

Organiseren voor tevredenheid

Experimenteel onderzoek naar de invloed van governancevorm, vertrouwen en informatie over gemeentelijke dienstverlening op burgers tevredenheid



Masterthesis
Freyr van den Assem
S4518527
Augustus 2017

Bestuurskunde
Faculteit der managementwetenschappen
Prof. Dr. Sandra van Thiel

Inhoudsopgave

<i>Voorwoord</i>	4
<i>Samenvatting</i>	4
1. Inleiding en probleemstelling	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Probleem- en doelstelling	6
1.3 Methode	7
1.4 Maatschappelijke relevantie	7
1.5 Wetenschappelijke relevantie	7
1.6 Leeswijze	8
2. Theoretisch kader	9
2.1 <i>Oordeelsvorming van de burger</i>	9
2.1.1 Contextfactoren bij oordeelsvorming	10
2.1.2 Oordeelsvorming van de burger	11
2.1.3 Effect van productfalen op de burger	13
2.1.4 Invloed van informatie over dienstverlening	14
2.1.5 Samenvatting oordeelsvorming van diensten door burgers	16
2.2 <i>Governance van gemeentelijke dienstverlening</i>	17
2.2.1 Governance van gemeentelijke dienstverlening	17
2.2.1.1 Veranderingen van organisatiemodellen	18
2.2.1.2 Internationaal	18
2.2.1.3 Nederland	19
2.2.2 Informatie over prestaties van diensten	20
2.2.3 Samenvatting organisatie van gemeentelijke dienstverlening	21
2.3 <i>Oordeelsvorming van gemeentelijke dienstverlening</i>	22
2.3.1 Conceptueel model	22
2.3.2 Onderzoekshypotheses	24
3. Methodologisch kader	27
3.1 Onderzoek James et al. (2016)	27
3.2 Operationalisatie variabelen	28

3.3 Onderzoeksstrategie	29
3.4 Betrouwbaarheid en validiteit	32
3.5 Verschillen met onderzoek James et al. (2016)	33
3.6 Statistische analyses	34
4. Analyse.....	35
4.1 Datacheck.....	35
4.2 Dimensiereductie tevredenheid en verantwoording	37
4.3 Invloed respondentkenmerken	39
4.4 Invloed kennis over gemeente.....	40
4.5 Invloed verwachtingen op tevredenheid.....	41
4.6 Invloed vertrouwen in gemeente	43
4.7 Verschillen tevredenheid per groep	43
4.8 Verschillen verantwoording per groep	45
4.9 Positieve versus negatieve situatie	46
4.10 Overzicht beoordeling hypothesen	48
5. Conclusie en discussie	49
5.1 Antwoord op deelvragen	49
5.3 Hoofdvraag	53
5.4 Discussie.....	54
6. Literatuurlijst	58
Bijlagen	63
A. Vragenlijst enquête	63
B1. Factoranalyse tevredenheid	70
B2. Factoranalyse verantwoording.....	70

Voorwoord

Ik wil mijn dank uitspreken aan een aantal mensen die mij hebben geholpen bij deze scriptie. Ten eerste wil ik mijn dank uitspreken aan Sandra van Thiel voor haar goede begeleiding. Uit elk gesprek dat ik met u heb gehad werd ik vrolijk en positief over het traject en wist wat ik moest gaan doen. Ten tweede wil ik Robin Bouwman bedanken voor zijn hulp met het gebruik van het Decision lab van Nijmegen School of Management. Ten derde wil ik mijn vrienden: Micheal den Brabander, Robert Mans, Anne Raterman en Mark van der Voort bedanken voor hun hulp op het gebied van spelling en grammatica. Ten slotte wil ik mijn lieve vriendin Laurike Harlaar bedanken voor de mogelijkheid om te kunnen sparren over mijn model, methode of analyses, het helpen bij het logisch ordenen van mijn ideeën en conclusies en haar geduld en steun gedurende het schrijven van deze thesis.

Samenvatting

In dit onderzoek is via een quasi experiment met 386 respondenten gekeken hoe de tevredenheid van burgers over onderhoud van gemeentelijke wegen wordt beïnvloed. Burgers maken hun oordeel aan de hand van waargenomen kwaliteit minus hun verwachtingen. De governancevorm bleek geen invloed te hebben op zowel de tevredenheid als de attributie richting lokale politici. Vertrouwen in de overheid heeft een positieve invloed op de tevredenheid. Als de dienstverlening faalt, hebben burgers met een hoog belang bij kwaliteit een lagere tevredenheid dan burgers met een laag belang.

1. Inleiding en probleemstelling

1.1 Aanleiding

In de afgelopen jaren zijn er in Nederland steeds meer publieke taken gedecentraliseerd van de Rijksoverheid naar de gemeenten. Een voorbeeld hiervan is de decentralisatie van de zorg met de wet maatschappelijke ondersteuning (Nijendaal, 2014). Een belangrijk argument om te decentraliseren is, dat er betere dienstverlening geregeld kan worden door de gemeente doordat die dichterbij de burger staat en daardoor beter weet wat de burger nodig heeft. Daarnaast is het een verkapte bezuinigingsmaatregel (Nijendaal, 2014). Decentralisatie verruimt het pakket aan publieke dienstverlening dat wordt uitgevoerd door gemeenten. Sommige gemeenten gebruiken taakverruiming als argument om zaken uit te besteden aan externe partijen, zodat de gemeenten zich zelf kunnen beperken tot hun kerntaak (Van Thiel, 2002). Het is voor de burger belangrijk dat de publieke diensten goed worden uitgevoerd. Burgers houden lokale politici verantwoordelijk voor de gemeentelijke dienstverlening in hun gemeente (VNG-Commissie, 2007). Het aanbod en niveau van gemeentelijke dienstverlening wordt in samenspraak tussen lokale politiek en burger bepaald. Het kan zijn dat er een hogere gemeentelijke belasting wordt gegeven in ruil voor betere dienstverlening. Hoe de uitvoering van deze diensten is geregeld is voor de burger vaak niet duidelijk. Bij drinkwatervoorziening gaat de burger er bijvoorbeeld meestal van uit dat de gemeente de uitvoering zelf doet (Bouwers & Pieron, 2015). Uit het kiezersonderzoek van Meer en Kolk (2016) blijkt dat burgers vinden dat verkeer en fysieke leefomgeving de belangrijkste problemen zijn in de gemeente waar zij wonen. Hierin benoemen zij specifiek het parkeren en de staat van het wegdek. Gemeenten hebben 85% van het wegennet in beheer (Pommer, Ooms & Jansen, 2011). In dit onderzoek wordt gekeken naar wat burgers vinden gemeentelijke dienstverlening. Specifiek wordt gekeken naar wegenonderhoud. Naast het feit dat burgers dit een belangrijk probleem vinden, is het voor een leek eenvoudig te begrijpen wat goede en slechte kwaliteit is bij wegenonderhoud.

1.2 Probleem- en doelstelling

Aangenomen mag worden, dat falen van gemeentelijke dienstverlening meestal leidt tot ontevredenheid bij de burger. Als gemeenten meer taken krijgen toebedeeld, moeten zij meer rekening houden met wat de burger tevreden maakt over de dienstverlening. In de literatuur is er echter nog weinig geschreven over burger-tevredenheid over gemeentelijke dienstverlening. In dit onderzoek wordt geprobeerd inzicht te verkrijgen over hoe de tevredenheid van de burger wordt beïnvloed door de wijze waarop de gemeente hun dienstverlening organiseert. Daarnaast wordt gekeken wat de invloed is van kennisniveau van de burger en het algemeen vertrouwen van de burger in de overheid.

Hoofdvraag

Hoe wordt de tevredenheid van de burger over onderhoud van gemeentelijke wegen beïnvloed?”

Deelvragen

- 1. Welke factoren bepalen de tevredenheid van de burger over publieke dienstverlening?*
- 2. Op welke manieren wordt publieke dienstverlening georganiseerd door gemeenten?*
- 3. Is er een verschil in burgertevredenheid bij verschillend kennisniveau van de burger over de gemeentelijke dienstverlening?*
- 4. Is er een verschil in burgertevredenheid bij verschillende verwachtingen van de burger over de gemeentelijke dienstverlening?*
- 5. Welke invloed heeft het vertrouwen van de burger in de overheid op de burgertevredenheid en attributie richting lokale politici?*
- 6. Is er een verschil in burgertevredenheid en attributie richting lokale politici, als de governancevorm van het wegenonderhoud verschillend is?*
- 7. Hoe uitgesproken zijn burgers over gemeentelijke dienstverlening en hangt dit samen met governancevorm?*

In eerdere onderzoeken naar burgertevredenheid van gemeentelijke dienstverlening komt het fenomeen attributie (het aanwijzen van verantwoording/schuld) sterk naar

voren (Folkes , 1984; James, Jilke, Petersen & Van de Walle, 2016). In dit onderzoek wordt attributie meegenomen als een uiting van de (on)tevredenheid. Daarom wordt, naast de tevredenheid van de burger over het wegenonderhoud van gemeentelijke wegen, ook gekeken naar de attributie richting de lokale politici. Hierbij gaat het zowel om de positieve attributie bij tevreden burgers als om negatieve attributie bij ontevreden burgers.

1.3 Methode

Om antwoord te geven op deelvragen 1 en 2 wordt er gebruik gemaakt van literatuuronderzoek. Hieruit worden een theoretisch model en hypotheses voor deelvragen 3 tot en met 7 gevormd. Om het model te toetsen en antwoord te geven op de deelvragen 3 tot en met 7 wordt er in dit onderzoek gekozen voor een experimentele onderzoeksofzet die kwantitatief en deductief van aard is. Toetsing van hypotheses gaat doormiddel van een experimentele enquête die een replicatie is van het onderzoek van James et al. (2016). De doelgroep is een algemene doorsnee van de Nederlandse bevolking. Hiermee wordt er getracht om uitspraken te kunnen doen over alle Nederlandse gemeenten. Het wordt een quasi-experiment gezien de enquête digitaal wordt verspreid en de deelnemers deze kunnen invullen op een locatie naar keuze. Hiervoor is gekozen om zoveel mogelijk deelnemers te kunnen includeren.

1.4 Maatschappelijke relevantie

Door dit onderzoek wordt getracht om meer te weten te komen over wat de burger tevreden maakt over publieke dienstverlening. Met deze kennis kan er advies gegeven worden aan gemeenten over de wijze waarop zij hun gemeentelijke dienstverlening organiseren. Daarmee kunnen lokale politici betere afwegingen maken over hoe zij in hun gemeente de dienstverlening willen organiseren.

1.5 Wetenschappelijke relevantie

Dit onderzoek is op drie manieren relevant voor de wetenschap. Ten eerste wordt er getracht om een argument voor het uitbesteden van dienstverlening aan externe partijen te ontkrachten te halen. Politici proberen door uitbesteding aan externe partijen de accountability te doen afnemen doordat de verantwoording deels wordt

overgenomen door de externe partij (Boyne, James John & Petrovsky, 2009). Echter er is geen hard wetenschappelijke bewijs dat deze opvatting juist is. Ten tweede wordt er binnen de discipline bestuurskunde maar zelden gebruikt gemaakt van experimentele onderzoeksmethoden. Door in dit onderzoek te kiezen voor een experimentele onderzoeksmethode wordt gehoor gegeven aan de oproepen van Perry (2012) en Margetts (2011). Zij roepen op tot het doen van meer experimenteel onderzoek in de bestuurskunde. Ten slotte kan het repliceren van eerder onderzoek tot meer zekere kennis worden gekomen (Popper, 1957; Walker, James & Brewer, 2017). Door een replicatie te doen van het onderzoek van James, et al. (2016) kunnen hun bevindingen worden bevestigd of ontkracht en daardoor zal dit onderzoek een bijdrage leveren aan de wetenschap.

1.6 Leeswijze

De opbouw van dit stuk volgt een lijn zoals de deelvragen. In hoofdstuk twee: “theoretisch kader” wordt vanuit de literatuur het antwoord gegeven op deelvragen één en twee. Vanuit de literatuur wordt een model gevormd dat de werking probeert te tonen van hoe een burgerbeoordeling tot stand komt en hoe dat zich verhoudt tot de governancevorm van de gemeentelijke dienst. Hierbij zijn zeven hypothesen geformuleerd. Hoofdstuk drie: “methodologisch kader” begint met het operationaliseren van de onderzoeksvariabelen die voort komen uit het model. Vervolgens komt toelichting over de onderzoeksmethode die gebruikt wordt om het model te toetsen en hoe er rekening wordt gehouden met de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek. Vervolgens wordt er een toelichting gegeven op de manier waarop dit onderzoek afwijkt van het onderzoek van James et al. (2016). Daarna worden de verschillende statische analyses toegelicht die zullen worden gebruikt. Vervolgens worden in hoofdstuk vier: “analyse” de analyses beschreven en de uitkomsten van de toetsen. Tenslotte sluit dit onderzoek af met hoofdstuk vijf “conclusie” waar antwoord wordt gegeven op de onderzoeksvragen, gereflecteerd op het onderzoek en aanknopingspunten worden gegeven voor vervolgonderzoek.

2. Theoretisch kader

Het theoretisch kader is in twee delen opgedeeld. Als eerste wordt de oordeelsvorming van de burger bekeken: hoe vormt de burger zijn oordeel en welke factoren hebben invloed op de oordeelsvorming. Dit deel geeft antwoord op de deelvraag: *‘Welke factoren bepalen de tevredenheid van de burger over publieke dienstverlening?’* Vervolgens wordt er gekeken naar hoe gemeenten hun gemeentelijke dienstverlening hebben georganiseerd en welke informatie zij hebben over de prestaties van deze dienstverlening. Dit deel geeft antwoord op de deelvraag *‘Op welke manieren wordt publieke dienstverlening georganiseerd door gemeenten?’* In de conclusie van het theoretisch kader worden deze twee onderwerpen gecombineerd en worden hypothesen gevormd over de invloed van organisatie van gemeentelijke dienstverlening op de tevredenheid van de burger, die in dit onderzoek worden getoetst.

2.1 Oordeelsvorming van de burger

Bij het onderzoek naar oordeelsvorming van de burger over publieke dienstverlening wordt er gekeken naar de kwaliteit van de dienst waar een burger zijn mening over vormt, maar ook naar wat deze mening beïnvloedt. Uit de literatuur kan worden opgemaakt dat er een onderscheid gemaakt kan worden tussen de beoordeling van dienstverlening door de burger en de contextfactoren die van invloed zijn op deze beoordeling (Christenson & Taylor, 1983). Hieronder wordt beschreven wat een burger bewust en onbewust meeneemt in zijn oordeelsvorming. Deze contextfactoren kunnen erg bepalend zijn en leiden tot verschillende oordelen over dezelfde dienstverlening. Nadat duidelijk is op welke manier de context van invloed is op de oordeelsvorming wordt er gekeken naar hoe de burger zijn mening formuleert: wat maakt een dienst volgens de burger een goede dienst? De mechanismen achter beoordelen, invloed van context en actueel beeld moeten in acht worden genomen bij het onderzoek naar een specifiek deel van oordeelsvorming. Vervolgens wordt er in dit onderzoek dieper ingegaan op twee onderdelen. Ten eerste wordt gekeken hoe de burger reageert op productfalen. Productfalen is als er iets mis is gegaan met de dienstverlening of de levering daarvan. Ten tweede wordt gekeken welke invloed informatie over dienstverlening heeft op de burgerbeoordeling. Met andere woorden:

op welke manier wordt de burger beïnvloed als hij ergens iets leest of hoort over gemeentelijke dienstverlening. Beiden zijn van belang voor beleidmakers en politici voor het maken van de juiste keuzes voor gemeentelijke dienstverlening. Het rekening houden met het gedrag bij productfalen en het op de juiste manier informeren van de burger kan tot hogere tevredenheid leiden over publieke dienstverlening.

2.1.1 Contextfactoren bij oordeelsvorming

Een burger neemt veel op de achtergrond mee in zijn beoordeling van een dienst. Deze contextfactoren kunnen bepalend zijn. Hierbij gaat niet om datgene wat beoordeeld wordt, maar factoren die meespelen bij oordeelsvorming. Voor dit onderzoek zijn er een vijftal factoren geïdentificeerd uit de literatuur.

a. Relatie burger en dienst

Wat voor relatie heeft de burger tot de dienst? Niet elke burger heeft een directe relatie met de dienstverlening en dit kan verschillen per burger. Dit zorgt ervoor dat de burger de dienstverlening anders beoordeelt (Brown en Trevor, 2007).

Bijvoorbeeld kan het wegenonderhoud binnen een wijk perfect in orde zijn, maar omdat niet alle burgers van de gemeente daarmee een directe relatie hebben, hebben niet alle burgers daar voordeel van. De beoordeling van een dienstverlening door burgers van die gemeente verschilt door verschil in relatie met de dienstverlening.

b. Verplicht of vrij afnemen dienst

Is de burger verplicht of vrij om een dienst af te nemen? Als er sprake is van keuze om een dienst af te nemen, dan is er sprake van een positieve bias. Bij een verplichting om een dienst af te nemen is er juist een negatieve bias (Brown, 2007). Burgers zijn verplicht om voor wegenonderhoud te betalen. Een rijbewijs is daarentegen een vrijwillige dienst. Door deze bias, zullen burgers de dienstverlening van het verkrijgen van een rijbewijs positiever beoordelen dan dienstverlening van wegenonderhoud.

c. Kwaliteit van interactie

Burgers komen op verschillende manieren in aanraking met diensten, bijvoorbeeld of iets via een digitaal formulier geregeld kan worden of er naar een loket moet worden gegaan. Hoe deze interactie wordt ervaren door burgers heeft invloed op de

beoordeling van de dienst (Brown, 2007). Als een burger alleen op bepaalde tijden bij een loket terecht kan dan zal hij waarschijnlijk minder positief zijn over de dienst dan als hij het kan regelen via een duidelijk webformulier.

d. Hoe ziet de burger de gemeenschap

Hoe ziet de burger de gemeenschap van zijn gemeente: beschouwt de burger de gemeente als een geheel of als verschillende delen? Dit kan indirect van invloed hebben op de tevredenheid. Doordat het beeld dat een burger heeft van de gemeenschap is gelinkt aan zijn bereidheid tot het betalen van belasting voor gemeentelijke dienstverlening. De bereidheid tot het betalen van belasting kan gezien worden als een positieve beoordeling van dienstverlening. De burger ziet de overheid, publieke diensten en gemeenschap als een geheel dat onlosmakelijk met elkaar verbonden is. Als de gemeenschap niet positief wordt gezien dan zal de burger negatiever zijn over de gemeentelijke dienstverlening (Glaser, Mark & Bartley, 1999).

e. Algemeen vertrouwen in de overheid

Als een burger geen vertrouwen heeft in de lokale overheid kan het zijn dat hij bepaalde gemeentelijke diensten niet vertrouwt en daarmee deze als minder goed beschouwt (Van Ryzin, Immerwahr & Altman, 2008). Vertrouwen in de overheid door de burger komt nader terug in paragraaf 2.1.4.E.

2.1.2 Oordeelsvorming van de burger

In deze paragraaf wordt beschreven waar een burger zijn beoordeling van een dienst op baseert. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van het SERVQUAL-model van Parasuaman, Zeithaml & Berry (1994). Dit model kan worden gebruikt om service-kwaliteit te beoordelen. Parasuaman neemt voor servicekwaliteit de kwaliteit zoals waargenomen door de klant. In het beoordelen van de kwaliteit maakt de klant de volgende som: *service kwaliteit = waargenomen kwaliteit – verwachtingen* (Parasuaman, Zeithaml & Berry, 1988). Het SERVQUAL model bestaat uit vijf dimensies voor waargenomen kwaliteit, namelijk:

- Tastbaarheden: zoals faciliteiten, gebruiksvoorwerpen en uitstraling van het personeel.
- Betrouwbaarheid: de mogelijkheid tot het betrouwbaar en consistent leveren van een dienst.

- Responsiviteit: de bereidheid om klanten te helpen en leveren van directe service.
- Zekerheid: kennis en beleefdheid van personeel in combinatie met de mogelijkheid tot het creëren van gevoel van vertrouwen bij de klant.
- Empathie: zorg en persoonlijke aandacht die de organisatie geeft aan hun klanten.

Uit onderzoek naar overheidsprestaties zijn een aantal argumenten gevonden die helpen met het bevestigen dat het SERVQUAL-model toepasbaar is voor publieke dienstverlening. Ten eerste verwacht de burger kwalitatieve dienstverlening tegen een redelijke prijs. Door ervaring met diensten van bedrijven weet de burger dat dit mogelijk is (Meer & Kolk, 2016). De burger beoordeelt publieke dienstverlening op een vergelijkbare wijze en verwacht hetzelfde. Ten tweede is uit een casestudie in de Verenigde Staten gebleken dat burgerbeoordelingen correleren met de daadwerkelijke prestaties (Van Ryzin et al. 2008). Als dit te generaliseren is, is de publieke dienstverlening in Nederland redelijk goed. De burger was namelijk positief over gemeentelijke voorzieningen in het Lokaal Kiezersonderzoek (Meer & Kolk, 2016). Ten derde kan gesteld worden dat onder de dimensie “empathie” van het SERVQUAL-model, afstand tussen overheid en burger kan vallen. In Vlaanderen is gebleken dat hoe “dichter” de overheid staat bij de burger hoe meer tevreden zij zijn (Verlet, Carton, Lemaitre & de Vlaamse Regering, 2011). Ten slotte blijkt er een sterke correlatie te zijn tussen vertrouwen in de overheid en tevredenheid in overheidsdienstverlening (Verlet et al. 2011). Vertrouwen in de overheid door de burger komt nader terug in paragraaf 2.1.4.E.

Samengevat maakt een burger in het beoordelen van overheidsdiensten een som van wat de waargenomen kwaliteit is, lettend op de vijf dimensies. Vervolgens trekt de burger zijn verwachtingen daar vanaf. Als zijn verwachtingen zijn geëvenaard of overtroffen dan is het te verwachten dat hij tevreden zal zijn. Als de burger bijvoorbeeld goed onderhouden wegen verwacht, en dit is slechts matig het geval, is de burger minder tevreden dan wanneer hij verwacht had dat de wegen zeer slecht onderhouden zouden zijn.

2.1.3 Effect van productfalen op de burger

Als er slechte dienstverlening is of er gaat iets mis, dan merkt burger dit. In deze paragraaf wordt beschreven wat het gedrag is dat burgers vertonen na productfalen en wat er op dit gedrag van invloed kan zijn. Het eerste wat er gebeurt na productfalen is dat een burger op zoek gaat naar de oorzaak van het falen, in de meeste literatuur heet dit attributie (James et al. 2016). Het niet voldoen aan burgerverwachtingen door falen leidt tot een verlies van vertrouwen in overheid door de burger.

Deze paragraaf begint met een stuk over attributie en vervolgens over het verlies van vertrouwen door de burger. Als er iets mis gaat in publieke dienstverlening dan gaan burgers zoeken naar een verklaring voor het falen. Hoe belangrijker het product of dienst is voor de burger hoe sterker de neiging is om de verantwoordelijke daarvoor te vinden (Folkes, 1984). In deze zoektocht zijn burgers vaak bevooroordeeld in wat de oorzaak is van het falen (Folkes, 1984). Bij publieke diensten is het zelfs zo dat er verantwoording aan een verkeerd niveau wordt toegeschreven bijvoorbeeld aan de nationale overheid in plaats van aan Europa of de gemeente. Daarbij hebben burgers ook de neiging om meer toe te schrijven aan de nationale overheid dan andere niveaus. Wel is het zo dat hoger opgeleiden een sterker onderscheid maken tussen de verschillende overheidsniveaus (Meer & Kolk, 2016).

Als de burger denkt te weten wat de oorzaak is van het falen en wie daar verantwoordelijk voor is zal die niet altijd kiezen om daar direct iets mee te doen. De burger kan vervolgens een van drie dingen doen namelijk: de burger kan de confrontatie aan door een klacht in te dienen, de burger kan ervoor kiezen om zich negatief te uiten in persoonlijke communicatie met vrienden en familie of zijn klantenloyaliteit/stemgedrag kan verschuiven als gevolg van de productfalen en de hoe de dienstverlener daarmee omgaat (Folkes, 1984; Wilson, 2009).

Naast direct reageren op het productfalen is er nog een effect. Bij grote fouten door de overheid en het daarmee niet voldoen aan de verwachtingen verliezen burgers het vertrouwen in de overheid en de publieke dienstverlening. Burgers in Groot-Brittannië verloren het vertrouwen in de overheid en haar capaciteit om diensten fatsoenlijk te leveren (House of Commons, 2014). Dit kwam door het verkeerd aanbesteden van publieke diensten en slechte nazorg van deze contracten. Dit leidt tot slechte dienstverlening en verspilling van veel publieke gelden. Enkele

voorbeelden hiervan in Nederland zijn: de Fyra affaire en de problematiek rond het persoonsgebonden budget.

2.1.4 Invloed van informatie over dienstverlening

In deze paragraaf wordt gekeken naar de mate waarin burgers geïnformeerd zijn en hoe dit invloed op de oordeelsvorming heeft. Deze paragraaf wordt opgebouwd aan de hand van vijf verschillende aspecten van invloed van informatie over dienstverlening. Deze aspecten komen voort uit de literatuur en zijn van invloed op de oordeelsvorming van burgers. Eerst wordt beschreven welke invloeden het bestaande kennisniveau van burgers heeft. Vervolgens wordt besproken tegen welke problemen de burger aanloopt bij het verkrijgen van nieuwe informatie. Daarna zal de beoordeling van de informatie en welk rol informatie bias daarbij speelt worden behandeld. Hierop volgt een paragraaf specifiek over de invloed van prestatie-informatie en ten slotte wordt er afgesloten met een paragraaf over het verband tussen informatie en vertrouwen.

a. Kennisniveau burger

De meeste burgers, met uitzondering van jongeren, hebben enige kennis van hun gemeente en publieke dienstverlening (Meer & Kolk, 2016). Echter op landelijke niveau zijn er slechts weinig geïnteresseerd in de manier waarop hoe de overheidsdiensten geregeld zijn (Den Ridder & Dekker, 2012). Dat burgers minder kennis hebben over hoe de overheid landelijk georganiseerd is, is niet gek. Aangezien het voor velen te ver van hen af staat en zij een grotere binding met hebben met hun eigen gemeente. Het ontbreken van kennis heeft wellicht te maken met het feit dat door uitbesteding van dienstverlening het lastiger wordt voor burgers om aan informatie over de dienstverlening te komen. Het is niet altijd even duidelijk wie er verantwoordelijk voor is en dit heeft gevolgen gevolgen voor de mate waarin burgers kunnen reageren op slechte dienstverlening (Van Slyke & Roch, 2004). Veel mensen weten bijvoorbeeld niet wie verantwoordelijk is voor het uitvoeren van wegenonderhoud in de gemeente en dan wordt het lastig om te klagen als het onderhoud niet in orde is.

b. Problemen bij kenniswinning burgers

Wat niet bijdraagt aan het kennisniveau van burgers is dat zij informatie van overheidsinstanties niet altijd vertrouwen (James & Van Ryzin, 2015). Burgers kiezen

er vaak voor om ervaringen van zichzelf en hun omgeving als bron te gebruiken voor het beoordelen van publieke dienstverlening. Deze ervaringen vertrouwen ze aanzienlijk meer dan overheidsrapportages (James, 2011a). In het kader van transparantie wordt er veel informatie vrijgegeven voor de burger. Dat de informatie beschikbaar wordt gesteld is goed maar het is ook van belang dat deze informatie tijdig en begrijpelijk is voor de burger (Larsson, 1998 in Grimmelikhuijsen, et al. 2014). Bijvoorbeeld met de prestatiecijfers van wegenonderhoud uit de jaren '90 kunnen de meeste burgers niets. Zonder uitleg weet de burger niet waar de prestatiecijfers voor staan en daarnaast hebben de cijfers van de jaren '90 weinig van toepassing op het huidige situatie.

c. Burger informatie bias

Een belangrijk onderdeel van het vormen van een oordeel is het interpreteren van informatie. Het lezen van informatie zou moeten leiden tot een objectievere mening, echter blijkt dit niet het geval te zijn. Er is sprake van een informatie interpretatie bias (Baekgaard & Serritzlew, 2015). De burger interpreteert informatie in een bepaalde richting. Dit gebeurt meestal in de richting van zijn vooringenomen mening. Dus het lezen van neutrale prestatie informatie over een publieke dienst wordt verschillend door burgers geïnterpreteerd, namelijk positiever of negatiever afhankelijk van hun vooringenomen mening (Baekgaard & Serritzlew, 2015, Grimmelikhuijsen, Stephan & Meijer, 2014).

Naast een bias in de richting van de vooringenomen mening is er een negatieve informatie bias. Als burgers prestatie informatie krijgen is het effect van positieve resultaten minder sterk dan negatieve resultaten. Het kan zelfs zijn dat positieve resultaten niet leiden tot tevredenheid terwijl negatieve resultaten wel leiden tot ontevredenheid (James, 2011b, James & Moseley, 2014).

Ten slotte is er een bijzonder effect zichtbaar bij burgerbeoordelingen van publieke dienstverlening. Er is een bias in het toeschrijven van positievere prestaties aan niet-overheden. Als burgers ontevreden zijn over de dienstverlening, zijn ze eerder geneigd de organisatie te labelen als overheidsinstantie; terwijl als zij positief zijn, dan denken zij dat het gaat om niet-overheden (Van Slyke & Roch, 2004).

d. Invloed van prestatie informatie op burger

Specifieke informatie over de prestaties van gemeentelijke dienstverlening heeft invloed op de oordeelsvorming van burgers. Als burgers informatie lezen over

positieve prestaties van publieke dienstverlening dan wordt de tevredenheid over die dienst verhoogd en bij negatieve prestatie informatie wordt de tevredenheid verlaagd (James, 2011b). Daarnaast vormen burgers een sterkere mening over de publieke dienstverlening door het lezen over de prestaties. Met een sterkere mening over publieke dienstverlening is het te verwachten dat de burgers beleidmakers eerder zullen afrekenen op slechte prestaties. Dit suggereert dat meer transparantie zal leiden tot een stijging van de kwaliteit van de dienstverlening (James & Moseley, 2014). Echter er is discussie over of dit ook zo werkt in de praktijk, het blijkt namelijk veel ingewikkelder te zijn. Een burger vormt zijn beoordeling niet alleen aan de hand van een rapportage met prestatie-informatie (zie hierboven en hierna).

e. Verband informatie en vertrouwen van burger in overheid

In paragraaf 2.1.1.E wordt vertrouwen in de overheid gelinkt aan tevredenheid in overheidsdienstverlening. Er is een relatie tussen voorkennis van de burger, het algemene vertrouwen van de burger en transparantie van de overheid. Dit verband komt vooral naar voren bij de groep burgers met lage kennis over de overheid en veel vertrouwen. Deze burgers weten niet zoveel af van hoe de overheid werkt en als zij positieve informatie krijgen dan wordt hun vertrouwen nog groter. Het is van belang dat het actuele en begrijpelijke informatie is. Bij negatieve informatie wordt dat minder (Grimmelikhuisen et al. 2014). Verder hebben burgers met veel vertrouwen de verwachting dat zij bevestigd zullen worden bij het lezen van overheidsinformatie. (Festinger, 1957 in Grimmelikhuisen, et al. 2014). In vergelijking met andere Europese landen heeft de Nederlandse bevolking meer vertrouwen in de overheid en politiek. International gezien is het vertrouwen in de politiek hoog maar voor Nederlandse begrippen is het relatief laag (Den Ridder & Dekker, 2012).

2.1.5 Samenvatting oordeelsvorming van diensten door burgers

Er zijn vele zaken die van invloed zijn op de oordeelsvorming van de burger. Dit begint bij de contextfactoren die van invloed zijn op de beoordeling maar los staan van de dienstverlening. Deze contextvariabelen kunnen bepalend zijn voor de beoordeling. De contextvariabelen die geïdentificeerd zijn in de literatuur zijn: relatie burger en dienst; verplicht of vrij afnemen dienst; kwaliteit van de interactie; hoe ziet de burger de gemeenschap en algemeen vertrouwen in de overheid. Voor het bekijken van de oordeelsvorming van burgers over gemeentelijke dienstverlening is

het SERVQUAL-model van Parasuaman et al. (1994) het meest geschikt. De burger kijkt naar de vijf dimensies van kwaliteit van dienstverlening, namelijk tastbaarheden, betrouwbaarheid, responsiviteit, zekerheid en empathie. In het maken van een oordeel maakt de burger de som: *service kwaliteit = waargenomen kwaliteit – verwachtingen* (Parasuaman et al. 1988). Als de burger te maken heeft met het falen van dienstverlening of levering daarvan, dan spreken we van productfalen, waarna de burger op zoek gaat naar de oorzaak van het falen (attributie) (James et al. 2016). Bij gemeentelijke dienstverlening wordt er door de burger gekeken naar de dienstverlener en de gemeente. Dit leidt tot een verlies van vertrouwen in de overheid. Hoe belangrijker het product of dienst is voor de burger hoe sterker de attributie en het verlies van vertrouwen (Folkes, 1984). Informatie speelt een belangrijke rol bij de oordeelsvorming van burgers. Alleen is het vaak zo dat burgers niet volledig geïnformeerd zijn, moeilijk aan informatie kunnen komen en informatie niet of foutief interpreteren (James, 2011b; James & Van Ryzin, 2015; Larsson, 1998 in Grimmelikhuijsen, et al. 2014).

2.2 Governance van gemeentelijke dienstverlening

In dit tweede gedeelte van het theoretisch kader wordt gekeken naar de governance van publieke dienstverlening en dan specifiek gemeentelijke dienstverlening. Aangezien er door decentralisaties steeds meer taken neer worden gelegd bij gemeenten is het voor gemeenten van belang om na te denken over de wijze waarop zij de dienstverlening organiseren. Dit heeft invloed op de prestaties van de dienstverlening en daarmee op de tevredenheid van de burger. Eerst zal naar de governance van gemeentelijke dienstverlening worden gekeken. Governance is de manier waarop de dienstverlening is georganiseerd. Vervolgens wordt er dieper ingegaan op welke informatie politici en ambtenaren hebben over de prestaties van dienstverlening.

2.2.1 Governance van gemeentelijke dienstverlening

In dit onderdeel wordt beschreven hoe gemeenten hun dienstverlening kunnen organiseren. Er is weinig in de literatuur geschreven over gemeentelijke dienstverlening in het algemeen. Daarom wordt er in dit onderzoek literatuur gebruikt die gaat over een specifieke dienst, namelijk afvalinzameling, om daaruit te proberen

te generaliseren. Voor dit voorbeeld is het vaak het geval dat gemeenten hun verschillende diensten op verschillende wijze organiseren en er zijn ook verschillen tussen gemeenten (Van Genugten, 2008). Er zijn dus meerdere manieren hoe een gemeente zijn gemeentelijke dienstverlening kan organiseren. In deze paragraaf komen de belangrijkste aan bod. Eerst worden de historische veranderingen in manier van organiseren beschreven. Vervolgens wordt beschreven hoe er in het buitenland, met name in de Verenigde Staten, onderscheid gemaakt wordt dus verschillende vormen van governance. Ten slotte wordt beschreven hoe in Nederland de governance is geregeld.

2.2.1.1 Veranderingen van organisatiemodellen

Vanaf de jaren '70 van de vorige eeuw zijn gemeenten opeenvolgend gewijzigd van organisatiemodellen (Aardema & Korsten, 2009). Deze veranderingen komen voort uit het gedachtengoed 'New Public Management' (NPM), waarbij geprobeerd werd om de overheid efficiënter te laten werken door het invoeren van marktwerking en commerciële management ideeën (Hood, 1991, 1995; Korsten, 2011). Gemeenten hebben taken uitbesteed om kosten te besparen, doelmatigheid te vergroten, verminderen van attributie of om politiek-bestuurlijke redenen (Van Thiel, 2002; Overman, 2016; James et al. 2016). Er zijn ook tekenen dat overheden diensten weer terug halen en zelf gaan uitvoeren (Hall, Lobina & Terhorst, 2013; McDonald, 2012). Naast de invloed van NPM hebben gemeenten te maken gehad met taakverruiming. Hierdoor zijn er gemeenten geweest die bepaalde diensten hebben uitbesteed met als argument zich te willen beperken tot de kerntaken (Van Thiel, 2002).

2.2.1.2 Internationaal

De invloed van NPM is in de meeste landen terug te zien. Bij het bekijken van de verschillende soorten governance kan er gebruik worden gemaakt van het spectrum zoals beschreven door Williamson (1999). Dit spectrum loopt van privatisering via regulatie naar publiek bureau. Deze manier van kijken naar governance gaat vooral over hoe de gemeente iets kan bereiken, namelijk door het aan de markt over te laten (privatisering), via regelgeving af te dwingen (regulatie) of door zelf te organiseren (publiek bureau). Dit zelf doen kan een onderdeel zijn van de gemeente

zelf of een publieke organisatie die hiërarchisch gezien onder de gemeente hangt (Menard & Saussier, 2002 in Van Genugten, 2008).

In een vergelijking tussen gemeenten in de Verenigde Staten en Canada blijkt dat Canadese gemeenten veel meer diensten aan haar bevolking aanbieden dan de Verenigde Staten. Tegen de verwachtingen in zijn in Canada juist meer diensten geprivatiseerd. Dit komt waarschijnlijk door twee verschillende dingen. Ten eerste hebben provincies taken gedelegeerd naar gemeenten zonder de juiste financiële middelen. Ten tweede ervaren de publieke managers in Canada onder meer druk van de burger en willen ze gehoor geven aan de wil van de burger. Dit doet vermoeden dat publieke managers diensten uitbesteden omdat ze gehoor proberen te geven aan de burger en vanuit praktische optiek en reductie van aansprakelijkheid voor falen (Hebdon & Jaleete, 2008).

2.2.1.3 Nederland

Voor Nederland is de beschrijving van Williamson toepasbaar maar er zijn wel verschillen (Van Genugten, 2008). De verschillende soorten governance die in Nederland worden gebruikt kunnen worden terug gebracht naar drie vormen waar een gemeente voor kan kiezen, namelijk: dienst zelf leveren, externe verzelfstandiging en uitbesteden (Van Thiel, 2001; 2004; Van Genugten, 2008). Deze worden hieronder een voor een nader toegelicht. Er is ook vierde vorm van governance, namelijk privatiseren, het volledig aan de markt overlaten zonder invloed van de overheid. Het ontbreken van overheidsinvloed is de reden dat deze vorm niet wordt meegenomen in dit onderzoek.

a. Levering door de gemeente zelf

De gemeente voert de dienst zelf uit, waarbij de dienstverlening wordt uitgevoerd door een onderdeel van de gemeente. Dit onderdeel kan min of meer onafhankelijk zijn van de gemeente maar is wel een formeel onderdeel van de gemeente en valt onder diens hiërarchie (Van Genugten, 2008).

b. Externe verzelfstandiging

Bij externe verzelfstandiging van een gemeentelijke dienst wordt de dienst uitgevoerd door een externe partij van de gemeente. De gemeente kan kiezen tussen twee opties. Namelijk een publieke organisatie oprichten of een intergemeentelijke samenwerking aangaan en daarmee een organisatie oprichten voor de uitvoering

van de dienstverlening (Van Thiel, 2004; Van Genugten, 2008). Voor beide soorten organisaties geldt dat ze een duidelijk gespecificeerde taak hebben die wordt vastgelegd in de statuten van die organisatie (Ter Bogt, 2003). Een belangrijk kenmerk aan externe verzelfstandiging is dat de organisatie zowel financieel als rechtelijk onafhankelijk is van de gemeente (Künneke, 1991 in Van Genugten, 2008).

c. Uitbesteden

Gemeenten kunnen ervoor kiezen om bepaalde dienstverlening uit te besteden. Op de uitbesteding kunnen zowel private als publieke partijen mee bieden. In de praktijk komt het voor dat publieke organisaties of gemeentelijke samenwerkingen de dienstverlening voor andere gemeenten leveren. De bekostiging van de dienstverlening kan geregeld worden op twee manieren. Ten eerste kan de gemeente de dienstverlener betalen of de dienstverlener kan de kosten per gebruik in rekening brengen bij de afnemende burger (Van Genugten, 2008).

Samenvattend kan een gemeente kan ervoor kiezen om de dienstverlening zelf te leveren, te laten leveren door een externe publieke partij die zij zelf in beheer hebben of uitbesteden aan een externe publieke of private partij. Het verschil tussen externe verzelfstandiging en uitbesteden aan een externe partij is dat bij externe verzelfstandiging de gemeente geheel of deels eigenaar is van de organisatie, bij uitbesteding is dit niet het geval.

2.2.2 Informatie over prestaties van diensten

In de vorige paragraaf zijn de verschillende organisatievormen beschreven..

Besluitvormers hebben bij de governancevormen uitbesteding en verzelfstandiging niet altijd direct te maken met de uitvoering hiervan, zij moeten hun kennis dus op een andere wijze verzamelen. In deze paragraaf komt aan bod welke informatie politici en ambtenaren hebben over de prestaties van gemeentelijke dienstverlening en hoe zij de burger zien in verhouding tot de dienstverlening.

De eerste bron van kennis voor politici is het afnemen van burgersurveys. Politici hebben kritische bezwaren over de validiteit van burgersurveys bij het beoordelen van prestaties van gemeentelijke dienstverlening (Van Ryzin et al. 2008).

Politici hebben het idee dat er weinig correlatie is tussen het oordeel van de burger en de daadwerkelijke prestaties. Ondanks deze bezwaren wordt er veelvuldig gebruik gemaakt van deze surveys (Van Ryzin et al. 2008). Burgersurveys kunnen voor

overheden de enige manier zijn om aan bepaalde informatie te komen, bijvoorbeeld over de mate waarin de burger participeert in de gemeente of de hoeveelheid niet-ingediende klachten binnen een gemeente (Hatr, Blair, Fisk, Greiner, Hall & Schaenman, 1992 in Van Ryzin et al., 2008). Dat politici deze surveys in twijfel trekken blijkt ongefundeerd, want het beeld dat de burger heeft van dienstverlening blijkt te correleren met de daadwerkelijke prestaties. Dit bleek uit een case studie over het beoordelen van reinheid van de straat in New York (Van Ryzin et al. 2008). Een burgersurvey kan voor bepaalde publieke dienstverlening ingezet worden als proxy voor andere meetmethoden. Echter, dit kan alleen worden gedaan voor diensten waarvan de burger de complexiteit en uitkomsten goed kan overzien (Van Ryzin et al. 2008). De burger kan bijvoorbeeld de dienstverlening rond integratie veel moeilijker beoordelen dan de staat van de wegen.

De tweede bron van kennis voor politici zijn (prestatie)rapportages van de dienstverlener zelf of derde partij (bijvoorbeeld rekenkamercommissies). Hierin staat wat de prestaties zijn van de dienstverlener. Vaak wordt er ook een vergelijking gemaakt met andere gemeenten (Hoekstra, 2013; George & Desmidt, 2016)

2.2.3 Samenvatting organisatie van gemeentelijke dienstverlening

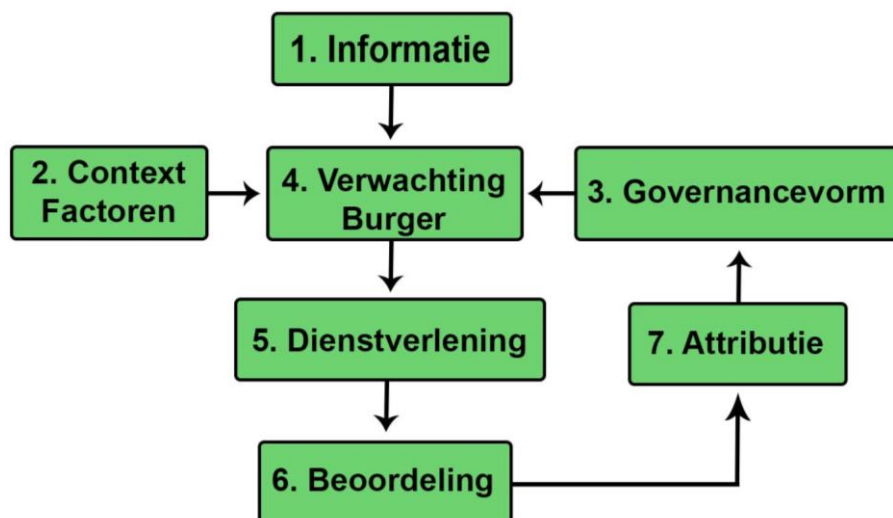
Er zijn door de jaren onder invloed van NPM een aantal verschillende organisatievormen gehanteerd voor de governance van gemeentelijke dienstverlening. In Nederland zijn er drie verschillende vormen voor de uitvoering van gemeentelijke dienstverlening. Gemeenten kunnen de dienst zelf leveren, extern verzelfstandigen of uitbesteden. Gemeenten maken vaak gebruik van burgersurveys om geïnformeerd te worden over het oordeel van de burger tevredenheid om daarmee de kwaliteit van de uitvoering van de dienstverlening te meten. Voor eenvoudige diensten blijkt dit goed te werken gezien de burger deze kan overzien.

2.3 Oordeelsvorming van gemeentelijke dienstverlening

In dit laatste deel zullen de conclusies over oordeelsvorming van gemeentelijke dienstverlening door de burger en de invloed van organisatie van gemeentelijke dienstverlening worden gecombineerd tot een conceptueel model. Hieruit zullen hypothesen gevormd worden die in dit onderzoek worden getoetst.

2.3.1 Conceptueel model

Een burger beoordeelt gemeentelijke dienstverlening aan de hand een som: *Waargenomen kwaliteit - verwachtingen*. De verwachtingen worden beïnvloed door de contextfactoren en informatie die de burger krijgt. In dit onderzoek komt er een element bij, namelijk de governancevorm. Het vermoeden is dat de manier waarop de gemeentelijke dienstverlening georganiseerd wordt invloed zal hebben op de verwachtingen van de burger en dat dit op zijn beurt weer invloed zal hebben op de beoordeling. Om dit te illustreren is er in de onderstaande figuur (2.1) het conceptueel model weergegeven.



Figuur 2.1 Conceptueel model burgerbeoordeling

De variabelen worden hieronder een voor een kort toegelicht.

1. Informatie

Wat is het kennisniveau van de burger, over welke informatie heeft de burger te beschikken en hoe interpreteert de burger deze informatie. Dit is verder toegelicht in 2.1.4 *Invloed van informatie over dienstverlening*. Informatie als

geheel heeft invloed op de verwachtingen die een burger heeft voor de dienstverlening. Als de burger in de krant heeft gelezen dat de gemeente het onderhoud van wegen heeft verbeterd in de afgelopen maanden, schept dat bepaalde verwachtingen bij de burger.

2. Contextfactoren

Er spelen allerlei zaken op de achtergrond een rol bij oordeelsvorming. Voor contextfactoren moet u bijvoorbeeld denken aan de verplichting van een burger om de dienst af te nemen of een vrije keuze hierin. Een andere contextfactor is de mate waarin de burger de gemeente vertrouwt of niet. Dit zijn zaken die op de achtergrond meespelen bij de burger als die kijkt naar de gemeente of gemeentelijke dienstverlening. Dit is verder toegelicht in *2.1.1 Contextfactoren bij oordeelsvorming*.

3. Governancevorm

Welke governancevorm heeft de gemeente voor de dienstverlening. Voert de gemeente (of onderdeel van de gemeente) de dienstverlening uit of is dit verzelfstandigd of uitbesteed. Dit is verder toegelicht in *2.2.1 Governance van gemeentelijke dienstverlening*. De governancevorm kan invloed hebben op de kwaliteit van dienstverlening en in dit onderzoek is er een vermoeden dat dit ook invloed heeft op de manier dat de burgerbeoordeling.

4. Verwachtingen burger

Wat verwacht de burger van de dienstverlening? Dit komt voort uit eerdere ervaringen met gemeentelijke dienstverlening en andere dienstverlening. Deze ervaring wordt gecombineerd met de contextfactoren die van invloed zijn op de burger en de informatie die de burger krijgt. In de burgerbeoordeling speelt de verwachtingen een belangrijke rol. Dit is verder toegelicht in *2.1.2 Oordeelsvorming van de burger*.

5. Dienstverlening

Het resultaat van de daadwerkelijk dienstverlening. Bij wegenonderhoud is dat de staat waarin de wegen zich bevinden.

6. Beoordeling

De beoordeling van de burger van de geleverde dienstverlening. De burger neemt een bepaalde dienstverlening waar, trekt hier zijn verwachtingen van af

en dat is de waargenomen kwaliteit. Dit is verder toegelicht in 2.1.2 *Oordeelsvorming van de burger*.

7. Attributie

Het toeschrijven van resultaat of falen aan iets of iemand. Denk aan dat gemeentelijke wegen niet in orde zijn en dat de burger de lokale politici verantwoordelijk houdt voor het niet verbeteren van de wegen. Dit is verder toegelicht in 2.1.3 *Effect van productfalen op de burger*.

2.3.2 Onderzoekshypotheses

Het is in eerste instantie van belang te weten in welke mate de burger weet hoe de dienstverlening is geregeld. Het kennisniveau van de burger draagt bij aan de verwachtingen die de burger heeft. Veel burgers vinden de zaken die de gemeente regelt belangrijk, maar zij zijn lang niet allemaal op de hoogte (Meer & Kolk, 2016). Om te toetsen in welke mate de burger op de hoogte is van de organisatie van gemeentelijke dienstverlening en welke invloed dit heeft op het oordeel, is de volgende hypothese gevormd:

Hypothese 1: *Hoe meer de burger op de hoogte is van hoe zijn gemeente haar gemeentelijke dienst heeft geregeld, des te positiever zijn oordeel over de dienstverlening.*

In het beoordelen van dienstverlening maakt de burger een onbewuste berekeningen *service kwaliteit = waargenomen kwaliteit – verwachtingen* (Parasuaman, Zeithaml & Berry, 1988; 1994). Voor dit onderzoek zijn deze verwachtingen extra van belang. De verwachtingen kunnen namelijk verschillen als de dienstverlening door de gemeente of een externe partij wordt uitgevoerd. Om te toetsen wat voor invloed verwachtingen hebben op de tevredenheid is de volgende hypothese gevormd:

Hypothese 2: *Naarmate de burger een hogere verwachting heeft van de kwaliteit van dienstverlening, dan zal de burger minder tevreden zijn.*

Als een burger geen vertrouwen heeft in de lokale overheid kan het zijn dat hij bepaalde gemeentelijke diensten niet vertrouwt en daarmee als minder goed beschouwt (Van Ryzin et al. 2008). Daarentegen kan het zijn dat als burger veel vertrouwen heeft in de gemeente dan hoopt hij dat zijn vertrouwen wordt bevestigd (Festinger, 1985 in Grimmelikhuijsen, et al. 2014). Om te toetsen of vertrouwen een

positieve invloed heeft op de burgerbeoordeling van gemeentelijke dienstverlening is de volgende hypothese gevormd:

Hypothese 3: Als een burger veel vertrouwen heeft in de gemeente dan zal de tevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening hoger zijn.

Om te toetsen of vertrouwen een positieve invloed heeft op de attributie richting de lokale politici is de volgende hypothese gevormd:

Hypothese 4: Als een burger veel vertrouwen heeft in de gemeente dan zal de attributie richting de lokale politici lager zijn.

De prestaties van de gemeentelijke dienstverlening hebben een grote invloed op het oordeel van de burger. Deze prestaties komen voort uit een bepaalde vorm van governance. Redenen voor gemeenten om dienstverlening te verzelfstandigen of uit te besteden zijn: kostenbesparing en kwaliteitsverbetering. Als een verandering in organisatie leidt tot kwaliteitsverbetering, zou dit moeten worden teruggezien in de oordeelsvorming. Om te toetsen of de governancevorm invloed heeft op de burgeroordeel is de volgende hypothese gevormd:

Hypothese 5: Als gemeentelijke dienstverlening door de gemeente zelf wordt uitgevoerd zal de burger minder tevreden zijn over de gemeentelijke dienstverlening dan wanneer de dienstverlening is verzelfstandigd of uitbesteed.

Bij de beoordeling van de dienstverlening is de invloed van productfalen van groot belang. Het falen van een dienstverlening zorgt voor het zoeken van een schuldige door de burger. Uit de literatuur blijkt dat er verlichting is van attributie bij uitbesteding (Overman, 2016; James et al. 2016). Het volledig ontlopen van verantwoordelijkheid is niet mogelijk (Marvel, John en Amanda 2015). Uitbesteden van lokale dienstenverlening lijkt geen invloed te hebben op de verantwoordelijkheid die politici dragen volgens de burger. Naarmate de afstand tussen politici en de dienstverlening groter is, is de attributie lager. Om te toetsen wat de afstand voor invloed heeft is de volgende hypothese gevormd:

Hypothese 6: Als dienstverlening wordt geleverd door de gemeente, dan is de attributie van de kwaliteit van de dienstverlening sterker richting de politici, dan wanneer de dienstverlening is verzelfstandigd of uitbesteed.

Burgers reageren veel extremer op negatieve situaties dan op positieve. Pas als iets niet goed is komt de burger in actie om zijn belangen te waarborgen. Dit geldt ook voor gemeentelijke dienstverlening. Om te toetsen of het effect van negatieve situatie

sterker is dan positieve, is de volgende hypothese gevormd:

Hypothese 7: Het negatieve effect van slechte dienstverlening is extremer dan het positieve effect van goede dienstverlening, ongeacht de governancevorm.

In onderstaande tabel 2.1 staat een overzicht van de verschillende hypothesen.

Tabel 2.1 – Overzicht hypothesen

Hypothese 1	<i>Hoe meer de burger op de hoogte is van hoe zijn gemeente haar gemeentelijke dienst heeft geregeld, des te positiever zijn oordeel over de dienstverlening.</i>
Hypothese 2	<i>Naarmate de burger een hogere verwachting heeft van de kwaliteit van dienstverlening, dan zal de burger minder tevreden zijn.</i>
Hypothese 3	<i>Als een burger veel vertrouwen heeft in de gemeente dan zal de tevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening hoger zijn.</i>
Hypothese 4	<i>Als een burger veel vertrouwen heeft in de gemeente dan zal de attributie richting de lokale politici lager zijn.</i>
Hypothese 5	<i>Als gemeentelijke dienstverlening door de gemeente zelf wordt uitgevoerd zal de burger minder tevreden zijn over de gemeentelijke dienstverlening dan wanneer de dienstverlening is verzelfstandigd of uitbesteed.</i>
Hypothese 6	<i>Als dienstverlening wordt geleverd door de gemeente, dan is de attributie van de kwaliteit van de dienstverlening sterker richting de politici, dan wanneer de dienstverlening is verzelfstandigd of uitbesteed.</i>
Hypothese 7	<i>Het negatieve effect van slechte dienstverlening is extremer dan het positieve effect van goede dienstverlening, ongeacht de governancevorm.</i>

3. Methodologisch kader

In het methodologisch kader wordt de methode van onderzoek toegelicht en beargumenteerd. Dit start met de toelichting van de kenmerken van het onderzoek van James et al. (2016), omdat dit onderzoek immers grotendeels wordt gerepliceerd. Daarna volgt de operationalisatie van de onderzoeksvariabelen voor dit onderzoek. Vervolgens wordt de gekozen onderzoeksstrategie onderbouwd met daarbij een onderbouwing voor de experimentele onderzoeksmethode. Daarna wordt beschreven hoe in dit onderzoek rekening wordt gehouden met betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek. Vervolgens worden de verschillen tussen dit onderzoek en het onderzoek van James et al. (2016) toegelicht. Ten slotte worden de analyses beschreven die gebruikt zullen worden.

3.1 Onderzoek James et al. (2016)

Begin 2016 is er een vergelijkbaar onderzoek gedaan in Engeland door James et al. (2016). De focus van James et al. (2016) lag op de mate van attributie van de burger ten opzichte van politici over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. In hun studie maakten zij gebruik van een experimentele enquête die werd afgenomen bij een betaalde panel met uiteindelijk 1000 respondenten. Het onderzoek maakte gebruik van een vignet, een casus beschrijving om de variabelen onder controle te houden. De respondenten kregen een situatieschets waarbij zij zich moesten inleven dat zij woonden in een hypothetische dorp met een gekozen gemeenteraad en waarin zij foto's te zien kregen van de wegen uit dat dorp. Deze wegen zijn slecht onderhouden (defecten/putten in de weg). De respondenten werden willekeurig verdeeld over vier groepen. Groep A kreeg informatie dat politici managementtaken hadden voor het wegenonderhoud. Groep B kreeg informatie dat het onderhoud uitbesteed was aan een afdeling van de gemeente. Groep C kreeg informatie dat het onderhoud was uitbesteed aan een externe partij. Groep D kreeg geen informatie. Vervolgens kregen zij vragen over de kwaliteit van de wegen en daarna over in welke mate zij de politici verantwoordelijk hielden voor het slechte onderhoud (verantwoordelijkheid nam af bij beide vormen van uitbesteden). In dit onderzoek wordt het onderzoek van James et al. (2016) grotendeels gerepliceerd, de verschillen kunt u lezen in *3.5 Verschillen met onderzoek James et al. (2016)*.

3.2 Operationalisatie variabelen

Het mechanisme van burgerbeoordeling van gemeentelijke dienstverlening bevat zeven variabelen zoals te zien is in het conceptueel model (2.3.1 *Conceptueel model*). In dit onderzoek wordt er gericht op de variabelen: *beoordeling*, *attributie*, *informatie*, *governancevorm* en *dienstverlening*. De variabelen: *contextfactoren* en *verwachtingen burger* worden zo veel mogelijk onder controle gehouden zodat het effect van de andere variabelen beter zichtbaar wordt. Dit wordt gedaan door alle respondenten een vignet te geven, vergelijkbaar met die van James et al.(2016). Zie *bijlage A. Vragenlijst enquête*. Met het vignet worden, zover het kan, de contextfactoren ingevuld en de verwachtingen gestuurd. Door invulling voor de respondent kunnen de effecten worden toegeschreven aan de variabelen waar bij dit onderzoek de focus op ligt. Een contextfactor wordt uitgelicht in dit onderzoek en meegenomen als onderzoeksvariabele, namelijk vertrouwen in de overheid. De onderzoeksvariabelen worden in de onderstaande tabel 3.1 *Onderzoeksvariabelen* toegelicht.

Tabel 3.1 *Onderzoeksvariabelen*

Variabele	Definitie	Indicatie	Score
Beoordeling	Het oordeel dat de burger velt over de kwaliteit van gemeentelijke dienstverlening.	Burger is tevreden of ontevreden over de gemeentelijke dienstverlening en wordt gevraagd om te beoordelen op kwaliteit, veiligheid en uiterlijk.	Vier vragen naar ervaring kwaliteit op schaal van 0-100
Attributie van dienstverlening uitkomst	Het fenomeen dat de burger de schuld gaat toeschrijven aan iets of iemand voor de kwaliteit van dienstverlening.	Burger vindt politici verantwoordelijk of niet voor uitkomst van dienstverlening	Vier vragen naar mate dat de politici verantwoordelijk zijn op schaal 0-100
Informatie	De mate waarin de burger op de hoogte is van hoe de gemeentelijke dienstverlening georganiseerd is.	Burger wordt gevraagd naar de mate waarin hij weet hoe in zijn eigen gemeente de dienstverlening is georganiseerd.	Vijfpunts Likertschaal
Vertrouwen in overheid (contextfactor)	De mate waarin de burger de overheid en gemeente vertrouwt.	Burger wordt gevraagd naar de mate waarin hij zijn eigen gemeente vertrouwt.	Vijfpunts Likertschaal
Governancevorm	De manier waarop de gemeente zijn dienstverlening heeft georganiseerd.	- Gemeente voert dienstverlening zelf uit - Gemeente heeft dienstverlening verzelfstandigd/uitbesteed.	Wordt in vignet beschreven.
Dienstverlening	De levering van dienstverlening.	Foto's van de wegen in goede staat (positieve situatie) en in slechte staat (negatieve situatie)	Wordt in vignet beschreven en getoond.

3.3 Onderzoeksstrategie

De gekozen onderzoeksstrategie voor dit onderzoek heeft gehoor gegeven aan het doen van meer experimenteel onderzoek en het repliceren van een eerder onderzoek (Perry, 2012). In de afgelopen jaren is er steeds meer interesse in het

doen van onderzoek met een experimenteel ontwerp binnen de bestuurskunde. Er is opgeroepen tot het doen van meer experimenteel onderzoek door Margetts (2011) en door de editor van de Public Administration Review (Perry, 2012). Dit onderzoek is grotendeels een replicatie van een eerder onderzoek, namelijk het onderzoek van James et al. (2016). Replicatie is belangrijk voor het creëren van betere kennis. Er worden maar weinig onderzoeken gerepliceerd en met dit onderzoek wordt geprobeerd om hieraan bij te dragen (Popper, 1957; Walker et al. 2017). Dit onderzoek kijkt op twee hoofdlijnen af. Het onderzoek van James et al. (2016) vond plaats in Engeland en gaat vooral over attributie. Dit onderzoek vindt plaats in Nederland en kijkt breder dan alleen naar attributie. Daarnaast zijn er ook kleinere verschillen, die worden toegelicht in 3.5 Verschillen met onderzoek James et al. (2016).

a. Experimentele onderzoeksmethode

Er is gekozen voor een quasi experimentele onderzoeksmethode, namelijk een experimentele digitale enquête. Het verschil tussen een quasi experiment en een zuiver experiment is dat bij een zuiver experiment een speciale ruimte wordt ingericht voor het afnemen van het onderzoek. Bij een quasi experiment gebeurt dat niet en kan het experiment geschieden door middel van een digitale enquête (Verhoeven, 2007, p. 111). De keuze voor een quasi experiment is praktisch van aard, zodat er geen ruimte geregeld hoeft te worden en respondenten niet gebonden zijn aan het bezoeken van de desbetreffende ruimte voor het participeren. Met een experiment kan de informatie gemanipuleerd worden tussen respondenten om zo te zoeken naar de causaliteit tussen variabelen.

Dit onderzoek maakt gebruik van een counter balanced design en in het experiment wordt er gemanipuleerd op twee dimensies (Field, 2009 p.872). De eerste dimensie is de governancevorm van de gemeentelijke dienstverlening. Ieder respondent wordt automatisch in een van de twee groepen geplaatst. De governancevorm voor groep intern is dat de gemeente zelf de dienstverlening uitvoert. Bij groep extern is de governancevorm uitbesteed. In het theoretische hoofdstuk wordt nog een onderscheid gemaakt tussen uitbesteed en verzelfstandigd. Echter in dit onderzoek wordt daar niet de focus op gelegd, om zo het aantal dimensies te beperken en het begrip 'uitbesteden' duidelijker is voor een leek. De tweede dimensie is de situatie die

de respondenten te zien krijgen, deze is positief of negatief. Eerst krijgen de respondenten een positieve situatie. Hier worden vervolgens vragen over gesteld. Daarna volgt de negatieve situatie met daarna dezelfde vragen. Respondenten van beide groepen zullen dus twee casussen te zien krijgen die zij moeten beoordelen. Dit zorgt ervoor dat er vier condities zijn waar tussen er getoetst kan worden, zie onderstaande tabel 3.2 – *Overzicht condities*. De vragenlijsten zijn te zien in *bijlage A. Vragenlijst enquête*.

Tabel 3.2 – *Overzicht condities*

Groep Intern	Positieve situatie Gemeente voert zelf uit	Negatieve situatie Gemeente voert zelf uit
Groep Extern	Positieve situatie Dienstverlening uitbesteed	Negatieve situatie Dienstverlening uitbesteed

b. Online survey

In dit onderzoek zal er gebruik worden gemaakt van een internet enquête om de data te verzamelen. Hiervoor is gekozen om twee redenen: Ten eerste sluit het aan bij de methode die gebruikt is door James et al. (2016) en ten tweede omdat het eenvoudiger is om meer respondenten te krijgen, aangezien zij de enquête kunnen invullen op een plek en tijd die hen schikt. Dit kan leiden tot een vermindering van de interne validiteit gezien er niet meer sprake is van een zuiver experiment maar een quasi experiment (Verhoeven, 2007, p. 111). De mogelijkheid tot het aanspreken van meer respondenten wordt echter als belangrijker beschouwd dan aantasting van de interne validiteit. In vergelijking tussen een klassieke en een digitale enquête is gebleken dat een digitale enquête een vergelijkbare betrouwbaarheid en diversiteit heeft als een klassieke (Gosling, Vazire, Srivastava & John, 2004).

In dit onderzoek komen de respondenten voort uit twee groepen. De eerste groep komt door middel van een sneeuwbalsteekproef voort uit het kennissen netwerk van de onderzoeker. Alle respondenten is gevraagd om mailadressen, zodat het onderzoek doorgestuurd kon worden. De tweede groep is door een zelfselectie steekproef voortgekomen uit de Decision lab van Nijmegen School of Management.

De respondenten zijn gelokt door een verloting van 5 VVV bonnen van 10 euro onder de respondenten. De vragenlijst van de enquête is te vinden in *bijlage A. Vragenlijst enquête*.

3.4 Betrouwbaarheid en validiteit

a. Betrouwbaarheid

Om uitspraken te kunnen doen aan de hand van de bevindingen van dit onderzoek, is het van belang dat de meting betrouwbaar is verlopen. Door een hoog aantal respondenten wordt de kans op toeval metingen kleiner (Verhoeven, 2007). Er zal geprobeerd worden om zoveel mogelijk respondenten te verkrijgen om de interne betrouwbaarheid te verhogen.

Voor een zuiver experiment is het van belang dat beide groepen zoveel mogelijk vergelijkbaar zijn (Verhoeven, 2007, p. 112). In paragraaf 4.1.B wordt de samenstelling van de groepen besproken en daaruit blijkt dat de groepen vergelijkbaar zijn in samenstelling. Door alle genomen stappen in het onderzoek te beschrijven en de keuzes te onderbouwen is het mogelijk voor een ander om dit onderzoek te herhalen. Gezien het feit dat dit onderzoek zelf een replicatie is, kan er gesteld worden dat dit de externe betrouwbaarheid verhoogt (Verhoeven, 2007, p. 39).

b. Validiteit

Voor een zuivere meting is in dit onderzoek gelet op de bewoording van de vragen voor alle condities om te voorkomen dat dit invloed zou hebben op de manier van antwoorden door de respondenten. De enige verschillen die er zijn, zijn de benaming van de dienstverlener, de bewoording van de krantenberichten (positief/negatief) en de kwaliteit van de wegen op de foto's. Dit zal voorkomen dat er verschillen zijn toe te schrijven aan de bewoording van het vignet of de vragen. Om exogene factoren zoveel mogelijk te controleren, wordt via het vignet zoveel mogelijk ingevuld voor de respondenten en wordt de respondent gevraagd om zich in te leven in de casus. Door de variabelen in te vullen kan er zuiverder worden gemeten, dit verhoogt de interne validiteit (Verhoeven, 2007, p. 111).

Volgens Krejcie & Morgan (1970) zou een minimale sample size van 384 voldoende zijn om te generaliseren voor de gehele bevolking. Door het minimale aantal van de

sample size te behalen kunnen de resultaten worden gegeneraliseerd en wordt de externe validiteit verhoogd (Verhoeven, 2007, p. 40).

3.5 Verschillen met onderzoek James et al. (2016)

Er zijn verschillen in het soort respondenten in beide onderzoeken. In dit onderzoek zijn de respondenten over het algemeen jonger en hoger opgeleid dan de Nederlandse bevolking. Verder kan er geen uitspraak worden gedaan over de etniciteit. De respondenten in het onderzoek van James et al. (2016) waren in hoge mate blank, lager opgeleid en meer werkeloos dan de rest van Engeland. Dit verschil heeft te maken met hoe de respondenten waren benaderd.

James et al. (2016) hebben een online panel ingehuurd dat door Global Market Insite werd georganiseerd. In dit onderzoek is het netwerk van de onderzoeker en de Decision lab van Nijmegen School of Management gebruikt.

Naast het verschil in dataverzameling en respondenten zijn er een aantal inhoudelijke verschillen met James et al. (2016). Ten eerste is de opzet van het vignet en de vraagstelling anders. Zie *3.1 Onderzoek James et al (2016)* voor de wijze van vraagstelling en manipulatie van informatie. In dit onderzoek begint de enquête met algemene vragen over demografische kenmerken en met vragen zodat er meer informatie en contextfactoren vergaard kunnen worden die van invloed zijn op het oordeel vormingsproces (vertrouwen in overheid, belang bij kwaliteit van wegen en bekendheid met dienstverlening in hun gemeente). Vervolgens wordt de respondent willekeurig ingedeeld in de groep intern (gemeente doet zelf onderhoud) of de groep extern (onderhoud is uitbesteed aan Wegenonderhoud BV). Dan volgt het positieve vignet van het wegenonderhoud met het nadrukkelijk benoemen van de governancevorm. Daarop volgt een vraag over de verwachting van de dienstverlening. Gevolgd door foto's van goed onderhouden wegen. Hierop volgen vier vragen over de kwaliteit (tevredenheid) en vier vragen over de mate van verantwoording die de lokale politici hebben. Vervolgens komt een negatief vignet met daarna weer een vraag over de verwachtingen. Vervolgens komen foto's van wegen met putten erin. Daarna zijn er weer vier vragen over de kwaliteit en vier vragen over de mate van verantwoording die de lokale politici hebben.

James et al. (2016) hebben andere manipulatie groepen en geen vragen over vertrouwen, verwachting en kennis van gemeentelijke dienstverlening. Deze

onderwerpen komen in dit onderzoek nadrukkelijk aan de orde en het vermoeden is dat deze factoren van grote invloed zijn op het oordeel van de burger over gemeentelijke dienstverlening.

3.6 Statistische analyses

In dit onderzoek zal er gebruik worden gemaakt van meerdere statistische analyses. Eerst zal er met factoranalyses worden bekeken of de items over tevredenheid met elkaar gecombineerd kunnen worden tot een somscore tevredenheid. Hetzelfde zal worden gedaan met de items over verantwoording (attributie). Vanuit de theorie horen deze vragen bij elkaar en ze gaan over dezelfde dimensie (tevredenheid of verantwoording). Hiermee wordt zoveel mogelijk informatie meegenomen en multicollineariteit tegengegaan (Field, 2009 p.666). Daarna wordt door middel van regressieanalyses gekeken of de variantie van de tevredenheid en verantwoording verklaard kan worden door de demografische kenmerken. Vervolgens zullen de uitkomsten van tevredenheid en verantwoording worden vergeleken tussen de groep intern en de groep extern. Dit verschil zal worden getest met een independent-Sample T Toets. Vervolgens wordt met een univariate ANOVA getoetst hoe de uitkomsten van tevredenheid en verantwoording worden beïnvloed door de factoren informatie, vertrouwen en verwachtingen. Ook zal worden getest of deze factoren met elkaar gecorreleerd zijn. Verschillen in de uitkomsten van tevredenheid en verantwoording tussen de beoordeling van de positieve en de negatieve situatie per persoon worden getoetst met een repeated measures ANOVA. Als cofactor zal hierbij de groep (intern/extern) worden meegenomen. Alle analyses zijn uitgevoerd met SPSS versie 24.

4. Analyse

In het vorige hoofdstuk is beschreven hoe de data is verzameld en welke toetsen gebruikt gaan worden voor de analyse. In dit hoofdstuk worden de verschillende analyses beschreven. Dit begint met het controleren van de data, waarna er getoetst wordt of het mogelijk is om dimensiereductie toe te passen. Vervolgens worden één voor één de verschillende hypothesen getoetst door middel van verschillende analyses.

4.1 Datacheck

a. Ontbrekende waarden

De enquête is ingevuld door 505 respondenten. Bij controle van de data bleek dat 119 respondenten de enquête niet volledig hadden ingevuld. Omdat er tussen vier verschillende condities vergeleken wordt, waarbij elke respondent in een van twee groepen wordt geplaatst (intern/extern) en vervolgens twee situaties invult (positief en negatief), is er voor gekozen om alleen respondenten (386) mee te nemen in de analyses die de enquête volledig hebben ingevuld. Dit zorgt voor een zuiverdere meting van de resultaten. Daarnaast kan het argument worden gevoerd dat de respondenten die de enquête niet volledig hebben ingevuld waarschijnlijk niet gemotiveerd waren om het goed in te vullen.

b. Demografische respondentkenmerken en verdeling groepen

Tabel 4.1 – *Respondentkenmerken*

	Totaal		Intern		Extern	
Geslacht:						
• Man	174	45,1%	92	48,7%	82	41,6%
• Vrouw	212	54,9%	97	51,3%	115	58,4%
Leeftijd:						
• <25	267	69,2%	139	73,5%	128	65,0%
• 26-40	93	24,1%	38	20,1%	55	27,9%
• 41-55	15	3,9%	8	4,2%	7	3,6%
• >56	11	2,8%	4	2,1%	7	3,6%
Opleidingsniveau:						
• Basisschool	0	0%	0	0%	0	0%
• Middelbare school	59	15,3%	31	16,4%	28	14,2%
• MBO	14	3,6%	11	5,8%	3	1,5%
• HBO/WO	313	81,1%	147	77,8%	166	84,3%
Student:						
• Ja	260	67,4%	133	70,4%	127	64,5%
• Nee	126	32,6%	56	29,6%	70	35,5%
Woonplaats:						
• In het centrum van een stad	130	33,7%	59	31,2%	71	36,0%
• Buiten het centrum van een stad	175	45,3%	87	46,0%	88	44,7%
• Dorp/randgemeente	80	20,7%	42	22,2%	38	19,3%
• Overig	1	0,3%	1	0,5%	0	0,0%

In de bovenstaande tabel 4.1 – *Respondentkenmerken* kan worden afgelezen wat de verdeling van de respondenten is met betrekking tot geslacht, leeftijd en opleidingsniveau, hun woonplaats en hoe deze zijn verdeeld over de twee groepen (intern/extern). Hieruit is af te leiden dat de meeste respondenten jong, hoogopgeleid of nog studerend zijn en woonachtig in een stad. In de groep intern zitten 189 respondenten en in de groep extern zitten 197 respondenten. Geen van de demografische kenmerken verschilt significant tussen de twee groepen (intern/extern).

c. Informatie en context respondent

Naast de demografische kenmerken zijn de respondenten gevraagd naar hun belang bij de kwaliteit van gemeentelijke wegen in hun gemeente; de mate waarin zij bekend zijn met hoe hun eigen gemeente de dienstverlening georganiseerd heeft en de mate van vertrouwen in hun gemeente. Belang en bekendheid zijn aspecten die vallen onder de factor 'informatie' en vertrouwen is een 'contextfactor'; beide zijn van invloed op het oordeel vormingsproces. In de onderstaande tabel 4.2 - *Informatie en Context respondent* staan de gemiddelde scores van de respondenten uitgesplitst naar groep (intern/extern). Hoe hoger de waarde hoe meer belang/bekendheid/vertrouwen (Likertschaal 0-5). In de laatste kolom staat in welke mate er een significant verschil is tussen de groep intern en extern. Door middel van een "*independent sample T*" toets blijkt dat er een significant verschil is in belang kwaliteit van de wegen ($p=0,015$) en bij bekendheid hoe de dienstverlening is georganiseerd in hun gemeente ($p=0,004$). Dit kan mogelijk problematisch zijn en invloed hebben op vervolg analyses. Tenslotte is er gekeken in welke mate deze met elkaar samenhangen. 'Belang kwaliteit' en 'bekendheid gemeente' blijken positief met elkaar gecorreleerd te zijn en dit verband is significant ($p=0,006$).

Tabel 4.2 - *Informatie en context respondent*

Variabele	Totaal	Intern	Extern	p
Belang kwaliteit	2,39	2,37	2,42	0,015
Bekendheid gemeente	4,41	4,27	4,55	0,004
Vertrouwen in gemeente	2,40	2,40	2,41	Niet significant

4.2 Dimensiereductie tevredenheid en verantwoording

In de enquête zijn per conditie vier vragen gesteld over de tevredenheid van de dienstverlening en vier over de mate waarin de lokale politici verantwoordelijk zijn voor de dienstverlening. Voor vervolg analyse is het wenselijk om deze items met elkaar te combineren tot één variabele voor tevredenheid en één variabele voor verantwoording per conditie. Elke conditie moest los getoetst worden. Omdat er per groep (intern/extern) een positieve en een negatieve situatie was, waren er positieve en negatieve antwoorden. Als deze waarden bij elkaar zouden worden genomen, zou het effect geneutraliseerd worden. Daarnaast moesten de groepen (intern en extern)

apart getoetst worden om de meting zuiver te houden en te controleren of dit niet per groep verschilde.

a. Aanpassing items

Bij het bekijken van de items blijkt dat één van de vragen over tevredenheid in alle vier condities een ander antwoordmodel heeft als de andere vragen over tevredenheid. De eerste vraag naar de kwaliteit van de wegen vraagt namelijk om een antwoord op een vijfpunts Likertschaal, terwijl de andere vragen gebruik maken van een schaal van 0-100. Dit verschil komt doordat deze vragen letterlijk zijn overgenomen uit het onderzoek van James et al. (2016). Om te voorkomen dat dit leidt tot fouten in de analyses en om ervoor te zorgen dat deze vragen wel meegenomen kunnen worden zijn de uitkomsten van deze ene vraag vermenigvuldigd met twintig. Hierdoor komen de waarden overeen met de schaal van de andere vragen.

b. Factoranalyse tevredenheid

De factoranalyse is uitgevoerd voor elke conditie apart voor de dimensie tevredenheid (zie tabel 4.3 - *Factoranalyse dimensie tevredenheid*). Uit de factoranalyse bleek dat er geen sprake was van rotatie in elke conditie omdat tevredenheid slechts uit één component bestaat. In *bijlage B1 – Factoranalyse tevredenheid* zijn correlatietabellen van de items die tevredenheid moeten vormen weergegeven. Alleen in de conditie intern/positief is er sprake van een optimale samenhang. In de andere condities is de samenhang groter. Hieruit kan worden afgeleid dat de items van tevredenheid met elkaar gecombineerd mogen worden tot somscores van de dimensie tevredenheid voor elke conditie.

Tabel 4.3 - *Factoranalyse dimensie tevredenheid*

Conditie	Eigenvalues	df	p
Intern/positief	2,403	6	0,000
Intern/negatief	3,067	6	0,000
Extern/positief	2,610	6	0,000
Extern/negatief	3,040	6	0,000

c. Factoranalyse verantwoording

Vervolgens is een factoranalyse uitgevoerd voor elke conditie apart voor de dimensie verantwoording (zie tabel 4.4 - *Factoranalyse dimensie verantwoording*). In de factoranalyse bleek dat er geen sprake was van rotatie in elke conditie omdat verantwoording slechts uit één component bestaat. In alle condities is het model significant. In *bijlage B2 – Factoranalyse verantwoording* zijn de correlatietabellen weergegeven van de items die verantwoording moeten vormen. De items correleren niet allemaal even goed met elkaar, echter dit is per conditie verschillend. Bij de conditie intern/positief schaal een item bijvoorbeeld nergens mee maar in de condities intern/negatief en extern/negatief wel deels met de andere items. Dat de samenhang niet helemaal goed is kan gedeeltelijk worden verklaard doordat de vragen gaan over wezenlijke verschillende soorten verantwoording. Toch wordt er verondersteld dat deze items samen het latent begrip verantwoording samen bevatten. Verantwoording van lokale politici beslaat vanuit de theorie al deze aspecten. Vanuit de methode gezien moeten er voor elke conditie dezelfde bewerkingen plaatsvinden voor vergelijking. Met deze twee argumenten is ervoor gekozen om de items met elkaar te combineren tot somscores van de dimensie verantwoording voor elke conditie, ondanks het ontbreken van een optimale statistische samenhang.

Tabel 4.4 – *Factoranalyse dimensie verantwoording*

Conditie	Eigenvalues	df	p
Intern/positief	2,095	6	0,000
Intern/negatief	2,393	6	0,000
Extern/positief	2,021	6	0,000
Extern/negatief	2,380	6	0,000

4.3 Invloed respondentkenmerken

De algemene demografische kenmerken zijn: leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, wel of geen student en woonplek. De tevredenheid wordt bij geen van de condities significant beïnvloed door de demografische kenmerken. Bij verantwoording zijn de condities intern/positief en intern/negatief significant beïnvloed door de demografische kenmerken ($p=0,008$ positief en $p=0,006$ negatief), maar van de

variantie wordt slechts 8% verklaard door deze kenmerken (adjusted R Square 0,081 positief en 0,084 negatief). Omdat er geen of weinig effect is van de demografische kenmerken wordt er aangenomen dat de demografische kenmerken geen invloed hebben op de variantie van tevredenheid en verantwoording.

4.4 Invloed kennis over gemeente

In deze paragraaf wordt bekeken welke invloed de mate waarin de respondenten op de hoogte zijn van hoe hun gemeente haar gemeentelijke diensten heeft geregeld heeft op het oordeel van de dienstverlening. Hiermee kan hypothese 1 worden getoetst: *"Hoe meer de burger op de hoogte is van hoe zijn gemeente haar gemeentelijke dienst heeft geregeld, des te positiever zijn oordeel over de dienstverlening."*

a. Bekendheid eigen gemeente

Er is getoetst met een univariate ANOVA om te zien hoe de tevredenheid beïnvloed wordt door de mate van bekendheid. In de positieve situatie is er een trend te zien waarin respondenten die meer bekend zijn, een lagere tevredenheid scoren ($df=4$ en $F=0,866$). Er is echter geen significant verschil in tevredenheid tussen respondenten die meer of minder bekend zijn met hoe de gemeentelijke dienstverlening is geregeld in hun eigen gemeente. In de negatieve situatie is een trend te zien waarin respondenten die minder bekend zijn, minder tevreden zijn ($df=4$ en $F=0,545$). Ook dit is niet significant. In de data werd wel iets anders zichtbaar, namelijk dat respondenten die minder bekend zijn met hoe hun eigen gemeente de dienstverlening organiseert, meer uitgesproken positief of negatief zijn over de dienstverlening.

b. Belang kwaliteit

Belang van de kwaliteit van de wegen in de gemeente kan vertaald worden naar interesse in het onderwerp en zegt iets over de kennis van de burger over gemeentelijke dienstverlening. Belang van kwaliteit bleek tevens gecorreleerd met bekendheid van de eigen gemeente (zie 4.1.c). Om te kijken hoe de tevredenheid wordt beïnvloed door het belang van kwaliteit, is er gebruik gemaakt van een univariate ANOVA. Voor de positieve situatie is de tevredenheid niet significant verschillend binnen respondenten die de kwaliteit van wegen meer of minder belangrijk vinden ($df=3$ en $F=0,189$). Voor de negatieve situatie is de tevredenheid

kleiner naar mate de respondenten de kwaliteit van wegen belangrijker vinden. Dit verschil is wel significant ($df=3$, $F=3,476$ en $p=0,016$).

c. Beoordeling hypothese 1

Tevredenheid wordt niet significant beïnvloed door kennis over de eigen gemeente en wordt alleen significant beïnvloed door belang van kwaliteit in de negatieve situatie. Hypothese 1 kan niet worden aangenomen of verworpen, maar er kan wel worden gesteld dat respondenten met een hoger belang van kwaliteit van de wegen minder tevreden zijn in geval van de negatieve situatie dan respondenten met een lager belang. Ook werd duidelijk dat respondenten die minder bekend zijn, uitgesprokener zijn in hun oordeel.

4.5 Invloed verwachtingen op tevredenheid

In deze paragraaf wordt bekeken welke invloed de mate de gevormde verwachtingen van de respondenten hebben op hun tevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening. Hiermee kan hypothese 2 worden getoetst: *"Naarmate de burger een hogere verwachting heeft van de kwaliteit van dienstverlening, zal de burger minder tevreden zijn."*

a. Splitsing lage en hoge verwachting

De respondenten kregen, na het lezen van het vignet en voor het zien van de foto's van hoe de wegen er uit zagen, de vraag wat hun verwachting is over de kwaliteit van de situatie (schaal 0-100). In de positieve situatie is de gemiddelde verwachting 78,9 en in de negatieve situatie 41,67. Om de verwachtingen goed te meten zijn de respondenten verdeeld over twee groepen. De splitsing is gemaakt tussen de respondenten met een hoge of lage verwachting van de conditie. Respondenten die een lagere verwachting dan gemiddeld hadden werden in de groep lage verwachting geplaatst en de respondenten met een hogere verwachting dan gemiddeld in de groep hoge verwachting.

b. Verskil in tevredenheid bij hoge of lage verwachting

Met deze nieuwe variabele kan er getoetst worden wat het verschil is tussen tevredenheid in respondenten die vooraf een lage of hoge verwachting hadden van de conditie en of dit verschillend is per groep (intern/extern). Met een univariate ANOVA wordt het verschil in tevredenheid (schaal 0-400) voor beide situaties (positief/negatief) getest en wordt bekeken of dit verschil wordt bepaald door de

groep (intern/extern) of door de verwachting (hoog/laag). Uit *tabel 4.5 – Verschil verwachting op tevredenheid* blijkt dat voor de positieve situatie de respondenten met een hoge verwachting een significant hogere tevredenheid hebben dan respondenten met een lage verwachting ($df=3$, $F=6,398$ en $p=0,000$). Dit verschil wordt niet gemedieerd door de groep (intern/extern) waarin zij zitten ($df=1$, $F=0,089$ en $p=0,765$). Voor de negatieve situatie hebben de respondenten met een lage verwachting een significant lagere tevredenheid dan respondenten met een hoge verwachting ($df=3$, $F=8,923$, $p=0,000$). Dit verschil wordt niet gemedieerd door de groep (intern/extern) waarin zij zitten ($df=1$, $F=0,615$ en $p=0,433$).

Tabel 4.5 – *Verschil verwachting op tevredenheid*

		Tevredenheid Hoge verwachting	Tevredenheid Lage verwachting	p
Positieve situatie	Totaal	260,42	247,51	0,000
	Intern	260,66	248,56	Niet significant*
	Extern	260,21	246,33	
Negatieve situatie	Totaal	166,29	146,16	0,000
	Intern	168,30	145,05	Niet significant*
	Extern	164,25	147,18	

* Het verschil in tevredenheid tussen respondenten met een hoge verwachting en respondenten met een lage verwachting, verschilde in beide situaties niet significant tussen de groepen intern en extern.

c. Beoordeling hypothese 2

Burgers met een hoge verwachting hebben een hogere tevredenheid in zowel de positieve als negatieve situatie dan respondenten met lage verwachting. Dit is precies het tegenovergestelde van de verwachting en daarmee kan hypothese 2 worden verworpen. Daarnaast blijkt het niet uitmaakt in welke groep (intern/extern) de respondenten zitten.

4.6 Invloed vertrouwen in gemeente

In deze paragraaf wordt bekeken welke invloed vertrouwen heeft op de tevredenheid en op de verantwoordelijkheid. Hiermee kunnen hypothese 3 en 4 worden getoetst:

"Als een burger veel vertrouwen heeft in de gemeente dan zal de tevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening hoger zijn" en: *"Als een burger veel vertrouwen heeft in de gemeente dan zal de attributie richting de lokale politici lager zijn."*

a. Invloed vertrouwen op tevredenheid

Toetsing ging door middel van een univariate ANOVA. In de positieve situatie is er een significant verschil, waarin de respondenten met veel vertrouwen in hun gemeente een hogere tevredenheid hebben dan de respondenten met minder vertrouwen (Likertschaal 0-5) ($df=4$, $F=5,399$ en $p=0,000$). In de negatieve situatie is er een trend te zien waarbij de tevredenheid lager is onder de respondenten die minder vertrouwen hebben in hun gemeente, echter dit is niet significant ($df=4$ en $F=1,244$).

b. Invloed vertrouwen op verantwoording

Toetsing ging door middel van een univariate ANOVA. Verantwoording heeft geen significant verschil tussen respondenten met veel vertrouwen en respondenten met minder vertrouwen in zowel de positieve ($df=4$ en $F=0,056$) als negatieve situatie ($df=4$ en $F=0,781$).

c. Beoordeling hypothese 3 en 4

Met deze bevindingen kan hypothese 3 gedeeltelijk worden aangenomen, namelijk alleen in de positieve situatie. In de negatieve situatie kan de hypothese niet worden aangenomen of verworpen. In de positieve situatie is er een significant verband tussen vertrouwen en tevredenheid, maar in de negatieve situatie is er geen significant verband tussen vertrouwen en tevredenheid en alleen een trend zichtbaar. Gezien er geen significant verschil is tussen respondenten met een hoog of laag vertrouwen in verantwoording kan hypothese 4 worden verworpen.

4.7 Verschillen tevredenheid per groep

In deze paragraaf wordt bekeken in welke mate de tevredenheid verschilt per groep (intern/extern). Hiermee kan hypothese 5 worden getoetst: *"Als gemeentelijke dienstverlening door de gemeente zelf wordt uitgevoerd zal de burger minder tevreden zijn over de gemeentelijke dienstverlening dan wanneer de dienstverlening*

is verzelfstandigd of uitbesteed.” De verschillen in tevredenheid voor de verschillende condities is op twee manieren getoetst. Als eerste is er getoetst wat het verschil is in tevredenheid tussen de groepen binnen de positieve of negatieve situatie.

Vervolgens is getoetst of het verschil in tevredenheid tussen de positieve of negatieve situatie wordt bepaald door de groep (intern/extern).

a. Verskil tevredenheid per groep

Met een “*independent-Sample T*” toets bleek dat er geen significant verschil is tussen de groepen intern en extern voor tevredenheid in zowel de positieve als negatieve situatie.

b. Verskil tevredenheid tussen positieve en negatieve situatie

Met een “*repeated measures ANOVA*” wordt het verschil in tevredenheid (schaal 0-400) tussen de situaties getest en gekeken of dit wordt bepaald door de groep (intern/extern).

Uit onderstaande *Tabel 4.6 – Verschillen tevredenheid per groep* blijkt dat er een significant hogere tevredenheid in de positieve situatie in vergelijking met de negatieve situatie ($df=1$, $F=1734,611$ en $p=0,000$). Het verschil in tevredenheid tussen de positieve en negatieve situatie verschilt echter niet significant per groep (intern/extern) waarin de respondenten zitten ($df=1$ en $F=0,013$).

Tabel 4.6 – *Verschillen tevredenheid per groep*

		Positieve situatie	Negatieve situatie	p
Tevredenheid	Totaal	255,54	154,66	0,000
	Intern	255,73	155,14	
	Extern	255,35	154,20	Niet significant

c. Beoordeling hypothese 5

Een positieve situatie leidt tot een hogere tevredenheid ongeacht de groep (intern/extern). Daarnaast is het verschil tussen tevredenheid van de positieve en negatieve situatie niet verschillend per groep. Doordat er geen significant verschil is in tevredenheid kan er worden verondersteld dat er geen verschil is tussen de groepen (intern/extern). Hiermee kan hypothese 5 worden verworpen.

4.8 Verschillen verantwoording per groep

In deze paragraaf wordt bekeken in welke mate de lokale politici verantwoording dragen voor het wegenonderhoud volgens de burger en of dat verschilt per groep (intern/extern). Hiermee kan hypothese 6 worden getoetst: *“Als dienstverlening wordt geleverd door de gemeente, dan is de attributie van de kwaliteit van de dienstverlening sterker richting de politici, dan wanneer de dienstverlening is verzelfstandigd of uitbesteed.”* De verschillen in verantwoording voor de verschillende condities zijn op twee manieren getoetst. Als eerste is er getoetst wat het verschil is in verantwoording tussen de groepen binnen de positieve en negatieve situatie. Vervolgens is getoetst of het verschil in verantwoording tussen de positieve en negatieve situatie wordt bepaald door de groep (intern/extern).

a. Verschil verantwoording per groep

Met een *“independent-Sample T”* toets bleek er geen significant verschil te zijn tussen de groepen intern en extern voor verantwoording in zowel de positieve als negatieve situatie.

b. Verschil verantwoording tussen positieve en negatieve situatie

Met een *“repeated measures ANOVA”* wordt het verschil in verantwoording (schaal 0-400) tussen situaties (positief/negatief) getest en gekeken of dit wordt bepaald door de groep (intern/extern).

Uit onderstaande *Tabel 4.7 - Verschillen verantwoording per groep* blijkt dat er geen significant hogere verantwoording wordt gescoord bij de positieve of de negatieve situatie ($df=1$ en $F=2,706$). Het verschil in verantwoording tussen de positieve en negatieve situatie verschilt ook niet significant per groep (intern/extern) waarin de respondenten zitten ($df=1$ en $F=0,219$).

Tabel 4.7 - Verschillen verantwoording per groep

		Positieve situatie	Negatieve situatie	P-waarde
Verantwoording	Totaal	304,93	308,17	Niet significant
	Intern	301,51	305,70	
	Extern	308,21	310,54	Niet significant

c. Beoordeling Hypothese 6

Er is geen significant verschil in de mate waarin lokale politici verantwoording dragen voor het wegenonderhoud volgens de respondent, ongeacht de groep waarin zij zitten (intern/extern).

Omdat er geen significant verschil is in verantwoording kan er worden verondersteld dat er geen verschil is tussen de groepen (intern/extern). Hiermee kan Hypothese 6 worden verworpen.

4.9 Positieve versus negatieve situatie

In deze paragraaf wordt bekeken of de respondenten de negatieve situatie extremer beoordelen dan de positieve situatie. Hiermee kan hypothese 7 worden getoetst:

“Het negatieve effect van slechte dienstverlening is extremer dan het positieve effect van goede dienstverlening, ongeacht de governancevorm.”

a. Mate van extreemheid

Om de verschillen tussen positieve en negatieve situatie nader te toetsen wordt er gekeken naar de mate van extreemheid in oordelen. De extreemheid van oordelen wordt berekend door de het verschil tussen de somscore (schaal 0-400) van tevredenheid (ook voor verantwoording) en het gemiddelde van de schaal (200).

Vervolgens wordt met deze waarde getoetst door middel van een *“repeated measures ANOVA”* wat het verschil in extreemheid van oordelen tussen de situatie (positief/negatief) duidelijk moet maken. Ook wordt er gekeken of dit wordt bepaald door de groep (intern/ extern). Op de volgende pagina staat tabel 4.8 – *Extreemheid van oordeel* met daarin de gemiddelde extreemheid van oordelen voor tevredenheid en verantwoording uitgesplitst naar conditie. Hieruit blijkt dat er bij tevredenheid een significant verschil in de extreemheid van oordelen is bij de positieve en de negatieve situatie ($df=1$, $F=15,990$ en $p=0,000$). De extreemheid van oordelen op tevredenheid verschilt niet significant per groep (intern/extern) waarin de respondenten zitten ($df=1$, $F=0,066$ en $p=0,797$). Bij verantwoording is er geen significant verschil in de extreemheid van oordelen bij de positieve en de negatieve situatie ($df=1$, $F=2,706$ en $p=0,101$). De extreemheid van oordelen op verantwoording verschilt ook niet significant per groep(intern/extern) waarin de respondenten zitten ($df=1$, $F=0,219$ en $p=0,640$).

Tabel 4.8 – *Extreemheid van oordeel*

		Positieve situatie	Negatieve situatie	P-waarde
Extreemheid	Totaal	55,54	45,34	0,000
Tevredenheid	Intern	55,73	44,86	
	Extern	55,53	45,80	0,797
Extreemheid	Totaal	104,93	108,17	0,101
Verantwoording	Intern	101,51	105,70	
	Extern	108,21	110,54	0,640

b. Beoordeling hypothese 7

Voor tevredenheid blijkt er een significant verschil te zijn tussen extreemheid van positieve en negatieve situatie, maar tussen de groepen (intern/extern) is er geen significant verschil. In tegenstelling tot de verwachtingen wordt er extremer geoordeeld in de positieve situatie dan in de negatieve situatie. Voor verantwoording is geen significant verschil gevonden tussen de extreemheid van positieve en negatieve situatie, ongeacht in welke groep (intern/extern) de respondenten zitten. Met deze bevindingen kan hypothese 7 kan worden verworpen. De richting van extreemheid in tevredenheid is anders dan verwacht (positieve situatie is extremer dan negatieve situatie) en bij verantwoording is er geen verschil in extreemheid van oordelen in beide situaties.

4.10 Overzicht beoordeling hypothesen

In de onderstaande tabel 4.9 staat een overzicht van de verschillende hypothesen.

Tabel 4.9 – Overzicht beoordeling hypothesen		Oordeel
Hypothese 1	<i>Hoe meer de burger op de hoogte is van hoe zijn gemeente haar gemeentelijke dienst heeft geregeld, des te positiever zijn oordeel over de dienstverlening.</i>	<i>Niet verworpen/ niet aangenomen</i>
Hypothese 2	<i>Naarmate de burger een hogere verwachting heeft van de kwaliteit van dienstverlening, dan zal de burger minder tevreden zijn.</i>	<i>Verworpen</i>
Hypothese 3	<i>Als een burger veel vertrouwen heeft in de gemeente dan zal de tevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening hoger zijn.</i>	<i>Positieve situatie: aangenomen. Negatieve situatie: niet verworpen/ niet aangenomen</i>
Hypothese 4	<i>Als een burger veel vertrouwen heeft in de gemeente dan zal de attributie richting de lokale politici lager zijn.</i>	<i>Verworpen</i>
Hypothese 5	<i>Als gemeentelijke dienstverlening door de gemeente zelf wordt uitgevoerd zal de burger minder tevreden zijn over de gemeentelijke dienstverlening dan wanneer de dienstverlening is verzelfstandigd of uitbesteed.</i>	<i>Verworpen</i>
Hypothese 6	<i>Als dienstverlening wordt geleverd door de gemeente, dan is de attributie van de kwaliteit van de dienstverlening sterker richting de politici, dan wanneer de dienstverlening is verzelfstandigd of uitbesteed.</i>	<i>Verworpen</i>
Hypothese 7	<i>Het negatieve effect van slechte dienstverlening is extremer dan het positieve effect van goede dienstverlening, ongeacht de governancevorm.</i>	<i>Verworpen</i>

5. Conclusie en discussie

In dit hoofdstuk worden de conclusies van dit onderzoek toegelicht. Eerst wordt er antwoord gegeven op de zeven deelvragen. Vervolgens wordt er antwoord gegeven op de hoofdvraag. Ten slotte wordt er in de discussie gereflecteerd op dit onderzoek en worden mogelijkheden voor toekomstig onderzoek aangekaart.

5.1 Antwoord op deelvragen

In deze paragraaf worden een voor een de zeven deelvragen beantwoord aan de hand van de bevindingen uit de gebruikte literatuur en analyses van dit onderzoek.

Deelvraag 1: Welke factoren bepalen de tevredenheid van de burger over publieke dienstverlening?

Het is belangrijk om onderscheid te maken tussen factoren die van invloed zijn op het oordeel zelf en de factoren die van invloed zijn op het oordeelvormingsproces.

Het oordeel zelf, oftewel service kwaliteit, wordt door de burger beoordeeld aan de hand van de volgende som (Parasuaman et al., 1988):

“Service kwaliteit = waargenomen kwaliteit – verwachtingen”.

Voor het bekijken van de waargenomen kwaliteit kan gebruik worden gemaakt van het SERVQUAL-model van Parasuaman et al. (1994). Hierbij kijkt de burger naar de vijf dimensies van de kwaliteit namelijk: tastbaarheden, betrouwbaarheid, responsiviteit, zekerheid en empathie. De verwachtingen worden gevormd aan de hand van eerdere ervaringen en wat de burger aan informatie krijgt over de dienstverlening.

Het oordeelsvormingsproces wordt beïnvloed door verschillende zaken. Ten eerste zijn er een vijftal contextvariabelen die van invloed zijn op de oordeelsvorming, namelijk: 1) relatie burger en dienst; 2) verplicht of vrij afnemen van een dienst; 3) kwaliteit van de interactie; 4) hoe ziet de burger de gemeenschap en 5) het algemeen vertrouwen van de burger in de overheid. Ten tweede speelt informatie een belangrijke rol bij de oordeelsvorming van burgers. In veel gevallen blijkt dat burgers niet volledig geïnformeerd zijn, moeilijk aan informatie kunnen komen en/of informatie niet of foutief interpreteren (James, 2011b; James & Van Ryzin, 2015; Grimmelikhuijsen, Stephan & Meijer, 2014). Tot slot moet er stil worden gestaan bij productfalen, waarvan gesproken wordt als de burger te maken heeft met het falen van de dienstverlening of levering daarvan. Bij productfalen gaat de burger op zoek

naar de oorzaak van het falen (attributie) (James et al, 2016) en bij gemeentelijke dienstverlening wordt deze oorzaak door de burger gelegd bij de dienstverlener en de gemeente. Dit leidt tot een verlies van vertrouwen in de overheid. Hoe belangrijker het product of dienst is voor de burger hoe sterker de attributie is en hoe groter het verlies van vertrouwen (Folkes, 1984).

Deelvraag 2: Op welke manieren wordt publieke dienstverlening georganiseerd door gemeenten?

In Nederland zijn er drie vormen voor de uitvoering van gemeentelijke dienstverlening, namelijk: levering door de gemeente zelf, extern verzelfstandigen of uitbesteden (Van Thiel, 2004; Van Genugten, 2008). Ter verduidelijking worden alle drie de vormen hieronder toegelicht. Bij de eerste vorm wordt de dienst uitgevoerd door een onderdeel van de gemeente zelf. De dienst kan min of meer onafhankelijk zijn, maar is wel een formeel onderdeel van de gemeente en valt onder diens hiërarchie (Van Genugten, 2008). Bij de tweede vorm wordt er door de gemeente zelf of door meerdere gemeentes (intergemeentelijke samenwerking) een externe verzelfstandigde organisatie opgericht met als primair doel het uitvoeren van deze dienst (Ter Bogt, 2003). Deze organisatie is financieel en rechterlijk onafhankelijk van de gemeente (Künneke, 1991 in Van Genugten, 2008). De derde optie is om de dienstverlening uit te besteden. Op de uitbesteding kunnen zowel private als publieke partijen mee bieden (Van Thiel, 2004; Van Genugten, 2008).

Deelvraag 3: Is er een verschil in burgers tevredenheid bij verschillend kennisniveau van de burger over de gemeentelijke dienstverlening?

Twee aspecten van kennisniveau over gemeentelijke dienstverlening zijn de bekendheid van de burger met de wijze van gemeentelijke dienstverlening en het belang van kwaliteit van de dienst voor de burger. Belang bij de kwaliteit hangt samen met kennisniveau over gemeentelijke dienstverlening (Meer & Kolk, 2016). Deze samenhang is bevestigd zowel in de literatuur als in de analyse. Invloed van kennisniveau op tevredenheid is vervolgens getoetst. In de analyse van dit onderzoek blijkt dat bij de negatieve situatie de respondenten met een hoger belang van kwaliteit van de wegen minder tevreden zijn dan respondenten met een lager belang. Deze bevindingen sluiten niet aan bij de literatuur, waarbij er wordt

verondersteld dat meer kennis zorgt voor meer tevredenheid over gemeentelijke dienstverlening (Meer & Kolk, 2016). Een mogelijke verklaring voor dit verschil is dat het belang bij kwaliteit toch een andere invloed heeft op de tevredenheid dan het kennisniveau. Verder werd duidelijk dat mensen met minder kennis over gemeentelijke dienstverlening meer uitgesproken waren in hun oordeel. Zij zijn meer tevreden bij de positieve situatie en minder tevreden bij de negatieve situatie dan de mensen met een hoger kennisniveau over gemeentelijke dienstverlening.

Deelvraag 4: Is er een verschil in burgertevredenheid bij verschillende verwachtingen van de burger over de gemeentelijke dienstverlening?

Vanuit de analyse blijkt dat burgers met een hoge verwachting een hogere tevredenheid hebben dan respondenten met een lage verwachting. Het maakte hierbij niet uit of de dienst door de gemeente zelf werd geleverd of was uitbesteed aan een bedrijf. Deze bevindingen zijn opmerkelijk, want ze sluiten niet aan bij de literatuur. Daarin wordt verondersteld dat hoge verwachtingen zouden moeten leiden tot minder tevredenheid (James, 2011b; Parasuaman et al., 1988; 1994). Voor de positieve situatie zou een verklaring voor deze bevindingen kunnen zijn dat de respondenten met hoge verwachtingen werden bevestigd in hun verwachtingen, en dat dit heeft geleid tot een hogere tevredenheid (James et al, 2011b; Parasuaman et al., 1988; 1994). Voor de negatieve situatie kan geen goede verklaring gegeven worden voor het feit dat de respondenten met hoge verwachtingen een hogere tevredenheid hadden. Het zou kunnen dat de respondenten met een hoge verwachting optimistischer zijn dan de respondenten met een lage verwachting.

Deelvraag 5: Welke invloed heeft het vertrouwen van de burger in de overheid op de burgertevredenheid en attributie richting lokale politici?

Uit de analyse blijkt dat, in de positieve situatie, meer vertrouwen leidt tot hogere tevredenheid. In de negatieve situatie is er geen significant verband, al is er wel een vergelijkbare trend zichtbaar. Hieruit wordt afgeleid dat meer vertrouwen in de overheid een positieve invloed heeft op tevredenheid. Vertrouwen heeft in dit onderzoek geen invloed op de attributie richting lokale politici.

Deze bevindingen voor tevredenheid sluiten aan bij de literatuur, waarbij er ook een positieve samenhang tussen vertrouwen in de overheid en tevredenheid wordt

beschreven (Den Ridder & Dekker, 2012; Meer & Kolk, 2016; Kampen, Van de Walle en Bouckaert 2006 in Overman, 2017).

Deelvraag 6: Is er een verschil in burgers tevredenheid en attributie richting lokale politici, als de governancevorm van het wegonderhoud verschillend is?

Vanuit de analyse blijkt dat er in geen van de condities een significant verschil is in burgers tevredenheid of attributie richting lokale politici wanneer de dienst door de gemeente zelf wordt uitgevoerd of door een bedrijf. In de literatuur wordt hier wisselend over geschreven. Aan de ene kant wordt gesteld dat er een lagere attributie is als een dienst wordt uitgevoerd door een afdeling van de gemeente of uitbesteed aan een externe partij, ten opzichte van managementtaken uitgevoerd door politici zelf. Echter, er is geen verschil in attributie bij uitvoering door een afdeling van de gemeente of uitbesteding aan een externe partij (James et al. 2016). Ook Overman (2017) stelt dat attributie afneemt bij uitbesteden. Dit wordt verklaard doordat bij ontevredenheid over de dienst de attributie wordt gericht op de uitvoerder van de dienst in plaats van de overheid. In dit onderzoek wordt geconcludeerd dat er op het gebied van tevredenheid geen verschil is tussen het uitvoeren door de gemeente of door een bedrijf. Belangrijk op het gebied van attributie richting lokale politici is dat de burger altijd de lokale politici verantwoordelijk houdt voor de gemeentelijke dienstverlening, ongeacht de uitvoerder. Dit staat in lijn met de bevindingen van Van Slyke & Roch, (2004).

Deelvraag 7: Hoe uitgesproken zijn burgers over gemeentelijke dienstverlening en hangt dit samen met governancevorm?

Vanuit de analyse blijkt dat tevredenheid extremer wordt beoordeeld in de positieve situatie dan in de negatieve situatie. Hiermee wordt bedoeld dat de respondenten meer positief zijn in de positieve situatie, dan negatief in de negatieve situatie. Voor verantwoording is geen significant verschil tussen de extreemheid van positieve en negatieve situatie. De governancevorm heeft voor beide aspecten geen invloed op de extreemheid van oordelen. In de gebruikte literatuur zijn geen uitspraken gevonden over de verschillen in extreemheid van oordelen in positieve of negatieve situaties. Een mogelijke verklaring voor dit verschil is dat de respondenten in dit onderzoek optimistisch ingesteld zijn bij hun beoordeling van gemeentelijke dienstverlening.

5.3 Hoofdvraag

In deze paragraaf wordt een antwoord gegeven op de hoofdvraag: “Hoe wordt de tevredenheid van de burger over onderhoud van gemeentelijke wegen beïnvloed?”

De burger beoordeelt tevredenheid van dienstverlening door de som te maken van waargenomen kwaliteit minus de verwachtingen. Als de burger minder tevreden is zal deze zijn attributie richten naar lokale politici en de lokale politici verantwoordelijk houden voor de slechte dienstverlening. De gemeentelijke dienstverlening kan worden uitgevoerd door de gemeente zelf of worden uitbesteed aan een externe partij. Echter de governancevorm blijkt in dit onderzoek geen invloed te hebben op de tevredenheid en attributie richting lokale politici. De burger let in zijn oordeel niet op wie de uitvoerder is en zal de lokale politici altijd verantwoordelijk houden voor gemeentelijke dienstverlening. Dit geldt zowel voor een situatie met goed onderhouden wegen als een situatie met slecht onderhouden wegen. De verwachtingen van de burger hebben invloed op de tevredenheid. In dit onderzoek hebben burgers met een hogere verwachtingen een hogere tevredenheid dan burgers met een lage verwachting. In dit onderzoek blijkt dat in een situatie met goed onderhouden wegen, de burgers meer uitgesproken positief zijn dan uitgesproken negatief bij een situatie met slecht onderhouden wegen. Daarnaast blijkt dat burgers met een lager kennisniveau over hoe gemeentelijke dienstverlening geregeld is meer uitgesproken zijn in hun oordeel dan burgers met een hogere kennisniveau. Het kennisniveau van de burger over gemeentelijke dienstverlening en belang bij kwaliteit van de dienst hangen met elkaar samen. Burgers met een hoger belang bij de kwaliteit van gemeentelijke dienstverlening een lagere tevredenheid dan burgers met een lager belang als de dienstverlening faalt. Ten slotte blijkt het dat hoe meer vertrouwen een burger heeft in de overheid hoe meer tevreden die zal zijn over gemeentelijke dienstverlening, maar vertrouwen heeft geen invloed op de attributie.

Concluderend: de tevredenheid van de burger over het onderhoud van gemeentelijke wegen wordt wel beïnvloed door kennisniveau, belang bij kwaliteit en vertrouwen in de overheid; maar niet door de governancevorm waardoor de dienstverlening wordt uitgevoerd.

5.4 Discussie

In deze paragraaf wordt gereflecteerd op dit onderzoek en aanknopingspunten gegeven voor vervolgonderzoek.

a. Experimenteel onderzoek

Dit onderzoek heeft met een experimenteel design onderzocht welke factoren van invloed zijn op tevredenheid van gemeentelijke dienstverlening. Hierbij is getracht uitspraken te doen over de causaliteit tussen; tevredenheid en attributie richting lokale politici, en de factoren die volgens de literatuur daarop van invloed zouden zijn, namelijk: governancevorm, belang bij kwaliteit, kennisniveau van de burger, verwachtingen van de burger en vertrouwen in de overheid.

b. Replicatie eerder onderzoek

In dit onderzoek is in grote lijnen het onderzoek van James et al. (2016) gerepliceerd. In het onderzoek van James et al. (2016) lag de nadruk op attributie terwijl er in dit onderzoek breder is gekeken naar de factoren die van invloed zijn op tevredenheid en attributie richting lokale politici naast de governancevorm. Hierdoor is slechts sprake een quasi replicatie. Replicatie leidt tot zekere kennis over de invloed van governancevorm op tevredenheid en attributie richting lokale politici (Popper, 1957; Walker, James & Brewer, 2017).

c. Vraagstelling in de enquête

In de vraagstelling naar demografische kenmerken hadden er achteraf gezien twee dingen anders gemoeten. Ten eerste had er bij leeftijd gevraagd moeten worden naar een getal in plaats van een categorie. Een continue schaal had een nauwkeurigere analyse mogelijk gemaakt. Ten tweede heeft de vraagstelling naar hoogst genoten opleiding geleid tot verwarring. De respondenten hebben deze vraag wisselend geïnterpreteerd, sommige als hoogst behaalde diploma en andere als huidige opleiding. De vraagstelling had moeten luiden hoogst behaalde diploma.

d. Aantal respondenten en verschil groepen

De enquête is door meer dan 500 respondenten ingevuld en door bijna 400 respondenten voor 100%. Met dit aantal waren er voldoende respondenten in beide groepen en werd voldaan aan de minimale sample size. Er waren geen verschillen in demografische kenmerken tussen beide groepen. Tussen de groepen was er wel een significant verschil in het belang van kwaliteit en kennisniveau van gemeentelijke dienstverlening. In de groep waarbij de dienstverlening werd uitgevoerd door de gemeente zelf was er een iets lagere bekendheid van hoe het wegenonderhoud is georganiseerd en een iets lager belang van kwaliteit. Het verschil was weliswaar niet heel groot maar zou wel het verschil tussen intern en extern kunnen hebben beïnvloed. Om meer respondenten te krijgen voor de enquête, was er gehoopt dat deze zou gaan 'sneeuwballen'. Hiervoor was aan het einde van de enquête een vraag toegevoegd waar de respondent emailadressen kon opgeven van potentiële deelnemers. Helaas is hier nauwelijks gebruik van gemaakt.

e. Representativiteit steekproef

Kijkend naar de demografische kenmerken van de respondenten kan gesteld worden dat de steekproef niet representatief is voor de Nederlandse bevolking. De respondenten zijn voornamelijk jong en hoger opgeleid. Dit moet in acht worden genomen bij de interpretatie van de resultaten. Zeker als je het koppelt aan het feit dat hoger opgeleiden meer tevreden zijn over gemeentelijke dienstverlening dan lager opgeleiden (Meer & Kolk, 2016). Toch is het vermoeden dat het effect klein is gezien er vooral wordt gekeken naar het verschil tussen de twee groepen en beide groepen waren in samenstellen nagenoeg hetzelfde. Bij de interpretatie van de resultaten voor de gehele Nederlandse bevolking moet hiermee rekening worden gehouden.

f. Generaliseerbaarheid fictieve situatie met werkelijkheid

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een fictieve situatie over wegenonderhoud. Hieronder wordt gereflecteerd in hoeverre deze fictieve situatie generaliseerbaar is naar de werkelijkheid. Bij het generaliseren van dit onderzoek naar de werkelijkheid moet er rekening worden gehouden dat een experiment een versimpeling is van de werkelijkheid. Daarnaast is er in de werkelijkheid een sterkere informatie bias die van

invloed is op de burger (Hvidman, Ulrik & Andersen, 2016). Echter een versimpeling, waarbij deze informatie bias wordt uitgeschakeld, is nodig om een eerlijke vergelijking te maken tussen de verschillende groepen (intern/extern). De invloed van informatiebias kan dus niet worden onderzocht in dit experiment. Daarnaast werden in dit onderzoek de respondenten gevraagd naar hun kennis en belang van kwaliteit van wegen in hun eigen gemeente en dus de werkelijkheid. Deze antwoorden werden vergeleken met de uitkomsten van de fictieve casus in het experiment en niet met de werkelijke situatie in hun gemeente. Mogelijk zou een beoordeling van de werkelijke situatie geleid hebben tot andere resultaten dan de beoordeling van fictieve situaties in het experiment, aangezien zij van hun eigen gemeente van andere aspecten op de hoogte kunnen zijn. Bovendien voelen respondenten mogelijk minder betrokkenheid bij de gemeente omdat het een fictieve situatie is. Hierdoor kan het feit dat de respondenten meer uitgesproken positief zijn bij de positieve situatie dan negatief bij de negatieve situatie mogelijk worden verklaard. In de werkelijkheid zou de beoordeling van een negatieve situatie sterker kunnen worden, omdat iemand daadwerkelijk last ondervindt van een slechte dienstverlening.

g. Generaliseerbaarheid andere gemeentelijke diensten

In dit onderzoek is bekeken hoe de tevredenheid van burgers over onderhoud van gemeentelijke wegen wordt beïnvloed. De vraag is in welke mate dit te generaliseren is naar andere gemeentelijke diensten. Wegenonderhoud is een relatief makkelijk te begrijpen dienst. Dit geldt niet voor alle andere vormen van gemeentelijke dienstverlening. Een weg ziet er goed begaanbaar uit of niet, terwijl andere diensten zijn niet zo eenvoudig te beoordelen voor een burger (Van Ryzin et al., 2008).

h. Mogelijkheden voor vervolgonderzoek

In dit onderzoek is met een experimentele enquête de werkelijkheid nagebootst. De bevindingen die gevonden zijn zouden kunnen worden getoetst in de werkelijkheid. Ten eerste kan worden getoetst of de factoren die in de fictieve situatie invloed bleken te hebben op tevredenheid ook in de werkelijkheid van invloed zijn op tevredenheid en attributie, namelijk: bekendheid van organisatie van gemeentelijke dienstverlening, belang van kwaliteit, vertrouwen in de overheid en verwachting van kwaliteit. Hierbij kan ook het effect van informatiebias en de problematiek die burgers

ervaren met het verkrijgen van informatie beter worden onderzocht. Daarnaast kan worden bekeken of burgers in de werkelijkheid worden beïnvloed door de governancevorm. Om dit te onderzoeken zou een vergelijking kunnen worden gemaakt tussen relatief vergelijkbare gemeenten, waarbij er wel een verschil is in governancevorm van wegenonderhoud. In dit onderzoek is alleen onderzoek gedaan naar uitvoering van de gemeentelijke dienstverlening en een bedrijf. In een replicatie van dit experimentele onderzoek zou er gemanipuleerd kunnen worden met een non-profit organisatie. Als de externe partij een non-profit organisatie was geweest, hadden de resultaten voor de externe partij mogelijk positiever geweest (Van Slyke & Roch, 2004). Een replicatie van dit onderzoek met een non-profit organisatie kan tot interessante bevindingen leiden. Ten slotte kan het onderzoek naar tevredenheid van burgers en attributie richting lokale politici nog worden uitgebreid naar andere gemeentelijke diensten bijvoorbeeld jeugdzorg of zorg aan langdurig zieken en ouderen.

6. Literatuurlijst

- Aardema, H., & Korsten, A. (2009). Gemeentelijke organisatiemodellen. A. Bekke, *Naar een collegiaal en samenhangend overheidsbestuur*. Den Haag: uitgave Raad voor het openbaar bestuur. <http://blog.sioo.nl/wp-content/uploads/2012/04/Gemeentelijke-organisatiemodellen.pdf>
- Baekgaard, M., and Serritzlew, S. 2015. Interpreting Performance Information: Motivated Reasoning or Unbiased Comprehension. *Public Administration Review* 76(1): 73–82.
- Boyne, G. A., James, O., John, P., & Petrovsky, N. (2009). Democracy and government performance: Holding incumbents accountable in English local governments. *The Journal of Politics*, 71(4), 1273-1284.
- Brouwer, S., & Pieron, M. Burgers in relatie tot hun kraanwater: belang versus belangstelling. *H2O online*, 1-5.
- Brown, Trevor L. 2007. Coercion versus Choice: Citizen Evaluations of Public Service Quality across Methods of Consumption. *Public Administration Review* 67(3): 559–72.
- Christenson, J. A., & Taylor, G. S. (1983). The socially constructed and situational context for assessment of public services. *Social Science Quarterly*, 64(2), 264.
- den Ridder, J., & Dekker, P. (2012). Op afstand gezet. *Sociaal en Cultureel Planbureau*.
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS*. Sage publications. p666, 872
- Folkes, V. S. 1984. Consumer Reactions to Product Failure: An Attributional Approach. *Journal of Consumer Research* 10(4): 398–409.
- Van Genugten, M. L. (2008). *The art of alignment transaction cost economics and the provision of public services at the local level*. University of Twente.
- George, B., & Desmidt, S. (2016). Onderzoeksrapport: gebruik, nut en impact van performantie-informatie in Vlaamse steden en gemeenten: een onderzoek bij 1.484 lokale politici.
- Grimmelhuijsen, S. G., and A. J. Meijer. 2014. The Effects of Transparency on the Perceived Trustworthiness of a Government Organization: Evidence from an Online Experiment. *Journal of Public Administration Research and*

Theory 24(1): 137–57.

- Glaser, Mark A., and W. Bartley Hildreth. 1999. Service Delivery Satisfaction and Willingness to Pay Taxes. *Public Performance Management Review* 23(1): 48–67.
- Gosling, S. D., Vazire, S., Srivastava, S., & John, O. P. (2004). Should we trust web-based studies? A comparative analysis of six preconceptions about internet questionnaires. *American Psychologist*, 59(2), 93.
- Hall, D., Lobina, E., & Terhorst, P. (2013). Re-municipalisation in the early twenty-first century: water in France and energy in Germany. *International review of applied economics*, 27(2), 193-214.
- Hebdon, R., & Jalette, P. (2008). The restructuring of municipal services: A Canada—United States comparison. *Environment and Planning C: Government and Policy*, 26(1), 144-158.
- Hoekstra, R. (2013). Wat is de meerwaarde van onze rekenkamer? Introductie van een model om de doorwerking van rekenkameronderzoek te meten. *Beleidsonderzoek Online*.
<https://tijdschriften.boombestuurskunde.nl/tijdschrift/bsol/2013/10/BELEIDSONDERZOEK-D-13-00006.pdf>
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons?. *Public administration*, 69(1), 3-19.
- Hood, C. (1995). The “New Public Management” in the 1980s: variations on a theme. *Accounting, organizations and society*, 20(2), 93-109.
- House of Commons. Committee of Public Accounts. 2014. *Contracting Out Public Services to the Private Sector: Forty-Seventh Report of Session 2013–14*. London: Stationery Office.
http://www.publications.parliament.uk/pa/cm201314/cmselect/cmpubacc/777/777.pdf?utm_source=rss&utm_medium=rss&utm_campaign=contracting-out-public-services-to-the-private [gebruikt op September 14, 2016].
- Hvidman, U., & Andersen, S. C. (2016). Perceptions of public and private performance: Evidence from a survey experiment. *Public Administration Review*, 76(1), 111-120.
- James, Oliver. 2011a. Performance Measures and Democracy: Information

Effects on Citizens in Field and Laboratory Experiments. *Journal of Public Administration Research and Theory* 21(3): 399–418.

- James, Oliver. 2011b. Managing Citizens' Expectations of Public Service Performance: Evidence from Observation and Experimentation in Local Government. *Public Administration* 89(4): 1419–35.
- James, Oliver, and Alice Moseley. 2014. Does Performance Information about Public Services Affect Citizen's Perceptions, Satisfaction, and Voice Behaviour? Field Experiments with Absolute and Relative Performance Information. *Public Administration* 92(2): 493–511.
- James, Oliver, and Gregg G. Van Ryzin. 2015. Incredibly Good Performance: An Experimental Study of Source and Level Effects on the Credibility of Government. *American Review of Public Administration*. Published electronically on April 9. doi:10.1177/0275074015580390.
- James, O., Jilke, S., Petersen, C., & Van de Walle, S. (2016). Citizens' Blame of Politicians for Public Service Failure: Experimental Evidence about Blame Reduction through Delegation and Contracting. *Public Administration Review*, 76(1), 83-93.
- Korsten, A. F. A. (2011). *New public management*. Zelfpublicatie op: <http://www.arnokortsen.nl>
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607-610.
- Künneke, R. (1991), *Op Armlengte van de Overheid: Een Theoretisch en Empirisch Onderzoek naar de Effecten van Verzelfstandiging op de Efficiëntie van Openbare Nutsbedrijven*, Ph.D. thesis, Universiteit Twente, Enschede.
- Margetts, H. Z. (2011). Experiments for public management research. *Public Management Review*, 13(2), 189-208.
- Marvel, John D., and Amanda M. Girth. 2015. Citizen Attributions of Blame in Third-Party Governance. *Public Administration Review* 76(1): 96–108.
- McDonald, D. A. (2012). Remunicipalisation works!. *Remunicipalisation*, 8.
- Meer, T., & Kolk, H. (2016). *Democratie dichterbij: lokaal kiezersonderzoek 2016*.
- Overman, S. (2016). Autonomous Agencies, Happy Citizens? Challenging the Satisfaction Claim. *Governance* 30(2), 211-227

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of Marketing*, 111-124.
- Perry, J. L. (2012). How can we improve our science to generate more usable knowledge for public professionals?. *Public Administration Review*, 72(4), 479-482.
- Pommer, E., Ooms, I., & Jansen, S. (2011). Maten voor gemeenten 2014. *Sociaal en Cultureel Planbureau*
- Popper, K. (1957). Philosophy of science. *British Philosophy in the Mid-Century* (ed. CA Mace). London: George Allen and Unwin.
- Ter Bogt, H. J. (2003). A transaction cost approach to the autonomization of government organizations: a political transaction cost framework confronted with six cases of autonomization in the Netherlands. *European Journal of Law and Economics*, 16(2), 149-186.
- Van Thiel, S. (2002). Lokale verzelfstandiging: trends, motieven en resultaten van verzelfstandiging door gemeenten. *Beleidswetenschap*, 16, 3-31.
- Van Thiel, S. (2004). Quangos in Dutch government. *Unbundled government: a critical analysis of the global trend to agencies, quangos and contractualisation*. London and New York, Routledge, 167-183.
- Van Thiel, S., & Buuren, M. W. (2001). *Lokale verzelfstandiging: vormen, motieven en resultaten van verzelfstandiging door gemeenten*. Erasmus Universiteit Rotterdam, Faculteit Sociale Wetenschappen.
- van Nijendaal, G. A. (2014). Drie decentralisaties in het sociale domein. *Jaarboek Overheidsfinanciën*, 85-100.
- Van Ryzin, G. G., Immerwahr, S., & Altman, S. (2008). Measuring street cleanliness: A comparison of New York City's scorecard and results from a citizen survey. *Public Administration Review*, 68(2), 295-303.
- Van Slyke, D. M., & Roch, C. H. (2004). What do they know, and whom do they hold accountable? Citizens in the government–nonprofit contracting relationship. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 14(2), 191-209.

- Verhoeven, N. (2007). *Wat is onderzoek?: praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs* (2nd ed.). Amsterdam: Boom onderwijs. P. 39, 40, 111, 112,
- Verlet, D., Carton, A., Lemaître, J., & van de Vlaamse Regering, S. (2011). De tevredenheidsbarometer slagkrachtige overheid: de tevredenheid van onze klanten in 3D. *Een vergelijking tussen de nulmetingen bij lokale overheden, burgers en bedrijven/organisaties in 2011 en 2012*.
<http://www4dar.vlaanderen.be/sites/svr/afbeeldingennieuwtjes/besturen/bijlagn/2013-09-04-tevredenheidsbarometer.pdf>
- VNG-Commissie. (2007). *De Eerste Overheid* (Rep.). Den Haag.
- Walker, R. M., James, O., & Brewer, G. A. (2017). Replication, experiments and knowledge in public management research. *Public management Review* 19-2017.
- Williamson, O. E. (1999). Strategy research: governance and competence perspectives. *Strategic management journal*, 1087-1108.
- Wilson, D. (2009). Exit, voice and quality in the English education sector. *Social Policy & Administration*, 43(6), 571-584.

Bijlagen

A. Vragenlijst enquête

Algemene inleiding

Ik wil u vragen om mee te doen aan een onderzoek over uw oordeel over de kwaliteit van het wegenonderhoud dat geleverd wordt door gemeenten. Alle informatie die u deelt in het onderzoek is vertrouwelijk en geanonimiseerd. De antwoorden die u geeft zullen worden gebruikt voor onderzoek.

Het onderzoek zal starten met een paar algemene vragen, daarna volgt een korte uitleg over wegenonderhoud met een paar plaatjes en dan krijgt u daar een aantal vragen over.

De inschatting is dat deelname aan dit onderzoek ongeveer 10 minuten duurt.

Alvast bedankt voor het deelnemen.

Onder de respondenten worden 5 VVV bonnen van 10 euro verloot.

Algemene vragen

1. Wat is uw leeftijd?

<25 - 25-40 - 40-55 - >55

2. Wat is uw geslacht?

Man - Vrouw

3. Wat is uw hoogst genoten opleiding?

Basisschool – Middelbarenschool – MBO - HBO/WO

4. Bent u student?

Ja - Nee

5. [Bij ja krijgt respondent deze vraag] Welke studie volgt u?

[Open invuloptie]

6. Hoe zou u uw woonplek beschrijven?

- In het centrum van een stad
- Buiten het centrum van een stad
- Dorp/randgemeente
- Overige

7. In welke mate vindt u de kwaliteit van de wegen in uw woonplaats belangrijk?

Denk hierbij aan de kwaliteit, de veiligheid en het uiterlijk van de wegen.

Uitermate belangrijk – zeer belangrijk – redelijk belangrijk – niet erg belangrijk – helemaal niet belangrijk

8. In hoeverre bent u bekend met hoe de gemeente in uw eigen woonplaats het wegenonderhoud heeft geregeld?

Bijzonder bekend – heel bekend - bekend – enigszins bekend – totaal onbekend

9. In welke mate heeft u vertrouwen in uw gemeente?

Zeer veel – veel - noch veel, noch weinig – weinig – zeer weinig

Op dit moment wordt de respondent willekeurig ingedeeld in een van de twee groepen(intern/extern) door de online enquête. De twee situaties wijken alleen af op de wijze waarin de gemeente de dienstverlening heeft georganiseerd. Of de afdeling stadsbeheer of door het bedrijf Wegenonderhoud BV. Vervolgens zijn de vragen zijn hetzelfde.

Situatie Positief

Ik wil u vragen om zich in te leven in de hieronder beschreven situatie.

Lees alle informatie zorgvuldig voordat u de vragen beantwoordt.

U leeft in Normaalstad (een hypothetische gemeente ergens in Nederland). Normaalstad heeft een gekozen gemeenteraad. U betaalt gemeentelijke belastingen. De gemeente gebruikt een deel van deze belastingen om de gemeentelijke wegen te onderhouden.

Om meer te weten te komen over hoe de wegen worden onderhouden in Normaalstad bent u naar de website gegaan van Normaalstad. Op de site van de gemeente vond u de volgende informatie:

De gemeenteraad stel hoge eisen aan het onderhoud van wegen op het gebied van kwaliteit, veiligheid en uiterlijk. De gemeente heeft een vast budget begroot voor het onderhoud van wegen. De uitvoering van het wegenonderhoud wordt uitgevoerd door de afdeling Stadsbeheer van de gemeente(intern) door het bedrijf Wegenonderhoud BV.

In de lokale krant vond u het volgende artikel over wegenonderhoud:

Normaalstad heeft best onderhouden wegen

De Rekenkamer voor Normaalstad oordeelt dat het goed gesteld is met het wegenonderhoud. Dit oordeel is gebaseerd op onderzoek dat is uitgevoerd door de Rekenkamer, waarbij Normaalstad is vergeleken met andere gemeenten van vergelijkbare omvang. In de andere gemeenten die onderzocht zijn is het wegenonderhoud slechter dan in Normaalstad.

10. Wat verwacht u van de kwaliteit van de wegen zoals onderhouden door de afdeling Stadsbeheer?

Denk hierbij aan de kwaliteit, de veiligheid en het uiterlijk van de wegen.

[Respondent kan op een schaal invoeren wat die ervan vindt 0-100]

0 = Extreem slecht 100 = extreem goed

Stel dat de wegen in de gemeente Normaalstad er zo uit zien:



De volgende vragen gaan over de kwaliteit van de wegen:

11. Wat vindt u van de kwaliteit van de wegen in Normaalstad zoals weergegeven op de foto's?

Zeer goed – goed – noch goed, noch slecht – slecht – zeer slecht

12. Wat vindt u van de kwaliteit van deze wegen als u erop zou moeten rijden?

[Respondent kan op een schaal invoeren wat die ervan vindt 0-100]

0 = Extreem slecht 100 = extreem goed

13. In welke mate vindt u de weg veilig voor alle weggebruikers? Denk aan voetgangers, fietsers, auto's en andere gebruikers

[Respondent kan op een schaal invoeren wat die ervan vindt 0-100]

0 = Extreem slecht 100 = extreem goed

14. In welke mate vindt u dat de weg er mooi bij ligt?

[Respondent kan op een schaal invoeren wat die ervan vindt 0-100]

0 = Extreem slecht 100 = extreem goed

De volgende vragen gaan over de mate van verantwoordelijkheid:

15. In welke mate vindt u dat de gemeenteraadsleden verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van de wegen in Normaalstad onderhouden door de afdeling Stadsbeheer (intern) Wegenonderhoud BV(extern)?

[Respondent kan op een schaal invoeren wat die ervan vindt 0-100]

0 = Volledig niet 100 = volledig wel

16. In welke mate vindt u dat de gemeenteraadsleden verantwoordelijk zijn voor het organiseren van het wegenonderhoud uitgevoerd door de afdeling Stadsbeheer (intern) Wegenonderhoud BV(extern)?

[Respondent kan op een schaal invoeren wat die ervan vindt 0-100]

0 = Volledig niet 100 = volledig wel

17. In welke mate vindt u dat de gemeenteraadsleden verantwoordelijk zijn voor het kwaliteitsniveau van de wegen onderhouden door de afdeling Stadsbeheer (intern) Wegenonderhoud BV(extern)?

[Respondent kan op een schaal invoeren wat die ervan vindt 0-100]

0 = Volledig niet 100 = volledig wel

18. In welke mate vindt u dat de gemeenteraadsleden verantwoordelijk zijn voor het budget voor wegenonderhoud van afdeling Stadsbeheer (intern) Wegenonderhoud BV(extern)?

[Respondent kan op een schaal invoeren wat die ervan vindt 0-100]

0 = Volledig niet 100 = volledig wel

Situatie Negatief

Ik wil u vragen om zich in te leven in de hieronder beschreven situatie.

Lees alle informatie zorgvuldig voordat u de vragen beantwoordt.

U leeft in Normaalstad (een hypothetische gemeente ergens in Nederland). Normaalstad heeft een gekozen gemeenteraad. U betaalt gemeentelijke belastingen. De gemeente gebruikt een deel van deze belastingen om de gemeentelijke wegen te onderhouden.

Om meer te weten te komen over hoe de wegen worden onderhouden in Normaalstad bent u naar de website gegaan van Normaalstad. Op de site van de gemeente vond u de volgende informatie:

De gemeenteraad heeft hoge eisen voor het onderhoud van wegen op het gebied van kwaliteit, veiligheid en uiterlijk. De gemeente heeft een vast budget begroot voor het onderhoud van wegen. De uitvoering van het wegenonderhoud wordt uitgevoerd door de afdeling stadsbeheer(intern) of door het bedrijf Wegenonderhoud BV.

In de lokale krant vond u het volgende artikel over wegenonderhoud:

Normaalstad heeft slechtst onderhouden wegen

De Rekenkamer voor Normaalstad oordeelt dat het slecht gesteld is met het wegenonderhoud en dat dringend iets moet veranderen aan de manier waarop dit gebeurt. Dit oordeel is gebaseerd op onderzoek dat is uitgevoerd door de Rekenkamer, waarbij Normaalstad is vergeleken met andere gemeenten van vergelijkbare omvang. In de andere gemeenten die onderzocht zijn is het wegenonderhoud beter dan in Normaalstad.

19. Wat verwacht u van de kwaliteit van de wegen zoals onderhouden door de afdeling Stadsbeheer?

Denk hierbij aan de kwaliteit, de veiligheid en het uiterlijk van de wegen.

[Respondent kan op een schaal invoeren wat die ervan vindt 0-100]

0 = Extreem slecht 100 = extreem goed

Stel dat de wegen in de gemeente Normaalstad er zo uit zien:



De volgende vragen gaan over de kwaliteit van de wegen:

20. Wat vindt u van de kwaliteit van de wegen in Normaalstad zoals weergegeven op de foto's?

Zeer goed – goed – noch goed, noch slecht – slecht – zeer slecht

21. Wat vindt u van de kwaliteit van deze wegen als u erop zou moeten rijden?

[Respondent kan op een schaal invoeren wat die ervan vindt 0-100]

0 = Extreem slecht 100 = extreem goed

22. In welke mate vindt u de weg veilig voor alle weggebruikers? Denk aan voetgangers, fietsers, auto's en andere gebruikers

[Respondent kan op een schaal invoeren wat die ervan vindt 0-100]

0 = Extreem slecht 100 = extreem goed

23. In welke mate vindt u dat de weg er mooi bij ligt?

[Respondent kan op een schaal invoeren wat die ervan vindt 0-100]

0 = Extreem slecht 100 = extreem goed

De volgende vragen gaan over de mate van verantwoordelijkheid:

24. In welke mate vindt u dat de gemeenteraadsleden verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van de wegen in Normaalstad onderhouden door de afdeling Stadsbeheer (intern) Wegenonderhoud BV(extern)?

[Respondent kan op een schaal invoeren wat die ervan vindt 0-100]

0 = Volledig niet 100 = volledig wel

25. In welke mate vindt u dat de gemeenteraadsleden verantwoordelijk zijn voor het organiseren van het wegenonderhoud uitgevoerd door de afdeling Stadsbeheer (intern) Wegenonderhoud BV(extern)?

[Respondent kan op een schaal invoeren wat die ervan vindt 0-100]

0 = Volledig niet 100 = volledig wel

26. In welke mate vindt u dat de gemeenteraadsleden verantwoordelijk zijn voor het kwaliteitsniveau van de wegen onderhouden door de afdeling Stadsbeheer (intern) Wegenonderhoud BV(extern)?

[Respondent kan op een schaal invoeren wat die ervan vindt 0-100]

0 = Volledig niet 100 = volledig wel

27. In welke mate vindt u dat de gemeenteraadsleden verantwoordelijk zijn voor het budget voor wegenonderhoud van afdeling Stadsbeheer (intern) Wegenonderhoud BV(extern)?

[Respondent kan op een schaal invoeren wat die ervan vindt 0-100]

0 = Volledig niet 100 = volledig wel

B1. Factoranalyse tevredenheid

Tabel 7.4.1 – Correlatiematrix tevredenheid

	Tevredenheid vraag 1	Tevredenheid vraag 2	Tevredenheid vraag 3	Tevredenheid vraag 4		Tevredenheid vraag 1	Tevredenheid vraag 2	Tevredenheid vraag 3	Tevredenheid vraag 4
Intern Positief					Extern Positief				
Tevredenheid vraag 1	1,000	-0,479	-0,413	-0,350	Tevredenheid vraag 1	1,000	-0,708	-0,362	-0,575
Tevredenheid vraag 2	-0,479	1,000	0,486	0,565	Tevredenheid vraag 2	-0,708	1,000	0,451	0,672
Tevredenheid vraag 3	-0,413	0,486	1,000	0,502	Tevredenheid vraag 3	-0,362	0,451	1,000	0,399
Tevredenheid vraag 4	-0,350	0,565	0,502	1,000	Tevredenheid vraag 4	-0,575	0,672	0,399	1,000
Intern Negatief					Extern Negatief				
Tevredenheid vraag 1	1,000	-0,766	-0,606	-0,614	Tevredenheid vraag 1	1,000	-0,793	-0,519	-0,688
Tevredenheid vraag 2	-0,766	1,000	0,713	0,747	Tevredenheid vraag 2	-0,793	1,000	0,689	0,784
Tevredenheid vraag 3	-0,606	0,713	1,000	0,682	Tevredenheid vraag 3	-0,519	0,689	1,000	0,588
Tevredenheid vraag 4	-0,614	0,747	0,682	1,000	Tevredenheid vraag 4	-0,688	0,784	0,588	1,000

B2. Factoranalyse verantwoording

Tabel 7.4.2 - Correlatiematrix verantwoording

	Verantwoording vraag 1	Verantwoording vraag 2	Verantwoording vraag 3	Verantwoording vraag 4		Verantwoording vraag 1	Verantwoording vraag 2	Verantwoording vraag 3	Verantwoording vraag 4
Intern Positief					Extern Positief				
Verantwoordig vraag 1	1,000	0,370	0,640	0,200	Verantwoordig vraag 1	1,000	0,274	0,540	0,211
Verantwoordig vraag 2	0,370	1,000	0,430	0,178	Verantwoordig vraag 2	0,274	1,000	0,436	0,255
Verantwoordig vraag 3	0,640	0,430	1,000	0,258	Verantwoordig vraag 3	0,540	0,436	1,000	0,274
Verantwoordig vraag 4	0,200	0,178	0,258	1,000	Verantwoordig vraag 4	0,211	0,255	0,274	1,000
Intern Negatief					Extern Negatief				
Verantwoordig vraag 1	1,000	0,439	0,700	0,342	Verantwoordig vraag 1	1,000	0,374	0,661	0,403
Verantwoordig vraag 2	0,439	1,000	0,513	0,276	Verantwoordig vraag 2	0,374	1,000	0,468	0,331
Verantwoordig vraag 3	0,700	0,513	1,000	0,459	Verantwoordig vraag 3	0,661	0,468	1,000	0,489
Verantwoordig vraag 4	0,342	0,276	0,459	1,000	Verantwoordig vraag 4	0,403	0,331	0,489	1,000