

Datum:	28 februari 2023	Zaaknummer: 687789
Van:	het college van burgemeester en wethouders, portefeuillehouder Wethouder Van der Star	
Aan:	de raad van de gemeente Roosendaal	
Steller:		
Kopie aan:		
Onderwerp:	Monitoring programma betrouwbare & gastvrije gemeente	
Bijlage:	Eerste bevindingen Betrouwbare Gemeente.pdf (original), Quick scan betrouwbare gemeente.pdf (original), Raadsmededeling monitoring.docx (original), Raadsmededeling.pdf (original)	

Inleiding

Hierbij ontvangt u een update over het programma betrouwbare & gastvrije gemeente, zoals opgenomen in het collegeprogramma. Naar aanleiding van het collegeprogramma is er een programmamanager geworven die per 1 januari 2023 in functie is. Deze programmamanager zal komen tot een programmaplan met bijbehorende doelen, waarvoor u als raad ook bevestigd gaat worden. Binnen het programma zijn vele deelprojecten voorzien, deze zijn grofweg in te delen in drie projectlijnen: wet open overheid, dienstverlening en participatie.

Een van de zaken die is opgepakt, is de monitor op het programma betrouwbare & gastvrije gemeente, zoals vermeld in het collegeprogramma. Eind 2022 is op basis van literatuur in beeld gebracht wat er over het algemeen wordt verstaan onder 'betrouwbaarheid' en 'vertrouwen' in de overheid en welke factoren hierbij een rol spelen (zie de quick scan in de bijlage). Vervolgens zijn op basis van deze quick scan eerste bevindingen genoteerd uit de lopende onderzoeken (Bewonersenquête, enquête dienstverlening, quick scan lokale democratie, ondernemersenquête, etc.). Hiervoor verwijs ik u naar de bijlage 'Eerste bevindingen'. Dit geeft ons een indicatie van hoe er gekeken wordt naar onderwerpen als betrouwbaarheid, openheid en dienstverlening.

Om deze eerste bevindingen verder te verrijken en tot de juiste informatie te komen om een structurele monitoring in te kunnen stellen, wordt een plan van aanpak opgesteld. Uitgangspunt hierbij is dat we gericht en in persoonlijk contact de inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners willen bevragen. Het idee is om dit te doen via vele wegen, denk aan straatinterviews, bijeenkomsten, enzovoort. Uit deze informatie willen wij indicatoren halen die voor deze groepen relevant zijn in relatie tot de gemeente. Op deze indicatoren zullen wij structurele monitoring in gaan stellen. Onze inwoners, ondernemers en partners zijn immers degenen waar het om draait, het gaat om hun behoeften, ervaringen en verwachtingen met betrekking tot een betrouwbare gemeente. Uiteraard gaan wij hierover ook graag met u in gesprek. De raad, het college en de ambtelijke organisatie vormen samen 'de gemeente' en gezamenlijk willen wij onze betrouwbaarheid borgen.

Het proces voor de monitoring ziet er als volgt uit:

- 1- Eerste bevindingen op basis van bestaande data.
- 2- Input van inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners ophalen door middel van verschillende methodieken. Hiermee de eerste bevindingen herijken en indicatoren bepalen voor de structurele monitoring.

- 3- Kwalitatieve uitvraag collegedagen.
- 4- Kwalitatieve uitvraag bij de raad in een nog te organiseren kaderstellende commissie.
- 5- Nulmeting op basis van vastgestelde indicatoren.
- 6- Instellen structurele, jaarlijkse, monitoring.

Kortom, er lopen vele projecten binnen het programma, deze lopen in de uitvoering gewoon door. Daarnaast nemen we de ruimte het programma van de juiste vorm en inhoud te voorzien op basis van input van alle betrokken partijen. U wordt als raad tussentijds op de hoogte gehouden van het programma.


Bijlagen:

1. Quickscan Betrouwbare Gemeente;
2. Eerste bevindingen Betrouwbare Gemeente.

Afsluiting en ondertekening

Wij vertrouwen erop U hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Roosendaal,
De secretaris, De burgemeester,



Eerste bevindingen Betrouwbare gemeente


Marij Quirijnen, groep IDM, februari 2023

Inleiding:

In het Collegeprogramma 2022-2026 'Zij aan zij in een gemeente met ambitie' wordt het zijn van een betrouwbare en gastvrije gemeente als prioriteit 1 aangegeven. "Inwoners en organisaties moeten kunnen rekenen op hun gemeente. Als dienstverlener, als partner, als vergunningverlener, als uitkeringsverstrekker en als beleidsmaker. Zij willen een betrouwbare gemeente die luistert, uitlegt, duidelijk is en haar beloftes nakomt. Die uitgaat van het goede in de mensen en meedenkt bij problemen. Die gelooft in de kracht van mensen en handelt vanuit vertrouwen. Wij gaan de buurten in, zoeken inwoners op en voeren een open gesprek."

Van cruciaal belang voor het slagen van het programma Betrouwbare & gastvrije gemeente is het uitvragen en betrekken van inwoners, ondernemers en partners. Wat verstaan zij onder een betrouwbare & gastvrije gemeente en welke indicatoren zijn voor hen van belang?

Eind 2022 is op basis van literatuur op hoofdlijnen in beeld gebracht wat er over het algemeen wordt verstaan onder "betrouwbaarheid" en "vertrouwen" in de overheid en welke factoren hierbij een rol spelen volgens de literatuur. In december 2022 zijn er vervolgens op basis van deskresearch eerste bevindingen opgesteld vanuit de lopende onderzoeken (Bewonersenquête, enquête dienstverlening, quick scan lokale democratie, etc.). Dit geeft een eerste indicatie van hoe er gekeken wordt naar onderwerpen als betrouwbaarheid, openheid en dienstverlening.



'Ik verlies vertrouwen in instanties... Intake hier, intake daar, van het kastje naar de muur'.

Thema's

Voor het literatuuronderzoek is een quick scan gedaan op hoofdlijnen van een aantal rapporten en publicaties. Op basis hiervan zijn een aantal factoren geïnventariseerd die volgens de literatuur bepalend zijn voor de betrouwbaarheid. In deze eerste inventarisatie wordt nader ingegaan op de volgende thema's:

- 1 Dienstverlening en beleidsprestaties
- 2 Openheid en informatie
- 3 Participatie en luisteren naar inwoners
- 4 Ken uw inwoner: menselijke maat en rechtvaardigheid

Onderzoeksmethode

Om een indicatie te kunnen geven over bovenstaande factoren is er geput uit diverse onderzoeken die in de afgelopen jaren 2021-2022 hebben plaatsgevonden. De onderzoeken zijn in verschillende periodes en onder diverse doelgroepen uitgezet. Dit maakt dat de indicatoren niet onderling te vergelijken zijn. Zoals eerder aangegeven biedt het een eerste indicatie hoe er wordt gekeken naar betrouwbaarheid.

De genoemde bronnen zijn:

- Bewonersenquête 2021, de bewonersenquête wordt om het jaar uitgezet. Er is een steekproef getrokken onder 8.500 inwoners van 16 jaar en ouder. De respons was 32procent.

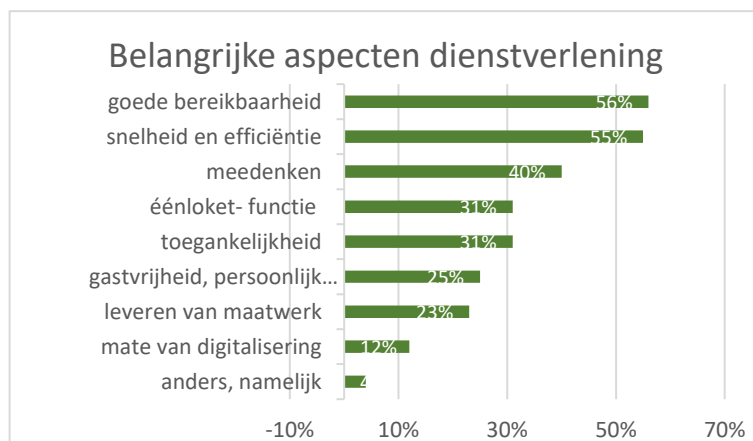
Inwoners worden bevestigd over leefbaarheid, veiligheid, gezondheid etc. In 2021 zijn een aantal vragen over dienstverlening toegevoegd.

- Enquête dienstverlening Digipanel juli 2021; Het doel was om ervaringen en verwachtingen op te halen m.b.t. de dienstverlening en het nieuwe HUIS. De vragenlijst is ingevuld door bijna 1.000 respondenten.
- Enquête Betrouwbare Overheid Digipanel oktober 2022; In deze vragenlijst zijn inwoners bevestigd over de thema's 'meedoen en meedenken', 'contact met de gemeente' en 'openheid en transparantie'. De vragenlijst is ingevuld door 933 respondenten.
- Quick scan lokale democratie. In januari 2021 heeft de gemeente meegedaan aan Democratie in Actie. Inwoners gaven online hun mening over zaken als participatie, invloed, controle, bewonersinitiatieven en verbeterprioriteiten. Er waren ruim 800 inwoners die hebben deelgenomen.
- Roosendaal spreekt, Roosendaal doet. De citaten in dit document komen uit de gesprekken die in 2021 en 2022 zijn gevoerd met inwoners over Veilig, Ouder worden en Rondkomen. De verhalen hebben we opgeschreven en de citaten zijn een-op-een overgenomen.

1. Dienstverlening en beleidsprestaties

“De gemeente Roosendaal is voor iedereen goed bereikbaar en benaderbaar; we zijn klantvriendelijk en gastvrij. Roosendaal gaat groeien en dat betekent dat we onze dienstverlening mee laten groeien. Dat doen we door sterk in te zetten op digitalisering. Daarmee kunnen onze inwoners en ondernemers tijd- en plaats-onafhankelijk aanvragen doen of diensten afnemen. Zo bereiden we ons ook voor op de generatie van de toekomst. We digitaliseren waar het kan, maar bieden altijd de mogelijkheid voor persoonlijk contact. We gaan inwoners en ondernemers actief betrekken bij de ontwikkeling van onze dienstverlening. Hun wensen staan centraal; we bewegen mee en stellen ons innovatief op. We hebben ook te maken met (nieuwe) wetten, regels en beleid. Daarom gaan we duidelijker en transparanter communiceren en verwachtingen meer helder maken”

Grafiek 1.1 De belangrijkste aspecten dienstverlening (respondenten konden maximaal 3 antwoorden aanvinken)



Bron: Enquête dienstverlening Digipanel juli 2021

‘Als je moet mailen omdat je niet kan/ mag bellen, moet er wel antwoord op je vraag komen. Na 3 maanden reminder en mailen heb ik eindelijk een antwoord. Helaas geen volledig antwoord op mijn vraag, dus ik kan weer opnieuw beginnen’.


Meer dan de helft van de respondenten vindt goede bereikbaarheid (56%) en snelheid en efficiëntie (55%) het meest belangrijk. Ongeveer 40 procent vindt het meedenken een belangrijk aspect. De éénloket-functie en toegankelijkheid wordt door 31 procent als belangrijk ervaren. Ongeveer een kwart vindt gastvrijheid (25%) en het leveren van maatwerk (23%) van belang. De mate van digitalisering (12%) wordt als minst belangrijk ervaren.

Tabel 1.1: Gemiddeld rapportcijfer contact met gemeente uitgesplitst naar wijze van contact

	Gemiddelde
Via internet	6,8
Via e-mail	6,3
Via social media	6,5
Via post	7,1
Via telefoon	6,8
Aan de balie	7,4
Overig fysiek contact	6,7
Totaal	6,8

Bron: Bewonersenquête juli 2021

Over het algemeen wordt elke wijze van contact met de gemeente met een voldoende beoordeeld. Aan de balie (7,4) en via post (7,1) worden als beste beoordeeld. Het contact via e-mail wordt als laagste beoordeeld met een 6,3.



‘De gemeente kan een hele grote slag winnen om mensen anders te benaderen. Een brief sturen voor een ambtelijke organisatie lijkt al alsof je heel erg je best gedaan hebt, maar je loopt achter de feiten aan. Want die brieven gaat bij het gros ongelezen oud papier’.

Tabel 1.2 Gemiddelde waardering onderdelen dienstverlening

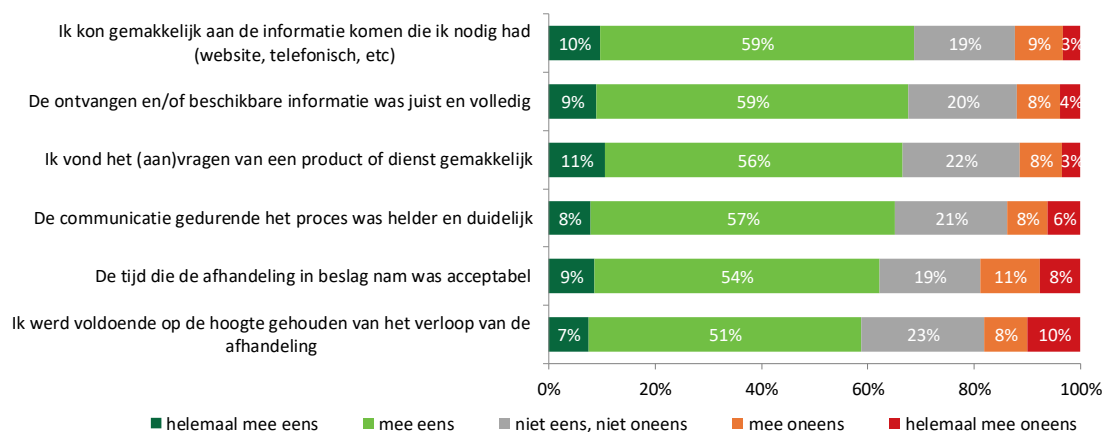
	Gemiddelde
De (telefonische) bereikbaarheid van de gemeente	6,7
De vriendelijkheid en behulpzaamheid van de medewerkers	7,0
De betrouwbaarheid en volledigheid van de informatie	7,3
De deskundigheid van de medewerkers	7,0
De snelheid en efficiëntie van de dienstverlening	7,0

Bron: Bewonersenquête juli 2021

De betrouwbaarheid en de volledigheid van de informatie wordt met een 7,3 het hoogst gewaardeerd. De (telefonische) bereikbaarheid krijgt met een 6,7 de laagste waardering van de respondenten.

De meeste respondenten zijn tevreden over de dienstverlening. Dit leiden we af uit een aantal stellingen die we hierover hebben voorgelegd.

Grafiek 1.2 Stellingen Dienstverlening



Bron: Bewonersenquête juli 2021

In bovenstaande grafiek staan de resultaten van de stellingen over dienstverlening die aan respondenten zijn voorgelegd. (Bijna) zeven op de tien respondenten konden gemakkelijk aan informatie komen die hij/zij nodig hadden (69%), vonden de ontvangen en/of beschikbare informatie juist en volledig (68%) en vonden het (aan)vragen van een product of dienst gemakkelijk (67%). In iets mindere mate (58%) was men tevreden over de mate waarin men op de hoogte gehouden werd van het verloop van de afhandeling.

2. Openheid en zichtbare overheid

“Een betrouwbare gemeente begint bij ons eigen handelen; het bewustzijn van de rol die je als individu hebt in het geheel en hoe je daarmee bijdraagt aan onze ambities op het thema betrouwbare gemeente. Om een betrouwbare gemeente te kunnen zijn, is het cruciaal dat we inzetten op openheid en transparantie. Een belangrijke voorwaarde voor het zijn van een betrouwbare gemeente is dat we onze informatie gemakkelijk en snel kunnen vinden en openbaar kunnen maken.”

Tabel.2.1 Over welke onderwerpen gaat u zelf actief op zoek naar informatie? Top 5

Zorg en gezondheid	35%
Wonen en (ver)bouwen	40%
Openbare ruimte en mijn leefomgeving	43%
Openbare orde en veiligheid	52%
Afval	60%

bron: Enquête Betrouwbare Overheid Digipanel oktober 2022

De onderwerpen waarover respondenten zelf informatie zoeken zijn voornamelijk afval (60%), openbare orde en veiligheid (52%) en de openbare ruimte en leefomgeving (43%). Minder geïnteresseerd zijn respondenten in onderwerpen zoals economie en ondernemen, migratie en integratie en werk en inkomen. Deze scores minder dan 10 procent.

Tabel 2.2 In welk type informatie bent u het meest geïnteresseerd? Top 5

Klachten	24%
Onderzoeken	25%
Bestuur stukken	25%
Beschikkingen	26%
Wet- en regelgeving	36%

bron: Enquête Betrouwbare Overheid Digipanel oktober 2022

Meer dan een derde (36%) is geïnteresseerd in wet-regelgeving. Ongeveer evenzoveel belangstelling is er voor beschikkingen (26%), bestuur stukken (25%) en onderzoeken (25%). In de organisatiegegevens zijn respondenten het minst geïnteresseerd.

Tabel 2.3 Hoe staat het met de communicatie in uw gemeente?

Uitkomsten inwoners	% positief
De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners	25%
De gemeente zorgt ervoor dat iedereen duidelijk is hoe besluiten worden genomen en wat er wordt besloten	23%
De gemeente gaat na hoe tevreden inwoners zijn met het verloop en uitkomst van besluitvorming	19%
De gemeente maakt ruimte voor onafhankelijke controle en kritiek	32%

Bron: Quick scan lokale democratie januari 2021

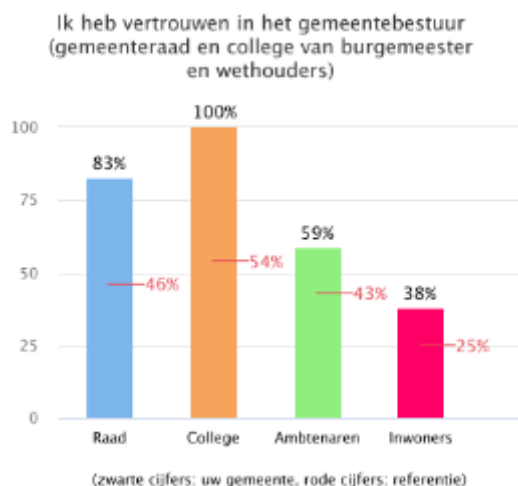
In vergelijking met de referentiegemeenten scoort de gemeente Roosendaal op al deze aspecten hoger dan gemiddeld. Het beste wordt gereageerd op de ruimte voor onafhankelijke controle en kritiek (32%), de laagste score is bij het nagaan hoe tevreden inwoners zijn over verloop en uitkomst van besluitvorming.

‘Er is wel veel inspraak van bewoners hoor. Ik heb aan veel bijeenkomsten meegedaan. De moestuin die we daar hebben gecreëerd, wordt meegenomen’.

3. Ken uw inwoner: menselijke maat en rechtvaardigheid

“Een factor die invloed heeft op het vertrouwen in de overheid is de mate waarin de inwoner het gevoel heeft gezien te worden door de overheid. Inwoners vinden het belangrijk dat de overheid weet wat er leeft en speelt in de wijk. Inwoners vinden de menselijke maat in hun contact met de overheid van belang”

Grafiek 3.1 Hoe staat het met het vertrouwen in het gemeentebestuur in uw gemeente?



Bron: Quick scan lokale democratie januari 2021

‘De organisatie is prima maar de mensen moeten eens hier komen kijken en doen, in plaats van achter hun bureau zitten’.

Bovenstaande grafiek presenteert het percentage positieve antwoorden ((helemaal) eens) op de stelling 'ik heb vertrouwen in het gemeentebestuur'. Het minst vertrouwen is er onder inwoners met 38 procent. Dit is wel hoger dan het landelijk percentage (25%).

De lokale democratie kan op veel manieren verbeterd worden. In de Quick Scan zijn de volgende tien manieren voorgesteld. Daarbij is gevraagd hoe belangrijk ze die vinden.

10 manieren om de lokale democratie te verbeteren:

- Verbeteren van (het functioneren van) de gemeenteraad.
- Verbeteren van (het functioneren van) het college.
- Verbeteren van (het functioneren van) de ambtelijke organisatie.
- Beter luisteren naar de mening van inwoners.
- Opener en transparanter werken.
- Inwoners meer laten meepraten.
- Inwoners meer laten meedoen.
- Inwoners meer laten meebeslissen.
- Betere ondersteuning van inwoners die maatschappelijk actief (willen) zijn.
- In regels of beleid meer ruimte maken voor maatschappelijke initiatieven.

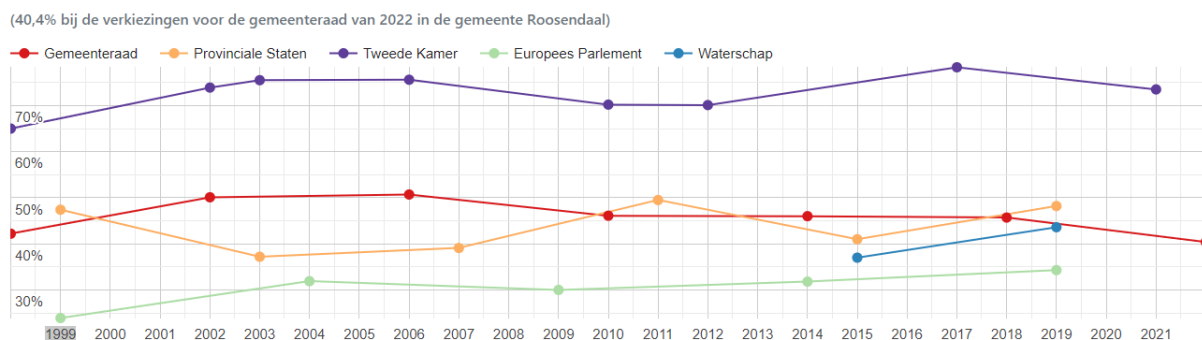
Top 3 Inwoners om de lokale democratie te verbeteren:

1. Opener en transparanter werken. 92% (heel) belangrijk
2. Beter luisteren naar de mening van inwoners. 92% (heel) belangrijk
3. Inwoners meer laten meepraten. 84% (heel) belangrijk

Bron: Quick scan lokale democratie januari 2021

In onderstaande grafiek is het opkomstpercentage voor de verschillende verkiezingen in de periode van 1999 tot en met 2022 te zien.

Grafiek 3.2 Overzicht opkomst verkiezingen in de gemeente Roosendaal



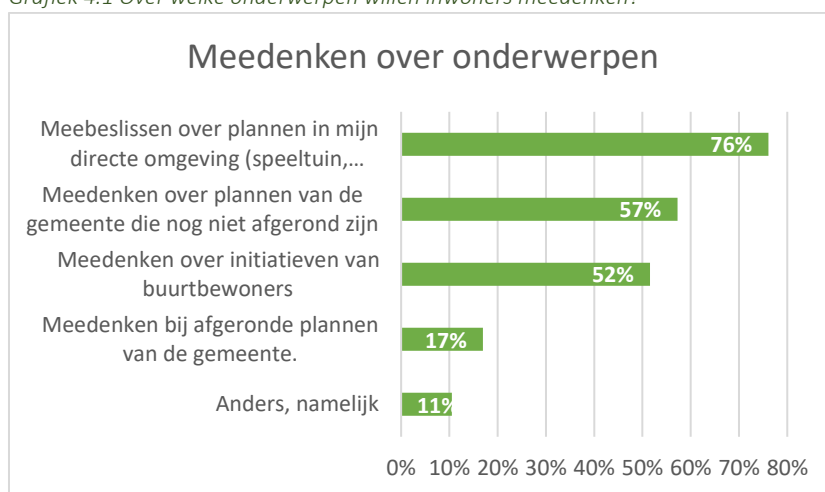
In Roosendaal is er een groot verschil tussen het opkomstpercentage voor landelijke verkiezingen en voor de gemeenteraad. In 2022 was de opkomst voor de gemeenteraadsverkiezingen 40,4 procent (landelijk was de opkomst 50,9 procent). Het percentage voor de landelijke verkiezingen in 2021 trok 73,5 procent van de Roosendalers naar de stembus. (Totaal Nederland 78,7%).

4. Participatie en luisteren naar inwoners

“Als betrouwbare gemeente staan we open voor onze samenleving. We willen een partner zijn die luistert, meedenkt en beleid maakt mét mensen in plaats van over mensen. Aan de voorkant zijn we duidelijk over participatiemogelijkheden voor onze inwoners. Dit vraagt om een transparant participatieproces: wat is de invloedruimte en hoe ziet het proces eruit? Duidelijkheid zorgt voor een goede samenwerking - zij aan zij - en uiteindelijk voor een betrouwbare gemeente. Om hierop te investeren worden de thema’s vanuit betrouwbare gemeente integraal opgepakt. Door deze integrale aanpak ontstaat er meer slagkracht en daarmee een beter resultaat voor onze inwoners en ondernemers. Participatie is niet een doel op zich maar een belangrijk middel om te doen wat nodig is en om aan te sluiten op de leefwereld van onze inwoners en ondernemers”

‘Ik word daar zo mee van, het niet begrepen worden’.

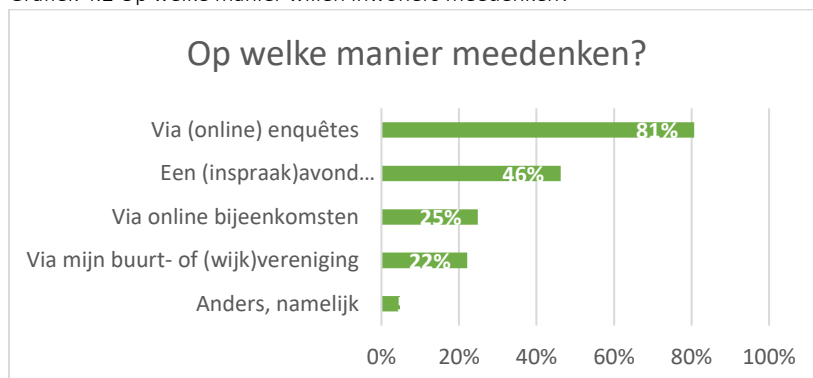
Grafiek 4.1 Over welke onderwerpen willen inwoners meedenken?



Bron: Enquête Betrouwbare Overheid Digipanel oktober 2022

Over de plannen in de directe omgeving wil driekwart van de respondenten (76%) meedenken en ruim de helft wil meedenken over nog niet afgeronde plannen (57%) en initiatieven van buurtbewoners (52%). Voor het meedenken over afgeronde plannen is minder animo (17%). Bij anders namelijk worden diverse thema’s genoemd zoals toekomstvisie, woningen, beleid, afval etc.

Grafiek 4.2 Op welke manier willen inwoners meedenken?



Bron: Enquête Betrouwbare Overheid Digipanel oktober 2022

'Ik kan ook goed overweg op de computer, geen probleem. De meesten kunnen het niet op mijn leeftijd. Bijna alles is online. Je kunt er niet meer naar toe, alles gaat via internet'.

Een meerderheid van de respondenten (81%) geeft de voorkeur aan (online) enquêtes om mee te denken. Bijna de helft (46%) geeft aan via een inspraakavond mee te willen denken. Een kwart (25%) geeft de voorkeur aan online bijeenkomsten en een vrijwel gelijk aandeel (22%) via de buurt-of wijkvereniging. Bij anders namelijk worden als voorbeeld burgerplannen- en initiatieven en persoonlijk contact genoemd.

Tabel 4.1 Hoe open en actief wordt er in uw gemeente met burgerparticipatie omgegaan?

Uitkomsten inwoners	% positief
De gemeente geeft alle inwoners de kans om mee te praten over lokale kwesties	40%
De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen.	26%
De gemeente biedt inwoners voldoende mogelijkheden om via digitale kanalen (internet) samen te werken met de gemeente.	38%
De gemeente doet voldoende om speciale doelgroepen (zoals jongeren, ouderen, laaggeletterden) te motiveren mee te praten over lokale kwesties.	23%
De gemeente zorgt dat inwoners echt invloed kunnen hebben op hun leefomgeving.	21%

Bron: Quick scan lokale democratie januari 2021

Het meest tevreden zijn inwoners over het mee kunnen praten (40%) en de mogelijkheden om via digitale kanalen te kunnen samenwerken met de gemeente (38%). Over het echt invloed kunnen hebben op de leefomgeving zijn inwoners het minst tevreden (21%).

Aan	Van Mirjam Kars, groep Concernstaf
------------	--

Onderwerp Quick scan betrouwbare gemeente	Datum: Februari 2023
---	--------------------------------

1 INLEIDING

Aanleiding: In het Collegeprogramma 2022-2026 “Zij aan zij in een gemeente met ambitie” wordt als prioriteit 1 benoemd het zijn van een betrouwbare en gastvrije gemeente. Het begrip betrouwbaarheid is vrij abstract en dit roept dan ook de vraag op: Wat betekent betrouwbaarheid? En welke factoren bepalen of en in welke mate een gemeente als betrouwbaar wordt gezien?

Drie invalshoeken: Om daar een concreter en vollediger beeld bij te krijgen, combineren we idealiter drie invalshoeken:

- Wat verstaan wij zelf als **gemeente** onder het begrip “betrouwbaarheid”?
- Wat zegt de **literatuur** over het begrip betrouwbaarheid en over de factoren die bepalen of en in welke mate de gemeente als betrouwbaar wordt gezien?
- En wellicht de belangrijkste van de drie: Wat verstaan onze **inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners** onder een betrouwbare gemeente? En, welke factoren bepalen voor hen of en in welke mate de gemeente betrouwbaar is?

Deze quick scan gaat in op de eerste en tweede invalshoek. De bevindingen uit deze quick scan zullen vervolgens verder worden verrijkt en aangevuld met input vanuit inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners.

Doelen quick scan:

1 Inzicht verkrijgen

- **Inzicht in begrip “betrouwbaarheid”** Inzicht krijgen in wat er in de literatuur wordt verstaan onder een “betrouwbare gemeente” en hoe dit zich verhoudt tot “vertrouwen”.
- **Inzicht in de factoren die bepalen of en in welke mate een gemeente als betrouwbaar wordt gezien** Deze quick scan biedt een overzicht van de factoren die volgens de literatuur bepalen of en in welke mate een gemeente als betrouwbaar wordt gezien.
- **Inzicht in onderscheid beïnvloedbare versus niet beïnvloedbare factoren** Als we eenmaal zicht hebben op de factoren die bepalen of en in welke mate een gemeente als betrouwbaar wordt gezien, dan is het vervolgens ook van belang om inzicht te krijgen in de mate van beïnvloedbaarheid van die factoren.

2 Input genereren

- **Input nulmeting en monitor** In het collegeprogramma is toegezegd dat er een nulmeting en monitor Betrouwbare Gemeente worden uitgewerkt. Om betrouwbaarheid te kunnen monitoren, zal er eerst een beeld moeten zijn bij wat er onder het begrip betrouwbaarheid wordt verstaan en waar betrouwbaarheid door bepaald wordt. Deze quick scan is als input gebruikt om een aantal eerste bevindingen op een rij te zetten en dient ook als input voor de verdere uitwerking van de nulmeting en monitoring.
- **Input Collegedagen** Diverse stellingen uit deze quick scan zijn gebruikt als input voor de discussie tijdens de Collegedagen van 6 en 7 februari 2023.
- **Input ambitieprogramma Betrouwbare Gemeente** In het Collegeprogramma is aangegeven dat er een Ambitieprogramma Betrouwbare Gemeente zal worden uitgewerkt. Om bestaande acties verder te kunnen concretiseren en aan te vullen met nieuwe acties, is het belangrijk dat we inzicht hebben in de factoren waar we invloed op uit kunnen oefenen om te investeren in betrouwbaarheid. Dit biedt vervolgens ook handvatten voor het initiëren en uitwerken van acties. Deze quick scan dient dan ook als input en inspiratie voor het nog op te stellen Ambitieprogramma.

Aanpak De aanpak bij het opstellen van deze quick scan is als volgt samen te vatten (zie bijlage voor verdere toelichting):

- Geen uitgebreide literatuurstudie, maar quick scan op hoofdlijnen
- Brede oriëntatie op begrip betrouwbaarheid
- Objectieve insteek
- Inventarisatie en clustering van de bepalende factoren voor betrouwbaarheid
- Geen prioritering of weging van die bepalende factoren

Leeswijzer: In deze quick scan wordt eerst kort ingegaan op het begrip “betrouwbaarheid”, ook in relatie tot het begrip “vertrouwen” (paragraaf 2). In paragraaf 3 wordt kort op een rij gezet wat wij zelf als gemeente verstaan onder het begrip “betrouwbaarheid”. Hierbij is gekeken naar de toelichting in het Ambitieakkoord, het Collegeprogramma en de Programmabegroting. In paragraaf 4 worden een aantal algemene bevindingen en trends benoemd op het gebied van betrouwbaarheid en vertrouwen. Paragraaf 5 gaat in op de factoren die bepalen in hoeverre een overheid -of meer specifiek gemeente- als betrouwbaar wordt gezien. Paragraaf 6 bevat een conclusie, waarin een overzicht wordt gegeven van de beïnvloedbare factoren en waarin kort wordt ingegaan op het vervolg op deze quick scan. Daarna volgt een overzicht van de geraadpleegde literatuur. Tenslotte wordt in de bijlage een korte toelichting gegeven bij de aanpak van deze quick scan.

2 BETROUWBAARHEID EN VERTROUWEN

Verschillende betekenissen: De termen betrouwbaarheid en vertrouwen worden vaak door elkaar heen gebruikt. De twee termen hangen sterk met elkaar samen, maar betekenen niet exact hetzelfde.

De betekenis van “betrouwbaar” is volgens het woordenboek “gezegd van iemand in wie of iets waarin je vertrouwen kunt hebben”. De term “vertrouwen” betekent volgens het woordenboek “op iemand of iets rekenen, geloven dat iemand of iets je niet in de steek zal laten of zal bedriegen; geloven dat iemand eerlijk is”.

Betrouwbaarheid leidt tot vertrouwen: Betrouwbaarheid leidt -als het goed is- tot vertrouwen. Zoals de literatuur ook aangeeft: “De betrouwbaarheid van de overheid is doorslaggevend voor het vertrouwen” (De Blok en Brummel 2022).

Enig wantrouwen goed voor de democratie: Vertrouwen is van belang voor een goed functionerende democratie. Overigens is een bepaalde mate van wantrouwen of scepsis ook goed voor de democratie. “Scepsis reageert, activeert, verscherpt, ververst” (ProDemos 2016).

Vertrouwen winnen geen doel op zich: “Vertrouwen winnen zou geen doel op zich moeten zijn: vertrouwen moet verdiend worden door goed werk te leveren.” Als een overheid zich met name richt op het winnen van vertrouwen, dan kan dat ertoe leiden dat de nadruk ligt op “window dressing” in plaats van het daadwerkelijk werken aan het verhogen van de betrouwbaarheid (SCP 2022; Binnenlands bestuur, Adriaan de Jonge, 1 september 2022).

Wantrouwen versterkt wantrouwen Als een inwoner eenmaal wantrouwend is, dan zal hij/zij vaak op zoek gaan naar bevestiging van dat wantrouwen. Zoals bijvoorbeeld wordt beschreven in de “Atlas van Afgehaakt Nederland”: “feitelijke of gevoelde maatschappelijke deprivatie kan ertoe leiden dat mensen ‘afhaken’ van het traditionele bestel. Ze hebben minder vertrouwen in de politiek, stemmen niet (meer) of kiezen voor ‘buitenstaanderspartijen’ aan de flanken” (De Voogd en Cuperus 2021).

Belangenafweging De overheid heeft vaak te maken met tegenstrijdige belangen en zal hierin dan ook een belangenafweging moeten maken. Verschillende publieke belangen kunnen strijdig met elkaar zijn en de publieke belangen zullen niet altijd in lijn zijn met individuele belangen. Waar belangen worden afgewogen, zullen regelmatig inwoners worden teleurgesteld. Dit wil uiteraard niet zeggen dat de overheid onbetrouwbaar is, maar dit kan wel zo worden ervaren.

De Raad voor het Openbaar bestuur (2022) stelt over die belangenafweging het volgende: “dat het gesprek over het algemeen belang binnen het openbaar bestuur te weinig gevoerd wordt. De ROB denkt dat het verbindende potentieel van het openbaar bestuur als plek waar de bijzondere belangen van burgers samenkomen en worden afgewogen hierdoor onbenut blijft.”

3 WAT VERSTAAN WIJ ALS GEMEENTE ONDER BETROUWBAARHEID

Hieronder wordt door middel van citaten uit het Collegeprogramma en de Programmabegroting op een rij gezet wat vanuit de invalshoek van de gemeente is aangegeven over betrouwbaarheid.

Prioriteit 1 In het Collegeprogramma wordt betrouwbare en gastvrije gemeente benoemd als prioriteit 1. De prioriteit wordt als volgt geïntroduceerd (p. 13): “Inwoners en organisaties moeten kunnen rekenen op hun gemeente. Als dienstverlener, als partner, als vergunningverlener, als uitkeringsverstrekker en als beleidsmaker. Zij willen een betrouwbare gemeente die luistert, uitlegt, duidelijk is en haar beloftes nakomt. Die uitgaat van het goede in de mensen en meedenkt bij problemen. Die gelooft in de kracht van mensen en handelt vanuit vertrouwen. Wij gaan de buurten in, zoeken inwoners op en voeren een open gesprek.”

Wat willen we bereiken: In het Collegeprogramma wordt bij de vraag “Wat willen we bereiken” het volgende aangegeven (p. 13): “We willen een betrouwbare gemeente zijn, die meedenkt en tegelijkertijd de openbare orde en het algemeen belang bewaakt. Daarbij zijn we helder: niet alles kan altijd en overal voor iedereen. Als gemeente bepalen we wat er gebeurt bij tegenstrijdige belangen en we leggen onze keuzes uit. Daarom willen we de komende jaren dichter bij onze

inwoners staan en makkelijker bereikbaar zijn. Mensen die ons bezoeken of bijeenkomsten bijwonen die wij organiseren, ontvangen we gastvrij en met een luisterend oor. We willen een hoger rapportcijfer verdienen voor het contact met ons als gemeente (van een 6,8 in 2021 naar een 7,5 in 2026). Tot slot willen we dat meer mensen de gemeente weer gaan vertrouwen.”

In het Collegeprogramma wordt aangegeven dat we verwachten dat het nog nader uit te werken Ambitieprogramma Betrouwbare en Gastvrije Gemeente ertoe leidt dat er meer mensen gaan stemmen bij de gemeenteraadsverkiezingen. Bovendien stelt het Collegeprogramma: “In 2026 waarderen inwoners en ondernemers het contact met ons beter. Ze ervaren ons als een betrouwbare partner” (p. 15).

In de Programmabegroting 2023 wordt onder het thema Betrouwbare Gemeente het volgende aangegeven bij de vraag “Wat willen we bereiken”: “In de gemeente Roosendaal kunnen inwoners, ondernemers en instellingen erop rekenen dat de lokale overheid samen met hen optrekt. Zij kunnen rekenen op een betrouwbare gemeente; als dienstverlener, als partner, als vergunningverlener, als uitkeringsverstrekker en als beleidsmaker. Zij verdienen een partner die luistert, uitlegt, duidelijk is en haar afspraken nakomt. Die gelooft in de kracht van mensen en handelt vanuit vertrouwen. Onze belangrijkste ambitie is om zij aan zij te staan met onze partners om zo het vertrouwen in de politiek en het bestuur te vergroten en de betrokkenheid bij de samenleving te stimuleren. Om deze betrokkenheid te vergroten, maken we zelf de eerste stap door het goede voorbeeld te geven. We maken dingen mogelijk waar het kan; maatwerk is daarbij het uitgangspunt. We leggen uit wat we doen en waarom, vooral als iets niet kan of tegen iemands belangen ingaat. We streven naar maximale openheid en transparantie. Dat doen we door de manier waarop we als organisatie handelen en door het inrichten van ons beleid, onze processen en onze systemen. Samen werken we aan de toekomst van Roosendaal.”

Wat gaan we daarvoor doen: In antwoord op de vraag “Wat gaan we daarvoor doen” benoemt het Collegeprogramma de volgende elementen (p. 14):

- We zijn toegankelijk en vriendelijk.
- We zijn duidelijk.
- We hebben een open houding.
- We werken samen.
- We geven ruimte aan ideeën van onze inwoners.
- We leveren kwaliteit.

Drie lijnen: In het Collegeprogramma wordt dit vertaald naar drie lijnen, die terug moeten komen in het nog uit te werken Ambitieprogramma Betrouwbare en gastvrije Gemeente (p. 15):

- Meer ruimte; vergroten van invloed en betrokkenheid
- Dichtbij zijn; mensen worden gehoord
- Juiste dingen goed doen; verbeteren en vernieuwen van onze dienstverlening.

Ook in de Programmabegroting 2023 worden onder het thema Betrouwbare Gemeente drie lijnen benoemd bij de vraag “wat gaan we doen”: Open Roosendaal, dienstverlening en participatie.

Open Roosendaal: “Een betrouwbare gemeente begint bij ons eigen handelen; het bewustzijn van de rol die je als individu hebt in het geheel en hoe je daarmee bijdraagt aan onze ambities op het thema betrouwbare gemeente. Om een betrouwbare gemeente te kunnen zijn, is het cruciaal dat we inzetten op openheid en transparantie. Een belangrijke voorwaarde voor het zijn van een betrouwbare gemeente is dat we onze informatie gemakkelijk en snel kunnen vinden en openbaar

kunnen maken. We streven naar maximale transparantie en zetten in op verdere implementatie van de nieuwe Wet open overheid (Woo), voorheen Wet openbaarheid van bestuur (Wob)” (p. 21).

Dienstverlening: “De gemeente Roosendaal is voor iedereen goed bereikbaar en benaderbaar; we zijn klantvriendelijk en gastvrij. Roosendaal gaat groeien en dat betekent dat we onze dienstverlening mee laten groeien. Dat doen we door sterk in te zetten op digitalisering. Daarmee kunnen onze inwoners en ondernemers tijd- en plaats-onafhankelijk aanvragen doen of diensten afnemen. Zo bereiden we ons ook voor op de generatie van de toekomst. We digitaliseren waar het kan, maar bieden altijd de mogelijkheid voor persoonlijk contact. We gaan inwoners en ondernemers actief betrekken bij de ontwikkeling van onze dienstverlening. Hun wensen staan centraal; we bewegen mee en stellen ons innovatief op. We hebben ook te maken met (nieuwe) wetten, regels en beleid. Daarom gaan we duidelijker en transparanter communiceren en verwachtingen meer helder maken” (p. 22).

Participatie: “Als betrouwbare gemeente staan we open voor onze samenleving. We willen een partner zijn die luistert, meedenkt en beleid maakt mét mensen in plaats van over mensen. Aan de voorkant zijn we duidelijk over participatiemogelijkheden voor onze inwoners. Dit vraagt om een transparant participatieproces: wat is de invloedruimte en hoe ziet het proces eruit? Duidelijkheid zorgt voor een goede samenwerking - zij aan zij - en uiteindelijk voor een betrouwbare gemeente. Om hierop te investeren worden de thema’s vanuit betrouwbare gemeente integraal opgepakt. Door deze integrale aanpak ontstaat er meer slagkracht en daarmee een beter resultaat voor onze inwoners en ondernemers. Participatie is niet een doel op zich maar een belangrijk middel om te doen wat nodig is en om aan te sluiten op de leefwereld van onze inwoners en ondernemers” (pp. 22-23).

4 ALGEMENE BEVINDINGEN EN TRENDS

Opkomst verkiezingen als graadmeter? In de praktijk wordt de opkomst bij de verkiezingen vaak als graadmeter gezien voor het vertrouwen in politiek en overheid. Naast vertrouwen zijn er echter nog andere factoren die bepalen of iemand wel of niet gaat stemmen. In een analyse van de opkomst bij de gemeenteraadsverkiezingen van 2018 en 2022 werden naast wantrouwen in de politiek de volgende verklaringen voor niet-stemmen genoemd: onbekendheid met de campagne, een laag politiek zelfvertrouwen (uitgelegd als vertrouwen in de eigen politieke kennis, vaardigheden en interesse), een gebrek aan lokale verbinding en weinig/geen interesse in de lokale politiek (Vollaard et al. 2022).

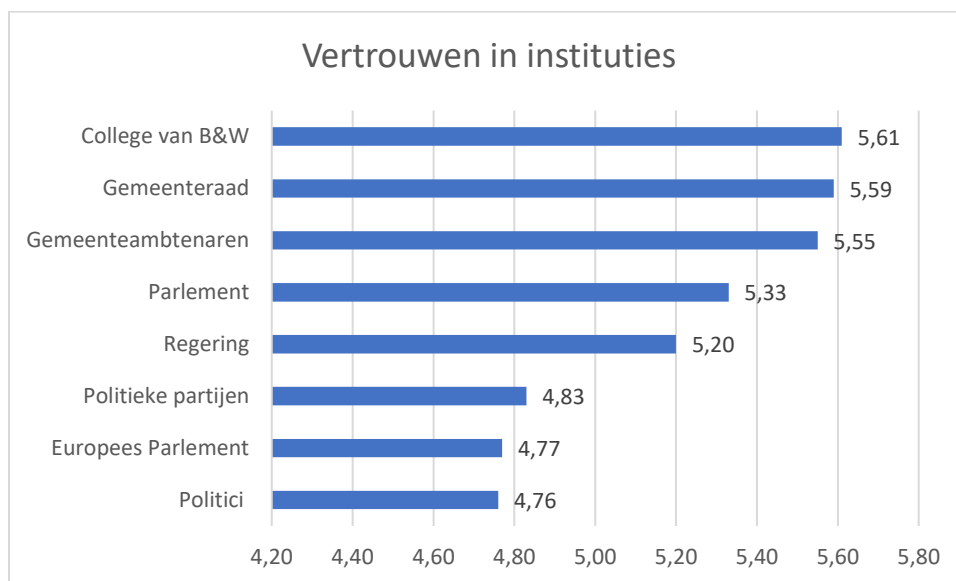
Gemiddeld vertrouwen op langere termijn ongeveer gelijk: In de afgelopen periode zien we een dalend vertrouwen in de overheid. Diverse bronnen geven aan dat het gemiddeld vertrouwen in de politiek in Nederland varieert over tijd, maar dat er over de langere termijn geen structurele dalende of stijgende trend zichtbaar is (De Blok en Brummel 2022; Vollaard et al. 2022; ProDemos 2016).

Invloed van incidenten en crises: Het politiek vertrouwen beweegt vaak mee met de grote ontwikkelingen in het land (en soms ook in het buitenland) en keert daarna weer terug naar het oorspronkelijke niveau. Voorbeelden van dergelijke ontwikkelingen zijn de kinderopvangtoeslagaffaire, economische crisis of juist economische groei.

Toenemende polarisatie: De variatie in het politiek vertrouwen is structureel toegenomen in de afgelopen 15 jaar: Nederlanders verschillen sterker in hun mate van vertrouwen. “Een groot deel van de Nederlanders heeft wel vertrouwen maar er is een groeiende groep die zich steeds meer in

negatieve zin uit". Er is dus sprake van een toenemende polarisatie in de samenleving (De Blok en Brummel 2022).

Vertrouwen verschild per bestuurslaag en schaalgrootte: Lokale politieke instituties genieten over het algemeen meer vertrouwen dan nationale (en internationale) politieke instituties. Het vertrouwen in de gemeenteraad is hoger dan in de Tweede Kamer, het vertrouwen in het college van burgemeester en wethouders is hoger dan in de regering (Sociale Vraagstukken, Wouter Veenendaal 2022). Onderstaande figuur laat zien welk rapportcijfer inwoners in februari 2022 gaven aan hun vertrouwen in instituties. Hieruit blijkt ook dat lokale politieke instituties het meest vertrouwd worden en dat Europese instituties het minst worden vertrouwd (De Blok en Brummel 2022).



In kleine gemeenten meer vertrouwen: Inwoners van kleine gemeenten hebben over het algemeen meer vertrouwen in de lokale politiek dan inwoners van grote gemeenten. Hoe kleiner de gemeente, hoe dichter het bestuur bij de inwoner staat, en hoe groter het vertrouwen in dat bestuur. De voordelen van die kleinere schaal zijn 1) In een kleinere gemeenschap zijn inwoners hechter verbonden met elkaar en met hun politici. Deze grotere toegang tot lokale bestuurders kan inwoners het gevoel geven dat zij echt wat te zeggen hebben en dat er naar hen geluisterd wordt. In kleinere gemeenschappen zijn inwoners dan ook meer geneigd om politiek actief te zijn, onder meer omdat ze merken dat ze door hun deelname ook echt een verschil kunnen maken 2) Inwoners van kleinere gemeenschappen zijn over het algemeen tevredener over het beleid en de kwaliteit van publieke diensten. Het directe contact zorgt er voor dat lokale politici over het algemeen de behoeften en prioriteiten van hun kiezers beter kennen en daardoor beter in staat zijn om hen effectief te vertegenwoordigen (Sociale Vraagstukken, Wouter Veenendaal 2022).

Nadelen kleinere schaalgrootte: Een kleinere schaalgrootte brengt volgens de literatuur echter ook nadelen met zich mee. In verhouding met de nationale politiek draait lokale politiek vaker om personen en persoonlijke relaties. Mogelijk nadeel van een kleinere schaalgrootte is daardoor de kans op cliëntelisme en vriendjespolitiek (Sociale Vraagstukken, Wouter Veenendaal 2022).

Verantwoordelijkheidspercepties: Vaak is het voor de gemiddelde inwoner lastig in te schatten welke bestuurslaag verantwoordelijk is. De nationale overheid wordt voor veel taken als het meest

verantwoordelijk gezien, met name op het gebied van de verzorgingsstaat. Toch is er steeds meer bewustwording van de taken die de gemeenten er de afgelopen tijd bij hebben gekregen, zoals de jeugdzorg. Deze verantwoordelijkheidspercepties doen ertoe, want wanneer een gemeentebestuur bijvoorbeeld verantwoordelijk wordt gehouden voor de sociale zekerheid, is het vertrouwen in dat gemeentebestuur dan ook sterker gebaseerd op de tevredenheid over de sociale zekerheid.

Vertrouwen landelijke overheid bepalend voor vertrouwen op lokaal niveau: Het vertrouwen in de landelijke overheid beïnvloedt het vertrouwen van inwoners in het lokale bestuur. “Als het vertrouwen in de landelijke instituties ondermijnd wordt, dan zijn de gemeenten daarvan het slachtoffer” (Trouw, Judith Harmsen, februari 2022).

Nederlanders zuinig met vertrouwen: “Na dalingen en stijgingen keert het vertrouwen vaak terug naar een 6 (een rapportcijfer op een schaal van 0 tot 10), waarmee Nederlanders gemiddeld neigen naar zuinig vertrouwen in de belangrijkste politieke instituties van het land” (De Blok en Brummel 2022).

5 BEPALENDE FACTOREN

Wat zijn nu de factoren die bepalen in welke mate een overheid -of in dit geval een gemeente- als betrouwbaar wordt gezien?

Beeldvorming en reputatie: Vertrouwen is deels gebaseerd op objectieve factoren, maar wordt ook voor een groot deel bepaald door beeldvorming en reputatie. De perceptie van een op een kundige en democratische wijze bestuurde gemeente.

De typische wantrouwende inwoner? Onderzoekers zetten vraagtekens bij de vaak gehoorde aanname dat gebrek aan vertrouwen voortkomt uit gebrek aan kennis bij inwoners. “De inwoner met gebrek aan vertrouwen heeft vele gezichten: van politiek actief tot politiek teruggetrokken en van hoogopgeleid tot laagopgeleid. Inwoners met minder institutioneel vertrouwen zijn wel relatief vaker lager opgeleid, man, 50-plusser en PVV- of SP-stemmer” (Verwey Jonker Instituut 2021).

Verschillen tussen inwoners: De typische wantrouwende inwoner bestaat dus niet. Wel zijn er structurele verschillen tussen inwoners in hoe ze tot hun vertrouwensoordelen over de Nederlandse overheid komen.

Allereerst zijn er verschillen tussen *opleidingsniveaus*, waar Nederlanders met een middelbaar opleidingsniveau hun vertrouwen in nationale politieke instituties sterker baseren op de staat van de economie, terwijl mensen met een hogere of lagere opleiding juist de staat van de verzorgingsstaat sterker laten meewegen (De Blok en Brummel 2022).

Daarnaast zijn er ook verschillen in de vertrouwensoordelen van *vertrouwende en wantrouwende inwoners*. “In dit geval gaat het niet om verschillen tussen beleidsonderwerpen, maar de mate waarop de procestevredenheid van belang is voor het politiek vertrouwen. Wantrouwende inwoners wegen de tevredenheid met het besluitvormings- en uitvoeringsproces bijna vier keer zwaarder mee in hun vertrouwensoordelen. Ook is het vertrouwensoordeel van wantrouwende inwoners in het algemeen nog sterker gefundeerd op gepercipieerde overheidsprestaties dan het vertrouwensoordeel van vertrouwende burgers” (De Blok en Brummel 2022).

Het *verloop van het besluitvormings- en uitvoeringsproces* is, zoals hierboven aangegeven, een belangrijke bron voor het politiek vertrouwen. Wanneer gevraagd wordt naar specifieke aspecten van het proces, zoals de mate waarin de overheid haar beloftes nakomt, open en eerlijk is tijdens het maken van beleid en iedereen gelijk behandelt, zijn Nederlanders tamelijk kritisch. Deze

procestevredenheid blijkt een belangrijke bron voor het politiek vertrouwen, nóg belangrijker dan de tevredenheid met de *beleidsuitkomsten*.

Dit geldt zoals gezegd nog sterker voor *wantrouwende inwoners*. Zij baseren hun vertrouwensoordeel in veel grotere mate op hun percepties of de overheid o.a. transparant, eerlijk, en onpartijdig te werk gaat. Zij vinden dit ongeveer vier keer zo belangrijk als inwoners met relatief hoog politiek vertrouwen (De Blok en Brummel 2022).

Hieronder zijn de factoren die volgens de literatuur bepalen of en in welke mate een overheid als betrouwbaar wordt gezien ingedeeld in vier groepen:

- A. Openheid en zichtbare overheid
- B. Ken uw inwoner: Menselijke maat en rechtvaardigheid
- C. Participatie en luisteren naar inwoners
- D. Dienstverlening en beleidsprestaties

A. OPENHEID EN ZICHTBARE OVERHEID

Woo In het kader van betrouwbaarheid vinden veel inwoners het belangrijk dat de overheid open en transparant is. Op 1 mei 2022 is de Wet open overheid (Woo) in werking getreden. Deze wet is bedoeld om overheden transparanter te maken en moet ervoor zorgen dat overheidsinformatie beter vindbaar, uitwisselbaar, eenvoudig te ontsluiten en goed te archiveren is. De Woo vervangt de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Voor passieve openbaarmaking (openbaarmaking op verzoek) is de Woo op 1 mei per direct in werking getreden. Voor actieve openbaarmaking geldt een overgangsperiode, waarvan nu nog niet bekend is wanneer die ingaat en hoe lang die gaat duren. Er zijn 11 informatiecategorieën, die op termijn door gemeenten actief openbaar moeten worden gemaakt (o.a. wet- en regelgeving, convenanten, raadsstukken, bestuursstukken, beschikkingen en klachten).

Afwegingen rondom besluitvorming Als het gaat om openheid en transparantie, dan vinden inwoners het van belang om beter geïnformeerd te worden over de afwegingen rondom besluitvorming (Verwey Jonker 2022):

- Als een besluit genomen wordt, leg de afwegingen dan goed uit.
- Luister goed naar de inwoners die niet blij zijn met het besluit en kijk ook hoe ze misschien op een andere manier gecompenseerd kunnen worden.
- “Dit verlangt van overheden dat zij consistent zijn in hun beleidskeuzes en dat zij een eerlijk verhaal vertellen over de afwegingen die zij bij deze beleidskeuzes hebben gemaakt. Waar nodig moeten zij gebruikmaken van de expertise van ter zake deskundigen, zonder zich achter hen te verschuilen. Overheden moeten aanspreekbaar zijn en zich verantwoorden voor de gemaakte keuzes. Deze openheid is een belangrijke voorwaarde om de vertrouwensrelatie met burgers op peil te houden” (Raad van State 2020, p. 9).

Transparantie niet zaligmakend Transparantie is overigens niet zaligmakend voor het vertrouwen in politiek en bestuur. “Transparantie is niet per se het antwoord op de vraag naar een nieuwe bestuurscultuur.” Het “lijkt alleen of totale transparantie te moeten zijn of achterkamertjespolitiek. Maar daar zit echt nog wel iets tussenin. Je hoeft niet alle stukken en notities die er zijn direct openbaar te maken om transparant te zijn. Je kunt keuzes maken, en die achteraf uitleggen terwijl je de relevante onderliggende stukken laat zien.” Wanneer transparantie wel tot vertrouwen leidt en wanneer niet, is vaak contextafhankelijk. “Transparantie (achteraf) over de rationale van bepaalde

keuzes leidt tot meer vertrouwen in een proces. Bij politieke of anderszins gevoelige onderwerpen is transparantie echter vaak minder goed voor het vertrouwen.” “Het rationele keuzemodel voor het maken van beleid is naïef, zeker in politiek beladen kwesties. Informatie kun je nooit volledig kennen.” Zoals Rutte zei: “Je moet met 50 procent van de kennis 100 procent van de besluiten nemen. En de gevolgen daarvan dragen.” “Deze rommeligheid is inherent aan politiek.” (S. Grimmelikhuijsen 22 april 2022).

Zichtbare en nabije overheid Een zichtbare overheid wordt gezien als een van de bepalende factoren voor het vertrouwen in de overheid, met name op lokaal niveau. Voorbeelden die genoemd worden bij een niet zichtbare en nabije overheid zijn het sluiten van fysieke gemeenteloketten, doorgeslagen digitalisering, complexe wet- en regelgeving zonder dat de inwoner bij de hand wordt genomen. De wantrouwende inwoner ziet dit als een terugtrekkende beweging van de overheid, waarbij de inwoner aan zijn lot wordt overgelaten.

Bij de hand nemen Veel inwoners vinden het belangrijk dat ze meer bij de hand worden genomen bij het regelen van zaken als bijstand of huishoudelijke hulp en ondersteuning (Trouw 5 februari 2022).

Informele en persoonlijke aanpak In diverse studies wordt aangegeven dat het van belang is voor het vertrouwen om te investeren in informele contacten met inwoners.

“Onderzoek gedaan naar de effecten van de informele aanpak. Daaruit bleek dat in de bezwaarfase 60% van de indieners voor een informele procedure koos, waarmee in die gevallen de noodzaak voor een formele procedure verdween. In het primaire proces gold dat zelfs voor 70%. Burgers gaven de informele behandeling van hun bezwaar gemiddeld het rapportcijfer 7,2, een groot contrast met de algemene waardering van de bezwaarprocedure, die een 4,8 krijgt” (ROB 2014, p. 10).

“De overheid moet mensen behandelen zoals je zelf ook graag behandeld wil worden als je een probleem hebt. Dat betekent dat je geen eindeloze hoeveelheid brieven wil krijgen, maar dat je ook wel eens even met iemand wil bellen. En je vindt het ook fijn als iemand van zo’n overheidsinstelling jou belt, om nog wat vragen te stellen of om iets te verduidelijken” (ROB 2014, p. 17).

“Let op bij ICT-ontwikkelingen. In de komende jaren heeft de Rijksoverheid grote ambities op het gebied van de digitale overheid. Het is verstandig daarbij meteen al vanuit het oogpunt van passend contact te kijken naar de ontwikkelingen: wanneer is de digitale weg de beste optie en wanneer is het beter om over te schakelen naar telefonisch of persoonlijk contact?” (ROB 2014, p. 20).

B. KEN UW INWONER: MENSELIJKE MAAT EN RECHTVAARDIGHEID

Menselijke maat Een factor die invloed heeft op het vertrouwen in de overheid is de mate waarin de inwoner het gevoel heeft gezien te worden door de overheid. Inwoners vinden het belangrijk dat de overheid weet wat er leeft en speelt in de wijk. Inwoners vinden de menselijke maat in hun contact met de overheid van belang. In een rapport van het SCP worden vijf elementen voor mensgericht handelen door de overheid benoemd, oftewel vijf aspecten van de menselijke maat (SCP 2022):

- Hoe gaat het met inwoners en wat willen ze?
- Wat kunnen inwoners? Inzicht in maatschappelijke posities en structurele ongelijkheid. Hierdoor wordt het mogelijk om te begrijpen hoe beleid uitwerkt.
- Hoe kijken we naar inwoners: Achterhalen welke mensbeelden de overheid en professionals in beleid en uitvoering hanteren en hoe die zich verhouden tot de werkelijkheid van inwoners.

- Wat doen inwoners? Inzicht in de verschillende rollen die mensen vervullen en de verwachtingen die bij die verschillende rollen horen. Waar botsen de verwachtingen van de overheid en inwoners in de praktijk en hoe ga je daarmee om?
- Leren omgaan met dilemma's rond variëteit en homogeniteit: Het hanteren van het inwonersperspectief leidt tot dilemma's in beleid (evenwicht vs. eigen verantwoordelijkheid en solidariteit; maatwerk vs. algemeen beleid; vrijwilligheid vs. verplichten van participatie en representatie).

Verwachtingen vaak te hoog De menselijke maat heeft veel te maken met de verwachtingen die de overheid heeft van inwoners. Decennialang is er nadruk gelegd op zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid van de inwoners. Vaak is er meer verwacht van inwoners dan ze kunnen en willen waarmaken (Trouw 5 februari 2022).

Spanning maatwerk versus gelijkheid De Raad voor het Openbaar Bestuur (2022) geeft aan dat er een voortdurende spanning bestaat tussen aan de ene kant het leveren van maatwerk en aan de andere kant de gelijke behandeling van inwoners. De Raad benadrukt dat de overheid niet moet doorschieten in maatwerk en fraudebestrijding, vanwege de mogelijke (im-)morele consequenties.

Rechtvaardigheid, onpartijdigheid en gelijkheid Rechtvaardigheid gaat over eerlijkheid en juistheid. Oftewel, worden gelijke gevallen gelijk behandeld en ongelijke gevallen ongelijk. De ervaren procedurele rechtvaardigheid is erg belangrijk voor de aanvaardbaarheid van besluiten en daarmee de legitimiteit van het systeem (ROB 2014, p. 16). "Onvrede over de behandeling van verschillende groepen door de overheid kan van invloed zijn op het vertrouwen in de overheid. Inwoners kunnen het gevoel hebben dat de overheid er vooral voor zichzelf is of dat bepaalde groepen in de samenleving bevooroordeeld worden, zoals: de elite, Nederlanders met een migratie-achtergrond, vluchtelingen, witte Nederlanders en Randstedelingen" (Verwey Jonker Instituut 2021).

Vertrouwen in inwoners "Rechtvaardigheid vergt een goede antenne voor wat leeft onder de oppervlakte van de samenleving. Als gevolgen van beleid voor bepaalde groepen te ongelijk uitpakken, dan wordt het vertrouwen aangetast. Als inwoners het gevoel hebben dat ze door niemand beschermd worden of het gevoel hebben dat ze met wantrouwen worden benaderd, dan zakt het vertrouwen nog verder weg" (Binnenlands Bestuur, Yolanda de Koster, 15 april 2021). De overheid is vaak gericht op het winnen van het vertrouwen van inwoners. Daarnaast is het dus zeker zo belangrijk om als overheid vertrouwen te hebben en te tonen in inwoners (WRR 2012).

C. PARTICIPATIE EN LUISTEREN NAAR INWONERS

Inwoners voelen zich vaak niet gehoord, zowel bij besluitvorming waarbij ze rechtstreeks partij zijn als bij besluitvorming die verder van ze afstaat en waarbij ze indirect partij zijn. Dit gaat vaak ten koste van het vertrouwen in de overheid.

Zoals de Raad voor het Openbaar Bestuur ook constateert (2022): "De Raad ziet dat het gezag van de overheid nog steeds veelal verticaal en top-down georganiseerd is, terwijl de samenleving de afgelopen decennia steeds horizontaler is geworden. Daarnaast is de samenleving diverser dan vroeger zonder dat dit heeft geleid tot fundamentele aanpassingen binnen het openbaar bestuur. De Raad denkt dat de overheid in haar betrokkenheid kan investeren door burgers – en in het bijzonder bepaalde groepen burgers – meer invloed te geven dan nu het geval is. De Raad ziet dat de ondervertegenwoordiging van bepaalde groepen burgers grote morele en maatschappelijke kosten

met zich meebrengt doordat zij ‘afhaken’. Hij wil nadenken over hoe het openbaar bestuur aan deze groepen een betekenisvollere plek kan bieden bij de ontwikkeling en uitvoering van beleid.”

Het introduceren van meer mogelijkheden voor participatie kan bijdragen aan het vergroten van het vertrouwen. Hierbij dienen wel enkele kanttekeningen te worden geplaatst:

- **Schijninspraak** Inwoners vinden het van belang om “echte” inspraak te hebben. “Schijninspraak” heeft een negatieve invloed op het vertrouwen in de overheid. Inwoners willen niet de indruk krijgen dat ze “voor de bühne” zijn opgetrommeld. Inspraak wordt bijvoorbeeld als schijninspraak ervaren als ingebrachte ideeën terzijde worden geschoven of als het besluit al genomen lijkt te zijn. Inwoners geven er over het algemeen de voorkeur aan om eerlijk te horen dat er geen inspraak is, dan dat er schijninspraak plaatsvindt” (Trouw 5 februari 2022).
- **Uitleggen** Als het beleid vervolgens afwijkt van de ideeën die inwoners hebben ingebracht tijdens het participatietraject, dan is het van belang om terug te gaan om dit uit te leggen (Trouw 5 februari 2022).
- **Verwachtingenmanagement en beloftes nakomen** Ook in geval van participatie geldt dat inwoners het van belang vinden om te weten wat ze kunnen verwachten van de overheid. Beloof hierbij geen dingen die je niet waar kunt maken: Op welke thema’s is participatie mogelijk en wenselijk? In welke fase van de beleidsvorming vindt participatie plaats? Welke vorm heeft de participatie (inspraak in afgeronde plannen, interactieve beleidsvorming, initiatieven van inwoners)? Welke rol hebben de deelnemers aan het participatietraject (participatieladder: raadplegen, adviseren, coproduceren, meebeslissen)? Wordt er achteraf teruggekoppeld wat er met de geleverde input is gedaan? (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties).
- **Meer (participatie) is niet altijd beter** Zoals hierboven aangegeven, is het van belang om afhankelijk van de context te bezien of, en zo ja, hoe participatie vorm kan worden gegeven.

Participatie volop in ontwikkeling De Raad voor het Openbaar Bestuur (2022) is van mening dat het openbaar bestuur “alternatieve kanalen moet doordenken die inwoners hebben om invloed en controle uit te oefenen op de politieke besluitvorming, zoals het uitdaagrecht, burgerinitiatieven, deliberatieve fora en alternatieve vormen van referenda, zoals preferenda, al dan niet met elkaar gecombineerd.”

Participatie is en blijft volop in ontwikkeling. Enkele recente trends en ontwikkelingen zijn het burgerberaad, het “right to bid” en de opmars van hybride participatie. Ook de Wet versterking participatie op decentraal niveau laat zien dat er in toenemende mate belang wordt gehecht aan participatie (Binnenlands Bestuur, Citizenlab, 30 augustus 2022).

D. DIENSTVERLENING EN BELEIDSPRESTATIES

Dienstverlening en beleidsprestaties: Vertrouwen is voor een groot deel gebaseerd op de gepercipieerde prestaties van de overheid en politiek. Dit is nog sterker het geval voor inwoners met een laag vertrouwen. Welke typen prestaties daarbij bepalend zijn, verschilt per context en per individu. Zo daalde de economische tevredenheid tijdens de recessie van 2008 en steeg de tevredenheid over de zorg tijdens de coronapandemie (De Blok en Brummel 2022).

Direct contact: Nederlanders zijn over het algemeen behoorlijk tevreden over hun direct contact met de overheid: er werd naar hen geluisterd, ze waren blij met de uitkomst en kregen de service waar ze volgens hen recht op hadden. De tevredenheid met het contact heeft indirect ook invloed op het politiek vertrouwen, omdat Nederlanders hun evaluatie van dat contact gebruiken om een breder oordeel te vormen over bepaalde beleidsterreinen (De Blok en Brummel 2022).

Beleidsterrein en vertrouwen: Een beleidsterrein dat belangrijk wordt gevonden door een individu heeft een groter effect op zijn/haar politiek vertrouwen. De tevredenheid met verschillende beleidsterreinen varieert over tijd, in lijn met de grote ontwikkelingen in het land (De Blok en Brummel 2022).

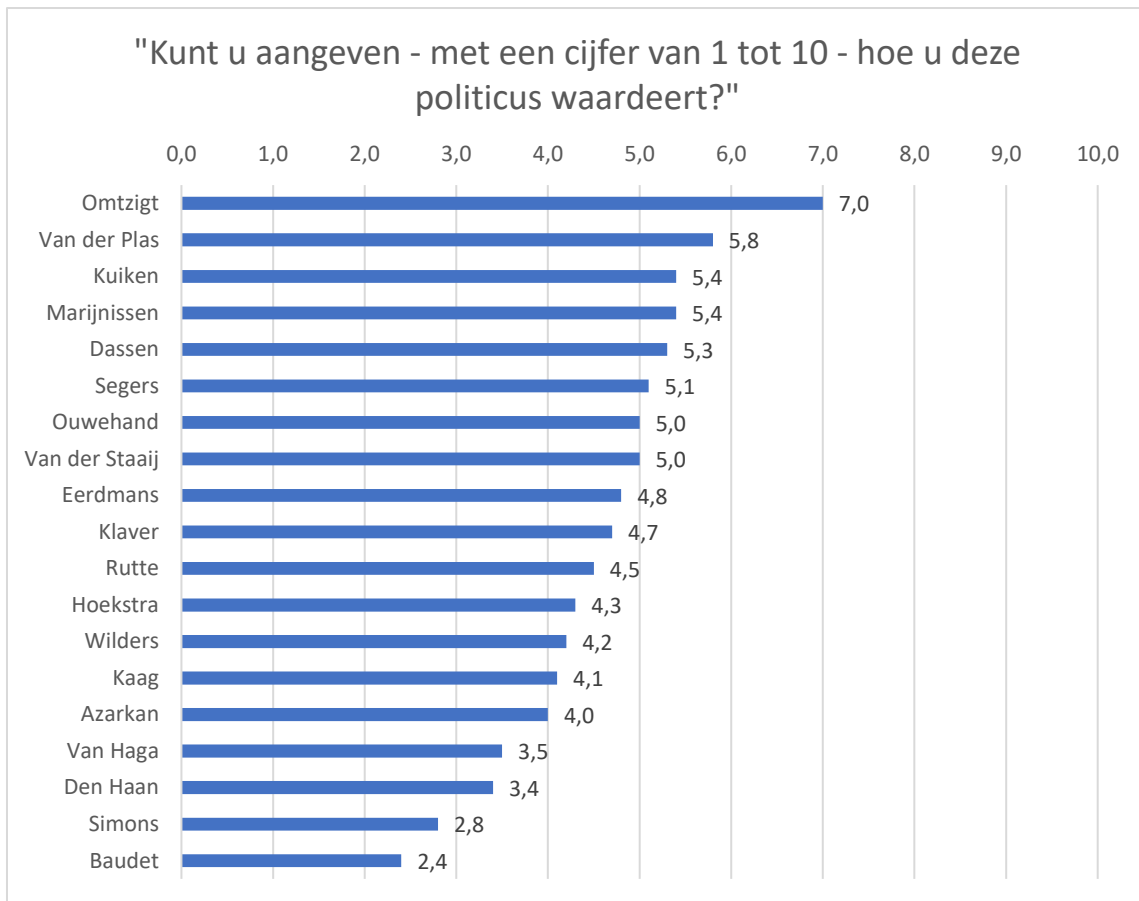
Er bestaan grote verschillen in de tevredenheid tussen beleidsterreinen. In 2022 waren Nederlanders over het algemeen het minst tevreden met het woonaanbod, de jeugdzorg en het immigratiebeleid, en het meest tevreden met de veiligheid en sociale zekerheid (De Blok en Brummel 2022).

Niet alle beleidsterreinen hebben evenveel invloed op het politiek vertrouwen: het vertrouwen in de Nederlandse regering hangt vooral samen met de economische tevredenheid en de tevredenheid met het functioneren van de verzorgingsstaat (De Blok en Brummel 2022).

Invloed politieke leiders en bestuurders Inwoners kijken verder dan een politieke partij en een partijprogramma. Bepaalde politieke leiders en bestuurders kunnen gemiddeld meer vertrouwen genieten dan andere leiders en bestuurders.

“Wie kan het grotere verhaal vertellen over de samenleving waarin ik wil wonen? Aan wie schenk ik mijn (voorlopige) vertrouwen? Wie zal adequaat optreden bij de vele onverwachte en ongekende gebeurtenissen die zich de komende periode voordoen? Daarbij gaat het in de eerste plaats om persoonlijke karaktereigenschappen van de politicus in combinatie met visie” (ROB 2010, p. 50).

In aanloop naar Prinsjesdag 2022 voerde I&O Research een opinieonderzoek uit naar de tevredenheid over enkele prominente Nederlandse politici. Zoals onderstaande figuur laat zien, liep de waardering van de diverse politici nogal uiteen.



Persoonlijke ervaring met overheid doorslaggevend: Persoonlijke ervaringen met de overheid en haar instituties spelen een doorslaggevende rol bij het ontstaan van wantrouwen (Verwey Jonker 2021).

Deskundigheid en competentie: Een van de factoren waaruit wantrouwen kan ontstaan is het beeld dat ambtenaren, politici en bestuurders incompetent zijn. Politiek en politici hebben onvoldoende visie en zijn teveel gericht op stemmen winnen en de korte termijn (Verwey Jonker 2021).

Rechtmatigheid van besluiten: De rechtmatigheid van besluiten is heel belangrijk. Oftewel, handelt de overheid in overeenstemming met wet- en regelgeving (De Blok en Brummel 2022). Vaak ligt de nadruk bij het thema rechtmatigheid op de financiële rechtmatigheid, maar het begrip is breder dan de puur financiële insteek.

6 CONCLUSIE EN VERVOLG

Wat betekenen de uitkomsten van deze quick scan voor de gemeente Roosendaal? Deze quick scan heeft op hoofdlijnen inzichtelijk gemaakt wat er volgens de literatuur verstaan moet worden onder het begrip "betrouwbare gemeente" en welke factoren bepalen of, en in welke mate, een gemeente als betrouwbaar wordt ervaren.

Op een deel van die factoren kunnen we als gemeente slechts beperkt of helemaal geen invloed uitoefenen. Denk hierbij aan incidenten of crises die op nationaal of internationaal niveau spelen, zoals de gaswinning in Groningen, de oorlog in Oekraïne, Covid of de huidige inflatie. Het is dan ook van belang dat we vooral kijken naar de factoren waar we als lokale overheid wél invloed op uit kunnen oefenen. Overigens geldt dat ook voor factoren waar we misschien in eerste instantie geen

invloed op lijken te hebben. Ook hierbij is het goed om na te gaan of er wellicht toch een aspect binnen onze invloedssfeer valt. In onderstaand overzicht zijn de belangrijkste beïnvloedbare factoren uit deze quick scan kort samengevat.

Zoals aangegeven in paragraaf 1 worden de uitkomsten van deze quick scan gebruikt als input voor de verdere uitwerking van de nulmeting en monitor van het Programma Betrouwbare en Gastvrije Gemeente en voor de uitwerking van het Ambitieprogramma Betrouwbare en Gastvrije Gemeente.

OVERZICHT BELANGRIJKSTE BEINVLOEDBARE FACTOREN

A OPENHEID EN ZICHTBARE OVERHEID

- Implementatie Wet Open Overheid: passieve en actieve openbaarmaking
- Informeer inwoners over afwegingen rondom besluitvorming
- Aanspreekbaar zijn op gemaakte keuzes
- Zichtbaar zijn (gemeenteloketten; in wijken en dorpen)
- Inwoners waar mogelijk, nuttig en wenselijk bij de hand nemen
- Informele en persoonlijke aanpak (in balans met digitale overheid)

B KEN UW INWONER: MENSELIJKE MAAT EN RECHTVAARDIGHEID

- Uitgangspunt: vertrouwen in de inwoner
- Zorg voor inzicht in wat er leeft en speelt in de wijk (Hoe gaat het met inwoners? Wat kunnen, willen en doen inwoners?)
- Realistische verwachtingen van inwoners
- Balans tussen enerzijds maatwerk en anderzijds gelijke behandeling van inwoners
- Oog voor rechtvaardigheid, onpartijdigheid en gelijkheid (worden gelijke gevallen gelijk behandeld en ongelijke gevallen ongelijk)

C PARTICIPATIE EN LUISTEREN NAAR INWONERS

- Biedt inwoners meer ruimte en mogelijkheden voor invloed en participatie
- Maak afhankelijk van de context gebruik van (nieuwe) diverse vormen van participatie
- "Echte" inspraak in plaats van schijninspraak
- Verwachtingenmanagement participatie (onderwerp, fase, vorm, rol)
- Beloftes nakomen
- Uitkomsten participatie terugkoppelen en uitleggen als het beleid afwijkt van de geleverde input

D DIENSTVERLENING EN BELEIDSPRESTATIES

- Zet de inwoner / klant centraal
- Investeer in goede dienstverlening
- Investeer in goede beleidsprestaties
- Investeer in optimale persoonlijke ervaring van inwoners met de overheid
- Oog voor deskundigheid en competentie
- Oog voor rechtmatigheid van besluiten (in overeenstemming met wet- en regelgeving)

LITERATUUR

Binnenlands Bestuur, Yolanda de Koster (10 februari 2021), *Overheden moeten lessen trekken uit toeslagenaffaire*.

Binnenlands Bestuur, Yolanda de Koster (15 april 2021), *Vertrouwen overheden en burgers moet verbeterd*.

Binnenlands bestuur, Yolanda de Koster (2 november 2021), *Vertrouwen in overheid lager dan ooit*.

Binnenlands Bestuur, Citizenlab (30 augustus 2022), *Vier trends in burgerparticipatie. Waar moeten gemeenten rekening mee houden?*

Binnenlands Bestuur, Adriaan de Jonge (1 september 2022), *SCP: Zorg dat kritische burgers niet afhaken*.

Binnenlands Bestuur, Wouter Boonstra (6 november 2022), *College Amsterdam omarmt positiever 'mensbeeld'*.

CAOP (4 oktober 2021), *Bouwen aan vertrouwen in sector overheid*.

<https://www.caop.nl/artikelen/2021/bouwen-aan-vertrouwen-in-sector-overheid/>

Lisanne de Blok en Lars Brummel, Universiteit Utrecht, Departement Bestuurs- en Organisatiewetenschap USBO (2022), *Gefundeerd politiek vertrouwen? Onderzoek naar de relatie tussen overheidsprestaties en het vertrouwen in politieke instituties*.

J. de Voogd en R. Cuperus (december 2021), *Atlas van afgehaakt Nederland. Over buitenstaanders en gevestigden*.

J. Frederik (2021), *Zo hadden we het niet bedoeld. De tragedie achter de toeslagenaffaire*.

Stephan Grimmelikhuijsen, Universiteit Utrecht (22 april 2021), *Transparantie niet zaligmakend voor vertrouwen in politiek, bestuur en wetenschap*. <https://www.uu.nl/achtergrond/transparantie-niet-zaligmakend-voor-vertrouwen-in-politiek-bestuur-en-wetenschap>

I&O Research (20 september 2022), *Tevredenheid met kabinet op dieptepunt*.

Ipsos (16 september 2022), *Prinsjesdagonderzoek 2022. Rapport voor de NOS*.

Ipsos, *Politieke Barometer*.

A.F.A. Korsten, *Belangen, belangenstrijd en belangenafweging. De rol van belangen in politiek en bestuur*. https://www.arnokorsten.nl/pdf/bestuur/belangen_belangenstrijd_en_belangenafweging

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, M. Leyenaar (2009), *De burger aan zet. Vormen van burgerparticipatie: inventarisatie en evaluatie*.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Kennisbank Openbaar Bestuur, Thema Burgerparticipatie*.

Movisie (16 november 2021), *Herstel het vertrouwen tussen overheid en burger. Opdracht voor de komende regeerperiode*.

Ombudslezing (23 mei 2012), *Een vertrouwde overheid*.

Parlementaire Onderzoekingscommissie Kinderopvangtoeslag (december 2020), *Ongekend Onrecht. Verslag – Parlementaire Onderzoekingscommissie Kinderopvangtoeslag*.

ProDemos, T. van der Meer (2016), *Zonder scepsis geen democratie*, <https://www.prodemos.nl/wp-content/uploads/2016/10>

ProDemos, <https://prodemos.nl/samenwerking/gemeenten/burgerparticipatie/>

Raad voor het Openbaar Bestuur ROB (februari 2010), *Vertrouwen op democratie*.

Raad voor het Openbaar Bestuur (2012), *Loslaten in vertrouwen. Naar een nieuwe verhouding tussen overheid, markt en samenleving*.

Raad voor het Openbaar Bestuur (juni 2014), *Hoe hoort het eigenlijk? Passend contact tussen overheid en burger*.

Raad voor het Openbaar Bestuur (2022), *Gezag herwinnen. Over de gezagswaardigheid van het openbaar bestuur*.

Raad van State (2021), *Jaarverslag 2020, Het onderhouden van vertrouwen. Een beschouwing*.

Sociaal en Cultureel Planbureau SCP, Kim Putters (mei 2022), *De menselijke staat. Burgerperspectief als voorwaarde voor een toekomstbestendig sociaal contract*.

Sociale Vraagstukken, Wouter Veenendaal (april 2022), *Groeiend wantrouwen vormt risico voor lokale democratie*.

Sociale Vraagstukken, Ron van Wonderen en Timo Peeters (april 2022), *Ongehoorde en ongeziene burger wantrouwt overheid*.

Trouw, Judith Harmsen (4 februari 2022), *Vertrouwen in de lokale overheid het sterkst gedaald aan de randen van Nederland*.

Trouw, Judith Harmsen (5 februari 2022), *Hoe krijgt de gemeente het vertrouwen van de kiezer terug? 'De inwoner dienen moet belangrijker zijn dan partijpolitiek'*.

Verwey Jonker Instituut (2021), *Van persoonlijke krenking tot vertrouwensbreuk. Verhalen van burgers met gebrek aan vertrouwen in instituties*.

VNG, Hans Boutellier (2022), *Vorbij de pragmatie – Een lokaal antwoord op nationale verlegenheid*.

VNG (2021), *Samenwerken aan vertrouwen: focus op uitvoering*

VNG en Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Democratie in Actie. Bouwstenen voor de lokale democratie*.

H. Vollaard, L. de Blok, J. den Ridder, G. Jansen (red.; 2022), *De lokale niet-stemmer, een analyse van de lage opkomst bij de gemeenteraadsverkiezingen van 2022*.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2000), *Het borgen van publiek belang*.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid WRR (2012), *Vertrouwen in burgers*.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid WRR (2017), *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*.

WODC (26 januari 2021), *Kwart Nederlanders heeft gebrek aan vertrouwen in instituties van de rechtsstaat*.

BIJLAGE: AANPAK

1 Quick scan: Er is heel veel literatuur verschenen over betrouwbaarheid en daarmee samenhangende begrippen. Voor dit memo is geen uitgebreide literatuurstudie gedaan, maar is een quick scan gedaan op hoofdlijnen van enkele belangrijke rapporten en publicaties.

2 Brede oriëntatie: In de literatuur gaat het soms over betrouwbaarheid van de overheid in het algemeen en soms is onderzoek gericht op een specifieke bestuurslaag. Soms gaat het over de politiek en in andere studies over individuele politieke leiders. Ondanks deze verschillende invalshoeken, bevat de literatuur over betrouwbaarheid en vertrouwen grote overeenkomsten en overlap in wat er wordt verstaan onder betrouwbaarheid en vertrouwen en de factoren die daarop van invloed zijn. Daarom is deze quick scan breed georiënteerd en is literatuur uit de diverse invalshoeken meegenomen.

3 Objectieve insteek Bij het opstellen van deze quick scan is gestreefd naar een objectief overzicht van de hoofdlijnen uit de literatuur.

4 Inventarisatie en clustering bepalende factoren: Op basis van de quick scan zijn uit de verschillende bronnen de factoren geïnterpreteerd die volgens de literatuur bepalend zijn voor betrouwbaarheid. Voor de overzichtelijkheid is een clustering aangebracht in de factoren. De clustering sluit zoveel mogelijk aan bij de lijnen en thema's die zijn benoemd in het Collegeprogramma.

5 Geen prioritering van bepalende factoren: De verschillende bronnen gebruiken soms verschillende termen voor de diverse factoren die bepalen of en in welke mate de overheid als betrouwbaar wordt gezien. Ook worden de factoren op diverse manieren geclusterd en zijn er verschillen in het belang dat aan bepaalde factoren wordt toegekend. Op basis van deze quick scan is het daarom niet mogelijk om de verschillende factoren te prioriteren of er een weging aan te geven. Uiteraard is het wel mogelijk om in het vervolgtraject aan onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners de vraag voor te leggen welke factoren wat hen betreft doorslaggevend zijn voor de mate waarin zij de gemeente betrouwbaar vinden.