

Inwonersperspectieven op ambtelijk handelen en ethische dilemma's

Onderzoek voor het programma Dialoog en Ethiek



POPULYTICS

What would you do?

Colofon

Dit onderzoek is uitgevoerd door Populytics, een spin-off van de TU Delft, in opdracht van het programma Dialoog en Ethiek van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Auteurs

Toke van Telgen (toke@populytics.nl)
Niek Mouter
Michiel Tilstra
Charlotte Spit

Datum

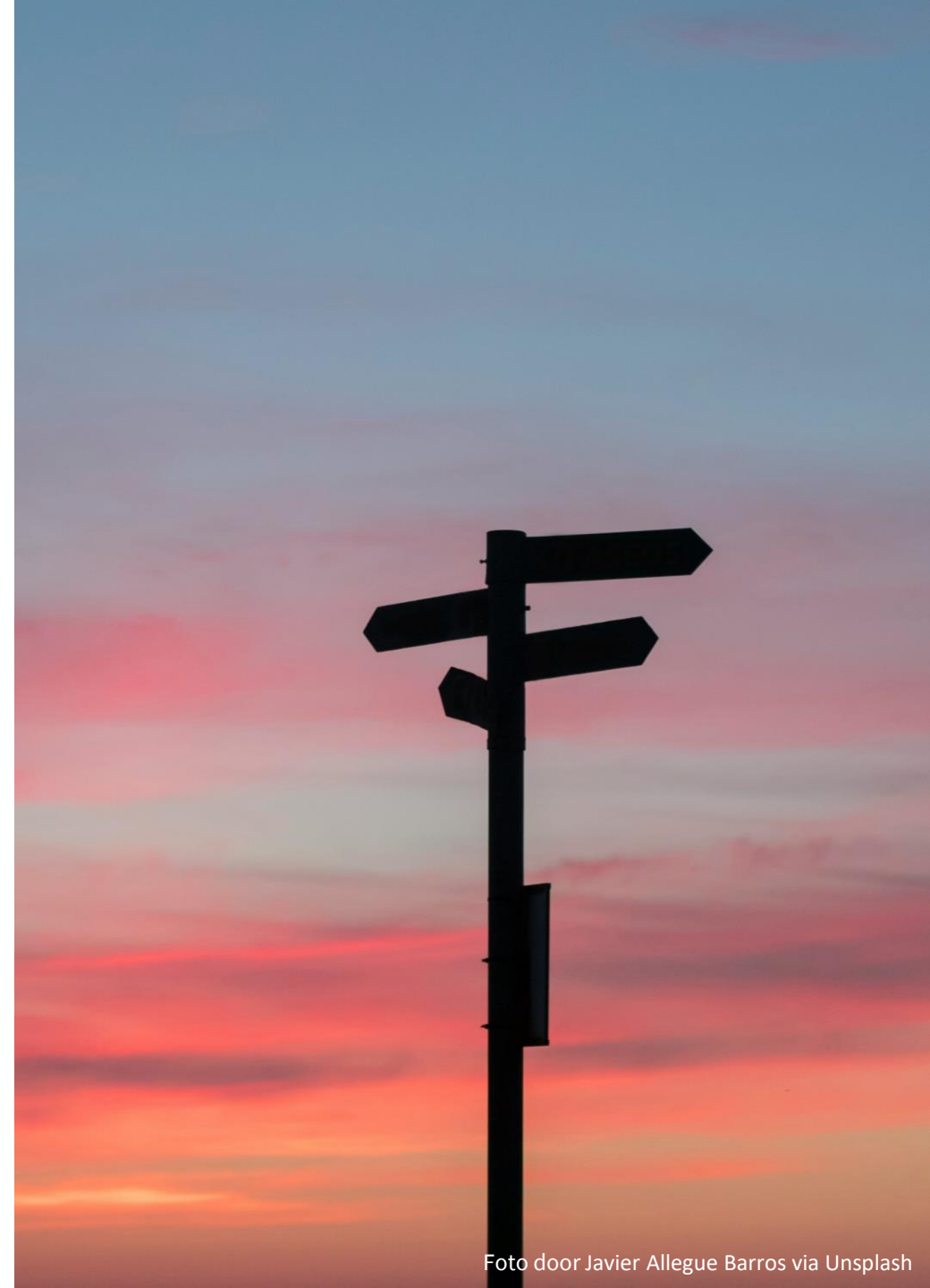
4 februari 2025

Status

Definitief

Contact

Populytics b.v.
Frambozenweg 139
2321 KA Leiden
info@populytics.nl



Inhoudsopgave

Samenvatting	4
Inleiding	9
Onderdeel 1: waar moeten ambtenaren hun aandacht aan besteden?	12
<u>Uitkomsten van de keuzetaak</u>	<u>14</u>
<u>Kwalitatieve analyse: waarom maken mensen deze keuzes?</u>	<u>16</u>
<u>Latente Klasse Cluster Analyse (LKCA)</u>	<u>21</u>
Onderdeel 2: hoe moeten ambtenaren acteren in dilemma's?	26
Overige resultaten	38
<u>Vertrouwen in de overheid</u>	<u>39</u>
<u>Vragen over de raadpleging</u>	<u>40</u>



Samenvatting

The background features a large, dark blue abstract shape on the left side, which tapers towards the right. The rest of the background is a solid light blue color.

Onderzoek naar beelden van inwoners over de prioriteiten en verdeling van aandacht door Rijksambtenaren

Aanleiding

Rijksambtenaren komen in hun werk soms moeilijke situaties tegen. Als ambtenaren weten hoe een grote groep burgers denkt over keuzes die zij moeten maken in deze situaties, dan helpt dit hen mogelijk om betere keuzes te maken. In deze raadpleging legden we daarom een representatieve groep inwoners een aantal dilemma's voor waar rijksambtenaren mee te maken kunnen krijgen. Vervolgens vroegen wij aan deze groep wat zij vinden dat ambtenaren in deze dilemma's zouden moeten doen. En waarom zij vinden dat ambtenaren deze keuzes moeten maken.

Methode

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van de Participatieve Waarde Evaluatie methode (PWE). De kern van de PWE methode is dat deelnemers als het ware op de stoel zitten van beleidsmakers: ze krijgen inzicht in de voor- en nadelen van de beschikbare opties en de beperkingen waar beleidsmakers rekening mee moeten houden. Op deze manier ervaren zij het dilemma waarmee een beleidsmaker geconfronteerd wordt, en kunnen zij een advies uitbrengen. In dit onderzoek deden ze dat specifiek in twee onderdelen:

- *Algemene keuzetaak*: deelnemers konden voor 8 taken aangeven of ze vonden dat ambtenaren er meer of minder aandacht aan moeten geven.
- *Verdieping*: deelnemers kregen drie dilemma's te zien waarop ze gevraagd werden een advies aan de ambtenaar te geven over het dilemma.

Deelnemers

2.025 mensen deden mee aan het onderzoek via een panel. Deze groep levert representatieve uitkomsten op voor de Nederlandse bevolking op de kenmerken leeftijd, gender en opleidingstype. We hebben de deelnemers opgesplitst in twee versies van de raadpleging. In de tweede versie hebben we de context van een aantal dilemma's aangepast om te kunnen meten of de adviezen van deelnemers hiervoor gevoelig zijn. Deelnemers zijn positief over het onderzoek: ze beoordelen het onderzoek gemiddeld met een rapportcijfer 7,6.

Toelichting op de algemene keuzetaak

Deelnemers konden voor 8 taken aangeven of ze vonden dat ambtenaren er meer of minder aandacht aan moeten geven. Ze konden maximaal twee taken 'veel meer' aandacht geven, tenzij ze andere taken 'minder aandacht' gaven. Anders ging de 'inspanningsmeter' in het rood en konden ze niet verder. Deelnemers kregen ook informatie over wat het betekent als beleidsmakers meer of minder aandacht geven aan een bepaalde activiteit.

Waar moet een ambtenaar van de landelijke overheid meer of minder aandacht aan geven?

Zet de schuifjes naar rechts of links als je vindt dat iets meer of minder aandacht moet krijgen. Klik op de i-knop voor meer informatie.

Bij het maken van beleid onderzoeken welke problemen inwoners ervaren en welke oplossingen zij goed vinden

Zorgen dat inwoners krijgen waar ze recht op hebben

Wetenschappelijk onderzoek gebruiken bij het maken van beleid

Verschillende perspectieven gebalanceerd meenemen in een advies aan de minister of de staatssecretaris

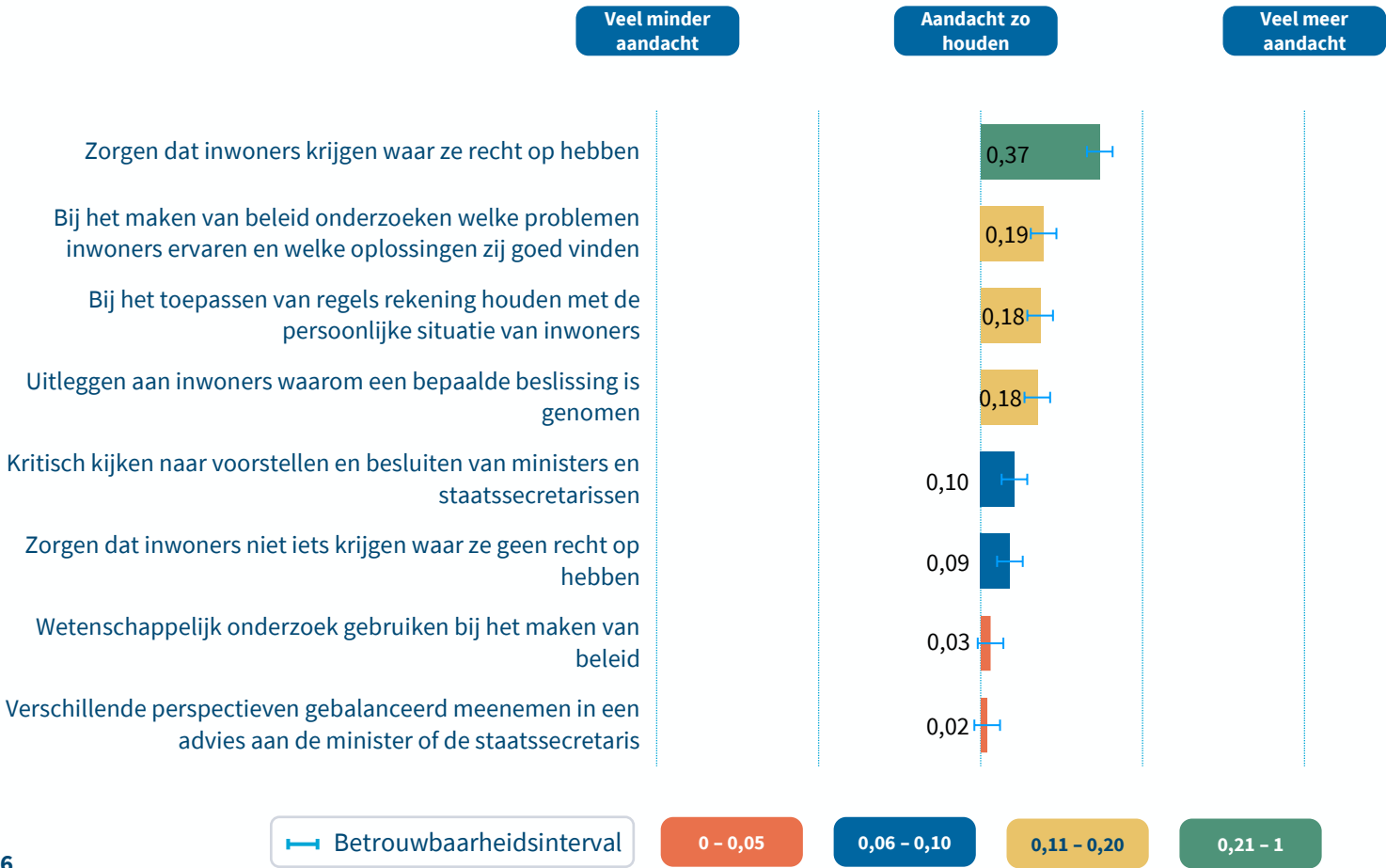
Beperkingen

Inspanning van ambtenaren



Hoofdresultaat: aan welke activiteiten moeten ambtenaren meer en minder aandacht besteden?

Gemiddelde keuze (representatief) – Totaal (N=1.375)



Belangrijkste resultaten

- De gemiddelde deelnemer adviseert rijksambtenaren om aan geen activiteit minder aandacht te besteden en veruit de meeste extra aandacht te geven aan ervoor zorgen dat inwoners krijgen waar ze recht op hebben. Dit is volgens hen rechtvaardig, voor verbetering vatbaar en belangrijk voor mensen die moeite hebben om er zelf voor te zorgen dat ze krijgen waar ze recht op hebben. Tegelijkertijd wordt er relatief weinig prioriteit gegeven aan zorgen dat inwoners *niet* krijgen waar ze *geen* recht op hebben; met name omdat deelnemers denken dat dit niet nodig is, zeker als het systeem goed werkt.
- Ook krijgen activiteiten die gaan over meer investeren in het aansluiten van beleid op de leefwereld van inwoners veel prioriteit. Dit zijn activiteiten zoals het onderzoeken welke problemen inwoners ervaren, het leveren van maatwerk en het geven van uitleg over beslissingen.
- Deelnemers geven gemiddeld relatief minder prioriteit aan het gebruik van wetenschappelijk onderzoek en het voorzien van bewindspersonen van verschillende perspectieven. Een veelgemaakte opmerking hierbij is dat dit niet de taak is van een ambtenaar of dat dit te veel leidt tot discussie (in plaats van uitvoering). Toch wordt gemiddeld niet aangegeven dat er minder aandacht naar moet, omdat een deel van de mensen dit wel belangrijk vindt, bijvoorbeeld omdat het volgens hen leidt tot betere besluiten.



Verdieping: wat als de uitvoering van deze activiteiten tot een dilemma leidt?

In een tweede onderdeel zijn deelnemers gevraagd om advies te geven in drie dilemma's. Bij ieder van de dilemma's werd een keuzesituatie geschetst waarbij een waarde op spanning stond met een procedure en/of advies van een leidinggevende:

- Dilemma 1: haalbaarheid van uitvoering
- Dilemma 2: gelijke behandeling
- Dilemma 3: behulpzaamheid

Deelnemers werden gevraagd om, als de procedure of leidinggevende voorschreef een activiteit uit te voeren die niet haalbaar, geen gelijke behandeling geeft of niet behulpzaam werd geacht door de ambtenaar, advies te geven.

In twee van de drie dilemma's wordt het vaakst gekozen voor het volgen van de procedure en/of leidinggevende

Bij de dilemma's blijkt dat deelnemers vaak kiezen voor het uitvoeren van de opdracht en/of volgen van de procedure. In de motivaties lezen we met name terug dat veel deelnemers vinden dat ambtenaren hun werk moeten uitvoeren en dat het niet hun rol is om anders te kiezen dan de leidinggevende. In het tweede dilemma kiest ook ruim een derde voor het uitvoeren van de opdracht, maar zijn de andere deelnemers meer verdeeld over de alternatieven.

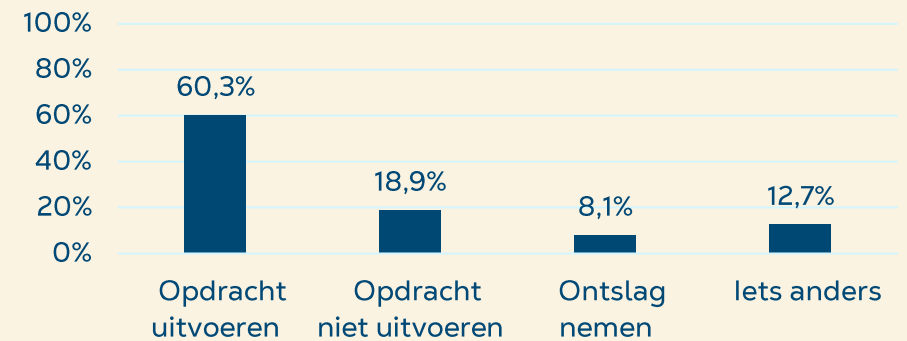
Hierin zien we een tegenstelling met het eerste onderdeel (pagina 6): in het eerste onderdeel lag er nadruk lag op rekening houden met persoonlijke situaties van inwoners. Tegelijkertijd kiest in dilemma 3, waar het ging over een inwoner die hulp nodig had en de procedures voorschreven dat hij pas geholpen kon worden na onderzoek, bijna de helft van de mensen om toch de procedure te volgen en dus geen maatwerk te leveren. Het lijkt erop dat deelnemers gemiddeld vinden dat er in beleid rekening gehouden moet worden met persoonlijke situaties, maar dat zodra beleid is vastgesteld, ambtenaren dit uit moeten voeren. Ambtenaren kunnen dan niet zo maar uitzonderingen maken. De achterliggende reden is in veel gevallen dat mensen streven naar een eerlijke en rechtvaardige behandeling van inwoners.

Ter illustratie

Dilemma 1: een opdracht van de Tweede Kamer

In het eerste dilemma krijgt een minister een opdracht van de Tweede Kamer om een probleem binnen een half jaar op te lossen. Er zit veel druk op vanuit de media en maatschappij. De ambtenaar die gevraagd wordt om het uit te voeren weet dat het onmogelijk is om dit te doen en weet niet of het juridisch haalbaar is. De ambtenaar geeft dit op verschillende manieren aan bij de minister en in de organisatie en krijgt te horen dat hij toch verwacht wordt om dit uit te voeren. Deelnemers werden gevraagd de ambtenaar te adviseren: de opdracht zo goed mogelijk uitvoeren, de opdracht niet uitvoeren (wetende dat een andere ambtenaar het dan zal doen), ontslag nemen of iets anders.

Wat adviseren deelnemers aan de ambtenaar?



Zes lessen uit het onderzoek

Op basis van het onderzoek zien we zes lessen:



Deelnemers vinden dat de overheid vooral prioriteit moet geven aan ervoor zorgen dat inwoners krijgen waar ze recht op hebben. Procedures zijn er vaak voor om te zorgen dat dingen niet fout gaan (zoals fraudebestrijding), terwijl de inzet van ambtenaren volgens deelnemers gericht moet zijn op zorgen dat het goed gaat.



Deelnemers vinden dat rijksambtenaren relatief veel aandacht moeten geven aan het aansluiten van beleid op de leefwereld van inwoners. Bijvoorbeeld door in de praktijk te onderzoeken welke problemen inwoners ervaren. En door in beleid ruimte over te laten voor maatwerk en te bepalen hoe en wanneer ambtenaren gebruik kunnen maken van deze maatwerkmogelijkheden.



Als tijd en/of capaciteit in het gedrang komt, dan is het volgens deelnemers belangrijker om de deur uit te gaan dan activiteiten binnen het ministerie uit te voeren zoals extra wetenschappelijk onderzoek lezen en kritisch kijken naar voorstellen.



Zodra het beleid door de politiek gemaakt is (en goed aansluit op de leefwereld van inwoners), moeten ambtenaren dit zo goed mogelijk uitvoeren en hier niet van afwijken. In procedures moet er wel ruimte zijn voor ambtenaren om per situatie een afweging te maken, zodat ambtenaren dat onderbouwd en volgens de procedure kunnen doen.



Er zijn geen activiteiten waarvan deelnemers gemiddeld vinden dat er minder aandacht aan besteed zou moeten worden. Uit dit onderzoek kan dus vooral gehaald worden waar de nadruk moet liggen, zonder dat er een duidelijke voorkeur is om activiteiten *niet* uit te voeren.



Bijna alle deelnemers zijn positief over het onderzoek. En er is behoefte om over dit onderwerp mee te denken. Voor alle politieke partijen in de Tweede Kamer geldt dat de gemiddelde stemmer minimaal een 7,5 geeft aan dit onderzoek.



Inleiding

The background features a light blue field with a large, dark blue abstract shape. This shape has a jagged, mountain-like profile with several peaks and valleys, extending from the top left towards the bottom right.

Inleiding

Rijksambtenaren zetten zich iedere dag in om regels en beleid in Nederland te maken en uit te voeren. In hun werk komen ambtenaren soms moeilijke situaties tegen en komen ze voor moeilijke keuzes te staan. Waar moeten ze prioriteit aan geven als ze hun tijd maar één keer kunnen besteden? Wat moeten ze doen als ze een vermoeden hebben dat er dingen gebeuren die niet mogen? Of als een inwoner hulp nodig heeft, terwijl de regels zeggen dat de inwoner niet direct geholpen mag worden? Als ambtenaren weten hoe een grote groep burgers denkt over keuzes die zij moeten maken in moeilijke situaties, dan helpt dit hen mogelijk om betere keuzes te maken.

In 2021 is het programma Dialoog & Ethiek opgericht door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties om te werken aan een open en veilige gesprekscultuur waarin ethische reflectie en dialoog vaste praktijk zijn. Het kernteam Dialoog & Ethiek organiseert dialogen over morele kwesties in het werk waardoor praktische wijsheid ontstaat. En er wordt kennis opgebouwd over ethiek bij de Rijksoverheid en goede werkpraktijken worden verankerd in de structuur en cultuur. Hierdoor krijgen rijksambtenaren een steeds beter beeld over wat de ethische dilemma's zijn in hun werk en wat verschillende perspectieven zijn om in dit soort situaties keuzes te maken.

Om ervoor te zorgen dat dit gesprek niet alleen binnen de overheid gevoerd wordt, maar ook met de maatschappij, heeft het programma Dialoog en Ethiek gevraagd om een onderzoek via de Participatieve Waarde Evaluatie methode uit te laten voeren. Ook wilde het programma te weten komen of ze inwoners op deze manier goed mee kunnen laten praten over de vraagstukken. Dit rapport bevat de uitkomsten van dat onderzoek.

Over de deelnemers aan het onderzoek

Samenstelling van de respondenten naar gender, leeftijd en opleidingsniveau

	Aandeel NL*	Raadpleging versie 1 (N=1.375)	Raadpleging versie 2 (N=688)
Gender			
Vrouw	50,3%	54,8%	54,7%
Man	49,7%	45,0%	45,2%
Leeftijd			
Jonger dan 35	27,1%	31,4%	35,5%
Tussen 35 en 65	47,9%	54,2%	58,4%
65 en ouder	25,0%	14,5%	6,1%
Opleiding			
Praktisch	26,0%	15,7%	13,8%
Middelbaar	38,0%	41,9%	44,5%
Theoretisch	36,0%	42,2%	41,6%

Toelichting

- De tabel toont de kenmerken van de deelnemers aan de raadpleging. De deelnemers aan het onderzoek zijn zo geselecteerd om een representatief beeld te geven op de kenmerken gender, leeftijd en opleidingsniveau.
- Bij dit onderzoek is er gewerkt met twee versies:
 - Versie 1: is de startversie waar vanuit de meeste deelnemers aan mee hebben gedaan. Hierop zijn analyses uitgevoerd en is herwogen.
 - Versie 2: om te kijken of deelnemers gevoelig zijn voor enkele wijzigingen in de dilemma's, is er een tweede versie uitgezet onder 688 deelnemers.
- In de rapportage wordt met name gekeken naar de herwogen resultaten van versie 1. Daar waar de toets in versie 2 verdiepende inzichten geeft, wordt dit in het rapport benoemd.
- *Zeg ik liever niet*: totalen tellen niet altijd op tot 100%. Het resterende aandeel betreft deelnemers die 'zeg ik liever niet' of 'anders' hebben geantwoord.



Onderdeel 1

Waar moeten ambtenaren hun
aandacht aan besteden?

Uitleg van de keuzetaak

Waar moet een ambtenaar van de landelijke overheid meer of minder aandacht aan geven?

Zet de schuifjes naar rechts of links als je vindt dat iets meer of minder aandacht moet krijgen. Klik op de i-knop voor meer informatie.



Bij het maken van beleid onderzoeken welke problemen inwoners ervaren en welke oplossingen zij goed vinden

Veel minder

Veel meer



Zorgen dat inwoners krijgen waar ze recht op hebben

Veel minder

Veel meer



Wetenschappelijk onderzoek gebruiken bij het maken van beleid

Veel minder

Veel meer



Verschillende perspectieven gebalanceerd meenemen in een advies aan de minister of de staatssecretaris

Veel minder

Veel meer



Uitleggen aan inwoners waarom een bepaalde beslissing is genomen

Beperkingen

Inspanning van ambtenaren



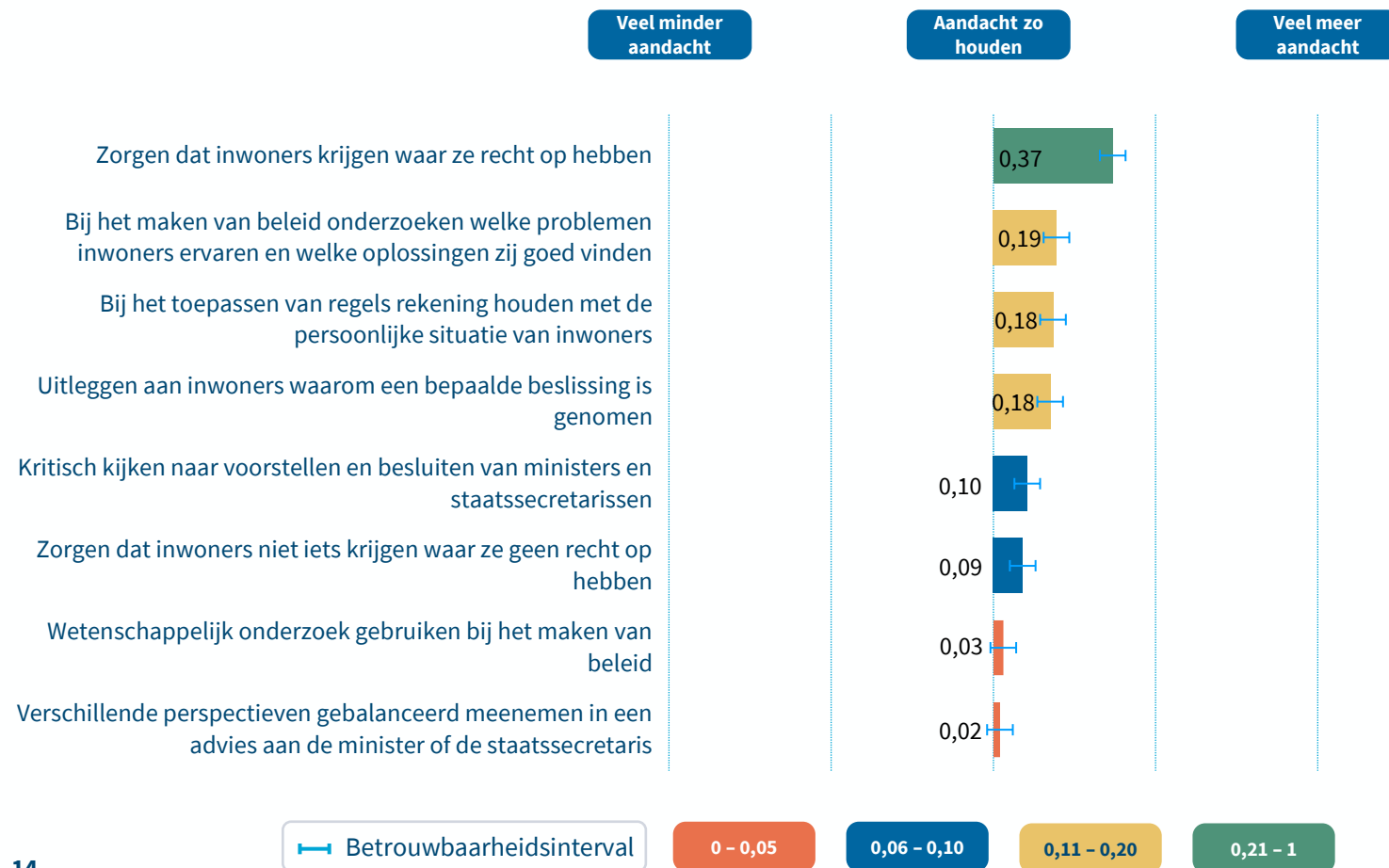
Toelichting

- **Doel:** Inzicht krijgen in waar deelnemers willen dat ambtenaren de meeste inspanning voor leveren.
- **Keuzesituatie:** deelnemers konden voor 8 taken aangeven of ze vonden dat ambtenaren er meer of minder aandacht aan moeten geven. Ze konden maximaal twee taken ‘veel meer’ aandacht geven, tenzij ze andere taken ‘minder aandacht’ gaven. Deelnemers kregen ook informatie over wat het betekent als beleidsmakers meer of minder aandacht geven aan een bepaalde activiteit.
- **Analyse:** op basis van diverse kenmerken van de respondenten bepalen we met statistische analysemethodes waar de verschillen en overeenkomsten tussen (groepen van) Nederlanders zitten in deze afweging.
- **Verschillen tussen demografische kenmerken:** in de analyse zijn nauwelijks verschillen gevonden die te verklaren zijn aan de hand van demografische kenmerken (gender, leeftijd en opleidingsniveau). Deze resultaten worden daarom niet apart gepresenteerd. Daar waar er verschillen zijn, is dat in de tekst benoemd.



Resultaten: Aan welke activiteiten moeten ambtenaren meer aandacht besteden?

Gemiddelde keuze (representatief) – Totaal panel (N=1.375)



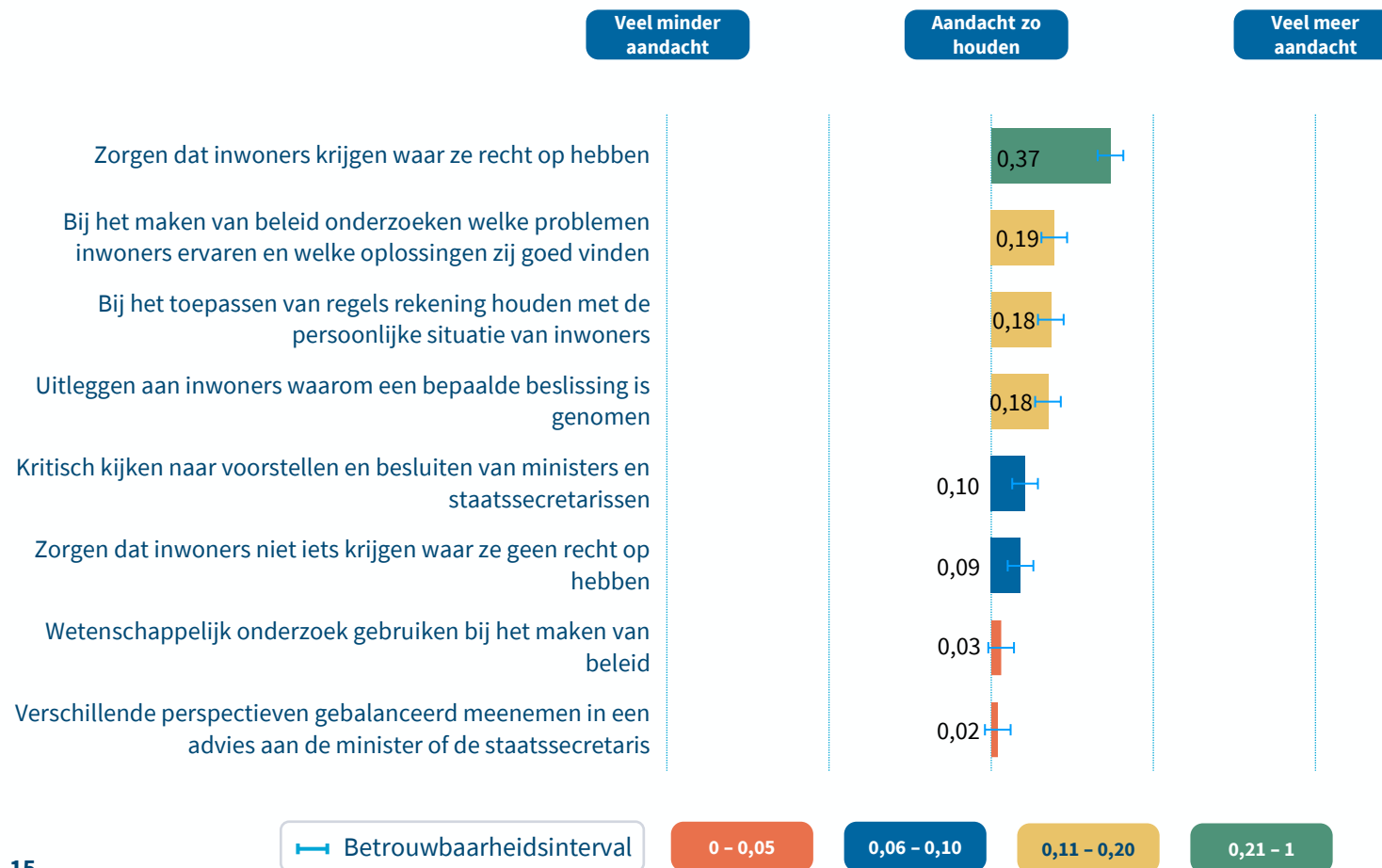
Inzichten (1)

- **De gemiddelden laten zien waar volgens deelnemers meer aandacht aan besteed zou moeten worden.** Gemiddeld geven deelnemers geen advies waarbij er aan een activiteit minder aandacht besteed zou moeten worden.
- **De betrouwbaarheidsintervallen geven aan welke activiteiten significant belangrijker worden gevonden.** Zo is te zien dat de bovenste vier activiteiten belangrijker worden gevonden dan de onderste drie (de intervallen overlappen niet). Op basis van de intervallen zijn de activiteiten in groepen verdeeld per kleur.
- **Meer prioriteit aan ervoor zorgen dat inwoners krijgen waar ze recht op hebben.** De gemiddelde deelnemer adviseert rijksambtenaren om veruit het meeste extra aandacht te geven aan ervoor zorgen dat inwoners krijgen waar ze recht op hebben. Dit is volgens hen rechtvaardig, het is volgens hen voor verbetering vatbaar en het is vooral belangrijk voor mensen aan de onderkant van de samenleving die moeite hebben om er zelf voor te zorgen dat ze krijgen waar ze recht op hebben.
- **Meer prioriteit aan het aansluiten van beleid op de leefwereld van inwoners.** Doelen die hierover gaan zoals het onderzoeken welke problemen inwoners ervaren, het leveren van maatwerk en het geven van uitleg krijgen relatief veel prioriteit van deelnemers.



Resultaten: Aan welke activiteiten moeten ambtenaren meer aandacht besteden?

Gemiddelde keuze (representatief) – Totaal panel (N=1.375)



Inzichten (2)

- **Relatief minder prioriteit aan het voorkomen dat inwoners onrechtmatig iets krijgen.** Deelnemers geven significant meer aandacht aan zorgen dat inwoners krijgen waar ze wél recht op hebben. Dat het tegenovergestelde gebeurt, wordt minder belangrijk gevonden en we lezen dat veel deelnemers vinden dat het voorkomen hiervan in verhouding te veel tijd kost ten opzichte van wat het oplevert.
- **Minder prioriteit voor het gebruik van wetenschap en het voorzien van bewindspersonen van kritiek en verschillende perspectieven.** Tot slot geeft men in verhouding weinig aandacht aan het adviseren en bekritisieren in relatie tot voorstellen van ministers en staatssecretarissen. Men geeft hierbij bijvoorbeeld aan dat dit niet de taak van een ambtenaar is, maar van de politiek of de minister zelf.
- **Als mensen minder keuzeruimte hebben, blijft de prioritering gelijk.** In versie 2 van het onderzoek kregen deelnemers minder ruimte om aandacht aan een activiteit te besteden. We zien dat in dat geval de prioritering van de opties door deelnemers hetzelfde blijft. Wel is het zo dat meer mensen bij de laatste twee opties (wetenschappelijk onderzoek en verschillende perspectieven) vaker kiezen voor ‘minder aandacht’ om zo meer aandacht te kunnen verdelen aan de vaker gekozen opties.



Uitleg kwalitatieve analyse

Argumentenanalyse van de motivaties van alle deelnemers

Wil je uitleg geven bij je antwoorden?

Bedankt! We vinden het interessant om te weten waarom je dit advies hebt gegeven.

Kan je uitleggen waarom je deze keuzes hebt gemaakt?

i Zorgen dat inwoners niet iets krijgen waar ze geen recht op hebben



i Bij het maken van beleid onderzoeken welke problemen inwoners ervaren en welke oplossingen zij goed vinden



Toelichting

- **Motivatie:** deelnemers konden optioneel hun keuzes motiveren. Daarbij noemen zij – in verschillende persoonlijke bewoordingen – vaak vergelijkbare argumenten
- **Analyse:** we hebben per vraag naar een willekeurige selectie van motivaties van alle deelnemers (zowel versie 1 als 2) gekeken. Door deze selectie per vraag te maken, is van iedere deelnemer voor minstens 1 vraag de motivatie geanalyseerd.
- **Categoriseren:** We hebben de meest voorkomende argumenten in categorieën ingedeeld.
- **Weergave:** we laten de meest genoemde argumenten zien als mensen er meer, dan wel minder aandacht aan willen laten geven.



Welke argumenten noemen deelnemers voor hun keuze?

Hoe meer sterretjes, hoe vaker het argument is genoemd

Zorgen dat inwoners krijgen waar ze recht op hebben

Minder aandacht
9,3% van de deelnemers

Dit is de verantwoordelijkheid van inwoners ★★

"Hier mogen de inwoners zelf meer achteraan gaan."

Dit gebeurt al voldoende ★

"dat gebeurt automatisch"

Dit is te duur of niet realistisch ★

"Als je alles moet krijgen waar je recht op hebt zal de staat het niet kunnen bekostigen"

Dit leidt tot negatieve effecten ★

"Als je inwoners geeft waar ze recht op hebben, dan willen ze alleen maar meer. Die kant moet je absoluut niet op gaan."

Meer aandacht
70,3% van de deelnemers

Dit is rechtvaardig ★★★

"Als je er recht op heb mag je het krijgen"

Het is belangrijk dat inwoners krijgen waar ze recht op hebben ★★★

"Dat is erg belangrijk, dus meer aandacht aan besteden."

Dit moet beter ten opzichte van hoe het nu gaat ★★

"Er blijft nu veel te veel aan de strijkstok hangen. Dat kan anders en beter."

Dit is goed voor mensen die minder geld hebben ★

"Er zijn inwoners aan de onderkant van de samenleving die een iets prettiger leven zouden hebben als ze krijgen waar ze recht op hebben."

Bij het maken van beleid onderzoeken welke problemen inwoners ervaren en welke oplossingen zij goed vinden

Minder aandacht
18,3% van de deelnemers

Dit kost (te) veel tijd of geld ★★

"teveel onderzoeken kan veel tijd kosten met een beperkt resultaat"

Inwoners zijn niet in staat om goed mee te denken met beleid ★

"Ik geloof niet dat de burgers nog over hun eigen schaduw kunnen heen stappen. Iedereen praat voor zn eigen belang."

Andere dingen zijn belangrijker ★

"eigenlijk vond ik ook dat ambtenaren hier meer tijd aan moesten besteden, maar dan kwam ik met de meter niet uit, daarna dan toch besloten dat dit antwoord dan toch minder tijd mocht zijn"

Meer aandacht
54,8% van de deelnemers

Er moet meer geluisterd worden naar inwoners bij beleid en besluiten ★★★

"Ik vind dat de overheid ver verwijderd is van de normale inwoners."

Dit is nodig voor goed beleid, besluiten en resultaat ★★★

"Dit is het belangrijkste, uiteindelijk werken ambtenaren om dingen makkelijker te maken voor de inwoners"

Dit creëert draagvlak ★

"Ik denk serieus luisteren naar inwoners is belangrijk en creëert draagvlak."



Welke argumenten noemen deelnemers voor hun keuze?

Hoe meer sterretjes, hoe vaker het argument is genoemd

Bij het toepassen van regels rekening houden met de persoonlijke situatie van inwoners

Minder aandacht 19,5% van de deelnemers

Het is niet mogelijk om met iedereen rekening te houden ★★★

"Je kunt niet iedereen tevreden stellen."

Dit kost (te) veel tijd, geld of capaciteit ★★

"Dit is niet mogelijk voor ambtenaren, iedereen apart beoordelen."

De regels moeten uitgevoerd worden ★★

"Het gaat om regels, daar hoeft geen rekening mee gehouden te worden in persoonlijke situaties."

Meer aandacht 52,5% van de deelnemers

Dit is nodig om mensen goed te kunnen helpen ★★★

"Je weet niet wat zich achter gesloten deuren afspeelt, probeer daar eerst achter te komen voordat je van alles toepast."

Niet alle mensen of situaties zijn hetzelfde ★★★

"Elke situatie is anders, je kan bijvoorbeeld niet iemand dwingen om de afval zelf buiten te zetten als diegene in een rolstoel zit."

Uitzonderingen zijn nodig, maar niet altijd ★★

"Soms is een uitzondering op een regel menselijk en geoorloofd."

Uitleggen aan inwoners waarom een bepaalde beslissing is genomen

Minder aandacht 20,9% van de deelnemers

Dit is niet nodig ★★★

"Hoef niet"

Dit kost (te) veel tijd ★★

"Kost teveel tijd."

Dit is niet nodig als de beslissing goed tot stand komt ★★

"Door minder regels en door meer te luisteren naar de burgers hoef je minder uit te leggen"

Mensen moeten besluiten gewoon accepteren ★

"Soms moeten inwoners ook gewoon accepteren dat iets zo is"

Meer aandacht 49,2% van de deelnemers

Dit is goed voor draagvlak en begrip ★★★

"Transparant zijn zal meer begrip van inwoners opleveren"

Het is belangrijk dat mensen weten wat er gebeurt ★★★

"Bewoners willen vaak weten waar ze aan toe zijn, maar worden daarin te weinig geïnformeerd"

Dit voorkomt negatieve gevolgen ★★

"Dat voorkomt protesten"



Welke argumenten noemen deelnemers voor hun keuze?

Hoe meer sterretjes, hoe vaker het argument is genoemd

Kritisch kijken naar voorstellen en besluiten van ministers en staatssecretarissen

Minder aandacht 23,3% van de deelnemers

Dit is niet de taak van ambtenaren ★★

"Dat vind ik geen taak voor een ambtenaar . maar voor de eerste kamer en het volk"

Ambtenaren moeten de voorstellen en besluiten gewoon uitvoeren ★★

"Niet kijken maar doen"

Ambtenaren moeten niet te kritisch zijn ★★

"Niet te kritisch zijn, geven en nemen"

Dit gebeurt al voldoende ★★

"hopelijk wordt dit al goed gedaan"

Meer aandacht 44,2% van de deelnemers

Besluiten en uitvoering moeten goed doordacht zijn ★★★

"Altijd kritisch blijven lijkt me belangrijk, niet klakkeloos volgen."

Het is belangrijk om te zorgen dat besluiten mogelijk zijn ★★

"Kijken of de voorstellen wel kunnen is belangrijk."

Het is belangrijk dat er meer gekeken wordt naar de praktijk ★★

"Ministers staan ver weg van de gewone mensen in het land en ambtenaren zijn vaak mensen uit de gewone bevolking"

Zorgen dat inwoners niet iets krijgen waar ze geen recht op hebben

Minder aandacht 28,9% van de deelnemers

Als beleid, wetgeving en/of politiek goed werkt, is dit niet nodig ★★

"Als het systeem goed werkt zullen maar weinig mensen dingen krijgen waar ze geen recht op hebben, daar moet men niet te moeilijk over doen"

Dit is niet nodig ★★

"Minder er vanuitgaan dat er per definitie gefraudeerd wordt"

Dit is moeilijk om goed te doen ★★

"Vaak te strikt voor kwetsbare mensen en voor grote oplichters te ruim"

Meer aandacht 44,8% van de deelnemers

Dit scheelt tijd, geld of gedoe ★★★

"Dat zorgt voor onnodige uitgave, die ergens anders goed te gebruiken zijn"

Er wordt (te) veel fraude gepleegd ★★

"Veel mensen misbruiken het systeem"

Dit is eerlijk om te doen ★★

"Eerlijkheid voor alles"

Het geld is bedoeld voor de mensen die er recht op hebben ★

"het geld mag niet zomaar weggegeven worden en kan het naar diegene gaan die het nodig hebben"



Welke argumenten noemen deelnemers voor hun keuze?

Hoe meer sterretjes, hoe vaker het argument is genoemd

Wetenschappelijk onderzoek gebruiken bij het maken van beleid

Minder aandacht 28,9% van de deelnemers

Wetenschappelijk onderzoek levert te weinig op ★★★

"Niet alles is in wetenschappelijk onderzoek te vangen of moet ook nog eens met een duur onderzoek worden gestaafd."

Wetenschappelijk onderzoek is niet nodig voor beleidsontwikkeling ★★

"Beleid maken is goed nadenken en situaties inschatten en beoordelen, is geen wetenschap, maar helder denken"

De praktijk is belangrijker dan de theorie ★★

"Zinloos. Onderzoek is niet de dagelijkse praktijk"

Meer aandacht 40,8% van de deelnemers

Dit is belangrijk voor goed onderbouwd beleid ★★★

"Een goede onafhankelijke onderbouwing bij het maken van beleid lijkt me ook voor de hand liggend, ook al kost dat meer tijd en energie."

Het is belangrijk om onderzoek te doen ★★★

"Belangrijk om ergens onderzoek naar te doen"

Wetenschappelijk onderzoek is objectief ★★

"een wetenschappelijke onderzoek is zonder emotie gedaan dus eerlijk en duidelijk en reel"

Verschillende perspectieven gebalanceerd meenemen in een advies aan de minister of de staatssecretaris

Minder aandacht 29,7% van de deelnemers

Dit gaat geen verschil maken ★★

"Ministers trekken zich hier toch niets vanaan"

Er wordt teveel gedebatteerd en te weinig gedaan ★★

"Gebeurt nu teveel, dat praten"

Andere dingen zijn belangrijker ★

"Omdat je keuzes moet maken dan hier maar wat minder tijd aan besteden"

Meer aandacht 36,3% van de deelnemers

Het is belangrijk om verschillende perspectieven mee te nemen ★★★

"Niets is alleen maar zwart/wit. Alles heeft nuances en daardoor benaderbaar vanuit verschillende perspectieven."

Besluiten moeten altijd goed afgewogen zijn ★★★

"Alle plussen en minnen zorgvuldig afwegen"

Dit is nodig voor goede adviezen en besluiten ★★

"Alleen dan kunnen de beleidsmakers de juiste beslissingen nemen"



Uitleg LKCA: op zoek naar patronen in de data

Latente Klasse Cluster Analyse

	1	2	3	Gemiddelde
Grootte van het cluster	65%	18%	16%	100%
Zorgen dat inwoners krijgen waar ze recht op hebben	0,24	0,60	0,63	0,37
Bij het maken van beleid onderzoeken welke problemen inwoners ervaren en welke oplossingen zij goed vinden	0,14	0,33	0,26	0,19
Bij het toepassen van regels rekening houden met de persoonlijke situatie van inwoners	0,08	0,44	0,30	0,18
Uitleggen aan inwoners waarom een bepaalde beslissing is genomen	0,11	0,26	0,35	0,18
Kritisch kijken naar voorstellen en besluiten van ministers en staatssecretarissen	0,15	0,19	-0,19	0,10
Zorgen dat inwoners niet iets krijgen waar ze geen recht op hebben	0,18	-0,49	0,37	0,09
Wetenschappelijk onderzoek gebruiken bij het maken van beleid	0,12	0,09	-0,38	0,03
Verskillende perspectieven gebalanceerd meenemen in een advies aan de minister of de staatssecretaris	0,08	0,01	-0,20	0,02

Toelichting

- **Wat is een LKCA?**

De statistische techniek Latente Klasse Clusteranalyse (LKCA) zoekt naar groepen waarbinnen deelnemers grotendeels dezelfde antwoorden geven. Of groepen die juist heel anders prioriteren dan andere groepen.

- **Waarom een LKCA?**

De LKCA is een verdiepende analyse op de voorkeuren van deelnemers. Met de analyse komen we tot groepen die we kunnen onderscheiden in hun voorkeuren voor het keuzevraagstuk. De methode zoekt zelf naar significante kenmerken, vermoedens spelen geen rol.

- **Hoe is een LKCA te lezen?**

De LKCA toont drie groepen. Per groep wordt aangegeven hoe groot de groep is (% van deelnemers dat in de groep zit). En hoe die groep gemiddeld het schuifje plaatst per activiteit. Zo zet groep 1 (65% van de deelnemers) gemiddeld het schuifje voor 'zorgen dat inwoners krijgen waar ze recht op hebben' op positie 0,24.



Resultaten van de LKCA

	1	2	3	Gemiddelde
Grootte van het cluster	65%	18%	16%	100%
Zorgen dat inwoners krijgen waar ze recht op hebben	0,24	0,60	0,63	0,37
Bij het maken van beleid onderzoeken welke problemen inwoners ervaren en welke oplossingen zij goed vinden	0,14	0,33	0,26	0,19
Bij het toepassen van regels rekening houden met de persoonlijke situatie van inwoners	0,08	0,44	0,30	0,18
Uitleggen aan inwoners waarom een bepaalde beslissing is genomen	0,11	0,26	0,35	0,18
Kritisch kijken naar voorstellen en besluiten van ministers en staatssecretarissen	0,15	0,19	-0,19	0,10
Zorgen dat inwoners niet iets krijgen waar ze geen recht op hebben	0,18	-0,49	0,37	0,09
Wetenschappelijk onderzoek gebruiken bij het maken van beleid	0,12	0,09	-0,38	0,03
Verschillende perspectieven gebalanceerd meenemen in een advies aan de minister of de staatssecretaris	0,08	0,01	-0,20	0,02

Toelichting

- Het LKCA-model stelt vast dat er onder de deelnemers drie groepen zijn die sterk op elkaar lijken qua voorkeuren en die een andere mening hebben dan de andere groepen.
- Hiernaast ziet u in hoeverre de gemiddelde deelnemer uit een groep aangeeft dat een activiteit meer of minder aandacht moet krijgen.
- De percentages bovenaan geven aan hoe groot de groepen zijn.
- Op de volgende pagina's worden de clusters nader toelicht.

Veel
minder
prioriteit

Minder
prioriteit

Niet meer
of minder
prioriteit

Meer
prioriteit

Veel meer
prioriteit



LKCA – Groep 1: geeft alle activiteiten een beetje meer aandacht

	1 Gemiddelde	
Grootte van het cluster	65%	100%
Zorgen dat inwoners krijgen waar ze recht op hebben	0,24	0,37
Bij het maken van beleid onderzoeken welke problemen inwoners ervaren en welke oplossingen zij goed vinden	0,14	0,19
Bij het toepassen van regels rekening houden met de persoonlijke situatie van inwoners	0,08	0,18
Uitleggen aan inwoners waarom een bepaalde beslissing is genomen	0,11	0,18
Kritisch kijken naar voorstellen en besluiten van ministers en staatssecretarissen	0,15	0,10
Zorgen dat inwoners niet iets krijgen waar ze geen recht op hebben	0,18	0,09
Wetenschappelijk onderzoek gebruiken bij het maken van beleid	0,12	0,03
Verschillende perspectieven gebalanceerd meenemen in een advies aan de minister of de staatssecretaris	0,08	0,02

Toelichting

- **De eerste groep geeft aan alle activiteiten een beetje meer aandacht.** Dit betekent dat ze gemiddeld minder prioriteit geven aan zorgen dat inwoners krijgen waar ze recht op hebben en meer aan het gebruiken van wetenschappelijk onderzoek bijvoorbeeld.
- Wel zien we dat deze groep minder prioriteit geeft aan het rekening houden met persoonlijke situaties van inwoners dan de andere twee groepen.
- **Deze groep is het grootst en bevat een meerderheid van de deelnemers.** Er zijn weinig kenmerken waarop deze groep significant afwijkt van de andere groepen, behalve dat we in deze groep meer mensen zien die betaald werk hebben dan in andere groepen (waar relatief veel mensen bijvoorbeeld nog studeren of met pensioen zijn).

Veel minder prioriteit

Minder prioriteit

Niet meer of minder prioriteit

Meer prioriteit

Veel meer prioriteit



LKCA – Groep 2: zet sterk in op twee activiteiten en expliciet minder op een andere activiteit

	2 Gemiddelde	
Grootte van het cluster	18%	100%
Zorgen dat inwoners krijgen waar ze recht op hebben	0,60	0,37
Bij het maken van beleid onderzoeken welke problemen inwoners ervaren en welke oplossingen zij goed vinden	0,33	0,19
Bij het toepassen van regels rekening houden met de persoonlijke situatie van inwoners	0,44	0,18
Uitleggen aan inwoners waarom een bepaalde beslissing is genomen	0,26	0,18
Kritisch kijken naar voorstellen en besluiten van ministers en staatssecretarissen	0,19	0,10
Zorgen dat inwoners niet iets krijgen waar ze geen recht op hebben	-0,49	0,09
Wetenschappelijk onderzoek gebruiken bij het maken van beleid	0,09	0,03
Verschillende perspectieven gebalanceerd meenemen in een advies aan de minister of de staatssecretaris	0,01	0,02

Toelichting

- De tweede groep zet sterker dan gemiddeld in op **zorgen dat inwoners krijgen waar ze recht op hebben en het rekening houden met de persoonlijke situatie van inwoners bij het maken van beleid**. Ook aan de andere activiteiten geven ze (met twee uitzonderingen) gemiddeld meer prioriteit.
- Ook is deze groep meer uitgesproken in dat ze **gemiddeld aangeven dat er in de praktijk minder aandacht besteed kan worden aan het zorgen dat inwoners niet krijgen waar ze geen recht op hebben**. Hier kunnen twee verklaringen voor zijn. Zo kunnen ze vinden dat deze activiteit minder aandacht moet krijgen. In de motivaties lezen we bijvoorbeeld dat een deel denkt dat als we zorgen dat iedereen krijgt waar hij/zij recht op heeft, het niet meer voorkomt dat iemand niet krijgt waar hij/zij geen recht op heeft. Maar het kan er ook mee te maken hebben dat mensen deze activiteit minder prioriteit geven om meer prioriteit te kunnen geven aan andere activiteiten.
- In deze groep zien we relatief veel jongeren in vergelijking met de andere twee groepen.

Veel minder prioriteit

Minder prioriteit

Niet meer of minder prioriteit

Meer prioriteit

Veel meer prioriteit



LKCA – Groep 3: geeft een duidelijke focus mee in welke activiteiten meer en minder aandacht zouden moeten krijgen

	3 Gemiddelde	
Grootte van het cluster	16%	100%
Zorgen dat inwoners krijgen waar ze recht op hebben	0,63	0,37
Bij het maken van beleid onderzoeken welke problemen inwoners ervaren en welke oplossingen zij goed vinden	0,26	0,19
Bij het toepassen van regels rekening houden met de persoonlijke situatie van inwoners	0,30	0,18
Uitleggen aan inwoners waarom een bepaalde beslissing is genomen	0,35	0,18
Kritisch kijken naar voorstellen en besluiten van ministers en staatssecretarissen	-0,19	0,10
Zorgen dat inwoners niet iets krijgen waar ze geen recht op hebben	0,37	0,09
Wetenschappelijk onderzoek gebruiken bij het maken van beleid	-0,38	0,03
Verschillende perspectieven gebalanceerd meenemen in een advies aan de minister of de staatssecretaris	-0,20	0,02

Toelichting

- **De derde groep zet stevig in op zorgen dat de mensen die ergens recht op hebben, dit krijgen (en anderen niet).** Hierbij wordt bijvoorbeeld aangegeven dat beschikbare middelen zijn bedoeld voor mensen die er recht op hebben en dat het nu niet altijd goed gaat in de toedeling ervan.
- **Tegelijkertijd geeft deze groep gemiddeld minder prioriteit aan drie opties.** Deze groep geeft daarmee een duidelijkere focus mee in de activiteiten van ambtenaren.
- **In deze groep zien we met name meer mensen ouder dan 65 die met pensioen zijn.** Ook hebben deelnemers in deze groep gemiddeld gezien minder vertrouwen in de overheid dan de andere twee groepen.

Veel minder prioriteit

Minder prioriteit

Niet meer of minder prioriteit

Meer prioriteit

Veel meer prioriteit



Onderdeel 2

Hoe moeten ambtenaren acteren
in dilemma's?

Verdieping: wat als de uitvoering van deze activiteiten tot een dilemma leidt?

Op basis van de resultaten van onderdeel 1 ontstaat er een beeld van de gewenste nadruk in de uitvoering van taken. Tegelijkertijd geven die inzichten niet aan hoe ambtenaren moeten handelen op het moment dat ze voor een dilemma komen te staan. Om hier meer zicht op te krijgen, kregen deelnemers in het tweede onderdeel drie verschillende dilemma's te zien en werden ze gevraagd advies te geven aan de ambtenaar die met het dilemma zat. Net als bij het eerste deel van het onderzoek is er gewerkt met twee versies van de dilemma's (iedere deelnemer kreeg één van de twee versies) om te toetsen of deelnemers andere keuzes maken als het dilemma wordt aangepast. De verschillen in de versies worden bij de resultaten van de dilemma's benoemd.

Dilemma 1

Er is een probleem: probleem A. In de media en in de samenleving is er veel druk om probleem A zo snel mogelijk op te lossen. De Tweede Kamer geeft opdracht aan de minister om dit binnen een half jaar te doen. Ambtenaar X weet dat het onmogelijk is om dit te doen. Er zijn niet genoeg ambtenaren en het is de vraag of het juridisch mogelijk is. Ambtenaar X zegt dit tegen de minister, maar die geeft aan dat hij het heeft toegezegd aan de Tweede Kamer en dat het dus binnen een half jaar moet gebeuren. Ambtenaar X probeert de problemen nog op allerlei manieren duidelijk te maken binnen het ministerie, maar uiteindelijk is de conclusie dat het ministerie met de opdracht van de Tweede Kamer aan de slag gaat. Ambtenaar X heeft een tijdelijk contract en het is onduidelijk of dit verlengd zal worden.

- Vraag 1: wat zou jij adviseren aan Ambtenaar X om in deze situatie te doen?
- Vraag 2: vind je dat Ambtenaar X nog verdere acties moet ondernemen om dit kenbaar te maken?

Dilemma 2

Ambtenaar A werkt bij het ministerie. Recentelijk was er een protest over beleid X, waarbij er enkele mensen waren die boos werden en een bushokje hebben gesloopt. Ambtenaar A kreeg de opdracht om te communiceren dat de boodschap van het protest is gehoord en het ministerie hard werkt aan een oplossing. Een paar weken later is er een ander protest over beleid Y. Ook hier wordt een bushokje gesloopt. Ambtenaar A krijgt de opdracht om te communiceren dat de overheid afstand neemt van het protest omdat er schade is aangericht. Ambtenaar A geeft bij leidinggevendens aan dat dit oneerlijk is. De leidinggevendens reageren hier niet op.

- Vraag 1: wat zou jij adviseren aan Ambtenaar A om in deze situatie te doen?
- Vraag 2: vind je dat Ambtenaar A nog verdere acties moet ondernemen om dit kenbaar te maken?
- Vraag 3: Ambtenaar A komt een maand later in dezelfde situatie terecht, wat zou jij adviseren aan Ambtenaar A om in deze situatie te doen?

Dilemma 3

Ambtenaar A heeft contact met inwoner B, die grote schade heeft aan zijn huis. Inwoner B is er van overtuigd dat de schade is ontstaan door overheidshandelen. Het is niet helemaal zeker of de schade inderdaad door de overheid komt. Volgens de procedure moet ambtenaar A eerst controleren of de schade wel komt door overheidshandelen en daarna overleggen op welke vergoeding en hulp de inwoner recht heeft. Dit kost minimaal twee maanden tijd. Inwoner B is boos, want gedurende die tijd wordt de schade alleen maar groter. Ambtenaar A kan ervoor zorgen dat Inwoner B direct wordt geholpen. Als achteraf blijkt dat de schade niet door de overheid kwam, kan het geld niet worden teruggevorderd van Inwoner B. Leidinggevende C adviseert aan Ambtenaar A om de procedures te volgen om geen risico te lopen.

- Vraag 1: wat zou jij adviseren aan Ambtenaar A om in deze situatie te doen?
- Vraag 2: als de situatie verergert, wat vind je dat Ambtenaar A dan moet doen?

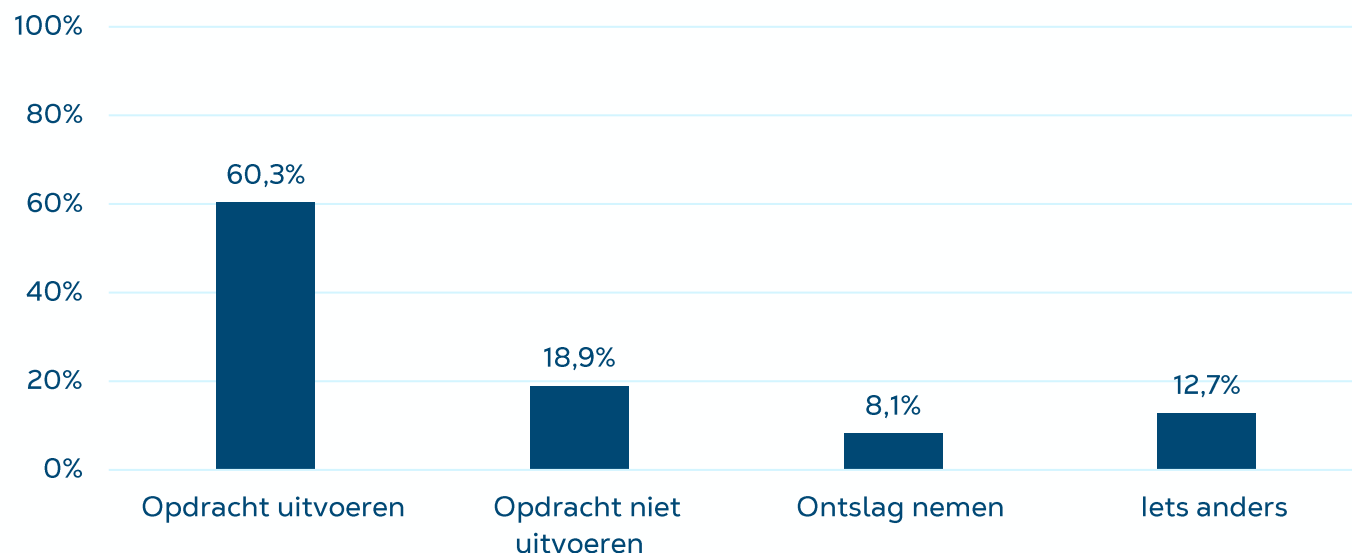


Dilemma 1: een opdracht vanuit de Tweede Kamer

Dilemma 1

De minister krijgt een taak van de Tweede Kamer die in de ogen van een ambtenaar onhaalbaar is. Toch wordt de ambtenaar gevraagd om de opdracht uit te voeren.

Wat is jouw advies aan de ambtenaar?



Inzichten

- **Een meerderheid van de deelnemers adviseert om de opdracht uit te voeren.** In de motivaties zien we terug dat veel deelnemers dit adviseren met het idee dat de ambtenaar moet proberen zo ver mogelijk te komen. Enkele deelnemers vinden dat de ambtenaar tijdens de uitvoering wel kritisch moet blijven op de haalbaarheid. Tegelijkertijd vindt een deel van de deelnemers dat de ambtenaar gewoon zijn werk moet uitvoeren en niet stil hoeft te staan bij de haalbaarheid.
- **Deelnemers die adviseren de opdracht niet uit te voeren hebben het in hun motivatie vaker over morele of praktische bezwaren.** Deelnemers die adviseren de opdracht niet uit te voeren, geven aan dat de ambtenaar niet iets uit moet voeren waar hij/zij niet achter staat en/of dat het niet verantwoordelijk is om aan de uitvoering te beginnen. Ook zijn er deelnemers die het zonde vinden van de tijd.
- **Deelnemers die adviseren iets anders te doen geven voornamelijk aan dat de ambtenaar opnieuw in gesprek moet gaan met de minister of zijn leidinggevende** en zich niet moet neerleggen bij het besluit.



Dilemma 1: een opdracht vanuit de Tweede Kamer

Voorbeelden van argumenten die deelnemers noemen

"je kunt niet meer dan je best doen"

"Dan heeft ambt bewezen dat hij wel bereid is om dit uit te voeren maar dat het een onmogelijke taak is en zal hij niet worden ontslagen"

"iets doen waarvan je zeker weet dat het niet werkt is niet fijn om te doen"

"Je hebt de verantwoordelijkheid het goed te doen of niet."

"Iets opgelegd krijgen wat niet haalbaar is is vragen om problemen, X zal sowieso de schuld krijgen dan beter de eer aan jezelf houden"

"Ik zou meerdere collega's om me heen scharen, die ook die mening hebben over dit dilemma. Samen sta je sterker in je advies. Ik vind dat de minister dan ook moet accepteren dat het niet mogelijk is en dit terug koppelen met een juist antwoord waarom niet, naar de tweede kamer. Een tweede Kamer weet ook niet alles."

"Voldoende weerstand bieden. Desnoods in de media. Je kunt het beter uitleggen dat iets bv juridisch niet kan. Mensen geen valse hoop geven"

Inzichten

- **Een meerderheid van de deelnemers adviseert om de opdracht uit te voeren.** In de motivaties zien we terug dat veel deelnemers dit adviseren met het idee dat de ambtenaar moet proberen zo ver mogelijk te komen. Enkele deelnemers vinden dat de ambtenaar tijdens de uitvoering wel kritisch moet blijven op de haalbaarheid. Tegelijkertijd vindt een deel van de deelnemers dat de ambtenaar gewoon zijn werk moet uitvoeren en niet stil hoeft te staan bij de haalbaarheid.
- **Deelnemers die adviseren de opdracht niet uit te hebben het in hun motivatie vaker over morele of praktische bezwaren.** Deelnemers die adviseren de opdracht niet uit te voeren, geven aan dat de ambtenaar niet iets uit moet voeren waar hij/zij niet achter staat en/of dat het niet verantwoordelijk is om aan de uitvoering te beginnen. Ook zijn er deelnemers die het zonde vinden van de tijd.
- **Deelnemers die adviseren iets anders te doen geven voornamelijk aan dat de ambtenaar opnieuw in gesprek moet gaan met de minister of zijn leidinggevende** en zich niet moet neerleggen bij het besluit.

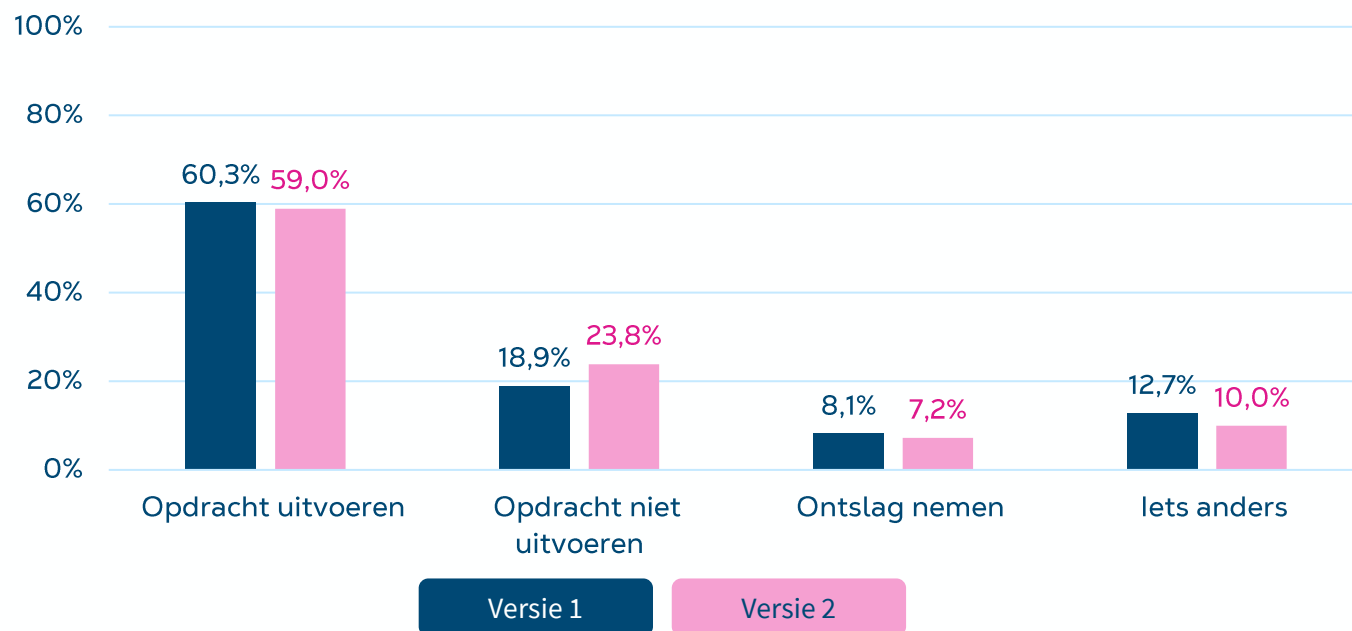


Dilemma 1: een opdracht vanuit de Tweede Kamer

Dilemma 1

De minister krijgt een taak van de Tweede Kamer die in de ogen van een ambtenaar onhaalbaar is. Toch wordt de ambtenaar gevraagd om de opdracht uit te voeren.

Wat is jouw advies aan de ambtenaar?



Inzichten

- **Uit versie 2 van het onderzoek blijkt dat als de opdracht juridisch niet haalbaar is en de ambtenaar niet langer een tijdelijk contract heeft, dit nauwelijks tot andere antwoorden leidt.** In de tweede versie van het onderzoek werd benoemd dat het verzoek van de Tweede Kamer zeker weten niet juridisch haalbaar was, waar dit in de eerste versie nog 'mogelijk juridisch niet haalbaar' was. Ook werd niet langer benoemd dat de ambtenaar een tijdelijk contract had.
- Wel zien we dat iets meer deelnemers ervoor kiezen om de opdracht niet uit te voeren (hoewel ze dan weten dat een collega de opdracht gaat uitvoeren).

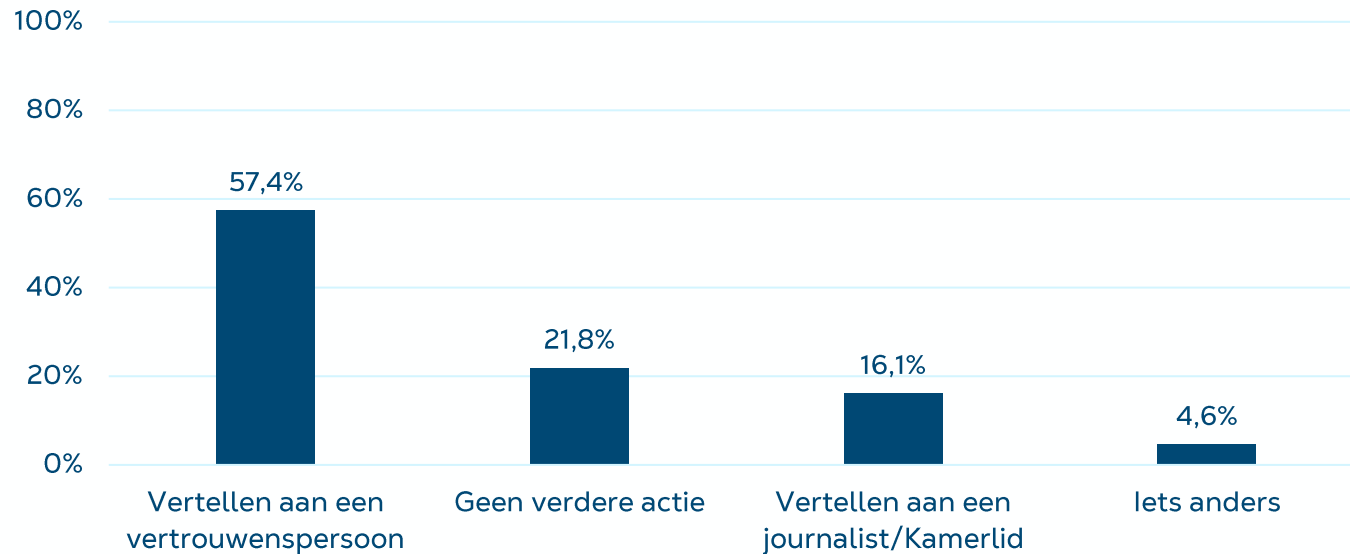


Dilemma 1: een opdracht vanuit de Tweede Kamer

Dilemma 1: verdere actie

Na het advies aan de ambtenaar, werden deelnemers gevraagd of zij vonden dat de ambtenaar verdere actie moest ondernemen.

Vind je dat de ambtenaar verdere actie moet ondernemen?



Inzichten

- **De meerderheid (57%) geeft aan dat ze de ambtenaar adviseren om de situatie te bespreken met een vertrouwenspersoon binnen de organisatie.** 16,1% zou er mee naar buiten treden richting politiek of de media.
- **Ruim een vijfde van de deelnemers geeft aan dat ze geen verdere actie zouden ondernemen.**

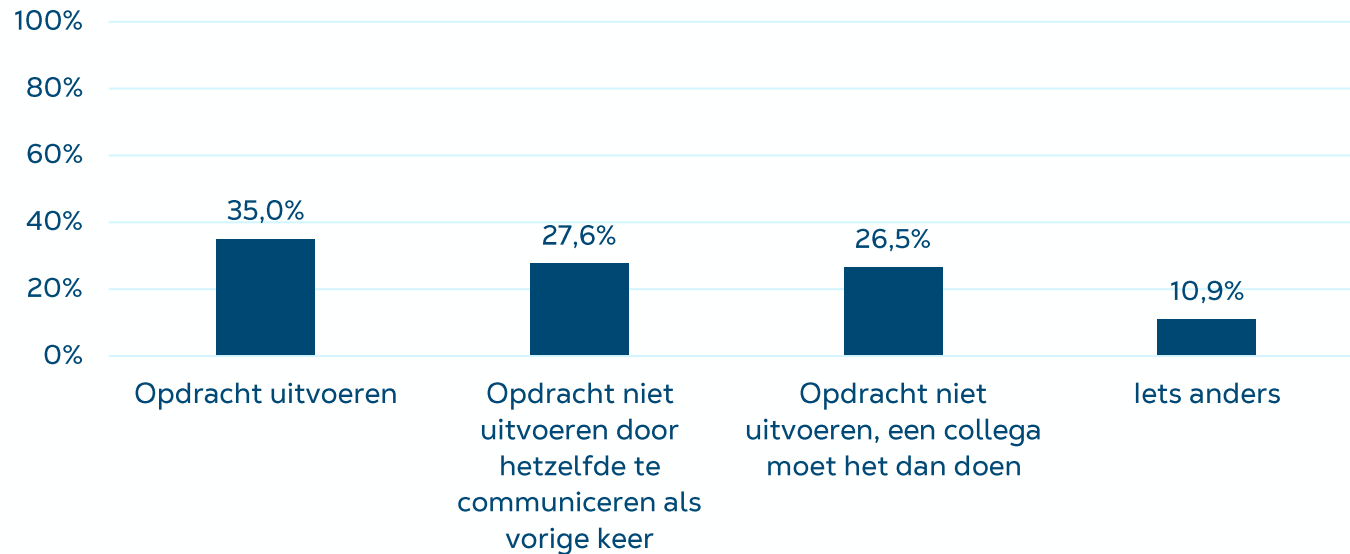


Dilemma 2: reageren op verschillende protesten

Dilemma 2

Het ministerie heeft recent afkeurend op een protest gereageerd waarbij openbaar bezit is gesloopt. Bij een volgend protest over een ander onderwerp, waar wederom openbaar bezit wordt gesloopt, krijgt een ambtenaar de opdracht om niet afkeurend, maar meelevend te reageren.

Wat is jouw advies aan de ambtenaar?



Inzichten

- **Een meerderheid van de deelnemers kiest ervoor om van de opdracht af te wijken.** In tegenstelling tot dilemma 1, kiest in dit geval 54,1% ervoor om de opdracht niet uit te voeren. In de motivaties lezen we dat deelnemers bij dilemma 2 meer de nadruk leggen op de uitkomst (een gelijke behandeling of niet), waar de nadruk bij dilemma 1 meer lag op het proces (een opdracht uitvoeren of niet). Een opdracht uitvoeren wordt dus mogelijk als minder acceptabel gezien als duidelijker is dat de uitkomst negatieve gevolgen heeft.
- **Deelnemers die adviseren de opdracht uit te voeren vinden het vooral belangrijk dat ambtenaren doen wat hen gevraagd wordt.** Of ze geven aan dat niet ieder onderwerp of protest hetzelfde is en dat anders reageren in sommige gevallen acceptabel is.
- **Deelnemers die adviseren de opdracht niet uit te voeren hebben het vaker over waarden.** Met name wordt genoemd dat men het eerlijker vindt om op de twee protesten gelijk te reageren. Een klein deel geeft aan dat ze adviseren om een collega te vragen, zodat het resultaat niet slecht afstraalt op de ambtenaar zelf.
- **Deelnemers die adviseren iets anders te doen geven voornamelijk aan dat ze niet goed weten wat te doen, maar keuren het geweld tijdens de protesten af.** Een gedeelte adviseert om steun hogerop te zoeken (boven de leidinggevende). Een klein gedeelte geeft aan dat ze twijfelen omdat er geen twee situaties gelijk zijn.



Dilemma 2: reageren op verschillende protesten

Voorbeelden van argumenten die deelnemers noemen

"Het werk van Ambtenaar is geen beslissingen nemen, maar die uitvoeren. Hij moet zijn opmerkingen schriftelijk bekend maken, maar verder moet zijn werk uitvoeren"

"ik vind dat ambtenaar x dit moet doen zodat de mensen niet nog meer protesten gaan uitvoeren omdat ze het gevoel hebben dat ze ongelijk worden behandeld"

"Ambtenaren moeten uitvoeren wat is besloten"

"Beide slopen en horen dezelfde straf of iets dergelijks te krijgen, dat is gelijke behandeling."

"Dit is een enorm lastige als er sprake is van ongelijke behandeling en je leidinggevende het niet onderkend. De opdracht niet uitvoeren is verzuim wat je duur kan komen te staan. Over de leidinggevende heen stappen en naar de daarop volgende leidinggevende gaan, zorgt wellicht voor een onmogelijke werksituatie.... Vreselijk zo'n situatie... ik zou collega's vragen hoe zij er mee omgaan."

"Sowieso niet communiceren met mensen die bushokjes slopen maar ze oppakken en voor de kosten laten opdraaien plus een boete"

Inzichten

- **Een meerderheid van de deelnemers kiest ervoor om van de opdracht af te wijken.** In tegenstelling tot dilemma 1, kiest in dit geval 54,1% ervoor om de opdracht niet uit te voeren. In de motivaties lezen we dat deelnemers bij dilemma 2 meer de nadruk leggen op de uitkomst (een gelijke behandeling of niet), waar de nadruk bij dilemma 1 meer lag op het proces (een opdracht uitvoeren of niet). Een opdracht uitvoeren wordt dus mogelijk als minder acceptabel gezien als duidelijk is dat de uitkomst negatieve gevolgen heeft.
- **Deelnemers die adviseren de opdracht uit te voeren vinden het vooral belangrijk dat ambtenaren doen wat hen gevraagd wordt.** Of ze geven aan dat niet ieder onderwerp of protest hetzelfde is en dat anders reageren in sommige gevallen acceptabel is.
- **Deelnemers die adviseren de opdracht niet uit te voeren hebben het vaker over waarden.** Met name wordt genoemd dat men het eerlijker vindt om op de twee protesten gelijk te reageren. Een klein deel geeft aan dat ze adviseren om een collega te vragen, zodat het resultaat niet slecht afstraalt op de ambtenaar zelf.
- **Deelnemers die adviseren iets anders te doen geven voornamelijk aan dat ze niet goed weten wat te doen, maar keuren het geweld tijdens de protesten af.** Een gedeelte adviseert om steun hogerop te zoeken (boven de leidinggevende). Een klein gedeelte geeft aan dat ze twifelen omdat er geen twee situaties gelijk zijn.



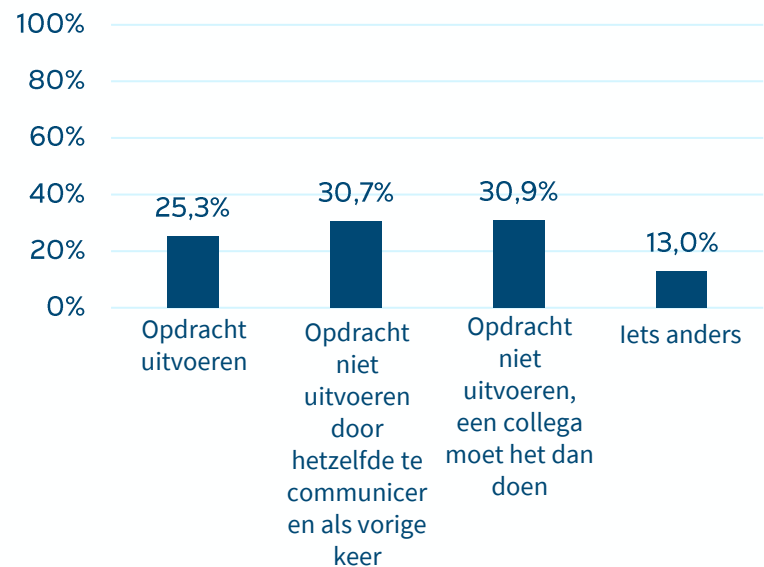
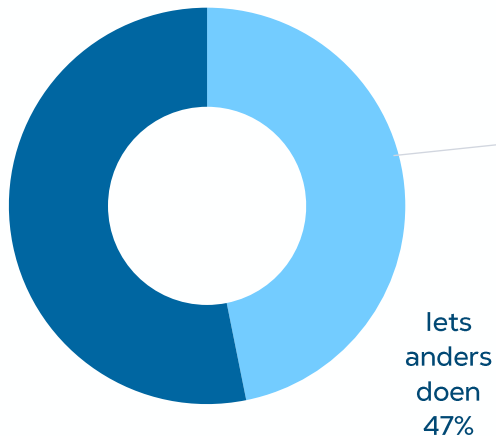
Dilemma 2: reageren op verschillende protesten

Dilemma 2

Het ministerie heeft recent afkeurend op een protest gereageerd waarbij openbaar bezit is gesloopt. Bij een volgend protest over een ander onderwerp, waar wederom openbaar bezit wordt gesloopt, krijgt een ambtenaar de opdracht om niet afkeurend, maar meelevend te reageren.

Als de situatie hierna nog een keer zou voorkomen, wat zou jouw advies zijn aan de ambtenaar?

Hetzelfde doen als vorige keer
53%



Inzichten

- **Wanneer de situatie nog een keer voorkomt, kiest 47% van de deelnemers ervoor om iets anders te doen dan ze eerder adviseerden.** Na de reactie op het tweede protest, werden deelnemers gevraagd wat hun advies zou zijn als het nog een keer zou gebeuren dat er een protest met soortgelijk verloop plaatsvindt waar wederom de opdracht wordt gegeven om *anders* op te reageren. In totaal kiezen er dan meer deelnemers voor om de opdracht niet uit te voeren, van de mensen die hun antwoord aanpast kiest een kwart om de opdracht uit te voeren.
- Deelnemers die hier adviseren iets anders te doen geven voornamelijk aan dat de ambtenaar opnieuw in gesprek moet gaan met de minister of zijn leidinggevende.

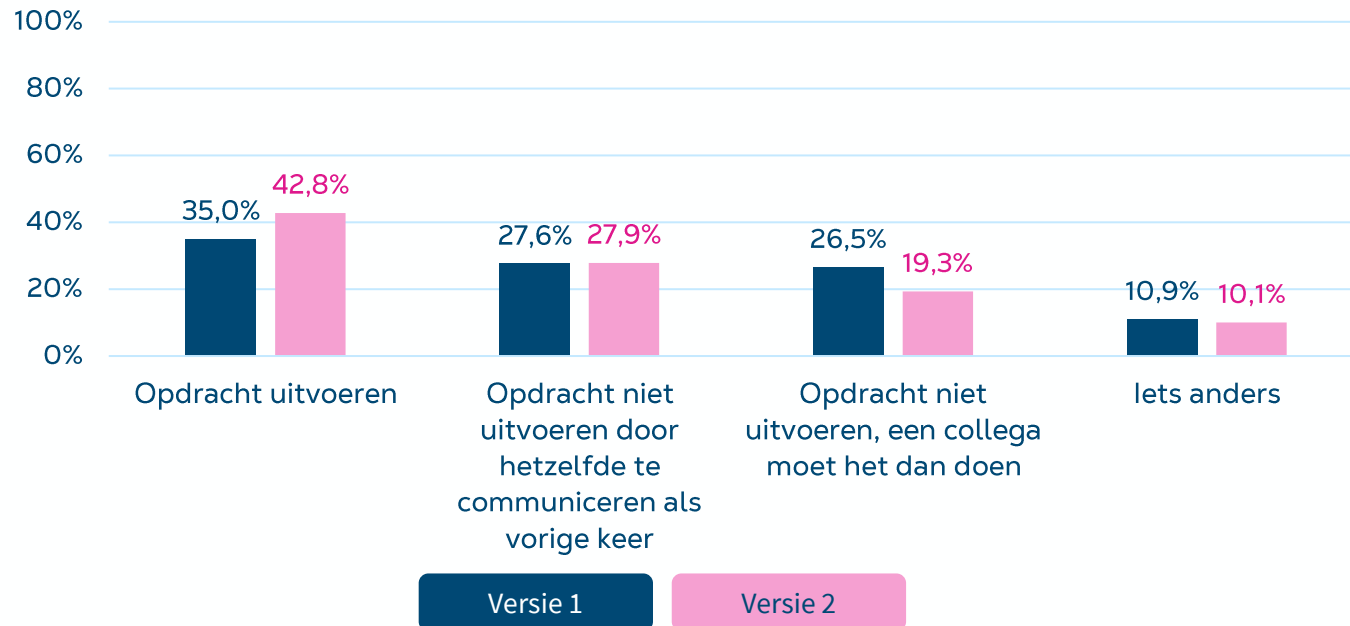


Dilemma 2: reageren op verschillende protesten

Dilemma 2

Het ministerie heeft recent afkeurend op een protest gereageerd waarbij openbaar bezit is gesloopt. Bij een volgend protest over een ander onderwerp, waar wederom openbaar bezit wordt gesloopt, krijgt een ambtenaar de opdracht om niet afkeurend, maar meelevend te reageren.

Wat is jouw advies aan de ambtenaar?



Inzichten

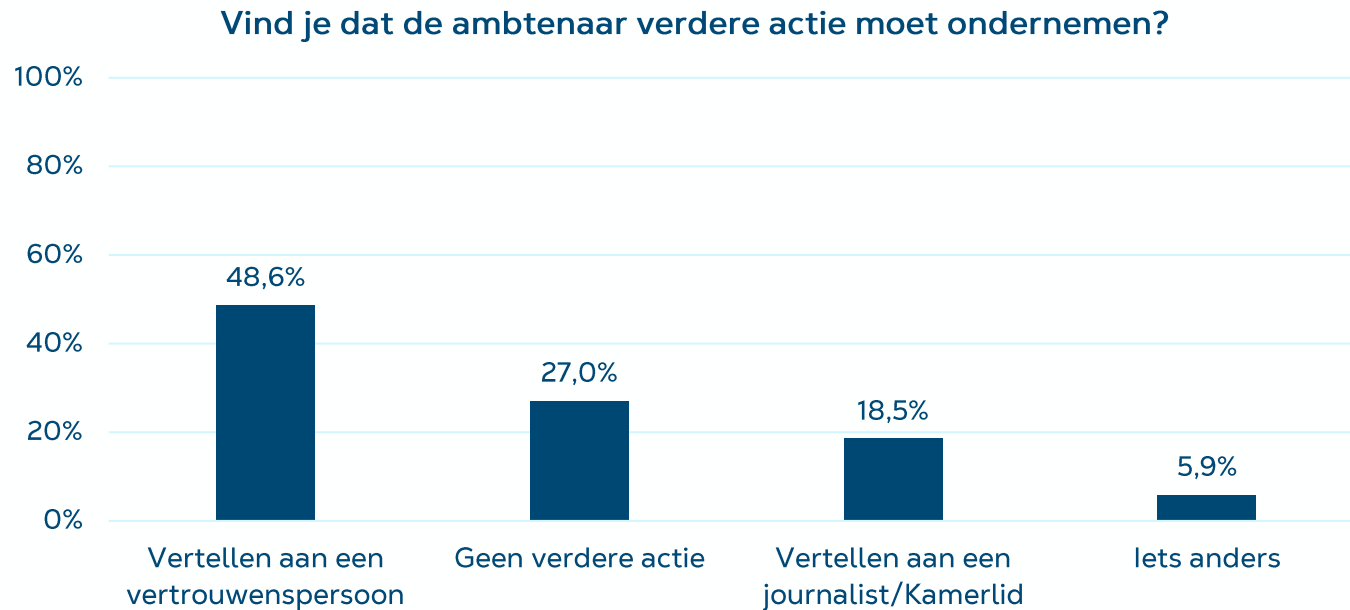
- In de tweede versie van het onderzoek werden de protesten andersom neergezet. Dat wil zeggen: waar in de eerste versie op het eerste protest zacht werd gereageerd en op het tweede protest harder, werd er in de tweede versie hard gereageerd op het eerste protest en werd de ambtenaar verzocht zacht te reageren op het tweede protest. Hiermee hebben we getoetst in hoeverre het in de antwoorden meespeelt of een deelnemer vindt dat er in algemene zin hard of zacht op protesten gereageerd moet worden.
- In de tweede versie zien we dat meer mensen adviseren om de opdracht uit te voeren en minder deelnemers adviseren om opdracht te weigeren zodat een collega het moet uitvoeren.** In de motivaties lezen we echter geen reacties waarin mensen aangeven dat dit te maken zou hebben met de reactie die gevraagd wordt te geven. Net als in versie 1, geven veel deelnemers die kiezen voor 'opdracht uitvoeren' aan dat een ambtenaar een gegeven taak gewoon moet uitvoeren, afwijken wordt gezien als een keuze van de minister of politiek.



Dilemma 2: reageren op verschillende protesten

Dilemma 2: verdere actie

Na het advies aan de ambtenaar, werden deelnemers gevraagd of zij vonden dat de ambtenaar verdere actie moest ondernemen.



Inzichten

- In dit dilemma geeft bijna de helft van de deelnemers (48,6%) aan dat ze vinden dat de ambtenaar het zou moeten bespreken met een vertrouwenspersoon. Een iets groter deel dan bij dilemma 1 zou ermee naar buiten gaan richting politiek of media (18,5%).

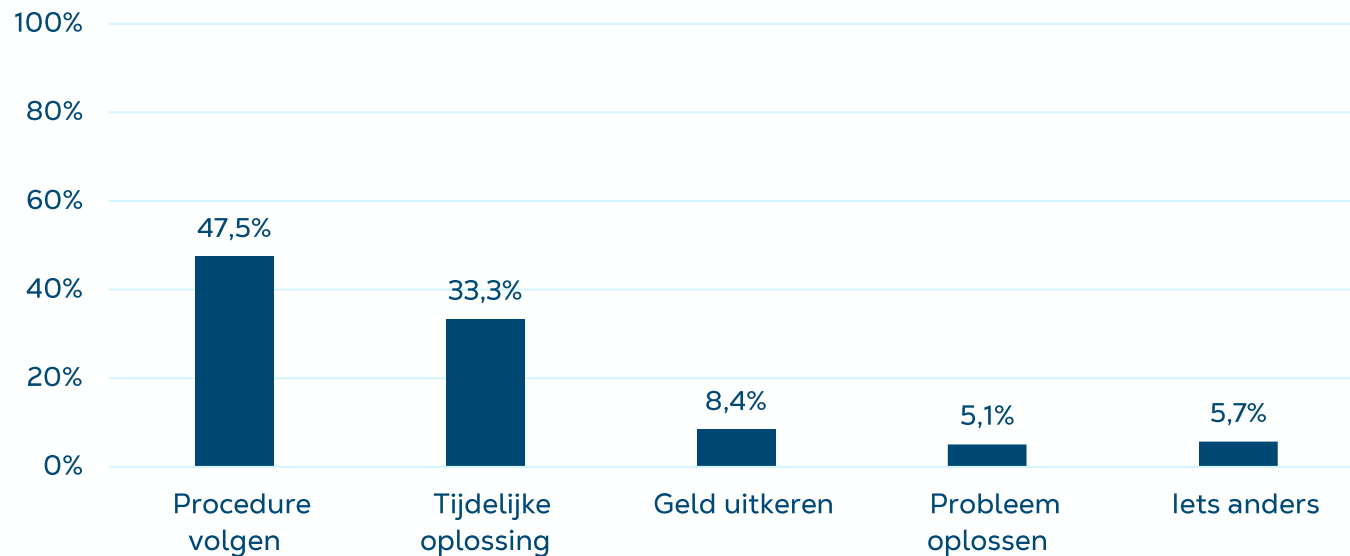


Dilemma 3: een inwoner met schade, mogelijk veroorzaakt door de overheid

Dilemma 3

Een inwoner heeft schade in huis, mogelijk door handelen van de overheid. De procedure schrijft voor dat eerst onderzoek moet plaatsvinden zodat duidelijk is of de overheid iets moet repareren of vergoeden. In de tussentijd zit de inwoner met de schade.

Wat is jouw advies aan de ambtenaar?



Inzichten

- **Er wordt het meest gekozen om de procedure te volgen.** Een derde van de deelnemers kiest ervoor om een tijdelijke oplossing aan te bieden zolang het onderzoek loopt. Slechts 13,5% kiest voor opties waarbij er een permanentere oplossing wordt gevonden.
- **Deelnemers die adviseren om de procedure te volgen geven aan dat de regels er niet voor niets zijn en hebben het doorgaans over het risico voor de overheid.** Zo willen ze voorkomen dat de inwoner geld krijgt waar hij geen recht op heeft en zekerheid creëren over of de overheid schade moet vergoeden.
- **Deelnemers die adviseren om van de procedure af te wijken hebben het vaker over dat ze het belangrijk vinden de inwoner te helpen en erger te voorkomen.** Ook geeft een deel van de deelnemers die voor de tijdelijke oplossing kiest aan dat ze denken dat de overheid daarmee het minste risico loopt.
- **Deelnemers die adviseren iets anders te doen zoeken naar een tijdelijke oplossing die binnen de procedure past.** Een deel geeft bijvoorbeeld aan dat de inwoner geld moet ontvangen, maar met de mogelijkheid voor terugvordering als de overheid niet verantwoordelijk blijkt.



Dilemma 3: een inwoner met schade, mogelijk veroorzaakt door de overheid

Voorbeelden van argumenten die deelnemers noemen

"Het is vervelend, maar wel het veiligst. Met overheidsgeld moet je voorzichtig om gaan."

"Je moet procedures volgen. Als de procedures niet kloppen dan moeten de procedures veranderd worden."

"Eerst je onderzoek goed doen, je kan niet uitgaan van alleen iemands woord"

"Als na het onderzoek blijkt dat de overheid had moeten betalen is het bedrag groter. Bovendien hebben we al woningnood dan kun je beter zorgen dat de huizen die er zijn bewoonbaar blijven."

"Je kunt iemand niet aan zijn lot overlaten.. En iedereen weet dat de ambtenaren niet heel vlot zijn.. Dus 2 maanden kan zomaar langer zijn"

"Tussenoplossing bedenken (procedures volgen en zorgdragen voor tijdelijke oplossing, waarmee tijd wordt gekocht; bijv. 2 weken in een hotel of bungalowpark onderbrengen)."

Inzichten

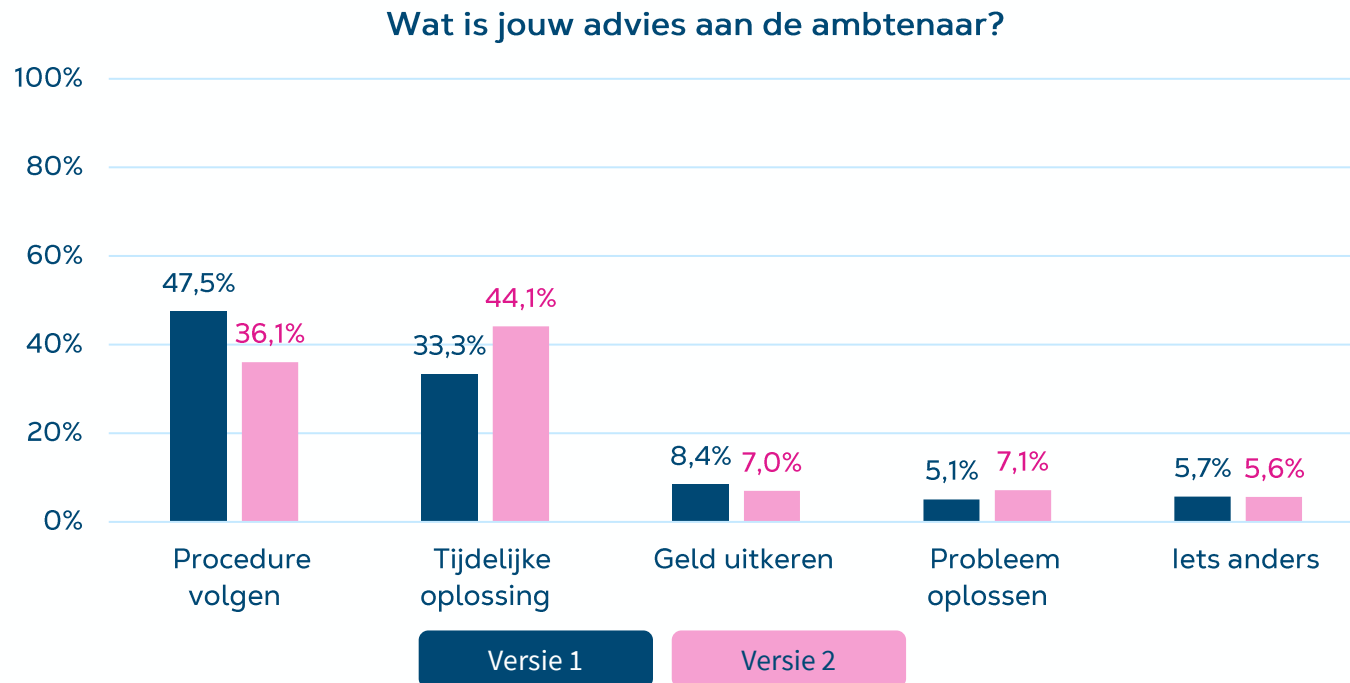
- **Er wordt het meest gekozen om de procedure te volgen.** Een derde van de deelnemers kiest ervoor om een tijdelijke oplossing aan te bieden zolang het onderzoek loopt. Slechts 13,5% kiest voor opties waarbij er een permanentere oplossing wordt gevonden.
- **Deelnemers die adviseren om de procedure te volgen geven aan dat de regels er niet voor niets zijn en hebben het doorgaans over het risico voor de overheid.** Zo willen ze voorkomen dat de inwoner geld krijgt waar hij geen recht op heeft en zekerheid creëren over of de overheid schade moet vergoeden.
- **Deelnemers die adviseren om van de procedure af te wijken hebben het vaker over dat ze het belangrijk vinden de inwoner te helpen en erger te voorkomen.** Ook geeft een deel van de deelnemers die voor de tijdelijke oplossing kiest aan dat ze denken dat de overheid daarmee het minste risico loopt.
- **Deelnemers die adviseren iets anders te doen zoeken naar een tijdelijke oplossing die binnen de procedure past.** Een deel geeft bijvoorbeeld aan dat de inwoner geld moet ontvangen, maar met de mogelijkheid voor terugvordering als de overheid niet verantwoordelijk blijkt.



Dilemma 3: een inwoner met schade, mogelijk veroorzaakt door de overheid

Dilemma 3

Een inwoner heeft schade in huis, mogelijk door handelen van de overheid. De procedure schrijft voor dat eerst onderzoek moet plaatsvinden zodat duidelijk is of de overheid iets moet repareren of vergoeden. In de tussentijd zit de inwoner met de schade.



Inzichten

- In de tweede versie van het onderzoek is ervoor gekozen om de uitgangssituatie erger (gevaarlijker) te beschrijven. Hiermee hebben we getoetst of de mate van schade of ernst van de situatie invloed heeft op de mate waarin deelnemers adviseren om iets anders te doen dan voorgeschreven.
- **We zien dat in versie 2 deelnemers vaker kiezen om een tijdelijke oplossing te verzorgen voor de inwoner en minder mensen ervoor kiezen om de procedure te volgen.** In de motivaties wordt ook vaker aangegeven dat als de situatie gevaarlijk is, het eerlijk en rechtmatig is om de inwoner te helpen.

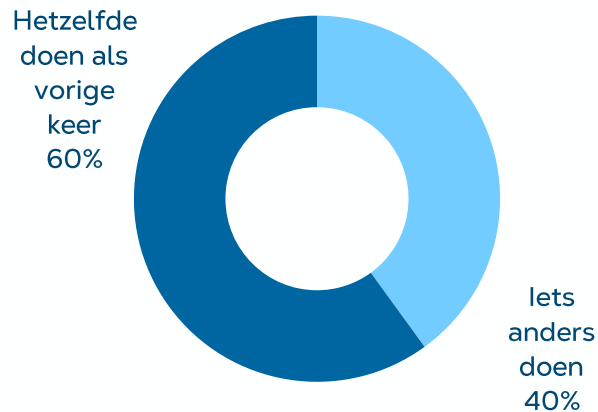


Dilemma 3: een inwoner met schade, mogelijk veroorzaakt door de overheid

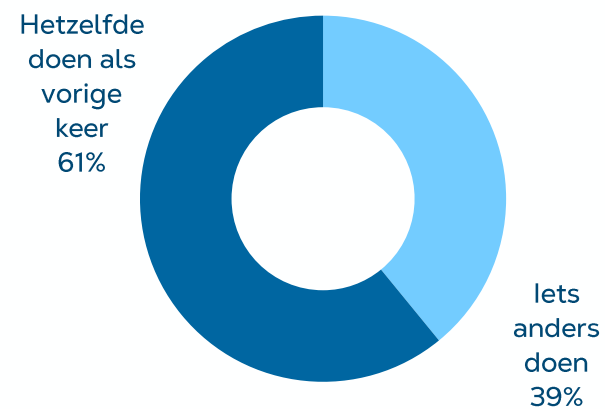
Dilemma 3: wat als de situatie verandert?

Afhankelijk van het antwoord kregen deelnemers een vervolgsceario. Zij die kozen voor 'procedure volgen' kregen te horen dat de schade veel groter bleek te zijn dan verwacht. De deelnemers die een vorm van hulp hadden gekozen, kregen te horen dat de inwoner iets anders wilde.

Je hebt gekozen om de procedure te volgen. Als de schade groter blijkt te worden, wat zou jouw advies zijn aan de ambtenaar?



Je hebt gekozen af te wijken van de procedure. Stel dat de inwoner ontevreden is met het aanbod. Wat zou jouw advies zijn aan de ambtenaar?



Inzichten

- **Zodra de situatie erger werd, koos 60% van de deelnemers om bij de procedure te blijven.** Als deelnemers in de eerste vraag kozen om de procedure te volgen, kregen ze een vervolgvraag waarin ze lasen dat de situatie erger werd. De 40% die iets anders adviseerde gaf doorgaans aan dat als de situatie echt gevaarlijk was, het niet langer verantwoord is als ambtenaar om geen actie te ondernemen.
- **Als de inwoner iets anders wilde, koos ook de meerderheid om bij hun eerste advies te blijven.** Als deelnemers in de eerste vraag van de procedure afweken, lasen ze dat de inwoner iets anders wilde dan zij hadden voorgesteld. Deelnemers die afweken van hun keuze gaven bijvoorbeeld aan dat ze vinden dat een andere keuze maken niet erg is als de inwoner dat wil en/of dat ze verdere escalatie wilden voorkomen.
- **Deelnemers die adviseren 'iets anders' te doen zoeken wederom een tijdelijke oplossing die binnen de procedures valt.** Een klein gedeelte wil de procedure versnellen of de leidinggevende erbij betrekken.



Overige resultaten

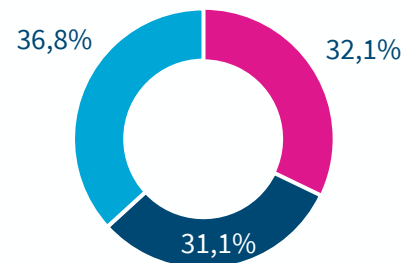
The background features a large, dark blue, angular shape on the left side, which tapers towards the right. The rest of the background is a solid, lighter blue color. The text 'Overige resultaten' is positioned in the upper left corner, overlaid on the dark blue shape.

Vertrouwen van deelnemers in de overheid

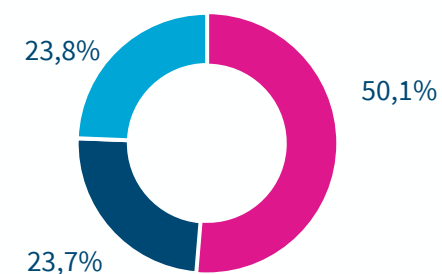
Toelichting

- Deelnemers zijn gevraagd in welke mate ze vertrouwen hebben in ambtenaren, het kabinet (ministers en staatssecretarissen) en de Tweede Kamer.
- Deelnemers hebben gemiddeld het meeste vertrouwen in ambtenaren. Ook is hier een grotere groep neutraal over en heeft ongeveer een derde weinig tot geen vertrouwen.
- Deelnemers hebben gemiddeld het minste vertrouwen in het Kabinet.

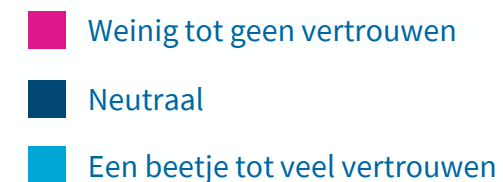
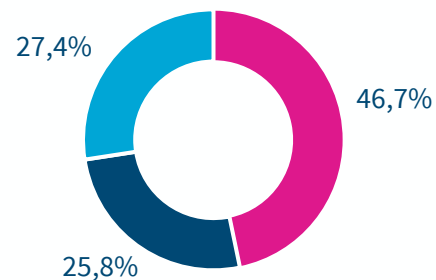
Vertrouwen in ambtenaren



Vertrouwen in het kabinet



Vertrouwen in de Tweede Kamer

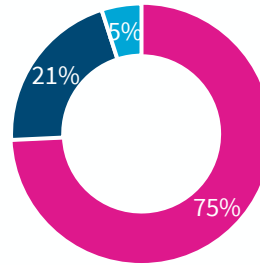


Deelnemers zijn positief over de raadpleging

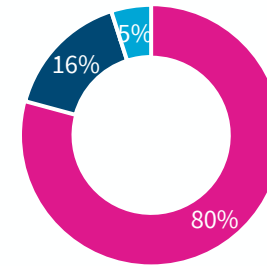
Toelichting

- 94% van de deelnemers geeft een voldoende aan de raadpleging. Gemiddelde rapportcijfer is een 7,5.
- Meer dan driekwart van de deelnemers vond dat zij hun mening kwijt konden in het onderzoek.
- Een grote meerderheid van de deelnemers vond het een eerlijk onderzoek en een belangrijk onderwerp om hun mening over te geven.
- 16% van de deelnemers vond het onderzoek moeilijk te begrijpen.

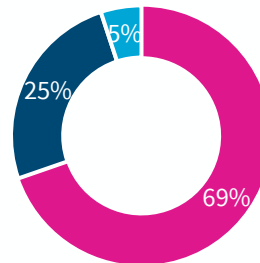
Ik kon mijn mening kwijt in dit onderzoek



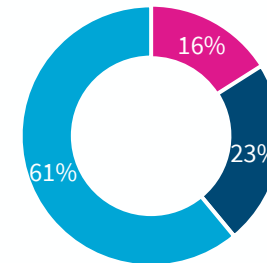
Ik vertrouw erop dat dit een eerlijk onderzoek is



Ik vond het een belangrijk onderwerp om mijn mening over te geven



Ik vond het onderzoek moeilijk te begrijpen



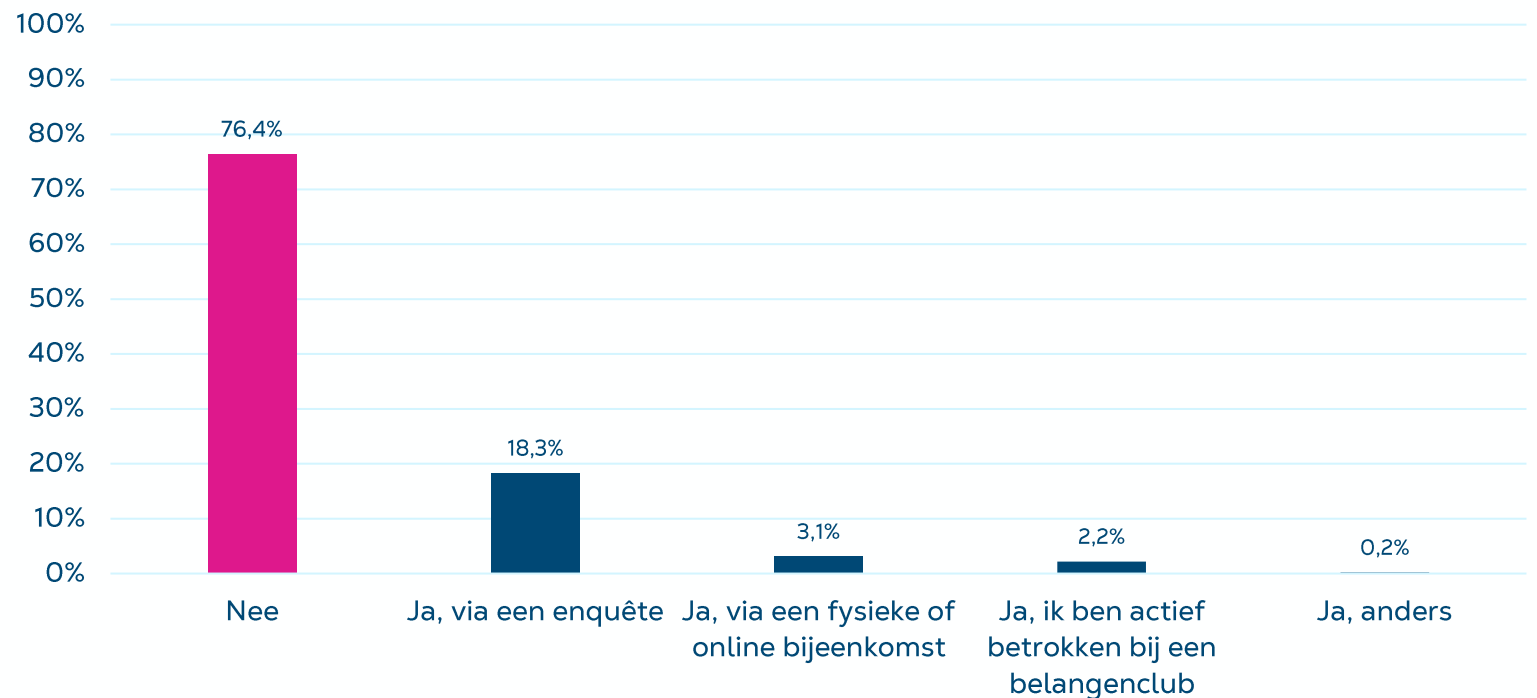
We bereikten veel deelnemers die niet eerder hun mening gaven over dit onderwerp

Inzichten

- Deelnemers zijn gevraagd in hoeverre zij al eerder hun mening hebben gegeven over dit onderwerp.
- Ruim driekwart van de deelnemers had nog nooit hun mening gegeven aan de overheid over dit onderwerp.

NB: het totaal telt op tot meer dan 100%, omdat mensen op meer manieren hun mening gegeven kunnen hebben.

Heb je al eens je mening gegeven aan de overheid over dit onderwerp?

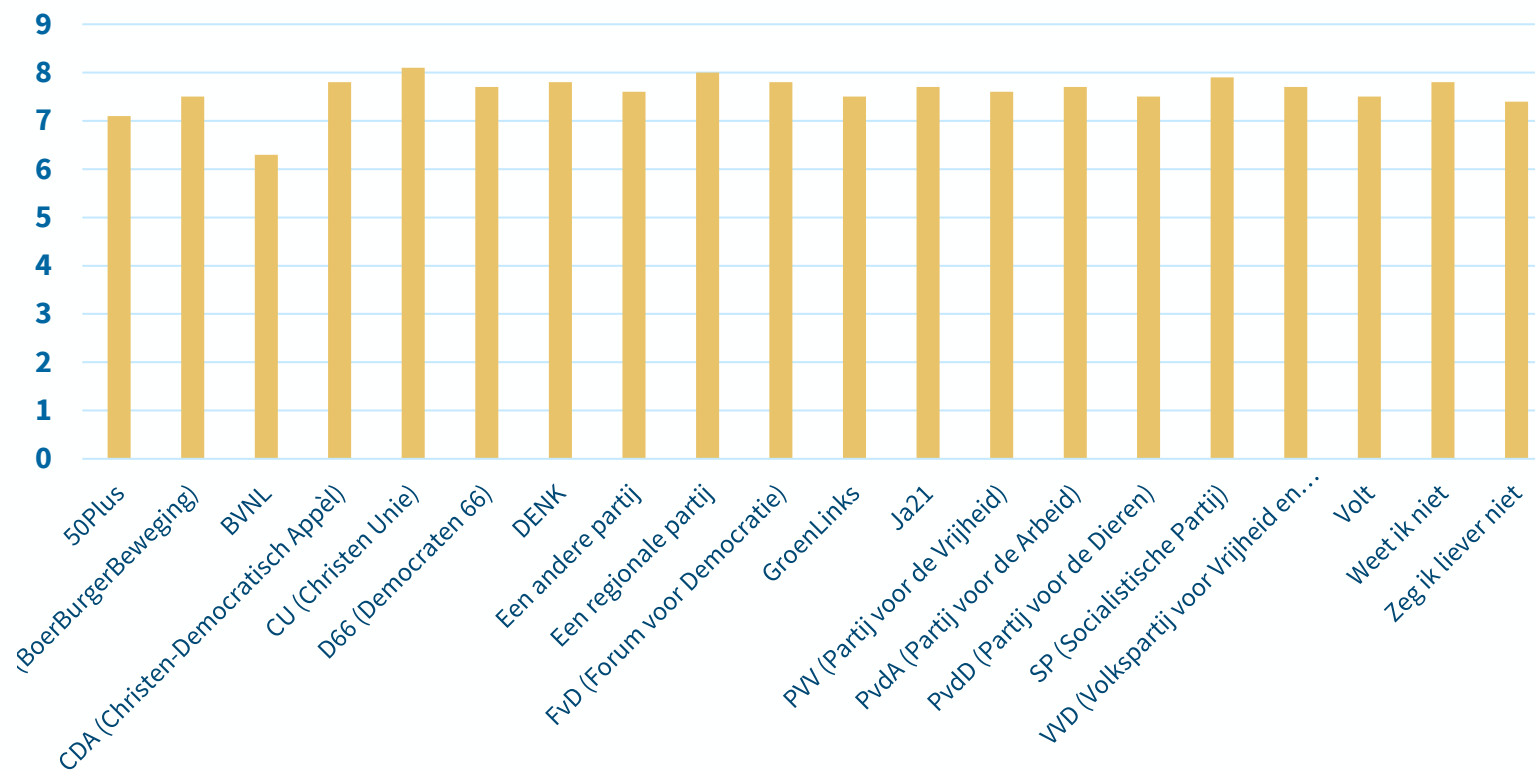


Rapportcijfer: naar politieke voorkeur

Inzichten

- Deelnemers zijn gevraagd om een rapportcijfer te geven aan het onderzoek. Daarnaast is gevraagd of ze gestemd hebben tijdens de vorige Tweede Kamerverkiezingen en zo ja, op welke partij. De grafiek toont het gemiddelde rapportcijfer per partij waar mensen op hebben gestemd.
- In verhouding hebben er veel deelnemers meegedaan die tijdens de vorige verkiezingen op de PVV hebben gestemd (26%), overeenkomstig met de desbetreffende verkiezingsuitslag.
- Met uitzondering van de stemmers op BVNL (6,3) geven inwoners van alle politieke gezindten de raadpleging een gemiddeld rapportcijfer van een 7,6. Dat is hoger dan gemiddeld bij inwonersraadplegingen.

Gemiddeld rapportcijfer per politieke voorkeur van deelnemers





populytics.nl