

*De relatie tussen de prestatie  
van de ambtenaar en politiek  
vertrouwen*



Guido de Bresser  
Versie van 28 juni 2011



---

Naam student: Guido de Bresser  
Studentnummer: 3457257  
E-mail: Guidodebresser@hotmail.com

Module: Masterthesis Vraagstukken van Beleid en Organisatie  
Opleiding: Master Vraagstukken van Beleid en Organisatie  
Faculteit: Faculteit Sociale Wetenschappen  
Onderwijsinstelling: Universiteit Utrecht, Utrecht

Studiejaar: 2010/2011

Plaats en datum: Utrecht, 28 juni 2011

Begeleider: Prof. Dr. Ir. V.W. Buskens  
Tweede lezer: Sander Sloot

---

De afbeelding op de voorpagina is afkomstig van <http://www.keesp.nl/diensten/>  
De auteursrechten zijn van Punt & Partners administratie- en belastingadviseurs bv



## Dankwoord

Met het afronden van mijn Master Vraagstukken van Beleid en Organisatie door middel van deze thesis komt er een eind aan mijn studietijd. Over enkele maanden heb ik een baan en zal ik met genoegen terug kijken naar een mooie studietijd. Ik heb tijdens deze Master veel dingen geleerd die ik bij mijn toekomstige baan kan gebruiken. Tevens ben ik goed begeleid tijdens mijn Master en Stage. Ik wil hiervoor enkele mensen bedanken:

- Sander Sloot voor de informatieve stagebijeenkomsten. De plek om vragen te stellen en te leren van andere studenten
- Mijn medestagiaires Simone Zwiers, Jip Philips en Lianne Beijk voor het gekregen advies en de gezellige tijd.
- Marcella van Doorn voor het geven van ideeën voor het onderwerp van mijn thesis
- Jan de Ridder voor zijn ondersteuning bij de spss berekeningen en advies voor mijn thesis.
- John van Leuken voor het begeleiden, ondersteunen en controleren van mijn opdrachten.
- Vincent Buskens voor het begeleiden, controleren en het geven van feedback op mijn thesis.

Mijn Masterthesis is in ongeveer 4,5 maanden tot stand gekomen. Ik heb hier veel van geleerd en ben trots op het resultaat. Ik hoop dat mijn onderzoek een bijdrage kan leveren aan de Gemeente Amsterdam en het wetenschappelijk onderzoeksveld.



## Abstract

Het politiek vertrouwen van de burger is belangrijk voor de gemeente Amsterdam. Het gemeentebestuur van Amsterdam kan alleen goed functioneren als de burgers vertrouwen hebben in het bestuur. Het is dan ook belangrijk voor de gemeente Amsterdam om te weten hoe politiek vertrouwen beïnvloed kan worden. Het is onduidelijk welke factoren invloed hebben op het politiek vertrouwen. Dit onderzoek heeft als doel gehad om een van de factoren die van invloed kan zijn te toetsen.

De gemeente Amsterdam meet ieder jaar het politiek vertrouwen van de burger aan de hand van de Amsterdamse Burgermonitor. Dit onderzoek heeft de relatie tussen de tevredenheid van de burger over de prestatie van de ambtenaar en politiek vertrouwen in het gemeentebestuur getoetst aan de hand van de dataset van de Amsterdamse Burgermonitor 2009. De prestatie van de ambtenaar is gemeten aan de hand van de tevredenheid van de burger. De relatie tussen de prestatie van de ambtenaar en het politiek vertrouwen in het gemeentebestuur is statistisch getoetst aan de hand van verscheidene meervoudige lineaire regressie analyses. Er zijn enkele belangrijke significante bevindingen naar voren gekomen. Ten eerste leidt een hogere tevredenheid van de burger over de prestatie van de ambtenaren tot een hoger politiek vertrouwen in het gemeentebestuur. Ten tweede leidt het hebben van contact door de burger met een ambtenaar tot een lager politiek vertrouwen. Het hebben van contact met een ambtenaar heeft een sterker verband met politiek vertrouwen dan de tevredenheid van de burger over de prestatie van de ambtenaar. Het politiek vertrouwen is dus hoger indien een burger geen contact heeft gehad met een ambtenaar. Indien er wel contact is geweest met een ambtenaar, dan zorgt een hogere mate van tevredenheid van de burger over de prestatie van een ambtenaar voor meer politiek vertrouwen.

Dit onderzoek heeft tevens enkele andere factoren meegenomen om het effect hiervan op politiek vertrouwen te meten. Er is gekeken naar het opleidingsniveau, het geslacht en de leeftijd. Uit de resultaten is gebleken dat burgers met een hoger opleidingsniveau een hoger politiek vertrouwen hebben. Met uitzondering van de groepen mensen geen opleiding of lagere school opleiding. Mannen hebben meer politiek vertrouwen dan vrouwen. Ten slotte hebben oudere mensen minder politiek vertrouwen dan jongere mensen.



Er is ook gekeken naar verschillen in politiek vertrouwen tussen stadsdelen in Amsterdam. Uit deze analyse is gebleken dat er significante verschillen zijn in politiek vertrouwen tussen enkele stadsdelen in Amsterdam. Na toevoeging van de controlevariabelen opleidingsniveau, geslacht en leeftijd vallen enkele significante resultaten weg. Alleen het Stadsdeel Osdorp wijkt dan nog significant af. De reden hiervoor is onduidelijk. De etniciteit in het stadsdeel Osdorp is zeer divers met veel laag inkomen gezinnen. Deze aspecten kunnen mogelijk de verklaring zijn. Verder onderzoek is nodig om de reden achter dit verschil te vinden.



## Inhoudsopgave

|   | pp. |
|---|-----|
| 1 Aanleiding en onderzoeksopzet                                   | 7   |
| 1.1 Inleiding   | 7   |
| 1.2 Vraagstelling   | 11  |
| 1.3 Onderzoeksopzet   | 12  |
| 1.4 Relevantie  | 13  |
| 1.5 Leeswijzer  | 14  |
| 2 Theorie   | 16  |
| 2.1 Politiek vertrouwen   | 16  |
| 2.1.1 Definitie politiek vertrouwen                               | 16  |
| 2.1.2 Dimensies politiek vertrouwen                               | 17  |
| 2.2 Dienstverlening   | 19  |
| 2.2.1 Definitie dienstverlening                                   | 19  |
| 2.2.2 Kwaliteit   | 22  |
| 2.2.3 Determinanten tevredenheid over de ambtenaar                | 23  |
| 2.2.4 Conclusie determinanten                                     | 27  |
| 2.3 Relatie tussen dienstverlening en politiek vertrouwen         | 28  |
| 2.3.1 Endogene theorieën  | 28  |
| 2.3.2 Exogene theorieën   | 30  |
| 2.3.3 Conclusie   | 32  |
| 3 Onderzoeksmethoden  | 33  |
| 3.1 Dataverzameling   | 33  |
| 3.2 Burgermonitor   | 33  |
| 3.3 Methoden van analyse  | 34  |
| 3.4 Operationalisatie van de begrippen                            | 35  |
| 3.4.1 Politiek vertrouwen   | 35  |
| 3.4.2 Tevredenheid burger over de prestatie van de dienstverlener | 36  |
| 3.4.3 Controlevariabelen  | 38  |
| 3.4.4 Mogelijke beperkingen                                       | 40  |



|  |     |
|--|-----|
|  | pp. |
| 4 Empirie  | 41  |
| 4.1 Samenstelling databestand Burgermonitor  | 41  |
| 4.2 Representativiteit databestand Burgermonitor   | 41  |
| 4.3 Beschrijvende analyse  | 42  |
| 5 Analyse uitkomsten   | 44  |
| 5.1 Meervoudige lineaire regressie analyse   | 44  |
| 5.2 Vertrouwen stadsdeel   | 47  |
| 6 Conclusie  | 50  |
| 6.1 Beantwoording centrale vraag   | 50  |
| 6.2 Reflectie op onderzoek   | 53  |
| 6.3 Aanbevelingen  | 54  |
| 6.3.1 Vervolgonderzoek   | 54  |
| 6.3.2 Praktijk   | 55  |
| Literatuurlijst  | 56  |
| Bijlage 1    Kenmerken respondenten dataset Burgermonitor<br>vergeleken met CBS gegevens | 64  |
| Bijlage 2    Factoranalyse   | 65  |



# 1 Aanleiding en onderzoeksopzet

## 1.1 Inleiding

Politiek vertrouwen is een belangrijk thema. Hoe kan de overheid goed functioneren als de kiezers geen vertrouwen in de overheid hebben? Nederland werd lange tijd als High-trust country gezien (Korsten, De Goede, 2006). De bevolking van Nederland had veel vertrouwen in de bedoelingen en plannen van de overheid. Dit vertrouwen begon te veranderen in de jaren 90. Sinds de jaren 90 ontstond er steeds meer ongenoegen in de politiek (Abts, 2006). Deze ontevredenheid leidde ertoe dat het politiek vertrouwen daalde. Tevens nam het scepticisme van burger toe. Vroeger kon de politiek handelen zonder dat de burger er vragen bij stelde. Door het ongenoegen werden alle politieke zaken streng bekeken door de burger (Klingemann & Fuchs 1995; Nye, Zelikow & King 1997; Norris 1999; Putnam, Pharr & Dalton 2000; Hibbing & Theiss-Morse 2001). De daling in politiek vertrouwen eindigde in 1998. Van 1998 tot 2000 bleef het vertrouwen gelijk, tot het in 2002 ineens weer zwaar daalde (Bovens en Wille, 2006). De middenpartijen waren in dat jaar aan de macht. De gevestigde middenpartijen werden door de burger minder vertrouwd. Het verminderde vertrouwen in de middenpartijen kwam ten goede aan de partijen met meer extremere standpunten, zoals de partij LPF (Korsten, De Goede, 2006). Het politiek vertrouwen is de laatste jaren gestegen ondanks enkele incidentele dalingen (Korsten, De Goede, 2006; McKinsey en Company, 2007; Bovens, Wille, 2008).

Om te begrijpen hoe het politiek vertrouwen in enkele jaren kan veranderen is het belangrijk om te kijken wat politiek vertrouwen is en welke factoren politiek vertrouwen beïnvloeden. Er zijn in de literatuur vele manieren waarop politiek vertrouwen wordt beschreven. De denkbeelden van auteurs verschillen waardoor politiek vertrouwen per onderzoek betrekking heeft op een ander gebied. Dit maakt politiek vertrouwen een onduidelijk begrip en lastig te definiëren.





Politiek vertrouwen kan door een variëteit aan factoren beïnvloed worden. Enkele factoren zijn het sociaal kapitaal, schokkende gebeurtenissen, de regeringstijl en de prestatie van de overheid (Korsten en De Goede 2006). Het hebben van meer sociaal vertrouwen leidt tot meer politiek vertrouwen. Dit sociaal vertrouwen is groter naarmate een persoon meer sociaal kapitaal heeft. Bij schokkende gebeurtenissen daalt het politiek vertrouwen. De burgers vragen zich af hoe de gebeurtenis heeft plaats kunnen vinden en houden de overheid hiervoor verantwoordelijk. Een regeringstijl waarbij bestuurders luisteren naar de burgers verhoogd het politiek vertrouwen. De burger wordt betrokken bij het beleid wat zorgt voor meer vertrouwen. Een betere prestatie van de overheid zorgt voor meer politiek vertrouwen. De burger ziet dat de overheid goed presteert, wat zorgt voor meer vertrouwen in de overheid.

In dit onderzoek is er voor gekozen om de invloed van de prestatie van de overheid op het politiek vertrouwen te onderzoeken. De prestatie van de overheid heeft betrekking op veel gebieden en is te groot om in zijn geheel te onderzoeken. Een belangrijk prestatieonderdeel waar de overheid op wordt beoordeeld is de dienstverlening van de overheid. Dienstverlening is het direct contact tussen de burger en de overheid. Maar welke relatie bestaat er nu tussen de prestatie van de dienstverlening en het politiek vertrouwen. Een groot aantal bestuurders in de overheid denkt dat het minder presteren van de dienstverlening door de gemeente leidt tot minder politiek vertrouwen (Korsten en De Goede, 2006). Deze bestuurders denken dus dat het beter presteren van de overheid op het gebied van dienstverlening zorgt voor een hoger politiek vertrouwen.

Dit blijkt echter niet altijd uit onderzoek. Zouridis (2004) heeft op globale schaal onderzoek gedaan naar de relatie tussen de uitvoeringsinstanties van de overheid en het politiek vertrouwen. Uit dit onderzoek blijkt dat in de periode waarin het politiek vertrouwen was gedaald, de perceptie van de burger over de kwaliteit van de dienstverlening niet was gedaald.



Ook Bouckaert en Van de Walle (2003) hebben onderzoek gedaan naar de relatie tussen de prestatie van de overheid en het politiek vertrouwen. Uit dit onderzoek blijkt dat de burgers tevreden zijn over de algemene dienstverlening ondanks dat hun politiek vertrouwen laag is.

Maar de literatuur is niet eenduidig. Het Sociaal en Cultureel Planbureau (2005) geeft aan dat de daling van politiek vertrouwen wel komt door de uitkomsten en het proces van het beleid rondom dienstverlening. Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in dezelfde jaren als het onderzoek van Zouridis (2004) en Bouckaert en Van de Walle (2003). Het is onduidelijk of dienstverlening daadwerkelijk effect heeft op politiek vertrouwen.

Er kan wel gezegd worden dat deze studies kijken naar de gehele dienstverlening. De onderzoeken hebben namelijk de dienstverlening als geheel onderzocht, niet een bepaald aspect zoals een bepaalde dienst, de medewerkers, de organisatie of regels en procedures. Er is weinig onderzoek te vinden dat zich richt op een bepaald aspect. Uit onderzoek blijkt dat de meningen vaak positiever zijn wanneer er gekeken wordt naar concrete diensten dan naar de gehele dienstverlening van de overheid (Goodsell, 1994; Nye, Zelikow en King, 1997). Het is dus zinvol om een keer een concreet aspect te analyseren.

De vraag is nu welk aspect belangrijk is bij dienstverlening. Indien een klant gebruik maakt van dienstverlening dan krijgt deze te maken met verschillende aspecten van deze dienst. Wanneer een burger gebruik maakt van een dienst van de gemeente dan wordt hij geholpen door een ambtenaar.

Een ambtenaar is *'de arbeidscontractant die door de overheid in openbare dienst te werk is gesteld'* (Willink, 2000). Het is een werknemer die werkt *'onder toezicht en verantwoording van de overheid'* (Willink, 2000). Ambtenaren hebben rechten en plichten via de ambtenarenwet (Niessen, 2003). Een ambtenaar dient integer te werken door het feit dat een ambtenaar met burgers en niet met klanten werkt (De Rijksoverheid, 2011a). Indien ambtenaren onjuist handelen kunnen er bijzondere beperkingen worden opgelegd (Niessen, 2003).



De ambtenaar is in principe de eerste contactpersoon en het gezicht van de overheid naar de burger toe (Zeithaml en Bitner, 2003). De professionaliteit van de ambtenaar is belangrijk om de dienstverlening efficiënt en effectief in te richten. Vooral omdat de burger de afgelopen jaren is veranderd. De burger is mondiger en vindt dat de overheid de burger steeds meer als klant moet zien en ook daartoe moet handelen. Dit is de burger gewend van private organisaties en de burger wil dit ook van de overheid (Albeda & van Bijlert, 2000). Klantgerichtheid is een essentieel punt bij private organisaties. De overheid heeft dit echter niet als essentieel punt opgenomen in zijn doelstellingen. De communicatie tussen de burger en de ambtenaren is niet optimaal. Er wordt te weinig informatie geven, klanten hebben met meerdere ambtenaren tegelijk te maken en worden van het kastje naar de muur gestuurd (Rodenburg en De Waard, 2007). Om dit op te lossen dienen ambtenaren goed opgeleid te zijn, te weten waar ze het over hebben en ze moeten een grotere handelingsvrijheid hebben om de burgers te kunnen helpen (Roes, Veldheer, de Groot, Dekker en Castenmiller, 1987; Rodenburg en De Waard, 2007). Dit vergroot de kans op een positieve ervaring met een dienst (Zeithaml en Bitner, 2003). De ambtenaar is dus een belangrijk onderdeel van de dienstverlening. Het is dan ook interessant om het verband tussen de prestatie van de ambtenaar en het politiek vertrouwen te onderzoeken.

Dit onderzoek gaat het verband tussen de prestatie van de ambtenaar en het politiek vertrouwen in het gemeentebestuur van Amsterdam onderzoeken. In Amsterdam is sprake van een unieke situatie. Amsterdam is namelijk verdeeld in stadsdelen. Een stadsdeel is *'een geografisch gebied binnen de gemeente Amsterdam waarin de gemeenteraad haar taken en bevoegdheden heeft overgedragen aan een stadsdeelbestuur'* (Gemeente Amsterdam, 2011). Een stadsdeel is dus een kleine gemeente binnen de gehele gemeente van Amsterdam. De stadsdelen hebben een eigen bestuur en taken en bevoegdheden. In de verordening van Amsterdam is opgenomen welke taken het centrale en de deelgemeenten besturen van Amsterdam hebben. De gedachte achter de stadsdelen was dat de overheid met deze structuur beter kon inspelen op de burger. *'Een bestuur van een kleiner en overzichtelijk gebied werkt beter en de buurtbewoners zijn dichter betrokken bij dit bestuur'* (Gemeente Amsterdam, 2011). In het regeerakkoord van 2010 heeft de regering besloten dat de stadsdelen weg moeten omdat deze niet het gewenste effect



hebben (De Rijksoverheid, 2011b). Door de stadsdelen is Amsterdam de uitgelezen plek om onderzoek te doen. De relatie tussen de prestatie van de ambtenaar en het politiek vertrouwen kan in Amsterdam als geheel worden bekeken. Tevens kan Amsterdam door de unieke situatie met de stadsdelen ook per stadsdeel worden vergeleken. Zo kan er op twee niveaus worden bekeken of de prestatie van de ambtelijke dienstverlener effect heeft op het politiek vertrouwen van de burger.

## **1.2 Vraagstelling**

Om de relatie tussen de prestatie van de ambtenaar en het politiek vertrouwen van de Amsterdamse burger te bepalen, wordt er een antwoord gezocht op de volgende centrale vraag:

*In welke mate beïnvloedt de prestatie van de ambtenaar het politiek vertrouwen van de Amsterdamse burger in het gemeentebestuur?*

Met gemeentebestuur wordt hier het gehele bestuur van Amsterdam bedoeld, zowel het centraal als de stadsdeel besturen. De ambtenaar is een medewerker van de overheid. Politiek vertrouwen is het vertrouwen van de burger in de overheid. In dit onderzoek wordt alleen de invloed van het functioneren van de ambtenaar onderzocht.

Er wordt eerst informatie gezocht in de literatuur om meer duidelijkheid te krijgen over de kernbegrippen. De begrippen politiek vertrouwen en dienstverlening worden hierbij verduidelijkt. Vervolgens wordt er gezocht naar een manier waarop de ambtenaar in de dienstverlenende sector kan worden beoordeeld. Ten slotte wordt er gezocht naar de mogelijke verbanden tussen de begrippen. Het literatuuronderzoek wordt uitgevoerd aan de hand van de volgende theoretische deelvragen:

- Wat wordt er in de literatuur verstaan onder het begrip politiek vertrouwen?
- Wat verstaat men onder dienstverlening?
- Hoe kan de prestatie van de ambtenaar worden beoordeeld?
- Welke verbanden worden in de literatuur gelegd tussen de prestatie van de ambtenaar en politiek vertrouwen?



Om de gevonden theoretische verbanden te toetsen worden de volgende empirische deelvragen beantwoord:

- Hoe groot is het politiek vertrouwen van de Amsterdamse burger in het gemeentebestuur?
- Wat vindt de Amsterdamse burger van de ambtenaar die werkt bij de lokale overheid?
- Is er een verband aanwezig tussen de prestatie van de ambtenaar en politiek vertrouwen?

### **1.3 Onderzoeksopzet**

Dit onderzoek is gestart met een deskresearch. Aan de hand van de gevonden literatuur en beleidsstukken zijn de begrippen dienstverlening en politiek vertrouwen gedefinieerd. Vervolgens zijn de determinanten om de prestatie van de ambtenaren te beoordelen bepaald. Uit de deskresearch zijn verscheidene theorieën naar boven gekomen omtrent politiek vertrouwen en de prestatie van de ambtenaar. De theorie die in dit onderzoek wordt gebruikt is de prestatietheorie. Aan de hand van de prestatietheorie is een verband gezocht tussen politiek vertrouwen en de prestatie van de ambtenaar. Om het effect van andere factoren mee te nemen zijn variabelen gezocht die alleen het politiek vertrouwen beïnvloedt. Op grond van de gevonden literatuur zijn enkele toetsbare hypothesen opgesteld. In het theoretische gedeelte van dit onderzoek worden de hypothesen weergegeven en verantwoord.

Dit onderzoek maakt gebruik van de dataset van de Burgermonitor uit 2009 van de gemeente Amsterdam. De Burgermonitor is een jaarlijks terugkerend onderzoek van de Dienst Onderzoek en Statistiek (O+S) dat de relatie tussen de Amsterdamse burger en de stad Amsterdam onderzoekt. De reden voor het gebruik van de monitor van 2009 en niet de meest recente Burgermonitor uit 2010 is dat er een herindeling van de stadsdelen heeft plaatsgevonden in Amsterdam. De veertien stadsdelen zijn in 2010 teruggebracht naar zeven stadsdelen. Deze samenvoeging heeft naar alle waarschijnlijkheid problemen opgeleverd bij de dienstverlening waardoor het niet verstandig is om een dataset uit 2010



te gebruiken. Tevens zijn de meeste vragen rondom het thema politiek vertrouwen te vinden in de Burgermonitor van 2009. De Burgermonitor van 2010 en alle eerdere Burgermonitoren hebben minder vragen opgenomen omtrent het thema politiek vertrouwen.

Een kanttekening bij het gebruik van de dataset uit 2009 is dat het secundaire gegevens zijn. Dit betekent dat de gegevens reeds verzameld zijn door een andere instantie/onderzoeker met andere doeleinden (Saunders, Lewis en Thornhill, 2004). Toch is er voor deze data gekozen omdat het een groot aantal respondenten bevat en de gestelde vragen aansloten op de onderzoeksvragen van dit onderzoek.

Aan de hand van de dataset van de Burgermonitor 2009 is er getoetst op een mogelijk verband tussen de prestatie van de ambtenaar en het politiek vertrouwen. De analyses zijn gedaan voor heel Amsterdam en per stadsdeel om de relatie tussen de prestatie van de ambtenaar en politiek vertrouwen te meten. Allereerst zijn de begrippen politiek vertrouwen en de prestatie van de ambtenaren geoperationaliseerd. Vervolgens zijn de verbanden getoetst door middel van een meervoudige lineaire regressie analyse.

## **1.4 Relevantie**

Politiek vertrouwen kan beïnvloed worden door veel factoren. Ik ga onderzoeken of er een verband is tussen de prestatie van de ambtenaar en politiek vertrouwen. De wetenschappelijke relevantie bestaat uit het aantonen van de aan- of afwezigheid van de relatie tussen de prestatie van de ambtenaar en politiek vertrouwen. Hierdoor kan meer duidelijkheid ontstaan omtrent een mogelijke factor voor politiek vertrouwen. De maatschappelijke relevantie is dat de gemeente Amsterdam weet of het politiek vertrouwen verhoogd kan worden door het verbeteren van de prestatie van de ambtenaren.



## **1.5 Leeswijzer**

Hoofdstuk 2 is gericht op het verduidelijken van de begrippen politiek vertrouwen, dienstverlening en de prestatie van ambtenaren. In hoofdstuk 2 worden de definities van deze begrippen en de relatie daartussen door middel van verscheidene literatuurstukken weergegeven. Het eerste gedeelte staat in het teken van politiek vertrouwen. Politiek vertrouwen wordt verduidelijkt en er wordt bepaald op welke dimensies politiek vertrouwen betrekking heeft. Het tweede gedeelte staat in het teken van dienstverlening. Eerst wordt het begrip dienstverlening en de dimensies van dienstverlening verduidelijkt. Vervolgens wordt er bepaald hoe de kwaliteit van dienstverlening kan worden bepaald. Tenslotte worden de determinanten bepaald waarop de prestatie van de ambtenaar kan worden beoordeeld. Het laatste gedeelte staat in het teken van de relatie tussen de prestatie van de ambtenaar en het politiek vertrouwen. Uit de gevonden verbanden zijn toetsbare hypothesen opgesteld.

Hoofdstuk 3 gaat in op de onderzoeksmethoden. De manier van dataverzameling, de dataset en methode van analyse worden besproken. Vervolgens wordt de operationalisatie van de gebruikte begrippen verduidelijkt. Hierin wordt de constructie van de nieuw aangemaakte variabelen verhelderd.

Hoofdstuk 4 is gericht op het beschrijven van de dataset. Allereerst wordt de samenstelling en representativiteit van de dataset van de Burgermonitor beschreven. Vervolgens worden de meegenomen vragen uit de dataset van de Burgermonitor beschreven.

Hoofdstuk 5 richt zich op de analyse van de dataset. De hypothesen worden via een meervoudige lineaire regressie analyse getoetst. De belangrijkste statistieken en resultaten worden hierbij beschreven en besproken. Vervolgens worden de belangrijkste statistieken en resultaten uit de analyse van de stadsdelen beschreven en besproken.



Het laatste hoofdstuk bevat de conclusie. In hoofdstuk 6 worden de belangrijkste bevindingen weergegeven. Vervolgens wordt er gereflecteerd over het gehele onderzoek. Ten slotte worden er nog enkele aanbevelingen gedaan voor vervolgonderzoek en de praktijk.





## **2 Theorie**

In dit hoofdstuk worden allereerst de kernbegrippen van dit onderzoek gedefinieerd.

Vervolgens worden er enkele theorieën weergegeven over de kernbegrippen.

Deze theorieën worden in verband gebracht met elkaar om de mogelijke relatie weer te geven tussen politiek vertrouwen en de prestatie van de ambtenaar.

### **2.1 Politiek vertrouwen**

Politiek vertrouwen is belangrijk voor de overheid. Burgers dienen vertrouwen te hebben om de politiek te kunnen laten functioneren (Abts, 2006). De burgers stemmen namelijk op politieke partijen die dezelfde standpunten hebben als de burgers. Het stemmen gaat samen met vertrouwen in deze partijen. De burger vertrouwt erop dat de partijen adequaat handelen. Dit vertrouwen zorgt ervoor dat de uitvoering van de politieke beslissingen nageleefd en als legitiem gezien worden. In de volgende paragrafen wordt eerst het begrip politiek vertrouwen gedefinieerd. Vervolgens worden de dimensies van politiek vertrouwen weergegeven.

#### **2.1.1 Definitie politiek vertrouwen**

Om meer inzicht in politiek vertrouwen te krijgen is het verstandig om eerst alleen naar vertrouwen te kijken. Vertrouwen is een verwachting van toekomstig gedrag. Deze verwachting brengt risico met zich mee. Vertrouwen zorgt er namelijk voor dat men een situatie versimpelt en ermee akkoord gaat omdat er bepaalde verwachtingen zijn omtrent het gedrag van een institutie en/of persoon ondanks het feit dat de verkregen informatie niet compleet is. (Luhmann, 1979). Er is een kans dat een institutie en/of persoon niet aan de verwachting kan voldoen. Deze gok wordt meegenomen in de beslissing om te bepalen of een bepaalde handeling goed uitpakt. (Luhmann 1979, 24; Baier 1994, 99; Luhmann 1988; Sztompka 1999, 25-26). De verwachting van toekomstig gedrag wordt in dit onderzoek naar politiek vertrouwen meegenomen in de definitie van politiek vertrouwen.



In dit onderzoek wordt politiek vertrouwen als volgt gedefinieerd:

*- De verwachting van een burger over het nakomen van bepaalde afspraken en het tonen van bepaald gedrag door ambtenaren en instituties.*

Politiek vertrouwen is dus een verwachting over bepaald gedrag. Dit komt overeen met de definities in het onderzoek van Abts (2006) en Suijkerbuijk (1983). In zowel de definitie van Abts (2006) als Suijkerbuijk (1983) naar politiek vertrouwen komt de verwachting omtrent toekomstig gedrag van de definitie van Luhmann ook naar voren. Maar de definitie van Suijkerbuijk heeft nog een toevoeging. Er is sprake van politiek vertrouwen indien de verwachtingen overeenkomen met de werkelijkheid (Suijkerbuijk, 1983). In de definitie van Suijkerbuijk (1983) dient er dus ook een afweging tussen de verwachtingen en de werkelijkheid te zijn. Bepaalde politieke uitkomsten uit het verleden kunnen dan van invloed zijn op de toekomst. Indien in het verleden de verwachte en werkelijke situatie niet overeen is gekomen, wordt dit meegenomen in de toekomstige verwachting. Dit kan door middel van de reputatie van een persoon (Cook, 2001). Indien een ambtenaar het vertrouwen heeft geschaad dan wordt dit door middel van reputatie meegenomen in een toekomstige beoordeling door burgers. De dataset van de Burgermonitor is echter te beperkt om op het verschil tussen de verwachte en werkelijke situatie in te gaan waardoor dit onderzoek zich alleen richt op een algemeen niveau van vertrouwen.

### **2.1.2 Dimensies politiek vertrouwen**

De term politiek vertrouwen waar het tot nu toe over is gegaan is heel algemeen. Het meten van politiek vertrouwen moet daarom nog iets specifieker gemaakt worden. In dit onderzoek wordt politiek vertrouwen dan ook opgesplitst in drie dimensies waarin de burger vertrouwen heeft. Deze dimensies zijn het politieke systeem, de politieke instellingen en de politici. De dimensie ‘het politieke systeem’ duidt op de manier waarop beslissingen worden gebaseerd en gemaakt zijn. De tweede dimensie ‘de politieke instellingen’ zijn alle dienstverlenende instanties en de manier van organiseren en werken daarvan. De dimensie ‘de politici’ heeft betrekking op alle politici. Deze laatste dimensie



heeft betrekking op de afhankelijke variabele het politiek vertrouwen in het gemeentebestuur.

*Tabel 1 Dimensies van politiek vertrouwen*

| Dimensie                  | Betrekking op  |
|---------------------------|--|
| Het politieke systeem     | De manier waarop politieke beslissingen worden gemaakt |
| De politieke instellingen | Alle dienstverlenende instellingen                     |
| De politici               | Alle politici binnen de overheid                       |

De drie dimensies komen overeen met de dimensies die zijn onderscheiden in de onderzoeken van Abts (2006) en Aalberts (2004). De dimensie ‘het politieke systeem’ komt in beide onderzoeken terug. Aalberts (2004) maakt hierbij nog een onderscheid in de helderheid van het systeem en de bereidwilligheid van de burger om politiek samen te werken. Het systeem moet namelijk zo ingesteld zijn dat het de samenwerking van burgers op politiek terrein bevordert. Dit onderscheid kan gemaakt worden maar is niet relevant voor de vraagstelling in dit onderzoek naar het vertrouwen in het gemeentebestuur. De dimensie ‘de politieke instellingen’ komt in beide onderzoeken met dezelfde betekenis terug. Alleen Aalberts (2004) beschrijft het anders. Aalberts (2004) noemt het de uitvoering van politieke beslissingen. De uitvoering van deze beslissingen wordt gedaan door de politieke instellingen waardoor deze dimensie dezelfde zaken betreft. Bij de laatste dimensie ‘de politici’ maakt het onderzoek van Aalberts (2004) ook nog het onderscheid tussen de transparantie van partijen en bepaalde personen op bepaalde politieke functies. Dit onderscheid hoeft in dit onderzoek naar het politiek vertrouwen niet gemaakt te worden doordat er niet ingezoomd dient te worden op specifieke personen en transparantie. In tabel 2 is de vergelijking van de dimensies terug te vinden.



Tabel 2 Dimensies van vertrouwen Abts (2006) en Aalberts (2004)

|   | Abts (2006)            | Aalberts (2004)  |
|---|------------------------|--|
| 1 | Politieke systeem      | Bereidheid burger om politiek samen te werken<br>Politiek systeem is helder        |
| 2 | Politieke instellingen | Uitvoering politieke beslissingen  |
| 3 | Politici               | Politieke partijen transparant<br>Bepaalde personen op bepaalde politieke functies |

De gebruikte dimensies in dit onderzoek komen dus overeen met de onderzoeken van Abts (2006) en Aalberts (2004). De dimensies van Aalberts zijn alleen iets specifieker dan de gebruikte dimensies in dit onderzoek. Dit onderzoek richt zich op het algemeen vertrouwen in het gemeentebestuur waardoor de gemaakte onderscheiden van Aalberts niet nodig zijn. De dimensie ‘de politici’ is de dimensie waar het gemeentebestuur onder valt. Dit onderzoek richt zich dan ook alleen op de dimensie ‘de politici’ van politiek vertrouwen. De overige twee dimensies worden niet meegenomen.

## 2.2 Dienstverlening

Nu politiek vertrouwen verduidelijkt is wordt het tijd om in te gaan op dienstverlening. In dit onderzoek wordt de relatie tussen de prestatie van ambtenaren en politiek vertrouwen getoetst. Om de prestatie van ambtenaren meetbaar te maken dient er eerst duidelijk te worden wat dienstverlening is. In de volgende paragrafen wordt eerst ingegaan op dienstverlening en de kwaliteit daarvan. Vervolgens worden determinanten gezocht om de prestatie van ambtenaren op te beoordelen.

### 2.2.1 Definitie dienstverlening

Het is lastig om dienstverlening te definiëren. Vooral omdat dienstverlening eigenlijk uit twee onderdelen bestaat. Dienstverlening bestaat namelijk uit de dienst zelf en de dienstverlening. Het een heeft invloed op het ander. Uit de theorie is gebleken dat de begrippen dienst en dienstverlening door elkaar heen gebruikt worden omdat de begrippen elkaar overlappen en soms hetzelfde betekenen (Neijzen en Trompetter, 1996; Swartz en Iacobucci, 2000; Zeithaml en Bitner, 2003; Tettero en Viehoff, 1994). De dienst kan betrekking hebben op alleen het product dat geleverd wordt of het product dat



geleverd wordt en de dienstverlener. Met dienstverlening wordt in enkele gevallen alleen de dienstverlener bedoeld en in andere zowel het product als de dienstverlening.

In dit onderzoek wordt hierdoor geen onderscheid gemaakt tussen dienst en dienstverlening. Met beide begrippen wordt in dit onderzoek hetzelfde bedoeld. In dit onderzoek wordt met dienstverlening het volgende bedoeld:

*Een ontastbaar product dat is ontstaan door een interactief proces tussen de klant en de dienstverlener, waarbij de dienstverlener het 'gezicht' van de organisatie is.*

Deze definitie is gemaakt aan de hand van de definities van Neijzen en Trompetter (1996), Tettero en Viehoff (1994) en Zeithaml en Bitner (2003). Dienstverlening bestaat in dit onderzoek uit drie kenmerken. Het product dat geleverd wordt door een ambtenaar is vaak niet tastbaar. Het helpen van een burger kan namelijk ook alleen door het geven van informatie. Dienstverlening is interactief doordat het product vaak samen met een klant tot stand komt (Neijzen en Trompetter, 1996). Door deze interactie met een klant is een dienst geen standaardproduct (Swartz en Iacobucci, 2000). De burger helpt zelf mee bij het oplossen van het probleem en/of maken van de dienst. Dit brengt met zich mee dat de dienstverlener op de hoogte moet zijn van de wensen van de burger om de dienst hierop aan te passen (Tettero en Viehoff, 1994). Omdat de burger vaak alleen contact heeft met een ambtenaar en niet de rest van de organisatie, is dit tevens het beeld dat de burger zich van de rest van de organisatie vormt (Tettero en Viehoff, 1994).

In de definitie uit het onderzoek van Tettero en Viehoff (1994) komen alle drie de kenmerken terug. In de definities van Neijzen en Trompetter (1996) en Zeithaml en Bitner (2003) komen alleen de kenmerken ontastbaar en interactief proces terug.

De definitie van Tettero en Viehoff (1994) onderscheidt nog twee kenmerken in het interactief proces. Namelijk dat de klant mee produceert en dat productie en gebruik samen vallen. Dit onderzoek naar de relatie tussen de prestatie van de ambtenaar en politiek vertrouwen zoomt niet in op het interactieve proces waardoor dit onderscheid overbodig is. Verder onderscheiden Tettero en Viehoff (1994) nog twee kenmerken van dienstverlening. Ten eerste stellen Tettero en Viehoff (1994) dat een dienst vergankelijk



is. Indien er van een dienst geen gebruik wordt gemaakt dan kan deze niet worden opgeslagen om de volgende keer gebruikt te worden. Dit betekent dat er niet zoals bij tastbare producten een voorraad kan worden gemaakt. Dit is handig indien de efficiëntie van de dienstverlening onderzocht dient te worden. In dit onderzoek wordt niet ingegaan op efficiëntie, voorraad en kosten. Om deze reden wordt dit kenmerk dan ook niet meegenomen in de gebruikte definitie. Het tweede kenmerk dat het boek van Tettero en Viehoff (1994) toevoegt is dat een dienst gebonden is aan een persoon. Elke burger beleeft op een andere manier de dienstverlening. Een bepaalde dienst kan zo bij twee verschillende personen variëren. De reden dat dit kenmerk niet wordt meegenomen in de definitie van dit onderzoek is het feit dat er naar de gehele dienstverlening wordt gekeken en niet naar één geval.

De definitie van Zeithaml en Bitner (2003) voegt nog toe dat een dienst toegevoegde waarde dient te hebben. Het is natuurlijk belangrijk dat een dienst een toegevoegde waarde heeft. Door de toegevoegde waarde is een dienst nuttig voor de samenleving. De gebruikte dataset van de Burgermonitor gaat niet in op toegevoegde waarde waardoor dit niet meegenomen wordt in dit onderzoek.

Tabel 3 geeft aan welke kenmerken van de definitie in dit onderzoek naar politiek vertrouwen terug te vinden zijn in de definities van Neijzen en Trompetter (1996), Tettero en Viehoff (1994) en Zeithaml en Bitner (2003).

*Tabel 3 Kenmerken dienstverlening*

| <b>Kenmerken dienstverlening</b>                    | <b>Neijzen en Trompetter (1996)</b> | <b>Tettero en Viehoff (1994)</b> | <b>Zeithaml en Bitner (2003)</b> |
|---|-------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1 Ontastbaar  | X                                   | X                                | X                                |
| 2 Interactief proces tussen klant en dienstverlener | X                                   | X                                | X                                |
| 3 Dienstverlener 'gezicht' van organisatie          |                                     | X                                |                                  |

De gebruikte definitie van dienstverlening in dit onderzoek is dus *'Een ontastbaar product dat is ontstaan door een interactief proces tussen de klant en de dienstverlener, waarbij de dienstverlener het 'gezicht' van de organisatie is'*. Nu dit verhelderd is, wordt het tijd om de kwaliteit van dienstverlening te bespreken.



### 2.2.2 Kwaliteit

Uit de literatuur blijkt dat het lastig is om het alleen te hebben over de kwaliteit van de dienstverlening. In de literatuur wordt kwaliteit vaak samen met tevredenheid genoemd. Het is moeilijk om een onderscheid te maken tussen de twee begrippen. Tevredenheid en de kwaliteit van dienstverlening worden ongeveer gelijk beschreven en hebben betrekking op dezelfde zaken (Zeithaml, Parasuraman en Berry, 1990). Door dit feit vinden enkele wetenschappers dat deze concepten hetzelfde meten (Spreng en Sighn, 1993; Dabholkar, 1993). De begrippen worden in de praktijk door elkaar heen en als vervanging van elkaar gebruikt (Meyer, 1999). Andere onderzoekers vinden dat er wel een verschil tussen de twee begrippen bestaat (Bolton en Drew, 1991; Cronin en Taylor, 1992; Oliver, 1997; Parasuraman, Zeithaml en Berry, 1994). Volgens deze onderzoekers zijn er drie verschillen. Ten eerste kan een klant een oordeel geven over de kwaliteit zonder dat er sprake is geweest van contact. Ten tweede is de kwaliteit van een dienstverlening gebaseerd op een bepaalde periode in tegenstelling tot tevredenheid van een dienst wat een mening is gebaseerd op een bepaalde transactie (Cronin en Taylor, 1992). Ten slotte kan kwaliteit zowel objectief als subjectief zijn, terwijl tevredenheid subjectief is.

Wel blijkt dat een hogere tevredenheid leidt tot een hogere kwaliteit en vice versa (Meyer, 1999). In dit onderzoek naar de ambtenaren wordt er niet in gegaan op de objectieve aspecten van de dienstverlening. De dataset van de Burgermonitor is hiervoor te beperkt. Het gaat hier alleen om de mening die de burger heeft over de diensten. Wel dient hierbij gezegd te worden dat deze mening gedeeltelijk gebaseerd is op objectieve eigenschappen van de dienst. Maar deze objectieve eigenschappen worden niet apart gemeten. Om deze reden is ervoor gekozen om de tevredenheid over de dienstverlening te gebruiken. In het kader van dit onderzoek wordt tevredenheid als volgt gedefinieerd:

*De mening van de burgers over zowel het proces als de output van een bepaalde dienst*

Tevredenheid in dit onderzoek heeft twee kenmerken. Ten eerste heeft tevredenheid betrekking op zowel het proces als de output van een dienst. Dit komt overeen met het onderzoek van het SCP (2007). In dit onderzoek wordt tevens weergegeven dat de



mening van de burger niet alleen wordt gebaseerd op de output maar ook op het gehele proces. Ten tweede staat de mening van de klant centraal.

Beide kenmerken komen terug in de gebruikte definities van de onderzoeken van Bart (2006), Boonsma en Van Borrendam (2005), Oliver (1997) en Mowen (1995).

Uit de gebruikte definities van Boonsma en Van Borrendam (2005), Oliver (1997) en Mowen (1995) komt tevens naar voren dat tevredenheid een mening is over de prestatie van een dienst die is gevormd aan de hand van verwachtingen en de werkelijke prestatie. In dit onderzoek wordt de tevredenheid gemeten aan de hand van de mening van de burger. Deze mening is gebaseerd op de prestatie van een dienst maar niet op de verwachtingen. Dit met de reden dat er uit de literatuur is gebleken dat het meten van de ervaringen van klanten voldoende is bij tevredenheid. De verwachtingen van de klanten voegen hier niets aan toe. Verwachtingen zijn namelijk geen factor bij het maken van een oordeel over de tevredenheid van een dienst (Babakus en Boller, 1992; Cronin en Taylor, 1994).

Er is nu meer duidelijkheid gecreëerd rondom het begrip dienstverlening. Om de prestatie van de ambtenaar te beoordelen en te meten wordt de tevredenheid over de ambtenaren gebruikt. In het volgende hoofdstuk worden de gevonden determinanten om tevredenheid te bepalen verduidelijkt.

### **2.2.3 Determinanten tevredenheid over de ambtenaar**

De vraag is nu welke determinanten belangrijk zijn om de tevredenheid van de burger over de prestatie van de ambtenaar te bepalen. In de literatuur zijn enkele modellen gevonden. Deze modellen geven aan de hand van indicatoren weer hoe een dienst wordt beoordeeld. Veel van de gevonden modellen gaan uit van de kwaliteit van dienstverlening, niet de tevredenheid. Om toch niet de gevonden modellen te beperken worden ook de modellen rondom de kwaliteit van dienstverlening meegenomen. Er wordt getracht om ook vanuit deze modellen de meest relevante factoren mee te nemen. Dit zijn de factoren die concreet weergeven hoe de tevredenheid over de prestatie van ambtenaren kan worden bepaald. Aan de hand van de meest relevante factoren wordt er een nieuw model gemaakt om de factoren te laten zien die van invloed zijn op de tevredenheid van





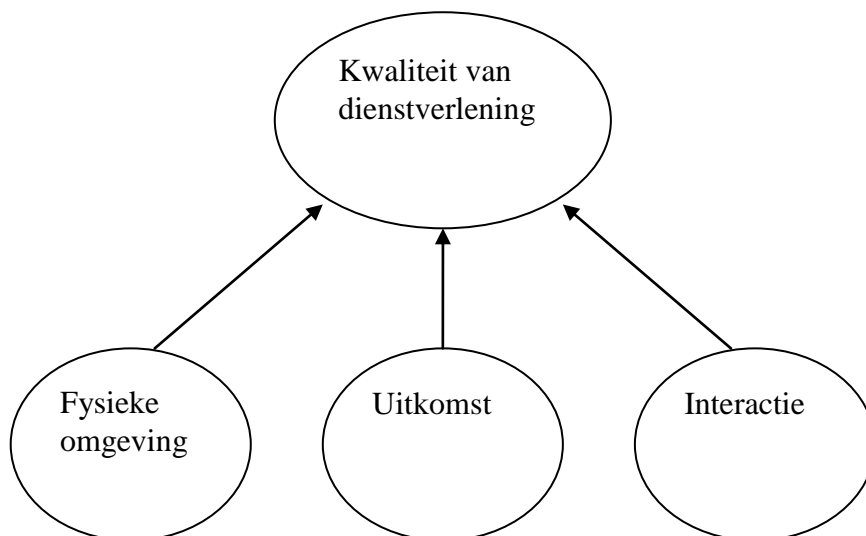
de burgers over de prestatie van de ambtenaren en de relatie ten opzichte van het politiek vertrouwen in het gemeentebestuur. Hieronder volgt een samenvatting van de belangrijkste aspecten van de gevonden modellen.

In de literatuur zijn vier modellen gevonden. Het model van Grönroos (1982), het SERVQUAL model van Zeithaml, Parasuraman en Berry (1990), het SERVPERF model van Cronin en Taylor (1994) en het model van Brady en Cronin (2001).

Door de afbakening van het begrip tevredenheid van de burger worden enkele punten niet behandeld in dit onderzoek. Er wordt niet direct ingegaan op de objectieve eigenschappen van een dienst en het verschil tussen de verwachte en werkelijke situatie. Deze punten komen wel voor in het model van Grönroos (1982), het SERVQUAL model van Zeithaml, Parasuraman en Berry (1990) en het SERVPERF model van Cronin en Taylor (1994). Om deze reden worden deze modellen niet gebruikt in dit onderzoek.

Het meest bruikbare model dat gevonden is in de literatuur is het model van Brady en Cronin (2001). Dit model beschrijft kwaliteit vanuit drie dimensies. De drie dimensies die de totale kwaliteit van dienstverlening bepalen zijn 'fysieke omgeving', 'uitkomst' en 'interactie' (figuur 1).

*Figuur 1 Dimensies van het model van Brady en Cronin (2001)*

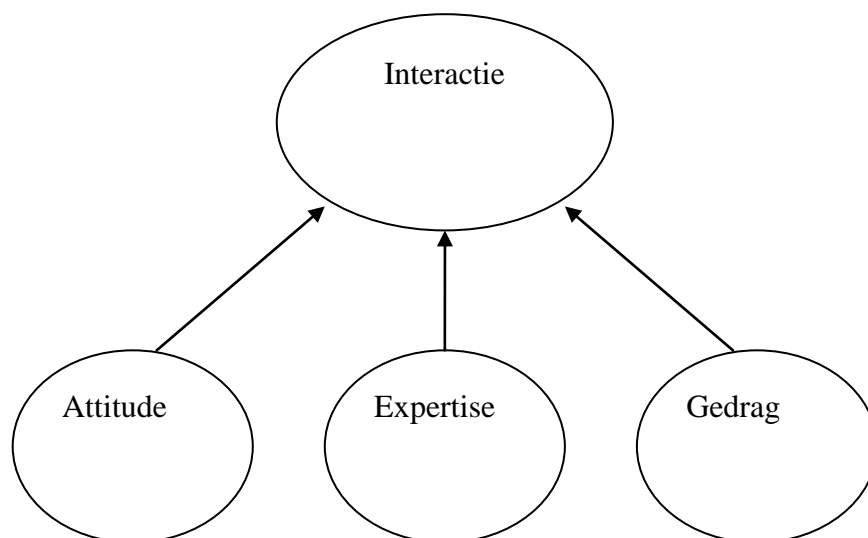




De dimensie ‘fysieke omgeving’ heeft betrekking op de fysieke omgeving waar de dienstverlening plaatsvindt. De sfeer, het design en de sociale factoren die de omgeving uitstraalt. De tweede dimensie ‘uitkomst’ gaat in op de concrete dienst die verleend wordt. De wachttijd, de uitkomst en de gehele ervaring tijdens het proces zijn hiervoor belangrijk. Ten slotte betreft de dimensie ‘interactie’ de interactie van de dienstverlener met de klant. De kwaliteit van deze dimensie wordt beïnvloed door de attitude, de expertise en het gedrag van de dienstverlener, *‘The staff was friendly [attitude], knowledgeable [expertise], and I was greeted as soon as I walked in the door [behavior]’* (Brady en Cronin, 2001).

Dit onderzoek biedt geen mogelijkheden om de eerste twee dimensies, ‘fysieke omgeving’ en ‘uitkomst’ te onderzoeken. In de Burgermonitor wordt niet gevraagd naar de fysieke omgeving. De dimensie ‘uitkomst’ is alleen gericht op objectieve factoren. De objectieve factoren worden niet concreet meegenomen in dit onderzoek. De dimensie ‘interactie’ biedt wel mogelijkheden. Dit is een subjectieve dimensie die specifiek vraagt naar de interactie tussen de ambtenaar en de burger. In figuur 2 is de volledige dimensie ‘interactie’ te zien.

*Figuur 2 Dimensie ‘interactie’ van Brady en Cronin (2001)*





Aan de hand van de dimensie ‘interactie’ kan er gesteld worden dat de tevredenheid over de ambtenaren bepaald kan worden door de mening van burgers over de attitude, de expertise en het gedrag van de ambtenaar. De vraag is nu wat deze begrippen betekenen. Er wordt nu per aspect bepaald hoe de tevredenheid van de burgers over de ambtenaren kan worden bepaald. Het onderzoek van Van Sikkelerus (2006) geeft een definitie voor het begrip attitude. ‘Een attitude is een soort houding die mensen hebben ten opzichte van een bepaald (psychologisch) onderwerp’ (Van Sikkelerus, 2006). Waarbij de houding wordt gecreëerd door een totale evaluatie van het onderwerp gebaseerd op subjectieve eigenschappen (Ajzen, Fishbein, 2000; Petty, Wegener, en Fabrigar, 1997). Uit dit feit kan geconcludeerd worden dat de houding die de ambtenaar heeft ten opzichte van de burger de attitude is. Expertise is het hebben van uitgebreide kennis of bekwaamheid op een specifiek gebied (Clark, 2008). Het niveau van expertise is afhankelijk van het aantal jaren dat er gewerkt is, de zelfstandigheid, de opleiding, het respect van collega’s en het vermogen om anderen te trainen in dit beroepsveld (Clark, 2008). De expertise bij ambtenaren is volgens deze definitie de kennis en bekwaamheid die de ambtenaar bezit. Gedrag is de interactie van een persoon met zijn omgeving (Agran, 1997; Cooper, Heron, en Heward, 1987; Tenenbaum en Driscoll, 2005; Poling en Fyqua, 1986). Het vertoonde gedrag is afhankelijk van de omgeving en het verleden. De uitkomsten van bepaalde acties in het verleden beïnvloeden het gedrag in de toekomst (Vargas, 2009). Gedrag van ambtenaren betreft de handelingen die de ambtenaren verrichten.

*Tabel 4 Kenmerken om de tevredenheid van de burger over de ambtenaren te bepalen*

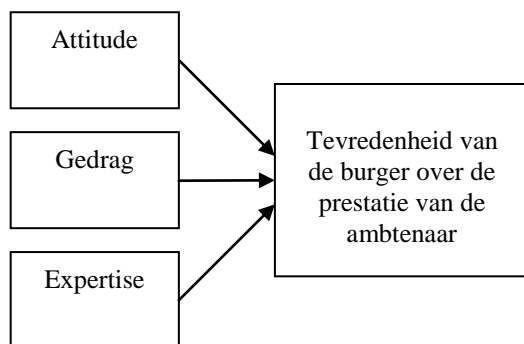
| <b>Kenmerk</b> | <b>Wat te meten</b> |
|----------------|---------------------|
| 1 Attitude     | Houding             |
| 2 Expertise    | Bekwaamheid         |
| 3 Gedrag       | Handelingen         |



## 2.2.4 Conclusie determinanten

Alleen het model van Brady en Cronin (2001) is bruikbaar om de determinanten te bepalen voor de tevredenheid van de burger over de ambtenaar. Dit model geeft weer dat de fysieke omgeving, de objectieve eigenschappen van een dienst en de interactie met de dienstverlener de tevredenheid van de burger bepalen. De Burgermonitor is te beperkt om de fysieke omgeving en de objectieve eigenschappen van een dienst te bepalen. Om deze reden wordt er alleen ingegaan op de dimensie ‘interactie’. Uit deze dimensie blijkt dat de attitude, de expertise en het gedrag van de ambtenaren bepalend zijn voor de tevredenheid van de burger over de ambtenaar. Deze drie aspecten kunnen gemeten worden aan de hand van de houding, bekwaamheid en handelingen van een ambtenaar.

*Figuur 3 Dimensies van tevredenheid van de burger over de prestatie van de ambtenaar*



Om de tevredenheid over de ambtenaren te kunnen bepalen wordt er in dit onderzoek gekeken naar de houding, de bekwaamheid en de handelingen van de ambtenaren. De daadwerkelijke meetcriteria worden uitgewerkt in hoofdstuk 3.



## **2.3 Relatie tussen dienstverlening en politiek vertrouwen**

In de vorige hoofdstukken zijn de begrippen dienstverlening en politiek vertrouwen uitgewerkt en verduidelijkt. Om een relatie weer te geven tussen de tevredenheid van de burger over de ambtenaar en het politiek vertrouwen in het gemeentebestuur is er gezocht in de literatuur naar relevante theorieën.

Er kunnen twee stromingen worden onderscheiden in de gevonden theorieën die politiek vertrouwen verklaren (Op de Woerd, 2007). De endogene en de exogene theorieën. Deze stromingen worden in het volgende gedeelte verduidelijkt. Beide stromingen zijn belangrijk om de oorzaken van politiek vertrouwen te bepalen. In dit onderzoek worden dan ook de meest passende aspecten van beide stromingen gebruikt om de relatie tussen de tevredenheid van de burger over de prestatie van de ambtenaar en het politiek vertrouwen in het gemeentebestuur te onderzoeken. De endogene theorieën worden gebruikt om het directe verband tussen de prestatie van de ambtenaren en het politiek vertrouwen in het gemeentebestuur weer te geven. De exogene theorieën geven meer de demografische aspecten weer waardoor deze worden gebruikt als controlevariabelen.

### **2.3.1 Endogene theorieën**

De eerste stroming betreft de endogene theorieën. Dit zijn theorieën die de oorzaken van binnenuit proberen te zoeken. De aspecten van de politiek zelf zijn bij deze theorieën belangrijk om politiek vertrouwen te verklaren. Er zijn twee endogene theorieën die in dit onderzoek naar voren komen. Dit zijn de beleidskritiek- en prestatietheorie.

Het beleid dat uitgevoerd wordt door de overheid is het onderwerp van de beleidskritiek theorie. Burgers zijn het dan niet eens met het beleid dat gevoerd wordt door de overheid. Deze negatieve gedachten over het beleid en de overheid leiden tot een lager politiek vertrouwen (Dekker, 2005)

De prestatietheorie geeft een verband weer tussen de prestatie van de overheid en het politiek vertrouwen. Een betere prestatie van de overheid leidt tot meer politiek vertrouwen in de overheid. Een burger die de prestatie van de overheid positief ervaart heeft meer vertrouwen in de overheid (Van de Walle, 2006).



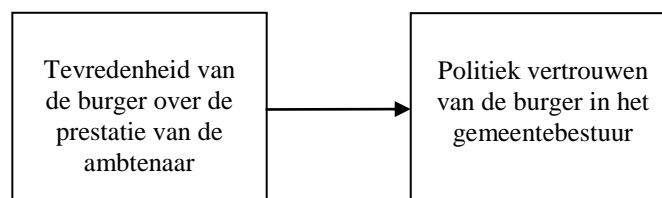
Tabel 5 Endogene theorieën

| Theorieën              | Kenmerk dat politiek vertrouwen beïnvloed |
|------------------------|---|
| Beleidskritiek theorie | Het gevoerde beleid                       |
| Prestatietheorie       | De prestatie van de overheid              |

Beide theorieën geven een verklaring voor politiek vertrouwen dat een link heeft met de prestatie van de ambtenaren. Bij de beleidskritiektheorie zijn de ambtenaren onderdeel van het uitgevoerde beleid en de prestatie van de overheid. De negatieve gedachten over het beleid kunnen ontstaan door een slechte prestatie van de ambtenaar. Toch is de beleidskritiek theorie niet geheel toepasselijk in dit onderzoek. De theorie richt zich te veel op het beleid zelf en te weinig op de uitvoering. De prestatietheorie van Van de Walle (2006) geeft de meeste mogelijkheden. De prestatietheorie stelt dat een betere prestatie van de overheid leidt tot meer politiek vertrouwen. De dienstverlening is een aspect van de overheid waarop de prestatie van de overheid kan worden bepaald. De ambtenaren zijn bij de dienstverlening een belangrijk aspect. Het beter presteren van ambtenaren leidt dus tot een betere dienstverlening. Het beter presteren van de ambtenaren kan bepaald worden aan de hand van de tevredenheid. Een hogere mate van tevredenheid van de burger over de prestatie van de ambtenaren leiden volgens deze theorie dus tot een hoger politiek vertrouwen in het gemeentebestuur. Dit leidt tot de volgende hypothese:

Hypothese 1: Een hogere mate van tevredenheid van burgers over de prestatie van de ambtenaar leidt tot een hogere mate van vertrouwen in het gemeentebestuur.

Figuur 4 Relatie tevredenheid van de burger over de prestatie van de ambtenaren en politiek vertrouwen



Figuur 4 geeft de relatie tussen de tevredenheid van burgers over de prestatie van de ambtenaar en het politiek vertrouwen weer. Om de significantie van de onafhankelijke variabele tevredenheid van de burger over de prestatie van de ambtenaar te toetsen op de



afhankelijke variabele politiek vertrouwen in het gemeentebestuur worden ook enkele controlevariabelen gebruikt. De controlevariabelen worden verkregen aan de hand van de exogene theorieën.

### **2.3.2 Exogene theorieën**

De tweede stroming van theorieën zoeken de oorzaken van buitenaf. Deze theorieën kijken niet direct naar de politiek maar naar aspecten buiten de politiek, zoals demografische aspecten. Mensen met bepaalde kenmerken kunnen verschillende normen en waarden hebben. Dit leidt ertoe dat bepaalde groepen verschillende denkbeelden over bepaalde politieke acties hebben. Indien de prestaties van een politieke actie niet voldoen aan de denkbeelden van een bepaalde groep dan kan dit leiden tot een lager politiek vertrouwen (Inglehart, 1999). Het is belangrijk om naar verschillende groepen te kijken bij politiek vertrouwen. Om de verschillende groepen te bepalen wordt er gekeken naar enkele onderzoeken. Uit deze onderzoeken worden de belangrijkste groepskenmerken gehaald die van invloed zijn op het politiek vertrouwen.

Uit het onderzoek van en het CBS (2010), Van Roosbroek en Van der Walle (2006) en het SCP (2005) blijkt dat opleiding, geslacht, en leeftijd van invloed is op het politiek vertrouwen. Alle drie de onderzoeken geven weer dat een hogere opleiding zorgt voor meer politiek vertrouwen. Hoger opgeleiden hebben meer kennis over de institutionele instelling waardoor zij het politiek systeem beter begrijpen. Het onderzoek van het CBS (2010) geeft weer dat vrouwen over het algemeen meer politiek vertrouwen hebben in de Tweede Kamer en de Europese unie. Uit dit feit wordt herleid dat vrouwen meer politiek vertrouwen hebben. Wat betreft de leeftijd geven beide onderzoeken weer dat een hogere leeftijd gepaard gaat met minder politiek vertrouwen. 65+ers hebben de helft minder vertrouwen dan 18-25 jarigen.



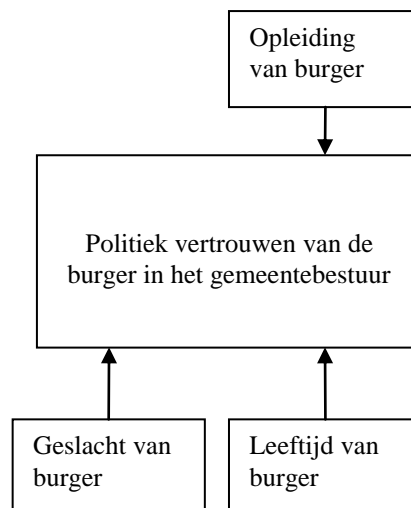
Aan de hand van deze bevindingen zijn de volgende hypothesen opgesteld:

Hypothese 2: Mensen met een hoger opleidingsniveau hebben een hoger politiek vertrouwen in het gemeentebestuur dan mensen met een lager opleidingsniveau

Hypothese 3: Vrouwen hebben meer vertrouwen in het gemeentebestuur dan mannen.

Hypothese 4: Oudere mensen hebben minder politiek vertrouwen in het gemeentebestuur dan jongere mensen

*Figuur 5 Controlevariabelen politiek vertrouwen*



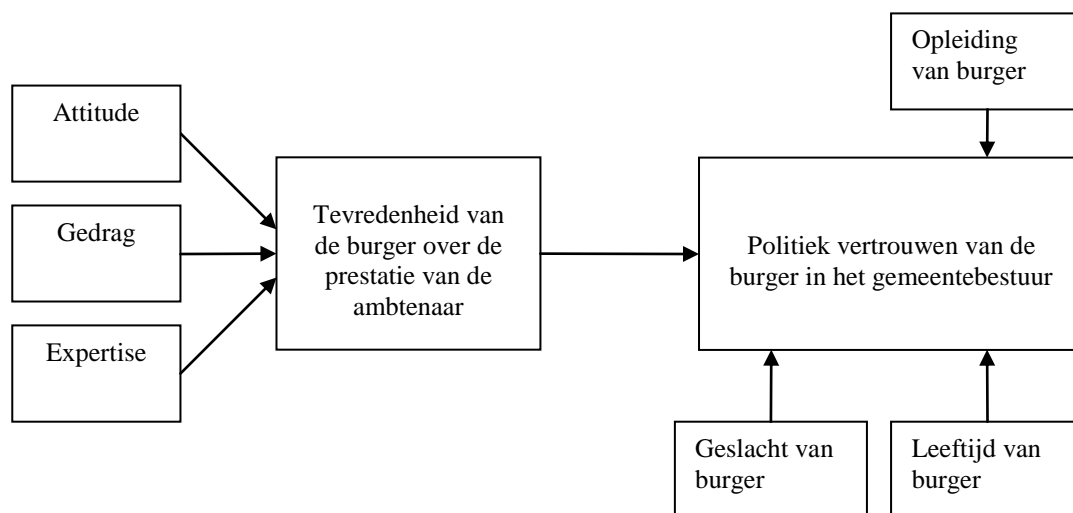




### 2.3.3 Conclusie

Naar aanleiding van de theorie en de vier opgestelde hypothesen is een model gemaakt. Dit model geeft weer hoe de tevredenheid van de ambtenaren wordt gemeten ten opzichte van het politiek vertrouwen en welke variabelen van invloed kunnen zijn op dit vertrouwen. De prestatie theorie van Van de Walle (2006) geeft aan dat de prestatie van ambtenaren van invloed is op politiek vertrouwen. De prestatie van de ambtenaren kan gemeten worden aan de hand van de tevredenheid van de burger. De tevredenheid van de burger over de prestatie van de ambtenaar is afhankelijk van de attitude, het gedrag en de expertise van de ambtenaar (model van Brady en Cronin, 2001). Politiek vertrouwen wordt beïnvloed door de opleiding, de leeftijd en het geslacht van de burger. Uit deze gegevens is het volgende model opgesteld:

*Figuur 6 De relatie tussen de tevredenheid van burgers over de prestatie van de ambtenaar en het politiek vertrouwen*



Daarnaast heeft Amsterdam verschillende stadsdelen met eigen besturen. De dienstverlening verschilt per stadsdeel. Dit is een unieke situatie waarbij het mogelijk is om per stadsdeel te onderzoeken of er een relatie tussen politiek vertrouwen en de prestatie van de ambtenaren in de gemeentelijke dienstverlening bestaat. Er kan zo gekeken worden hoeveel van de verschillen in politiek vertrouwen verklaard kunnen worden door de tevredenheid van de burgers over de prestatie van de ambtenaren. Het feit dat het toch één stad is zorgt ervoor dat de delen met elkaar vergeleken kunnen worden.



### 3 Onderzoeksmethoden

In dit hoofdstuk wordt de opzet van de gebruikte methoden weergegeven. De manier van dataverzameling wordt verduidelijkt. Vervolgens wordt de methode van analyse verhelderd. Ten slotte worden de gebruikte begrippen uit hoofdstuk 2 geoperationaliseerd. Dit onderzoek maakt alleen gebruik van kwantitatieve gegevens. De burgers van Amsterdam zijn de centrale eenheden in dit onderzoek.

#### 3.1 Dataverzameling

Het empirische gedeelte van dit onderzoek is geheel gebaseerd op de Amsterdamse Burgermonitor van 2009. Dit is een jaarlijkse enquête van de Dienst Onderzoek en Statistiek (O+S). De Amsterdamse Burgermonitor van 2009 bestaat uit 118 vragen. O+S is een gemeentelijke dienst die jaarlijks onderzoek uitvoert voor de gemeente Amsterdam. De onderwerpen van deze vragen variëren van algemene gegevens tot politiek vertrouwen, betrokkenheid en de samenleving in Amsterdam. 2881 respondenten hebben de Amsterdamse Burgermonitor van 2009 ingevuld. Een toename in het aantal respondenten verlaagt de standaardfout en verhoogt daarmee de kans op het vinden van een significant verband (Miles en Shevlin, 2000). Een kleine steekproef zorgt ervoor dat zwakke verbanden wellicht niet opgemerkt worden. Het aantal respondenten van de Amsterdamse Burgermonitor van 2009 leent zich uitstekend voor kwantitatieve analyses. Om de representativiteit van dit onderzoek te vergroten wordt er gekeken of de respondenten van de Amsterdamse Burgermonitor van 2009 een afspiegeling zijn van de Amsterdamse bevolking. Dit wordt gedaan aan de hand van vergelijkende statistieken van het Centraal Bureau voor de Statistiek. De uitkomsten van deze analyse zijn terug te vinden in bijlage 1. Er is sprake van een toetsend onderzoek. Er zijn hypothesen opgesteld naar aanleiding van de theorie die vervolgens zijn getoetst (Baarda, De Goede en Teunissen, 1997). De hypothesen zijn terug te vinden in hoofdstuk 2.

#### 3.2 Burgermonitor

De selectie van respondenten voor de Amsterdamse Burgermonitor van 2009 is op een gestratificeerde wijze gedaan. Bij deze gestratificeerde steekproef is de bevolking van Amsterdam eerst ingedeeld in groepen. Uit deze groepen is op a-selecte wijze een



steekproef genomen. Uit deze selectie is een representatief aantal respondenten voortgekomen. Om deze reden zijn er geen wegingvariabelen gebruikt. De respondenten hebben een minimumleeftijd van 16 jaar. De respondenten zijn per brief, telefonisch of face-to-face benaderd om deel te nemen aan de Burgermonitor. De omvang van de steekproef wordt bepaald aan de hand van een geschatte response rate. De geschatte response rate is in alle stadsdelen tussen de 30 en 35 %. Uiteindelijk is het benodigde aantal respondenten per stadsdeel 200.

### **3.3 Methoden van analyse**

Aan de hand van de Amsterdamse Burgermonitor van 2009 wordt de relatie tussen politiek vertrouwen en de tevredenheid van burgers over de prestatie van de ambtenaar getoetst. Dit wordt getoetst door zowel een schaal- als factoranalyse. Een schaal- en factoranalyse berekenen of er een achterliggende dimensie aanwezig is tussen variabelen. De Burgermonitor met meer dan 1000 respondenten heeft een uitstekende steekproef voor het gebruik van een schaal- en factoranalyse (Tabachnick en Fidell, 2001). Het begrip politiek vertrouwen wordt geoperationaliseerd aan de hand van zeven items die verschillende aspecten van politiek vertrouwen meten. De tevredenheid van een burger over de ambtenaren wordt vervolgens geoperationaliseerd. Hierbij wordt de algemene tevredenheid geoperationaliseerd. Tevens wordt er getoetst welk aspect van een ambtenaar het meest leidt tot ontevredenheid bij de burger. De attitude, het gedrag en de expertise zijn hierbij geoperationaliseerd

De relatie tussen politiek vertrouwen en de tevredenheid van burgers over de prestatie van de ambtenaar wordt getoetst aan de hand van een meervoudige lineaire regressie analyse. Een regressieanalyse is een multivariate techniek die het effect van een of meerdere onafhankelijke variabelen op een afhankelijke variabele berekent (De Pelsmacker en Van Kenhove, 2006). Een meervoudige lineaire regressie analyse gebruikt meerdere onafhankelijke variabelen om het effect daarvan op een afhankelijke variabele te meten. Het regressiemodel wordt hierdoor realistischer omdat voorspellingen normaal ook van meerdere factoren afhankelijk zijn (Burns en Bush, 2006). Voor een juiste lineaire meervoudige lineaire regressie analyse zijn minimaal 100 respondenten nodig (Miles en Shevlin, 2000). De dataset van de Burgermonitor 2009 is hiervoor uitermate geschikt. De



variabelen opleiding, geslacht en leeftijd worden hierbij gebruikt als controlevariabelen. Op deze manier wordt de werkelijke invloed van de tevredenheid van de burgers berekend. Tevens wordt er via de meervoudige lineaire regressie analyse berekend of het wonen in een bepaald stadsdeel van invloed is op het politiek vertrouwen.

### **3.4 Operationalisatie van de begrippen**

In het volgende gedeelte worden de begrippen politiek vertrouwen en de tevredenheid van de burger over de prestatie van de burger samen met de controlevariabelen geoperationaliseerd.

#### **3.4.1 Politiek vertrouwen**

Het begrip politiek vertrouwen heeft betrekking op vele aspecten. In dit onderzoek is politiek vertrouwen de verwachting van een burger over het nakomen van bepaalde afspraken en het tonen van bepaald gedrag door ambtenaren en instituties. In de Burgermonitor is één vraag aanwezig die direct naar het politiek vertrouwen vraagt. Het meten van politiek vertrouwen aan de hand van één vraag kan voor een onjuiste meting zorgen. Burgers kunnen aan verschillende zaken denken bij vertrouwen.

Om het begrip juist te meten is ervoor gekozen om ook indirecte vragen mee te nemen. Het kan zijn dat de verwachtingen van burger niet overeenkomen met het gedrag van het gemeentebestuur. Het niet nakomen of vertonen van bepaald gedrag kan door twee zaken komen. Ten eerste zijn de intenties anders dan de verwachtingen van de burger. Maar het kan ook komen doordat de competenties van het gemeentebestuur te laag zijn. Het bestuur wil wel aan de verwachtingen van de burger voldoen maar heeft de competentie niet. Om het vertrouwen van het gemeentebestuur te bepalen worden er vragen uit de Burgermonitor meegenomen in de analyse om het algemeen vertrouwen, de intenties en de competenties te bepalen. De antwoordcategorieën van de meegenomen vragen komen overeen. Alle vragen hadden vijf antwoordmogelijkheden. De vraagstelling van de meegenomen vragen komt niet overeen. De negatief gestelde vragen zijn gehercodeerd zodat de codering van alle vragen met elkaar overeen komt. Een hogere waarde betekent meer vertrouwen. In tabel 6 is te vinden welke variabelen zijn gebruikt om de nieuwe variabele 'politiek vertrouwen' aan te maken.



Tabel 6 Aspecten van politiek vertrouwen

---

| Aspect      | Vraag   |
|-------------|---|
| Algemeen    | 10. Kunt u aangeven in welke mate u het gemeentebestuur van Amsterdam vertrouwt?  |
| Intentie:   | 36.1 De meeste Amsterdamse politici zijn teveel uit op eigen voordeel (omgedraaid)<br>36.3 Het gemeentebestuur is open en eerlijk<br>37.3 Politici doen doorgaans hun uiterste best om onze problemen op te lossen  |
| Competentie | 37.1 Het gemeentebestuur beseft te weinig wat de echte gevolgen zijn van haar besluiten (omgedraaid)<br>39.1 Politici staan veel te ver van mij af om mij te kunnen vertegenwoordigen (omgedraaid)<br>39.3 Gewone mensen weten veel beter dan politici hoe een gemeente bestuurd moet worden (omgedraaid) |

---

Om te bepalen of de vragen op één dimensie betrekking hebben is er een schaalanalyse en factoranalyse gedaan. Aan de hand van deze analyses is gebleken dat de variabelen betrekking hadden op één dimensie. De gewichten van de variabelen verschillen weinig van elkaar (bijlage 2). De meegenomen vragen om de nieuwe variabele politiek vertrouwen aan te maken correleren positief van elkaar en hebben een Cronbach's Alfa waarde van 0.808 met een N van 2557. Bij het weglaten van welk item dan ook gaat de Alfa omlaag. De meegenomen vragen vormen samen dus een betrouwbare indicator om politiek vertrouwen te meten.

De constructie van de variabele 'politiek vertrouwen' is gedaan aan de hand van gemiddelden. Alleen respondenten die zes van de zeven vragen juist hebben beantwoord zijn meegenomen in de nieuwe variabele. Respondenten met meer dan één missende waarde zijn niet meegenomen.

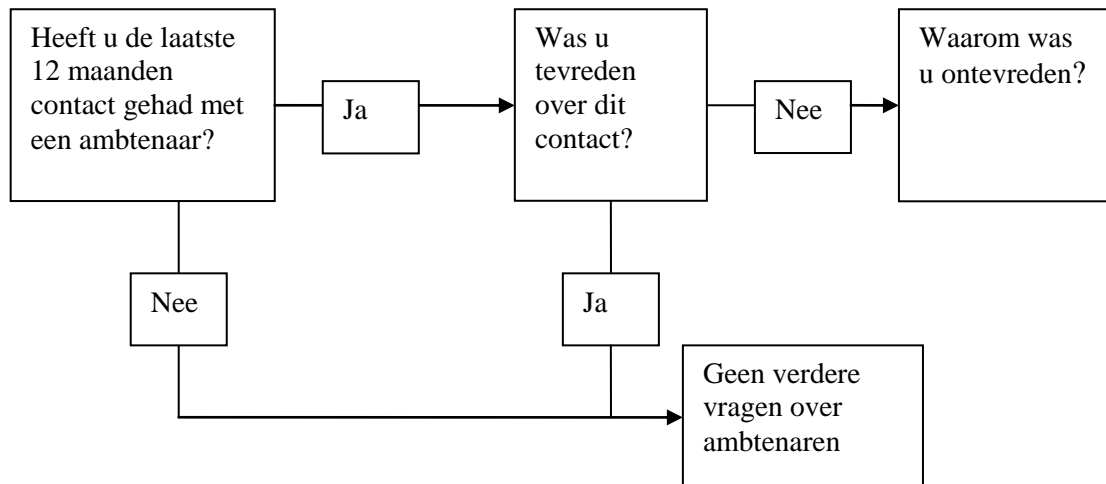
### 3.4.2 Tevredenheid burger over de prestatie van de dienstverlener

De operationalisatie van het begrip tevredenheid van de burger over de prestatie van de ambtenaar vereist enige uitleg. In de Amsterdamse Burgermonitor staat één vraag die direct de tevredenheid van de burgers over de prestatie van de ambtenaar weergeeft. Deze vraag wordt dan ook gebruikt om de tevredenheid van de burgers over de ambtenaren te meten. Maar deze vraag is alleen gesteld indien er ook daadwerkelijk contact is geweest



met een ambtenaar de afgelopen 12 maanden. Er is dus eerst gevraagd of er daadwerkelijk contact is geweest. Indien er contact is geweest, is de vraag over de tevredenheid gesteld. Bij ontevredenheid is er tevens gevraagd naar de reden. Zie figuur 7 voor een verduidelijking van de doorloopties van de vragen uit de Burgermonitor.

*Figuur 7 Vragenopties Burgermonitor*



De operationalisatie van de tevredenheid van de burgers over de ambtenaren is gedaan aan de hand van twee vragen. De tevredenheid van de burger over de ambtenaren is alleen gevraagd aan burgers die contact hebben gehad met een ambtenaar.

*Tabel 7 Operationalisatie tevredenheid burger over de ambtenaar*

---

**Vraag**

- Heeft u de laatste 12 maanden contact gehad met een ambtenaar van de stad of een stadsdeel, bijvoorbeeld om een nieuw paspoort, een identiteitskaart, of een rijbewijs aan te vragen, informatie te vragen of om een klacht in te dienen?
  - Was u tevreden over het (laatste) contact?
- 

Om de oorzaken van de ontevredenheid van de burgers te achterhalen worden de aspecten attitude, gedrag en expertise geoperationaliseerd. Vraag 19 uit de Burgermonitor heeft specifiek gevraagd naar de oorzaak van de ontevredenheid. Aan de hand van deze vraag zijn de drie aspecten geoperationaliseerd. De vraag is gehercodeerd om de volgende nieuwe variabelen aan te maken.



*Tabel 8 Variabelen van de aspecten van ontevredenheid*

| <b>Variabelen</b> | <b>Vragen</b>   |
|-------------------|---|
| Attitude:         | 19.1 Men was ongeïnteresseerd<br>19.5 Men was onbeleefd<br>19.9 Behandeling te formeel  |
| Gedrag:           | 19.10 Afspraken werden niet nagekomen<br>19.11 Brief niet beantwoord<br>19.13 Geen duidelijke afspraken gemaakt<br>19.14 Nooit een ontvangstbevestiging gehad   |
| Expertise:        | 19.2 Van kastje naar de muur gestuurd<br>19.3 Gewenste resultaat niet snel genoeg bereikt, duurde te lang voor het iets opleverde<br>19.6 Niet deskundig genoeg<br>19.12 Fouten gemaakt<br>19.16 Kreeg verkeerde informatie |

Per aspect wordt gekeken of dit een sterker verband heeft met het politiek vertrouwen. Uit de resultaten kan dan blijken welk aspect meer invloed heeft op het politiek vertrouwen.

### 3.4.3 Controlevariabelen

Om te analyseren of de controlevariabelen in de Burgermonitor van invloed zijn op het politiek vertrouwen dienen deze geoperationaliseerd te worden. De controlevariabelen zijn aan de hand van de volgende vragen in de Burgermonitor verkregen.

*Tabel 9 Controlevariabelen*

| <b>Controlevariabele</b> | <b>Vraag</b>                          |
|--------------------------|---------------------------------------|
| Opleiding                | Wat is uw hoogst voltooide opleiding? |
| Geslacht                 | Wat is uw leeftijd?                   |
| Leeftijd                 | Bent u een man of een vrouw?          |

In de meervoudige lineaire regressie analyse worden de gevonden vragen met antwoorden zoals gevonden in de Burgermonitor 2009 gebruikt. Maar bij het kijken of de respondenten uit de dataset van de Burgermonitor een afspiegeling zijn van de gemeente, zijn de antwoorden zoals gevonden in de Burgermonitor niet handig. De antwoorden in de Burgermonitor lopen te ver uiteen om vergeleken te kunnen worden met de cijfers van het CBS. Om deze reden worden de controlevariabelen opleiding en leeftijd voor de analyse van de afspiegeling in groepen verdeeld. De aangemaakte groepen zijn zo gemaakt dat ze



vergeleken konden worden met de verkregen cijfers van het CBS. Omdat er door deze groeperingen informatie wordt verloren, worden de oorspronkelijke variabelen gebruikt bij de verklarende analyses.

De controlevariabelen opleiding en leeftijd zijn beide gegroepeerd in vier groepen. De controlevariabele opleiding is gegroepeerd in de groepen ongeschoold, laag geschoold, middelbaar geschoold en hoog geschoold.

*Tabel 10 Operationalisatie opleiding*

---

| <b>Groepen</b>       | <b>Oude groepen</b>   |
|----------------------|---|
| Ongeschoold          | 1 Geen opleiding gevolgd of enkele jaren lagere school<br>2 Lagere school, basisschool, speciaal onderwijs        |
| Laag geschoold       | 1 VSO, voortgezet speciaal onderwijs<br>2 VBO, LBO (huishoud-, ambacht-, technische school)<br>3 MAVO, MULO, VMBO |
| Middelbaar geschoold | 1 MBO(-lang), interne opleiding op mbo-niveau, BBL, BOL 3-4<br>2 HAVO, VWO, HBS, MMS                              |
| Hoog geschoold       | 1 HBO, interne opleiding op hbo-niveau<br>2 WO, universiteit, kandidaatsexamen                                    |

---

De controlegroep opleiding is tevens extra getest om te kijken of de gebruikte opleidingsgroepen daadwerkelijk in rangorde van leerhoogte zijn geplaatst. Per opleidingsgroep is een aparte variabele aangemaakt om deze in de regressieanalyse met elkaar te vergelijken. In de regressie analyse zijn de opleidingsgroepen vergeleken aan de hand van de opleidingsgroep WO met de reden dat het politiek vertrouwen van deze groep het hoogst is.





De leeftijd in de Burgermonitor had een range van 16 tot 93 jaar. Deze controlevariabele is opgedeeld in de groepen 16-25, 25-45, 45-65 en ouder dan 65 jaar.

*Tabel 11 Operationalisatie leeftijd*

| <b>Groepen</b> | <b>Oude groepen</b>             |
|----------------|---------------------------------|
| 16-25          | Respondenten van 16 tot 25 jaar |
| 25-45          | Respondenten van 25 tot 45 jaar |
| 45-65          | Respondenten van 45 tot 65 jaar |
| Ouder dan 65   | Respondenten ouder dan 65       |

### **3.4.4 Mogelijke beperkingen**

Het gebruik van de dataset van de Burgermonitor van 2009 brengt enkele beperkingen met zich mee. Omdat de dataset uit 2009 dateert kan de informatie niet meer worden aangevuld. Er kunnen geen extra vragen worden gesteld om de informatie completer te maken. De mate van politiek vertrouwen van de burger wordt in de Burgermonitor maar via één vraag verkregen. De keuzemogelijkheden waren slechts vijf opties. Dit leidde ertoe dat er een nieuwe variabele aangemaakt diende te worden. De tevredenheid van de burgers over de ambtenaren betrof ook één vraag. Er was geen mogelijkheid om een nieuwe variabele aan te maken aan de hand van enkele andere vragen. De tevredenheid van de burgers over de ambtenaren is daarom op één vraag gebaseerd.



## 4 Empirie

In dit hoofdstuk wordt eerst de samenstelling van het databestand van de Burgermonitor 2009 geanalyseerd. Er wordt gekeken of de respondenten in de dataset een juiste afspiegeling zijn van de bevolking van Amsterdam in 2009. Na deze analyse worden de hypothesen getoetst aan de hand van een meervoudige lineaire regressie analyse.

### 4.1 Samenstelling databestand Burgermonitor

Aan de Burgermonitor van 2009 hebben 2881 respondenten deelgenomen. Het aantal vrouwen was 54,7 %. Vrouwen zijn in kleine mate oververtegenwoordigd. De leeftijd varieerde tussen 16 en 93 jaar, met een gemiddelde leeftijd van 46 jaar. De percentuele verhouding van de leeftijdsgroepen met een N van 2.880 is 12,05 % met de leeftijdsgroep 16-25 jaar, 35,24 % met de leeftijdsgroep 25-45 jaar, 37,19 % met de leeftijdsgroep 45-65 jaar en 15,52 % met de leeftijdsgroep 65 jaar en ouder. De groepen 25-45 en 45-65 zijn de grootste groepen. Het opleidingsniveau ingevuld door 2.748 respondenten varieerde van ongeschoold tot WO. De percentuele verhouding van de scholingsgroepen betrof 8,44 % ongeschoold, 17,79% laag geschoold, 23,44 middelbaar geschoold en 50,33% hoog geschoold. In het volgende gedeelte wordt gekeken of de verhoudingen van de respondenten van de dataset van de Burgermonitor overeen komen met de bevolking van Amsterdam in 2009.

### 4.2 Representativiteit databestand Burgermonitor

Er wordt nu bekeken of de respondenten in de dataset representatief zijn voor de gemeente Amsterdam. In bijlage 1 zijn de tabellen met de cijfers omtrent het geslacht, de leeftijd en het opleidingsniveau te vinden. Het aantal vrouwelijke respondenten in de Burgermonitor is net hoger dan het aantal mannelijke respondenten. Uit de gegevens van het CBS in bijlage 1 is te zien dat dit ook het geval is in de gemeente Amsterdam zelf. Er is een verschil van ongeveer drie procent te zien. De leeftijdsgroepen 16-25 en 65 en ouder in de Burgermonitor komen overeen met de gegevens van het CBS. In de leeftijdsgroepen 25-45 en 45-65 is een verschil te zien. De groep van 25-45 is ondervertegenwoordigd en de groep 45-65 is oververtegenwoordigd in de Burgermonitor ten opzichte van de gegevens van het CBS. Beide groepen laten een verschil van



ongeveer 7% zien. Het is onwaarschijnlijk dat deze kleine afwijkingen van een representatieve steekproef de resultaten van dit onderzoek beïnvloeden. De afwijking is waarschijnlijk veroorzaakt door de gestratificeerde steekproef.

### 4.3 Beschrijvende analyse

In deze paragraaf worden de vragen uit de Burgermonitor die gebruikt zijn in dit onderzoek besproken. In tabel 12 is een overzicht te vinden van de belangrijkste statistiek rondom de vragen.

*Tabel 12 Beschrijvende statistiek vragen Burgermonitor*

| Aspect                   | Vraag   | N        | Gemiddelde   | SE                  |
|--------------------------|---|----------|--------------|---------------------|
| Algemeen                 | 10  | 2629     | 3,10         | 0,85                |
| Intentie                 | 36.1  | 2501     | 2,97         | 1,06                |
|                          | 36.3  | 2506     | 2,93         | 0,93                |
|                          | 37.3  | 2621     | 3,10         | 0,92                |
| Competentie              | 37.1  | 2512     | 2,82         | 1,01                |
|                          | 39.1  | 2646     | 2,89         | 1,05                |
|                          | 39.3  | 2679     | 3,56         | 0,99                |
| Contact                  | 13 Heeft u contact gehad de laatste 12 maanden met een ambtenaar? | 2864     | 1,59         | 0,49                |
| Tevredenheid             | 18 Was u tevreden?  | 2680     | 2,66         | 0,68                |
| Reden van ontevredenheid | Attitude  | N<br>179 | Aantal<br>87 | Percentage<br>48,60 |
|                          | Gedrag  | 179      | 47           | 26,60               |
|                          | Expertise   | 179      | 144          | 80,45               |

Het politiek vertrouwen is aan de hand van zeven vragen verkregen. Deze zeven vragen hadden betrekking op drie aspecten van politiek vertrouwen. De antwoordmogelijkheden varieerden van 1=zeer oneens tot 5=zeer eens. De antwoorden van de vragen van de aspecten algemeen en intentie liggen rond het neutrale antwoord. De burger heeft zowel over het algemeen aspect als het intentie aspect een neutraal beeld. Het aspect competentie laat een afwijkend resultaat zien. De vragen 37.1 en 39.1 zijn neutraal beantwoord. De beantwoording van vraag 39.3 is ten opzichte van andere vragen hoog. De burger is positief over het weten van politici over hoe de gemeente bestuurt dient te



worden. De uitkomsten van de drie aspecten laten zien dat de burger een neutraal politiek vertrouwen heeft.

De tevredenheid van de burger over de ambtenaren en de oorzaken daarvan zijn verkregen aan de hand van drie vragen. De eerste vraag betreft het contact. De antwoordmogelijkheden varieerden van 1=geen contact tot 2= wel contact. De tweede vraag betreft de tevredenheid over dit contact. De antwoordmogelijkheden varieerden hierbij van 1=ontevreden tot 3=tevreden. De laatste vraag had betrekking op de reden van ontevredenheid. De burger mocht hierbij meerdere redenen noemen.

Uit tabel 12 blijkt dat meer dan de helft van de burgers de afgelopen 12 maanden contact heeft gehad met een ambtenaar. Van deze burgers die contact hebben gehad met een ambtenaar is het merendeel tevreden. De redenen van de ontevredenheid had bij 48,6% van de ontevreden burgers te maken met de attitude, 26,6% met het gedrag en 80,45% met de expertise. De meeste ontevreden burgers vinden dat de ambtenaren de expertise missen om hen goed te helpen. Het aantal burgers dat in de gehele Burgermonitor de reden van ontevredenheid heeft genoemd is laag. Slechts  $(179/2881 \cdot 100)$  6,2% heeft een reden gegeven voor de ontevredenheid van de prestatie van de ambtenaren.



## 5 Analyse uitkomsten

In dit gedeelte worden de uitkomsten van de meervoudige lineaire regressie analyse besproken. De regressie analyse geeft weer of de opgestelde hypothesen worden bevestigd of verworpen. Dit wordt per hypothese besproken. Vervolgens worden resultaten van de stadsdelen besproken.

### 5.1 Meervoudige lineaire regressie analyse

De meervoudige lineaire regressie analyse heeft een f-waarde van  $F(15,2272) = 21,86$  met een  $P < 0,000$  wat betekent dat de afhankelijke variabele politiek vertrouwen duidelijk beïnvloed wordt door de onafhankelijke variabelen. De volgende gegevens zijn uit de meervoudige lineaire regressie analyse voortgekomen:

*Tabel 13 Resultaten meervoudige lineaire regressie analyse*

| Variabele                              | b      | SE   | b        | SE   |
|--|--------|------|----------|------|
| Contact                                | -,273* | ,117 | -,402*** | ,113 |
| Tevredenheid burger<br>over ambtenaren | ,127** | ,040 | ,144***  | ,038 |
| Attitude                               | -,175  | ,091 | -,161    | ,087 |
| Gedrag                                 | -,057  | ,119 | -,004    | ,116 |
| Expertise                              | -,118  | ,080 | -,081    | ,077 |
| Geen opleiding                         |        |      | -,272**  | ,088 |
| Lagere school                          |        |      | -,550*** | ,068 |
| VSO                                    |        |      | -,874**  | ,269 |
| VBO                                    |        |      | -,648*** | ,061 |
| MAVO                                   |        |      | -,511*** | ,051 |
| MBO                                    |        |      | -,453*** | ,047 |
| HAVO                                   |        |      | -,372*** | ,050 |
| HBO                                    |        |      | -,244*** | ,038 |
| Vrouw                                  | -      | -    | -,070*   | ,027 |
| Leeftijd                               | -      | -    | -,003**  | ,001 |
| R <sup>2</sup>                         | ,023   | ,023 | ,126     | ,126 |
| N                                      | 2383   | 2383 | 2287     | 2287 |

\*P=0,05, \*\*P=0,01, \*\*\*P=0,001



De uitkomsten van de regressieanalyse geven voor alle vier de hypothesen een significant resultaat weer. Dit betekent dat alle hypothesen bevestigd of verworpen kunnen worden. De uitkomsten van de regressieanalyse worden nu per hypothese beschreven.

Hypothese 1: Een hogere mate van tevredenheid van burgers over de prestatie van de ambtenaar leidt tot een hogere mate van vertrouwen in het gemeentebestuur.

Uit de regressieanalyse blijkt dat de tevredenheid van de burger over de ambtenaren een positief verband ( $b= 0,127$ ,  $p=0,001$ ) heeft met politiek vertrouwen. Dit verband blijft bestaan na het toevoegen van de controlevariabelen ( $b= 0,144$ ,  $p=0,000$ ). De verklaarde variantie wordt hierdoor ook groter van 0,023 naar 0,126. Dit betekent dat naarmate de burgers meer tevreden zijn over de ambtenaren, het politiek vertrouwen stijgt.

Maar dit is niet zo eenvoudig te interpreteren. Het hebben van contact met een ambtenaar heeft een negatief verband met het politiek vertrouwen ( $b= -0,273$ ,  $p=0,0019$ ). Dit verband wordt groter na het toevoegen van de controlevariabelen ( $b= -0,402$ ,  $p=0,000$ ). Het politiek vertrouwen van de burger daalt indien er contact is geweest met een ambtenaar. Dus alhoewel de tevredenheid van de ambtenaren een positief verband heeft met politiek vertrouwen is het uiteindelijke verband negatief ( $0,144 + -0,402= -0,258$ ) doordat het contact met een ambtenaar meegerekend dient te worden. Dit betekent dat hypothese 1 gedeeltelijk wordt bevestigd. Burgers die contact hebben gehad met een ambtenaar en met een hogere mate van tevredenheid over de prestatie van de ambtenaar hebben een hogere mate van vertrouwen in het gemeentebestuur dan ontevreden burgers met contact. Maar het betekent ook dat burgers die contact hebben gehad met een ambtenaar een lager politiek vertrouwen hebben dan burgers zonder dit contact.

Om te kijken welk aspect belangrijk is bij de prestatie van de ambtenaren zijn de aspecten attitude, gedrag en expertise getoetst. De variabelen attitude ( $b= -0,161$ ,  $p=0,063$ ), het gedrag ( $b= -0,004$ ,  $p=0,973$ ) en de expertise ( $b= -0,081$ ,  $p=0,293$ ) geven allemaal geen significant verband weer. De reden voor dit resultaat kan zijn dat slechts 179 burgers ontevreden waren van de 1504 burgers die contact hebben gehad met een ambtenaar. Dit is een klein aantal respondenten. Bij een groter aantal respondenten was het verband misschien wel significant geweest. De relatie tussen de attitude en politiek vertrouwen is



het sterkst gevolgd door de relatie tussen de expertise en politiek vertrouwen. Dit is opvallend vanwege het feit dat er uit tabel 12 is gebleken dat expertise de voornaamste reden is van ontevredenheid. De expertise wordt bijna twee keer vaker genoemd dan attitude als oorzaak van de ontevredenheid van de burgers over de prestatie van de ambtenaren.

Hypothese 2: Mensen met een hoger opleidingsniveau hebben een hoger politiek vertrouwen in het gemeentebestuur dan mensen met een lager opleidingsniveau

De regressieanalyse geeft geen eenduidig verband weer tussen het opleidingsniveau en het politiek vertrouwen. De groepen geen opleiding ( $b = -0,272$ ,  $p = 0,002$ ) en lagere school ( $b = -0,550$ ,  $p = 0,000$ ) hebben meer politiek vertrouwen dan de VSO groep ( $b = -0,874$ ,  $p = 0,001$ ). Indien de VSO groep als laagste onderwijs wordt genomen dan is de relatie wel eenduidig. Naarmate het opleidingsniveau hoger wordt stijgt het politiek vertrouwen. Hypothese 2 wordt dus gedeeltelijk bevestigd. Met uitzondering van de groepen geen opleiding en lagere school hebben burgers met een hoger opleidingsniveau, een hoger politiek vertrouwen in het gemeentebestuur dan mensen met een lager opleidingsniveau. Burgers zonder beroepsopleiding hebben een hoger politiek vertrouwen dan burgers met een lage beroepsopleiding.

Hypothese 3: Vrouwen hebben meer vertrouwen in het gemeentebestuur dan mannen.

Uit de regressieanalyse blijkt dat er negatief verband is ( $b = -0,070$ ,  $p = 0,011$ ) tussen het geslacht en het politiek vertrouwen. Vrouwen hebben minder vertrouwen in het gemeentebestuur dan mannen. Deze uitkomst verworpt hypothese 3. Dit weersprekt de uitkomsten van het CBS (2010). Het CBS (2010) spreekt over het vertrouwen in de Tweede kamer en de Europese Unie. Dit onderzoek richt zich op lokaal niveau. Het kan zijn dat mannen in Amsterdam over het algemeen meer lokaal politiek vertrouwen hebben. Dit kan een positief effect hebben gehad op het gemiddelde resultaat naar de Tweede kamer en Europese Unie. Maar indien in andere steden wel negatiever door mannen werd gedacht, valt dit weg in het uiteindelijke resultaat. Tevens kan het komen



doordat de meegenomen vragen issues zijn waar mannen meer vertrouwen in hebben dan het algemeen vertrouwen.

Hypothese 4: Oudere mensen hebben minder politiek vertrouwen in het gemeentebestuur dan jongere mensen

De regressieanalyse geeft weer dat de leeftijd van burgers een negatief verband ( $b = -0,003$ ,  $p = 0,001$ ) heeft met het politiek vertrouwen. Naarmate een burger ouder is, daalt het politiek vertrouwen. Hypothese 4 wordt door deze uitkomst bevestigd.

## **5.2 Vertrouwen stadsdeel**

Er wordt nu gekeken of het vertrouwen in de stadsdelen gelijk is. Het politiek vertrouwen is in het stadsdeel Zeeburg het hoogst. Aan de hand van dit stadsdeel zijn de andere stadsdelen vergeleken. Allereerst is de relatie van de stadsdelen met betrekking tot het politiek vertrouwen getoetst. Vervolgens is er getoetst wat voor invloed de controlevariabelen hebben op de relatie tussen de stadsdelen en het politiek vertrouwen. Ten slotte is er getoetst of de variabelen contact, tevredenheid van de burger over de ambtenaren, attitude, gedrag en expertise nog van invloed waren op de relatie tussen de stadsdelen en het politiek vertrouwen. In tabel 14 zijn de resultaten te zien.





Tabel 14 Resultaten stadsdelen

| Variabele                           | b        | SE   | b        | SE   | b        | SE   |
|-------------------------------------|----------|------|----------|------|----------|------|
| AmsterdamNoord                      | -,171*   | ,074 | -,040    | ,074 | -,065    | ,076 |
| BosenLommer                         | -,105    | ,075 | -,043    | ,075 | -,070    | ,077 |
| Centrum                             | -,013    | ,071 | -,035    | ,071 | -,067    | ,073 |
| DeBaarsjes                          | -,008    | ,074 | ,027     | ,073 | ,018     | ,075 |
| GeuzenveldSlotermeer                | -,278*** | ,074 | -,119    | ,074 | -,132    | ,076 |
| OostWatergraafsmeer                 | -,024    | ,073 | -,010    | ,073 | -,026    | ,074 |
| Osdorp                              | -,267*** | ,073 | -,178*   | ,073 | -,181*   | ,075 |
| OudWest                             | -,053    | ,072 | -,057    | ,072 | -,080    | ,074 |
| OudZuid                             | -,095    | ,072 | -,111    | ,071 | -,145    | ,074 |
| Slotervaart                         | -,168*   | ,072 | -,090    | ,071 | -,089    | ,073 |
| ZuidOost                            | -,223**  | ,073 | -,129    | ,072 | -,124    | ,075 |
| ZuiderAmstel                        | -,089    | ,078 | -,038    | ,076 | -,040    | ,078 |
| Westerpark                          | -,028    | ,075 | -,020    | ,074 | -,053    | ,077 |
| Geen opleiding                      | -        | -    | -,335*** | ,086 | -,298**  | ,089 |
| Lagere school                       | -        | -    | -,512*** | ,068 | -,530*** | ,069 |
| VSO                                 | -        | -    | -,826**  | ,272 | -,845**  | ,268 |
| VBO                                 | -        | -    | -,622*** | ,061 | -,629*** | ,063 |
| MAVO                                | -        | -    | -,505*** | ,051 | -,511*** | ,052 |
| MBO                                 | -        | -    | -,442*** | ,047 | -,440*** | ,048 |
| HAVO                                | -        | -    | -,355*** | ,049 | -,355*** | ,050 |
| HBO                                 | -        | -    | -,256*** | ,038 | -,240*** | ,039 |
| Vrouw                               | -        | -    | -,060*   | ,027 | -,070*   | ,028 |
| Leeftijd                            | -        | -    | -,003**  | ,001 | -,003*** | ,001 |
| Contact                             | -        | -    | -        | -    | -,411*** | ,113 |
| Tevredenheid burger over ambtenaren | -        | -    | -        | -    | ,147***  | ,038 |
| Attitude                            | -        | -    | -        | -    | -,155    | ,087 |
| Gedrag                              | -        | -    | -        | -    | -,014    | ,116 |
| Expertise                           | -        | -    | -        | -    | -,093    | ,078 |
| R <sup>2</sup>                      | ,018     | ,018 | ,110     | ,110 | ,133     | ,133 |
| N                                   | 2523     | 2523 | 2420     | 2420 | 2257     | 2257 |

\*P=0,05, \*\*P=0,01, \*\*\*P=0,001

De stadsdelen onderling laten enkele significante resultaten zien. Het politiek vertrouwen in de stadsdelen AmsterdamNoord, GeuzenveldSlotermeer, Osdorp, Slotervaart en ZuidOost is significant lager dan in Zeeburg. De stadsdelen verklaren 1,8 procent van de variantie op politiek vertrouwen.



Bij correctie van de demografische effecten, door het toevoegen van de controlevariabelen, wordt de relatie tussen de stadsdelen en het politiek vertrouwen minder sterk. Het verschil in politiek vertrouwen in de stadsdelen komt dus deels doordat de bevolkingssamenstelling in de stadsdelen van elkaar verschilt. Alleen het stadsdeel Osdorp laat nog een significant resultaat zien. De verklaarde variantie van het model als geheel wordt groter na het toevoegen van de controlevariabelen. De variantie wordt vergroot van 1,8 naar 11 procent. De controlevariabelen zijn dus belangrijker om politiek vertrouwen te bepalen dan de stadsdelen.

De toevoeging van de variabelen contact, tevredenheid van de burger over de ambtenaren, attitude, gedrag en expertise heeft weinig effect op de relatie tussen de stadsdelen en politiek vertrouwen. De verklaarde variantie wordt verhoogd naar 13,3 procent.

Uit deze resultaten blijkt dat alleen het stadsdeel Osdorp minder vertrouwen heeft in het gemeentebestuur dan de andere stadsdelen, zelfs na toepassing van de controlevariabelen. De reden hiervoor is onduidelijk. Bij het bekijken van alleen stadsdeel Osdorp blijkt dat de etniciteit van de inwoners van Osdorp divers is met voornamelijk gezinnen met lage inkomen. Dit kan mogelijk de verklaring zijn maar dient verder onderzocht te worden.



## 6 Conclusie

In dit hoofdstuk wordt de centrale vraag beantwoord. Vervolgens worden de belangrijkste resultaten besproken waarna er aanbevelingen voor de gemeente Amsterdam en toekomstig onderzoek worden geformuleerd.

### 6.1 Beantwoording centrale vraag

De centrale vraag in dit onderzoek is: *'In welke mate beïnvloedt de prestatie van de ambtenaar het politiek vertrouwen van de Amsterdamse burger in het gemeentebestuur?'* Deze vraag is beantwoord aan de hand van zeven deelvragen. De eerste vier theoretische deelvragen zorgden voor een afbakening en verduidelijking van de begrippen dienstverlening, politiek vertrouwen en de determinanten voor de tevredenheid over de prestatie van de ambtenaren. De laatste drie empirische deelvragen hebben geleid tot het opstellen van de getoetste hypothesen in dit onderzoek.

De overheid maakt wetgeving en stuurt het land aan. De overheid bestaat uit enkele politieke partijen die bepaalde doelen nastreven. De partijen worden gekozen door de burgers. Het is belangrijk dat burgers vertrouwen hebben in de overheid. Zonder vertrouwen kan de overheid niet goed functioneren (Abts, 2006). Dit politiek vertrouwen bestaat uit verwachtingen van de burger over het nakomen van bepaalde afspraken en het tonen van bepaald gedrag door ambtenaren en instanties. Politiek vertrouwen heeft betrekking op drie dimensies. Deze dimensies zijn het politieke systeem, de politieke instellingen en de politici. 'Het politieke systeem' heeft betrekking op de manier waarop politieke beslissingen worden gemaakt. De dimensie 'de politieke instellingen' heeft te maken met het vertrouwen in de dienstverlenende instellingen van de overheid. Ten slotte heeft de dimensie 'de politici' te maken met alle politici binnen de overheid. Dit onderzoek heeft het politiek vertrouwen in het gemeentebestuur getoetst waarbij alleen de dimensie 'de politici' van politiek vertrouwen is gemeten. Politiek vertrouwen kan door veel factoren beïnvloed worden. Dienstverlening is een van die factoren. Er is gebleken dat er in de literatuur geen onderscheid wordt gemaakt tussen de begrippen dienst en dienstverlening. Beide begrippen hebben betrekking op zowel de dienst als dienstverlener. Een dienst is een ontastbaar product dat is ontstaan door een interactief



proces tussen de klant en de dienstverlener, waarbij de dienstverlener het gezicht van de organisatie is. De dienstverlener is een belangrijk onderdeel om een dienstverlening op te beoordelen. In de gemeentelijke dienstverlening is de dienstverlener een ambtenaar. Om de ambtenaar te beoordelen kan er gekeken worden naar de tevredenheid van de burger over de ambtenaar. De tevredenheid van de burger is de mening van de burger over zowel het proces als de output van een bepaald dienst. Alleen het model van Brady en Cronin (2001) geeft concrete determinanten om dit te bepalen. De tevredenheid van de burger over de ambtenaar kan bepaald worden aan de hand van de attitude, de expertise en het gedrag van de ambtenaar.

In de literatuur zijn twee stromingen gevonden die politiek vertrouwen verklaren. Dit zijn de endogene en exogene theorieën. De endogene theorieën zoeken de oorzaken van het politiek vertrouwen bij de politiek zelf. De exogene theorieën zoeken de oorzaken bij aspecten van buitenaf. Een endogene theorie is gebruikt om de relatie aan te tonen tussen de prestatie van de ambtenaar en het politiek vertrouwen. De exogene theorieën zijn gebruikt om de controlevariabelen te bepalen. De endogene theorie die gebruikt is om de relatie tussen de prestatie van ambtenaren en het politiek vertrouwen te verklaren is de prestatietheorie van Van de Walle (2006). Deze theorie geeft aan dat een betere prestatie van de ambtenaar het politiek vertrouwen verhoogt.

Dit onderzoek heeft de relatie tussen de prestatie van de ambtenaar en het politiek vertrouwen onderzocht door middel van een meervoudige lineaire regressie analyse. Tevens is hierbij onderzocht welk van de drie aspecten, attitude, expertise en het gedrag, de sterkste relatie heeft bij ontevredenheid.

Uit de exogene theorieën is gebleken dat het opleidingsniveau, het geslacht en de leeftijd effect hebben op politiek vertrouwen. Deze factoren zijn meegenomen als controlevariabelen.

Uit de analyse is gebleken dat er een positief verband bestaat tussen de tevredenheid van de burger over de prestatie van de ambtenaar en het politiek vertrouwen.

Maar uit verdere analyses is ook gebleken dat het contact met een ambtenaar een negatief effect heeft op het politiek vertrouwen. Dit negatieve effect van contact is groter dan het



effect van de tevredenheid. Dit betekent dat het contact belangrijker is dan de tevredenheid van de burger over de prestatie van de ambtenaar voor het politiek vertrouwen. Het politiek vertrouwen is dus hoger indien een burger geen contact heeft gehad met een ambtenaar. Indien er wel contact is geweest met een ambtenaar, dan zorgt een hogere mate van tevredenheid van de burger over de prestatie van een ambtenaar voor meer politiek vertrouwen.

De analyse van de aspecten attitude, expertise en gedrag hebben geen significante resultaten opgeleverd. Wel is het verband tussen de attitude van een ambtenaar en het politiek vertrouwen het sterkst terwijl de expertise het vaakst als reden van ontevredenheid wordt genoemd. Dit is opmerkelijk omdat er logischerwijs uit de analyse had moeten komen dat de expertise het sterkste verband had. Een reden voor dit feit kan zijn dat slechts 179 respondenten een reden van ontevredenheid hebben ingevuld. Uit de analyse is gebleken dat een hoger opleidingsniveau leidt tot een hoger politiek vertrouwen. Wel dient hierbij vermeld te worden dat mensen met ‘geen opleiding’ of ‘lagere school opleiding’ meer vertrouwen hebben dan mensen met een lage beroepsopleiding. De reden hiervoor is onduidelijk, verder onderzoek is nodig om de reden hiervan te vinden. Uit de literatuur bleek dat vrouwen meer vertrouwen hebben in de politiek dan mannen. De analyse van de Burgermonitor heeft een ander resultaat laten zien. In Amsterdam hebben de mannen significant meer politiek vertrouwen dan vrouwen. Dit onverwachte resultaat kan veroorzaakt zijn door het feit dat dit verband is opgesteld naar aanleiding van een onderzoek naar politiek vertrouwen in de Tweede kamer en Europese Unie. Het lokaal politiek vertrouwen is in verhouding tot het nationale en internationaal vertrouwen hoger bij mannen dan vrouwen in Amsterdam. De tweede reden voor deze uitkomst kan liggen bij de meegenomen vragen in dit onderzoek. Het kan zijn dat de meegenomen vragen in dit onderzoek issues zijn waar mannen meer vertrouwen in hebben dan bij het algemeen vertrouwen. Ten slotte heeft de analyse aangetoond dat oudere mensen minder politiek vertrouwen hebben dan jongere mensen. Dit was het uit de literatuur te verwachten resultaat.

De analyses zijn tevens bij ieder stadsdeel gedaan. Uit deze analyses is gebleken dat het politiek vertrouwen significant per stadsdeel verschilt. Enkele stadsdelen hebben



significant minder politiek vertrouwen dan andere stadsdelen. Bij het toevoegen van de controlevariabelen worden de verbanden minder sterk en minder significant (zie tabel 14). Enkele verschillen komen dus door demografische factoren. Alleen het stadsdeel Osdorp laat nog een significant verschil zien. De reden voor dit verschil is onduidelijk. De etniciteit in het stadsdeel Osdorp is zeer divers met veel laag inkomen gezinnen. Deze aspecten kunnen mogelijk de verklaring zijn. Verder onderzoek is nodig om de redenen achter dit verschil te vinden.

## **6.2 Reflectie op onderzoek**

Bij het terugkijken op het gehele onderzoek komen enkele aandachtspunten naar voren. Uit dit onderzoek zijn enkele significante verbanden voortgekomen. Toch hebben deze verbanden een lage verklaringskracht. De maximale verklaringskracht lag rond de 10%. Er zijn veel factoren die politiek vertrouwen beïnvloeden. Om daadwerkelijk het politiek vertrouwen te beïnvloeden dient er ook met andere factoren rekening gehouden te worden. Zoals aangegeven in de inleiding is het sociaal kapitaal ook van belang. Indien een actie de tevredenheid van de burger over de prestatie van de ambtenaar verhoogt en het sociaal kapitaal verlaagt kan het politiek vertrouwen gelijk blijven of zelfs verlagen. Het bedoelde effect wordt dan niet bereikt.

Het tweede punt is de operationalisatie van de begrippen. De begrippen zijn geoperationaliseerd aan de hand van de beschikbare vragen in de monitor. Indien het mogelijk was geweest dan waren er extra vragen gesteld om de begrippen nauwkeuriger en completer te vragen. De constructie van de variabele 'tevredenheid van de burger over de prestatie van de ambtenaar' was dan via meerdere vragen gedaan. Het was tevens goed geweest om de tevredenheid van de burgers over de prestatie van de ambtenaren te weten van burgers die geen contact hadden gehad met een ambtenaar. Uit dit feit had de relatie tussen contact en tevredenheid van de burger over de prestatie van de ambtenaar herleid kunnen worden. De stellingen 'ambtenaren doen hun uiterste best voor mij' en 'ik ben tevreden over de ambtenaren alhoewel ik geen contact heb gehad met een ambtenaar', waren hierbij bruikbaar.



Ten slotte was het handig geweest om een aanvullend onderzoek te doen naar de ontevredenheid van de burgers over de prestatie van de ambtenaren. De uitkomsten uit de analyse in dit onderzoek naar de reden van ontevredenheid waren niet significant en gebaseerd op een klein percentage respondenten uit de dataset van de Burgermonitor. Met een aanvullend onderzoek kunnen deze resultaten worden verduidelijkt. Dit was helaas niet mogelijk vanwege het tijdsbestek van dit onderzoek. Het aanvullend onderzoek kan bestaan uit interviews of enquêtes onder burgers die ontevreden waren over de prestatie van de ambtenaren. Deze kunnen worden gehouden bij het gemeentehuis zelf.

### **6.3 Aanbevelingen**

De resultaten van dit onderzoek zijn bekend. Er zijn enkele punten uit dit onderzoek naar voren gekomen die vraagtekens en aanbevelingen met zich mee brengen. In de volgende paragrafen worden eerst de mogelijkheden voor vervolgonderzoek besproken. Vervolgens worden er aanbevelingen voor de praktijk gegeven.

#### **6.3.1 Vervolgonderzoek**

In deze paragraaf worden de punten voor vervolgonderzoek besproken.

De gemeente Amsterdam vindt het belangrijk om het politiek vertrouwen te weten. Toch komt het thema politiek vertrouwen alleen uitgebreid terug in de Burgermonitor van 2009. Als de gemeente Amsterdam het daadwerkelijk belangrijk vindt om het politiek vertrouwen te weten dan dient dit vaker opgenomen te worden in de Burgermonitor. De Rekenkamer Amsterdam kan in de toekomst in de gaten houden of politiek vertrouwen nog steeds wordt gemeten. Indien het politiek vertrouwen niet wordt gemeten, kan de Rekenkamer Amsterdam zelf onderzoeken hoe het ermee gesteld staat. Op deze manier kan de Rekenkamer Amsterdam de gemeente Amsterdam wijzen op de staat van het politiek vertrouwen.

Het is interessant om in de toekomst meer onderzoek te doen naar aspecten van dienstverlening en niet alleen naar dienstverlening als geheel. Er kan dan per aspect van dienstverlening gekeken worden welk aspect het meeste invloed heeft op politiek vertrouwen. Dit kan helpen bij het gericht verhogen van het politiek vertrouwen door de overheid. Er kan bijvoorbeeld gekeken worden naar de inrichting van de dienstverlening



of naar de diversiteit van de aangeboden dienstverlening. Er kan gekeken worden naar welke dienstverlening belangrijker is voor het politiek vertrouwen.

De Rekenkamer Amsterdam kan ook onderzoek doen naar de objectieve normen die de gemeenten gebruiken bij dienstverlening. Welke normen zijn er en worden deze nageleefd. Er kan onderzocht worden waarop dienstverlening kan worden beoordeeld. Vervolgens kan geïndexeerd worden welke normen de gemeenten gebruiken en wat de burgers hier van vinden. Dit kan helpen om de dienstverlening te verbeteren.

### **6.3.2 Praktijk**

In deze paragraaf worden aanbevelingen gedaan voor de gemeente Amsterdam. Uit dit onderzoek is gebleken dat het hebben van contact een negatief effect heeft op politiek vertrouwen. Het is interessant om uit te zoeken waarom dit is. Indien de reden bekend is kan de gemeente Amsterdam hier maatregelen voor maken om dit te verbeteren. De gemeente Amsterdam zou ook kunnen proberen de contactmomenten met ambtenaren te verkleinen. De hoeveelheid en redenen van contact dienen hierbij geïndexeerd te worden waarna maatregelen kunnen worden genomen.

De gemeente Amsterdam kan onderzoek doen naar de redenen van ontevredenheid over de prestatie van de ambtenaren en wat voor effect deze hebben op politiek vertrouwen. Allereerst dient dan onderzocht te worden waarom de burger ontevreden is. Vervolgens dient er onderzocht te worden hoe deze ontevredenheid opgelost kan worden. Aan de hand van deze oplossingen kunnen dan maatregelen worden bepaald om de prestatie van de ambtenaren te verbeteren.

Ook kan de gemeente Amsterdam onderzoek doen naar de kwaliteit van dienstverlening tussen de stadsdelen onderling. Ieder stadsdeel wordt dan geanalyseerd op de kwaliteit van dienstverlening. Er kan dan onderzocht worden welke factoren belangrijk zijn voor een hoge kwaliteit van dienstverlening. Deze factoren kunnen dan toegepast worden op alle stadsdelen om de kwaliteit van dienstverlening in Amsterdam te verbeteren.





## Literatuurlijst:

### Boeken en artikelen:

Aalberts, C. (2004). *Politieke betrokkenheid en politieke sensitiviteit onder jongeren*. Amsterdam: Universiteit Amsterdam. 30pp.

Abts, K. (2006). *Politieke steun/ongenoegen gedeconstrueerd, politieke tevredenheid, politiek vertrouwen en politieke verbondenheid*. Tijdschrift Sociologie. Volume 1. 30 pp.

Adriaansen, M. (2011). *Versatile citizens: media reporting, political cynicism and voter behaviour*. Amsterdam: Universiteit Amsterdam. 168 pp.

Agran, M. (1997). *Student-directed learning: teaching self-determination skills*. United States: Brooks/Cole Publishing Company. 288pp

Ajzen, I. en Fishbein, M. (2000). *Attitudes and the attitude-behavior relation: Reasoned and automatic processes*. New York: John Wiley en Sons. 33p

Baarda, D.B., De Goede, M.P.M. en Teunissen, J. (1997). *Basisboek kwalitatief onderzoek: praktische handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Groningen: Stenfert Kroese. 255pp.

Babakus, E. en Boller, G. W. (1992). *An empirical assessment of the SERVQUAL scale*. Journal of Business Research. Volume 24. 16pp.

Baier, A. (1994). *Moral prejudices: essays on ethics*. Cambridge: Harvard University Press. 384 pp.

Bart, V. (2006). *Onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening bij de Federale Politie: een toetsing uitgevoerd bij de directie DJF-Ecofin*. Gent: Universiteit Gent. 205pp.



Billiet, J. (1998). *Sociaal kapitaal, levensbeschouwelijke betrokkenheid en maatschappelijke participatie in België*. Tijdschrift voor sociologie 1998. Volume 19. 22pp.

Bolton, R.N. en Drew, J.H. (1991). *A Multistage Model of Consumers Assessment of service Quality and Value*. Journal of Consumer Research. Volume 17. 31pp.

Boomsma, S. en Van Borrendam, A. (2005). *Kwaliteit van dienstverlening; kwaliteit van Management*. Deventer: Kluwer. 202 pp.

Bovens, M.A.P. en Wille, A.C. (2006). *Waar bleef het vertrouwen in de overheid?* Tijdschrift Bestuurskunde. Volume 4. 15pp

Bovens, M.A.P. en Wille, A.C. (2008). *Het onbehagen van de burger: Politiek vertrouwen langs de meetlat*. S en D. Volume 10. 12pp.

Brady, M. K. en Cronin Jr., J. J. (2001). *Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach*. Journal of Marketing. Volume 65. 16pp.

Burns, A.C. en Bush, R.F. (2006). *Principes van marktonderzoek: toepassingen met SPSS*. Amsterdam: Pearson Education Benelux. 542pp.

CBS (2010). *Sociale samenhang: Participatie, Vertrouwen en Integratie*. Den Haag: CBS. 221pp.

Clark, R.C. (2008). *Building Expertise: cognitive methods for training and performance improvement*. New York: John Wiley en Sons. 204pp.

Cook, K. S. (2001). *Trust in Society*. New York: Russell Sage Foundation. 403pp.

Cooper, J.O., Heron, T.E. en Heward, W.L. (1987). *Applied behaviour analysis*. Westerville: Merrill Publishing Company. 651pp.



Cronin, J.J. en Taylor, S.A. (1992). *Measuring Service Quality: A re-examination and Extension*. Journal of Marketing. Volume 56. 14pp.

Cronin, J. J. en Taylor, S. A. (1994). *SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality*. Journal of Marketing. Volume 5. 7pp.

Dabholkar, P.A. (1993). *Customer satisfaction and service Quality: Two Constructs or one?* Chicago: American Marketing Association. 9pp

Dekker, P (2005). *Vertrouwen in de regering: een statistische verkenning van ontwikkelingen en mogelijke verklaringen*. Den Haag: SCP.

De Pelsmacker, P. en Van Kenhove, P. (2006) *Marktonderzoek methoden en toepassingen*. Amsterdam: Pearson Education Benelux. 515pp.

Elchardus, M. (2002). *De dramademocratie*. Tiel: Uitgeverij Lannoo NV. 208pp.

Goodsell, C. (1994). *The Case for Bureaucracy: A Public Administration Polemic*. Chatham: Chatham House. 226pp.

Grönroos, C. (1982). *Strategic management and marketing in the service sector*. Helsingfors: Swedish School of Economics and Business Administration. 135pp.

Grönroos, C. en Ojasalo, K. (2004). *Service productivity: Towards a conceptualization of the transformation of inputs into economic results in services*. Journal of Business Research. Volume 57. 10pp.

Hibbing, J. en Theiss-Morse, E. (2001). *What is it about government that Americans dislike?* Cambridge: Cambridge University Press. 296pp.



Inglehart, R. (1999). *The erosion of institutional authority and post-materialist values*. Cambridge: Harvard UP. 20pp

Johnston, J.M. en Pennypacker, H.S. (1980). *Strategies and Tactics of Human Behavioral Research*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates. 393pp.

Johnston, J.M. en Pennypacker, H.S. (1993). *Readings for Strategies and tactics of behavioural research*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates. 214pp.

Klingemann, H. en Fuchs, D. (1995). *Citizens and the State*. Oxford: Oxford University Press. 504pp.

Korsten, A. en De Goede, P. (2006). *Dalend vertrouwen in de (rijks)overheid (2000-2005): verklaringen op een rij*. Tilburg: University of Tilburg. 21pp.

Luhmann, N. (1979). *Trust and power*. Chichester: John Wiley & Sons. 208pp.

Luhmann, N. (1988). *Familiarity, Confidence, trust: problems and alternatives*. Oxford: Basil Blackwell. 14pp.

Meyer, J.H. (1999). *Measuring customer satisfaction, hot buttons and other measurement issues*. Chicago: American Marketing Association. 219pp.

Miles, J. en Shevlin, M. (2000). *Applying Regression and Correlation: a guide for students and researchers*. Londen: SAGE Publications Ltd. 272pp.

Mowen, J.C. (1995). *Consumer Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall. 696pp.

Neijzen, J. A. en Trompetter, M. (1996). *Kwaliteitszorg in dienstverlenende organisaties: De klant is koning, maar wie maakt er de dienst uit?* Deventer: Kluwer. 312pp.

Niessen, C.R. (2003). *Ambtenaar in de overheidsorganisatie*. Deventer: Kluwer. 123pp.



Norris, P. (1999). *Critical citizens: global support for democratic Government*. Oxford: Oxford University Press. 303pp.

Nye, J., Zelikow P. en King D. (1997). *Why people don't trust government*. Cambridge: Harvard University Press. 352pp.

Oliver, R.L. (1997). *Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer*. New York: McGraw-Hill. 448pp.

Op de Woerd, S. (2007). *Politiek vertrouwen en constitutionele toetsing: Een onderzoek naar de causale relatie*. Utrecht: Utrechtse School voor Bestuurs- en Organisatiewetenschap. 83pp.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. en Berry, L.L. (1994). *Alternative scales for measuring service quality*. Journal of retailing. Volume 70. 30pp.

Pels, D. en Te Velde, H. (2000). *Politieke stijl: Over presentatie en optreden in de politiek*. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen. 254pp.

Petty, R. E., Wegener, P. T. en Fabrigar, L. R. (1997). *Attitudes and attitude change*. Annual Review of Psychology. Volume 98. 45pp.

Poling, A.D. en Fyqua, R.W. (1986). *Research methods in applied amsterdam analysis: issues and advances*. Plenum Press: New York. 352pp.

Putnam, R.D. (2000). *Bowling alone*. New York: Simon & Schuster Paperbacks. 544pp.

Putnam, R.D. (1993). *Making democracy work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton: Princeton University Press. 280pp.



Putnam, R.D., S. Pharr en Dalton J. (2000). *Introduction: What's troubling in trilateral Democracies?* Princeton: Princeton University Press. 28pp.

Rodenburg, K. en De Waard, H. (2007). *Burger en politiek: participatie als brug over de vertrouwenskloof*. Apeldoorn: Garant Uitgevers NV. 78pp.

Roes, T., Veldheer, V., de Groot, H., Dekker P. en Castenmiller, P. (1987). *Gemeente, burger, klant*. Rijswijk: Sociaal en Cultureel Planbureau. 171pp.

Rust, R. T. en Oliver, R. L. (1994). *Service quality: Insights and managerial implications from the frontier*. Thousand Oaks: Sage Publications. 9pp.

Saunders, M., Lewis, P. en Thornhill, A. (2004). *Methoden en technieken van onderzoek*. Amsterdam: Pearson Education Benelux. 599 pp.

Sociaal en Cultureel Planbureau (2004). *Vertrouwen in de rechtspraak: Theoretische en empirische verkenningen voor een monitor*. Den Haag: SCP. 107pp.

Sociaal en Cultureel Planbureau (2005). *De sociale staat van Nederland 2005*. Den Haag: SCP. 392pp.

Sociaal en Cultureel Planbureau (2007). *Publieke prestaties in perspectief: Memorandum quartaire sector 2006-2011*. Den Haag: SCP. 129pp.

Spreng, R.A en Sighn, A.K. (1993). *An empirical assessment of the SERVQUAL scale and the relationship between service quality and satisfaction*. Chicago: American Marketing Association. 14pp.

Suijkerbuijk, P. (1983). *Politiek vertrouwen*. Nijmegen: K.U.Nijmegen. 7pp.

Swartz, T. A. en Iacobucci, D. (2000). *Handbook of services marketing & management*. Thousand Oaks: Sage Publications. 536pp.



Sztompka, P. (1999). *Trust. A sociological theory*. New York: Cambridge University Press. 226pp.

Tabachnick, B.G. en Fidell, L.S. (2001). *Using Multivariate Statistics*. United States: Allyn en Bacon. 966pp.

Tenenbaum, G. en Driscoll, M.P. (2005). *Methods of research in sport sciences: quantitative and qualitative approaches*. United Kingdom: Meyer en Meyer Sport. 774pp.

Tettero, J. H. J. P. en Viehoff, J. H. R. M. (1994). *Marketing voor dienstverlenende organisaties: Beleid en uitvoering*. Deventer: Kluwer. 248pp.

Urwin, P., Di Pietro, G., Sturgis, P. en Jack, G. (2008). *Measuring the Returns to Networking and the Accumulation of Social Capital*. American Journal of Economics and Sociology. Volume 67. 28pp.

Van de Walle, S. (2006). *Zullen beter werkende overheidsdiensten bijdragen tot vertrouwensherstel?* Den Haag: Elsevier. 13pp.

Van der Gaag, M. en Webber, M. (2005). *Measurement of Individual Social Capital: Questions, Instruments and Measures*. New York: Springer-Verlag. 21pp.

Van Roosbroek, S. en Van der Walle, S. (2006). *Werken aan de overheid: De mening van de burger*. Leuven: Instituut voor de Overheid. 56pp

Van Sikkelerus, M. (2006). *Een gekleurde bril: De invloed van contexteffecten bij de beoordeling van servicekwaliteit*. Twente: Universiteit Twente. 74pp.

Vargas, J.S. (2009). *Behavior Analysis for Effective Teaching*. New York: Routledge. 392pp.



Verlee, M. (2005). *De klant is onze boterham*. Tilburg: wetenschapswinkel universiteit Tilburg. 217pp.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2005). *Vertrouwen in de buurt*. Amsterdam: Amsterdam University Press. 280pp

Willink, T. (2000). *Fraudedelicten*. Deventer: Kluwer. 208pp.

Zeithaml, V.A., M.J. Bitner (2003). *Services marketing: integrating customer focus across the firm*. New York: International Edition. 576pp.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. en Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service – Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press. 226pp.

Zouridis, S. (2004). *Wegen naar vertrouwen*. Leusden: BMG. 56pp.

### **Internetsites:**

De Rijksoverheid (2011a). *Integriteit ambtenaren en bestuurders*. (<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/integriteit-overheid/integriteit-ambtenaren-en-bestuurders>). (Toegang 7 april 2011)

De Rijksoverheid (2011b). *Regeerakkoord*. (<http://www.rijksoverheid.nl/regering/het-kabinet/regeerakkoord>). (Toegang 7 april 2011)

Gemeente Amsterdam (2011) *Stadsdeel*. (<http://intranet.amsterdam.nl/bda/abc/begrippen/?ActItmIdt=319076&mode=zoek&BegripZoe=stadsdeel>). (Toegang 7 april 2011)





## Bijlage 1 Kenmerken respondenten dataset Burgermonitor vergeleken met CBS gegevens

In deze bijlage zijn de tabellen te vinden die gebruikt zijn voor de representativiteit van de respondenten uit de dataset van de Burgermonitor 2009. In de tabellen zijn het geslacht, de leeftijd en het opleidingsniveau van de respondenten uit de dataset van Burgermonitor 2009 vergeleken met de cijfers van het CBS. De cijfers van het CBS zijn verkregen via het Statline programma van het CBS.

### *Vergelijking geslacht*

| <b>Geslacht</b> | <b>Burgermonitor</b> |      | <b>CBS</b> |       |
|-----------------|----------------------|------|------------|-------|
|                 | Aantal               | %    | Aantal     | %     |
| Groepen         |                      |      |            |       |
| Man             | 1.305                | 45,3 | 307.962    | 48,86 |
| Vrouw           | 1.576                | 54,7 | 322.375    | 51,14 |
| Totaal          | 2.881                | 100  | 630.337    | 100   |

(Verkregen van de dataset van de Burgermonitor 2009 en CBS Statline 28-04-2011)

### *Vergelijking leeftijd*

| <b>Leeftijd</b> | <b>Burgermonitor</b> |       | <b>CBS</b> |       |
|-----------------|----------------------|-------|------------|-------|
|                 | Aantal               | %     | Aantal     | %     |
| Groepen         |                      |       |            |       |
| 16-25           | 347                  | 12,05 | 90.237     | 14,32 |
| 25-45           | 1.015                | 35,24 | 270.242    | 42,87 |
| 45-65           | 1.071                | 37,19 | 185.701    | 29,46 |
| Ouder dan 65    | 447                  | 15,52 | 84.157     | 13,35 |
| Totaal          | 2.880                | 100   | 630.337    | 100   |

(Verkregen van de dataset van de Burgermonitor 2009 en CBS Statline 28-04-2011)

### *Vergelijking opleidingsniveau*

| <b>Opleidingsniveau</b> | <b>Burgermonitor</b> |       | <b>CBS</b> |       |
|-------------------------|----------------------|-------|------------|-------|
|                         | Aantal               | %     | Aantal     | %     |
| Groepen                 |                      |       |            |       |
| Ongeschoold             | 232                  | 8,44  | ?          | ?     |
| Laag geschoold          | 489                  | 17,79 | 121.100    | 22,30 |
| Middelbaar geschoold    | 644                  | 23,44 | 165.600    | 30,49 |
| Hoog geschoold          | 1.383                | 50,33 | 256.400    | 47,21 |
| Totaal                  | 2.748                | 100   | 543.100    | 100   |

(Verkregen van de dataset van de Burgermonitor 2009 en CBS Statline 28-04-2011)

?= niet te verkrijgen via het programma Statline van het CBS



## Bijlage 2 Factoranalyse

In deze bijlage is de uitkomst van de factoranalyse te vinden. Er zijn zeven vragen gebruikt om de nieuwe variabele 'politiek vertrouwen' aan te maken. Uit de analyse is een eerste eigenwaarde voortgekomen van 3,49. De tweede eigenwaarde is slechts 0,92. Het grote verschil in deze eigenwaarden betekent dat er één dimensie wordt gemeten. Hieronder zijn de factorladingen per vraag te vinden.

### *Factoranalyse*

| <b>Vraag</b>  | <b>Factorladingen</b> |
|---|-----------------------|
| 10. Kunt u aangeven in welke mate u het gemeentebestuur van Amsterdam vertrouwt?        | ,707                  |
| 36.1 De meeste Amsterdamse politici zijn teveel uit op eigen voordeel                   | ,782                  |
| 36.3 Het gemeentebestuur is open en eerlijk   | ,680                  |
| 37.1 Het gemeentebestuur beseft te weinig wat de echte gevolgen zijn van haar besluiten | ,732                  |
| 37.3 Politici doen doorgaans hun uiterste best om onze problemen op te lossen           | ,714                  |
| 39.1 Politici staan veel te ver van mij af om mij te kunnen vertegenwoordigen           | ,742                  |
| 39.3 Gewone mensen weten veel beter dan politici hoe een gemeente bestuurd moet worden  | ,564                  |

(Met een Cronbach's Alfa waarde van 0,808 en  $n = 2557$ )

Bij het analyseren van de factorladingen blijkt dat de ladingen niet veel van elkaar verschillen. Om deze reden is ervoor gekozen om de constructie van de nieuwe variabele 'politiek vertrouwen' te doen aan de hand van gemiddelden.