeker mogelijk (onbewust) subjectiever zijn naar de data, waardoor ik minder opensta voor nieuwe perspectieven of tegenstrijdige bevindingen.</p>	<p><b>Memo's:</b> In dit criterium spelen memo's een essentiële rol. Ik heb alle relevante beslissingen gedocumenteerd die ik heb genomen en de redenering achter mijn resultaten en conclusies uitgelegd. Hierdoor kunnen lezers begrijpen waarom ik bepaalde resultaten heb behaald en kunnen ze beoordelen of deze resultaten zijn beïnvloed door mijn persoonlijke voorkeur.</p> <p><b>Reflectie:</b> In deze memo voer ik een reflectie uit op mijn onderzoek en identificeer ik zowel de sterke als zwakke punten ervan. Deze aanpak biedt andere onderzoeken de gelegenheid om te leren van eventuele tekortkomingen in mijn studie, wat kan verklaren waarom onderzoekers verschillende bevindingen kunnen hebben met dezelfde data, indien van toepassing.</p>
------------------	---	---

## 7. Code memo's

**Tabel 17**

*Overzicht van de ontwikkelde selectieve en axiale codes in dit onderzoek.*

Selectieve code/thema	Axiale code/categorie binnen de thema	Beschrijving code
Institutioneel vertrouwen van burgers in toezichthouders	-	Het eerste thema omvat institutioneel vertrouwen in toezichthouders zelf, hetgeen wat verklaard wordt in dit onderzoek. Daarbij heeft dit ook betrekking tot hun vertrouwen in NVWA en de IGJ, en of er eventuele verschillen bestaan tussen beide instanties. Dit geeft een basis wat institutioneel vertrouwen is voor de respondenten en hoe dus dit vertrouwen gevormd gaat worden aan de hand van de andere thema's.
	Belang van toezichthouders	De eerste categorie omvat de redenen waarom de respondenten toezichthouders als belangrijk beschouwen, evenals de motivaties achter deze perceptie. Dit biedt inzicht in de waarde die toezichthouders hebben volgens de respondenten en hoe zij hun rol en impact waarderen
	Betekenis vertrouwen in toezichthouders	Op basis van hun belangrijkste overwegingen gaven respondenten aan wat vertrouwen in toezichthouders voor hen betekent. Hoewel er verschillende redenen werden genoemd, vormen deze een samenhangend geheel dat de essentie van vertrouwen in toezichthouders voor de respondenten beschrijft.
	Vertrouwen in de IGJ en NVWA	De derde categorie richt zich op de beschrijvingen die respondenten geven van hun vertrouwen in de IGJ en de NVWA, zonder daarbij nog specifiek in te gaan op de redenen achter dit vertrouwen. Dit biedt inzicht in de mate van vertrouwen die respondenten hebben in deze twee toezichthoudende instanties.
	Verskil vertrouwen tussen de NVWA en IGJ	De laatste categorie van dit thema biedt inzicht in de mate waarin het vertrouwen van de respondenten verschilt tussen de IGJ en de NVWA. Door deze verschillen te identificeren, kunnen kan er vanuit de andere thema's inzicht verkregen worden in de belangrijke factoren die hieraan ten grondslag liggen. Ik heb het ontworpen toezichthoudend vertrouwensmodel toegepast om dit verschil te verklaren aan het einde van de resultatensectie.

Uitvoering van toezichthouders	-	<p>Het tweede thema omvat de waarden en kenmerken waaraan een toezichthouder volgens de burger moet voldoen om vertrouwen te verkrijgen in de toezichthoudende instantie. Dit houdt in hoe de toezichthouders hun taken uitvoeren. Uit de reacties van de respondenten zijn vijf waarden geïdentificeerd waarvan blijkt dat wanneer de toezichthouders zich aan deze waarden houden, zij meer vertrouwen genieten. Drie van deze waarden zijn in lijn met het model van Bratspies (2009), terwijl twee nieuwe waarden zijn geïdentificeerd als aanvulling op dit model: "strikt toezichthouderschap" en "neutraliteit toezichthouder". Alhoewel alle vijf de waarden belangrijke zijn om vertrouwen te vormen, leken expertise, rentmeesterschap en strikt toezichthouderschap de belangrijkste factoren te zijn om vertrouwen de vormen in toezichthouders.</p>
	Expertise	<p>Net zoals Bratspies veronderstelde, is expertise een cruciaal aspect om vertrouwen te krijgen in toezichthouders. Respondenten benadrukten herhaaldelijk dat deskundige toezichthouders leiden tot vertrouwen. Ze benoemden bijvoorbeeld dat medewerkers kennis van zaken horen te hebben, een geschikt opleidingsniveau moeten bezitten, en up-to-date moeten zijn over de nieuwste ontwikkelingen binnen de sector die ze controleren zodat de respondenten ervan op aan kunnen dat de controles goed worden uitgevoerd.</p>
	Rentmeesterschap	<p>Ook rentmeesterschap, zoals gedefinieerd in het model van Bratspies, is als categorie geïdentificeerd. Rentmeesterschap omvat dat de toezichthouders prestaties leveren die in lijn zijn met de verwachtingen van de respondenten, evenals eerlijk en integer handelen. Dit betekent bijvoorbeeld dat ze niet omkoopbaar zijn en dat ze het landsbelang vooropstellen boven hun eigen belang. Respondenten evalueren hierin dus of de controles succesvol zijn, en als dat zo is, leidt dat tot vertrouwen.</p>
	Transparantie	<p>Ook het derde principe van Bratspies, Transparantie, is geïdentificeerd. Onder transparantie verstaan de respondenten vooral dat de toezichthouder open en zichtbaar is voor burgers zodat de toezichthouders zich verantwoorden, maar ook dat burgers weten wat en hoe ze hun werk uitvoeren. Hierdoor weten de respondenten hoe de toezichthouders controleren en ook hoe ze tot besluiten komen, wat vertrouwen opwekt.</p>
	Strikt toezichthouderschap	<p>Een nieuw geïdentificeerde waarde is de striktheid die de toezichthouder aanhoudt tijdens de controles. Veel respondenten benadrukten dat de mate van strengheid en kritisch controleren essentiële kenmerken zijn voor het opbouwen van vertrouwen in toezichthouders, zolang dit wel positief resultaat oplevert. Hoewel strengheid en kritisch controleren overlappende aspecten hebben, is er een onderscheid tussen beide. Strengheid verwijst naar een strikte naleving van regels, procedures en normen. Aan de andere kant impliceert kritisch controleren een actieve bevraging van bestaande praktijken, processen en besluitvorming. Het gaat verder dan enkel het handhaven van regels; het omvat het evalueren van de effectiviteit van de toegepaste praktijken. Doordat de toezichthouder dus streng en kritisch handelt, wekt dit vertrouwen omdat de respondenten meer zeker zijn dat ze goed controleren zodat de kwaliteit van de producten en diensten hoog blijft en organisaties zich aan de regels houden.</p>
	Neutraliteit	<p>Een tweede nieuw geïdentificeerde waarde is dat toezichthouders neutraliteit dienen te betrachten om vertrouwen te krijgen. Respondenten benadrukten dat toezichthouders organisaties op een objectieve en gelijke manier dienen te beoordelen, zonder bijvoorbeeld bevooroordeeld te zijn door hun verleden, omvang of machtspositie. Deze objectieve beoordelingen zorgen voor minder fouten, bevorderen gelijkheid tussen organisaties, en dragen bij aan de consistentie en eerlijkheid van de beoordeling van producten en diensten van de organisaties, wat vertrouwen opwerkt onder respondenten.</p>

---

Individuele percepties

Hoewel de manier waarop toezichthouders hun taken uitvoeren het vertrouwen van burgers beïnvloedt, is dit effect sterk afhankelijk van de individuele percepties van burgers. Respondenten hebben herhaaldelijk aangegeven dat ze weinig weten over de werkzaamheden van toezichthouders. Zelfs als ze de waarden van de uitvoering dus belangrijk vinden, kan het effect van deze waarden minimaal zijn als ze niet op de hoogte zijn van of geen ervaring hebben met de toezichthouders.

Daarom zijn de individuele percepties van respondenten over hoe ze toezichthouders waarnemen en interpreteren van groot belang. Dit heeft niet alleen een direct effect, maar fungeert ook als moderatie-effect: het effect van de uitvoering van de toezichthouders hangt af van de individuele percepties van burgers. Wanneer een respondent bijvoorbeeld weet dat een toezichthouder naar behoren presteert, zal het effect van deze goede prestaties op het vormen van vertrouwen sterker zijn dan wanneer de respondent dit niet weet.

Om deze reden wordt er onderscheid gemaakt tussen de drie afzonderlijke percepties (kennis, ervaring en sociale omgeving) en hoe ze zowel direct als via moderatie-effecten invloed hebben op de uitvoering van de toezichthouders, waardoor het vertrouwen van burgers te beïnvloed raakt. Belangrijk om op te merken is dat kennis en ervaringen de twee belangrijkste percepties zijn. sociale omgeving werd wel genoemd, maar in mindere mate. Voor deze heb ik ook geen moderatie-effect geïdentificeerd.

Kennis over toezichthouder

**Beschrijving:** De kennis die respondenten hebben over toezichthouders bleek een fundamenteel aspect te zijn bij het vormen van vertrouwen. Vaak gaven de respondenten aan weinig kennis te hebben over toezichthouders, waardoor het soms moeilijker werd om een oordeel van vertrouwen te vormen. Dit was vooral het geval bij de IGI.

**Direct effect:** Respondenten gaven aan dat meer kennis zowel tot meer vertrouwen als tot minder vertrouwen kan leiden, afhankelijk van het soort kennis dat zij hebben over de toezichthouder. Hierdoor kan kennis worden beschouwd als een tweesnijdend zwaard, waarbij het zowel kan bijdragen aan het versterken als aan het verzwakken van het vertrouwen in toezichthouders.

**Moderatie-effect:** Daarnaast zorgt kennis voor een moderatie-effect. Sommige respondenten gaven aan dat wanneer zij wisten hoe een toezichthouder haar werk uitvoerde, dit hun vertrouwen beïnvloedde. Dus wanneer een respondent bijvoorbeeld wist dat een toezichthouder streng is, zou het effect van strengheid op vertrouwen versterkt worden.

Ervaring met toezichthouder

**Beschrijving:** Een aantal respondenten hadden direct of indirect wel eens een ervaring gehad met de toezichthouders. Ook waren er veel die geen ervaringen hadden met de toezichthouders. De ervaringen, of ze die wel of niet hebben, leidt tot een vorming van vertrouwen.

**Direct effect:** De ervaringen die respondenten hadden, stelden hen in staat om een oordeel te vormen over het vertrouwen, afhankelijk van of deze ervaringen als positief of negatief werden beschouwd. Opmerkelijk was dat zelfs respondenten zonder ervaringen, vanwege het ontbreken van negatieve ervaringen, vertrouwen konden vormen omdat dit vertrouwen niet geschaad werd.

**Moderatie-effect:** Wanneer respondenten ervaring hadden met toezichthouders, kon dit ook een versterkend effect hebben op het effect van de uitvoering van de toezichthouders op vertrouwen, vergelijkbaar met kennis. Dus wanneer een respondent bijvoorbeeld ervoer dat een toezichthouder deskundig was, kon het effect van expertise op vertrouwen versterkt worden.

Sociale omgeving

**Beschrijving:** De sociale omgeving werd beschouwd als een minder belangrijke factor bij het vormen van vertrouwen, maar werd wel af en toe genoemd door respondenten. Voor de sociale omgeving is alleen een direct effect gevonden, geen moderatie-effect.

---

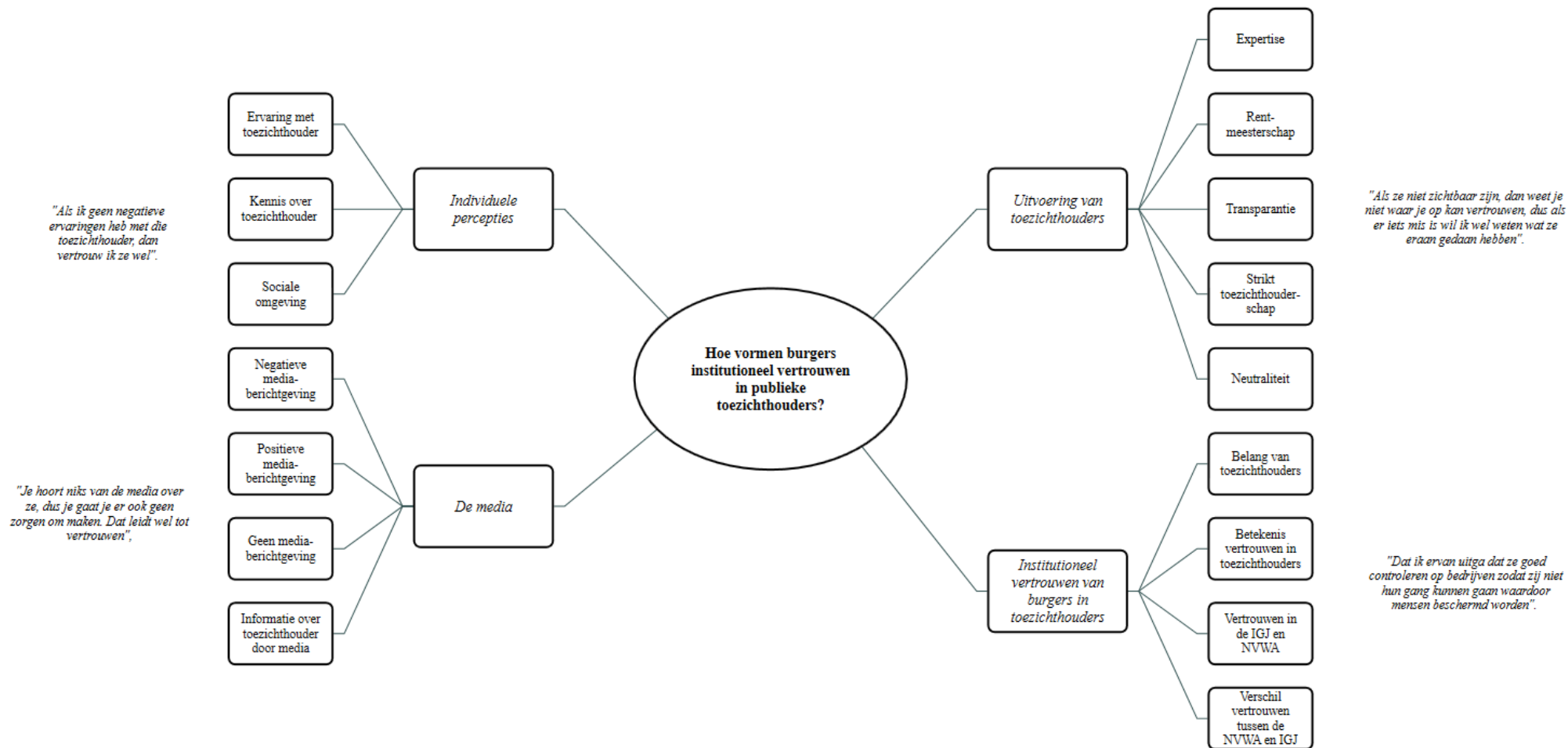
**Direct effect:** De respondenten gaven soms aan dat hun sociale omgeving geen negatieve opmerkingen maakte over de toezichthouders, waardoor hun vertrouwen niet werd geschaad. Het gebrek aan negatieve berichten over de toezichthouders leidde ook tot vertrouwen, omdat respondenten de implicatie trokken dat alles wel in orde zou zijn.

---

Media invloed	<p>De media bleken een aanzienlijke impact te hebben op het vormen van vertrouwen in toezichthouders, zoals aangegeven door de respondenten. Deze invloed kan worden toegeschreven aan verschillende factoren, waaronder zowel negatieve als positieve mediaberichtgeving, de afwezigheid van berichtgeving, en het feit dat respondenten veel van hun informatie over toezichthouders uit de media halen.</p> <p>De invloed van de media op het vertrouwen in toezichthouders kan worden onderverdeeld in twee categorieën:  <b>Direct effect:</b> De berichtgeving in de media heeft directe invloed op het vertrouwen van respondenten in toezichthouders.  <b>Mediërend-effect:</b> De media fungeren als een belangrijke bron van kennis (onderdeel van de individuele percepties) voor respondenten, waardoor kennis een mediërende rol kan spelen in de relatie tussen de media en vertrouwen in toezichthouders.</p>
Negatieve mediaberichtgeving	Negatieve mediaberichtgeving had een direct effect op het vertrouwen, omdat de negativiteit twijfel bij respondenten veroorzaakte over de werkwijze van de toezichthouders.
Positieve mediaberichtgeving	Positieve mediaberichtgeving had daarentegen het tegenovergestelde effect. Wanneer toezichthouders positief in het nieuws verschenen, leidde dit vaak tot een toename van het vertrouwen bij respondenten, omdat zij hierdoor de indruk kregen dat de toezichthouders effectief en competent handelden.
Geen mediaberichtgeving	Een opvallend direct effect dat ik heb geïdentificeerd, is dat wanneer er geen nieuws vanuit de media komt over de toezichthouders, dit vertrouwen wekt bij de respondenten. Dit komt doordat de respondenten de indruk krijgen dat de toezichthouders hun werk dan goed doen; anders zou er wel nieuws over hen zijn. Dit fenomeen wordt vaak samengevat met de uitdrukking "geen nieuws is goed nieuws".
Informatie over toezichthouder door media	Veel respondenten gaven aan dat hun kennis over de toezichthouders voornamelijk afkomstig was van de media en niet rechtstreeks van de toezichthouders zelf. Dit komt doordat ze vaak geen tijd en interesse hebben om zelf informatie over de toezichthouders te zoeken. Als gevolg daarvan fungeren de media als belangrijkste bron van informatie over de toezichthouders. De media spelen dus een cruciale rol bij het vergaren van kennis over de toezichthouders onder respondenten, en op basis van deze kennis vormen zij vaak een oordeel van vertrouwen over de toezichthouders. Kennis is dan een mediërende variabele die het effect van de media gedeeltelijk geleid. De respondenten gaven wel vaak aan dat deze kennis dan ook negatief is, aangezien zij aangaven dat de media vooral negatief nieuws brengt in plaats van positief.

---

## Bijlage 8: Codeboom



Figuur 3: Visuele weergave van de codeboom.

## 1. Codeboom interviews

### Legenda:

- **Dikgedrukte codes zijn selectieve codes, dus de thema's;**
- *Cursieve codes zijn axiale codes, dus de categorieën;*
- Geen tekstopmaak zijn de open codes, dus de initiële observaties

**Tabel 18**

*Codeboom van de interviews.*

<b>Codes</b>	<b>Aantal bestanden</b>	<b>Aantal referenties</b>
<b>Individuele percepties</b>	0	0
<i>Ervaring met toezichthouder</i>	0	0
Door ervaring met NVWA meer vertrouwen	2	3
Door ervaring op werk met NVWA meer vertrouwen	1	2
Door negatieve ervaringen minder vertrouwen in de IGJ	1	2
Ervaring gehad met de NVWA via bijbaan	1	1
Ervaring gehad met een actie van de NVWA	1	1
Ervaringen hebben meer invloed op vertrouwen dan de media	1	1
Gebrek ervaring leidt tot minder kennis over toezichthouder	1	1
Geen negatieve ervaring leidt tot vertrouwen	3	3
Had al vertrouwen in NVWA, waardoor ervaring niet tot meer vertrouwen leidde	1	1
Kan zich voorstellen dat negatieve ervaringen leidt tot minder vertrouwen	1	1
Na ervaring met NVWA nooit meer iets gekocht bij de ondernemer	1	1
Nare ervaring gehad met de IGJ	1	1
Ondanks werk in de gezondheidszorg weinig in aanraking gekomen met IGJ	1	1
Vertrouwt de NVWA meer dan IGJ vanwege persoonlijke ervaring	1	1
Vind controles IGJ belangrijk door ervaring	1	1
Wantrouwt de IGJ niet ondanks negatieve ervaringen	1	1
<i>Kennis over toezichthouder</i>	0	0
Is bekend met IGJ door werk	1	1
Is bekend met NVWA door werk	1	1
Kan moeilijk een vertrouwensoordeel geven over de IGJ door gebrek aan kennis	2	2
Kennis kan vertrouwen versterken en verzwakken	3	3
Kennis vormt beter oordeel over vertrouwen	3	4
Kent de IGJ nauwelijks	3	5



Kent de IGJ niet	2	4
Kent de NVWA nauwelijks	4	5
Kent de NVWA op grote lijnen	5	6
Kent IGJ minder dan de NVWA	2	2
Kent IGJ niet doordat het ver afstaat	1	1
Maakt de associatie met stickers met de NVWA	1	2
Meer kennis leidt tot meer vertrouwen	2	3
Meer kennis over interne problemen toezichthouder kan leiden tot begrip	1	1
Staat door interview meer stil bij toezichthouders	5	5
Weet dat de NVWA bestaat	1	1
Zou meer willen weten over toezichthouders	1	1
<i>Sociale omgeving</i>	0	0
Hooft niks negatiefs of positiefs over omgeving	1	1
Omgeving kan vertrouwen schaden	1	1
Omgeving zegt weinig rare dingen over voedselen waren	1	1
Sociale omgeving is niet negatief wat leidt tot vertrouwen	2	2
<b>Institutioneel vertrouwen van burgers in toezichthouders</b>	0	0
<i>Belang van toezichthouders</i>	0	0
Toezichthouder belangrijk door gelijkheid binnen samenleving	3	5
Toezichthouder belangrijk vanwege de volksgezondheid	2	3
Toezichthouder beschermt burger	4	5
Toezichthouder handelt naar belang van burger	1	1
Toezichthouder stimuleert bedrijven om aan menselijke aspecten te denken	1	2
Toezichthouders zorgen dat bedrijven hun werk goed blijven uitvoeren	2	2
Toezichthouders zorgen ervoor dat organisaties niet zomaar hun gang kunnen gaan	3	5
Toezichthouders zorgen voor geruststelling	2	2
Toezichthouders zorgen voor meer kwaliteit bij organisaties	5	8
Vindt toezichthouder belangrijk	9	10
Zonder controles brokkelt land af	2	2
<i>Betekenis vertrouwen in toezichthouders</i>	0	0
Vertrouwen in toezichthouders is controles goed uitvoeren	3	3
Vertrouwen in toezichthouders is dat de kwaliteit hoog blijft door controles	3	3
Vertrouwen in toezichthouders is dat je beschermd wordt tegen bedrijven	4	4
Vertrouwen in toezichthouders is eerlijk hun werk uitvoeren	1	1
<i>Verskil vertrouwen tussen de NVWA en IGJ</i>	0	0
Meer vertrouwen in de NVWA dan IGJ	5	5
Meer vertrouwen in IGJ dan NVWA	2	2
Vertrouwt de NVWA en IGJ evenveel	3	4
<i>Vertrouwen in de IGJ en NVWA</i>	0	0

Accepteert beslissingen toezichthouder als die in verhouding ligt met de overtreding van organisatie	2	4
Accepteert beslissingen toezichthouder om kwaliteit van organisaties te verhogen	2	2
Accepteert beslissingen van de toezichthouder	8	9
Accepteert beslissingen vanwege vertrouwen in toezichthouders	1	1
Niet veel vertrouwen in de IGJ	2	2
Vertrouwen in de NVWA is laag	1	1
Vertrouwt de IGJ	3	5
Vertrouwt de NVWA	6	9
Vertrouwt IGJ in de gezondheidszorg beter dan de jeugdzorg	2	2
Vertrouwt IGJ met een kritische blik	1	1
Vertrouwt NVWA blind	1	4
Vindt het schrijnend wat er in de jeugdzorg gebeurt	2	2
<b>Media</b>	0	0
<i>Negatieve mediaberichtgeving</i>	0	0
Jeugdzorg negatief in het nieuws	1	1
Jeugdzorg negatief in het nieuws door gebrek prestaties IGJ	1	1
Media brengt veel negatieve berichtgeving	1	1
Negatief nieuws zou vertrouwen schaden	2	2
Negatieve berichtgeving jeugdzorg leidt tot minder vertrouwen IGJ	4	5
Negatieve berichtgeving over NVWA leidt tot twijfel deskundigheid	1	1
Veel negatieve berichtgeving over voeding zou vertrouwen schaden in NVWA	1	1
Vertrouwt jeugdzorg minder door negatieve berichtgeving	1	1
Vertrouwen in de NVWA is laag door de negatieve berichten in de media	1	3
Vertrouwt IGJ minder dan de NVWA door negatieve berichten over de prestaties in de jeugdzorg	1	3
<i>Geen mediaberichtgeving</i>	0	0
Geen negatieve media berichten over IGJ leidt tot vertrouwen	1	3
Geen negatieve media berichten over NVWA leidt tot vertrouwen	4	7
Hoort niks van de media als het goed gaat	1	1
Kent IGJ niet doordat de media niet over hen publiceert	1	1
Verneemt nauwelijks iets van de media over toezichthouders	2	3
Vertrouwt toezichthouders doordat er geen negatief nieuws is	4	6
Vertrouwt voedselveiligheid doordat het weinig in het nieuws komt	1	2
<i>Informatie over toezichthouder door media</i>	0	0
Bepaalt vertrouwen in NVWA door de media-informatie	1	2
Haalt informatie over toezichthouders van de media	6	8
Media beïnvloeden vertrouwens oordeel	1	2
Media-informatie beïnvloed vertrouwensvorming	2	2

Media vormen kennis wat leidt tot een vertrouwens oordeel	1	1
Meer informatie over toezichthouder zou meer vertrouwen vormen	1	1
Vormt eigen mening	1	1
Zou meer informatie willen van de media over de IGJ	1	1
Zou meer over de NVWA willen horen in de media als er iets relevants te melden is	1	1
Zou meer weten van de IGJ als media meer informatie over ze publiceert	1	1
<i>Positieve mediaberichtgeving</i>	0	0
Media mag meer positieve resultaten laten zien van de toezichthouders	2	2
Positieve mediaberichtgeving leidt tot meer vertrouwen	2	3
Zou meer positief nieuws over toezichthouders willen zien	1	1
<b>Uitvoering van toezichthouders</b>	0	0
<i>Expertise toezichthouder</i>	0	0
Belangrijk dat een toezichthouder vakkundig is	2	2
Gaat ervan uit dat er mensen werken met verstand	1	1
Gaat ervanuit dat de NVWA vakkundig is	1	1
Gaat uit van de mening van deskundige toezichthouders	1	1
Vakkundigheid leidt tot vertrouwen	6	10
Vindt belangrijk dat de medewerkers veel kennis hebben	3	4
Vindt dat de NVWA een vakkundige indruk maakt.	2	2
Vindt dat de NVWA professioneel werkt	1	2
Vindt het belangrijk dat toezichthouders up to date zijn in kennis en ontwikkelingen	1	1
<i>Neutraliteit toezichthouder</i>	0	0
Bedrijven horen gelijkwaardig behandeld te worden door toezichthouder	1	3
Denkt dat toezichthouders onafhankelijk oordelen	1	1
Door neutraliteit worden emoties niet gemengd in de controle	1	1
Door neutraliteit worden er minder fouten gemaakt	1	1
IGJ werkt neutraal	1	1
Neutrale toezichthouder belangrijk	5	8
Neutraliteit toezichthouder vormt vertrouwen	5	6
Neutraliteit zorgt voor objectievere beoordeling wat leidt tot hogere kwaliteit	2	2
<i>Rentmeesterschap toezichthouder</i>	0	0
Eerlijkheid en integriteit	0	0
Denkt dat de IGJ omgekocht kan zijn	1	1
Denkt dat medewerkers binnen toezichthouders eerlijk en integer zijn	2	2
Denkt dat toezichthouders integer zijn	4	5
Hoopt dat toezichthouders eerlijk zijn	2	2
Vertrouwen ontstaat door de burger te helpen	4	5
Prestaties toezichthouder	0	0
Accepteert acties IGJ alleen als ze resultaat ziet	1	1

Accepteert acties van de NVWA door consistentie	1	1
Bij slecht presteren toezichthouder zou vertrouwen schaden	1	1
Consistente fouten zouden leiden tot minder vertrouwen	1	1
Door consistentie van NVWA meer acceptatie besluiten dan IGJ	1	1
Gebrek aan prestaties door de IGJ	1	4
Langsgaan bij organisaties leidt tot vertrouwen in toezichthouders	1	1
Onbegrijpelijk dat de IGJ niet ingreep in de jeugdzorg	1	1
Regelmatig controleren leidt tot vertrouwen	2	2
Vertrouwen door certificering uitdelen aan bedrijven	2	3
Vertrouwen ontstaat als toezichthouders problemen voorkomen	1	1
Vertrouwt de NVWA door het beschermen van het belang van voedselveiligheid	1	1
Vertrouwt de NVWA meer dan IGJ omdat ze beter presteren	1	1
Vertrouwt IGJ minder omdat ze niet goed presteren in de Jeugdzorg	1	3
Vertrouwt toezichthouder door goede prestaties	5	11
Vindt dat de NVWA beter presteert dan de IGJ	1	1
Vindt dat de NVWA goed presteert en beseft dat ze niet alles kunnen controleren	1	2
Waardeert prestaties NVWA	5	5
Wanprestaties in voeding komt door slechte controles NVWA	1	1
Ziet misstanden bij de IGJ en goede prestaties NVWA	1	1
Ziet werk van NVWA als vanzelfsprekend	5	5
<i>Strikt toezichthouderschap</i>	0	0
Belangrijk dat de NVWA kritisch is	1	1
Dominantie vormt vertrouwen	2	3
Goed dat ondernemers angstig zijn voor toezichthouders	2	2
IGJ mag strenger zijn op controles jeugdzorg	1	1
IGJ moet strenge controles uitvoeren omdat het gaat over mensen en de toekomst	1	1
Kritische toezichthouders leidt tot meer vertrouwen	1	1
Kritische werkwijze toezichthouder leidt tot vertrouwen als het resultaat verbetert	1	1
Lage kritische blik zou leiden tot minder vertrouwen	1	1
NVWA mag veel strengere controles doen	1	2
Strengheid belangrijk maar moet wel een balans zijn	1	3
Strengheid is belangrijk	4	4
Strengheid is belangrijk om burgers te behoeden voor commerciële werkwijze bedrijven	1	1
Strengheid leidt tot vertrouwen	5	8
Strengheid leidt tot vertrouwen omdat ze dan hun werk serieus nemen	2	3
Toezichthouders mogen veel strenger zijn	1	5
Twijfelt aan de strengheid van de toezichthouders	1	1
Vindt kritische toezichthouders belangrijk	3	3
Vindt strenge controles belangrijk bij de eerste controles die ze uitvoeren	1	1

<i>Transparantie toezichthouder</i>	0	0
Burgers horen door de toezichthouders te weten wat de misstanden zijn bij organisaties	2	2
Communicatie NVWA oppervlakkig maar goed genoeg	1	2
IGJ moet verantwoording afleggen voor hun acties	1	1
Openheid toezichthouder zorgt voor vertrouwen	3	4
Toezichthouders mogen zichtbaarder zijn	1	2
Transparantie belangrijk zodat anderen ervan kunnen leren	1	1
Transparantie toezichthouder vormt vertrouwen	3	4
Transparantie zorgt voor geloofwaardigheid	1	1
Vind het belangrijk als organisaties en toezichthouders open met elkaar in gesprek kunnen gaan	1	1
<b>Verscheidenheid aan onderwerpen: niet gebruikt in mijn theoretisch model.</b>	0	0
<i>Betekenis vertrouwen in de overheid</i>	0	0
Denkt aan vertrouwen meteen aan de politiek	1	1
Vertrouwen in de overheid is eerlijk zijn	1	2
Vertrouwen in de overheid is beslissingen kunnen accepteren	1	1
Vertrouwen in de overheid is gelijkwaardige behandeling tussen burger en overheid	1	1
Vertrouwen in de overheid is je veilig voelen	1	1
Vertrouwen in overheid is helpen van de burger bij hulp	2	2
Vertrouwen in overheid is houden aan de afspraken	3	3
Vertrouwen in overheid ontstaat als zij zich inzetten voor de bevolking	5	7
Vertrouwen in overheid verschilt per overheidstak	1	3
<i>Omschrijving respondenten</i>	0	0
Leeftijd	10	10
Opleidingsniveau	10	16
Werk	10	19
Woonplaats	6	6
<i>Vertrouwen in de overheid</i>	0	0
Door vertrouwen in overheid hoef je als burger geen zorgen te maken	1	1
Geen slechte ervaringen overheid leidt tot vertrouwen	4	6
Heeft een neutraal vertrouwen in de overheid	1	1
Heeft twijfels over vertrouwen in overheid door negatieve ervaringen	1	1
Kijkt kritisch naar overheid door negatieve ervaring	2	3
Minder vertrouwen doordat politiek woord niet nakomt	1	1
Minder vertrouwen in de overheid dan vroeger	3	5
Minder vertrouwen in overheid door nieuwe regering	2	4
Minder vertrouwen in overheid door schandalen	1	2
Slecht vertrouwen in de overheid	1	1
Transparantie leidt tot meer vertrouwen in overheid	2	3

Veel vertrouwen in de overheid	1	1
Vertrouwen in overheid is laag-gemiddeld vanwege weinig aanraking met ze	1	1
Vertrouwen is laag-gemiddeld	1	2
Vertrouwt de overheid met een kritische blik	2	2
Vertrouwt de overheid minder doordat het minder over de inhoud gaat	1	1
Vertrouwt neutrale overheidsorganisaties	1	1
Vertrouwt overheid als ze de situatie van burger snappen	1	2
Vertrouwt overheid door goed opvangsysteem	1	1
Vertrouwt overheid minder als ze hun beloftes niet waarmaken	1	1
Vertrouwt overheid, al werken ze traag	2	3
Wantrouwt de bevolking in plaats van de overheid	1	1
<i>Vertrouwen toezichthouder door vertrouwen in algemene overheid</i>	0	0
Op lange termijn minder vertrouwen in toezichthouders doot minder vertrouwen algemene overheid	1	2
Vertrouwen in toezichthouder komt niet door vertrouwen in overheid	1	2
Vertrouwen in toezichthouder komt door vertrouwen in overheid	2	3

---

## 2. Codeboom focusgroepen

### Legenda:

- **Dikgedrukte codes zijn selectieve codes, dus de thema's;**
- *Cursieve codes zijn axiale codes, dus de categorieën;*
- Geen tekstopmaak zijn de open codes, dus de initiële observaties

**Tabel 19**

*Codeboom van de focusgroepen.*

<b>Codes</b>	<b>Aantal bestanden</b>	<b>Aantal referenties</b>
<b>Individuele percepties</b>	0	0
<i>Ervaring met toezichthouder</i>	0	0
Door ervaring NVWA meer bekender met hen geworden	1	1
Door negatieve ervaring in het ziekenhuis minder vertrouwen in IGJ	1	2
Ervaring met NVWA door werk	1	1
Meer vertrouwen in IGJ dan NVWA door ervaring	1	1
NVWA kwam langs tijdens bijbaan	1	1
NVWA mag na ervaring kritischer te werk gaan	1	2
Positieve ervaring met de NVWA	1	2
Vertrouwen IGJ hoog door ervaringen	1	1
Vertrouwt NVWA door eigen ervaring	1	1
Vind het goed dat NVWA kwam op het werk als eyeopener om te leren	1	1
<i>Kennis over toezichthouder</i>	0	0
Associeert de NVWA met de Tv-programma's	1	1
Door focusgroep meer kennis over IGJ	1	1
Door meer kennis in focusgroep meer vertrouwen in IGJ	1	1
Geen mening over vertrouwen in IGJ door gebrek aan kennis	1	1
Heeft geen les gehad over toezichthouders waardoor kennis laag is	1	1
Heeft vertrouwen in de NVWA ondanks weinig kennis te hebben	1	1
Kennis kan vertrouwen verbeteren of verslechteren	1	3
Kent alleen de IGJ qua naam	1	1
Kent de NVWA door werk	1	1
Kent IGJ goed door werk	1	4
Kent NVWA een beetje door werk	1	1
Kent NVWA maar weet niet hoe ze werken	3	3

Eens dat de NVWA wel bekend is maar niet weet hoe ze werken	1	2
Kent NVWA nauwelijks	1	1
Kent ook de NVWA nauwelijks	1	1
Kent NVWA niet heel goed	1	2
Meer kennis kan leiden tot minder vertrouwen	1	1
Meer kennis over toezichthouders gekregen door focusgroep	2	3
Meer kennis zou leiden tot meer vertrouwen	1	1
Moeilijk om te oordelen over toezichthouders met weinig kennis	2	3
Neutraal vertrouwen in de IGJ door gebrek aan kennis	1	1
Nog nooit van de IGJ gehoord	1	1
Eens nog nooit van de IGJ gehoord te hebben	1	2
NVWA doet geen rare dingen waardoor kennis laag is over hen	1	1
Vertrouwen NVWA gemiddeld door weinig kennis	1	1
Weet niet hoe deskundig de NVWA is	1	1
Weet weinig van de IGJ	2	3
Weinig kennis IGJ doordat ze ver afstaan	1	1
Zou meer kennis willen over de toezichthouders	1	1
<i>Sociale omgeving</i>	0	0
Minder vertrouwen in IGJ dan NVWA door mening sociale omgeving	1	1
<b>Institutioneel vertrouwen van burgers in toezichthouders</b>	0	0
<i>Belang van toezichthouders</i>	0	0
Bedrijven zullen lakser worden zonder controle	1	1
Belangrijk dat de NVWA er is	1	1
Controle op zorg nodig vanwege cruciale beroepen	1	1
NVWA nodig zodat er een kwaliteitsniveau is	1	1
Toezichthouders nodig om burger te beschermen	1	1
Eens dat toezichthouders nodig zijn om burgers te beschermen	1	1
Toezichthouders zijn er om te leren en te verbeteren	1	3
Toezichthouders zijn nodig zodat mensen zich aan de regels houden	3	4
Eens dat toezichthouders nodig zijn zodat mensen zich aan de regels houden	1	1
Zo min mogelijk controle nodig in de zorg	1	1
Eens dat het in de zorg behapbaar moet blijven met controles	1	1
Oneens over zo min mogelijk controles in de zorg	1	1
Zonder controles zouden bedrijven voor de winst gaan en regels niet naleven	1	1
<i>Betekenis vertrouwen in toezichthouder</i>	0	0
Door vertrouwen in toezichthouders weten dat bedrijven zich aan de regels houden	2	3
Eens dat door vertrouwen in toezichthouders weten dat bedrijven zich aan regels houden	2	4
Vertrouwen in toezichthouder is dat de kwaliteit hoog is	1	1
Eens dat vertrouwen in toezichthouder is dat kwaliteit producten hoog is	1	2



Vertrouwen in toezichthouder is dat door controles geen zorgen maken	1	1
Eens dat door vertrouwen in toezichthouder geen zorgen gemaakt worden	1	2
Vertrouwen in toezichthouders is dat burgers veilige producten kopen	1	1
Eens dat vertrouwen in toezichthouders is dat burgers veilige producten kunnen kopen	1	3
<i>Verskil vertrouwen tussen NVWA en IGJ</i>	0	0
Moeilijk te zeggen of een toezichthouder meer vertrouwd wordt dan de ander	1	1
Vertrouwt de NVWA meer dan de IGJ	2	5
Vertrouwt IGJ meer dan NVWA	1	1
<i>Vertrouwen in IGJ en NVWA</i>	0	0
Accepteert beslissingen IGJ als ze zorginstellingen stimuleren	1	1
Accepteert beslissingen toezichthouder	2	6
Eens om beslissingen van toezichthouders te accepteren	1	2
Accepteert beslissingen van de NVWA meer dan van de IGJ vanwege het nut	1	1
Oneens en accepteert beslissingen toezichthouders evenveel	1	1
Boete meer geaccepteerd bij NVWA dan bij IGJ	1	1
Eens dat straffen beter werken voor de NVWA dan de IGJ	1	2
Hoog vertrouwen in beide toezichthouders	1	1
Meer vertrouwen in toezichthouders dan de politiek de algemene overheid	1	2
Vertrouwen in de NVWA heel hoog	2	3
Eens dat vertrouwen in NVWA heel hoog is	1	1
Vertrouwt beide toezichthouders	1	3
Vertrouwt de NVWA	2	3
Vertrouwt NVWA maar kunnen zich wel verbeteren	1	1
<b>Media invloed</b>	0	0
<i>Geen mediaberichtgeving</i>	0	0
Denkt dat de toezichthouders als organisatie weinig in het nieuws komen doordat ze problemen ergens anders aankaarten	1	2
NVWA komt niet in het nieuws waardoor de NVWA vrij onbekend is	1	4
Vertrouwt toezichthouders omdat ze niet de in de media komen	1	1
Vindt het jammer dat positieve mediaberichtgeving ontbreekt	1	1
<i>Informatie over toezichthouder door media</i>	0	0
Haalt informatie over toezichthouders op van de media	2	2
Haalt van het nieuws dat de NVWA-inspecteurs bedreigd worden	1	1
Haalt veel informatie over jeugdzorg van media maar hoort IGJ hier niet over	1	1
Kent de NVWA alleen van de media	1	1
Media kan moeite hebben om fouten NVWA op te sporen waardoor informatie ontbreekt	1	1
NVWA komt veel in het nieuws	1	1
<i>Negatieve mediaberichtgeving</i>	0	0
Door negatieve berichtgeving over jeugdzorg minder vertrouwen in IGJ	2	2

Heeft geen negatieve berichtgeving gehoord over de NVWA	1	1
Herinnert ophef over de NVWA	1	1
Negatieve berichtgeving leidt tot minder vertrouwen	1	1
NVWA kent geen grote schandalen vanuit de media waardoor vertrouwen aangetast wordt	2	2
<hr/>		
<b>Uitvoering werkzaamheden van toezichthouders</b>	0	0
<i>Expertise toezichthouder</i>	0	0
Hoog vertrouwen NVWA door nauwkeurigheid	1	1
Eens dat de NVWA weet waar ze het over hebben dus ook vertrouwt	1	1
Kennis binnen toezichthouder leidt tot vertrouwen	2	2
Eens dat kennis van toezichthouder leidt tot vertrouwen	1	3
Kennis over nieuwe ontwikkelingen moet up to date zijn om vertrouwen te vormen	1	1
Nauwkeurigheid leidt tot vertrouwen	1	3
Verstand van zaken leidt tot vertrouwen	1	2
Eens dat verstand van zaken leidt tot vertrouwen	1	1
<i>Rentmeesterschap toezichthouder</i>	0	0
Eerlijkheid en integriteit toezichthouder	0	0
Afspraken nakomen leidt tot vertrouwen	1	3
Eens dat afspraken nakomen leidt tot vertrouwen	1	2
Denkt dat NVWA-inspecteurs bij slachthuizen omgekocht kunnen worden	1	3
Eerlijkheid zorgt voor vertrouwen in toezichthouder	1	1
NVWA neemt burger serieus, wat voor vertrouwen zorgt	1	2
Toezichthouders zijn eerlijk maar medewerkers kunnen wel om te kopen zijn	1	1
Eens dat toezichthouders eerlijk zijn	1	1
Vertrouwt NVWA minder door mogelijke omkoping in slachthuizen	1	2
Ziet de NVWA en IGJ als even eerlijk	1	1
<i>Prestaties toezichthouder</i>	0	0
Denkt dat IGJ minder kan presteren dan NVWA door gebrek aan macht	1	1
Door goede prestaties meer vertrouwen in toezichthouders dan in landelijke politiek en algemene overheid	1	1
Eens dat toezichthouders goed presteren wat meer vertrouwen vormt dan in landelijke politiek	1	2
Menselijke maat vormt vertrouwen in toezichthouders	1	2
Aanvulling op menselijke maat dat het afhangt van overtreding	1	1
Eens dat de menselijke maat een belangrijk onderdeel is voor vertrouwen	1	1
Minder vertrouwen IGJ door slechte prestaties in jeugdzorg	1	1
Neemt het de IGJ kwalijk dat ze de problemen in de jeugdzorg niet aankaarten	1	1
Twijfelt aan prestaties IGJ doordat het niet altijd schoon is in ziekenhuis	1	3
Vertrouwen NVWA hoog door goede prestaties	2	3

Vertrouwt toezichthouders meer dan politiek door betere reputatie	1	1
Vindt dat de IGJ beter kan controleren in de jeugdzorg	2	2
Vindt dat de NVWA een makkelijkere controletaak heeft dan de IGJ	1	1
Eens dat de NVWA een makkelijkere controletaak heeft dan de NVWA	1	1
Vindt het een goede prestatie dat de NVWA de babboe fietsen verbiedt	1	1
Vindt het soms merkwaardig hoe de NVWA te werk gaat	1	1
Waardeert prestatie van NVWA en neemt dit oordeel over	1	1
<i>Strikt toezichthouderschap</i>	0	0
Kritische toezichthouders leidt tot vertrouwen	2	5
Nadeel aan strenge controles is dat producten en diensten duurder worden	1	1
NVWA mag preventief streng optreden	1	1
Reputatie toezichthouder leidt tot vertrouwen	1	3
Strenge aanpak nodig zodat mensen zich aan regels houden	2	2
Eens dat kritische toezichthouders belangrijk is	1	5
Eens dat toezichthouders streng moeten zijn	1	1
Geeft als aanvulling dat vooral geschikt beleid nodig is in plaats van strengheid	1	1
Oneens dat dat geschikt beleid werkt vanwege maas in de wetten	1	1
Strenge controles nodig maar beleid is de voorkant	1	1
<i>Transparantie toezichthouder</i>	0	0
Openheid	0	0
Door openheid kunnen andere organisaties leren	1	1
Openheid leidt tot vertrouwen	1	1
Openheid van zaken zorgt voor vertrouwen in toezichthouder	1	1
Openheid zorgt ervoor dat burgers makkelijker informatie kunnen opzoeken	1	1
Transparantie	0	0
Transparantie belangrijk zodat journalisten ze kunnen controleren	1	1
Transparantie leidt dat de media de toezichthouders kunnen controleren	1	1
Transparantie leidt tot vertrouwen	3	6
Eens dat transparantie een belangrijk onderdeel is van vertrouwen	2	3
Zichtbaarheid	0	0
Denkt dat de toezichthouders meer publiceren dan vroeger	1	1
Door weinig zichtbaarheid moeilijk een vertrouws oordeel te vormen	1	1
IGJ kan zichtbaarder zijn	1	1
Lastig om te bepalen wanneer je IGJ kan raadplegen als burger	1	1
Eens dat het lastig is om de IGJ te raadplegen	1	1
Mist zichtbaarheid over de NVWA	1	1
Vertrouwt NVWA meer dan IGJ door zichtbaarheid	1	1
Zichtbaarheid leidt tot vertrouwen	2	4
Eens dat zichtbaarheid leidt tot vertrouwen	1	3

<b>Verscheidenheid aan onderwerpen</b>	0	0
<i>Betekenis vertrouwen in overheid</i>	0	0
Vertrouwen betekent dat de overheid onderdeel is voor jouw oplossing	1	1
Vertrouwen betekent niet onnodig tegenwerken	1	1
Vertrouwen is afspraken nakomen	2	3
Eens dat vertrouwen afspraken nakomen is	1	3
Vertrouwen is als de overheid transparant is	1	1
Vertrouwen is dat ze de taken het beste uitvoeren voor burgerbelang	3	3
Eens dat vertrouwen betekent dat de burger voorop staat	2	2
<i>Vertrouwen in de overheid</i>	0	0
Heeft een hoog vertrouwen in de overheid	1	1
Heel laag vertrouwen in overheid door negatieve ervaringen	1	1
Laag vertrouwen nationale overheid door slechte prestaties	1	1
Minder vertrouwen in de nationale overheid dan de lokale overheid	3	4
Eens dat het vertrouwen in nationale overheid lager is	2	2
Vertrouwen betekent een transparante overheid	1	1
Vertrouwen daalt als afspraken niet nagekomen worden	2	3
Vertrouwen hangt af van overheidsorganisatie	2	3
Vertrouwen lager door traagheid	1	1
Vertrouwt de medewerkers bij de overheid	1	1
Eens dat mensen werken met de beste intenties	1	2
Vertrouwt de systemen binnen de overheid minder	1	2
Eens dat het vertrouwen in de systemen lager is	1	4
Vindt de nationale overheid onprofessioneel waardoor vertrouwen lager is	1	4
Vindt het niet erg om minder vertrouwen in de overheid te hebben	1	1