

Vertrouwen

Hoe is het vertrouwen in elkaar, in organisaties en in de overheid bij Utrechters in een kwetsbare situatie?



1. INLEIDING

Wat is Meetellen in Utrecht?

Meetellen in Utrecht is een panel voor mensen in een kwetsbare situatie in Utrecht. Dit zijn bijvoorbeeld mensen met psychiatrische problemen, een verslaving of mensen die dakloos (geweest) zijn. Het gaat daarbij om Utrechters die ondersteuning nodig hebben bij problemen op het gebied van werkloosheid, psychische of lichamelijke gezondheid, armoede, schulden of eenzaamheid. Het panel telt ruim 430 leden. Zij kunnen hun stem laten horen via vragenlijsten, interviews en focusgroepen. Meetellen in Utrecht voert jaarlijks een onderzoek uit naar een belangrijk thema in opdracht van de gemeente Utrecht. In deze rapportage staan de uitkomsten van de twaalfde peiling van Meetellen met als onderwerp: 'Vertrouwen'.

ONDERZOEK DÓÓR EN VÓÓR UTRECHTERS IN EEN KWETSBARE SITUATIE

Bij het onderzoek van Meetellen in Utrecht hebben panelmedewerkers een actieve rol. Zij zijn ervaringsdeskundige vrijwilligers die deel uitmaken van het Meetellen-team. Zij leveren een bijdrage in elke fase van het onderzoek en vertegenwoordigen zo het panel. Hierdoor sluiten de thema's en de manier van vragen stellen aan bij de doelgroep. Meer weten of zelf panelmedewerker of panellid worden? Kijk op onze website utrecht.meetellen.nl

Waarom dit onderzoek?

Het onderwerp vertrouwen krijgt de laatste tijd veel aandacht. Verschillende onderzoeken laten zien dat vertrouwen in het algemeen onder druk staat. Zo is het vertrouwen van Nederlanders in de Tweede Kamer in tien jaar tijd niet zo laag geweest¹. Recent onderzoek laat ook zien dat Nederlanders bezorgd zijn over wat de politiek bereikt. De politiek zou te weinig luisteren naar inwoners en is te veel bezig met het eigenbelang². Deze ontwikkelingen zien we ook in Utrecht. De laatste Utrecht Monitor laat zien dat vertrouwen in de overheid is gedaald in 2023 en dat steeds meer inwoners weinig vertrouwen hebben in de toekomst van Nederland³.

Dit dalende vertrouwen heeft ook gevolgen. Een laag vertrouwen in organisaties en instanties speelt een belangrijke rol bij het mijden van zorg⁴. Daarnaast hangt een laag vertrouwen in andere mensen samen met hoe gelukkig en gezond je je voelt en of je meedoet in de samenleving⁵.

Veel van het onderzoek dat wordt gedaan naar vertrouwen richt zich op de overheid en niet zozeer op organisaties. Zeker niet op specifieke organisaties in de gemeente Utrecht, zoals het buurtteam of de afdeling Werk & Inkomen. Ook heeft veel onderzoek geen specifieke aandacht voor inwoners in een kwetsbare situatie, terwijl zij juist het meest te maken hebben met (hulp)organisaties en overheidsinstanties. Zij staan centraal in dit onderzoek, dat zich richt op vertrouwen in elkaar, vertrouwen in organisaties en in de overheid.

Hoe is dit onderzoek uitgevoerd?

Om informatie te verzamelen over vertrouwen van panelleden in anderen, organisaties en de overheid, konden zij een vragenlijst invullen en meedoen aan een interview.

Vragenlijst

Tussen november 2023 en februari 2024 hebben 334 panelleden de vragenlijst ingevuld. Dit deden ze digitaal of op papier. Panelleden hebben een vragenlijst via de mail of post ontvangen. Ook zijn panelmedewerkers langs verschillende locaties in de stad gegaan om mensen uit te nodigen mee te doen met het onderzoek, zoals de Wilg, de Stadsbrug, Sleep Inn, Enik Recovery College en de NoiZ. Als het nodig was, zijn zij bij het invullen ondersteund door een panelmedewerker. De vragenlijst begon met een aantal persoonlijke vragen, zoals over geslacht, leeftijd, gezondheid en eenzaamheid. Daarna kwamen verschillende vragen aan de orde over vertrouwen in elkaar, organisaties en de overheid.

Interviews

In februari, maart en april 2024 zijn er 15 diepte-interviews met panelleden gehouden. Panelleden konden aan het einde van de vragenlijst aangeven of ze mee wilden doen aan een interview. Tientallen panelleden hebben hier gehoor aan gegeven. Uiteindelijk deden 15 panelleden mee. De interviews duurden ongeveer een uur en vonden in de meeste gevallen plaats op de Stadsbrug, de locatie waar Meetellen tot en met mei 2024 gevestigd was. Eén interview is afgenomen bij het panellid thuis. Tijdens de interviews bespraken we hoeveel vertrouwen panelleden hebben in andere mensen, organisaties en de overheid en waarom zij wel of geen vertrouwen hebben. De gesprekken zijn opgenomen en uitgeschreven en vervolgens geanalyseerd en verwerkt in deze rapportage.

Bij het lezen van de resultaten is het belangrijk te beseffen dat de vragenlijst en de interviews zijn afgenomen in verkiezingstijd voor de Tweede Kamer, die plaatsvonden in november 2023. Dit kan de resultaten hebben beïnvloed.



Achtergrondkenmerken van de panelleden die de vragenlijst invulden



51%
man

gemiddelde leeftijd **54**

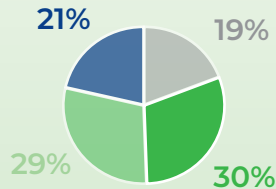
jongste invuller **21**

oudste invuller **90**

49%
vrouw

Afgerond opleidingsniveau:

- basisonderwijs of geen opleiding
- lbo, mavo, vmbo
- mbo, havo, vwo
- hbo, wo



Migratieachtergrond:

33% heeft een migratieachtergrond,
67% niet

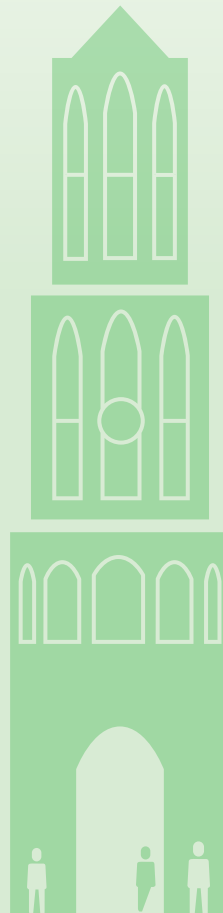
Ervaart gezondheid als:

45% (zeer) goed
13% (zeer) slecht
41% matig



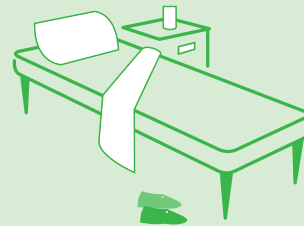
Eenzaamheid:

31% is ernstig eenzaam
36% is wel eens eenzaam



74% heeft een lichamelijke en/of psychische aandoening:

27% psychisch
27% lichamelijk
20% psychisch en lichamelijk



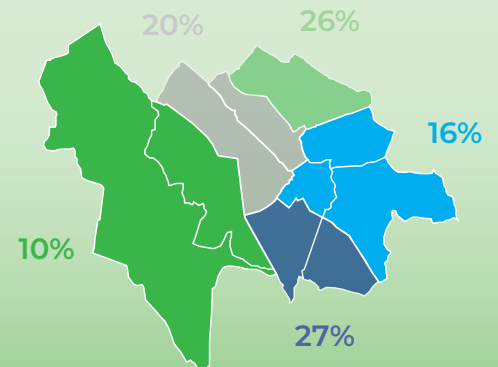
12% is dak- of thuisloos

Panelleden wonen in de wijken:

- Overvecht
- Zuid, waaronder Lunetten en Zuidwest, waaronder Kanaleneiland
- Binnenstad, Oost en Noordoost
- Noordwest, waaronder Zuilen en West, waaronder Lombok
- Leidsche Rijn en Vleuten de Meern

77% is cliënt bij tenminste één organisatie. Vaakst cliënt bij:

32% Buurtteam
23% Wij 3.0
21% Altrecht



2. VERTROUWEN IN ELKAAR

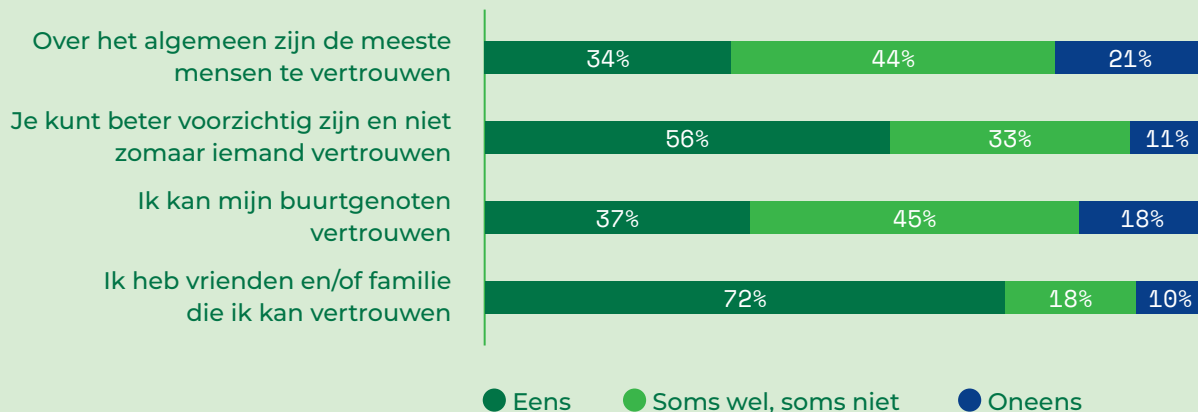
In dit hoofdstuk beschrijven we in hoeverre panelleden vertrouwen hebben in andere mensen. We beschrijven wat belemmerend en helpend is voor vertrouwen in anderen en het belang ervan.

Mate van vertrouwen in andere mensen

Een derde van de panelleden die de vragenlijst hebben ingevuld, vindt dat de **meeste mensen** over het algemeen te **vertrouwen** zijn. Een vijfde van de panelleden vindt niet dat de meeste mensen te vertrouwen zijn. De overige 44% is het soms wel, soms niet eens met deze stelling. Bijna drie kwart van de panelleden heeft **vrienden** en/of **familie** die ze kunnen vertrouwen, 10% van de panelleden heeft dat niet. 34% van de panelleden geeft aan dat ze hun **buurtgenoten** kunnen vertrouwen. 56% van de panelleden zegt dat je beter **voorzichtig** kan zijn en niet zomaar iemand kunt vertrouwen. 11% is het oneens met die stelling.

28% van de panelleden geeft aan dat hun vertrouwen in andere mensen in het afgelopen jaar is **afgenomen**. Bij ruim de helft is het vertrouwen gelijk gebleven en bij 10% is het toegenomen.

STELLINGEN OVER VERTROUWEN IN ANDEREN



Door afronding tellen percentages niet altijd op tot 100%.

Op de vraag hoeveel vertrouwen geïnterviewde panelleden hebben in andere mensen, wordt wisselend gereageerd. Dit vertrouwen hangt sterk af van de dingen die mensen hebben meegemaakt in hun leven. Zo geven panelleden aan dat ze teleurgesteld zijn door andere mensen of te maken hebben gehad met traumatische gebeurtenissen in hun leven.

Ik heb me vaak genoeg gebrand om te weten dat je niet 100% open moet zijn.

Ook noemen panelleden dat het vertrouwen in andere mensen **verschilt** per mens of groep. In de interviews wordt bevestigd dat panelleden over het algemeen vertrouwen hebben in hun **familie** of **vrienden**. Er is minder vertrouwen in mensen die panelleden **niet goed** kennen. Meerdere panelleden geven aan dat ze op basis van **gevoel** bepalen of ze iemand wel of niet kunnen vertrouwen.

[Vertrouwen is] heel afhankelijk van het gevoel dat ik bij iemand krijg. Als ik bijvoorbeeld in de stad loop, of in een winkelcentrum bij ons. Ja, weet je, als ik met iemand open contact kan maken, dan ga ik daar ook gewoon op in. Maar als ik merk dat iemand heel erg afgesloten is, dan ga ik daar ook niet verder doorheen prikken of zo. (...) Het is een beetje zo'n soort gevoel, dat kan je moeilijk definiëren denk ik.

De mate van vertrouwen hangt ook af van **hoe mensen in het leven staan**. Een deel van de geïnterviewde panelleden zegt dat zij goed van vertrouwen zijn en daarom andere mensen in eerste instantie vertrouwen. Andere panelleden wantrouwen mensen juist in eerste instantie, waarna vertrouwen kan groeien.

Ik ben gelukkig naïef. Dus ik begin altijd met vertrouwen. Maar (...) als ze mijn vertrouwen schaden. Daarmee is als ze bepaalde grenzen bereikt hebben, dan is bij mij de grens op.

Ik heb wel vertrouwen in bekende mensen. Als ze onbekenden zijn (...) dan moet ik ze nog even leren kennen. Ja, dan is het toch de kat uit de boom kijken. Eerst even kijken of het werkelijk zo is. (...) Of ik ze kan vertrouwen, ja.

Helpend en belemmerend bij vertrouwen

In de interviews vertellen panelleden wat helpt bij het vertrouwen van andere mensen. Voor een groot deel van hen is vertrouwen afhankelijk van hoe andere mensen zich **gedragen en opstellen**. Panelleden zijn eerder geneigd mensen te vertrouwen die een open houding hebben en oprechte interesse tonen. Panelleden vinden het ook belangrijk dat zij zichzelf kunnen zijn. Mensen die liegen of stiekem gedrag vertonen worden minder snel vertrouwd. Wat ook helpt bij vertrouwen is **tijd**. Voor veel panelleden moet vertrouwen groeien.

Ja, toch denk ik de duur van het contact. Dus als het [contact] langer is (...) dan kun je ook wat meer zien aan die persoon en meemaken. En dan kun je op basis daarvan vinkjes of zo zetten van 'oké, hij is wel te vertrouwen'.

Wantrouwen ontstaat vaak doordat panelleden teleurgesteld zijn in anderen of doordat hen **iets is aangedaan**. Een voorbeeld hiervan is dat één van de geïnterviewde panelleden niet goed overweg kon met de burens, met uiteindelijk zelfs een huisuitzetting tot gevolg. Hierdoor is het vertrouwen in de (nieuwe) burens niet vanzelfsprekend. Daarnaast hebben een aantal panelleden vervelende gebeurtenissen meegemaakt met mannen, waardoor zij (onbekende) mannen niet goed meer kunnen vertrouwen.

Dat zijn de gevolgen van als mensen (...) meerdere keren dat vertrouwen hebben gebroken. Dat heeft er echt wel voor gezorgd dat ik "high on the defence" ben. En dat ik (...) me angstig voel in contact met andere mensen.

Belang van vertrouwen in anderen

In de interviews geeft het grootste deel van de panelleden aan dat zij het **belangrijk** vinden om vertrouwen te hebben in andere mensen. Volgens hen is dit een **voorwaarde** voor goed onderling contact. Volgens panelleden is één van de gevolgen van **wantrouwen** dat mensen contact uit de weg gaan, waardoor zij risico lopen op **isolatie**.

Als je iedereen niet vertrouwt en je kruipt in je schulp en je [zit] in je huis te bibberen, dat is niet echt gezond.

Dat de mate van vertrouwen en contact met andere mensen samenhangen, blijkt ook uit de vragenlijst. Panelleden die in de vragenlijst aangeven dat ze hun buurtgenoten niet (altijd) kunnen vertrouwen, geven ook minder vaak aan dat ze voldoende contact hebben met de mensen in hun buurt. Ook voelen zij zich minder vaak prettig bij de mensen die in hun buurt wonen en voelen zij zich minder vaak thuis. In totaal voelt 62% van de panelleden zich thuis in de buurt waar ze wonen. Onder panelleden die hun buurtgenoten niet (altijd) vertrouwen, is dit 49%.

3. VERTROUWEN IN ORGANISATIES

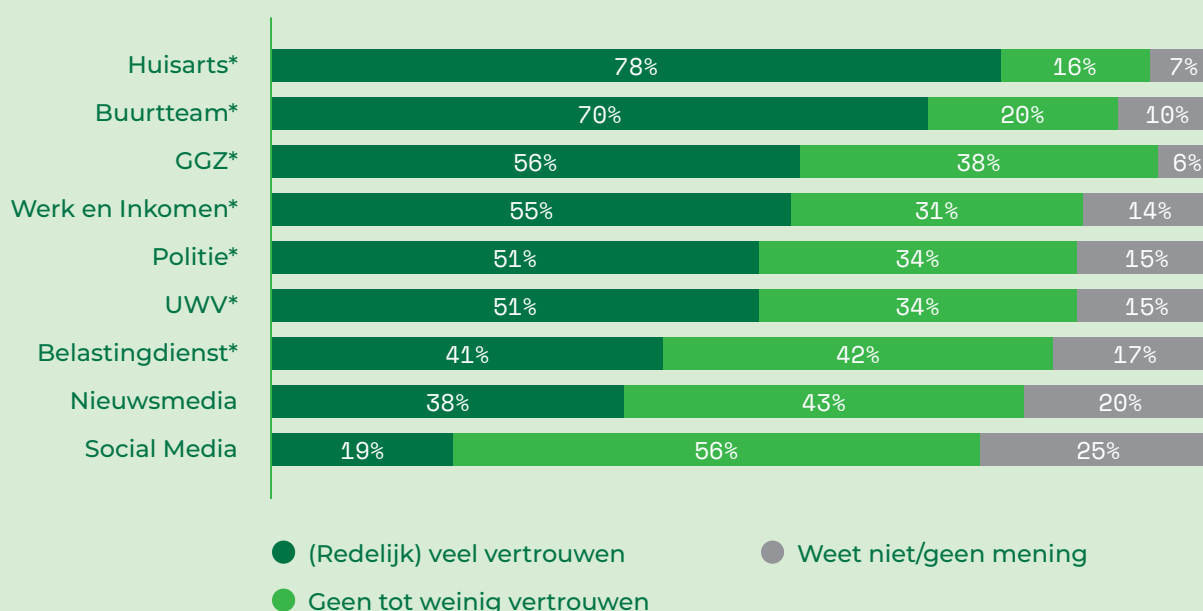
In dit hoofdstuk beschrijven we in hoeverre panelleden vertrouwen hebben in organisaties en instanties. We gaan ook dieper in op wat daarvoor helpend en belemmerend is.

Vertrouwen in organisaties en instanties

Aan panelleden hebben we gevraagd in hoeverre ze vertrouwen hebben in instanties en organisaties. We geven alleen de resultaten weer van de panelleden die ook daadwerkelijk contact hebben gehad met een organisatie of instantie.

Meer dan de helft van de panelleden heeft weinig tot geen vertrouwen in sociale media. Als we kijken naar specifieke organisaties dan is het vertrouwen het laagst in de belastingdienst en de GGZ, gevolgd door de politie en het UWV. Panelleden hebben het meeste vertrouwen in de huisarts en het buurtteam. Een ruime meerderheid geeft aan hen (redelijk) veel te vertrouwen.

MATE VAN VERTROUWEN IN ORGANISATIES EN INSTANTIES



* van de panelleden die contact hebben gehad met die organisatie. Door afronding tellen percentages niet altijd op tot 100%.

26% van de panelleden geeft aan dat hun vertrouwen in organisaties en instanties in het afgelopen jaar is afgenomen. Bij 55% is het gelijk gebleven en 6% geeft aan dat het is toegenomen. 13% weet het niet of heeft geen mening

Oorzaken van wantrouwen in organisaties en instanties

In de open antwoorden in de vragenlijst en tijdens de interviews lichten panelleden toe waarom zij bepaalde organisaties en instanties niet vertrouwen. Uit de vragenlijst blijkt dat ongeveer de helft van de panelleden geen vertrouwen heeft in sociale- en nieuwsmedia. Uit de open antwoorden blijkt dit met name te komen doordat er op sociale media veel nepnieuws rondgaat. Ook geven een aantal panelleden aan dat ze het nieuws eenzijdig en niet neutraal vinden.

Nieuwsmedia schetsen veelal een eenzijdig beeld. (...) Dit geldt ook voor social media. Op die laatste media gaat het nog een stap verder en worden mensen met een andere mening de mond gesnoerd, bijvoorbeeld door accounts te blokkeren.

Als het gaat om de overige organisaties, zoals de belastingdienst en de GGZ, blijkt een belangrijke oorzaak van wantrouwen dat panelleden zich **niet serieus genomen** voelen. Zo vroegen panelleden zich af of ze wel de juiste zorg of ondersteuning hebben ontvangen, met als gevolg dat hun gezondheid soms in gevaar kwam of ze zich in de steek gelaten voelden. Dit beïnvloedde hun vertrouwen in hun zorgverlener(s).

Dat ze serieus naar je luisteren, dat ze je serieus nemen en niet doen alsof ze naar je luisteren, maar ondertussen zoiets over zich heen hebben van zoek het maar lekker zelf uit, bekijk het maar. Wij doen toch waar we zelf zin in hebben. Wat ons in ons kraam past. Vaak heb ik hierbij het gevoel en idee van dat het je eigen schuld is, dat je er zelf verantwoordelijk voor bent, dat je in deze shitsituatie beland bent en dat je het maar zelf opgelost moet zien te krijgen.

De manier van **communiceren** door een organisatie heeft ook grote invloed op het vertrouwen. Zodra deze minder goed is, neemt het vertrouwen van panelleden in de organisatie af. Voorbeelden die panelleden noemen: het ontbreken van communicatie of voorlichting, slechte bereikbaarheid van de organisatie, wisselende contactpersonen, langs elkaar heen praten en een onprettige benadering, bijvoorbeeld als medewerkers ongeïnteresseerd overkomen.

Ik heb UWV geschetst, zei ik, als een soort kasteel. Met een hele grote, zware ophaalbrug. Zo zie ik het UWV. Echt zo'n vesting. Als die ophaalbrug naar beneden is, en daarachter zitten mensen die er werken, als je daar contact mee hebt, prima. (...) Ik kom er niet doorheen. Ik zeg, als die loopbrug naar beneden is, dan zitten er echt mensen die zijn bereidwillig om jou te helpen. Maar (..) hoe gaat die brug naar beneden?

Daarnaast hebben meerdere panelleden ervaren dat **gemaakte afspraken niet zijn nagekomen**, terwijl wel van panelleden wordt verwacht dat zij afspraken nakomen. Dat heeft ervoor gezorgd dat het vertrouwen afnam. Ook geven panelleden aan dat **wederzijds vertrouwen** veel invloed heeft op hun eigen vertrouwen in de organisatie. Het gevoel dat een organisatie jou niet vertrouwt, kan ervoor zorgen dat panelleden die organisatie ook minder vertrouwen.

Dat doet wat met mijn vertrouwen, ja. Je wilt mensen uit de uitkering, geef ze dan ook meer kansen. En in dat geval, als ze meer vertrouwen in mij hadden, had ik ook meer vertrouwen in hen. Het is een wisselwerking.

Helpend bij vertrouwen in organisaties

In de interviews en in de open antwoorden noemen panelleden verschillende dingen die kunnen helpen bij het vergroten van vertrouwen in organisaties. Een veel genoemd onderwerp is het contact met een organisatie. Het wordt door panelleden gewaardeerd als de **communicatie duidelijk** is, het vooraf helder is waar ze aan toe zijn en dat verwachtingen worden uitgesproken. Zij waarderen het ook als de organisatie waar ze hulp en zorg van ontvangen **eerlijk** is en ze te maken hebben met **één contactpersoon**, die niet te vaak wisselt. Ten slotte is het heel belangrijk voor vertrouwen als er **echte aandacht en tijd** is en dat organisaties **luisteren** naar de behoeften van panelleden.

En daar hebben ze wat meer aandacht. En daar ben ik gewoon gevoelig voor. Voor échte aandacht. (...) Zo van OK, mevrouw, we hebben u gezien, donder maar op, medicijndoosje, recept mee, wegwezen. De volgende patiënt. Nou, hou ik niet van. (...) Daar ben ik gevoelig voor. Echte aandacht. Ik wou niet alleen maar klakkeloos een nummertje zijn. Maar ook iemand die persoonlijkheid heeft, die een eigen verhaal heeft.

Dus als ik bij zo'n hulpverlener bespeur dat die zich inzet voor de doelgroep, dan hebben ze mij. Maar als ik de indruk heb dat ik voor hun ook gewoon maar werk ben en dat ze je eigenlijk als tweederangsburger beschouwen. Dan ben ik [er] klaar mee.

Daarnaast zeggen panelleden dat het helpt om organisaties te vertrouwen, als hen de hulp wordt gegeven die ze **nodig hebben** en niet telkens worden doorverwezen. In de open antwoorden geven een aantal panelleden aan dat ze kennis en kunde missen bij professionals, waardoor ze niet altijd de juiste hulp ontvangen. Panelleden noemen ook dat het belangrijk is dat organisaties **doen wat ze beloofd** hebben.

Voor mij is belangrijk dat er duidelijkheid is. Dat afspraken nagekomen worden. Dat er niet steeds wisselende mensen zijn en dat er een klik is tussen mij als cliënt en de persoon van de organisatie.

Als we kijken naar de sociale en nieuwsmedia, zien we dat panelleden behoefte hebben aan echt en neutraal nieuws. Zij willen dat het verspreiden van nepnieuws harder aangepakt wordt.

Sociale media moeten stoppen met fake nieuws te verspreiden. [Dat] moet strafbaar worden.

Belang van vertrouwen in organisaties

In de interviews geeft het grootste deel van de panelleden aan dat zij het **belangrijk** vinden om vertrouwen te hebben in organisaties en instanties. Een aantal panelleden zegt dat vertrouwen in organisaties vooral van belang is als deze belangrijke dingen voor je regelt. Een voorbeeld hiervan is de huisarts, die dingen regelt rondom de gezondheid.

Vertrouwen in organisaties wordt met name belangrijk als je in grote mate **afhankelijk** van hen bent, bijvoorbeeld in een situatie van dakloosheid. Tijdens de interviews spraken we enkele panelleden die erg afhankelijk zijn van organisaties, bijvoorbeeld omdat zij onder voorwaarden een woning van een organisatie toegekend hebben gekregen. Opvallend is dat bij die panelleden het vertrouwen in hulpverlenende organisaties erg laag is, maar dat zij geen andere keus hebben dan te vertrouwen op de hulpverlening van die organisaties.

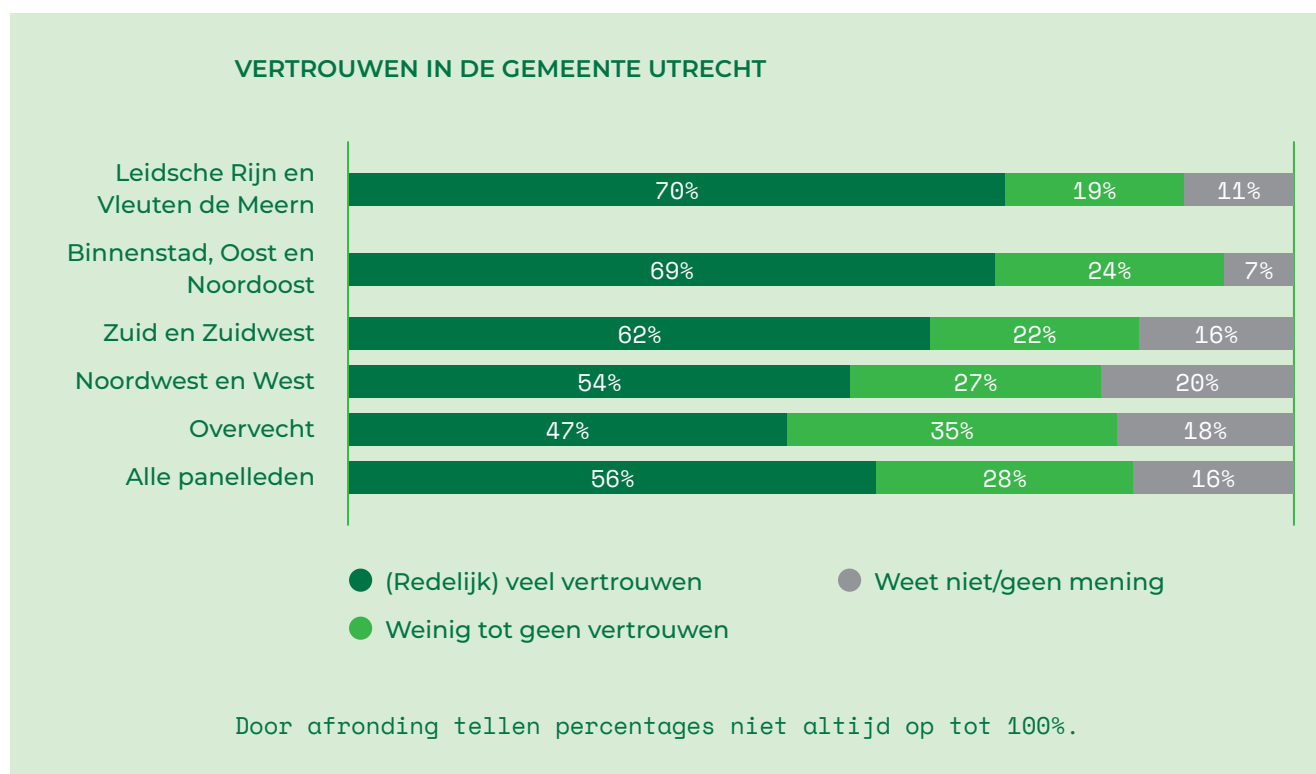
Ik kan niet anders [dan vertrouwen]. Ik moet de boel in orde houden. De woning staat nog niet op mijn naam. (...) Als het nu fout gaat, sta ik weer op straat. Dan wordt er niet eens een rechter bij gehaald. Ze kunnen me er zelf uit[zetten].

4. VERTROUWEN IN DE OVERHEID

In dit hoofdstuk beschrijven we in hoeverre panelleden vertrouwen hebben in de gemeente en in de landelijke overheid. Ook beschrijven we wat volgens panelleden wantrouwen veroorzaakt en wat er nodig is om vertrouwen in de overheid te vergroten. Bij het lezen van de resultaten is het belangrijk te beseffen dat (een deel van) de vragenlijsten en de interviews zijn afgenomen in verkiezingstijd voor de Tweede Kamer, die plaatsvonden in november 2023. Dit kan de resultaten hebben beïnvloed.

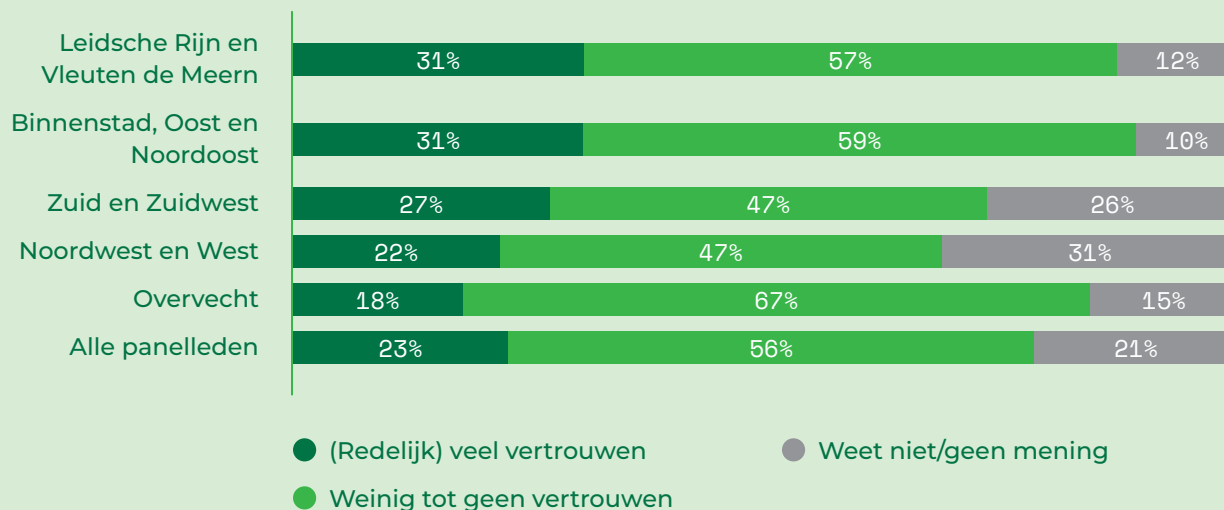
Vertrouwen in de overheid

Meer dan de helft van de panelleden geeft aan dat ze **(redelijk) veel vertrouwen** hebben in de **gemeente Utrecht**. 28% heeft weinig tot geen vertrouwen in de gemeente. Dit verschilt per wijk. Panelleden die wonen in Leidsche Rijn of Vleuten de Meern hebben het meeste vertrouwen in de gemeente Utrecht. 70% van hen geeft dit aan. In Overvecht is dit 47%. Opvallend is dat een groot deel van de panelleden niet weet of ze vertrouwen hebben in de gemeente Utrecht of daar geen mening over hebben. Uit de interviews bleek dat 'vertrouwen' voor sommige mensen een **moeilijk begrip** is en dat het niet voor iedereen duidelijk is wat ermee wordt bedoeld. Ook vonden panelleden het lastig om uitspraken te doen over vertrouwen in de overheid als ze er zelf niet veel mee te maken hadden.



Het vertrouwen in de gemeente Utrecht is een stuk hoger dan in de **landelijke overheid**. 23% van de panelleden heeft (redelijk) veel vertrouwen in de landelijke overheid. Meer dan de helft geeft aan weinig tot geen vertrouwen te hebben in de landelijke overheid.

VERTROUWEN IN DE LANDELIJKE OVERHEID



Door afronding tellen percentages niet altijd op tot 100%.

In de interviews wordt bevestigd dat het vertrouwen in de gemeente hoger is dan het vertrouwen in de landelijke overheid. De belangrijkste reden hiervoor is dat de gemeente **zichtbaarder** is. Panelleden benoemen dat ze het waarderen dat de burgemeester en wethouders vaak aanwezig zijn bij activiteiten en bijeenkomsten in de stad. Daarnaast voelt de gemeente voor panelleden dichterbij dan de landelijke overheid: het is mogelijk om **contact op te nemen** met de gemeente en ze zien in hun eigen stad en wijk dat de gemeente daadwerkelijk **dingen doet**. Het grootste deel van de geïnterviewde panelleden heeft geen vertrouwen in de landelijke overheid, een iets kleiner deel heeft ook geen vertrouwen in de gemeente.

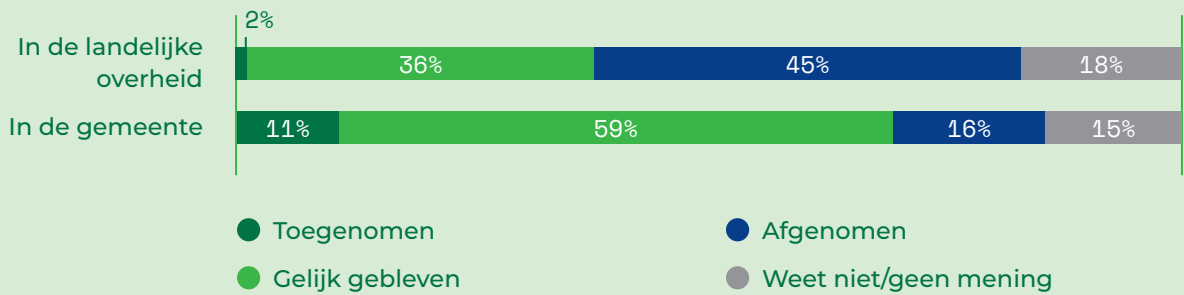
Gisteren was ik toevallig nog in de raadszaal van de gemeente Utrecht (...) dat voelt allemaal wat dichterbij. (...) Daar hangen natuurlijk ook allemaal van die foto's van wie er dan in de raad zitten en dan voelt dat toch wat menselijker of zo. (...) Maar ik heb geen idee wie daar [in de Tweede Kamer] mij vertegenwoordigt en hoe dat allemaal werkt en de achterkamertjes en adviezen die worden gegeven.

∇

Vertrouwen door de tijd

45% van de panelleden geeft aan dat hun vertrouwen in de landelijke overheid in het afgelopen jaar is **afgenomen**. Bij 36% is het gelijk gebleven en bij 2% is het toegenomen. Als we kijken naar het vertrouwen in de gemeente Utrecht, dan geeft een meerderheid aan dat hun vertrouwen in het afgelopen jaar **gelijk is gebleven**, 59% gaf dit aan. 16% zegt dat het is afgenomen, bij 11% is het toegenomen.

VERANDERING VAN VERTROUWEN IN HET AFGELOPEN JAAR



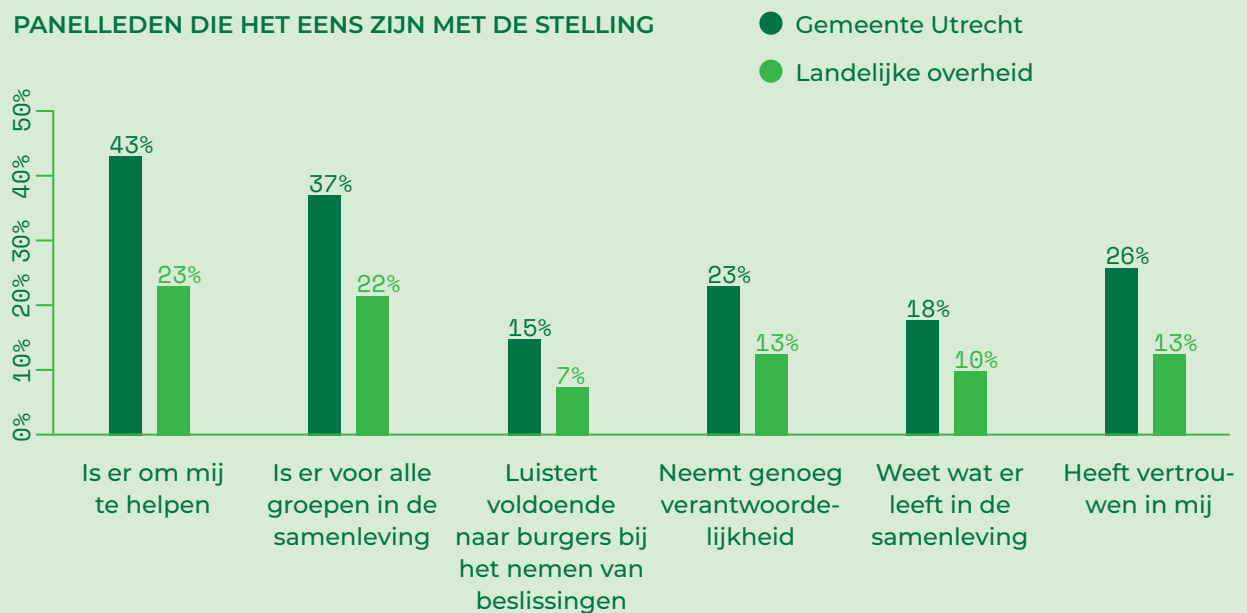
Door afronding tellen percentages niet altijd op tot 100%.

Dit beeld wordt ook bevestigd in de interviews. Een deel van de geïnterviewde panelleden zegt dat hun vertrouwen is afgenomen, vooral in de landelijke overheid. Redenen voor die afname van vertrouwen zijn bijvoorbeeld de **verkiezingsuitslag** van de Tweede Kamer in november 2023 en de **toeslagenaffaire**. Er zijn ook een aantal panelleden die aangeven dat hun vertrouwen juist is toegenomen, met name in de gemeente. Dit komt vooral doordat zij recent **goed zijn geholpen** door de gemeente.

Het functioneren van de overheid

In de vragenlijst hebben we verschillende stellingen voorgelegd waarin panelleden hun mening konden geven over het **functioneren** van de gemeente en de landelijke overheid. 43% geeft aan dat de gemeente Utrecht er is om hen te **helpen** en 37% vindt dat de gemeente er is voor alle groepen in de samenleving. Maar 15% vindt dat de gemeente **voldoende luistert** naar burgers bij het nemen van beslissingen. Panelleden beoordelen de landelijke overheid een stuk negatiever dan de gemeente Utrecht. Ook valt op dat panelleden vaak geen uitgesproken mening hebben of aangeven dat ze het soms wel, soms niet met een stelling eens zijn of het niet weten.

PANELLEDEN DIE HET EENS ZIJN MET DE STELLING



In de figuur staat het percentage wat het eens is met de stelling. Panelleden konden uit vier antwoorden kiezen: 'eens', 'soms wel, soms niet', 'oneens' en 'weet niet/geen mening'.

Belang van vertrouwen in de overheid

De meerderheid van de geïnterviewde panelleden vindt het **belangrijk** om vertrouwen te hebben in de overheid. Enkele panelleden zeggen dat dit vooral belangrijk is omdat je als inwoner **afhankelijk** bent van de wetten en het beleid van de overheid. Tegelijkertijd geven panelleden ook aan dat ze het belangrijk vinden dat de overheid **vertrouwen heeft in hen**. In de vragenlijst geeft 26% van de panelleden aan dat ze denken dat de gemeente vertrouwen heeft in hen. Dit percentage is lager bij de landelijke overheid (13%). Panelleden vertellen dat ze soms wantrouwen vanuit de overheid ervaren, bijvoorbeeld als het gaat om hun uitkering. Op de vraag wat de overheid zou moeten veranderen om het vertrouwen te vergroten, antwoordt een panellid:

Minder wantrouwen richting mensen die een uitkering hebben of zorg nodig hebben.

∩

Redenen voor wantrouwen

In de interviews en de open vragen in de vragenlijst lichten panelleden toe waarom zij weinig tot geen vertrouwen hebben in de overheid.

Ten eerste geeft een groot deel van de panelleden aan zich **niet gehoord te voelen** door de overheid. Zij ervaren een **kloof** tussen de overheid en de inwoner, met name als het gaat om de landelijke overheid. Volgens panelleden weet de overheid niet goed wat er speelt in de samenleving. Dit bleek ook uit de vragenlijst: 18% van de panelleden zegt dat de gemeente Utrecht weet wat er leeft in de samenleving, bij de landelijke overheid is dit 10%.

Nadenken, praten en nieuwe wetten maken is makkelijk zat. Maar ze [de landelijke regering] moeten begrijpen dat de uitvoering heel veel moeite en handen uit de mouwen kost. De kloof tussen de Haagse elite en de uitvoerende werkmans is te groot.

∩

Panelleden geven aan dat er verschillende dingen zijn gebeurd waardoor hun vertrouwen in de overheid is beschadigd. Ze noemen bijvoorbeeld het landelijke beleid dat de **toeslagenaffaire** veroorzaakte en de keuzes rondom de **coronacrisis**, maar ook persoonlijke ervaringen zoals een **huisuitzetting** of het niet krijgen van de juiste hulp.

Op dat moment heb ik geen vertrouwen in de mensheid, in de overheid. En is er alleen maar boosheid. Het klopt niet! Het deugt niet. Als ik kijk naar hoeveel mensen er nog steeds eigenlijk op straat leven, dat [er] nog steeds dakloosheid is. Op dat punt zit de overheid alleen maar op z'n luie reet. [Ze] lopen stikstofbeleid te blèren en je laat de mensen op straat staan!

∩

Een groot deel van de panelleden vindt dat de overheid **fouten** heeft gemaakt in het verleden. Panelleden noemen dat de overheid **liegt** en **afspraken niet nakomt**. Volgens hen wordt vaak geen verantwoordelijkheid voor deze fouten genomen. Slechts 23% van de panelleden vindt dat de gemeente voldoende verantwoordelijkheid neemt. Over de landelijke overheid zegt 13% van de panelleden dit. Een deel van de panelleden vindt zelfs dat de overheid op dit moment **niet in staat is om problemen op te lossen**.

De politiek is helaas te veel gepraat, gesjoemel en leugens. Te veel mooie beloftes, te weinig daadkracht.

∩

Het is slecht monopoly spelen met de overheid. Zodra je de regels kent, gaan ze de spelregels veranderen.

∩

Ook de uitslag van de Tweede Kamer verkiezingen zorgt voor wantrouwen bij een deel van de panelleden. Zij vinden dat de politici van de huidige grootste partijen **groepen tegen elkaar opzetten**, waardoor zij niet het vertrouwen hebben dat zij het land goed kunnen besturen.

En wat het landelijke beleid doet, dat geeft mij vooral een heel onzeker gevoel. Ik weet niet hoe dat gaat lopen. En wat de gevolgen dan gaan zijn.



Helpend bij vertrouwen

Panelleden noemen ook verschillende dingen die helpen bij het vergroten van vertrouwen in de gemeente en de landelijke overheid.

Volgens panelleden is het heel belangrijk dat de overheid **open** en **duidelijk** communiceert over de plannen die ze hebben. Panelleden geven aan dat ze vaak niet weten wat er gebeurt in de Tweede Kamer. Dit komt volgens hen doordat veel **binnenskamers** blijft. Over de informatie die wel naar buiten komt, wordt vaak ingewikkeld gecommuniceerd.

Ik zou oprecht wel elke maand of zo een nieuwsbrief in mijn postvak willen (...). In menselijke, normale begrijpelijke taal van: dit zijn dingen waar we nu mee bezig zijn in de Tweede Kamer of deze wetten liggen bij de Eerste Kamer om besproken te worden, dit is weer aangenomen. Hier gaan we aan de slag. (...) Maar daar moet ik [nu] echt zelf naar op zoek gaan. En dan nog vind ik het hele moeilijke, onbegrijpelijke taal (...) waardoor ik helemaal het idee heb van: nou wat daar gebeurt. Ik mocht één keer per zoveel jaar stemmen en daarna? Ja, geen idee!



Ook zeggen veel panelleden dat het belangrijk is dat de overheid laat zien dat er dingen gebeuren en dat ze **beloftes nakomen**. Hier hoort ook bij dat de overheid zou moeten proberen zo min mogelijk fouten te maken. Worden er toch fouten gemaakt, dan wordt het door panelleden verwacht dat die **fouten worden erkend** en **rechtgezet**. Op de vraag wat de overheid zou kunnen doen om het vertrouwen te vergroten, zeggen panelleden:

Minder grote schandalen (toeslagenaffaire etc) die bovendien niet worden toegegeven.



Luisteren naar de burger. Niet lullen maar poetsen. Minder regels, méér maatwerk.



Daarnaast geeft een groot deel van de panelleden aan dat vertrouwen vergroot kan worden als de gemeente meer haar best zou doen om de **kloof te dichten** tussen haar en de inwoner. Hierbij helpt het als wethouders en ambtenaren aanwezig zijn bij openingen en bijeenkomsten, ook van de wat kleinere organisaties. Op die manier worden de wethouders **zichtbaarder** en **'menselijker'** voor de panelleden.

Er zijn altijd wel een aantal wethouders of raadsleden die écht begaan zijn met de gemeente. En dan merk je wel dat die afstand kleiner is. [...] Ik heb ook [...] waar ik woon regelmatig een overleg. En dan was de wethouder aanwezig. Dat vind ik altijd netjes. En dan vangt hij ook op wat er in de wijk speelt.



Ook geven panelleden aan dat het hebben van **inspraak** het vertrouwen vergroot. Zij willen graag betrokken worden bij plannen en beleid van de overheid, met name van de gemeente, en erover meepraten en mee besluiten. Op dit moment vindt slechts 15%

van de panelleden dat de gemeente voldoende luistert naar burgers bij het nemen van beslissingen. Als het gaat om de landelijke overheid is dit 7%. Er wordt benoemd dat de overheid meer gebruik kan maken van **ervaringsdeskundigheid** en beter haar best zou moeten doen om inwoners met diverse perspectieven en achtergronden te betrekken. Dit kan ook helpen bij het dichten van de kloof tussen overheid en inwoner.

Er moet meer ervaringsdeskundigheid in de politiek komen. Dus dat je die kloof juist wat meer gaat dichten. Dat gebeurt nog te weinig naar mijn mening. (...) Ik ben ook van de mening dat mensen echt op posities moeten kunnen gaan zitten waar ze echt wat kunnen doen. In plaats van afhankelijk zijn van een ambtenaar of van een wethouder of burgemeester.

Tegelijkertijd zijn er ook veel panelleden die niet weten wat de overheid kan doen om het vertrouwen te vergroten. In de interviews blijkt dat dit enerzijds komt doordat de overheid ver van veel mensen af staat. Aan de andere kant zijn er ook panelleden die aangeven dat ze zo weinig vertrouwen hebben in de overheid, dat ze niet geloven dat dat nog hersteld kan worden.

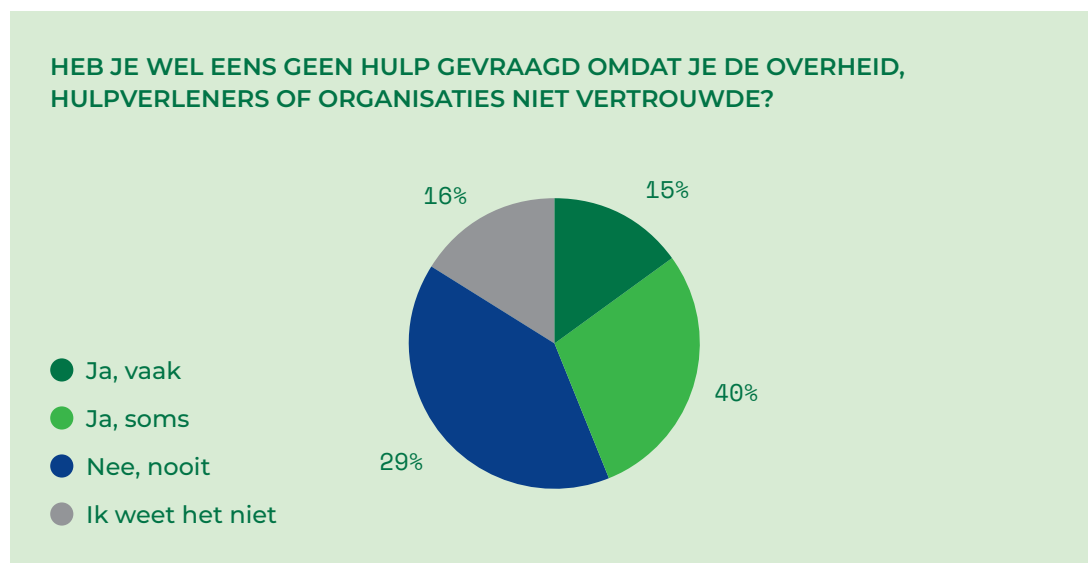
Ik hou me niet bezig met de overheid. Ze doen toch niet wat ze beloven!

5. WAARMEE HANGT VERTROUWEN SAMEN?

In dit hoofdstuk beschrijven we of het hebben van laag vertrouwen in elkaar, organisaties en de overheid samenhangt met het vragen van hulp, discriminatie, stemmen en toekomstperspectief.

Geen hulp gevraagd vanwege laag vertrouwen

44% van de panelleden geeft aan dat ze in het verleden soms of vaak **geen hulp hebben gevraagd** omdat ze de overheid, hulpverleners of organisaties niet vertrouwen. Panelleden die dakloos zijn, geven twee keer zo vaak aan dat ze geen hulp hebben gevraagd door gebrek aan vertrouwen in de overheid of hulpverlening.



Gevolgen van laag vertrouwen in organisaties en instanties

Het gebrek aan vertrouwen in organisaties en instanties heeft soms grote **gevolgen**. Enkele geïnterviewde panelleden geven aan dat zij door een laag vertrouwen gestopt zijn met het volgen van **therapie**. Ook zeggen ze niet snel weer een traject in te willen gaan omdat ze er geen vertrouwen in hebben dat ze goed geholpen worden. Tenslotte zeggen panelleden zelf te zoeken naar oplossingen buiten organisaties om. Eén van de panelleden vertelt bijvoorbeeld dat de politie niet kwam opdagen op het moment dat het nodig was. Dit panellid overweegt daarom een volgende keer zelf actie te ondernemen en zichzelf te verdedigen in plaats van de politie te bellen.

Dat mensen minder snel hulp gaan zoeken, als ze dat nodig hebben. Of juist de verkeerde hulp of verkeerde keuzes gaan maken. En dan misschien juist oplossingen pakken die misschien minder voor de hand liggen. Omdat ze iets hebben van, ja, maar als ik het daar of daar moet vragen, dan word ik toch niet serieus genomen of word ik gediscrimineerd. (...) Dus dan gaan ze kijken hoe het dan wel kan.

└───

Gevolgen van laag vertrouwen in de overheid

Ondanks dat de geïnterviewde panelleden vaak geen tot weinig vertrouwen in de overheid hebben, ervaren zij over het algemeen geen grote gevolgen hiervan. Tegelijkertijd blijken panelleden **op hun hoede** te zijn in contact met de overheid of overheidsorganisaties, bijvoorbeeld met de belastingdienst. Enkele panelleden vertellen dat ze bang zijn dat hun belastingteruggave niet klopt, waardoor panelleden de angst hebben dat ze het geld moeten terugbetalen terwijl het misschien al is uitgegeven. Dit zorgt voor stress. Bovendien kan het ervoor zorgen dat de belastingaangifte niet eerlijk of helemaal niet wordt ingevuld, uit angst voor de financiële gevolgen.

En nog steeds wel [...] dat mijn ouders soms iets willen bijdragen of zo. En dat het dan.. Nou.. Doe toch maar cash want straks dan krijgen we boetes.

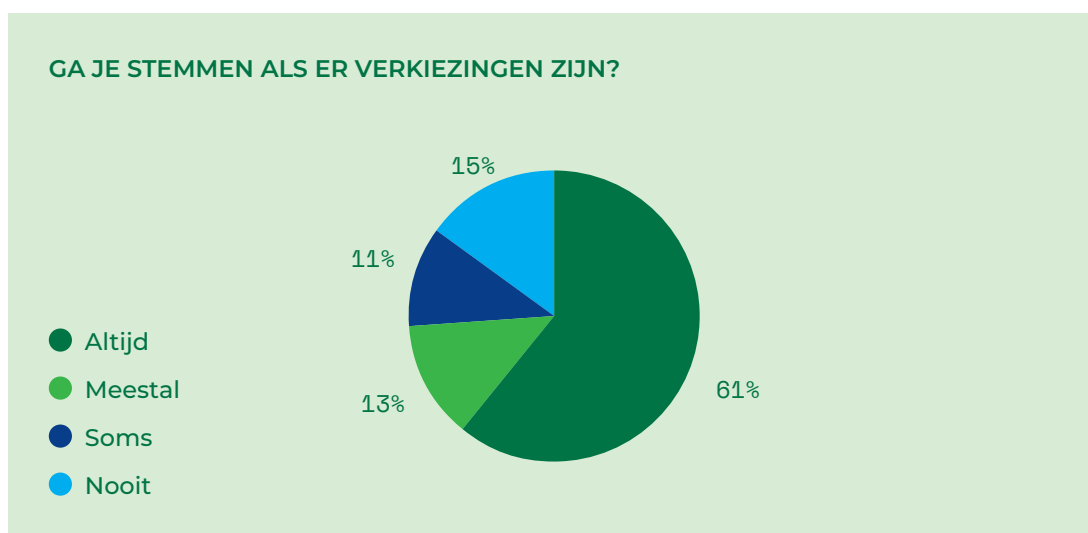
└───

Vertrouwen en discriminatie

Uit de vragenlijst blijkt dat panelleden die geen vertrouwen hebben in anderen, organisaties en/of de overheid vaker discriminatie ervaren. 32% van de panelleden heeft in de afgelopen 12 maanden **discriminatie** ervaren. Dat is ongeveer gelijk aan de vorige meting. Panelleden noemen het vaakst dat zij gediscrimineerd worden vanwege hun **psychische aandoening**.

Met een beetje geluk heb ik zo meteen mijn verwijsbrief van de huisarts binnen. Dat is een beetje spannend, want ik heb geen goede verstandhouding met mijn huisarts. Er is namelijk sprake in mijn huisartsenpraktijk van discriminatie naar mensen met verschillende achtergronden. Dat kan bijvoorbeeld op grond zijn van achtergrond met mentale problemen, zoals bij mij. [...] Dit betekent dat als ik bijvoorbeeld bel voor een doorverwijzing, ik die minder makkelijk krijg dan iemand zonder mentale problemen.

└───



Vertrouwen en stemgedrag

61% van de panelleden geeft aan dat ze altijd gaan **stemmen** als er **verkiezingen** zijn, 13% doet dit meestal. 15% van de panelleden gaat nooit stemmen. Mensen met een laag vertrouwen in de overheid gaan minder vaak stemmen. Ook geven panelleden met een migratieachtergrond, zonder opleiding of waarbij de hoogst voltooide opleiding lager onderwijs is en/of panelleden die dakloos zijn vaker aan dat ze niet gaan stemmen. Uit de interviews blijkt dat de meeste panelleden het **belangrijk** vinden om te stemmen. De meerderheid geeft aan dat ze bij de laatste verkiezingen gestemd hebben, omdat ze het als een manier zien om **invloed** uit te oefenen. Niet iedereen ziet de noodzaak om te stemmen. Zo zijn er ook panelleden die aangeven dat het naar hun idee toch **geen nut** heeft omdat er niks verandert.

Ja, het maakt niet uit waar je op stemt, want het verandert niks. (...) En die mensen [bewindslieden] veranderen ook niet. (...). Dan stem je toch voor niks, want ze bepalen het alsnog intern zelf hoe het vormgegeven wordt. Dus ja, en je zou ook kunnen denken als je dus wel had gestemd, dan had het niet uitgemaakt.

└───

WAT VINDEN PROFESSIONALS IN DE STAD?

In de zomer van 2023 hebben we 13 professionals (hulpverleners, begeleiders, beleidsmakers en belangenvertegenwoordigers) gesproken. Aan hen vroegen wij wat zij signaleerden rondom het vertrouwen bij inwoners in een kwetsbare situatie en wat zij hierover mee wilden geven als input voor ons onderzoek. Dit leverde interessante gesprekken op met enkele belangrijke aandachtspunten.

Oorzaken van een laag vertrouwen

Professionals herkennen dat het vertrouwen op dit moment laag is. Ze noemen verschillende oorzaken hiervoor. Zo zeggen zij dat wantrouwen in organisaties en de gemeente toeneemt als zij **niet goed met elkaar samenwerken en ook negatief over elkaar communiceren**.

Mensen ervaren dat als je één klein ding fout doet, dat ze dan alles kwijt zijn. Ook als professional [heb ik] ervaring met de slechte onderlinge samenwerking tussen verschillende afdelingen van de gemeente. Dit is voor inwoners ook een oorzaak van wantrouwen richting gemeente.

Ook benoemen ze dat **lange wachtlijsten** de toegang tot zorg belemmeren en het vertrouwen in organisaties doet afnemen. Andere redenen voor een laag vertrouwen zijn **desinformatie** en discriminatie. Tenslotte kan volgens hen het leven in een **complexe samenleving** veroorzaken dat inwoners het niet goed meer kunnen overzien. Dat tast het vertrouwen in organisaties en de overheid aan.

Professionals geven aan dat vertrouwen in elkaar onder druk staat omdat we leven in tijden van **schaarste**. Hiermee bedoelen zij bijvoorbeeld dat inwoners zien dat anderen wel een woning krijgen en zij niet. Verder merken professionals op dat een laag vertrouwen **gevolgen** heeft. Het kan bijvoorbeeld leiden tot het **mijden van zorg**. Langdurig wantrouwen in de overheid en organisaties kan ook leiden tot wantrouwen in de samenleving.

Wat helpt om vertrouwen op te bouwen?

Professionals hebben allerlei ideeën en ervaringen om te werken aan vertrouwen. Zo vinden zij bijvoorbeeld dat het belangrijk is om te werken met **ervaringsdeskundigen** en **sleutelpersonen**. Ook is de locatie waar je zorg of hulp biedt van belang: straalt het uit dat mensen **welkom** zijn, is het voor hen **toegankelijk**? Of is het vooral een prettige plek voor de professionals zelf?

Vertrouwen opbouwen betekent ook **kleine stapjes** zetten en **rekening houden met** de stress en het mogelijke wantrouwen bij de inwoner.

Eerst even aan vertrouwen werken voordat je met grote vragen, formulieren etc. begint. Mensen komen met stress binnen, kopje koffie, kennismaken, uitleggen wie je bent en wat je kan doen.

Dat mensen open gaan leren staan is stap 1 en is al winst, niet direct verwachten dat ze hulp willen. En als er dan toch contact komt met een hulpvraag. Zorg dan dat mensen echt goed geholpen worden. En op basis daarvan verder werken. Die bewuste positieve ervaring geeft dan ook voor het vervolg meer vertrouwen.

Vertrouwen opbouwen vraagt ook iets van organisaties en de overheid in hoe zij zelf de inwoner benaderen. Daarbij zouden ze in eerste instantie veel meer moeten **uitgaan van vertrouwen**.

Vertrouwen terugwinnen, betekent ook vooral eerst inwoners vertrouwen. Ben je al bekend bij de gemeente; vraag niet te veel informatie, maar vertrouw inwoners in eerste instantie

6. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

1. Vertrouwen opbouwen vraagt tijd en actie, houd hier rekening mee

Uit de ervaringen van panelleden blijkt dat het opbouwen van vertrouwen tijd kost. In veel gevallen is het vertrouwen in anderen, organisaties en/of de overheid meerdere keren geschonden, soms ook ernstig. Het opbouwen van vertrouwen is daarom niet vanzelfsprekend. Panelleden vinden het over het algemeen belangrijk om andere mensen en de organisaties waar ze hulp van ontvangen (weer) te vertrouwen, maar geven aan daar tijd voor nodig te hebben.

Geef daarom bewust aandacht aan het opbouwen van vertrouwen en denk goed na over welke stappen daarvoor nodig zijn. Maak bespreekbaar hoe het is gesteld met het vertrouwen van degene die gebruik maakt van jouw diensten. Is er sprake van een laag vertrouwen, verdiep je dan samen in de redenen hiervoor. Vraag vervolgens wat helpt het vertrouwen in jou en/of jouw instantie op te bouwen of te versterken en handel daar zo goed als mogelijk naar. Bespreek ook met elkaar welk tempo daarbij past.

2. De huisarts wordt het meest vertrouwd, maak hier (meer) gebruik van

De huisarts wordt van alle uitgevraagde organisaties en instanties waar panelleden mee te maken hebben het meest vertrouwd, namelijk door 78% van de panelleden die contact hebben gehad met de huisarts. Voor andere organisaties en instanties ligt dit vertrouwen een stuk lager.

Maak meer gebruik van het grote vertrouwen in de huisarts. Huisartsen kunnen een belangrijke rol spelen bij het bereiken van inwoners die (andere) zorg mijden vanwege een laag vertrouwen. Zij kunnen problematiek signaleren en eventueel doorverwijzen naar andere organisaties, zoals het buurtteam. Het is daarvoor van belang dat het medische en het sociale domein nauwer samenwerken. Voor de organisaties waarin het vertrouwen laag is, is het belangrijk om echte aandacht en tijd te hebben en de behoeften van inwoners serieus nemen. Werk daarnaast zoveel als mogelijk met vaste contactpersonen en laat inwoners weten waar ze aan te zijn zonder keer op keer door te verwijzen. Communiceer niet negatief over andere (hulpverlenings)organisaties in de stad, daarmee beschadig je het vertrouwen in deze organisaties.

3. Erken de invloed van afhankelijkheid en bevorder de eigen regie

Vertrouwen in de overheid en organisaties wordt door panelleden met name als belangrijk ervaren als zij in grote mate afhankelijk van hen zijn, bijvoorbeeld in een situatie van (ex) dakloosheid. Wanneer wederzijds vertrouwen ontbreekt kan dit ernstige gevolgen hebben, zoals het mijden van zorg. Panelleden die dakloos zijn, geven twee keer zo vaak aan dat ze geen hulp hebben gevraagd door gebrek aan vertrouwen in de overheid of hulpverlening. Daarom is het vooral onder inwoners in een kwetsbare en afhankelijke situatie van belang dat zij kunnen vertrouwen op zorg- en hulpverlening.

Wees je als zorg- of hulpverlener bewust van de afhankelijkheid die inwoners ervaren. Om het gevoel van afhankelijkheid te verminderen, is het belangrijk dat de autonomie en regie van de hulpvrager, waar mogelijk, wordt versterkt. Hierbij helpt het als er in het hulptraject samen wordt gewerkt tussen de hulpvrager en hulpverlener, waarbij de hulpvrager leidend is. Treed minder sturend op en leg de focus op het versterken van de eigen regie, waarbij de hulpvrager bepaalt wanneer en op welke manier de hulpverlener wordt ingezet. Stem goed met elkaar af tot waar die eigen regie reikt. Zorg er altijd voor dat de wensen en behoeften van de hulpvrager centraal staan en check regelmatig of je dat goed doet. Schep daarnaast de mogelijkheid om van hulpverlener te kunnen wisselen als het wederzijds vertrouwen ontbreekt.

4. Werk aan het verkleinen van de kloof tussen overheid en inwoner

Panelleden ervaren een kloof tussen de inwoner en gemeentelijke en landelijke overheid. Slechts 15% van de panelleden vindt dat de gemeente Utrecht voldoende luistert naar burgers bij het nemen van beslissingen. Als het gaat om de landelijke overheid, is dit zelfs maar 7%. Ook denkt maar een klein deel van de panelleden dat de overheid weet wat er leeft in de samenleving: 18% denkt dat de gemeente dit weet, voor de landelijke overheid is dit 10%. Die kloof is een belangrijke oorzaak van het lage vertrouwen in de overheid. Ruim de helft van de panelleden heeft (redelijk) veel vertrouwen in de gemeente Utrecht, bij de landelijke overheid is dit net iets minder dan een kwart.

Zet in op het verkleinen van de kloof tussen inwoner en (gemeentelijke en landelijke) overheid:

- Communiceer daarom open en duidelijk over de besluiten, plannen en het beleid. Gebruik toegankelijke taal en communiceer op verschillende manieren (digitale nieuwsbrief, website, fysieke nieuwsbrief) zodat inwoners die op de hoogte willen blijven, dit ook gemakkelijk kunnen doen.
- Betrek inwoners meer en actiever bij het maken en uitvoeren van plannen, bijvoorbeeld door gebruik te maken van ervaringsdeskundigheid en ervaringsdeskundigen (betaald) aan te nemen in overheidsorganisaties. Zorg hierbij voor voldoende diversiteit, zodat er vanuit verschillende achtergronden en perspectieven wordt meegedacht. Mocht het nog niet lukken om ervaringsdeskundigen aan te nemen, werk dan op andere manieren samen met inwoners, bijvoorbeeld door het incidenteel betrekken van panels of cliëntenraden. Laat ook zien dat er iets met de input gebeurt.

5. Neem verantwoordelijkheid voor gemaakte fouten en zet deze recht

Een groot deel van de panelleden vindt dat organisaties en de gemeentelijke en landelijke overheid in het verleden fouten hebben gemaakt en dat die onvoldoende zijn erkend en opgelost. Zo ervaren panelleden dat gemaakte afspraken niet altijd worden nagekomen, terwijl organisaties wel van panelleden verwachten dat zij afspraken nakomen. Ook noemen zij de toeslagenaffaire en fouten die zijn gemaakt tijdens de coronapandemie. Slechts 23% van de panelleden vindt dat de gemeente voldoende verantwoordelijkheid neemt. Over de landelijke overheid zegt 13% van de panelleden dit. Een deel van de panelleden geeft aan dat zij er geen vertrouwen in hebben dat de (gemeentelijke en landelijke) overheid in staat is om problemen op te lossen.

Als er een fout is gemaakt, is het belangrijk deze te erkennen en snel en goed op te lossen. Op die manier neem je mensen serieus en blijf je als organisatie of overheid geloofwaardig, wat het vertrouwen vergroot. Mede hiermee voorkom je ook de mogelijke gevolgen van een laag vertrouwen, zoals zorgmijding of niet meer gebruik maken van bepaalde rechten, zoals het stemrecht of het doen van een aanvraag.



BRONNEN

- 1 Minste vertrouwen in Tweede Kamer in 10 jaar tijd | CBS
- 2 <https://www.scp.nl/publicaties/publicaties/2024/09/03/burgerperspectieven-2024-bericht-2>
- 3 Samenvatting | Utrecht Monitor (utrecht-monitor.nl)
- 4 https://palliaweb.nl/getmedia/a9ab4150-5765-4876-8ac2-a585d382da6e/2018_Handreiking-Zorgmijding-onder-dak-en-thuislozen.pdf
- 5 <https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/aanvullende-statistische-diensten/2022/de-heitjes-en-het-onderlinge-wantrouwen-in-heerlen/1-relevantie-van-sociaal-vertrouwen>

meetellen
√ UTRECHT

Meetellen in Utrecht doet onderzoek in samenwerking met de gemeente Utrecht en Stichting De Omslag.

HET PANEL IS BEREIKBAAR VIA:
E-mail: utrecht@meetellen.nl Telefoon: 06 554 934 01
Post: De Stadsbrug, t.a.v. Meetellen in Utrecht,
Koningin Wilhelminalaan 6f, 3527 LD Utrecht