



In contact of uit beeld

Hoe burgers de overheid ervaren
en wat dat betekent voor hun gedrag

Kernboodschap

De meeste mensen zijn tevreden over hun directe contacten met de overheid. Maar sommige groepen hebben veel minder contact met de overheid dan andere. Hbo- en wo-geschoolden weten hun weg via institutionele routes te vinden, terwijl met name basis- en vmbo-geschoolden contact minder vaak opzoeken of zelfs uit de weg gaan. Hierdoor kan de overheid de ene groep ook gemakkelijker responsief behandelen dan de andere.

Door gedragssignalen te herkennen en daar proactief en responsief op te handelen, kan de overheid positieve ervaringen en beeldvorming bevorderen, vertrouwen herstellen en maatschappelijke stabiliteit versterken.

Aanpak

De bevindingen van deze studie zijn gebaseerd op een representatief surveyonderzoek onder de Nederlandse bevolking, uitgevoerd in februari 2025. Het onderzoek bevat zowel gesloten als open vragen en twee survey-experimenten (fictieve scenario's met vragen).

Inhoud

1. Contact met de overheid
2. Gedrag uit onvrede over de overheid
3. Reacties op overheidshandelen
4. Aanbevelingen voor beter contact



1. Contact met de overheid

De overheid bestaat uit uiteenlopende organisaties en functionarissen. Deze hebben alle een eigen taak, bevoegdheid en benadering, in bestuur, beleid of uitvoering, die ze op nationaal, regionaal of lokaal niveau uitoefenen.

Een reden voor minder positief oordeel:

‘Er wordt te veel naar de lettertjes van de wet gekeken en niet naar de feitelijke situatie. En die feitelijke situatie is heel anders.’

Een reden voor positief oordeel:

‘Belasting betalen moeten we allemaal en ‘t is goed geregeld hier.’



3 op 5 mensen had in het voorgaande jaar contact met de overheid

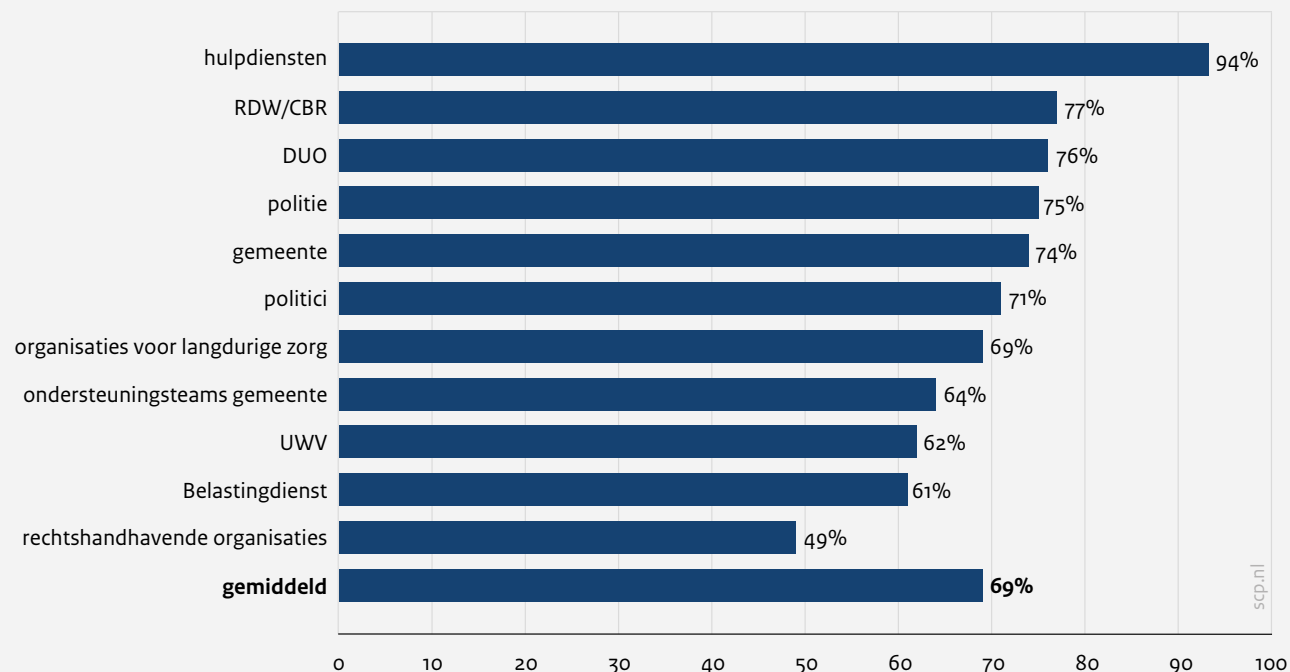
Basis- en vmbo-geschoolden hebben het minste contact met de overheid; vrouwen en mensen met een lager inkomen ook relatief weinig.



2 op 3 mensen is positief over hun contact met de overheid

Mensen zijn het vaakst positief over het contact met hulpdiensten en het minst vaak over organisaties met een rechtshandhavende taak.

Aandeel dat positief is over het contact met de organisatie



Vaakst tevreden over persoonlijke ontmoeting

Een persoonlijke ontmoeting met een overheidsmedewerker wordt positiever beoordeeld dan andere vormen van contact. Vooral over schriftelijk contact zijn mensen minder vaak positief.

Meest tevreden over bejegening; minder over gemaakte keuzes

Mensen zijn het vaakst tevreden over de vriendelijke en begrijpelijke manier waarop ze door overheidsorganisaties zijn benaderd (86% resp. 85%). Iets minder vaak zijn ze tevreden over het resultaat van het contact en over de uitleg van de gemaakte keuzes (70% en 73%). Afstemming van wederzijdse verwachtingen is belangrijk om teleurstelling te voorkomen.

Mensen beoordelen de overheid het positiefst op basis van eigen ervaringen

Mensen die zelf contact hebben gehad met de overheid zijn vaker positief over het handelen van de overheid dan mensen die ervaringen uit tweede hand hebben, via kennissen of de media. De overheid kan in het directe contact verschil maken.

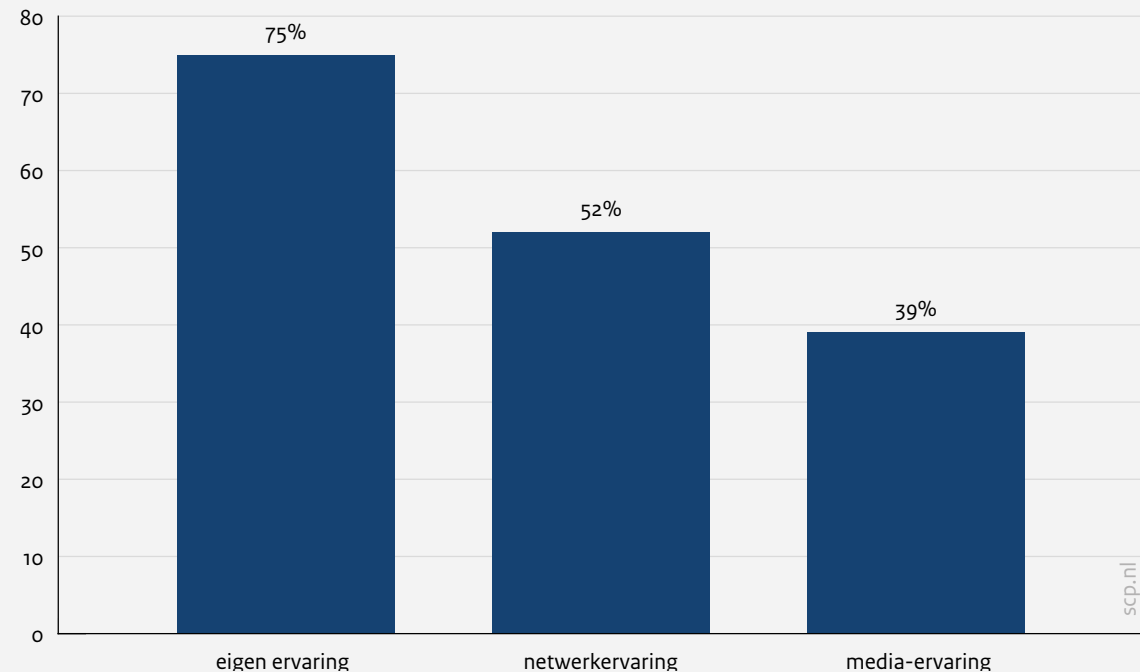
Een reden voor minder positief oordeel:

‘Het geldt dat de zogenoemde pechgeneratie tekort komt, wordt niet op een goede manier uitgelegd. Er wordt gedaan alsof een kleine vergoeding opeens jarenlang het mislopen van een basisbeurs kan compenseren.’

Een reden voor positief oordeel:

‘Conform de verwachtingen die ik had heeft de politie de zaak opgepakt. De daden bij de woorden verricht.’

Aandeel met positief oordeel over handelen van organisaties naar bron van ervaring



2. Gedrag uit onvrede over de overheid

Mensen kunnen onvrede met de overheid ervaren als gevolg van persoonlijke problematiek of als gevolg van een breder maatschappelijk ongenoegen. Hoe geven ze hier uiting aan?



1 op 3 mensen kwam in actie of hield bewust afstand van de overheid

Van de mensen die niet in actie kwamen of de overheid vermeden, zag 80% onvoldoende reden om in actie te komen.

Klein aandeel mijdt de overheid bewust

5% heeft het afgelopen jaar geen gebruik gemaakt van een toeslag of subsidie waar ze wel recht op hadden, 4% deed geen aangifte bij de politie terwijl daar wel aanleiding toe was.

Een reden om geen voorziening aan te vragen:

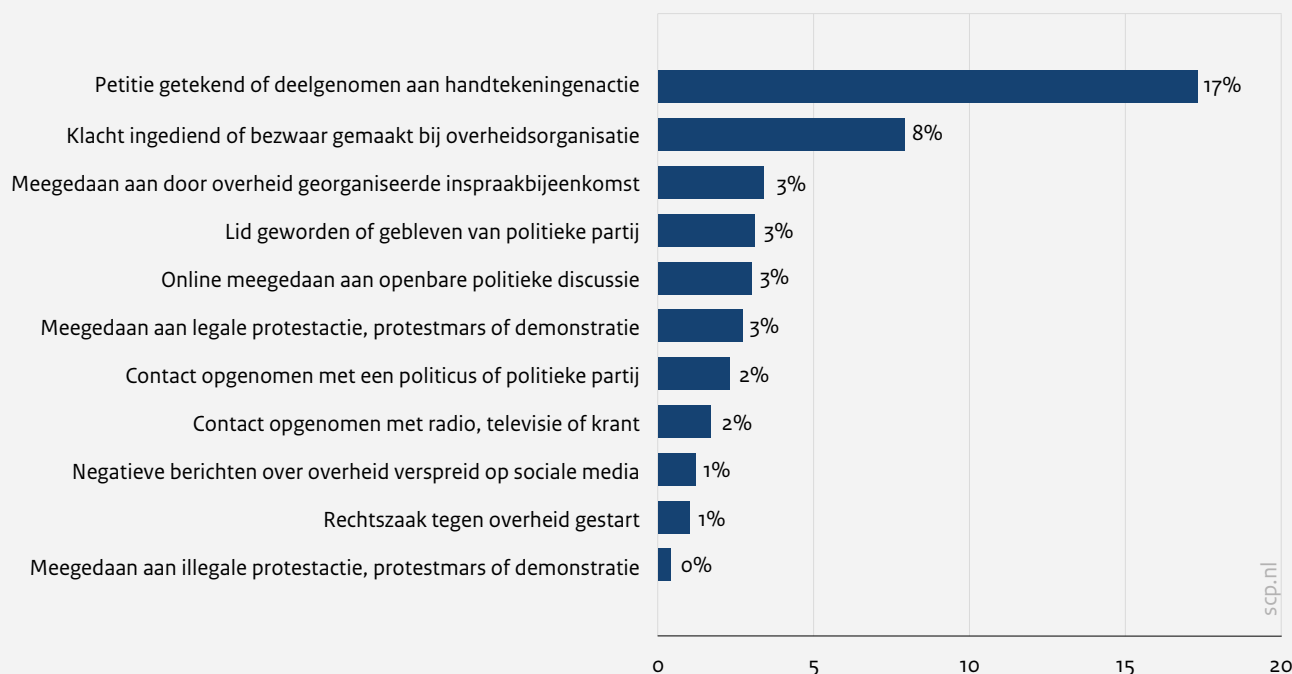
‘Als het veel moeite is om het te regelen of als ik het niet vertrouw. Laatst kon ik proberen om nog geld terug te krijgen van mijn studie, echter vertrouwde ik het niet helemaal dus toch geen actie ondernomen.’

Actiegedrag versterkt ongelijkheid in contact

Mensen met een hbo- of wo-opleiding of een hoger inkomen zijn eerder geneigd tot actie via officiële kanalen (bijv. klacht, overheidsbijeenkomst, politieke partij). Zij weten de weg naar de overheid zelf te vinden.

Mensen met een basis- of vmbo-opleiding, een lager inkomen of een migratieachtergrond kiezen er juist relatief vaak voor om afstand te houden. Hun signalen van onvrede of problematiek blijven zo vaker uit beeld.

Aandeel dat in actie kwam in het voorgaande jaar, naar type actie



3. Reacties op overheidshandelen

Hoe de overheid handelt als zij schade voor burgers heeft veroorzaakt, beïnvloedt de bereidheid tot en goedkeuring van protestgedrag.

Niet vergoeden schade verhoogt steun voor normoverschrijding

Veruit de meeste mensen vinden het plaatsen van hatefulijke berichten op sociale media of het bedreigen van een wethouder onacceptabel. Maar mensen spreken ook voor dit soort protestgedrag vaker steun uit als de overheid niet overgaat tot gedeeltelijke of volledige vergoeding van de schade die zij heeft veroorzaakt. Erkenning van de toegebrachte schade maakt voor het steunen van protestgedrag geen verschil.

Eigen ervaringen veel bepalender voor actiebereidheid dan media

Als mensen zich voorstellen dat ze zelf door de overheid benadeeld zijn, heeft dit het sterkste effect op hun bereidheid tot protestacties. Als kennissen benadeeld zijn, is dit effect zwakker. Verhalen uit de media over benadeling van medeburgers hebben hierop vrijwel geen onmiddellijke invloed.

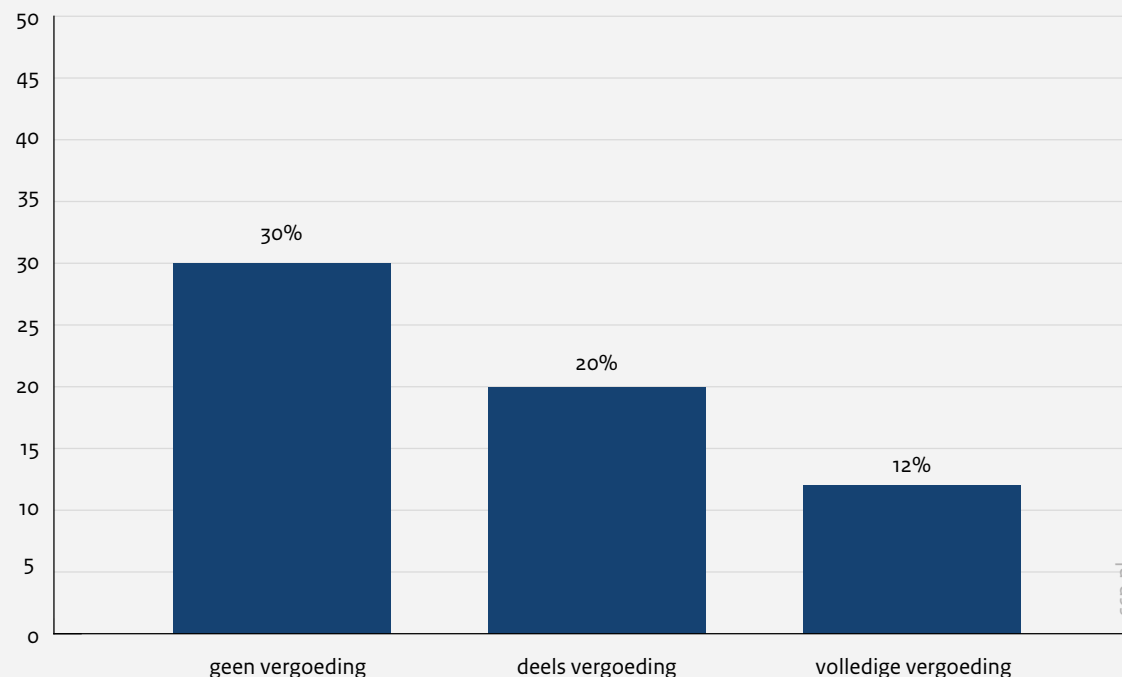
Een reden voor het vertrouwen dat de overheid zo'n fout niet nog eens maakt:

'Omdat de ambtenaar vriendelijk en begripvol is. En er voor zorgt dat het geld teruggestort wordt. Het probleem wordt dus serieus genomen en er wordt een oplossing gezocht.'

Een reden voor afkeuring van bedreigen van wethouder:

'De gemeente gaf aan dat er een compensatie kwam'

Aandeel dat bedreiging van wethouder goedkeurt naar mate van vergoeding



4. Vier aanbevelingen voor beter contact

Zonder contact geen responsieve overheid. De overheid kan alleen voor burgers werken als zij hun belangen en behoeften kent en begrijpt. Burgers spreken dit niet altijd uit, maar maken het soms zichtbaar in gedrag: in niet-gebruik van voorzieningen, in het niet doen van aangifte, of juist in protest.

Door deze signalen te herkennen, proactief contact te zoeken met degenen die uit beeld zijn, en contacten te verbeteren, kan de overheid haar responsiviteit versterken. Juist in het directe contact met burgers kan de overheid verschil maken.

1 Ga proactief op zoek naar contact

- Zeker met groepen die minder geneigd zijn om zelf bij de overheid aan te kloppen: basis- en vmbo-geschoolden, vrouwen en mensen met lage inkomens.
- Heb daarvoor ook oog voor informele vormen van protestgedrag en het mijden van de overheid, die kunnen wijzen op achterliggende problematiek.

2 Maak mogelijkheden voor contact aantrekkelijker

- Overbrug de sociaal-culturele kloof, bijv. door een representatiever personeelsbestand en het trainen van medewerkers.
- Neem onzekerheid over beperkt eigen kunnen bij mensen weg, bijv. door hen aan te spreken op andere inbreng dan theoretische kennis.
- Maak de overheid praktisch toegankelijker, passend bij verschillende behoeften van verschillende doelgroepen.
- Informeer mensen proactief over hun rechten om niet-gebruik te verminderen.

3 Stem de communicatievorm bewuster af op de aard van het contact

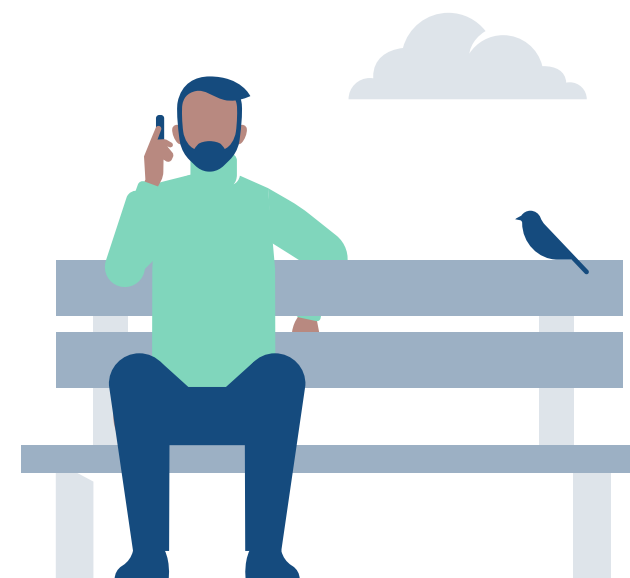
- Kies zo mogelijk face-to-facecontact bij kwesties die voor burgers zwaarwegend zijn.
- Beperk schriftelijk contact zoveel mogelijk tot routinezaken. Dat voorkomt de teleurstelling waarmee zwaarwegende kwesties vaker gepaard gaan.

4 Communiqueer zo transparant mogelijk

- Stem verwachtingen zo vroeg mogelijk en wederzijds af. Ontevredenheid volgt vaak als het resultaat anders is dan verwacht.
- Geef extra aandacht aan de verantwoording van gemaakte keuzes. Inzicht in de overwegingen draagt bij aan het gevoel rechtvaardig te zijn behandeld.

Boter bij de vis

Goed contact en zorgvuldige communicatie zijn belangrijk, maar niet de oplossing voor problemen. Uiteindelijk is het ook het resultaat dat telt.



Meer weten?

Het volledige onderzoeksrapport vind je op www.scp.nl

Sociaal en Cultureel Planbureau

Postbus 16164

2500 BD Den Haag