

Vertrouwen in burgerperspectieven

*Paul Dekker & Josje den Ridder**

Sinds 2008 doet het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) in opdracht van de in de Voorlichtingsraad verzamelde rijksvoorlichters het 'Continu Onderzoek Burgerperspectieven' (COB). Met dit onderzoek volgen we van kwartaal op kwartaal wat er onder burgers in Nederland leeft aan persoonlijke en maatschappelijke zorgen en hoe zij aankijken tegen de politiek. Een van de kernmetingen is die naar het vertrouwen dat mensen hebben in instituties, in het bijzonder de politieke. Daarop gaan we in deze bijdrage verder in (zie voor andere onderwerpen de COB-kwartaalberichten en verdiepingsstudies op www.scp.nl). Wat doen we kwalitatief, wat hebben we geleerd over politiek vertrouwen, wat heeft 'de praktijk' daaraan en wat zijn methodologische aandachtspunten? Dat zijn de vragen die we na een korte algemene introductie op het onderzoek gaan beantwoorden.

Het Continu Onderzoek Burgerperspectieven (COB)

Het COB is het vervolg op de tussen 2003 en 2007 uitgevoerde 'Belevingsmonitor Rijksoverheid'. In de kwartaal-enquêtes daarvan werd op sterk gestandaardiseerde wijze nagegaan in hoeverre mensen een groot aantal onderwerpen een persoonlijk probleem, een maatschappelijk probleem en een politieke opgave vonden. Andere gesloten vragen betroffen het vertrouwen in maatschappelijke en politieke instituties. Los van de enquêtes waren er thematische focusgroepen. De meeste publieke aandacht kreeg de Belevingsmonitor vanwege de metingen van politiek vertrouwen, die in de onderzoeksperiode nogal forse dalingen lieten zien. Over wat daarachter schuilging, kon met de Belevingsmonitor echter nauwelijks iets worden gezegd (Tiemeijer, 2006: 450-491; bijdragen in Dekker, 2009). Regerende politici ervoeren het onderzoek als een zelfkastijding en er waren grote twijfels bij de validiteit van de gestandaardiseerde, gesloten manier van vragen naar problemen.

Bij de opzet van het COB hebben we geprobeerd zorgen en wensen meer open te benaderen. We hadden ook enige discussie of we opnieuw expliciet naar politiek vertrouwen zouden gaan vragen. We hebben besloten dat wel te gaan doen, want hoe vaag, lastig en gevoelig het begrip ook is, het wordt veelvuldig gebruikt als mensen hun houding tot de politiek tot uitdrukking brengen en er dan niet naar vragen zou raar zijn. We hebben daarom de oude Belevingsmonitor-vragen naar vertrouwen – simpele vragen naar een cijfer tussen 1 ('geen enkel vertrouwen') en 10 ('alle vertrouwen') voor de Tweede Kamer, de regering en een aantal andere

* Paul Dekker is hoofd van de onderzoeksgroep Participatie & Bestuur van het Sociaal en Cultureel Planbureau en hoogleraar Civil Society aan de Universiteit van Tilburg. E-mail: p.dekker@scp.nl. Josje den Ridder is onderzoeker bij de onderzoeksgroep Participatie & Bestuur van het Sociaal en Cultureel Planbureau. E-mail: j.den.ridder@scp.nl.

maatschappelijke instituties – opgenomen in ons onderzoek. Daarmee kunnen we de ontwikkelingen volgen en met aanvullende vragen kunnen we nagaan wat mensen onder vertrouwen verstaan, waarom ze een hoog of laag cijfer geven en of hun redenen verschillen voor de Kamer en de regering.

Elk kwartaal laten we door een onderzoeksbureau een *multi-mode* (ongeveer driekwart internet en een kwart schriftelijk) enquête houden onder minstens duizend personen uit een bestand, dat is samengesteld op basis van benadering van een representatieve steekproef van de Nederlandse bevolking. In de enquête vragen we, behalve naar de instemming met allerlei stellingen, ook naar mediagebruik en naar cijfers voor tevredenheid en vertrouwen, met open vragen naar wat mensen de grootste problemen van onze samenleving vinden en waar ze juist blij mee zijn, en naar wat er hoog op de Haagse politieke agenda moet. We verzoeken om met trefwoorden maximaal vijf onderwerpen te noemen. Daarnaast vragen we hoe mensen het al met al vinden gaan met Nederland en om hun antwoord op deze vraag uitgebreid toe te lichten. Vanaf 2009 zijn we ook toelichtingsvragen gaan stellen bij de antwoorden op andere gesloten vragen. Dat doen we *split-run* met per vraag soms maar honderd respondenten.

Eveneens elk kwartaal laten we vier focusgroepen houden door kwalitatieve onderzoeksbureaus, die elkaar afwisselen in de Randstad (vrijwel altijd Amsterdam) en daarbuiten met elk twee groepen. In deze groepen besteden we altijd aandacht aan hoe het gaat met Nederland, nemen we een paar enquêtevragen door, en gaan we in op een bepaald onderwerp. We zijn bij de gesprekken aanwezig en kunnen na afloop tijdelijk beschikken over de opnamen van de gesprekken.

Tot zover de achtergrond en opzet van het COB. Met het onderzoek willen we politici en beleids-, communicatie- en voorlichtingsambtenaren in Den Haag voeden met informatie over wat er leeft in het land. Daarnaast willen we de publieke opinie een spiegel voorhouden en bijdragen aan reflectie op de stemming in het land. Behalve onze eigen gegevens gebruiken we daarvoor ook ander surveyonderzoek. Met langere tijdreeksen en Europese gegevens kan de stemming in het huidige Nederland in perspectief worden geplaatst (zie hiervoor ook de COB-verdiepingsstudies Dekker, Van der Meer, Schyns & Steenvoorden, 2009; Dekker & Den Ridder, 2011; ook beschikbaar op www.scp.nl).

In incidentele studies gebruiken we al dat materiaal voor meer diepgravende analyses en zoeken we aansluiting bij de academische literatuur, maar in de kern is het COB een ‘monitor’ die met kwartaalberichten een snel en makkelijk toegankelijk beeld probeert te bieden van ontwikkelingen. De rode draden zijn cijferreeksen en de tijd voor kwalitatief onderzoek is beperkt.

Kwalitatieve elementen

We proberen veel aandacht te besteden aan de motieven die mensen zelf noemen, de woorden waarin ze dat doen en de voorbeelden die ze geven. We willen niet alleen weten wat mensen vinden, maar ook waarom ze iets vinden, hoe belangrijk het onderwerp voor hen is en hoe veranderlijk hun opvattingen zijn als die ter

discussie worden gesteld. Dat zouden we altijd wel allemaal willen weten, maar zeker bij de ongespecificeerde vragen over politiek vertrouwen.

Er zijn twee hoofdredenen om naast kwantitatief onderzoek ook kwalitatief onderzoek te doen. Ten eerste kunnen kwantitatieve onderzoekers onzeker zijn over de kwaliteit (begrijpelijkheid, relevantie) van hun gesloten vragen en beducht om daarmee hun eigen ideeën op te dringen aan de respondent. Ze willen graag eerst mensen in hun eigen woorden over het onderwerp van studie horen. Ten tweede kan kwalitatief onderzoek aanvullend zijn en gebruikt worden om kwantitatief materiaal te duiden: waar denken mensen eigenlijk aan als ze een antwoord kiezen op een gesloten vraag? In het COB spelen beide redenen een rol. In de pilot voor het COB eind 2007 hebben we individuele interviews laten doen waarin politiek vertrouwen een van de thema's was. Het waren vaak moeizame gesprekken en bij het vertrouwen leken geïnterviewden druk te voelen om hun oordeel te legitimeren (Tiemeijer, 2009). Dat werd als onaangenaam ervaren en leverde weinig op. Daarom besloten we ons in het reguliere onderzoek te beperken tot groepsgesprekken. Daarin voelen deelnemers niet de druk van een tweegesprek en kunnen ze ook even achteroverleunen als ze zo snel niets te zeggen hebben.

In de focusgroepen komt politiek vertrouwen op verschillende manieren aan de orde. Het is vaak impliciet een thema als mensen in de algemene ronde na de introductie praten over hoe het gaat met het land. Daarnaast leggen we soms vertrouwensvragen uit de kwartaalenquête voor om te laten invullen en in een korte ronde de antwoorden te laten toelichten; in andere gevallen is 'vertrouwen' het thema waarop in de focusgroepen langer wordt ingegaan.

In de enquêtes wordt zo nu en dan bij de gesloten vragen naar vertrouwen een deel van de respondenten gevraagd hun scores en keuzeantwoorden toe te lichten. Met Schuman (2008: 63 e.v.) vinden we dergelijke waarom-vragen een zeer waardevolle kwalitatieve toevoeging aan surveyonderzoek (zeker op internet, waar je gemakkelijk *split-runs* en *routings* kunt inbouwen en respondenten gemakkelijk antwoorden typen). Zo verzamelen we op een efficiënte en voor respondenten weinig belastende manier kwalitatief materiaal over een grote diversiteit aan onderwerpen.

Zoals aangegeven wordt er in elke enquête om een uitgebreide toelichting gevraagd waarom men vindt dat Nederland de goede of verkeerde kant op gaat. In de antwoorden komen motieven terug die ons ook inzicht geven in de houding tegenover de politiek. Vertrouwen, of veeleer het gebrek daaraan, komt daarbij aan bod.

Wat levert het op?

In de rapportage gebruiken we veelvuldig citaten uit antwoorden op toelichtingsvragen in de enquête en uit de focusgroepen, in het laatste geval bij voorkeur gespreksfragmenten die illustreren wat emoties oproept en op instemming kan rekenen of juist controversieel is. Behalve om vertrouwen in de politiek (COB 2009 | 3; 2010 | 1) ging het zo ook over vertrouwen in instituties in het algemeen

(COB 2008 | 1; 2011 | 1) en om vertrouwen in informatiebronnen zoals de media, de overheid en de wetenschap (COB 2010 | 2).

Wat de politiek betreft blijken de motieven die mensen hebben om wel of niet te vertrouwen asymmetrisch te zijn: er worden andere motieven gebruikt om vertrouwen te motiveren dan om wantrouwen te motiveren. De motieven van mensen met politiek vertrouwen zijn vaak wat algemeen geformuleerd als gevoel of principe: men is positief ingesteld of vindt dat je altijd moet uitgaan van betrouwbaarheid. Daarnaast wijst men op deskundigheid, goede intenties en goede beleidsvoorstellen van politici. Mensen die weinig vertrouwen hebben in de politiek wijzen vaak specifiek op onbetrouwbaar gedrag van bepaalde politici en op zaken die ze fout vinden gaan (zoals op het gebied van criminaliteit en veiligheid en de integratie van allochtonen). Daarnaast wijzen ze op gebrek aan daadkracht en het niet nakomen van beloften. Ook zeggen ze dat politici niet weten wat er onder de bevolking leeft (zie COB 2009 | 3 en COB 2010 | 1). In veel van de open antwoorden zien we dat mensen geen onderscheid maken tussen de regering en de Tweede Kamer en voor beide instellingen ongeveer dezelfde motieven gebruiken.

Al met al liggen aan de politieke vertrouwenscijfers zeer diverse indrukken en overwegingen ten grondslag. Veel oordelen zijn tamelijk oppervlakkig en zijn verwijderd van de betekenis die het begrip vertrouwen heeft in de wetenschappelijke literatuur en in persoonlijke relaties. Dat zijn belangrijke kanttekeningen bij de cijfers, maar maken die zeker niet betekenisloos. Ze geven een samenvattend beeld van wat (groepen) burgers van de politiek verwachten en informeren politici over veranderingen in het opinieklimaat waarin ze moeten functioneren.

In de kwartaalberichten volstaan we dus niet met de constatering dat politiek vertrouwen gestegen of gedaald is. Met aanvullende cijfers vergelijken we met andere instituties en andere landen en met kwalitatieve gegevens laten we zien wat mensen zoal bedoelen met een hoog of laag vertrouwenscijfer. Over de hele linie levert dat een sterke relativering op van verhitte beschouwingen over vertrouwensbreuken en -crises. Dat lijkt ons een belangrijke boodschap voor de publieke opinie (in casu de media) en voor de politici en ambtenaren die we via de Voorlichtingsraad proberen te bedienen. We proberen daarbij wel aan te geven wat bijdraagt aan gering vertrouwen en bij welke bevolkingsgroepen de grootste pijn zit, maar we houden ons verre van concrete adviezen, laat staan aanbevelingen voor de rijksvoorlichting. Daarover buigt de Voorlichtingsraad zich aan de hand van notities bij de kwartaalberichten.

Methodologische overwegingen

De combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek levert dus zeker wat op. Maar er zijn ook aandachtspunten.

Een probleem is dat kwalitatief onderzoek tijdrovend is. Dat geldt zeker ook voor de codering/verwerking van antwoorden op open enquêtevragen. De antwoorden op trefwoordenvragen kunnen inmiddels snel worden omgezet in categorieën,

maar de echt open vragen om toelichtingen zijn veel lastiger. We maken in de analyses gebruik van ondersteunende computerprogramma's zoals *Amcat*, *Atlas.ti* en *SPSS text analysis for surveys*, maar uiteindelijk is het toch vooral handwerk. De programma's kunnen slecht omgaan met typo's en we zijn nog ver verwijderd van het punt dat 'de politici doen het weer geweldig' automatisch als ironie zal worden gedetecteerd.

We gebruiken citaten zo zuiver mogelijk als illustraties van argumentaties en van veelgehoorde opmerkingen. Om leesbaar en overtuigend te zijn is er allicht wel een voorkeur voor 'smoking gun'-citaten (O'Donnell, Lutfey, Marceau & McKinley, z.j.: 7), waarin argumenten naar voren komen die een aannemelijke betekenis (duiding, causaliteit) geven aan correlaties in het kwantitatieve enquêtemateriaal. Daar moet een onderzoeker echter terughoudend in zijn, want 'for example, is no proof' (Conover & Searing, 2005: 274) en de ervaring leert dat de suggestieve invloed van sterke citaten op de lezer groter is dan die van de zwakke verbanden die erdoor geïllustreerd wordt, met als resultaat dat de lezer een verkeerde indruk overhoudt.

Bij de analyse van de focusgroepen blijven de generaliseerbaarheid en 'hardheid' van de uitkomsten een punt van aandacht. We zijn ons bewust van het risico dat onderzoekers in focusgroepen vooral hun eigen stokpaardjes voorbij zien huppen. Door de combinatie van twee onderzoeksbureaus, wisselende betrokkenheid van SCP-onderzoekers en het bespreken met de bureaus gezamenlijk van hun conceptrapportages en wat ons opviel, proberen we zo veel mogelijk uit de gesprekken te halen en de bevindingen zo goed mogelijk intersubjectief te toetsen.

Focusgroepen dienen vaak als groepsinterviews en als instrument om de natuurlijke discussiesetting van de publieke-opinievorming te benaderen. In het eerste geval kan groepsinteractie een bron van bias zijn, in het tweede geval is ze de kern waar het om draait (Marková, Linell, Grossen & Orvig, 2007: 35 e.v.). Bij het uitproberen van enquêtevragen gebruiken we de focusgroep als groepsinterview, maar verder gaat het ons toch vooral om de discussie en collectieve meningsvorming. Het is echter de vraag in hoeverre focusgroepen echt inzicht bieden in de natuurlijke settings waarin mensen tot oordelen komen. Dat zijn namelijk eerder particuliere settings met vrienden en familie dan (semi)publieke settings met onbekende medeburgers (Conover & Searing, 2005). Als er al wordt gediscussieerd in een focusgroep, is het nog lang niet vanzelfsprekend dat het om meer gaat dan retorische gelegenheidsmeningen die weinig betekenis hebben buiten de focusgroepsetting. De in deze setting uitgelokte meningen zijn niet bij voorbaat heel veel authentiekier dan de door meerkeuzevragen afgedwongen enquêteopinions.

Tot slot

Vatten we samen in een paar conclusies:

1. Het COB is een monitor en primair kwantitatief. De kwalitatieve elementen vinden we echter wezenlijk om de cijfers betekenis te geven en zeker ook te relativeren.
2. Er is geen sprake van kwantitatieve enquêtes tegenover kwalitatieve verdieping. De overgang is vloeiend, van trefwoordvragen via open toelichtingsvragen in de enquêtes en bespreking van enquêtevragen in de focusgroepen tot uitdieping van thema's in die groepen.
3. De bijdrage aan 'de praktijk' is meer verlichtend dan instrumenteel. Er zijn weinig concrete suggesties voor beleidsmakers en voorlichters uit het onderzoek te halen. Belangrijker zijn het vergroten van hun gevoel voor en inzicht in de stemming in het land als context van beleid en de bijdrage van het onderzoek aan de zelfreflectie in de publieke opinie. Voor politiek vertrouwen betekent dat laatste vooral vraagtekens plaatsen bij het wijdverbreide crisisgevoel.
4. Voor ons kwalitatieve onderzoek zijn we nu vooral op zoek naar mogelijkheden om toelichtingsteksten in de enquêtes systematischer en efficiënter te analyseren. Verder blijven we bezig om de groepsinteractie centraler te stellen in de focusgroepen en rapportage daarover. Individuele overwegingen en aardige quotes kunnen we steeds meer uit de enquêtes halen, uit de discussies en non-verbale reacties in focusgroepen willen we aanwijzingen kunnen halen voor de collectieve oordeelsvorming en de 'stemmingmakerij'.
5. Voor de kwaliteitsbewaking blijven we hechten aan de intersubjectieve toetsing van bevindingen door alle betrokken onderzoekers (binnen en buiten het SCP) en stellen we voor anderen alle rapporten beschikbaar op de SCP-website.

Literatuur

- COB (2008-2011). *COB-kwartaalberichten*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau (www.scp.nl).
- Conover, P.J. & Searing, D.D. (2005). Studying 'everyday political talk' in the deliberative system. *Acta Politica*, 40, 269-283.
- Dekker, P. (red.) (2009). *Meten wat leeft?* Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Dekker, P. & Ridder, J. den (red.) (2011). *Stemming onbestemd*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Dekker, P., Meer, T. van der, Schyns, P. & Steenvoorden, E. (2009). *Crisis in aantocht?* Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Marková, I., Linell, P., Grossen, M. & Orvig, A.S. (2007). *Dialogue in focus groups*. London: Equinox.
- O'Donnell, A.B., Lutfey, K.E., Marceau, L.D. & McKinley, J.B. (z.j.). *Taking qualitative data seriously as a foundation for quantitative analysis*. Watertown, MA: New England Research Institutes (paper).
- Schuman, H. (2008). *Method and meaning in polls and surveys*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Tiemeijer, W.L. (2006). *Het geheim van de burger*. Amsterdam: Aksant.
- Tiemeijer, W.L. (2009). De gesprekken. In: P. Dekker (red.), *Meten wat leeft?* (pp. 40-50). Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.