

Vertrouwenscrisis?

Een Verkennend Onderzoek naar het Vertrouwen van Micro en Kleine Ondernemers in de Rijksoverheid.

Radboud Universiteit Nijmegen



Djiwano In den Bosch S1081102

Radboud Universiteit Nijmegen,

Management faculteit, Bestuurskunde

Master Beleidsadviesing

Begeleider: Gijs Jan Brandsma

Datum: 9 juli 2023

Woord aantal: 27.026

Trefwoorden: vertrouwen, overheid, MKB, ondernemers

Beste lezer,

Ten eerste mijn dank voor het lezen van dit onderzoek, ik heb er met veel plezier aan gewerkt. Ik ben dan ook blij dat ik u met gepaste trots mijn onderzoek kan laten lezen.

Dit onderzoek ben ik in eerste instantie gestart, omdat ik verschillende geluiden hoorde uit mijn omgeving met betrekking tot het vertrouwen dat ondernemers uitten in de overheid. In de afgelopen jaren is er veel gebeurd rondom de ondernemers en men kijkt hier zeer verschillend tegen aan. Een voorbeeld uit de afgelopen jaren waar dit sterk in is teruggekomen, de coronacrisis. Een situatie die zowel voor ondernemers als de overheid voor uitdagingen zorgde. Voor mijn gevoel zou deze periode een invloed hebben op het vertrouwen dat ondernemers hebben in de overheid waren er nog geen eerdere onderzoeken gedaan naar het vertrouwen van ondernemers.

De keuze van het onderwerp was hierdoor snel gemaakt. Voor mijn start aan de studie Bestuurskunde, heb ik de studie Ondernemerschap & Retail management afgerond. Door deze studie had ik al enige affiniteit met het ondernemen en de verschillende sentimenten die er spelen. Dit onderzoek brengt mijn academische achtergronden bij elkaar.

Het onderzoek is gedaan om de sentimenten en thema's die er spelen relaterend aan het concept vertrouwen bij ondernemers op te halen. Het is hierin belangrijk te benoemen dat alle ondernemers serieus zijn genomen in hun antwoorden en dat alle antwoorden dan ook op waarden zijn meegenomen. Dit onderzoek is in eerste instantie weerspiegeling van wat er speelt onder de doelgroep. Het onderzoek is zowel relevant voor de wetenschappelijke wereld, omdat er een nieuwe kant van het concept vertrouwen wordt belicht namelijk de ondernemers. Daarnaast is het ook een interessant onderzoek voor het Rijk en lokale overheden omdat men zoals eerder benoemd de sentimenten beschrijft die er spelen in de huidige groep.

Ik kijk met plezier terug op het proces en wil hier ook een aantal personen voor bedanken. Ten eerste zou ik graag nogmaals alle ondernemers willen bedanken die mee hebben willen werken aan dit onderzoek. Dan zou ik de Bruggenbouwers willen bedanken voor de tijd en ruimte om dit onderzoek uit te kunnen voeren. Mijn begeleider vanuit de Radboud Universiteit Gijs Jan Brandsma wil ik bedanken voor de goede begeleiding en flexibiliteit in het proces. En tot slot mijn persoonlijke omgeving voor alle steun.

Abstract

Binnen dit onderzoek is er aan de hand van theorie, gericht op het vertrouwen van burgers, van Mayer (1995) en Grimmelikhuijsen (2012) een verkennend onderzoek gedaan naar het vertrouwen van ondernemers in de overheid. Het doel is om inzicht te krijgen van het huidige vertrouwen van ondernemers in de overheid. Daarbij is onderzocht of er eventuele aanknopingspunten zijn om een betere band te creëren tussen ondernemers en overheid. Dit wordt gedaan aan de hand van de onderzoeksvraag:

Hoe ervaren de ondernemers het vertrouwen in de overheid en zijn eventuele problemen met vertrouwen terug te voeren op specifieke componenten?

De ondernemers zijn getracht vragen te beantwoorden rondom de eerlijkheid-, de effectiviteit-, de welwillendheid- en de voorspelbaarheid van de overheid. Daarnaast is er een controlevariabele; de neiging tot vertrouwen. Het onderzoek is op een kwalitatieve manier uitgevoerd aan de hand van semigestructureerde interviews en geanalyseerd doormiddel van abductieve coderingsmethoden.

Resultaten zijn wisselend en ondernemers zijn soms tegenstrijdig in hun antwoorden. Concluderend is het duidelijk dat het vertrouwen van de ondernemers in deze groep matig te noemen is. Er was positiviteit onder de doelgroep, deze is echter vaak terug te leiden naar de mate van begrip die een ondernemer heeft voor de overheid.

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	6
1.1 Probleemstelling.....	7
1.2 Wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie.....	7
2. Theoretisch kader	8
2.1 Begrippen	8
2.2 Vertrouwen.....	8
2.3 Factoren van waargenomen betrouwbaarheid.....	9
2.3.1 Te gebruiken model.....	10
2.3.2 Competentie van de overheid	10
2.3.3 Welwillendheid van de overheid	11
2.3.4 Eerlijkheid van de overheid.....	11
2.3.5 Voorspelbaarheid van de overheid	12
2.3.6 Neiging tot vertrouwen.....	12
3. Methodologisch kader	13
3.1 Type onderzoek.....	13
3.2 Interviews	15
3.3 Invulling interviews	16
3.4 Analysemethode.....	16
3.4.1 Codering	16
3.4.2 Deductieve codering.....	17
3.4.3 Open codering.....	17
3.4.4 Axiaal coderen.....	18
3.4.5 Selectieve codering.....	18
3.5 Validiteit	19
3.5.1 Interne validiteit.....	19
3.5.2 Externe validiteit.....	19
3.6 Betrouwbaarheid.....	20
4. Resultaten.....	20
4.1 De neiging tot vertrouwen.....	21
4.1.1 Vertrouwen in mensen.....	21
4.1.2 Vertrouwen in organisaties	22
4.1.3. De basis van vertrouwen.....	23
4.2 De ervaren competentie van de overheid	23
4.2.1 Benodigde vaardigheden	24
4.2.2 Duurzame relatie.....	24
4.2.3 De ervaren effectiviteit	25
4.2.4 Traagheid van het apparaat.....	27
4.2.5 Communicatie.....	28
4.2.6 Juiste mensen op de juiste plek.....	29
4.2.7 De competentie van de overheid.....	30
4.3 De ervaren welwillendheid van de overheid	30
4.3.1 Intenties	31
4.3.2 Belangen.....	31
4.3.3 Menselijke maat.....	33
4.3.4 Verhoudingen	34
4.3.5 De welwillendheid van de overheid.....	34
4.4 De ervaren eerlijkheid van de overheid	35

4.4.1	Transparantie	35
4.4.2	De overheid spreekt de waarheid.....	36
4.4.3	De overheid komt beloftes na	37
4.4.4	Basis van vertrouwen.....	38
4.4.5	Een eerlijke overheid	39
4.5	<i>De ervaren voorspelbaarheid van de overheid</i>	39
4.5.1	Voorspelbaarheid van de overheid	39
4.5.2	De mogelijkheid om in te spelen	40
4.5.3	Behoeftte aan voorspelbaarheid.....	41
4.6	<i>Toevoegingen</i>	41
4.6.1	Wereldbeeld.....	41
4.6.2	Coronacrisis	42
4.6.3	Onafhankelijkheid	42
4.6.4	Belasting	43
4.6.5	Begrip voor de overheid	43
4.7	<i>Herstellen van vertrouwen</i>	44
5.	Conclusie	45
5.1	<i>Beantwoording subvragen</i>	46
5.1.1	Neiging tot vertrouwen.....	46
5.1.2	Effectiviteit van de overheid.....	46
5.1.3	Welwillendheid van de overheid	47
5.1.4	Eerlijkheid van de overheid	47
5.1.5	Voorspelbaarheid van de overheid	48
5.1.6	Toevoegingen	48
5.2	<i>Beantwoording hoofdvraag</i>	48
6.	Discussie	50
6.1	<i>Het onderzoek</i>	51
6.2	<i>De conclusies</i>	51
6.3	<i>Beperkingen</i>	52
6.4	<i>aanbevelingen</i>	52
7.	Literatuurlijst	54
8.	Bijlagen	56
8.1	<i>Bijlage: interviewguide</i>	56
8.2	<i>Bijlage: Codeboek deductief</i>	58
8.3	<i>Bijlage: Codeboek inductief</i>	59

1. Inleiding

Vertrouwen wordt gezien als een voorwaarde voor samenwerking, het tot stand komen van relaties en transacties tussen organisaties. Het vertrouwen wordt ook wel het cement van de samenleving genoemd (Buitendijk et al, 2009). Jaarlijks komen er meerdere onderzoeken uit over het vertrouwen van de burger in de verschillende overheidsinstanties in Nederland. Echter, deze studies gaan enkel over het vertrouwen van de burger als persoon. Er is in de afgelopen jaren geen studie gedaan naar het vertrouwen van een ondernemer met één of meerdere bedrijven in de overheid.

In de afgelopen coronajaren zijn er verschillende ontwikkelingen geweest die hebben kunnen drukken op het vertrouwen van de ondernemers. Bijvoorbeeld het sluiten van horecafilialen en sportscholen rondom de uitgezette coronamaatregelen. Bij dergelijke maatregelen zijn er verschillende overheidsinstellingen en uitvoeringsorganisaties betrokken geweest. Verschillende ondernemers zijn kritisch geweest op het beleid en de uitvoering. Er is waarschijnlijk een effect geweest op het vertrouwen van de ondernemers. Echter, is er nog geen nulpunt doordat er geen onderzoek naar dit onderwerp is gedaan. Dit onderzoek zal de eerste stap zijn in de verkenning naar dit onderwerp.

De Rijksoverheid en de lokale overheden (provinciaal en gemeentelijk) geven aan het ondernemerschap in het land hoog in het vaandel te hebben staan, maar hoe voelen de ondernemers in Nederland dit? Voelen de ondernemers de steun van de overheid en hebben de ondernemers vertrouwen in het Rijk en de lokale overheden? De Rijksoverheid stelt dat ondernemers belangrijk zijn voor de Nederlandse economie en de werkgelegenheid. Er zijn uitvoeringsorganisaties zoals de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) actief om ondernemers te steunen. Daarnaast heeft de Rijksoverheid verschillende subsidies en regelingen klaar voor startende en bestaande ondernemers zoals de kleine ondernemersregeling (KOR; Belastingdienst, z.d.). Lokale overheden geven aan de ondernemer hoog in het vaandel te hebben staan. Gemeenten en provincies werken aan participatie en willen inspraak van de ondernemers in de beleidscyclus. Echter, het is de vraag van de gemeenten hoe dit mogelijk te maken. Om deze participatie te realiseren is er echter vertrouwen nodig van beide kanten (Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2022).

Zoals aangegeven is er op dit moment nog geen onderzoek gedaan naar het vertrouwen van de ondernemer in de overheid, om hier een eerste stap in te zetten zal dit onderzoek worden uitgevoerd. Het is belangrijk het vertrouwen van de ondernemer in de overheid te onderzoeken, zonder vertrouwen is samenwerking vrijwel onmogelijk. Wanneer het vertrouwen is beschadigd, is dit moeilijk te herstellen. Het is dus ten eerste van belang om te onderzoeken hoe het op dit moment staat met het vertrouwen van de Nederlandse ondernemers in de overheid. Daarnaast is het ook belangrijk om deze ondernemers te bevragen naar mogelijke opties voor verbetering in de toekomst. Dit is voor zowel de verschillende lagen van de overheid, als voor de ondernemers zelf van belang.

Daarnaast ligt er een belang in de legitimiteit van de overheid en haar handelen. Bokhorst (2014) noemt legitimiteit 'Erkenning door allen'. Wanneer een persoon gelooft in de juistheid van een organisatie en het systeem waarvan deze deel uitmaakt, vergemakkelijkt dit de mogelijkheid tot beslissingen en acties. De acties en beslissingen die worden genomen zijn juist in de ogen van de persoon, omdat deze de leidende actor en het stelsel waarin deze beweegt als waar en legitiem ziet (Daudt, 1975, pp. 6-10). In de literatuur is er discussie over de samenhang tussen vertrouwen en legitimiteit. Vertrouwen wordt in de wetenschap gezien als een belangrijke indicator voor legitimiteit, anderen zien beide als losstaande concepten. *'Trust might be an indicator of legitimacy, be derived from it, and contribute to its reinforcement, but trust should not be confused with legitimacy'* (Linz, geciteerd in Dogan, 1994, p. 305). Dit citaat laat duidelijk zien dat de relatie tussen vertrouwen en legitimiteit vertroebeld is en men vertrouwen als indicator, gevolg en oorzaak van legitimiteit kan zien.

Men ziet beide concepten in de politieke wetenschappen vaak als synoniem, terwijl er duidelijke verschillen te noemen zijn (Zmerli & Van der Meer, 2017).

Binnen dit onderzoek wordt er gekeken naar twee groepen, namelijk sportschoolhouders en horeca uitbaters. Deze groepen hebben in de afgelopen coronacrisis veel te verwerken gehad, ook rondom het vertrouwen in de Nederlandse overheid. Het doel van het onderzoek is, inzicht krijgen van het huidige vertrouwen van ondernemers in de overheid. Vragen zoals zijn er eventuele problemen in dit vertrouwen waar te nemen en mochten er problemen voordoen, zijn er maatregelen te nemen om dit te verhelpen, komen aanbod. Ook wordt onderzocht of er eventuele aanknopingspunten te vinden zijn om een betere band te creëren tussen de ondernemers en de overheid. Dit mondt uit in de volgende onderzoeksvraag:

Hoe ervaren de ondernemers het vertrouwen in de overheid en zijn eventuele problemen met vertrouwen terug te voeren op specifieke componenten?

In onderstaande onderzoeksopzet wordt de probleemstelling van het onderzoek weergegeven. Er wordt een voorbeschouwing gegeven op het te gebruiken theoretisch kader. Een voorbeschouwing op het methodologisch kader, de wetenschappelijke- en maatschappelijke relevantie worden bekeken en de opbouw en planning worden weergegeven.

1.1 Probleemstelling

Dit onderzoek is uitgevoerd om een hiaat op te vullen. Namelijk, de kennis van het vertrouwen van ondernemers in de Nederlandse overheid. Op dit moment is er geen inzicht in het vertrouwen van de ondernemers in de Nederlandse overheid en aanhangende diensten. De doelstelling van het onderzoek is het meten van het vertrouwen van sportschoolhouders en horecaondernemers in de Nederlandse overheid. Dit wordt gedaan met de verschillende componenten van vertrouwen uitgewerkt in het theoretisch kader. Het onderzoek wordt uitgevoerd aan de hand van de volgende onderzoeksvraag:

Hoe ervaren de ondernemers het vertrouwen in de overheid en zijn eventuele problemen met vertrouwen terug te voeren op specifieke componenten?

Om deze vraag helder en volledig te beantwoorden zal er binnen dit onderzoek gebruik worden gemaakt van verschillende deelvragen. Deze deelvragen dragen bij aan een volledige blik op de verschillende componenten van het onderzoek en het begrip vertrouwen dat hierin wordt gebruikt. Binnen dit onderzoek wordt er gebruik gemaakt van deelvragen die voortvloeien uit een theoretisch model, deze wordt later binnen het theoretisch kader uitgelegd. De volgende deelvragen worden meegenomen in dit onderzoek:

- *Hebben de ondernemers een positieve neiging tot vertrouwen?*
- *Ervaren ondernemers een competente overheid?*
- *Ervaren ondernemers een welwillige overheid?*
- *Ervaren ondernemers een eerlijke overheid?*
- *Ervaren ondernemers een voorspelbare overheid?*

1.2 Wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie

De wetenschappelijke relevantie van een onderzoek draait om de toevoeging of vernieuwing die het onderzoek brengt binnen het domein van de Bestuurskunde. In Nederland en andere landen zijn er zoals bovengenoemd verschillende onderzoeken gedaan naar het vertrouwen

van de burger in de overheid en of uitvoeringsorganisaties. Voorbeelden van onderzoeken naar vertrouwen van burgers zijn het onderzoek van Bovens en Wille (2006) en het onderzoek van Sioo (2022). Echter, er is geen specifiek onderzoek gedaan naar het vertrouwen van het MKB in de overheid of uitvoeringsorganisaties. Het is een vernieuwend onderzoek doordat het een nieuw perspectief belicht op het vertrouwen van ondernemers in de verschillende lagen van de overheid. Het vertrouwen van ondernemers is namelijk niet eerder belicht in het vertrouwen richting de overheid. Waardoor er ook geen onderzoek is gedaan naar mogelijkheden om deze relatie te verbeteren. Er is dus een zekere wetenschappelijke relevantie aan te duiden, aangezien deze kennis ontbreekt. Dit onderzoek zal een eerste aanzet geven in het uitdiepen thema's en sentimenten die van belang zijn binnen dit onderwerp. Het onderzoek snijdt namelijk een nieuw onderdeel aan dat van het vertrouwen van ondernemers in de overheid. Het betreft hiermee dan ook een verkennend onderzoek naar het onderwerp.

De maatschappelijke relevantie van dit onderzoek kan ook van meerdere kanten worden belicht. Het brengt een nieuw perspectief op het vertrouwen van een belangrijk onderdeel van de Nederlandse samenleving. De relevantie voor de Nederlandse overheid is in deze ook duidelijk. Men krijgt toegang tot informatie over het huidige vertrouwen van ondernemers in het land. Waaruit mogelijke aanpassingen in het beleid voort kunnen komen om zo een verbeterde samenwerking te realiseren. Deze verbeterde samenwerking is ook relevant voor de Nederlandse ondernemer.

2. Theoretisch kader

Het theoretisch kader biedt een overzicht van relevante begrippen, theorieën en modellen welke gebruikt zullen worden in dit onderzoek. Ten eerste zullen de relevante te gebruiken begrippen binnen dit onderzoek worden uitgewerkt. Dan zullen de theorieën en modellen worden toegelicht en tot slot zullen deze worden toegespitst op de rol binnen het onderzoek.

2.1 Begrippen

De begrippen welke binnen dit onderzoek worden gehanteerd worden hieronder weergegeven. Deze begrippen worden als zodanig toegepast en zullen dan ook niet wijzigen van betekenis naarmate het onderzoek vordert.

Mkb'er: binnen dit onderzoek zal er enkel worden gekeken naar de micro en kleine organisaties. Het Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO, 2013) definieert de kleine onderneming, als een onderneming met minder dan 50 werknemers en een jaaromzet van hoogstens tienmiljoen euro. De micro-onderneming wordt gedefinieerd als een onderneming met minder dan 10 werknemers en een jaaromzet van hoogstens tweemiljoen euro.

Overheid: De Nederlandse overheid bestaat uit meer dan zestienhonderd organisaties. Hieronder vallen de ministeries, provincies en gemeenten, maar ook zelfstandige bestuursorganen horen hierbij. Binnen dit onderzoek worden de verschillende gradaties van de overheid meegenomen. De Rijksoverheid zal dienen als de hoofd actor in dit onderzoek, maar lokale overheden (provincies en gemeenten) en uitvoeringsorganisaties worden ook meegenomen waar nodig (Overheid, z.d.).

2.2 Vertrouwen

Het concept vertrouwen is breed en wordt binnen verschillende disciplines anders gedefinieerd. Rousseau et al. (1998) hebben geprobeerd deze definities samen te brengen tot een multidisciplinair geschikt concept voor vertrouwen. Deze definitie van vertrouwen zal worden aangehouden binnen dit onderzoek, namelijk: vertrouwen is een psychologische staat bestaande uit de intentie om kwetsbaarheid te accepteren gebaseerd op positieve verwachtingen van de intenties of het gedrag van een ander (Rousseau et al. 1998, p. 395).

Binnen het domein van de bestuurskunde worden verschillende methoden aangehaald om vertrouwen te meten. De methoden van Mayer et al. (1995) en hierop voortbouwend Grimmelikhuijsen (2012) worden binnen de bestuurskunde vaak gebruikt. Beide meten vertrouwen aan de hand van drie factoren van betrouwbaarheid. Mayer et al. (1995) gebruiken de factoren *Ability*, *Benevolence* en *Integrity*. Grimmelikhuijsen heeft dit vertaald naar *Competence*, *Benevolence* en *Honesty*. Het verschil lijkt hier dat Mayer et al. (1995) kijken naar vertrouwen van organisaties in het algemeen. Grimmelikhuijsen (2012) heeft het model toegespitst op het vertrouwen in overheidsorganisaties. Binnen dit onderzoek wordt een nieuw model opgesteld om vertrouwen in overheidsorganisaties te meten. Binnen dit onderzoek wordt er voortgebouwd op de lijnen die in zijn gezet door Mayer et al. (1995) en Grimmelikhuijsen (2012). Echter snijdt dit onderzoek een nieuwe doelgroep aan, doordat het gericht is op ondernemers. De hoofddefinities van Grimmelikhuijsen (2012) worden aangehouden, omdat deze zijn gericht op overheidsorganisaties. De definitie van Mayer et al. (1995) zal worden gebruikt voor toevoegingen op de theorie.

Zoals aangegeven noemt Grimmelikhuijsen (2012, pp. 43-45) *Competence*, *Benevolence* en *Honesty*, dit zal binnen dit onderzoek worden vertaald naar competentie, welwillendheid en eerlijkheid van de overheid. De factor *Predictability* in dit onderzoek vertaald naar voorspelbaarheid wordt ook benoemd door deze auteurs. De auteurs geven aan dat de factor een duidelijke band heeft met vertrouwen, maar geven aan dat om vertrouwen te hebben in een organisatie dit verder moet gaan dan enkel de voorspelbaarheid (Mayer et al., 1995, pp. 713 – 714). Hier ligt een duidelijk verschil tussen dit onderzoek en dat van Mayer en Grimmelikhuijsen, het is voor ondernemers weldegelijk van belang om een voorspelbare overheid te hebben. Wanneer ondernemers een voorspelbare overheid ervaart, weet men waar men aan toe is. De ondernemer weet waar men op in kan spelen en wat men misschien juist niet moet doen. De factor voorspelbaarheid zal dan ook worden meegenomen in het nieuwe model aan de hand van de definitie van Dietz en Den Hartog (2006). Deze factor wordt later toegelicht.

De schending van het vertrouwen van een actor hangt aldus Grimmelikhuijsen (2012) samen met de opgestelde factoren van betrouwbaarheid, wanneer deze als negatief worden ervaren is dit een schending van het vertrouwen van de vertrouwende actor. Ook de mogelijkheid tot vertrouwensherstel wordt benoemd in combinatie met deze factoren van betrouwbaarheid. Mayer et al. (1995) stellen dat vertrouwensherstel afhangt van de mate van schending van het vertrouwen van de actor.

2.3 Factoren van waargenomen betrouwbaarheid

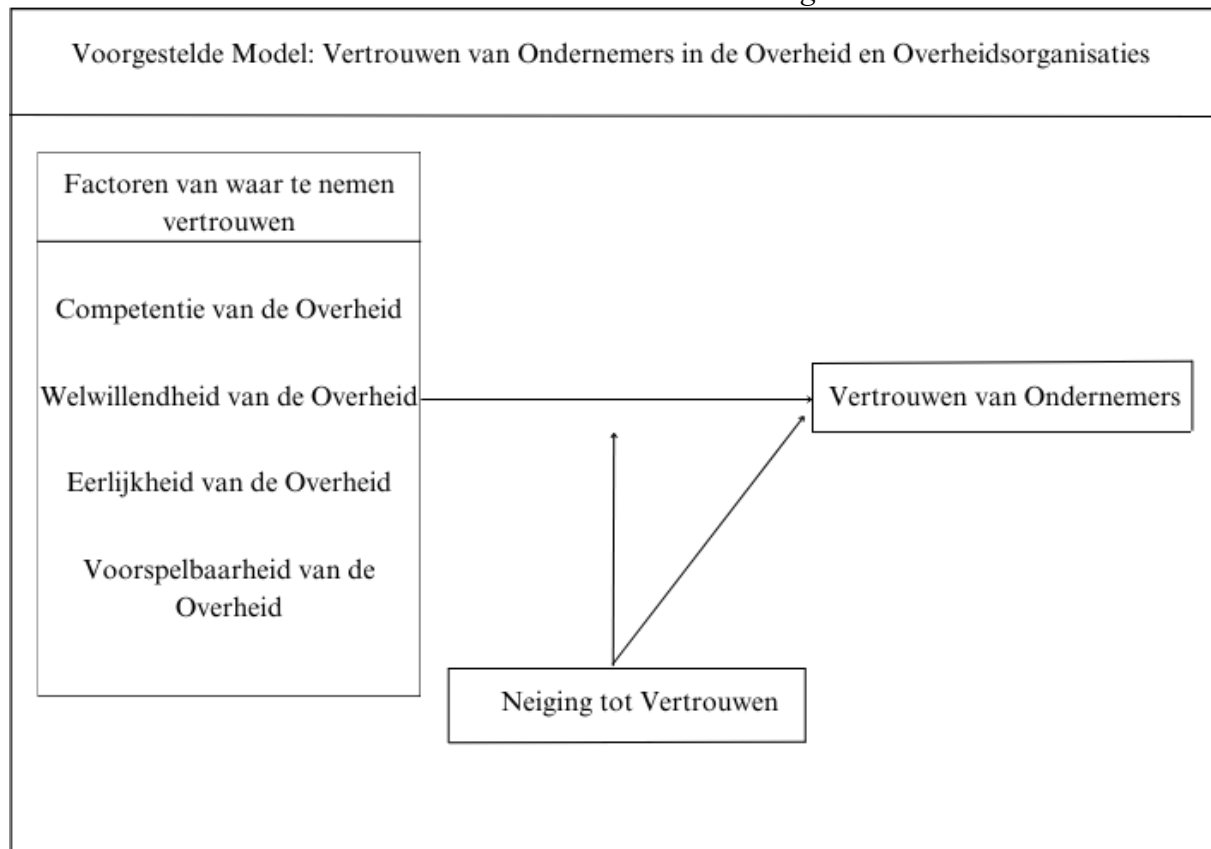
Zoals benoemd zal het vertrouwen in overheidsorganisaties worden gemeten aan de hand van vier factoren van betrouwbaarheid. Aan de hand van de factoren competentie, welwillendheid, eerlijkheid en voorspelbaarheid zal worden gemeten of er een mate van vertrouwen is onder de respondenten. Het wezenlijke verschil tussen dit onderzoek en eerdere onderzoeken naar het vertrouwen in overheidsorganisaties, is dat dit onderzoek is gericht op het vertrouwen van ondernemers. De componenten van betrouwbaarheid gebaseerd op de onderzoeken van Mayer (1995) en Grimmelikhuijsen (2012) zullen worden vertaald naar een bruikbaar model. De componenten zullen als volgt worden meegenomen binnen dit onderzoek; de door ondernemers ervaren competentie van de overheid, de door ondernemers ervaren welwillendheid van de overheid, de door ondernemers ervaren eerlijkheid van de overheid (integriteit) (Grimmelikhuijsen, 2012; Mayer et al., 1995). Naast deze factoren voor betrouwbaarheid voegen Dietz en Den Hartog (2006) hier nog een factor aan toe namelijk dat van voorspelbaarheid. Dit wordt vertaald naar de door ondernemers ervaren voorspelbaarheid van de overheid.

2.3.1 Te gebruiken model

Er is een model ontwikkeld gebaseerd op de theorie van Mayer (1995) en Grimmelikhuijsen (2012) zie figuur 1. Daarnaast is er een toevoeging op de theorie aangebracht met de voorspelbaarheid van de overheid uit Dietz en Den Hartog (2006). Het model van Mayer 'Proposed model of trust' is gebruikt als voorbeeld om dit model vorm te geven. Het model van Mayer et al. (1995) gaat verder dan de verkenning waar dit onderzoek voor is bedoeld, namelijk een verkenning van het onderwerp, mede om deze reden is er een noodzaak geweest een nieuw model te creëren. Binnen dit onderzoek wordt het vertrouwen van ondernemers gemeten met vier factoren van betrouwbaarheid. Daarnaast wordt de neiging tot vertrouwen gebruikt als controlevariabele. De factoren zullen in de volgende alinea's worden uitgelegd.

Figuur 1

Vertrouwen van Ondernemers in de Overheid en Overheidsorganisaties



2.3.2 Competentie van de overheid

Mayer et al. (1995, p. 717) definiëren de ervaren competentie als een factor die een organisatie in staat stelt om invloed uit te oefenen binnen een bepaald domein. Echter, het domein van bekwaamheid of competentie is zeer specifiek. De te vertrouwen partij kan op technisch gebied zeer bekwaam zijn, maar op het gebied van beleid maken zeer onbekwaam. De vertrouwende partij moet ervan uit kunnen gaan dat de competentie binnen de te vertrouwen partij aanwezig is (Mayer et al., 1995, p. 717). Binnen dit onderzoek is competentie zowel gericht op uitvoer- als beslissingsbevoegdheid. Wordt de overheid als competent genoeg ervaren om beleid te maken voor het Nederlandse MKB segment. Daarnaast is er ook de vraag of de overheid als competent genoeg wordt gezien om dit beleid uit te voeren en in gesprek te gaan met deze groepen. Concreet betekent de factor voor dit onderzoek dat er onderzocht moet worden of ondernemers de overheid als competent genoeg zien om beleid te maken en uit te voeren.

Om de door ondernemers ervaren competentie van de overheid te meten zijn er een aantal aspecten van competentie weer te geven. Deze aspecten zullen een beeld bieden van de ervaren competentie en of de desbetreffende ondernemer de overheid daadwerkelijk als competent ziet. De door ondernemers ervaren competentie van de overheid kan worden onderverdeeld in de ervaren effectiviteit van het handelen van de overheid en de waargenomen vaardigheid van de overheid of een overheidsorganisatie (Grimmelikhuijsen, 2012, pp. 44-45). De ervaren effectiviteit van het handelen draait om de vraag of de ondernemer beleid en uitvoer van een overheidsorganisatie als effectief beschouwt. Belangrijke vragen die gesteld dienen te worden zijn: Is de ondernemer het eens met de ingeslagen weg wat betreft het beleid? Is dit beleid werkbaar in de praktijk en gebeurt de uitvoering op een effectieve manier? Kan de overheidsorganisatie überhaupt wel als vaardig worden gezien in de ogen van de ondernemer en zijn de aldus de ondernemer benodigde vaardigheden aanwezig bij de overheid?

2.3.3 Welwillendheid van de overheid

De welwillendheid wordt gedefinieerd door Mayer et al. (1995, pp. 718-719), zij stellen dat welwillendheid de mate is waarin door de vertrouwende organisatie verondersteld dat de te vertrouwen organisatie goed wil doen aan de vertrouwende partij. Is de partij welwillend in de samenwerking? Het gaat om beleid of acties die de te vertrouwen partij uitvoert zonder egocentrisch winstmotief. Binnen dit onderzoek komt dit neer op de volgende stelling: de overheid wil goed doen voor de ondernemers in het land en is gehecht aan de samenwerking tussen de partijen. Het moet uiteen worden gezet in de volgende punten; de perceptie van de ondernemers is dat de overheid goed wil doen met beleid en acties, de ondernemers moeten binnen deze perceptie niet het gevoel hebben dat de overheid er enige mate van winstmotief heeft binnen acties en tot slot moet er onderzocht worden of ondernemers de perceptie hebben dat de overheid waarde hecht aan de samenwerking tussen beide partijen.

Om de door ondernemers ervaren welwillendheid van de overheid te meten zijn er een aantal aspecten van welwillendheid weer te geven. Deze aspecten zullen een beeld bieden van de ervaren welwillendheid en of de desbetreffende ondernemer de overheid als zodanig ziet. De door ondernemers ervaren welwillendheid van de overheid is te vertalen naar, de door ondernemers verwachte intenties van de overheid of een overheidsinstelling. Het gaat hier om de vraag of de ondernemers ervaren of dat de overheid handelt uit eigenbelang en de eigen interesses of daadwerkelijk uit het belang van de ondernemer (Grimmelikhuijsen, 2012, pp. 44-45). Oftewel, heeft de ondernemer de perceptie dat de ondernemer vooropstaat in het maken van beleid? Of is het beleid welke invloed heeft op de ondernemer vooral gericht op het behalen van overheidsdoelinden?

2.3.4 Eerlijkheid van de overheid

Binnen de relatie tussen eerlijkheid en vertrouwen gaat men er van uit dat de te vertrouwen partij zich houdt aan een reeks principes die de vertrouwende partij als acceptabel beoordeelt. Wanneer deze principes terugkomen binnen een organisatie kan deze organisatie als te vertrouwen worden gezien. Deze principereeks is per individu verschillend en moet dus uit worden gevraagd in de zin van eerlijkheid in het algemeen. Dit duidt op, een te vertrouwen partij komt beloftes na, maakt afspraken op basis van vertrouwen, spreekt de waarheid en is transparant in het doen en laten (Grimmelikhuijsen, 2012, p. 40; Mayer et al., 1995, p. 719). De vertaalslag naar dit onderzoek beschrijft de volgende punten binnen de factor eerlijkheid; de overheid komt haar beloftes na en maakt op basis van vertrouwen afspraken met ondernemers en de overheid spreekt de waarheid en is transparant in haar doen en laten.

Deze aspecten zullen een beeld bieden van de door ondernemers ervaren eerlijkheid van de overheid. De door ondernemers ervaren eerlijkheid van de overheid wordt gemeten

doormiddel van vier punten. Ten eerste of de overheid de waarheid spreekt (taal) zowel schriftelijk als mondeling. De ondernemer ervaart dat de overheid op basis van vertrouwen afspraken maakt. De ondernemer heeft het gevoel dat de overheid de waarheid spreekt en tot slot heeft de ondernemer het gevoel dat de overheid transparant is (Grimmelikhuijsen, 2012, pp. 44-45).

2.3.5 Voorspelbaarheid van de overheid

Uit de literatuur blijkt er een duidelijke relatie tussen vertrouwen en voorspelbaarheid te zijn, tevens kan deze als dubieus worden bestempeld. Vertrouwen gaat namelijk verder dan voorspelbaarheid, toch kunnen beide worden gezien als vormen van onzekerheidsreductie. Desondanks is voorspelbaarheid van een partij onvoldoende om een risico te kunnen accepteren aldus Mayer (1995). Wanneer een organisatie constant de fout in gaat, is deze namelijk voorspelbaar, maar zal niet worden vertrouwd om de actie uit te voeren. De organisatie kan namelijk niet worden bestempeld als competent. Een organisatie kan onmogelijk met alle denkbare ontwikkelingen rekening houden, er is namelijk een beperkte rationaliteit (Simon, 1957). Dit wordt in later onderzoek echter tegengesproken door onder andere Dietz en Den Hartog (2006). Deze auteurs geven aan dat er een zekere mate van voorspelbaarheid moet zijn in de acties van een te vertrouwen persoon om deze als betrouwbaar te kunnen zien. Het is namelijk zo dat wanneer men het gevoel heeft het gedrag te kunnen voorspellen men zich hier ook op zal proberen aan te passen. Binnen een onderneming is het nodig om overheidsbeleid te kunnen voorspellen. Men moet in kunnen spelen op het beleid en moet hier ook rekening mee kunnen houden voor het voortbestaan van het bedrijf. Voorspelbaarheid geeft enig gevoel van zekerheid voor de ondernemer, dit gevoel van zekerheid in het gedrag van de overheidsactor biedt vertrouwen. Het kan de ondernemer de mogelijkheid geven om de onderneming bestendig te maken tegen toekomstig beleid.

2.3.6 Neiging tot vertrouwen

De neiging tot vertrouwen wordt beschouwd als een eigenschap welke invloed heeft op alle genoemde factoren. Het wordt gedefinieerd als een algemene neiging van een persoon om bereid te zijn anderen te vertrouwen zonder dat er enige voorafgaande informatie of uitwisselingsgeschiedenis beschikbaar is (Chiu & Ng, 2015). Hiertegenover staat een persoon welke veel moeite moet doen om een persoon of organisatie het vertrouwen te geven. Een neiging is gedrag vanuit het onderbewuste, de factor uitvragen blijkt uit eerder onderzoek mogelijk. Het is belangrijk om de neiging tot vertrouwen mee te nemen, omdat dit zal worden gebruikt als controle variabele. Het is namelijk zo dat mensen in meerdere of mindere maten anders aankijken tegen vertrouwen. De neiging tot vertrouwen is in de literatuur beschreven als een psychologisch proces. Er wordt vanuit gegaan dat vertrouwen hebben een persoonlijke eigenschap is, ofwel de neiging van een individu tot het vertrouwen van een ander. In het geval van dit onderzoek het vertrouwen dat een ondernemer kan hebben in de overheid (van den Bos, 2011). Mayer (1995) definieert deze factor als een individueel kenmerk dat verwijst naar de neiging of mogelijkheid van een individu of organisatie om anderen, in dit geval de overheid, te vertrouwen. Binnen dit onderzoek zal dit zover gaan als, beschouwd de respondent zichzelf als een vertrouwend persoon? Hoe omschrijft de persoon het vertrouwen in het algemeen in personen of organisaties?

3. Methodologisch kader

Binnen dit hoofdstuk wordt het onderzoek beschreven, de methoden die zullen worden gebruikt en de manier waarop deze zullen worden toegepast om het onderzoek te voltooien. Ten eerste zal er een weergave worden gegeven van het soort onderzoek, dan zullen de methode van datavergaring worden weergegeven. De methoden van analyse worden weergegeven en er wordt gereflecteerd op de impact op validiteit en betrouwbaarheid van deze methoden op het onderzoek.

3.1 Type onderzoek

Binnen dit onderzoek zal er een nieuwe kijk worden gegeven op het vertrouwen in de overheid. Het zal een verkennend onderzoek betreffen in de vorm van een voorverkenning van het onderwerp vertrouwen van ondernemers in de overheid. Deze voorverkenning zal gedaan worden doormiddel van theorie gebaseerd op burgers. Verder is er nog niet eerder een onderzoek gedaan naar het vertrouwen van ondernemers in de overheid, aldus verkennend. Het onderzoek zal kwalitatief worden uitgevoerd. De voornaamste reden voor deze methode is dat dit een verkennend onderzoek betreft. Er bestaat weinig kennis over de te onderzoeken casus. Het kwalitatieve karakter leent zich in dit geval goed voor de exploratie van het onderwerp (Philipsen & Vernooy-Dassen, 2004; Reulink & Lindeman, 2005). Binnen dit onderzoek wordt er doormiddel van bestaande modellen binnen de bestuurskunde een nieuw model gecreëerd en getoetst. De toetsing zal worden gedaan doormiddel van een empirische blik op de werkelijkheid. Er wordt doormiddel van een kwalitatief onderzoek op basis van interviews informatie gegenereerd. Binnen theorieën gebaseerd op positivisme wordt de wereld gezien zoals deze is en baseert men de aannames op analyses van tastbare elementen zoals in dit geval de meningen van ondernemers over de overheid, om de aannames te kunnen verantwoorden en waarden toe te kunnen kennen. Het positivisme is gebaseerd op het verzamelen van fysiek bewijs. In eerste instantie gebaseerd op de natuurwetenschap, maar positivisten beweren dat gelijkwaardige wetten toegepast kunnen worden binnen de sociale wetenschap (McGlinchey, 2022, p. 74).

Dit onderzoek zal zoals benoemd worden uitgevoerd met ondernemers in Nederland. Echter, in de beperkte tijd van dit onderzoek zal niet iedere ondernemersgroep goed kunnen worden bevraagd. Dit heeft geleid tot de beslissing om twee groepen ondernemers te kiezen, horecaondernemers en sportschoolhouders. Deze groepen zijn gekozen, omdat zij hard zijn geraakt door het overheidsbeleid gedurende de Coronacrisis. Binnen het onderzoek wordt er gekeken naar de mogelijkheid van een *least likely case*. Een *least likely case* is een casus die de theorie niet zou moeten bevestigen. Voor dit onderzoek betekent dit dat de groepen ondernemers, wel vertrouwen moeten hebben in de overheid om een *least likely case* te zijn. Het falen van deze toets betekend niet direct dat de theorie wordt weerlegd, maar slagen biedt een sterke ondersteuning voor de theorie (Koivu & Hinze, 2017, p. 1024). Een *least likely case* wordt in de regel gebruikt om een hypothese te verifiëren (Flyvbjerg, 2011, p. 308). De *least likely case* zal binnen dit onderzoek worden onderzocht door een casus te kiezen met horeca- en sportschoolondernemers, welke in de coronacrisis geraakt zijn door het overheidsbeleid. Dit wil zeggen dat dit type organisatie een bijzonder lage kans lijkt te hebben op het hebben van vertrouwen in de overheid. Deze casus wordt getest aan de hand van de stelling: 'Als deze organisaties vertrouwen hebben in de overheid, zullen de meeste andere dat ook zo voelen' (Flyvbjerg, 2006, p. 15). Anders gezegd betreft het binnen dit onderzoek een *least likely case*, wanneer het vertrouwen in de overheid binnen deze casus aanwezig is. Aldus de theorie van een *least likely case* is de kans groot dat het vertrouwen dan binnen iedere andere ondernemersgroep ook aanwezig zal zijn (Levy, 2002, p. 442). De verschillende opgestelde factoren van betrouwbaarheid zullen aan bod komen om de ervaringen van deze groep met betrekking tot de verschillende lagen van de overheid uit te vragen.

Zoals benoemd zal dit onderzoek worden uitgevoerd onder sportschoolhouders en horecaondernemers. Om dit onderzoek schaalbaar te maken wordt dit onderzoek uitgevoerd binnen de gemeente Oss. Wederom vanwege een beperkte tijd, niet iedere gemeente in Nederland kan goed worden meegenomen. Daarnaast draait het om een voorverkenning en is het belangrijk initiële informatie op te halen rondom het onderwerp. Het zal dienen als startpunt voor een verkennend onderzoek naar het vertrouwen van ondernemers in de Nederlandse overheid. De gemeente Oss bestaat uit de volgende kernen Oss, Berghem, Demen, Deursen, Dennenburg, Dieden, Geffen, Haren, Herpen, Teeffelen, Oijen, Lithoijen, Huisseling, Keent, Macharen, Megen, Neerlangel, Neerloon, Koolwijk, Overlangel, Ravenstein, Lith, Maren-Kessel en Het Wild (Wonen in Oss, z.d.). De gemeente beschikt over zowel landelijke als stedelijke gebieden met zowel dorps- als stadskernen. De doelgroepen zullen zich dan ook verspreid over de gemeente verhouden. Een nadeel is dat het onderzoek landelijk niet generaliseerbaar is. Oss heeft een beperkte omvang, het onderzoek is niet representatief te noemen voor alle Nederlandse gemeenten. Het onderzoek geeft het sentiment aan van de ondernemers in de gemeente, deze kunnen aansluiten bij de gedachten van andere ondernemers. Echter, het doel van het onderzoek is het oriënteren op thema's die spelen in dit veld.

Zoals eerder beschreven, worden er binnen dit onderzoek twee groepen bekeken. Ten eerste wordt er gekeken naar sportschoolhouders in de gemeente Oss. Sportschoolhouders worden gedefinieerd als ondernemers met één of meerdere filialen binnen de in het Theoretisch kader gestelde kaders, namelijk: De respondenten zullen dus vallen binnen het klein en micro bedrijf. Deze ondernemers richten zich op bedrijvigheid binnen de sportbranche. De sportschool wordt gedefinieerd als een pand waar mensen tegen betaling doormiddel van voorziene apparatuur aan het lichaam en de conditie werken doormiddel van lichamelijke inspanning. Hieronder vallen onder andere kickboks scholen en fitnesscentra, maar ook dansscholen (Overheid, 2018). Deze branche is geraakt door het gevoerde beleid van de Nederlandse overheid op het hoogtepunt van de coronacrisis.

Naast sportschoolhouders wordt er gekeken naar horecaondernemers. Deze ondernemers vallen zoals beschreven onder het klein en micro bedrijf. Horecaondernemers worden gedefinieerd als ondernemers met één of meerdere filialen binnen boven gestelde kaders. Deze ondernemers bevinden zich binnen de horecabranche welke eet- en drinkgelegenheden en logies verstreckende bedrijven betreft (Koninklijke Horeca Nederland, z.d.). Deze branche is zoals benoemd ook geraakt door het gevoerde beleid gedurende de coronacrisis met onder andere maandenlange sluitingen tot gevolg.

Deze doelgroep biedt verschillende voordelen. Ten eerste is de groep makkelijk bereikbaar via telefoon of door binnen te stappen. De groepen hebben vaste locaties waardoor de ondernemers goed te vinden zijn. Daarnaast zijn beide groepen op een andere manier afhankelijk van sociaal gedrag en contact met mensen. Beide zijn veel in contact met burgers en beide groepen zijn sterk afhankelijk geweest van de overheid in de coronaperiode.

Een nadeel is dat de doelgroep niet direct representatief is voor alle ondernemers. Daarnaast is er binnen de interviews ruimte voor de meningen van de ondernemer, antwoorden kunnen hierdoor vertekend zijn. Resultaten zullen dan ook niet direct te generaliseren zijn zoals boven benoemd. Echter zal de uitkomst van dit onderzoek mogelijk bevestigend zijn voor het sentiment onder ondernemers in de gemeente Oss, betreffende de bovengenoemde *least likely case* binnen dit verkennend onderzoek.

Dit onderzoek borduurt zoals benoemd voort op bestaande theorieën over het vertrouwen van burgers. Echter, het onderzoek is verkennend binnen het onderwerp en hoeft daardoor niet direct generaliseerbaar te zijn op al de verschillende type ondernemers. De resultaten zullen dus de doelgroep van sportschoolhouders en horecaondernemers betreffen

uit de gemeente Oss. Tevens moeten de resultaten voorzichtig worden geïnterpreteerd, het draait namelijk om een kwalitatief onderzoek en ook binnen de gemeente kunnen verschillende meningen over de overheid lopen.

3.2 Interviews

In het theoretisch kader is er een voorverkenning gedaan van verschillende factoren om het concept vertrouwen te onderzoeken. Uit deze verkenning is een selectie gemaakt van vijf factoren om het vertrouwen van ondernemers te kunnen onderzoeken. Deze factoren zijn weergegeven en uitgewerkt in het theoretisch kader. Het theoretisch kader dient als leidraad binnen dit onderzoek en aan de hand van deze factoren zijn interviewvragen opgesteld (zie Bijlage 8.1). Het interview is semigestructureerd uitgevoerd, om zo geen eventueel belangrijke informatie met betrekking tot de factoren uit het theoretisch kader over te slaan.

De interviews zijn in een voor de respondenten als veilig gewaande omgeving uitgevoerd. Vaak is dit het kantoor, horecapand of de sportschool van de respondent geweest, maar er is uiteindelijk ook een telefonisch interview afgenomen. Een veilige omgeving zorgt ervoor dat de geïnterviewde respondenten sneller volledig open zijn rondom de besproken onderwerpen (Grailey et al., 2021, p. 2) De interviews zijn afgenomen in de maanden april en mei van 2023. De respondenten van de interviews zijn volledig geanonimiseerd. De interviews zijn getranscribeerd en, wanneer gewenst, voor goedkeuren naar de respondenten verstuurd. De goedkeuring van de respondenten is een controle of de beschreven punten kloppende zijn en een vraag tot eventuele aanvulling. Deze controle zorgt voor zowel interne validiteit als betrouwbaarheid, omdat de respondent het interview een keer kan nalezen. Aan het einde van ieder interview wordt gevraagd of de respondent dit wil lezen en terug wil sturen. Respondenten hebben vaker echter aangegeven hier geen gebruik van te willen maken, omdat het interview een momentopname is geweest van een gevoel.

De werving van de respondenten is gebeurd via telefoon, LinkedIn en mail. De start van de werving is begin april geweest. Het is van belang geweest dat de respondent zo open mogelijk sprak over het onderwerp en aangeeft wat er op dat moment opkomt in de respondent. De interviewer moet zijn bias niet overbrengen op de respondent. De respondent moet volledig uit de eigen emotie kunnen praten, omdat het concept vertrouwen ook voortkomt uit deze emotie (Lewis & Weigert, 1985, p. 971).

Het toepassen van semigestructureerde interviews bracht verschillende voordelen. Ten eerste combineert het de elementen van gestructureerde en ongestructureerde interviews. Hierdoor zijn de resultaten vergelijkbaar en betrouwbaar, maar heeft de interviewer toch de mogelijkheid om dieper op de vragen in te gaan. Men kan een semigestructureerd interview met een gestructureerd interview vergelijken, door bijvoorbeeld het gebruik van een vragenlijst. Echter, kan men doormiddel van semigestructureerde interviews meer informatie achterhalen door het open karakter. Respondenten konden worden bevestigd op de antwoorden die zij gaven, de interviewer had de mogelijkheid te vragen of dit verduidelijkt kon worden of zelfs eventueel opnieuw geformuleerd (Baarda et al., 2007, pp. 13-33; Hijmans & Kuyper, 2007, pp. 43-50).

Daarnaast zijn er ook nadelen aan semigestructureerde interviews. Ten eerste kan de mate van flexibiliteit in semigestructureerde interviews de validiteit van de interviews verminderen. Het kan voor de onderzoeker moeilijk zijn om de verschillende antwoorden met elkaar te vergelijken. Dit hangt af van hoever de onderzoeker is afgeweken van de vooraf opgestelde vragen. Een ander probleem wat zich kan voordoen binnen de semigestructureerde interviews is dat de onderzoeker verleid kan worden om leidende vragen te stellen. Dit kan zorgen voor vertekende antwoorden van de respondenten. Echter, kan dit andersom ook gebeuren, de onderzoeker kan de vraag proberen te beantwoorden op een manier dat de onderzoeker wil horen. Dit kan leiden tot sociale wenselijke antwoorden. Tot slot, kan het

moelijk zijn om de semigestructureerde interviews correct uit te voeren. Het kan voor de interviewer namelijk moeilijk zijn om informatie te vergaren en toch onbevooroordeeld te blijven (Baarda et al., 2007, pp. 13-33; Hijmans & Kuyper, 2007, pp. 43-50).

Er is onderzoek gedaan binnen een heterogene groep, de groep is dus ongelijksoortig in grootte en handelingen. Echter, vallen alle respondenten binnen de gedefinieerde concepten van het micro en klein bedrijf. Daarnaast zijn alle geïnterviewde ondernemingen binnen de gemeente Oss gevestigd. De doelgroep is door het specifieke karakter helaas niet te generaliseren.

3.3 Invulling interviews

Het onderzoek biedt een inleiding op het onderwerp van vertrouwen van ondernemers in de Nederlandse overheid. Zoals benoemd zullen ondernemers binnen de gemeente Oss als voorbeeldcasus dienen. Binnen de casus worden er vijf sportschoolhouders en tien horecaondernemers geïnterviewd. Er wordt gebruik gemaakt van een *single case study*, omdat het onderzoek zich beperkt tot de gemeente Oss. Het onderzoek focust zich ook op het huidige gevoel en meningen van de ondernemers waardoor de casestudy de juiste methode is aldus Yin (2009, p. 8). De gemeente heeft verschillende voorzieningen waaronder genoeg sport en horecaondernemingen om dit onderzoek uit te voeren. De stad is daarnaast niet zo groot dat er een overschot van een van beide groepen is waar te nemen. Het onderwerp moet worden uitgediept waardoor een stad als Oss een goede basis vormt voor de casus.

3.4 Analyse methode

Binnen dit onderzoek zal er in eerste instantie gebruik worden gemaakt van een deductieve methode codering. Binnen deze methode zal er doormiddel van het theoretisch kader een codeschema op worden gesteld om de transcripten te analyseren. Om eventuele toevoegingen of variabelen die niet direct lijken te relateren aan de initiële codes op te vangen zal er ook gebruik worden gemaakt van een inductieve codatie. Binnen het inductieve coderingsproces zal er gebruik worden gemaakt van open codering, axiale codering en selectieve codering.

3.4.1 Codering

Bij een kwalitatieve gegevensanalyse is een code gedefinieerd als een door de onderzoeker gegenereerd concept dat de waarde van de gegevens uitdrukt. De code brengt een geïnterpreteerde betekenis toe aan elk individueel gegeven. Zo kan dit later worden gebruikt in het analytisch proces. Een code vat de essentie van een gegeven samen (Saldaña, 2021, p. 4). Binnen de coderingsfase zal gebruik worden gemaakt van het programma ATLAS.ti, dit programma brengt structuur aan in het coderingsproces. Binnen de codering zal er een standaard worden aangehouden van twee tot zes zinnen om het overzicht te bewaren in het toekennen van codes. Deze standaard kan echter worden verruimd wanneer grotere of kleinere stukken tekst met specifieke relevantie gecodeerd moeten worden. Binnen ATLAS.ti zal in een overzicht worden bijgehouden wat de verschillende codes betekenen. De uitwerking van de codes en de transcripten worden bewaard en zijn beschikbaar op aanvraag. Zo blijft de definitie van de code duidelijk en kunnen deze niet anders worden geïnterpreteerd. Codes mogen ook geen overlappende betekenissen hebben. De codering wordt uitgevoerd doormiddel van abductie. Ten eerste zal er aan de hand van de te gebruiken theorie deductief codes worden weergegeven. Dan zal er met overige relevante informatie een inductieve manier van codatie worden gedaan. Binnen deze inductieve manier zullen er verschillende rondes worden gehouden om alle informatie verkregen uit de dataverzameling te kunnen verwerken. De inductief gegenereerde codes worden ook weergegeven in de bijlages (zie Bijlage 8.3).

3.4.2 Deductieve codering

Binnen dit onderzoek zal er op een deductieve wijze worden gecodeerd. Deductieve codatie begint met de beschreven variabelen binnen het theoretisch kader. Vanuit de theorieën van Mayer (1995) en Grimmelikhuijsen (2012) zullen de antwoorden van respondenten worden gecodeerd. De indicatoren die zijn aangegeven in het theoretisch kader dienen als toepassing van de theorie. Wanneer stukken uit de theorie niet terugkomen zal dit geen probleem vormen, maar is dit juist een relevante bevinding. Pearse (2019) geeft vijf stappen van een deductief coderingsproces. Ten eerste het opzetten van het initiële codeboek. Dan de data prepareren voor de analyse. Het opstellen en verfijnen van de codes en tot slot het presenteren en interpreteren van de data verkregen uit het de analyse (Pearse, 2019, p. 203).

Het initiële codeboek wordt hieronder weergegeven (zie Tabel 1) deze komt nogmaals terug in bijlage 8.2. Dit is opgezet op voorhand van het onderzoek aan de hand van het theoretisch kader. De indicatoren zijn ook vertalingen van het theoretisch kader, daar is de volledige achtergrond te vinden.

Tabel 1
Deductief Codeboek

Concept	Dimensies	Indicatoren (codes)
Controle variabel	Neiging tot vertrouwen	- Mensen in algemeen - Organisaties
Vertrouwen	Competentie van de overheid	- Benodigde vaardigheden - Negatief ervaren effectiviteit - Positief ervaren effectiviteit
	Welwillendheid van de overheid	- Intenties van de overheid - Handeling uit belang van de ondernemer - Handeling uit algemeen belang
	Eerlijkheid van de overheid	- Nakomen beloftes - Handelt de overheid op basis van vertrouwen - Spreekt de overheid de waarheid - Transparantie
	Voorspelbaarheid van de overheid	- De overheid handelt voorspelbaar - Mogelijkheden om in te spelen op beleid

Naast het gebruik van de deductieve manier van analyseren zullen belangrijke toevoegingen uit het onderzoek inductief worden gecodeerd. Er zal binnen dit onderzoek dus gebruik worden gemaakt van abductieve codatie. De rede van het gebruik van de verschillende methoden is, verrassende elementen uit het onderzoek binnen de resultaten mee te kunnen nemen. Dit zal gebeuren doormiddel van een inductieve manier van coderen. Voor deze inductieve codatie zullen drie stappen worden doorlopen. Ten eerste de open codatie, dan het axiaal coderen en tot slot het selectieve coderen. Het inductieve codeboek wordt weergegeven in bijlage 8.3 inductief codeboek.

3.4.3 Open codering

Open codering is het opsplitsen van kwalitatieve gegevens in afzonderlijke delen, ze nauwkeurig onderzoeken en ze vergelijken op overeenkomsten en verschillen (Strauss &

Corbin, 1998, p. 102). Het doel van open codering is "open te blijven voor alle mogelijke theoretische richtingen die worden aangegeven door uw lezingen van de gegevens" (Charmaz, 2006, p. 46). Het is een kans voor de onderzoeker om na te denken over de inhoud en nuances van de gegevens en hierop te reflecteren.

Open Coderen is bedoeld als een startpunt om analytische aanknopingspunten te genereren (Glaser, 1978, p. 56). Alle voorgestelde codes tijdens deze cyclus zijn voorlopig. Sommige codes worden geformuleerd naarmate de analyse vordert en er nieuwe inzichten ontstaan. Deze vorm van codering kan de onderzoeker ook waarschuwen dat er meer gegevens nodig zijn om het onderzoek te ondersteunen of te onderbouwen. Charmaz (2006) adviseert dat gedetailleerde, regel-voor-regel open codering geschikt is voor interviewtranscripties. Dit zal binnen dit onderzoek dan ook worden aangehouden met de bovengenoemde standaard van twee tot zes regels als houvast.

De open codatie is zoals benoemd binnen de eerste cyclus en zal plaatsvinden vanaf 5 juni. Dit schept de mogelijkheid tot reflectie en waar nodig de mogelijkheid tot het vergaren van extra informatie door middel van aanvullende interviews. Er zal zoals beschreven binnen het proces van de open codatie aan de hand van een stapsgewijze analyse codes worden toegekend aan de resultaten.

3.4.4 Axiaal coderen

De axiale codering borduurt voort op het ingezette werk uit het open coderingsproces. Het doel is om gegevens die tijdens het open coderingsproces zijn "gesplitst" of "gebroken" strategisch samen te voegen (Strauss & Corbin, 1998, p. 124). Boeije (2010) legt beknopt uit wat het doel van Axiale Codering is:

“Om te bepalen welke [codes] in het onderzoek de dominante codes zijn en welke als minder belangrijk kunnen worden bestempeld. Zo kan de dataset met codes worden gereorganiseerd synoniemen zijn doorgestreept, overbodige codes worden verwijderd en de best representatieve codes worden geselecteerd” (p. 109).

Aldus Charmaz (2006) brengt met axiale codering categorieën in verband met de subcategorieën. Hierin wordt er gekeken naar de kenmerken en de locaties van eigenschappen (p. 60). Hierin wordt er gekeken naar acties die de onderzoeker laten weten "als, wanneer, hoe en waarom" iets gebeurt (Charmaz, 2006, p. 62).

3.4.5 Selectieve codering

De codes die gedurende de eerdere coderingsrondes zijn samengesteld zullen in dit proces worden vormgegeven tot hoofdcodes die gebruikt worden om de resultatensectie vorm te geven. Normaal begint de selectieve codering met het vaststellen van het primaire thema. In dit onderzoek is dat tijdens de deductieve coderingsfase al vastgesteld (Strauss & Corbin, 1998, p. 146).

Alle sub-codes uit de verschillende rondes van axiale codering worden systematisch gekoppeld aan de op voorhand geformuleerde hoofdcodes. Daarnaast worden nieuw toe te voegen hoofdcodes geformuleerd en met de daarbij horende sub-codes (Corbin & Strauss, 2008, p. 104; Glaser, 1978, p. 145). Een selectieve code specificert de mogelijke relaties tussen categorieën en verplaatst het analytische verhaal in een theoretische richting (Charmaz, 2006, p. 63). Kortom, biedt de selectieve codering een manier om de beschreven codes in te delen en te categoriseren. Het is zoals benoemd het opbouwen van de resultatensectie. Het doel is om dit proces af te ronden voor 12 juni 2023.

3.5 *Validiteit*

Validiteit is van belang in een onderzoek, om te kunnen meten wat men beoogd te meten met het onderzoek. Het begrip validiteit gaat over de aan- of afwezigheid van systematische vertekeningen (Van Zwieten & Willems, 2004, p. 39).

3.5.1 *Interne validiteit*

De interne validiteit van een onderzoek betreft de mate waarin methoden en technieken, gebruikt binnen het onderzoek, zorgen dat de resultaten en conclusies van het onderzoek daadwerkelijk datgene betreft wat de onderzoeker wil meten. Het gaat erom dat het onderzoek de beoogde factoren meet, zonder toevallige meetfouten. In dit onderzoek bestaat dit uit de factoren uit het theoretisch kader. Binnen kwalitatief onderzoek kan bijvoorbeeld een vertekening optreden zodra een onderzoeker onbewust selectief aantekeningen maakt van observaties. Tevens kan een onderzoeker tijdsdruk ervaren, waardoor tegenstrijdigheden in het gesprek worden genegeerd. Om dit op te vangen is er een duidelijke onderzoeksopzet gemaakt en ook aangehouden. Daarnaast hebben respondenten de mogelijkheid gekregen om het transcript van het gesprek na te lezen en opmerkingen te sturen (Van Zwieten & Willems, 2004, p. 39).

De rol van de onderzoeker is bij kwalitatief onderzoek sterk aanwezig. De onderzoeker interpreteert de antwoorden van de respondenten en verbindt op basis van de geïnterpreteerde resultaten een conclusie aan deze antwoorden. Binnen kwantitatief onderzoek zou men de inbreng van de onderzoeker volledig willen vóórkomen, echter is dit bij kwalitatief onderzoek niet mogelijk. Er is bij kwalitatief onderzoek namelijk per definitie invloed van de onderzoeker. Ten eerste is er een invloed op de keuze van respondenten. Er vindt interpretatie plaats bij de te voeren interviews. Bij semigestructureerde interviews is deze mogelijkheid groter doordat men door kan vragen op bepaalde onderwerpen. Deze resultaten uit het onderzoek worden dan ook geïnterpreteerd door de onderzoeker. Normaliter zou men de inbreng van de onderzoeker willen minimaliseren. Echter, de inbreng van de onderzoeker binnen kwalitatief onderzoek is essentieel voor het resultaat. Vertekening wordt hier dan ook niet tegengegaan door de rol van de onderzoeker uit te schakelen, maar deze rol juist zo duidelijk mogelijk weer te geven (Van Zwieten & Willems, 2004, p. 38). In dit onderzoek wordt er gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews, er is hier sprake van een gestandaardiseerde vragenlijst welke makkelijk is te controleren en eventueel te reproduceren. Daarnaast is er ruimte voor eigen inbreng en diepgang, doormiddel van vervolgvragen die niet vooraf zijn opgenomen in de vragenlijst. De interviews worden opgenomen en getranscribeerd en de respondenten wordt ter controle de mogelijkheid gegeven de transcripten na te lezen en hierop te reageren.

3.5.2 *Externe validiteit*

De externe validiteit van een onderzoek betreft de mate waarop het onderzoek te generaliseren is. Het gaat hier om de vraag of de onderzoeksgroep representatief is voor de gehele doelgroep. Bij kwalitatief onderzoek doet men dan meestal ook niet aan random sampling, maar kiest men zoals in dit onderzoek de respondenten bewust uit. Dit wordt gedaan aan de hand van een vooropgesteld kader waar de onderzoeksgroep binnen moet vallen (Van Zwieten & Willems, 2004 p. 39).

Aldus Van Zwieten en Willems (2004) gaat het binnen een kwalitatief onderzoek vooral om het aannemelijk maken dat de vraagstelling van de onderzoeker de relevante kenmerken van respondenten of van observatiesituaties in hun onderzoeksgroep vertegenwoordigd zijn (p. 40). Binnen dit onderzoek is een relatief kleine steekproef geselecteerd van vijftien respondenten. Het feit dat de steekproef relatief klein is, is echter geen probleem binnen dit onderzoek. Het gaat namelijk om een verkennend onderzoek van

het onderwerp vertrouwen van ondernemers in de overheid. Dit onderzoek borduurt zoals benoemd voort op bestaande theorieën over het vertrouwen van burgers. Het doel van het onderzoek is hier informatie en thema's te achterhalen binnen dit onderzoek om op voort te kunnen bouwen. De selectie van respondenten is gemaakt binnen de gemeente Oss. De mogelijkheid tot generalisatie is hierdoor beperkt tot de gemeente Oss. Een andere beperking voor de mogelijkheid tot generalisatie is dat conclusies enkel getrokken kunnen worden binnen de doelgroep. Namelijk behorend tot het klein of micro bedrijf, vallend binnen de doelgroep sportschoolhouders en horeca.

3.6 Betrouwbaarheid

Het concept betrouwbaarheid kan worden uitgediept in de termen interne en externe betrouwbaarheid. De interne betrouwbaarheid van een onderzoek heeft betrekking op mogelijke invloed van vooroordelen op onderzoeksresultaten door invloed van de onderzoeker. Men kijkt bij de interne betrouwbaarheid naar controleerbaarheid van het onderzoek, met controleerbaarheid wordt de mate van uitwerking van de onderzoeksmethoden en definitie van gebruikte begrippen bedoeld. Zo kan een eventuele controlerende onderzoeker tot dezelfde resultaten komen (Van Zwieten & Willems, 2004, p. 38).

Zoals bovengenoemd heeft de onderzoeker binnen kwalitatief onderzoek per definitie invloed op het onderzoek, door onder andere benodigde interpretatie van resultaten (Van Zwieten & Willems, 2004 p. 38). In dit onderzoek wordt er gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews, er is hier sprake van een gestandaardiseerde vragenlijst welke makkelijk is te controleren en eventueel te reproduceren. Daarnaast is er ruimte voor eigen inbreng en diepgang doormiddel van vervolgvragen die niet vooraf zijn opgenomen in de vragenlijst. Dit bemoeilijkt de controleerbaarheid van het onderzoek. Om dit te verzachten kunnen de transcripten van de interviews op aanvraag geanonimiseerd worden opgevraagd door onderzoekers die het onderzoek willen controleren of reproduceren.

De externe betrouwbaarheid van een onderzoek draait om de herhaalbaarheid van het onderzoek de zogenoemde replicerbaarheid (Van Zwieten & Willems, 2004, p. 39). De herhaalbaarheid van het onderzoek is binnen de dataverzameling van dit onderzoek vermoeilijkt, doordat er gebruik wordt gemaakt van semigestructureerde interviews. Er is sprake van inmenging van de onderzoeker in zowel de selectie van casussen, de afname van de interviews en de interpretatie van de resultaten. Doordat het draait om een semigestructureerd interview is er nog steeds een redelijk vaste vragenlijst als het draait om de factoren die worden bevraagd. De methode van codering zijn systematisch weergegeven waardoor een onderzoeker dit onderzoek aan de hand van de codeboeken zou kunnen herhalen of controleren. Zowel het codeboek van het deductieve proces als het inductieve proces zijn opgenomen in de bijlagen.

4. Resultaten

Doormiddel van interviews is er onder een groep van vijftien respondenten uit de gemeente Oss informatie opgehaald. Deze informatie is geanalyseerd doormiddel van de coderingssoftware van ATLAS.ti. Binnen dit programma is er gebruik gemaakt van een initiële deductieve codatie vanuit de gebruikte theorie. Daarnaast is er gebruik gemaakt van open codatie en axiale codatie om nieuwe informatie of minder aansluitende, maar wel relevante informatie in te passen in het onderzoek. Deze informatie brengt relevante inzichten binnen het onderzoek. Tot slot is selectieve codatie gebruikt om de codes te groeperen. De transcripten zijn, voor eventuele herhaling van het onderzoek, beschikbaar op aanvraag. Dit hoofdstuk is opgebouwd vanuit de initiële theorie het start met de neiging tot vertrouwen, dan de ervaren competentie van de overheid en de ervaren welwillendheid van de overheid. Vervolgens worden de ervaren eerlijkheid van de overheid, de ervaren voorspelbaarheid van

de overheid en de nieuwe inzichten weergegeven. Belangrijk om te benoemen is dat de resultatensectie puur het resultaat is van de gedeelde ervaringen en gevoelens van de geïnterviewde ondernemers. Deze meningen, ervaringen en gevoelens zijn dan ook samengevoegd en direct overgenomen in het resultatenstuk. In dit onderzoek wordt dus precies overgenomen wat de ondernemers zeggen, dit is de visie van de ondernemers op het onderwerp. Sommige punten zullen wellicht als inconsistent gezien worden, dit komt omdat ondernemers gedurende de interviews soms tegenstrijdige antwoorden gaven. Lees hierdoorheen als lezer, het gaat om de verkenning van de door ondernemers benoemde thema's in het vertrouwen. Een van de redenen die gegeven kan worden voor de inconsistentie in de antwoorden is de theorie van Lewis en Weigert (1985), men stelt namelijk dat de sociologische basis van vertrouwen is gebouwd op een basis van emotie. De affectieve component van de relatie bestaat aldus Lewis en Weigert (1985, p. 971) uit een emotionele band tussen degene die aan de relatie deelnemen. De antwoorden die ondernemers geven in deze interviews komen dus voort vanuit emotie ontstaan in de relatie tussen de ondernemer en overheid. De ondernemers worden binnen de resultatensectie weergegeven in nummers van 1 tot en met 15 om de anonimiteit van de respondenten te behouden. De ondernemers zullen dan ook doormiddel van deze nummers worden besproken, bijvoorbeeld respondent 1. Een van de respondenten is opgedeeld in respondent A en B dit gaat om respondent 8, omdat hier is gesproken met twee eigenaren van de onderneming. Beide eigenaren hadden een eigen mening die belicht moest worden binnen bepaalde factoren.

4.1 De neiging tot vertrouwen

Zoals aangegeven in het theoretisch kader is de neiging van vertrouwen een controlevariabele om te zien in welke mate de respondent vertrouwen heeft in mensen en organisaties. De mate waarin de respondent vertrouwen heeft is een indicatie voor de rest van het interview. Wanneer een persoon van nature minder snel vertrouwt zal dit invloed hebben op de componenten gebruikt om het vertrouwen in de overheid te meten. Het is belangrijk om dit mee te nemen in dit onderzoek. Het brengt namelijk een nuance in eventuele negativiteit van respondenten. In tabel 2 staat een overzicht over de neiging van vertrouwen met betrekking tot de respondenten, in de volgende alinea's volgt een toelichting.

Tabel 2

Neiging tot Vertrouwen

Neiging tot vertrouwen	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15
Vertrouwen in mensen	-	-	-	X	-	X	-	XA	X	X	X	X	X	X	-
Weinig vertrouwen in mensen	X	X	X	-	X	-	-	XB	-	-	-	-	-	-	X
Vertrouwen in organisaties	-	X	-	-	-	X	-	-	X	-	-	-	X	-	X
Weinig vertrouwen in organisaties	X	-	X	X	X	-	X	XB	-	X	X	-	-	-	-

4.1.1 Vertrouwen in mensen

Om het vertrouwen van respondenten te meten is ten eerste het vertrouwen van de respondenten in mensen bevraagd. Hierin wordt er gekeken naar mensen in het algemeen. Dit kan gaan om relaties in de persoonlijke sfeer, maar ook om relaties met werknemers. Over het algemeen zijn de respondenten zeer positief over het vertrouwen in mensen in de persoonlijke sfeer. Vooral horecaondernemers geven aan wellicht te snel van vertrouwen te zijn.

Respondent 4, 6, 8A, 9, 10, 11, 12, 13 en respondent 14 geven alle aan snel vertrouwen te hebben in mensen. Respondenten geven aan bang zijn kansen te missen, wanneer deze te voorzichtig is in zijn vertrouwen. Respondent 11 geeft aan afspraken te willen maken uit vertrouwen, ook al verdient de andere partij dit niet altijd. De ondernemer heeft een positief mensbeeld en geeft aan dat mensen de kans moeten krijgen. Andere ondernemers geven soortgelijke verhalen. Verschillende ondernemers waaronder respondent 6 en respondent 8A geven aan het leven zonder vertrouwen in mensen als minder prettig zouden ervaren.

Desondanks zijn er ook ondernemers die aangeven minder vertrouwen te hebben in mensen. Binnen de interviews hebben respondenten 1, 2, 3, 5, 8B en 15 aangegeven over het algemeen moeite te hebben met het vertrouwen van mensen. Ondernemers geven vaak aan dat vertrouwen moet groeien in mensen voordat men daadwerkelijk zegt dat iemand wordt vertrouwd. Echter, hier lijkt een verschillende kijk op te zijn. Respondent 4, een ondernemer die snel van vertrouwen in mensen is, geeft namelijk aan dat vertrouwen moet groeien, maar dat men juist moet bewijzen dat deze persoon niet vertrouwd kan worden. Hier is het dus een relatie gebaseerd vanuit vertrouwen. Respondent 1 en respondent 15 zijn negatiever in het mensbeeld. Deze geven aan niet snel te vertrouwen. Vaak wordt er in het gesprek weergegeven dat het vertrouwen moet groeien, voordat men daadwerkelijk kan zeggen een persoon te vertrouwen. Dit is ook gerelateerd aan werknemers. Respondent 15, een ondernemer in de sportbranche geeft aan een duidelijk verschil te zien tussen privé en zakelijk contact. Zakelijk is deze ondernemer minder snel van vertrouwen. Ook blijkt de coronaperiode een invloed te hebben gehad op het vertrouwen in mensen. Respondent 2 geeft aan dat zijn vertrouwen in mensen een knauw heeft gehad na de coronaperiode. Andere ondernemers geven ook aan dat deze periode heeft gedrukt op het vertrouwen in mensen. Respondent 5 gaf bijvoorbeeld aan zichzelf vóór de coronaperiode als zeer spontaan te zien. Echter is het vertrouwen in de omgeving, door de denkwijze van deze persoon en de reacties vanuit de omgeving zo beschadigd dat deze aangaf niet snel meer vertrouwen te hebben in mensen.

Het vertrouwen dat ondernemers tonen is wisselend, maar het overgrote deel van de respondenten geeft aan vertrouwen te hebben in mensen. Er zijn in totaal zes van de vijftien respondenten die aangaven minder vertrouwen te hebben in mensen. Wat opvalt is dat 50% van de horecaondernemers geen vertrouwen had in mensen en dit betrof 20% van ondernemers in de sport. Wat ook opvalt is dat niemand aangeeft helemaal geen vertrouwen te hebben in mensen, er zijn altijd opties om het vertrouwen van deze respondenten te winnen.

4.1.2 Vertrouwen in organisaties

De respondenten zijn ook bevraagd over het vertrouwen in organisaties en overheidsorganisaties. Het is belangrijk deze vraag te stellen, zo komt men achter bevooroordeelde gedachtes of eventuele andere interessante bevindingen. Binnen dit onderzoek is het vertrouwen in organisaties sterk verdeeld. Acht van de vijftien respondenten geeft aan vertrouwen te hebben in overheidsorganisaties.

De respondenten 2, 6, 9, 13 en 15 geven allen aan dat zij vertrouwen hebben in organisaties zoals de overheid en haar uitvoeringsorganisaties. Het vertrouwen dat deze respondenten uiten komt voort uit verschillende punten. Ten eerste is er vaak een algemene basis van vertrouwen. Respondent 2 geeft in het interview aan dat wanneer een ondernemer geen “rare acties” doet, deze geen vrees hoeft te hebben voor de overheid. Andere ondernemers zoals respondent 9 en 15 geven aan door langer samen te werken het vertrouwen in organisaties te hebben gevonden. Een nuance dat moet worden gemaakt komt voort uit de traagheid van het apparaat welke later aan bod komt. Ondernemers vertrouwen de overheid wel, maar het duurt lang en de dingen die binnen het bestuur gebeuren zijn vaak onbegrijpelijk voor deze groep.

Er zijn ook meerdere ondernemers die aangeven minder vertrouwen te hebben in overheidsorganisaties. De respondenten 1, 3, 4, 5, 7, 8B, 10 en 11 geven allen aan weinig vertrouwen te hebben in overheidsorganisaties. Een van de belangrijkste redenen die gegeven wordt is dat men meer bezig is met zichzelf dan met het land. Ook heeft de coronaperiode en de hier uit gevolgde controversies voor problemen gezorgd. Veel ondernemers hadden voor de coronaperiode meer vertrouwen in de overheid dan nu geven zei aan, vooral respondent 4 en 5 zijn hier stellig in. Er wordt aangegeven door de ondernemers dat men voorzichtiger is geworden in contact leggen met instanties zoals de overheid. Hiervoor worden verschillende redenen gegeven. Respondenten 7 en 10 missen een gevoel van stabiliteit na de coronaperiode. Er worden voorbeelden gegeven van ondernemers die met schulden zitten uit dit beleid en hier niet uit lijken te komen. Sterker nog de ondernemers geven aan met alle regelingen alleen nog maar dieper weg te zakken. Daarnaast worden onopgeloste zaken zoals de toeslagen affaire of de problemen in Groningen als redenen genoemd door bijna alle respondenten. Men heeft niet het gevoel dat de overheidsorganisaties in staat zijn de problemen op te lossen. Daarnaast is het gebrek aan contact ook vaak als reden genoemd, ondernemers hebben moeite in contact te komen. De leugens verteld door verschillende leden van het kabinet blijken ook van groot belang. Een punt wat minder vaak is benoemd, maar wel van belang lijkt is het gevoel dat burgerrechten niet worden nageleefd, benoemd door respondent 1 en 5. Deze ondernemers hebben het gevoel in de grondrechten te worden aangetast door het huidige overheidsbeleid.

4.1.3. De basis van vertrouwen

Uit de gesprekken met de ondernemers blijkt dat er een nuance moet worden aangebracht. De uitgevraagde controle variabele (neiging tot vertrouwen) laat zien dat er voor het overgrote deel van de deelnemende ondernemers een goede basis is van vertrouwen. Toch is er ook een deel, iets minder dan de helft van de ondernemers waar deze basis is verstoord. Met name respondenten 1, 3 en 5 lijken erg negatief. Het kan hier liggen aan eerdere ervaringen met de overheid, ervaringen van andere die impact hebben gehad op de ondernemer of een natuurlijke voorzichtigheid in het benaderen van mensen. Dit is een belangrijk punt om te benoemen, omdat de neiging tot vertrouwen effect heeft op de andere factoren uit dit onderzoek. Het deel van de ondernemers die een mindere neiging tot vertrouwen heeft zal dit meenemen in de gegeven antwoorden. Zo ook voor de ondernemers die positief tegenover hun neiging tot vertrouwen staan.

4.2 De ervaren competentie van de overheid

Binnen dit onderzoek is er gekeken naar de door de ondernemers ervaren competentie van de overheid (zie Tabel 3). Hierin is er zowel gekeken naar de competentie van de Rijksoverheid als de lokale overheden. Beide zijn namelijk cruciaal voor het verloop van een onderneming, vooral in de coronaperiode. Er is ten eerste een uitvraag gedaan naar de benodigde vaardigheden voor een vaardige of competente overheid. Dan is er gekeken naar de door ondernemers ervaren effectiviteit van de overheid. Binnen de ervaren effectiviteit en de benodigde vaardigheden voor een competente overheid kwamen bepaalde punten overheen die in losse kopjes verder zijn uitgelegd.

Tabel 3

Competentie van de Overheid

Competentie van de Overheid	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6	R 7	R 8	R 9	R 10	R 11	R 12	R 13	R 14	R 15
Benodigde vaardigheden	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Communicatie	X	-	X	X	-	X	X	-	X	X	X	X	X	X	X

Communicatie:	X	-	-	X	-	-	X	X	X	-	-	X	X	-	X
Duurzame relatie met de overheid															
Communicatie:	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	X	-	X	-	-
Informatievoorziening															
richting starters															
Juiste mensen op de juiste plek	-	-	-	X	-	X	-	-	-	-	-	X	-	-	-
Negatief ervaren effectiviteit	X	X	-	X	X	X	X	X	X	-	X	X	-	X	X
Positief ervaren effectiviteit	X	X	X	X	-	-	X	X	X	X	-	X	X	-	X
Traag apparaat	X	-	-	X	-	X	X	-	X	-	X	X	-	X	-

4.2.1 Benodigde vaardigheden

De vraag is gesteld aan ondernemers welke vaardigheden zij nodig achten om een overheid of overheidsinstantie te vertrouwen. Daarnaast is de vraag gesteld welke vaardigheden de ondernemers een competente overheid toebedelen. De ondernemers hebben verschillende punten aangegeven. Verschillende punten die worden aangegeven komen later uitgebreider aan bod. Echter zullen deze hier kort worden opgesomd. De respondenten 3, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14 en 15 geven aan communicatie belangrijk te vinden. Allen geven zij aan dat er in meerdere of mindere mate iets schort aan de communicatie. Hierin is onder andere persoonlijk contact van belang. Er wordt gevraagd om te luisteren. De overheid moet luisteren niet alleen in verkiezingstijd. Aldus respondenten 2, 3, 8, 9, 10 en 12 moet een menselijke maat terugkomen binnen de overheid en men moet openstaan voor kritiek aldus de ondernemers. Ook andere ondernemers geven iets dergelijks aan in het gesprek. De ondernemers vragen om korte lijntjes waar men kan meedenken met de ondernemer. Hierin is aldus respondent 14 empathisch vermogen van belang en moet men beleid maken en uitvoeren met de juiste intenties. Dus tijd en moeite nemen om in gesprek te gaan en te luisteren. Duidelijkheid is van belang, als het een nee is of iets niet kan moet dit ook worden verteld. Simpele taal gebruiken en zorgen dat de overheid naar de bevolking toe groeit, zodat men elkaar begrijpt. Het beleid versimpelen en hiermee ook de taal waarin dit is geschreven blijkt voor de ondernemers een belangrijke vraag. Men vraagt hierin ook om pro activiteit van de overheid. Er wordt ook veel afgegeven op de mate van efficiëntie die een overheid moet leveren. Respondenten 4, 6, 8 en 12 vragen om de juiste kennis en kunde binnen de verschillende posities. Men moet daadkracht tonen, maar ook zorgvuldigheid in het nakomen van gemaakte beloftes. Respondent 13 geeft aan dat de overheid voorlichting moet geven, behoeden voor gevaren en faciliteren in het ondernemen. En de overheid moet doelgericht en resultaatgericht werken. Tot slot geeft een enkeling namelijk respondent 5 aan dat de overheid de burgerrechten moet kennen en moet naleven. En ook dat men moet zorgen dat de Nederlander hierin wordt onderwezen. Het vertrouwen moet dus groeien, niet alleen in mensen maar ook in de overheid. Men geeft vaak aan een relatie op te moeten bouwen als basis van het vertrouwen. Zo ook met de overheid. Het overgrote deel van de respondenten, namelijk 1, 4, 7, 8, 9, 12, 13, en 15, heeft ook aangegeven positief te staan tegenover een eventuele relatie, echter zijn er hier wel een aantal punten die moeten worden aangepast.

4.2.2 Duurzame relatie

Er wordt door acht ondernemers, respondenten 1, 4, 7, 8, 9, 12, 13, en 15, gevraagd naar een duurzame relatie tussen de ondernemer en de overheid. Men wil samen met de overheid verder en het liefst met vaste contactpersonen aldus de ondernemers. Ondernemers willen meer fysiek contact tussen de ondernemer en de overheid. Nu moet alles vaak via de mail of telefoon waardoor de relatie snel statisch wordt. Men wil een persoonlijker relatie met de

overheid, men wil betrokkenheid van de overheid. Men wil bijvoorbeeld dat één keer per jaar een ambtenaar of wethouder langskomt met vragen over hoe het gaat binnen het bedrijf en of er zaken spelen.

Men wil in deze relatie niet enkel hulp van de overheid, maar de ondernemers willen ook kijken hoe ze de overheid kunnen helpen in het verbeteren van de samenleving. Al moet er voor de ondernemer voldoende vrijheid blijven om ‘het eigen ding’ te kunnen blijven doen. Respondent 7 en 13 geven onder andere aan dat men de gedachte heeft dat samenwerking tussen de ondernemer en de overheid een belangrijk focuspunt is voor de toekomst. Men moet aldus de ondernemers meer naar elkaar toe groeien. Ook wanneer afspraken worden gemaakt dat men bij elkaar zit en elkaar beter kan begrijpen. Respondent 9 geeft aan dat men als er een probleem is, dan moet komen kijken en niet op het bureau naar de tekeningen moet zitten kijken. Aldus de ondernemer werkt dat niet. De ondernemers geven aan steun te hebben gehad en dat is al fijn geweest, maar aldus de respondenten 1, 2, 3, 8, 9 en 12 had dit menselijker gekund. Respondenten 2 en 3 geven binnen de menselijke maat wel aan dat dit van belang is, maar geven niet aan een relatie op te willen bouwen met de overheid. De steun die nu is gegeven is aldus de ondernemers te statisch geweest, zo staat het geschreven dus zo moet het. De ondernemers vragen om een meer menselijk beleid, zeker als het gaat om steunregelingen. De respondenten 1, 4, 7, 9, 12, 13 en 15 geven aan vast contact bij de overheid te willen, een voorbeeld hiervan is bij de gemeente. Ondernemers geven aan dat een vast contact naast de communicatie ook de effectiviteit van de overheid zou bevorderen. Zoals het nu gaat is het aldus de ondernemers heel inefficiënt.

Een aantal van deze ondernemers heeft het gevoel niet meegenomen te worden door de overheid in de communicatie. De ondernemers geven aan begrip te hebben voor het feit dat ze wellicht minder interessant zijn, maar geven aan dat duurzame relaties met de kleine ondernemingen juist belangrijk zijn. Als de onderneming groter wordt is de relatie er al en doet men meer voor elkaar, terwijl de ondernemer nu misschien zal juist een slechtere gedachte zou hebben. Respondent 13 geeft hierover aan:

“En wat je dan krijgt is dat ik de overheid ga zien als dat zijn mensen die alleen maar geld van mij willen, want de enige relatie die ik nu met de overheid heb, tenzij ik vanuit mezelf contact wil hebben, is dat ik moet betalen. Dus eigenlijk voelt het nu meer als een last voor mij dan dat ik er iets voor terugkrijg. Want ik moet wel belasting betalen en achter hun aanzitten hoe bepaalde zaken zitten, maar ik krijg er niet zoveel voor terug”.

Wanneer de overheid een stap naar de ondernemer toe zou zetten zou dit aldus de ondernemers het vertrouwen vergroten. Een ondernemer geeft aan dat het ideaalbeeld uiteindelijk een relatie zou zijn waar men in continue samenwerking verkeerd. Voor andere ondernemers is dit wellicht te veel, maar het geeft aan dat men open staat voor een andere relatie. Men wil een band opbouwen om samen te werken naar een betere maatschappij.

4.2.3 De ervaren effectiviteit

Het is belangrijk te benoemen dat de ervaren effectiviteit een factor is dat door het gesprek met de respondenten uit het onderzoek op verschillende manieren is belicht. Respondenten zijn soms tegenstrijdig in het benoemen van de effectiviteit van de overheid. Doordat men met meerdere overheidsinstanties te maken heeft en ook met meerdere lagen, waardoor bepaalde onderdelen wel en andere onderdelen niet als effectief worden gezien door de verschillende ondernemers.

De respondenten ervaren de effectiviteit van de overheid op verschillende manieren. Respondenten 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 12, 13 en 15; dus elf van de vijftien ondernemers geven aan de overheid op enig moment als effectief te zien. Het ligt binnen dit onderwerp aan de

situatie waarin de ondernemer zich bevindt. De manier van communicatie speelt ook een belangrijke rol. Snelle en persoonlijke communicatie wordt als effectief beschreven door de ondernemers. Tevens wordt de overheid in de meeste interviews enkel als effectief beschreven door een ondernemer wanneer de ondernemer hier zelf positieve gevolgen aan overhoudt. Respondent 2 geeft aan dat de overheid professioneler is geworden in taken zoals het regelen van evenementen. Er wordt beter gecontroleerd of alles in orde is, zo voldoet iedereen die mee doet aan de eisen. Respondenten 2, 7, 8 en 9 geven ook aan dat de overheid ‘wellicht’ effectiever is geworden, de dingen gebeuren sneller dan vroeger en de lijntjes zijn korter. Dit zijn voor ondernemers ook belangrijke pijlers van de effectiviteit de snelheid van de overheid en de communicatie, vooral persoonlijke communicatie. Aldus respondent 9 lijkt de overheid namelijk ook beter mee te denken dan voorheen. Vooral de gemeente is onder deze ondernemers een bepalende factor er zijn korte lijnen binnen de gemeente waardoor er verschillende dingen mogelijk zijn. Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) wordt genoemd wanneer men een positief voorbeeld geeft van effectiviteit van de overheid. Aldus alle bovenstaande ondernemers is dit een goed voorbeeld van directe en effectieve hulp. De kleineondernemersregeling (KOR) en de snelle steunmaatregelen van de overheid worden hier ook genoemd. Respondent 12 geeft aan dat er veel wordt geklaagd in Nederland, maar men niet moet vergeten dat er ook veel goed gaat.

Toch wordt de overheid door alle ondernemers op enig moment als niet effectief bestempeld. Grote euvels zoals de communicatie tussen de ondernemer en overheid en de traagheid van het apparaat zijn hierin van belang, deze punten zullen later uitgebreid worden besproken. Daarnaast zijn er ook andere punten genoemd door de ondernemers die van belang zijn in de relatie tot een effectieve overheid. Aldus respondenten 1, 2, 4, 5, 7, 8B, 9, 11, 12, 14 en 15 sluit het beleid dat wordt gemaakt niet altijd aan op de behoeftes van de ondernemers of de markt aldus de ondernemers. Het onderwerp communicatie heeft hier ook effect op, omdat beleid niet altijd duidelijk is of überhaupt niet wordt gecommuniceerd. Men is in gesprek, maar levert geen duidelijke uitkomsten. Er blijft maar uitstel komen van resultaat, niet alleen in beleid maar de ondernemers zien dit terug verschillende handelingen van de overheid. Momenten binnen de coronacrisis worden vaak aangehaald als men spreekt over de ervaren effectiviteit van de overheid. Men spreekt dan over het uitstel van de belastingen die ondernemers nu terug moeten gaan betalen, naast de opstart na een zware periode. Verschillende ondernemers zijn bang dat door de manier waarop deze regelingen zijn ingericht uiteindelijk veel ondernemers zullen gaan vallen. Respondenten 1 geeft aan “*Het middel is denk ik erger geweest dan de kwaal*”.

Binnen het gemeentelijk beleid bleek deze periode ook voor frictie te zorgen. Respondenten 2 en 4 geven aan pas na lang actie te voeren dingen voor elkaar te krijgen. Ondernemers geven aan dit zonde te vinden, omdat dit ten koste gaat van de eerdergenoemde relatie. Ondernemers geven aan het moeilijk te vinden dat er pas iets kan gebeuren of kan veranderen als er maatschappelijke onrust ontstaat. De ondernemers geven aan dat er soms niet eerder geluisterd wordt, dan wanneer men gaat protesteren en dreigt met acties. Respondent 2 geeft aan:

“Nou we hebben in de coronaperiode echt heel veel moeite moeten doen om een extra terras neer te zetten. En dan dat ze pas mee gaan werken op het moment dat jij een spandoek neer gaat hangen en daar dreigt met acties en dan kan het wel. Dus dat is jammer dat het af en toe zo ver moet komen”.

Andere grote zaken in het land worden ook aangehaald als het gaat om de effectiviteit. Men ziet dat affaires zoals de toeslagen affaire en het dossier op Groningen nog niet zijn opgelost. Men ziet hier niet alleen de traagheid van het apparaat, maar volgens sommige

ondernemers lijkt er ook sprake van onwil. De ondernemers geven aan dat het toch niet zo moeilijk zou moeten zijn om deze personen te compenseren. De ondernemers worden ook angstig van dit gebrek aan effectiviteit. Aldus respondenten 8, 10, 12 en 14 willen ondernemers het liefst zelfvoorzienend zijn, sommige geven aan bang te worden als deze ooit afhankelijk zouden worden van de overheid.

Daarnaast zijn er ook persoonlijke redenen waarom de overheid als niet effectief wordt ervaren. Respondent 1 geeft in relatie tot de gemeente aan maanden te hebben moeten wachten op een vergunning. Doordat dit zo lang op zich heeft laten wachten heeft de ondernemer de zaak uiteindelijk geopend zonder dat de vergunning binnen was. Bijna een jaar nadat de vergunning was ingediend. Respondenten, 6, 7, 11 en 14 geven traagheid van vergunningen aan als een pijnpunt. Respondent 1 gaf aan dat op een afdeling die deze nodig had op een dag alle drie de ambtenaren voor een dossier op vakantie waren. Hij gaf aan dit absurd te vinden, deze ondernemer kan namelijk ook niet al zijn koks tegelijk op vakantie sturen. Respondenten 10, 12 en 13 zien weer een ander punt, namelijk burgers die hulp nodig hebben bij het gezond blijven worden niet altijd geholpen. Mensen die geen hulp verdienen worden wel geholpen, omdat ze de weg richting de overheid beter kennen. Dit is een sentiment dat bij meerdere ondernemers terugkomt en deze geven aan dat dit oneerlijk voelt.

De interne communicatie binnen de verschillende overheidsdiensten wordt ook als problematisch ervaren. Als een ondernemer contact heeft met een specifieke ambtenaar, weet een andere ambtenaar niet wat er is besproken als deze bij de ondernemer langs gaat. Andere ambtenaren lijken aldus de ondernemers vaak geen idee te hebben van wat er speelt. Er is beleid dat verkeerd uitpakt waar beter over na had moeten worden gedacht. Zoals steun dat terechtkomt bij de verkeerde mensen. Hier ontstaan onder andere frustraties uit doordat de ondernemer het gevoel heeft belasting te betalen voor de verkeerde mensen. Beleid dat zorgt voor meer moeite dan het de ondernemers oplevert wordt ook beschreven als een probleem. Ondernemers geven aan te veel tijd kwijt te zijn met in te vullen formulieren en daarbij zelf op te moeten draaien voor door de overheid opgedragen regelingen. Respondent 1 geeft aan:

“Als je al die die formulieren zou moeten hanteren dan ja dan ben jij daar eigenlijk gewoon elke dag heel de dag een beetje mee bezig”.

Ondernemers geven aan dat de overheid wanneer men beleid maakt niet goed kijkt naar daadwerkelijke situaties in het land. Zo wordt er aldus respondent 2 en 12 met de verduurzamingsstrategie en de wet- en regelgeving die hieruit volgt afgegaan op de individuele ondernemer. Als men dan bijvoorbeeld kijkt naar de regelgeving rondom het verduurzamen van het horeca pand wordt de ondernemer aangesproken. Terwijl het pand vaak niet het eigendom is van de ondernemer, maar wordt gehuurd. De ondernemer kan hierdoor zelf geen stappen ondernemen om het pand te verduurzamen. Er wordt dus gestuurd op de verkeerde mensen aldus de ondernemer en de kleine ondernemer lijkt vaak de dupe. Tot slot, het overheidshandelen met betrekking tot het overzetten van gegevens, dit kost de ondernemer geld terwijl de overheid een nieuw systeem wilt gaan gebruiken. Respondenten 4 en 6 geven aan veel geld af te moeten dragen voor iets waar deze zelf geen effect van ondervinden. Aldus deze ondernemers moet de overheid de kosten vergoeden die een ondernemer moet maken om mee te gaan met het veranderd overheidsbeleid.

4.2.4 Traagheid van het apparaat

De zogenoemde traagheid van het overheidsapparaat is een van de meest benoemde constructen dat effect heeft op de effectiviteit van de overheid. Deze traagheid wordt door respondenten 1, 4, 6, 7, 9, 11, 12 en 14 regelmatig genoemd. Deze komt aldus de ondernemers voor binnen alle processen van het landelijk, maar ook zeker het gemeentelijk apparaat aldus

de ondernemers. Doordat het overheidsapparaat zo traag lijkt te lopen omdat er verschillende procedures moeten worden gevolgd levert dit frictie op met de ondernemers. Respondent 7 geeft aan dat de overheid een ander werktempo heeft dan een commercieel bedrijf. Het gaat hier onder andere over dat de overheid en ondernemers niet matchen in werkethiek. Er wordt aangegeven dat de overheid voor de ondernemer en met de ondernemer zou moeten werken. Echter voelt de samenwerking nu eerder als een last voor de ondernemer. Respondent 13 heeft het gevoel enkel belasting af te moeten dragen en wanneer ze de overheid nodig hebben hier intensief achteraan moeten blijven gaan om ook maar iets voor elkaar te krijgen. Daarnaast wordt door respondent 9 aangegeven dat afspraken wel worden nagekomen echter dat hier een lange tijd overheen gaat, in de ogen van de ondernemer te lang. De ondernemers geven aan dat de overheid werkt op een eigen manier en niet meedenkt of meeleeft met ondernemers.

Respondent 7 geeft aan deze mismatch te zien, en geeft hier direct een idee voor een mogelijke oplossing. Deze ondernemer geeft namelijk aan dat beide organisaties de onderneming en de overheid dichter naar elkaar toe zouden moeten komen. De ondernemer geeft aan dat het belangrijk is te weten hoe een dag van een ambtenaar eruitziet zodat men begrip op kan brengen voor dit werk. Zowel de ondernemers als de verschillende overheidsinstanties moeten elkaar leren begrijpen. Er lijkt dus op dit moment een mismatch tussen de werkethiek van de overheid en de ondernemer wat een effectieve samenwerking in de weg zit. Een voorbeeld hiervan is de beschikbaarheid van gemeenteambtenaren aldus de ondernemer. Aldus de ondernemers werken overheidsambtenaren op andere uren dan de onderneming draait. Daarnaast geven de ondernemers aan dat de bezetting te laag is en men op verschillende werkdagen te vroeg van kantoor is.

4.2.5 Communicatie

De respondenten 1, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14 en 15 geven aan dat communicatie een belangrijke factor is in de ervaren effectiviteit van de overheid. Goed communiceren is aldus de ondernemers een belangrijke competentie om het vertrouwen van de ondernemers te winnen of te behouden. Het is belangrijk begrijpelijke communicatie te gebruiken. Aldus respondent 4 moet de taal te begrijpen zijn voor alle lagen uit de samenleving. Ondernemers geven aan soms overheidsteksten of zelfs brieven vanuit overheidsinstanties zoals de gemeente niet te begrijpen. Respondent 3 geïmmigreerd uit het buitenland geeft aan dat het overheidsbeleid voor deze persoon moeilijk te begrijpen is. Duidelijkheid zou voor deze ondernemer al veel helpen in het proces met de overheid. Andere ondernemers zonder directe migratieachtergronden geven ook aan dat ze de overheidstaal niet altijd begrijpen. De ondernemers geven aan dat beleid en regels door iedere ondernemer gevolgd moeten kunnen worden. Respondent 4 geeft aan dat beleid juist voor iedereen te begrijpen moet zijn. Juist ook aan de onderkant van de samenwerking. Daar ziet men het te vaak fout gaan aldus de ondernemer. Dit probleem kwam ook voor binnen het coronabeleid. Respondenten 6 en 9 geven aan geluk te hebben gehad met de boekhouders die wisten waar men moest zijn voor de steunaanvraag. Verschillende ondernemers gaven aan dat men dit zelf niet zo snel zou lukken. Respondent 9 geeft aan dat als deze zelf dit beleid had moeten snappen, deze hondsdol was geworden. Het is voor een normale ondernemer amper te begrijpen, geven de ondernemers aan.

Een ander belangrijk punt voor respondenten 6, 11 en 13 is de informatievoorziening rondom hun onderneming. Ten eerste is de directe informatievoorziening naar de ondernemers toe van belang. Ondernemers willen worden meegenomen in wat er gebeurt. Komt er nieuw beleid dat effect heeft op de betreffende onderneming, zijn er informatieavonden waar de ondernemer naar toe kan? De ondernemer heeft wil informatievoorziening van rechten en plichten. Een informatievoorziening van kansen en

mogelijkheden vanuit de overheid en wil tijdig ingelicht worden over veranderingen. Respondent 13 geeft hierover aan dat:

“Ik denk ook dat het makkelijk opgelost kan worden, omdat ik dingen op moet zoeken weet ik niet precies waar ik moet zoeken of wat het betekent. Ik denk dat als je aan de voorkant daar beter over informeert dat je meer begrijpt en als je dan dingen opzoekt als je het überhaupt moet opzoeken dat je jezelf dan ook meer meegenomen voelt. En dan kom je weer terug op het stuk van, dat je nog meer informatie krijgt. Meer dan alleen wat nodig is voor de belastingdienst. Zoals wist je dat dit er is voor ondernemers zoals jij. Dat zorgt er ook voor dat je je meer bezighoudt met een overheid en dat je dan onbewust ook meerdere termen en dingen en actualiteiten ook gaat volgen en op gaat anticiperen”.

Verder wordt de informatievoorziening specifiek gericht op de kleine en startende ondernemingen aangehaald. Respondenten 6, 11 en 13 vragen om duidelijkheid wat te verwachten van de overheid wanneer men een onderneming start. Verschillende ondernemers geven aan nu alles zelf uit hebben moeten vinden en vooral steun vonden bij andere ondernemers tijdens de start van hun bedrijf. Toch vragen ze voor starters een plan te maken met de punten; waar moet ik zijn als ik vragen heb, wat zijn mijn plichten naar de overheid toe en welke kansen heb ik samen met de overheid? De ondernemers missen een bepaalde vorm van begeleiding, wat moet men verwachten van een overheid en waar kan men de benodigde informatie vinden.

De ondernemer verwacht een proactieve houding wanneer nieuw beleid wordt ingevoerd. Respondenten 1, 6 en 11 geven bijvoorbeeld aan per toeval van andere ondernemers of instellingen te horen te krijgen dat er nieuw beleid wordt ingevoerd. De ondernemers geven aan dat ze net zoals ze brieven van de belasting krijgen ook brieven zouden moeten krijgen over nieuw ingevoerd beleid en wat dit betekent.

De bereikbaarheid van de overheid en specifiek de gemeente speelt tot slot een grote rol. Respondenten 1, 4, 7, 8, 9, 12, 13 en 15 geven aan een vorm van persoonlijk contact aan te moedigen vanuit de overheid. Men geeft aan vaker fysiek een ambtenaar te willen zien en te praten over de gang van zaken binnen de overheid en de wat dit betekent of oplevert voor de onderneming. Daarnaast komen ambtenaren vaak uit andere gemeenten dan waar ze werken. De beleving van ondernemers is dat deze ambtenaren vaak minder goed weten wat er speelt in de gemeente. De ambtenaren zijn aldus de ondernemers daardoor ook minder in contact met de ondernemers. Het gebrek aan bereikbaarheid vormt een blokkade voor ondernemers om in contact te blijven.

4.2.6 Juiste mensen op de juiste plek

Respondenten 4, 6 en 12 geven aan binnen hun visie op de effectiviteit van de overheid ook vaak aan dat men niet ziet dat de mensen die posten bekleden hier altijd voor gekwalificeerd zijn. De ondernemers geven aan het apart te vinden dat bijvoorbeeld een minister van justitie, geen eerdere ervaring hoeft te hebben binnen de sector waaronder justitie valt. Dit geldt tevens ook voor andere portefeuilles zoals zorg en huisvesting. Aldus de ondernemers moeten personen met de juiste achtergrond een ministerpost bekleden. Wanneer iemand minister van zorg wordt moet deze ook uit dit werkveld komen of in deze richting gestudeerd hebben. Aldus de ondernemers is er op dit moment te veel onkunde in het kabinet.

Verschillende ondernemers geven aan dat politici nu enkel vanuit politieke belangen op posten geplaatst lijken te worden en niet vanuit kennis en kunde. Men geeft onder andere het voorbeeld van minister Hugo de Jonge als basisschool leraar, de ondernemers vragen zich af hoe deze persoon minister van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening kan zijn.

Aangezien deze minister hier niet voor heeft gestudeerd en ook geen voorkennis van lijkt te

beschikken. Er is het gevoel dat de minister sterk faalt op deze en eerdere portefeuilles. Redenen die worden gegeven is dat de minister vooral goed kan praten, maar niet sterk inhoudelijk is. Respondent 4 geeft aan:

“Als ik kijk naar Hugo de Jonge en dan denk ik met alle respect als basisschoolleraar, maar eerst minister van Gezondheid en daarna van de woningbouw. Ja, dat zijn er al twee portefeuilles waar die denk ik wel best wel flink op faalt. Dan denk ik van, ja, ben jij dan de juiste man op de juiste plek”?

4.2.7 De competentie van de overheid

Zoals in de paragrafen hierboven te lezen is, is het overgrote deel van de ondernemers grotendeels negatief over de effectiviteit van de overheid. Een groter deel van deze kijk komt voort uit negatief nieuws of ervaringen van andere om hen heen. Slechts een aantal ondernemers had daadwerkelijk een negatieve effectiviteit van de overheid ervaren. Deze slechte ervaringen zijn los van de coronamaatregelen geïmplementeerd door het kabinet. Het overgrote deel van de gesproken ondernemers geeft aan dat de coronamaatregelen een negatief effect hebben gehad op de ervaren effectiviteit van het beleid. De relatie tussen de ervaren stugheid in de communicatie vanuit de overheid en de mening over de traagheid van het apparaat is ook duidelijk blootgegeven. Deze komen in dit onderzoek namelijk regelmatig samen aan bod. Ondernemers geven aan dat er daadwerkelijk begrip is voor de werking van de overheid, maar dat communicatie over de processen funest is.

4.3 De ervaren welwillendheid van de overheid

Binnen dit onderzoek is er gekeken naar de ervaren welwillendheid van de overheid (Zie tabel 4). De ondernemers zijn bevraagd wat er belangrijk is in de houding van de overheid en wanneer deze als te vertrouwen over komt. De ondernemers zijn bevraagd over het feit of zij goede intenties vanuit de overheid verwachten. En of zij het gevoel hebben dat hun belangen worden behartigd door de overheid.

Tabel 4

Welwillendheid van de Overheid

Welwillendheid van de Overheid	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15
Benodigde intenties voor een goede overheid	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	X
De overheid handelt niet uit het belang van de kleine ondernemer	-	X	X	X	X	X	-	X	X	-	X	X	X	-	-
Dubbelmoraal betreffende grote bedrijven	-	-	X	X	-	-	X	X	-	-	-	-	-	-	-
Handeling uit eigen belang overheid	-	-	X	X	-	-	-	X	X	-	-	X	-	-	X
De overheid handelt uit het algemeen belang	-	-	-	-	-	X	-	X	-	X	-	-	X	-	-
De overheid handelt uit ondernemersbelang	X	X	-	-	-	X	X	-	-	X	-	-	-	-	X
De overheid handelt in het belang van Europa	X	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-

Menselijke maat	-	X	X	-	-	-	-	X	X	X	-	X	-	-	-
Rekening houden met alle lagen van de samenleving	-	-	-	X	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	X
Scheve verhoudingen	-	-	X	X	-	-	-	-	X	-	X	X	X	X	-
Verwacht goede intenties van de overheid	-	X	-	-	-	X	X	X	-	X	-	X	X	-	-
Verwacht mindere intenties van de overheid	X	-	-	-	X	-	-	-	-	-	X	-	-	X	-

4.3.1 Intenties

Ten eerste zijn de door ondernemers verwachte intenties van de overheid bevestigd. Intenties in de maak en uitvoer van beleid. De respondenten 2, 6, 7, 8, 10, 12 en 13 verwachten over het algemeen goede intenties vanuit de overheid. Wanneer beleid misloopt of er ongelukkige versprekingen worden gedaan verwachten deze ondernemers niet dat dit voortkomt uit kwade intenties. Een gebrek aan transparantie in de ogen van de ondernemer is hierdoor ook weg te nemen. Respondent 7 geeft aan:

”Ja, ze spreken de waarheid, maar niet de volledige waarheid. Ik denk dat ze ook af en toe wat dingen achterhouden om juist onrust te voorkomen, dus. Ja, ze spreken de waarheid, maar niet de volledige waarheid”.

Het grootste deel van de ondernemers geeft aan dat zij ook het gevoel hebben dat de overheid en de personen die hier deel van uitmaken altijd met de beste bedoelingen handelen. Men geeft aan vertrouwen te moeten houden in de overheid en niet het gevoel te hebben dat men bewust handelt uit eigen belang.

Respondenten 1, 5, 11 en 14 verwachten echter mindere intenties van de overheid in het beleid. Meerdere ondernemers geven in het interview aan het gevoel te hebben dat de overheid enkel op controle uit is. De klassieke democratische bestuur wijze is aldus de ondernemers ver te zoeken. Ondernemer 1 geeft aan:

”Het is controle, controle, controle, snap je, maar daar ben ik een beetje. Kijk de overheid, wij zijn er eigenlijk om de overheid te controleren. Uiteindelijk gebeurt het andersom”.

De respondenten 3, 4, 7, 8, 11 en 12 hebben het gevoel dat niet alles gebeurt met de juiste intentie richting de bevolking en dat er verschillende belangen worden afgewogen. Respondenten 13 en 15 geven ook een aantal punten waarop zij vinden dat een goede intentie vanuit de overheid gebaseerd zou moeten zijn. De ondernemers geven aan dat de overheid de intentie moet hebben de ondernemer te behoeden voor gevaar. Gevaar, zowel financieel als mentaal, ondernemers geven aan behoed te willen worden voor uitputting of mogelijk erger. Dit heeft effect op de kring en uiteindelijk ook de overheid met bijvoorbeeld ziektekosten. Daarbij blijkt opties tot co-creatie zoeken ook van belang. Hoe kan een gemeente een bedrijf gebruiken om de gemeente beter te maken. En tot slot wordt door de respondenten 3, 4, 7, 8, 11, 12, 13 en 15 vooral support van het bedrijfsleven gevraagd aan de overheid, denk mee.

4.3.2 Belangen

Dan is er gekeken naar de door de overheid behartigde belangen, wat voelt en ondervindt de ondernemer. Binnen dit onderzoek zijn er verschillende belangen uitgevraagd. In eerste

instantie is er gekeken naar het ondernemersbelang en de vraag of de overheid dit belang behartigd. Daarnaast is er gekeken naar het algemeen belang, heeft de ondernemer het gevoel dat het algemeen belang van de Nederlandse bevolking wordt behartigd door de overheid. Tot slot is er gekeken naar eventuele toevoegingen.

Ten eerste het gevoel van de ondernemer met betrekking tot het ondernemersbelang. Heeft de ondernemer het gevoel dat de overheid handelt uit het belang van de ondernemer? Dit heeft binnen het onderzoek wederom tot verschillende resultaten geleid. Respondenten 1, 2, 6, 7, 10 en 15 gaven aan het gevoel te hebben dat de overheid op enig moment handelt uit het belang van de ondernemer. Respondent 2 gaf bijvoorbeeld aan dat er op het moment van het interview uit zijn belang werd gehandeld en men er anders zelf iets aan kan doen bij de verkiezingen. Deze ondernemers hebben alle op enig moment goede ervaringen met de overheid gehad en dit beschreven in het interview. Verschillende respondenten zoals 2 en 15 gaven aan korte lijstjes te hebben met de overheid. Er is contact over beleid in de gemeente en men is onderdeel van het gesprek. Respondent 7 geeft ook aan dat de overheid wel moet handelen uit het belang van de ondernemer, omdat het onderdeel is van hun taak. De ondernemers geven verschillende voorbeelden van momenten waarop men zich geholpen voelde door de overheid. Respondent 6 gaf bijvoorbeeld aan dat de kleine ondernemersregeling (KOR) hielp in de opzet van het bedrijf. Het recent ingevoerde energieplafond bleek ook voor de ondernemers een belangrijke steun. Ondernemers geven ook binnen de gemeente positieve punten aan. Respondent 10 gaf bijvoorbeeld aan dat er een verduurzamingsscan aangekondigd was om bedrijven in de gemeente gratis te helpen verduurzamen.

Toch zijn er ook ondernemers die niet voelen dat de belangen door de overheid worden behartigd. De respondenten 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 12 en 13 gaven speciale aandacht aan het belang van kleine ondernemers. Deze tien ondernemers uit de verschillende branches gaven aan dat vooral de belangen van kleine ondernemers minder worden behartigd in het beleid. Als kleine ondernemer heb je minder slagkracht naar de overheid en verschillende ondernemers geven aan het gevoel te hebben minder belangrijk gevonden te worden. Dit speelt vooral binnen de groep micro-ondernemers. Sommige ondernemers in deze groep zoals respondent 3 hebben het gevoel dat de regeldruk nu zo hoog is, dat men beter niet kan ondernemen en weer voor een baas kunnen gaan werken. Daarbij geeft een kleine groep ondernemers, namelijk respondenten 3, 4, 7 en 8, ook aan dat ze het vreemd vinden dat grotere bedrijven meer aandacht krijgen wanneer er steun nodig is. Terwijl deze groepen vaak juist nog kunnen teren op reserves die kleinere ondernemingen vaak niet hebben. Aldus ondernemers 3 en 4 worden er veel regels gemaakt die het moeilijk maken om te ondernemen. De ondernemers geven voorbeelden als transitievergoeding en ontslagrecht. De werknemer is goed beschermd, maar de ondernemer wordt niet beschermd door de overheid. Een werknemer die bewust niet meewerkt wordt ook beschermd door de overheid, terwijl de ondernemer uiteindelijk de schatkist vult. Respondent 4 geeft aan dat de overheid zowel beschermingsregelingen moet hebben voor zowel de werknemer als de werkgever. Aldus de ondernemers verandert alles ten goede van de werknemer als er iets is veranderd de laatste jaren, nooit ten goede van een ondernemer. Toen er tijdens de coronacrisis steun werd gegeven, werd dit aldus de ondernemers gegeven om de werkgelegenheid te behouden. De ondernemers geven aan dat nooit wordt geroepen dat beleid is gemaakt om werkgevers te steunen. Het voelt eerder alsof de overheid de ondernemer tegenwerkt met de regelgeving dan dat het meewerkt. Respondenten 8A en 8B geven bijvoorbeeld aan dat de overheid niet door lijkt te hebben hoeveel tijd er in de onderneming gaat zitten ook al is het een eenmanszaak. Regels zijn ook te strak respondent 9 geeft een voorbeeld van een ervaring in de coronacrisis:

“En dan met kerstmis ga je er bijvoorbeeld tegenaan en dan maak je wat omzet, helemaal geen winst of niks. Maar dan maak je wat omzet en dan blijkt dat ik € 100 te veel heb omgezet en dan moet ik mijn uitkering gaan terugbetalen en niet alleen wat ik krijg, maar met alle kosten erbij. Dus dan moet ik bijna twee maanden uitkering terugbetalen terwijl ik hun aan het werk hou. Dus het jaar daarop heb ik gezegd zoek het maar uit ik doe niks, kijk dus dan help je niet echt een ondernemer vind ik”.

Aldus de ondernemer is dit een voorbeeld van scheef beleid, in plaats van dat hij de € 100.- te veel moet terugbetalen moet de ondernemer alle steun terugbetalen. Respondent 12 geeft daarbij aan dat, los van het coronabeleid, het als kleine ondernemer in zijn algemeen moeilijk is om geld te lenen. De overheid zou aldus de ondernemers meer moeten kijken naar hoe deze de ondernemers kunnen steunen in het ondernemen.

Respondenten 6, 8, 10 en 13 geven aan het gevoel te hebben dat de overheid het algemeen belang nastreeft. Dit is echter een gevoel dat in mindere mate ook bij andere respondenten terugkomt, echter wordt het hier expliciet genoemd. Ondernemers hebben niet het gevoel dat de overheid directe andere belangen nastreeft dan dat van de eigen bevolking. Ook wanneer dingen mis lijken te gaan of zijn gegaan komt dit vanuit de intentie het algemeen belang voorop te houden aldus de ondernemers. Denk bijvoorbeeld aan de transparantie die later nog volledig aan bod zal komen. Ondernemers geven aan het gevoel te hebben dat de overheid niet altijd volledig transparant is om het landsbelang te beschermen. Ook bij andere omstandigheden geven verschillende ondernemers aan “het zal wel een reden hebben”. Daarbij hebben de ondernemers ook het gevoel dat de burgermaatschappij voor de ondernemer komt. Een goede en gezonde maatschappij staat als doel voor op aldus de meerderheid van de bevraagde ondernemers.

Een kleiner deel, namelijk respondenten 3, 4, 8, 9, 12 en 15, spreekt het gevoel uit dat de overheid wellicht uit eigen belang handelt. De ondernemers hebben het gevoel dat de overheid doet wat hen uitkomt. De politici en ambtenaren kijken minder naar het belang van het volk, maar hun eigen belang en positie. Daarbij lijkt aldus de ondernemers de overheid uit te breiden, waar juist iedere andere branche het moeilijk heeft werknemers te trekken. Men blijft nieuwe regels maken. Wanneer iets misgaat of een bewindspersoon een verkeerde afspraak heeft gemaakt dan kunnen ze zich niks herinneren. Allemaal om hun positie van macht te kunnen behouden. Aldus de ondernemers werd er vroeger meer naar het volk geluisterd. Nu willen mensen carrière maken en dat lijkt aldus de ondernemers belangrijker dan de belangen van het volk vertegenwoordigen.

Dan zijn er respondenten 3, 5 en 12 die het gevoel hebben dat het beleid op dat op dit moment Europees wordt uitgerold van grote invloed is. Europa lijkt aldus deze ondernemers belangrijker dan de Nederlandse burger. De ondernemers vinden dat Nederland zich niet moet laten leiden door Europees bepaald beleid. Er is onder een respondent 12 wel de nuance dat sommige casussen enkel aangepakt kunnen worden met de hulp van Europa. De ondernemers geven aan moeite te hebben met het feit dat Nederland een democratie is en dat de leiders vanuit Brussel niet democratisch zijn verkozen en toch meebeslissen over wat er gebeurt in Nederland.

4.3.3 Menselijke maat

Respondenten 2, 3, 8, 9, 10 en 12 hebben het wanneer het gaat over de overheid en het handelen vaak over het feit dat het menselijker moet. Vroeger was het aldus de ondernemers menselijker, zowel het contact als het algehele handelen. Dit is ook teruggekomen in de paragraaf communicatie, echter behoeft dit onderwerp enige verdieping. Kleine ondernemers geven vaak aan vast te zitten in het beleid, omdat het is gemaakt voor grotere ondernemers. Denk bijvoorbeeld aan de eerder benoemde verduurzaming die men moet ondergaan in de

bedrijfspanden, de ondernemer wordt hierop aangesproken terwijl het pand vaak niet van hen is. De ondernemers geven aan dat er meer moet worden meegedacht met de ondernemer en het beleid menselijker moet. Er moet zoals eerder benoemd meer persoonlijke communicatie komen. Men moet op bezoek komen bij de ondernemer, om zo de daadwerkelijke omstandigheden waar te kunnen nemen. Het gaat de ondernemers niet om de geldsteun, maar om het meedenken. De kleine ondernemer vraagt meer flexibiliteit van de overheid, zodat het voor hen makkelijker wordt om te ondernemen. Men wil meer menselijkheid in het beleid niet enkel kijken naar cijfers, grootte en oppervlakte van een bedrijf. Men wil gehoord worden en benoemd het feit dat persoonlijke omstandigheden moeten tellen en de overheid daarop zou moeten kunnen anticiperen.

Men zou niet zomaar “*klakkeloos*” beleid door moeten voeren aldus respondent 9, maar stil moeten staan bij wat dit betekent. Hier wordt vooral de gemeente bedoeld, aldus de ondernemer kan de Rijksoverheid niet overal zijn, maar de gemeente staat al dichtbij. Gemeenteambtenaren zouden moeten kijken naar de omstandigheden van de ondernemer voor men het voorgeschreven beleid uitvoert en zou hier aldus de ondernemer ook de bevoegdheid toe moeten hebben. Men vraagt om meer maatwerk ook van de gemeente uit.

4.3.4 Verhoudingen

Respondenten 3, 4, 9, 11, 12, 13 en 14 geven aan het gevoel te hebben scheve verhoudingen zijn binnen het handelen van de overheid. Ondernemers geven aan het gevoel te hebben dat de overheid harder werkt voor rijke dan voor gewone mensen. Ondernemers hebben hier een gevoel van oneerlijkheid. Een ander voorbeeld is het feit dat burgers wanneer men iets fout doet direct een boete kan verwachten van de overheid. Maar wanneer een belastingdienst iets fout doet hier weinig tot geen repercussie is. Wanneer de ondernemer iets moet betalen aan de belastingdienst en men is te laat, kan de ondernemer direct een boete verwachten. Echter, wanneer de belastingdienst de ondernemer moet betalen wordt hier aldus de ondernemers niet eens een duidelijke tijdsindicatie aan gebonden. Men voelt zich hierin achtergesteld. De verhoudingen tussen overheid en maatschappij kloppen niet aldus de ondernemers, de overheid zou een voorbeeld moeten stellen.

De respondenten 3, 4, 7 en 8 geven aan dat de overheid er een dubbelmoraal op na lijkt te houden voor grote bedrijven. De overheid lijkt aldus de ondernemers voordeliger beleid te maken voor grote bedrijven. Eén van de redenen die hiervoor genoemd wordt is dat men vaak na de ambtstijd een leuke baan krijgt bij een dergelijk bedrijf. Ondernemers vinden het bizar dat multinationals andere regelingen krijgen voor de bedrijfsvoering dan andere kleinere bedrijven. Men geeft aan gelijke monniken gelijke kappen te willen zien. Het kan aldus de ondernemers niet zo zijn dat het ene bedrijf een ander percentage moet afdragen aan de belastingdienst als een ander bedrijf. Een voorbeeld dat wordt gegeven is TATA Steel wat jarenlang weg heeft kunnen komen met een dergelijk slechte bedrijfsvoering en mooie fiscale regelingen aldus de ondernemers. Aldus de ondernemers worden enkel grote bedrijven geholpen en is er te weinig oog voor de kleine ondernemer zoals eerder al genoemd. Alleen ondernemer 12 heeft begrip voor feit dat de overheid grote bedrijven met fiscale regelingen wil behouden.

4.3.5 De welwillendheid van de overheid

Het overgrote deel van de ondernemers geeft aan het gevoel te hebben dat zowel de Rijksoverheid als de lokale overheid goede intenties hebben in het maken en uitvoeren van beleid. Vijf ondernemers verwachten zoals genoemd dat de overheid niet zuiver is in de intenties. De ondernemers hebben echter niet het gevoel dat hun belangen worden behartigd. Vooral de kleine ondernemers geven aan zich niet gehoord te voelen. Punten die hiervoor worden aangegeven zijn dat men niet wordt meegenomen in communicatie, maar ook dat men

zich door de politiek niet gehoord voelt. Een deel heeft het gevoel dat stemmen geen zin meer heeft en dat de overheid, zelf de keuzes maakt. Men heeft het gevoel dat de stem van het volk er niet meer toe doet. De overheid lijkt aldus de ondernemers niet welwillend te zijn in de relatie met de ondernemers, of het lijkt de overheid niet te lukken dit goed over te brengen.

4.4 De ervaren eerlijkheid van de overheid

Binnen dit onderzoek is er gekeken naar de ervaren eerlijkheid van de overheid (zie Tabel 5). De ondernemers zijn bevraagd over de mate van transparantie die zij voelen, de eerlijkheid van de overheid, het nakomen van de beloftes en of afspraken op basis van vertrouwen worden gemaakt.

Tabel 5

Eerlijkheid van de Overheid

Eerlijkheid van de Overheid	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15
Afspraken niet op basis van vertrouwen	-	-	X	X	X	-	-	-	-	-	X	-	-	-	X
Afspraken op basis van vertrouwen	-	-	-	-	-	-	X	-	X	-	-	-	-	-	X
De overheid is niet transparant	X	X	-	X	X	-	-	X	X	-	X	X	X	-	-
De overheid is transparant zover mogelijk	-	-	X	X	-	X	X	-	-	X	-	-	X	-	X
De overheid komt beloftes na	-	-	-	-	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-	-
De overheid komt beloftes niet na	X	X	-	X	X	X	X	X	-	X	-	X	-	X	-
De overheid spreekt de waarheid	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-
De overheid spreekt niet altijd de waarheid	X	X	-	-	X	X	X	X	X	X	X	X	-	X	X

4.4.1 Transparantie

Ondernemers zijn verdeeld over de transparantie van de overheid. Een deel van de ondernemers geeft aan de overheid transparant te vinden in zowel het maken van beleid als de uitvoer hiervan. Respondent 13 en 15 welke puur naar het ondernemen en de acties van de overheid op dit ondernemer kijken geven aan dat de overheid volledig transparant is. Respondent 13 geeft aan dat men misschien moet zoeken naar informatie, maar dat het niet verborgen is. Een kanttekening die wordt gemaakt is dat de informatie soms wel omslachtig is en moeilijk te vinden. Men moet lang op het internet zoeken om de informatie te vinden en begrijpt het dan nog niet altijd. Men spreekt zich in de wens om transparantie ook wel eens tegen, doordat men meer transparantie zou willen maar begrijpt dat dit niet mogelijk is. Respondenten 3, 4, 6, 7 en 10 geven aan de overheid niet als compleet transparant te zien, maar deze ondernemers hebben hier begrip voor. Aldus de ondernemers kan een overheid niet

overal volledig open over zijn. Redenen die hiervoor worden gegeven zijn veiligheid, het landsbelang en rust in de maatschappij. Deze ondernemers geven ook aan niet veel problemen te hebben met achtergehouden informatie. De ondernemers geven aan dat de ondernemers niet weten welke informatie wordt achtergehouden en lijkt zich hier ook niet druk om te maken. De ondernemers gaan ervan uit dat een gebrek aan volledige transparantie voortkomt uit goede intenties. Uiteindelijk zijn zeven van de vijftien ondernemers die zijn geïnterviewd overwegend positief over de mate van transparantie van de overheid en instanties.

Toch zijn er ook ondernemers die een negatieve kijk hebben op het achterhouden van informatie van de overheid. Het overgrote deel van de gesproken ondernemers is minder positief over de mate van transparantie van de overheid. Respondenten 1, 2, 4, 5, 8, 9, 11, 12 en 13 spreken vooral over transparantie in beleid en uitgaven die de overheid doet. Het is interessant om te zien dat op sommige fronten ondernemer 4 wel begrip lijkt te hebben en op andere fronten de ondernemer zeer negatief is tegenover de transparantie van de overheid. Verschillende ondernemers geven aan dat er landelijk veel niet openlijk wordt verteld, maar men hier niet achter komt omdat het wordt gedekt. Deze ondernemers willen in tegenstelling tot de positief gestemde ondernemers juist weten wat er wordt achtergehouden. Een gegeven voorbeeld door respondent 2 is de mondkapjesdeal. Aldus de ondernemer zijn er van binnenuit afspraken gemaakt over deze deal, echter wordt dit niet volledig naar buiten gebracht om banen te beschermen. Andere vragen die ondernemers, waaronder respondent 4, aankaarten gaan over afspraken met multinationals of over de gaslevering aan Duitsland. De ondernemers geven aan dat de overheid het volk moet dienen en het volk of Kamerleden moeten kunnen controleren. Als het volk of een oppositiepartij de contracten wil inzien moet dit openbaar worden gemaakt aldus de ondernemers. Een voorbeeld hiervan is het feit dat politici niet in gesprek willen met journalisten. De ondernemers geven aan dat zij tekst en uitleg verwachten van de overheid wanneer een belangrijke vergadering wordt gedaan. De ondernemers geven aan dat journalisten het hele verhaal zouden moeten krijgen.

Op gemeentelijk of provincie niveau zijn ondernemers ook gebaad bij transparantie. Respondent 9 geeft aan onder andere plannen te willen inzien over verbouwingen in de omgeving om hierop in te kunnen spelen. Of nieuwe regelingen die een gemeente zal gaan hanteren. Ondernemers geven ook aan dat het waarschijnlijk niet snel beter zal worden met de transparantie van de overheid. Respondent 2 geeft bijvoorbeeld aan dat de overheid nergens ter wereld volledig transparant is.

Tot slot zijn er respondenten 1 en 5 die aangeven dat de Nederlandse overheid banden heeft met andere instanties zoals het World Economic Forum (WEF). Deze ondernemers geven aan dat de overheid niet volledig zelf het beleid bepaald en hier niet open over is. De ondernemers geven aan dat er duidelijke afspraken worden gemaakt met deze groepen over toekomstplannen met onder andere Europa. Ondernemers geven aan dat zij uiteindelijk degene zijn die belasting betalen aan de overheid en hiervoor ook wel mogen weten wat er met het geld gebeurt.

4.4.2 De overheid spreekt de waarheid

Wanneer de vraag wordt gesteld of de overheid altijd de waarheid spreekt zijn ondernemers echter minder positief. Twee van de vijftien gesproken ondernemers namelijk respondent 3 en 13 geven aan het gevoel te hebben dat de overheid bijna altijd de waarheid spreekt. De ondernemers geven aan dat het een plicht is van de overheid en dat wat op de boeken staat na moet worden gekomen. Respondenten 6, 7 en 10, geven aan begrip te tonen richting de overheid en het handelen. Deze ondernemers geven aan dat de overheid niet altijd de waarheid spreekt, maar over het algemeen wel. Deze ondernemers geven aan dat de meeste mensen niet altijd de waarheid spreken en dat dit als politici bijvoorbeeld waarschijnlijk ook

niet kan. De ondernemers snappen dat dingen soms niet verteld kunnen worden in het landsbelang.

Echter blijkt het overgrote deel van de gesproken ondernemers namelijk respondenten 1, 2, 5, 8B, 9, 11, 12, 14 en 15, op dit onderwerp minder positief. Leugens uit de politiek zijn overwegend het grootste kritiekpunt dat wordt gemaakt door de ondernemers. Vooral de omgang met politieke rellen van de afgelopen jaren blijken impact te hebben gemaakt. Men haalt regelmatig het voorbeeld van de minister-president Rutte aan. Deze heeft aldus de ondernemers moedwillig gelogen en schadelijke informatie verzwegen. Wanneer wordt gevraagd naar informatie kan de minister-president zich dit niet herinneren, dit brengt aldus de ondernemers schade aan het vertrouwen. Respondent 11 geeft aan dat politici niet te vertrouwen zijn en vaker niet de volledige waarheid spreken. Andere ondernemers zoals respondenten 9 en 12 geven aan niet meer te weten wat de waarheid nu is. Waar ligt de waarheid en wanneer wordt iets volledig verteld of juist bewust achtergehouden. Dat zijn vragen waar ondernemers mee zitten. Ondernemers spreken hierin vooral over de politiek en de beloftes die worden gedaan door het kabinet. Volgens de ondernemers wordt beleid vaak rooskleuriger verteld dan het is en worden ondernemers hiermee misleid. Respondent 14 geeft aan dat ondernemers vaak zoethoudertje krijgen om ze de mond te snoeren wanneer zij aangeven ontevreden te zijn. Een gegeven voorbeeld hiervan komt uit de coronaperiode. Respondenten 9, 12 en 14 geven aan dat het beleid om ondernemers te steunen in deze periode, in hun beleving, op zo een manier werd vormgegeven dat het positiever werd uitgelegd dan de uiteindelijke uitvoering.

Er is door verschillende ondernemers aangegeven dat beloftes gedaan in de verkiezingsperiode niet altijd worden nagekomen. Ondernemers vragen zich in meerdere mate af of deze beloftes überhaupt haalbaar zijn. Respondent 10 heeft het gevoel dat soms leugens worden verteld om de kiezer over te halen, terwijl dit helemaal niet haalbaar is.

Tot slot geeft respondent 12 ook aan dat de bijdragen van de wetenschap ook kunnen zorgen voor verwarring. Wanneer politici aangeven dat de wetenschap het bij het rechte eind heeft en er geen discussie mogelijk is en een andere wetenschapper hier nieuwe informatie tegenover stelt weet de ondernemer niet meer wat de waarheid is.

4.4.3 De overheid komt beloftes na

Een deel van de bevraagde ondernemers namelijk respondenten 8A en 8B en 9 geven aan dat de overheid de beloftes die naar de ondernemer zijn gedaan altijd zijn nagekomen. Deze ondernemers zijn over het algemeen ook tevreden met de huidige gang van zaken. Wel wordt er een nuance gegeven door respondent 9 dat de overheid doet wat ze zegt, maar dat het soms lang kan duren. De respondenten 8A en 8B zijn met name tevreden over de steun in de coronaperiode. Men geeft aan dat de compensaties en beloftes die destijds zijn gedaan, zijn nagekomen.

Een groter deel van de ondernemers was echter minder positief over de overheid. Hierbij moet de nuance worden gemaakt dat binnen het beeld dat beloftes niet altijd worden nagekomen een aantal ondernemers hier begrip voor had. Respondent 10 geeft aan:

“Als je ziet onze minister-president kan niet waarmaken wat er is beloofd en dat wekt natuurlijk argwaan bij de burgers. En ik denk dat het ook de rede is waarom dat het kabinet op dit moment voor grote problemen staat”.

Ondernemers die daarentegen echt niet tevreden zijn met de huidige gang van zaken zijn er ook. De respondenten 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 12 en 14 geven aan ontevreden te zijn met de manier waarop beloftes op dit moment worden nagekomen. Dat is een duidelijke meerderheid van de bevraagde ondernemers. Ondernemers geven aan dat er veel wordt gezegd en beloofd

en er uiteindelijk weinig van waar wordt gemaakt. Dit komt onder andere voort uit verkiezingscampagnes, maar ook uit zaken zoals de afwikkeling van de affaire in Groningen. De toeslagen affaire wordt ook aangehaald. Ondernemers geven aan dat wordt aangegeven dat de gedupeerde zouden worden geholpen, maar tot op dit moment niets wordt opgelost. Men mist hier de effectiviteit en daadkracht van de overheid.

Ondernemers geven aan persoonlijk getroffen te worden door “loze” beloftes. De ondernemers geven aan dat zowel lokale als landelijke verkiezingsbeloftes niet worden nagekomen. Dit onder andere doordat men in de politiek te veel naar elkaars standpunten toe beweegt. De coronaperiode wordt hierin ook benoemd. De ondernemers geven aan dat de overheid steun beloofd, echter komt deze niet in de vorm zoals verwacht. Ondernemers geven aan zich bedrogen te voelen in dit beleid. Respondent 6 geeft bijvoorbeeld aan dat, doordat de onderneming te klein is, deze tussen wal en schip is gekomen. De onderneming heeft dus uiteindelijk niet de beloofde steun gekregen. De ondernemer voelde zich hierin voorgelogen.

Een deel van de onvrede van deze ondernemers komt echter niet uit de eigen ervaring. Een deel van de ondernemers waaronder respondenten 10, 12 en 14 geven namelijk aan dat verhalen uit de omgeving aanleiding zijn voor het gegeven antwoord. Respondent 14 geeft in een ander antwoord aan de mening te baseren op de publieke opinie in plaats van de eigen ervaring. Antwoorden die door ondernemers gegeven worden zijn dus niet altijd uit eigen ervaring, maar hebben wel effect op de opinie richting de overheid. Het is belangrijk deze nuance te geven. Er kan namelijk een vertekend beeld ontstaan van de mate waarop ondernemers benadeeld zijn.

4.4.4 Basis van vertrouwen

Een deel van de ondernemers geeft aan een goede relatie te hebben met de overheid. Dit deel geeft ook aan een sterk wederzijds vertrouwen te voelen met de overheid. Respondenten 7, 9 en 15 geven aan het gevoel te hebben direct op het woord vertrouwd te worden. Wel wordt de nuance gemaakt dat dit ligt aan het onderwerp. Respondent 7 geeft aan dat over belangrijke zaken, bijvoorbeeld met betrekking tot veiligheid of openbaar erfgoed, goede afspraken moeten worden gemaakt en daar lijkt dan ook begrip voor te zijn. Ondernemers gaven aan zich ook in de coronatijd steun en vertrouwen te hebben gevoeld van de overheid. Het ging hier om de aanvraag van coronasteun, waar ondernemers aangaven niet overmatig veel aan te hebben moeten leveren om de steun te krijgen. Er moesten natuurlijk afspraken worden gemaakt, alleen hadden ondernemers het gevoel dat dit echt op basis op wederzijds vertrouwen werd gedaan.

Een grotere groep ondernemers had echter een ander gevoel. Deze ondernemers geven aan dat afspraken met de overheid altijd zwart op wit moeten staan. Hier ontstaat een verschil van mening tussen ondernemers. De ene groep respondenten 3, 4, 5 en 11 zou graag op basis van vertrouwen afspraken maken met de overheid. Andere ondernemers waaronder respondent 15 hebben juist het liefst alles zwart op wit. Ondernemers hebben het gevoel dat afspraken worden vergeten of niet na worden gekomen. Een andere angst is dat juist punten worden toegeschreven die nooit overeen zijn gekomen. Ondernemers hebben het gevoel zelf niet vertrouwd te worden door de overheid en dat afspraken worden gemaakt vanuit een basis van argwaan in plaats van dat het op basis van vertrouwen gebeurt. Toch lijken andere ondernemers binnen deze groep het begrip hiervoor op te kunnen brengen. Aldus de ondernemer lijkt dit beide kanten op te werken. Zowel de ondernemer als de overheid heeft verantwoordingsverplichtingen. Daarbij wil de ondernemer natuurlijk ook dat zijn diensten worden betaald en wil dit duidelijk hebben staan. Er moet een duidelijk contract zijn voor beide partijen aldus deze ondernemers.

4.4.5 Een eerlijke overheid

Er heerst verdeeldheid over het feit of de overheid eerlijk is. Het grotere deel van de respondenten geeft aan de overheid niet als volledig eerlijk te zien. Een deel hiervan heeft echter begrip voor het feit dat de overheid niet altijd eerlijk is. Toch moet worden weergegeven dat de overheid door deze respondenten niet als eerlijk wordt gezien.

4.5 De ervaren voorspelbaarheid van de overheid

De voorspelbaarheid van de overheid is aldus de literatuur relevant voor het vertrouwen in de overheid. Binnen dit onderzoek (zie Tabel 6) is er gekeken naar twee punten van voorspelbaarheid. Ten eerste is er gekeken naar de voorspelbaarheid van de overheid zelf, ervaart de ondernemer de overheid als voorspelbaar. Dan is er gekeken naar de vraag of de ondernemer de mogelijkheid voelt om in te spelen op het beleid van de overheid.

Tabel 6

Voorspelbaarheid van de Overheid

Voorspelbaarheid van de overheid	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15
Negatieve invloed	-	-	X	X	X	-	X	X	X	-	X	-	-	X	-
Positieve invloed	-	X	-	-	-	X	-	-	-	X	-	X	X	-	X
Mogelijkheid om in te spelen	-	-	-	-	-	X	X	-	-	X	-	-	X	X	X
Niet de mogelijkheid om in te spelen	X	X	X	X	X	-	-	X	X	-	X	X	-	-	-

Nuance: Respondent 7 voelt de mogelijkheid om in te spelen, echter is dit op een manier van rekening houden met het beleid van de overheid.

4.5.1 Voorspelbaarheid van de overheid

Aan de ondernemers is gevraagd in hoeverre zij voorspelbaarheid van een overheid belangrijk vinden. De ondernemers geven over het algemeen het belang van voorspelbaarheid van de overheid in te zien. Respondenten 2, 6, 10, 12, 13 en 15 geven onder andere aan dat het voorspelbaar werken van de overheid het samenwerken makkelijker maakt. Men weet wat men in bepaalde situaties aan de overheid heeft. Respondent 13 geeft ook aan dat er een zekere logica zit in het handelen van de overheid. De ondernemer ziet bepaalde interventies op crisissen zoals de energiecrisis van de afgelopen tijd als voorspelbaar. Dit, omdat interventie op dit soort vlakken aldus de ondernemer binnen het takenpakket van de overheid behoort. Het is aldus de ondernemers de taak van de overheid om ondernemers en burgers te beschermen, zoals ook eerder genoemd.

Er zijn echter ook negatievere visies op de voorspelbaarheid van de overheid. Een deel van de respondenten 3, 4, 5, 7, 8, 9, 11 en 14 ziet de overheid als voorspelbaar, echter zien zij geen kansen in de voorspelbaarheid maar noodzaak. De voorspelbaarheid is aldus de ondernemers van belang om zich voor te bereiden op nieuw beleid dat komen gaat. Respondent 8 geeft aan:

“Jawel, ik vind wel altijd hè. Je kunt meestal wel van tevoren bedenken wat ze gaan doen. Ja ja, ja er is weinig verrassend. Je moet meestal negatief denken en dan iets negatiever, dan komt het goed”.

Tot slot zijn er ook ondernemers die de overheid daadwerkelijk als onvoorspelbaar zien. Respondenten 3 en 4 geven dit bijvoorbeeld aan. Respondent 4 geeft aan altijd weer verast te

zijn als er nieuwe regels worden bedacht. Vaak zijn dit aldus de ondernemer ook geen constructieve regels voor de ondernemers.

4.5.2 De mogelijkheid om in te spelen

Wanneer ondernemers wordt gevraagd of de mogelijkheid wordt gevoeld in te spelen op het beleid is er een enkeling, namelijk respondent 15, die hier positief op antwoord. Ondernemers geven hier over het algemeen negatief op af. Volgens de respondenten 4, 7 en 13 is in spelen op het beleid vooral belangrijk om geen negatieve gevolgen van uitgerold beleid te ervaren. Ondernemers hebben in het uitrollen van het beleid vaak het gevoel dat dit niet aansluit op de realiteit en zoals eerder benoemd een tegenwerking is van het ondernemen. De ondernemers geven aan dat het inspelen op beleid eerder rekening houden is met beleid in het ondernemen.

Een ander punt dat deze ondernemers aangeven is dat de stabiliteit in het handelen en de voorspelbaarheid in de traagheid van het apparaat de nood geeft om in te spelen hierop. De ondernemers moeten ver voor er bijvoorbeeld een vergunning nodig is bedenken iets aan te vragen, zo is er altijd de mogelijkheid om dingen aan te passen mocht dit nodig zijn. Ondernemers geven aan eerder dingen aan te geven bij een gemeente of overheidsinstantie dan bij een particuliere partner. Dit door de looptijd van het apparaat.

Respondenten 10 en 15 met een directe samenwerking met overheidsinstanties hebben echter een ander beeld. Deze ondernemers geven aan een fijne samenwerking te ondervinden met bijvoorbeeld een gemeente. Deze ondernemers zien kansen in het overheidsbeleid voor het bedrijf en zien ook mogelijkheden om dit te sturen met de kennis uit het bedrijf. De mogelijkheid om in te spelen op het beleid bevordert de tevredenheid van de ondernemers in de overheidsinstanties.

Er zijn echter ook ondernemers die helemaal niet het gevoel hebben in te kunnen spelen op het overheidsbeleid. Respondenten 1, 3, 5, 9, 11 en 12 hebben het gevoel in het duister te tasten en geven ook vaak aan weinig vertrouwen te hebben in het overheidsbeleid. Deze ondernemers laten zich dan ook negatief uit over zowel het beleid als de beleidsmakers. Respondent 5 is zeer duidelijk in waarom niet de mogelijkheid wordt gevoeld om in te spelen op het beleid. Hierin wordt ook aangegeven wat er nodig is om hier een oplossing voor te vinden.

“Het is onduidelijk en hierdoor zou ik zeggen dat het niet werkt. Als ondernemer weet je vaak niet wat je kan verwachten en kom je constant voor verassingen te staan. Er is niet genoeg openheid en eerlijkheid. Er moet beter gecommuniceerd worden wat de plannen zijn en hierin zou er ook meer geluisterd moeten worden naar de ondernemer. Het lijkt nu alsof alles van hogerhand wordt bepaald en er ondemocratisch een agenda wordt uitgerold”.

Daarnaast brengt discussie over maatregelen ook een gevoel van onmacht bij de ondernemers. Wanneer deze ondernemers het gevoel hebben in te kunnen spelen op het beleid, wordt dit door nieuwe discussies weggehaald. Respondent 12 geeft aan:

“Kijk wat er dan op dit moment niet is, nu is er weer een discussie over een bepaalde sanering. Ik heb toevallig net alles verduurzaamd aan mijn pand zonnepanelen erop gelegd en een warmtepomp en dat soort dingen. Alleen dan nou he, heb ik een bepaald aantal zonnepanelen gelegd en dan moet je toch ineens gaan betalen als je terug levert. Dan denk je van ja heb ik net allemaal investeringen gedaan en met duurzaamheid bezig geweest, en dan gaan ze toch ineens misschien bedenken die sanering gaan we er toch afhalen”.

Ondernemers geven aan dat constant veranderend beleid funest is voor de mogelijkheid om in te spelen op het beleid. Dit heeft effect op het vertrouwen in de overheid. Door deze

veranderingen en discussies worden ondernemers tegengehouden in het doorvoeren in wellicht noodzakelijke handelingen. Ondernemers gaan afwachten wat de overheid doet, men vindt geen zekerheid in de woorden van de overheid.

4.5.3 Behoeftte aan voorspelbaarheid

Iedere gesproken ondernemer geeft aan behoefte te hebben aan voorspelbaarheid van de overheid. De mogelijkheid om te anticiperen op het beleid wordt belangrijker geacht dan de mogelijkheid om daadwerkelijk in te spelen op het beleid. Ondernemers voelen zich binnen het onderzoek vaak niet in staat om het beleid van de overheid te voorspellen. Dit lijkt veel onvrede te veroorzaken onder de bevraagde groep. Ondernemers kunnen niet denken aan het feit dat men ook op een positieve manier in zou kunnen spelen op nieuw of doorwerkend beleid. Een nuance die hier moet worden gemaakt is de vraag in hoeverre ondernemers zichzelf actief informeren of onderzoek doen naar overheidsbeleid. Zoals respondent 13 aangeeft heeft de ondernemer ook een eigen verantwoordelijkheid.

4.6 Toevoegingen

Binnen dit onderzoek zijn er verschillende punten genoemd door ondernemers die invloed hebben op de kijk naar de overheid. Deze invloeden zijn niet altijd te plaatsen binnen de kaders van de theorie. Deze punten worden daarom als toevoegingen ingebracht in het onderzoek (zie Tabel 7).

Tabel 7

Toevoegingen

Toevoegingen	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6	R 7	R 8	R 9	R 10	R 11	R 12	R 13	R 14	R 15
Begrip voor de overheid	-	X	-	-	-	X	X	X	X	X	X	X	X	-	X
Belastingen	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X
Coronashade	-	X	X	-	X	-	X	X	-	-	-	X	-	X	-
De ondernemer wil onafhankelijkheid	-	-	-	-	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-
Scheve verhoudingen	-	-	X	X	-	-	-	-	X	-	X	X	X	X	-
Verantwoordelijkheid van de burger/ondernemer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	X	-	-	-
Wereldbeeld	X	-	-	-	X	-	-	X	-	-	-	-	-	X	X

4.6.1 Wereldbeeld

Binnen dit onderzoek komen verschillen naar boven tussen de respondenten in de beantwoording van de vragen. Een belangrijke factor lijkt hiervoor het wereldbeeld van de respondenten. Het nieuws dat naar buiten wordt gebracht en door de verschillende ondernemers wordt opgenomen blijkt hier effect op te hebben. Respondenten 1, 5 en 14 geven aan moe te worden van een constante stroom aan negatieve nieuwsberichten. Veel van dit negatief nieuws gaat over de Nederlandse overheid wat effect heeft op het vertrouwen van de ondernemers en de kijk op de overheid. Er lijkt een afglijdende schaal te ontstaan aldus de ondernemers, waar enkel negatief nieuws naar buiten wordt gebracht. De ondernemers geven aan dat er meer positieve berichten naar buiten gebracht moeten worden over de overheid en het beleid. Het is ook belangrijk om te laten zien wat er goed gaat binnen de overheid en successen te vieren. Ondernemers met deze negatieve visie op de wereld hebben ook vaak een negatieve kijk op de overheid. Terwijl ondernemers die een positieve kijk hebben op de wereld en op de toekomst juist overwegend positief zijn. Respondenten 7, 8A & B en 15 met

een positieve blik richting de toekomst geven aan vooral kansen te zien. Het is niet zo dat deze ondernemers nooit negatief zijn, respondent 7 geeft aan:

“Natuurlijk mag je af en toe een keertje negatief zijn en soms loopt het niet zoals het hoort of hoe het moet lopen. En dat is zowel bij een andere organisatie als bij overheid, als ook gewoon met personeel of met andere externe personen. Maar het gaat erom dat je met een neus naar voren kijkt en de juiste blik naar voren werpt”.

4.6.2 Coronacrisis

Het gevoerde beleid door de overheid in tijden van de coronacrisis heeft ook schade veroorzaakt in het wereldbeeld van ondernemers. Respondenten 2, 3, 5, 7, 8, 12 en 14 geven aan in deze periode meer op de overheid te zijn gaan letten. Volgens verschillende ondernemers klopte beleid niet en was er geen logica te vinden in de aanpak. Daarnaast geven de ondernemers aan in deze periode veel leugens te hebben ontdekt binnen de politiek. Men is hierdoor kritischer gaan kijken naar de overheid en hun uitspraken.

Daarnaast is ook het mensbeeld veranderd, respondenten 2, 7 en 14 geven aan dat de mens na de coronacrisis is veranderd. Deze verandering naar het negatieve heeft invloed op het vertrouwen van de ondernemers in mensen. De ondernemers geven aan dat er kampen zijn gecreëerd in de samenleving in deze periode. Er wordt aangegeven dat de polarisatie in de samenleving is versterkt. De ondernemers geven ook aan dat de jeugd sterk is veranderd, er wordt aangegeven dat normen en waarden worden gemist. Er zijn ondernemers ziek geraakt door de stress rondom de maatregelen getroffen door de overheid. Ondernemers zijn overspannen of in een burn-out geraakt. De stress rondom onduidelijke regelingen binnen het coronabeleid is aldus de ondernemer te veel geworden.

De invloed van de coronaperiode is door alle interviews van de respondenten terug te lezen. Hier is ook expliciet naar gevraagd in de interviews. In verschillende interviews is de vraag gesteld of het vertrouwen voor de coronaperiode daadwerkelijk hoger was dan daarna. Hierin is er gevraagd naar het gevoel van de respondent. Respondenten geven aan voor de coronaperiode een hoger vertrouwensgevoel te hebben gehad in de overheid. Respondenten 3 en 8A & B voelde zich tijdens de coronaperiode aan het lijntje gehouden en in sommige gevallen voor de gek gehouden. Respondent 3 gaf aan dat voor het eerst sinds de ondernemer naar Nederland was geïmmigreerd deze het gevoel had dat de overheid niet wist wat men deed.

Ondernemers maken hierin wel een duidelijke nuance, ze geven aan dat dit door het beleid komt richting ondernemers. Respondent 3 geeft aan dat als deze als werknemer in dienst was geweest er minder last was geweest van de regels. De ondernemer had dan minder druk gevoeld. Dit sluit ook aan op het eerdere sentiment dat de overheid zich vooral inzet voor werknemers en minder voor de ondernemer. De ondernemer voelt zich hierin niet gesteund in deze periode. De afhankelijkheidsrelatie in deze periode bleek ook van groot, ondernemers konden zelf geen besluiten nemen of ze open of dicht gingen.

4.6.3 Onafhankelijkheid

Respondenten 6, 8A&B, 10, 12 en 14 geven aan ondernemer te zijn geworden om onafhankelijk te zijn, niet alleen van een baas. De respondenten willen ook niet afhankelijk zijn van de overheid, een groot deel geeft aan het liefst de eigen weg te volgen. De ondernemer krijgt liever geen steun en wil het liefst op eigen kracht ondernemen. Ondernemers geven aan niet voor niets ondernemer te zijn geworden en het risico hoort daarbij. De ondernemers geven aan dat als een ondernemer onafhankelijk wil zijn deze op zijn tijd ook risico moet durven nemen. Respondent 10 geeft aan:

“De overheid die is er voor heel veel dingen maar als zelfstandig ondernemer moet je ook je eigen boontjes willen en kunnen doppen”.

Wanneer er zoals in de huidige tijd echter te veel crisissen op elkaar stapelen geven ondernemers aan wel steun verwachten. Respondent 8 geeft aan dat wanneer crisissen opstapelen waar zij zelf geen invloed op hebben een bepaalde hulp wordt verwacht. De mate van invloed van de ondernemer lijkt hier van belang. Ondernemers geven echter ook aan dat dit echt een laatste halte zou zijn. In eerste instantie zal de ondernemer zichzelf proberen te letten. Ondernemers geven aan dat het een beangstigend gevoel zou zijn om afhankelijk te zijn van de overheid.

Respondenten 10, 12 en 14 geven ook aan dat niet alle verantwoordelijkheden bij de overheid moeten liggen. Ondernemers geven aan dat burgers ook veel zelf kunnen en moeten. Veel ondernemers zijn liberaal en geven aan altijd voor de VVD te hebben gestemd. De ondernemers geven aan dat de burger in eerste instantie zelf aan zet is en de overheid enkel voor de grote taken moet handelen. Echter geeft men wel de nuance dat er altijd personen zijn die extra aandacht of zorg verdienen. Toch wordt aangegeven dat de mensen een hoop zelf op zouden kunnen lossen, ook de ondernemers.

4.6.4 Belasting

Een ander onderwerp wat voort lijkt te komen uit de eerder benoemde liberale gedachte, is het feit dat de ondernemer vindt dat de belastingen te hoog zijn. De respondenten 4 en 15 vinden dat zij risico nemen en binnen dit risico soms meer kosten maken, maar wanneer het goed gaat ook meer zouden mogen overhouden. Dit ervaren ondernemers op dit moment niet, men heeft het gevoel dat enkel de staatskas wordt gespekt. De ondernemer geeft aan extreem veel winsten te moeten maken om iets over te willen houden. Respondent 4 geeft aan:

“Als je ziet waar wij in het belastingstelsel ook, waar je aan alle kanten af moeten rekenen, hè vennootschapsbelasting, losse inkomstenbelasting en dan als het nog een keer naar privé gaat, betaal ik nog een keer geld over. Op een gegeven moment, ja van elke tien euro winst hou ik er misschien twee over”.

Een ander punt wat te maken heeft met de belastingdienst is dat respondenten 3, 4, 9, 11, 12, 13 en 14 het gevoel hebben dat er eenzijdig verkeer is tussen de ondernemer en de overheid, dit komt voort uit de code scheve verhoudingen. Dit is hier gebruikt, omdat dit een ander punt van deze scheve verhoudingen belicht. Ondernemers hebben het gevoel dat zij enkel moeten betalen in de relatie met de overheid. Binnen deze relatie hebben zij het gevoel dat hier niet veel voor terug wordt gekregen. Dit zit de ondernemers dwars, deze ondernemers hebben eerder ook al aangegeven geen goede communicatie te hebben met de overheid. Vooral deze ondernemers geven aan de overheid niet als effectief te zien.

4.6.5 Begrip voor de overheid

Een factor benoemd door respondenten 2, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 en 15 is het feit dat men begrip heeft voor de overheid. De factor werkt verzachtend voor eventuele negatieve effecten en de kijk van ondernemers op de overheid. Bovenstaande tien ondernemers spreken over deze factor op een manier dat het een verzachtend effect heeft op de negatieve visie op de overheid. De ondernemers hebben begrip voor de overheid en de moeilijkheden in het maken en uitvoeren van beleid. De ondernemers hebben ook begrip voor het apparaat en de werkwijze en de moeilijkheden waar men mee te maken heeft in de samenleving. Men begrijpt hoeveel schakels iets bijvoorbeeld door moet voor er een daadwerkelijk besluit kan worden genomen over een onderwerp. Men geeft aan dat werknemers in

overheidsorganisaties hoe hoog de functie ook is, uiteindelijk ook maar mensen zijn die hun werk doen. De interne verantwoording binnen de overheid is ook een belangrijk punt van begrip. De ondernemers snappen dat overheidsambtenaren niet snel afspraken kunnen doen zonder dit binnen de organisatie te verantwoorden. Alles moet zwart op wit geregeld zijn, zodat hier later niet op teruggekomen kan worden. Men geeft aan dat het gevoel heerst dat wat de overheid doet, dit waarschijnlijk ter beveiliging van de maatschappij zal zijn.

Respondent 7 geeft ook aan dat de overheid in Nederland te maken heeft met een zeer versnipperd land. Daarnaast geven de ondernemers aan dat er veel meer druk is ontstaan doordat mensen communiceren en leren via sociale media. Er kan ook geen eenduidig beleid zijn, doordat men in de versnipperde politiek constant tot compromissen moet komen. Men geeft aan dat de overheid waarschijnlijk wel snel beleid wil maken en actie wil ondernemen, maar dat dit niet kan doordat men rekening moet houden met elkaar. De maatschappij draait sneller door dan de overheid bedienen kan.

In de coronaperiode was dit ook een belangrijk onderwerp, respondenten 8A en 12 geven aan dat dit een situatie was die niemand op voorhand had kunnen bedenken. Respondent 12 geeft daarnaast aan dat het een lastige situatie was, omdat de regels op grote schaal werden gemaakt. Maar dit op kleinere schaal moeilijk te handhaven was aldus de ondernemer. Er zijn veel uitzonderingen op de regel en de ondernemers zien ook in dat men niet voor ieder bedrijf aparte regels kan maken. Hierom is het aldus de ondernemers ook belangrijk om de menselijke maat terug te brengen.

4.7 Herstellen van vertrouwen

Tabel 8

Vertrouwen Herstellen

Vertrouwen Herstellen	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15
Het systeem moet veranderen	-	X	-	-	-	-	-	X	-	-	-	X	-	-	-
Is het vertrouwen te herstellen	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	X	X	-	X	-
Luisteren naar de kiezer	-	X	-	-	X	-	-	-	-	-	-	X	-	-	X

Binnen dit onderzoek is er aan ondernemers die aangaven een verminderd vertrouwen te hebben gevraagd of het mogelijk is om het vertrouwen te herstellen (zie Tabel 8). Hierin is er ook aan de ondernemers gevraagd wat zij nodig hebben om het vertrouwen in de overheid te hervinden. De geïnterviewde ondernemers geven verschillende punten waarop de overheid en de verschillende overheidsinstellingen moeten veranderen.

Een belangrijk punt is dat de respondenten 2, 5, 12 en 15 stellig aangeven dat er geluisterd moet worden naar de kiezer. Dit punt is eerder ook al voorbijgekomen, onder de ondernemers waar het vertrouwen op dit moment laag is, is het luisteren naar de kiezer een groot pijnpunt. De ondernemers hebben het gevoel dat er op dit moment binnen de politiek geen kennis wordt gegeven aan de wensen van de kiezers. De ondernemers geven onder andere aan dat op dit moment in de politiek te veel naar elkaar toe wordt bewogen. Men geeft aan dat door het naar elkaar toe bewegen geen enkele kiezer wordt bediend. De suggestie wordt gegeven dat als een partij haar beloftes niet kan nakomen dat men misschien een keer moet kiezen om niet te regeren. De ondernemers geven aan weer vertegenwoordigd te willen worden door de partijen waar zij op stemmen. Onder andere de respondenten 2, 8 en 12 hebben zoals eerder aangegeven dat binnen het huidige systeem er niks veranderd en de stem

van de burger niet telt. Het is daarom zo dat bijvoorbeeld respondent 12 uit dit onderzoek hebben gekozen voor een proteststem bij de provinciale statenverkiezingen. Het vertrouwen dat deze personen uiten in de politiek is laag. Verschillende ondernemers hebben het gevoel dat de huidige regering kosten wat kost wil blijven zitten. De ondernemers hebben zoals bovengenoemd niet meer het gevoel dat de kiezer lijdend is, maar de politieke ambities. Ondernemers maken regelmatig de vergelijking met het bedrijfsleven. Respondent 12 geeft aan dat wanneer men in het bedrijfsleven dergelijke fouten maakt, met dergelijke gevolgen als in de huidige politiek men op staande voet worden ontslagen. Men kan aldus de ondernemers binnen de politiek weggelaten met leugens en met fouten blijven zitten. Het begrip voor de politiek lijkt bij verschillende ondernemers op te zijn. Respondenten 2, 5 en 12 hebben dan ook nieuwe gezichten nodig binnen het kabinet. De ondernemers geven aan dat de huidige boosdoeners weg moeten, ook al zijn zij misschien niet direct degene die de fouten hebben gemaakt. Aldus de ondernemers zouden er ook veranderingen moeten worden gedaan aan het huidige systeem. Respondent 2 geeft aan het gevoel te hebben dat of men nu links of rechts regeert er niks verandert. Om tot constructief beleid te komen geven respondenten 2, 4, 5, 7, 12 en 15 aan dat men gehoor moet geven aan alle geluiden uit de samenleving. Zoals benoemd voelen ondernemers zich niet vertegenwoordigd in de politiek. Sommigen hebben het gevoel dat dit door de versplintering van de partijen en de hierdoor benodigde concessies in de politiek komt. Men geeft aan dat ze zich beter gehoord zouden willen voelen.

Ondernemers geven aan zich machteloos te voelen en keren zich daardoor af van de politiek. Toch geven de gesproken ondernemers, respondenten 2, 4, 5, 7, 8, 11, 12 en 15, verschillende constructieve punten waarmee het vertrouwen kan worden hersteld. De door de ondernemers benoemde punten, komen veelal overeen met de constructen waarop vertrouwen wordt gemeten in dit onderzoek. De ondernemers vragen om transparantie, duidelijkheid in communicatie en beleid en daadkracht van de overheid in het handelen. Verschillende ondernemers waaronder respondent 11 en 12 geven aan dat hun vertrouwen nu zo laag is dat ieder punt van verbetering hoop biedt. De ondernemers staan ondanks het gedaalde vertrouwen alsnog open voor een relatie met de overheid. Een ondernemer uit de horeca geeft wel aan dat er binnen het beleid voor de horeca minder afbreuk moet worden gedaan en de horeca juist meer moet worden gesteund. Tot slot is het aldus deze groep ondernemers nodig dat er binnen de politiek toch echt een aantal mensen vertrekken. De ondernemers zijn voorzichtig hoopvol. Vooral respondenten 1, 5 en 11 zullen naar eigen zeggen de meeste moeite hebben het volledige vertrouwen terug te vinden.

5. Conclusie

Binnen dit hoofdstuk wordt de conclusie van het onderzoek geformuleerd. Binnen de conclusie zijn de resultaten van het onderzoek verwerkt om een antwoord te geven op de geformuleerde subvragen. Deze subvragen zullen gezamenlijk een antwoord geven op de geformuleerde hoofdvraag. Het is belangrijk te benoemen dat de conclusie enkel is gericht op doelgroep dus micro en kleine ondernemers in de horeca en sportscholen. Generalisatie van de conclusies is niet gewenst, zoals aangegeven gaat het om een verkennend onderzoek. Deze verkenning borduurt zoals aangegeven voort op de theorieën van Mayer (1995) en Grimmelijsen (2012) gebaseerd op burgers. Binnen het concept vertrouwen wordt hiermee een nieuw onderwerp aangesneden. Het doel is om thema's en constructen te achterhalen die effect hebben op het vertrouwen van ondernemers. De conclusie is geformuleerd uit de resultaten sectie van het onderzoek. Het is interessant om te zien dat het gevoel dat ondernemers uiten op enige momenten niet consistent lijkt met eerdere uitingen. Negatieve oordelen van de ondernemers lijken niet simpelweg het resultaat van een gebrek aan kennis over 'hoe de democratie werkt'. Deze oordelen komen voort uit en zijn gegrondvest in ervaringen met, verhalen over en beelden van de overheid. De wijze waarop

de overheid zich laat zien aan de ondernemers is van groot belang voor het beeld van de overheid.

5.1 Beantwoording subvragen

De beantwoording van de subvragen is gedaan aan de hand van de resultaten uit vijftien interviews met ondernemers uit de horecabranche en sportschoolhouders. Om het vertrouwen van deze ondernemers in de overheid te toetsen is er gebruik gemaakt van een theoretisch model bestaande uit een toetsende factor gericht op de ondernemers. Deze factor (neiging tot vertrouwen) toetst de mate van vertrouwen die een ondernemer normaliter heeft richting mensen en organisaties. Dan zijn er vier uitdiepende factoren voor het vertrouwen van de ondernemers in de overheid. De ondernemers zijn getracht vragen te beantwoorden rondom hun kijk op de eerlijkheid-, de effectiviteit-, de welwillendheid- en de voorspelbaarheid van de overheid. Deze verschillende componenten zullen hieronder worden beschreven.

5.1.1 Neiging tot vertrouwen

Ten eerste de vraag of ondernemers een positieve of negatieve neiging hebben tot vertrouwen. Dit is zowel bevraagd richting mensen als overheidsorganisaties. Het interessante hierin is dat dit een controle variabele is om te zien of de gesproken ondernemers snel van vertrouwen zijn of juist wantrouwend. Het onderzoek wijst aan dat het overgrote deel van de bevraagde ondernemers vertrouwen heeft in de mens. Wanneer dit neerkomt op organisaties en overheidsorganisaties zijn acht van de vijftien ondernemers negatief in het vertrouwen. De ondernemers geven aan dat er een verschil is tussen het vertrouwen in mensen en organisaties, omdat er een systeem achter zit. Daarnaast voelen de ondernemers daadwerkelijk een verschil tussen mensen en organisaties. Men is bij organisaties toch terughoudender in het vertrouwen. De negatieve kijk op organisaties heeft een directe doorwerking op het vertrouwen dat men uit richting de overheid. Zoals aangegeven zijn de ondernemers dus niet positief of negatief in de neiging tot het vertrouwen. Een kleine groep is sterk negatief, dit komt wellicht door een wantrouwend karakter, maar vooral ervaringen uit het verleden.

5.1.2 Effectiviteit van de overheid

De ondernemers geven in ieder interview aan op enig moment een negatief effect te hebben gevoeld van het overheidsbeleid. Ondernemers zijn op de competentie van de overheid dan ook overwegend negatief. Men geeft hierin aan dat binnen het kabinet niet de juiste mensen op de juiste plek zitten. Aldus het overgrote deel van de ondernemers heeft men niet de kunde om de taken die voorliggen goed te volbrengen. Vooral doordat men niet de juiste achtergronden heeft. Ondernemers geven daarnaast aan dat het werketos van de overheid zowel lokaal als het rijk niet aan lijkt te sluiten bij de ondernemers. De ondernemers geven aan regelmatig negatieve effecten te ervaren van de werking van het overheidsapparaat. Zowel in processen als vergunningaanvragen bij bijvoorbeeld een gemeente, zoals bijvoorbeeld de processen bij het maken van beleid bij het rijk. Ondernemers verwachten daadkracht van hun overheid. Communicatie speelt hier ook een belangrijke rol het grotere deel van de ondernemers geven aan dat de informatievoorziening richting ondernemers niet altijd goed verloopt. Ondernemers geven aan dat het contact traag verloopt of niet op gang komt. De ondernemers geven aan persoonlijk contact of een vast aanspreekpunt te willen hebben bij het Rijk of de gemeente. Daarnaast vraagt men een zekere menselijke maat terug. De ondernemers zien geen heil meer in de strakke bureaucratische processen, maar willen flexibiliteit van de overheid. Men wil dat de overheid luistert naar de ondernemer en wil dit ook daadwerkelijk terug kunnen zien. De nuance die hier moet worden gemaakt is dat ondernemers in hun antwoorden over het algemeen kijken naar het eigen belang.

Ondernemers die vaste contacten hebben zijn meer tevreden, blijkt uit de interviews.

Echter, dit is slechts een klein percentage van de geïnterviewde respondenten. Het is belangrijk om een wederzijdse goede communicatie op gang te brengen. Zo kunnen ondernemers en overheid dichterbij elkaar komen. Het grote deel van de ondernemers geeft namelijk aan heil te zien in een samenwerking met de overheid, ook al is het vertrouwen nu minder. Het grootste deel van de ondernemers geeft aan op dit moment geen competente overheid te ervaren. Toch is hier wel een belangrijk verlichtend effect. De ondernemer heeft namelijk in verschillende gevallen begrip getoond voor hoe het overheidswezen werkt. Men geeft aan dat er begrepen wordt dat de overheid nu eenmaal zo werkt en de bewindslieden ook vast zitten binnen het systeem. De ondernemers snappen dat men binnen de overheidsprocessen nu eenmaal trager handelt dan binnen het bedrijfsleven ook al vindt men het wel storend.

5.1.3 Welwillendheid van de overheid

Het overgrote deel van de ondernemers geeft aan het gevoel te hebben dat zowel de Rijksoverheid als de lokale overheid goede intenties heeft in het maken en uitvoeren van beleid. Vijf ondernemers verwachten zoals genoemd dat de overheid niet zuiver is in de intenties. De ondernemers hebben echter niet het gevoel dat hun belangen worden behartigd. Vooral de kleine ondernemers geven aan zich niet gehoord te voelen. Punten die hiervoor worden aangegeven zijn dat men niet wordt meegenomen in communicatie, maar ook dat men zich door de politiek niet gehoord voelt. Een deel heeft het gevoel dat stemmen geen zin meer heeft en dat de overheid, zelf de keuzes maakt. Men heeft het gevoel dat de stem van het volk er niet meer toe doet. De overheid lijkt aldus de ondernemers niet welwillend te zijn in de relatie met de ondernemers, of het lijkt de overheid niet te lukken dit goed over te brengen.

De ondernemers hebben namelijk overwegend het gevoel dat de overheid handelt met de juiste intenties. Wanneer de overheid een fout maakt of bijvoorbeeld oneerlijk is, zoals later aan bod zal komen, gebeurt dit aldus de ondernemers met de juiste intentie. Waar de ondernemers echter in de welwillendheid van de overheid problemen zien, is in de belangen die door de overheid worden nageleefd. De ondernemers en vooral de micro-ondernemers voelen zich door de overheid niet gehoord en voelen zich niet meegenomen in het beleid. De specifiek kleinere ondernemers geven echter wel aan begrip te hebben voor het feit dat ze niet worden meegenomen in het beleid. Hier lijkt het begrip voor de overheid ook een verzachtende factor te zijn. Desondanks ziet het overgrote deel van de ondernemers dat het huidige beleid niet gunstig is voor de ondernemers. Er wordt bijvoorbeeld in het beleid vaker gedacht aan de werknemer dan de ondernemer. De ondernemer heeft eerder het gevoel tegengewerkt te worden, dan te worden geholpen. De ondernemers hebben het gevoel dat de overheid handelt in het belang van de maatschappij, maar dat dit vooral goed uitwerkt voor grote bedrijven en werknemers. De kleinere bedrijven hebben het gevoel dat ze worden achtergesteld. Er lijkt een tendens te zijn van grote bedrijven waaronder multinationals dat met speciale regelingen wordt voorgetrokken. De meeste ondernemers geven aan dit toch niet eerlijk te vinden. Dit sluit tevens direct aan op de eerlijkheid van de overheid, de ondernemers geven aan dat de overheid hier niet open over is. De ondernemers zijn binnen de factor gematigd negatief. Vooral de factor begrip is hier wederom een verzachtende factor.

5.1.4 Eerlijkheid van de overheid

Rondom de factor eerlijkheid van de overheid zijn er wederom grote verschillen tussen de verschillende ondernemers. Echter, er is hier een zeer kleine groep die echt aangeeft te vinden dat de overheid overwegend de waarheid spreekt. Binnen de eerlijkheid van de overheid is de factor begrip wederom van belang. Het overgrote deel van de ondernemers heeft namelijk begrip voor het feit dat de overheid niet altijd de waarheid kan spreken of transparant kan zijn in belang van de staatsveiligheid of de rust in de maatschappij. Het deel wat heel negatief

reageert, geeft aan dat dit komt door slechte ervaringen van zichzelf of andere. Een groot deel geeft ook aan dat de coronaperiode hier een belangrijke invloed op heeft gehad, omdat men hier daadwerkelijk de leugens is gaan zien. Het deel wat positief reageert heeft al een goede persoonlijke relatie met de overheid. Deze ondernemers komen in contact en werken nauw samen. Juist in de samenwerking ontstaat een grote mate van begrip van hoe de overheid werkt. Men heeft ook begrip voor het feit dat afspraken zwart op wit gemaakt moeten worden, omdat alles moet worden verantwoord. Toch moet uiteindelijk worden geconcludeerd dat het grootste deel van de ondernemers de overheid niet als eerlijk ervaren.

5.1.5 Voorspelbaarheid van de overheid.

De ondernemers zijn bevraagd over hun kijk op de voorspelbaarheid van de overheid. Ondernemers geven aan dat dit van belang is voor een goede relatie met de overheid. Het is immers fijn voor de ondernemers om te weten waar zij aan toe zijn. Het grootste gedeelte van de ondernemers geeft aan de overheid op een manier voorspelbaar te vinden. Dit stemt men alleen niet altijd positief. Het feit is namelijk dat men niet het gevoel heeft dat men kan inspelen op het overheidsbeleid. Dit komt onder andere door het gevoel dat de overheid niet handelt in het belang van de ondernemer. Daarnaast blijkt ook het feit dat de communicatie tussen overheid en de ondernemers niet altijd goed lijkt. De ondernemer weet niet altijd wat het beleid is, komt voor verassingen te staan of snapt het beleid gewoonweg niet meer. Daarnaast ontstaat er vaak discussie over bestaand beleid waardoor ondernemers in onzekerheid raken. Volgens de ondernemers is in spelen op het beleid vooral belangrijk om geen negatieve gevolgen van uitgerold beleid te ervaren. Zoals eerder benoemd noemen de ondernemers het eerder rekening houden dan in spelen. De ondernemers zijn dan ook overwegend negatief over de voorspelbaarheid van de overheid.

5.1.6 Toevoegingen

Zoals eerder benoemd zijn er een aantal factoren die effect hebben gehad op de meetinstrumenten in dit onderzoek. Sommige van deze effecten waren op voorhand verwacht zoals de invloed van de coronacrisis. Andere effecten van factoren zoals begrip voor de overheid waren van tevoren niet voorspeld. Het wereldbeeld van de ondernemer bleek namelijk een direct effect te hebben op hoe men de overheid zag. Het effect van het begrip voor de overheid is overwegend positief geweest voor de kijk op de overheid. Dan waren er nog twee onderwerpen die aangehaald moeten worden, namelijk het feit dat de ondernemer het liefst onafhankelijk werkt. Het feit dat de doelgroep in de coronaperiode niet meer onafhankelijk kon acteren en gebonden werd aan het overheidsbeleid over opening en manier van bedrijfsvoering heeft voor veel druk gezorgd. Tevens waren de regelingen rondom deze periode voor veel ondernemers toch onduidelijk. Dit komt weer terug op het belang van een goede communicatie. Tot slot geven de ondernemers af op de belastingen en het feit dat de ondernemers veel risico dragen en wellicht wanneer het goed gaat meer over zouden mogen houden. Als dit niet zo is, dan wil men tenminste dat er iets goeds gebeurt met het belastinggeld en aldus de ondernemers laat dit nu te wensen over.

5.2 Beantwoording hoofdvraag

Dit onderzoek is gedaan om een inleiding te geven op het thema vertrouwen van ondernemers in de overheid. Binnen dit onderzoek is er gewerkt aan de beantwoording van de vraag:

Hoe ervaren de ondernemers het vertrouwen in de overheid en zijn eventuele problemen met vertrouwen terug te voeren op specifieke componenten?

De beantwoording van deze vraag is gedaan doormiddel van vijftien interviews met ondernemers uit de horecabranche en sportschoolhouders. Om het vertrouwen van deze ondernemers te toetsen is er gebruik gemaakt van een theoretisch model bestaande uit verschillende factoren om een concept gericht op de ondernemers te belichten. Een factor toetst de mate van vertrouwen die een ondernemer normaliter heeft richting mensen en organisaties. Dan zijn er vier toetsende factoren voor het vertrouwen van de ondernemers in de overheid. De ondernemers zijn getracht vragen te beantwoorden rondom hun kijk op de eerlijkheid-, de effectiviteit-, de welwillendheid- en de voorspelbaarheid van de overheid. Er waren uitschieterende resultaten in zowel de positieve als de negatieve richting. Deze antwoorden zijn opgenomen in de resultaten, omdat er uiteindelijk binnen de beantwoording naar de stemming van de meerderheid binnen de groep is gekeken. Deze meerderheid is dan ook aangehouden in de beantwoording van de subvragen en de uiteindelijke hoofdvraag. Het is belangrijk dit te benoemen, omdat het een nuance aanbrengt in de uiteindelijke conclusie van het onderzoek.

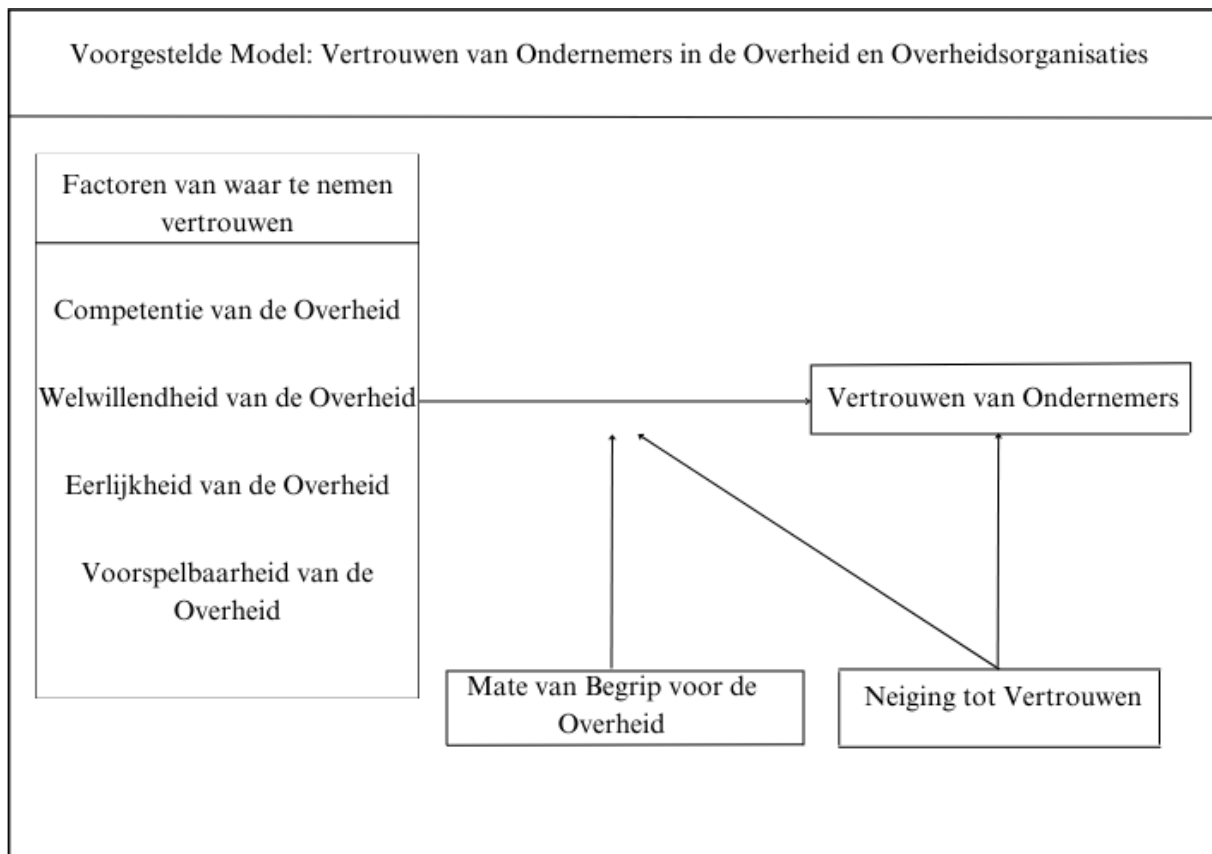
De antwoorden waren wisselend, maar uiteindelijk is het duidelijk dat het vertrouwen van de ondernemers in deze groep matig te noemen is. Los van bepaalde uitschieters is het vertrouwen namelijk ook niet extreem laag, er zijn componenten waar de overheid in de ogen van de ondernemers redelijk tot goed op scoort. Het is ook belangrijk te benoemen dat de controle variabele van de neiging tot het vertrouwen hier bij deze uitschieters ook een duidelijk beeld gaf. De ondernemers die aangaven niet snel van vertrouwen te zijn, waren negatiever over de overheid. Ondernemers die aangaven snel van vertrouwen te zijn waren daar en tegen niet per se altijd ook positief over de overheid.

De ondernemers zijn dus op een aantal punten overwegend positief over de overheid. Deze positiviteit is echter vaak terug te leiden naar een nieuw aangekaart punt uit dit onderzoek namelijk het begrip dat een ondernemer kan opbrengen voor de overheidsprocessen. Dit wordt dan met name ook als verlichtende factor genoemd. Daarnaast blijkt de mate van samenwerking die een ondernemer heeft ook invloed te hebben op de visie van de ondernemer op de overheid. De ondernemers zijn door deze factoren met name positief binnen de factor eerlijkheid van de overheid, welwillendheid van de overheid en effectiviteit van de overheid. De factor van begrip voor de overheid wordt ook als verzachtend binnen de andere factoren genoemd door de ondernemers.

De antwoorden van de verschillende ondernemers uit dit onderzoek rondom de factor begrip voor de overheid laat de relevantie van deze factor voor het onderwerp zien. Het is van belang deze factor toe te voegen binnen het eerder beschreven model. De factor begrip voor de overheid werkt namelijk door op alle factoren van waar te nemen vertrouwen uit dit onderzoek. Het nieuwe model zal er als volgt uit zien:

Figuur 2

Vertrouwen van Ondernemers in Overheidsorganisaties



Echter moet benoemd worden dat de overheid uiteindelijk op iedere factor negatief scoort binnen de doelgroep. De factoren waar men het minst op scoort zijn de factoren voorspelbaarheid en effectiviteit van de overheid, maar uiteindelijk worden alle vier de factoren als ondermaats gezien. Een belangrijke reden die hiervoor wordt gegeven is de mate van communicatie en hieraan gerelateerd, de mate van menselijkheid die de overheid toepast binnen de relatie tot de ondernemers. Tevens wordt de traagheid van het overheidsapparaat als een euvel gezien in de relatie, men geeft aan dat het werkkethos van de overheid en het bedrijfsleven beter op elkaar moeten worden afgestemd. Het gros van de ondernemers binnen dit onderzoek geeft aan weinig tot geen vertrouwen te hebben in de overheid. De *least likely case* is daarom binnen dit onderzoek niet bevestigd, omdat er zoals verwacht binnen deze groep weinig vertrouwen in de overheid is. Zoals eerder benoemd, is deze bevinding echter niet te generaliseren naar de algehele Nederlandse populatie. Ook zijn deze conclusies niet te generaliseren naar andere ondernemers binnen de gemeente Oss, omdat de ondernemersgroepen kunnen verschillen van mening. Binnen de onderzochte doelgroep is het vertrouwen te laag. Echter zijn er door de ondernemers wel verschillende handvatten gegeven om het vertrouwen in de overheid te herstellen. Over het algemeen is men niet volledig negatief geweest in dit onderzoek. Toch moeten er aldus de ondernemers verschillende punten veranderen voor men het vertrouwen in de overheid terug kan vinden.

6. Discussie

De discussieparagraaf wordt in dit onderzoek gebruikt om een reflectie te geven op de methoden van het onderzoek en de validiteit van het onderzoek. De beperkingen van het onderzoek worden besproken en er worden suggesties gedaan voor eventueel vervolgonderzoek.

6.1 Het onderzoek

Binnen dit onderzoek is er gekeken naar het vertrouwen van ondernemers in de overheid. Doordat dit een onderzoek is naar een onderwerp dat niet eerder op deze manier is onderzocht moesten theorieën worden aangepast. Hierin is verdergegaan op de theorieën van Mayer en Grimmelikhuisen. Doordat het concept vertrouwen een *fuzzy concept* is en het moeilijk is te duiden tot één definitie is er gebruik gemaakt van verschillende componenten binnen het model. De verschillende factoren die zijn gebruikt binnen dit onderzoek komen uit onderzoeken naar het vertrouwen van burgers in de overheid. Deze zijn vertaald naar factoren bruikbaar voor ondernemers. Omdat het een verkennend onderzoek is, kunnen er factoren zijn die op dit moment niet zijn meegenomen. Deze verkenning is zoals benoemd gedaan aan de hand van de eerdere theorieën van Mayer (1995) en Grimmelikhuisen (2012) gebaseerd op burgers.

6.2 De conclusies

Binnen dit onderzoek zijn er verschillende conclusies getrokken, deze conclusies hebben betrekking op de relatie tussen sportschoolhouders en horecaondernemers in de gemeente Oss tot het vertrouwen in de Nederlandse overheid. Een verdere vergelijking kan niet worden getrokken. Het vertrouwen wisselt sterk en de factor begrip lijkt binnen deze doelgroep een duidelijke werking te hebben. Echter, vervolgonderzoek is nodig op de verschillende punten die zijn aangekaart binnen dit onderzoek. Het verkennende karakter maakt het dat de conclusies uit dit onderzoek niet representatief zijn en dus niet gegeneraliseerd kunnen worden binnen een grotere groep of andere ondernemers. Er moet nader onderzoek gedaan worden naar de verschillende conclusies om hier daadwerkelijk iets over te kunnen zeggen. Ten eerste het toevoegen van de factor begrip van de ondernemer aan het model. Deze toevoeging moet worden getest onder een grotere doelgroep om te bepalen of dit daadwerkelijk het effect heeft dat wordt beschreven in dit onderzoek. Het is zaak dit onderzoek onder een grotere doelgroep uit te voeren om de theorie te testen.

Een ander punt dat voortkomt uit dit onderzoek is de visie op het verschil in werkethos tussen ambtenaar en ondernemer. Ondernemers geven aan dat ambtenaren en de overheid in zijn geheel anders werken. De ondernemers geven aan dat hun opinie van ambtenaren is dat men over het algemeen minder hard werkt. Ondernemers geven aan dat men inzichten moet krijgen in elkaars werkzaamheden om elkaar zo beter te begrijpen. Het is relevant om dit punt mee te nemen in dit onderzoek.

Het punt dat wordt gemaakt met betrekking tot de communicatie is hier ook van belang en sluit hier tevens op aan. Ondernemers geven aan persoonlijk contact te willen met de ambtenaar en het liefst zou men een eigen contactpersoon hebben. Het is echter de vraag of dit problemen binnen de communicatie oplost.

Het is belangrijk te benoemen dat dit onderzoek enkel vanuit het oogpunt van de ondernemer is bekeken. Dit narratief is dan ook geschreven vanuit de meningen en het gevoel dat ondernemers hebben bij de verschillende factoren. Dit geeft een eenzijdig beeld van het onderwerp. Er is in dit onderzoek dan ook, maar één kant van de vertrouwensrelatie belicht terwijl de ondernemers vragen om een duurzame relatie tussen de ondernemers en de overheid. Beide kanten zouden belicht moeten worden om een volledig beeld te krijgen van de mogelijkheden en benodigdheden om een dergelijk initiatief te laten slagen.

Binnen dit onderzoek zijn er verschillende vragen gesteld aan de respondenten, waarvan een de vraag was of het vertrouwen kan worden hersteld. Deze vraag is subjectief, bepaalde ondernemers gaven dat dit mogelijk was en andere hadden hier meer moeite mee. Er zijn bepaalde respondenten met een denkwijze dat sterk afwijkt van de huidige status quo. Dit betekent dat deze respondenten het waarschijnlijk niet snel eens zullen worden met de manier

waarop het land bestuurd wordt. Het zou een relevant onderzoek zijn om te kijken naar manieren om dit vertrouwen effectief te herstellen.

Een van de antwoorden gegeven in dit onderzoek op de vraag hoe de overheid het vertrouwen moet herstellen door de respondenten is, dat er beter geluisterd moet worden naar de ondernemers. Ondernemers geven aan het gevoel te hebben dat de overheid niet luistert naar de wensen en gevoelens van de ondernemer. Echter, zou men ook kunnen stellen dat er juist al veel wordt geluisterd. Versplintering in het politieke landschap wordt aangegeven als een reden dat er niet goed geluisterd kan worden. Terwijl men ook kan beargumenteren dat deze versplintering juist voortkomt uit de geluiden uit de samenleving. Er lijkt dus een onderliggend gevoel, dit sentiment is in dit onderzoek echter niet uitgevraagd. Het is belangrijk dit sentiment in een volgend onderzoek mee te nemen, wellicht met de nuance dat ondernemersbelang niet het eigen belang moet zijn.

6.3 Beperkingen

Dit onderzoek is zoals eerder genoemd een inleiding op het onderwerp vertrouwen van ondernemers in de overheid. Dit is gedaan aan de hand van een kwalitatieve analyse van vijftien interviews. Uit dit onderzoek zijn verschillende factoren gekomen met allen eigen uitdiepende factoren die relateren aan het vertrouwen in de overheid. Echter, is zoals benoemd de steekproefgrote binnen dit onderzoek niet representatief genoeg om voor alle ondernemers binnen de onderzochte branches te kunnen spreken. Het is daarnaast interessant om deze groepen te houden tegenover andere groepen ondernemers. De eerste suggestie die kan worden gedaan voor een eventueel vervolgonderzoek is dan ook een kwantitatief onderzoek over heel Nederland. In eerste instantie kan deze worden uitgevoerd binnen de doelgroepen die zijn aangehaald binnen dit onderzoek om de resultaten te vergelijken. Wanneer hier geen grote verrassingen of nieuwe punten uit komen kan een tweede vervolgonderzoek worden uitgevoerd waarin iedere ondernemersbranche wordt meegenomen. Daarnaast is de factor begrip voor de overheid toegevoegd binnen een nieuw model in de conclusies, dit nieuwe model moet in een vervolgonderzoek getoetst worden. Dit kan een kwantitatief onderzoek zijn met een groter aantal respondenten om het ook daadwerkelijk representatief te kunnen voorleggen over Nederland. Een andere optie kan zijn om dit onderzoek te herhalen om het te toetsen.

6.4 aanbevelingen

Er zijn binnen dit onderzoek verschillende aanbevelingen te doen, het is namelijk een verkennend onderzoek waardoor er verschillende onderwerpen verder onderzocht moeten worden. Om een overzicht te geven van een aantal van de belangrijkste punten uit dit onderzoek zal hier een opsomming worden gegeven:

- De visie van de overheid op het vertrouwen van ondernemers onderzoeken en achterhalen waar de miscommunicatie lijkt te ontstaan;
- De wensen en doelen van ondernemers en de overheid achterhalen binnen de mogelijkheid van een duurzame vertrouwensrelatie;
- Onderzoeken hoe het vertrouwen van ondernemers met een denkwijze anders dan de status quo kan worden hersteld;
- Onderzoeken wat een ondernemer bedoel met het feit dat er beter geluisterd moet worden naar de geluiden uit de maatschappij;
- Achterhalen of de factor mate van begrip voor de overheid daadwerkelijk het verzachtende effect heeft op de vertrouwensrelatie tussen de ondernemer en de overheid.

Het voorstel is om een *mixed methods* onderzoek te doen onder een representatieve doelgroep van ondernemers in Nederland. Dit onderzoek moet een kwantitatief aspect hebben dat inzicht

geeft in de factoren die relateren en daadwerkelijk invloed hebben op het concept vertrouwen. Daarnaast moet worden onderzocht hoe groot deze invloed is. Het effect dat de toegevoegde factor begrip voor de overheid heeft op de relatie, moet ook worden getest in dit onderzoek. Het kwalitatieve gedeelte moet meer diepgang geven in de processen, wat wil men nu echt van de overheid en is men realistisch en de mogelijkheden? Een onderzoek naar de wensen en doelen van de overheid moet op eenzelfde manier worden ingestoken. Echter, zouden dit in eerste instantie twee losse onderzoeken moeten zijn, omdat dit onderwerp wederom start met een verkenning.

7. Literatuurlijst

- Baarda, B., Van der Hulst, M., & De Goede, M. (2007). Basisboek interviewen. *Handleiding voor het voorbereiden en afnemen van interviews*.
- Belastingdienst. (z.d.). Kleineondernemersregeling (KOR). Geraadpleegd op 20 februari 2023, van https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/btw/hoe_werkt_de_btw/kleineondernemersregeling/kleineondernemersregeling
- Boeije, H. (2010). *Analysis in qualitative research*. London: Sage.
- Bokhorst, A. M. (2014). *Bronnen van legitimiteit: Over de zoektocht van de wetgever naar zeggenschap en gezag*. Boom juridische uitgever.
- Bovens, M. A. P., & Wille, A. C. (2006). *Waar bleef het vertrouwen in de overheid?*. *Bestuurskunde*, 4, 50-64.
- Buitendijk, D., Hoekstra, P., & Timmerman, V. (2009). Werken aan vertrouwen in organisaties. *Management Executive*, 10-15. Artikelcode: 0161
- Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Chiu, W. Y. B., & Ng, F. F. (2015). Enhancement of organizational commitment through propensity to trust. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 22(3), 272-294. <https://doi.org/10.1108/ECAM-04-2013-0029>
- Corbin, J., & Strauss, A. (2008). Qualitative research. *Techniques and procedures for developing grounded theory*, 3.
- Daudt, H. (1975). Legitimiteit en legitimatie. *Beleid en Maatschappij*, 2(1), 5-16.
- Dietz, G., & Den Hartog, D.N. (2006). Measuring trust inside organisations. *Personnel Review*, 35, 557-588. <https://doi.org/10.1108/00483480610682299>
- Dogan, M. (1994), 'Testing the concepts of legitimacy and trust', in M. Dogan and A. Kazancigil (eds), *Comparing Nations: Concepts, Strategies, Substanc.*, Oxford: Blackwell, pp. 297-313.
- Flyvbjerg, B. (2011). Case study. *The Sage handbook of qualitative research*, 4, 301-316.
- Flyvbjerg, B. (2006). "Five Misunderstandings About Case-Study Research," *Qualitative Inquiry* 12(2), 219-245. <https://doi.org/10.1177/1077800405284363>
- Glaser, B. G. (1978). *Theoretical sensitivity*. Mill Valley. CA: Sociology Press
- Grailey, K., Leon-Villalpos, C., Murray, E., & Brett, S. (2021). Exploring the factors that promote or diminish a psychologically safe environment: a qualitative interview study with critical care staff. *BMJ open*, 11(8), e046699. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2020-046699>
- Grimmelikhuisen, S. G. (2012). Transparency and trust. An experimental study of online disclosure and trust in government (Doctoral dissertation, University Utrecht). <https://dspace.library.uu.nl/handle/1874/218113>
- Hijmans, E., Kuyper, M. (2007). 4 Het halfopen interview als onderzoeksmethode. In: Lucassen, P., Hartman, T.o. (eds) *Kwalitatief onderzoek*. Huisarts en Wetenschap. Bohn Stafleu van Loghum, Houten. https://doi.org/10.1007/978-90-313-6373-5_4
- Koivu, K., & Hinze, A. (2017). Cases of convenience? The divergence of theory from practice in case selection in qualitative and mixed-methods research. *PS: Political Science & Politics*, 50(4), 1023-1027. <https://doi.org/10.1017/S1049096517001214>
- Koninklijke Horeca Nederland (z.d.). Veelgestelde vragen. Geraadpleegd op 10 maart 2023, van <https://www.khn.nl/veelgestelde-vragen/doelgroepen/wat-staat-de-afkorting-horeca-voor>
- Levy, J. S. 2002. Qualitative methods in international relations. In Brecher, M., and F. P. Harvey, eds. *Millennial reflections on international studies* pp. 432-454), Ann Arbor: University of Michigan Press.

- Lewis, J. D., & Weigert, A. (1985). Trust as a Social Reality. *Social Forces*, 63(4), 967–985. <https://doi.org/10.2307/2578601>
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of management review*, 20(3), 709-734. <https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335>
- McGlinchey, S. (2022). *Foundations of international relations*. Bloomsbury Publishing.
- Overheid. (2018). Beleidsregels planologisch afwijkend gebruik sportscholen/fitnesscentra “Beleidsregels planologisch afwijkend gebruik sportscholen/fitnesscentra”. Geraadpleegd op 14 maart 2023, van <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR607499>
- Overheid. (z.d.). Wie vormen de overheid?. Geraadpleegd op 14 maart 2023, van <https://www.overheid.nl/wie-vormen-de-overheid>
- Pearse, N. (2019, June). An illustration of deductive analysis in qualitative research. In *18th European conference on research methodology for business and management studies*.
- Philipsen, H., Vernooy-Dassen, M. (2004). Kwalitatief onderzoek: nuttig, onmisbaar en uitdagend. *HUWE* 47, 288–292 <https://doi.org/10.1007/BF03083760>
- Reulink, N., & Lindeman, L. (2005). Kwalitatief onderzoek. *Participerende observatie, interviewen*, 16, 17.
- Rijksdienst voor Ondernemend Nederland. (2013). Mkb-toets. Geraadpleegd op 6 maart 2023, van <https://www.rvo.nl/onderwerpen/subsidiespelregels/ezk/mkb-toets#wat-is-een-mkb-onderneming%3F>
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of management review*, 23(3), 393-404. <https://doi.org/10.5465/amr.1998.926617>
- Saldaña, J. (2021). The coding manual for qualitative researchers. *The coding manual for qualitative researchers*, 1-440.
- Simon, H. A. (1957). *Models of Man*, New York, Jon Wiley & sons
- Sioo. (2022). *Vertrouwen in uitvoeringsorganisaties: 6 wetenschappelijke bouwstenen* [whitepaper]. Geraadpleegd op 7 juli 2023, van <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://sioo.nl/wp-content/uploads/2022/12/Sioo-Whitepaper-Vertrouwen-in-uitvoeringsorganisaties-Compleet.pdf>
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research techniques*.
- Van den Bos, K. (2011). Vertrouwen in de overheid: Wanneer hebben burgers het, wanneer hebben ze het niet, en wanneer weten ze niet of de overheid te vertrouwen is?
- Van Zwieten, M., & Willems, D. (2004). Waardering van kwalitatief onderzoek. *Huisarts en wetenschap*, 47, 38-43. <https://doi.org/10.1007/BF03083653>
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten. (2022). Participatiegids: Hoe met ondernemers samen te werken aan nieuw beleid. <https://vng.nl/sites/default/files/2022-03/Participatiegids.pdf>
- Wonen in Oss. (z.d.). *Ontdek Oss*. Geraadpleegd op 8 juli 2023, van <https://www.woneninoss.nl/ontdek-oss/>
- Yin, R. K. (2009). *Case study research: Design and methods (Vol. 5)*. sage.
- Zmerli, S., & Van der Meer, T. W. (Eds.). (2017). *Handbook on political trust*. Edward Elgar Publishing. <https://doi-org.ru.idm.oclc.org/10.4337/9781782545118>

8. Bijlagen

8.1 Bijlage: interviewguide

Tabel 1
Interviewguide

Factor	Vraag
Neiging tot vertrouwen	Hoe omschrijft u uw vertrouwen in het algemeen in mensen of organisaties, vertrouwt u snel of bent u juist voorzichtig? Wanneer vertrouwt u een organisatie?
Door ondernemers ervaren competentie van de overheid (De door ondernemers ervaren competentie van de overheid kan worden onderverdeeld in de ervaren effectiviteit van het handelen van de overheid of een overheidsorganisatie en de waargenomen vaardigheid van de overheid of een overheidsorganisatie)	Wanneer beschouwt u de overheid als vaardig? Specifiek kijkend naar uw onderneming, in hoeverre zou u zeggen dat de verschillende overheidsinstanties waar u mee te maken heeft effectief zijn in de uitvoer van verschillende plannen of beleid, kortom het handelen? In hoeverre zou u zeggen dat de verschillende lagen van de overheid effectief omgaan met het maken van nieuw of het aanpassen van bestaand beleid? Welke competenties zou de overheid volgens u moeten hebben?
De welwillendheid van de overheid (De door ondernemers ervaren welwillendheid van de overheid is te vertalen naar, de door ondernemers verwachte intenties van de overheid of een overheidsinstelling. Het gaat hier om de vraag of de ondernemers ervaren of de overheid handelt uit eigenbelang en de eigen interesses of daadwerkelijk uit het belang van de ondernemer)	Welke intenties zou u verwachten van een overheid of een overheidsinstelling? Kunt u ervaringen beschrijven waarin u de intenties van de overheid terugzag? In hoeverre zou u aangeven dat de overheid handelt uit belang van de ondernemer? In hoeverre ziet u dat de overheid handelt in het algemeen belang?

De eerlijkheid van de overheid

(De door ondernemers ervaren eerlijkheid van de overheid wordt gemeten doormiddel van vier punten; de overheid komt haar beloftes na en maakt op basis van vertrouwen afspraken met ondernemers en de overheid spreekt de waarheid en is transparant in haar doen en laten.

Heeft u het gevoel dat de overheid haar

beloftes naar u als ondernemer nakomt?

Heeft u het gevoel dat afspraken tussen u en de overheid op basis van vertrouwen worden gemaakt?

In hoeverre heeft u het gevoel dat de overheid de waarheid spreekt?

In hoeverre vindt u de overheid transparant?

De voorspelbaarheid van de overheid

In hoeverre zou u zeggen dat de overheid in zaken met betrekking tot uw onderneming voorspelbaar handelt?

Welke mogelijkheden heeft u om in te spelen op de voorspelbaarheid van het overheidshandelen als ondernemer?

De mogelijkheid tot vertrouwensherstel:

(optioneel: wanneer men aangeeft vertrouwen te hebben in de overheid is deze vraag overbodig).

In hoeverre ziet u de mogelijkheid tot het herstel van uw vertrouwen in de overheid?

Kan dit komen tot het punt voor de crisis of eventueel zelfs hoger? Wat heeft u nodig voor dit herstel?

8.2 Bijlage: Codeboek deductief

Tabel 2
Deductief Codeboek

Concept	Factoren	Indicatoren (codes)
Controle variabel Vertrouwen	Neiging tot vertrouwen	- Mensen in algemeen - Organisaties
	Competentie van de overheid	- Benodigde vaardigheden - Negatief ervaren effectiviteit - Positief ervaren effectiviteit
	Welwillendheid van de overheid	- Intenties van de overheid - Handeling uit belang van de ondernemer - Handeling uit algemeen belang
	Eerlijkheid van de overheid	- Nakomen beloftes - Handelt de overheid op basis van vertrouwen - Spreekt de overheid de waarheid - Transparantie
	Voorspelbaarheid van de overheid	- De overheid handelt voorspelbaar - Mogelijkheden om in te spelen op beleid

8.3 Bijlage: Codeboek inductief

Tabel 3
Inductief Codeboek

Concept	Factoren	Indicatoren (codes)	Sub codes
Controle variabele	Neiging tot vertrouwen	<ul style="list-style-type: none"> - Mensen in algemeen - Organisaties 	<ul style="list-style-type: none"> - Vertrouwen in mensen - Weinig vertrouwen in mensen - Vertrouwen in organisaties - Weinig vertrouwen in organisaties
Vertrouwen	Competentie van de overheid	<ul style="list-style-type: none"> - Benodigde vaardigheden - Ervaren effectiviteit - Communicatie 	<ul style="list-style-type: none"> - Communicatie: Duurzame relatie met de overheid - Communicatie: Informatievoorziening richting starters - Juiste mensen op de juiste plek - Negatief ervaren effectiviteit - Positief ervaren effectiviteit
	Welwillendheid van de overheid	<ul style="list-style-type: none"> - Intenties van de overheid - Handeling uit belang van de ondernemer - Handeling uit algemeen belang 	<ul style="list-style-type: none"> - Traag apparaat - Benodigde intenties voor een goede overheid - De overheid handelt niet uit het belang van de kleine ondernemer - De overheid moet rekening houden met alle lagen van de samenleving - Dubbelmoraal betreffende grote bedrijven - Handeling uit eigen belang overheid - Handeling uit het algemeen belang - Handeling uit ondernemersbelang - Men handelt in het belang van Europa - Menselijke maat - Scheve verhoudingen

	Eerlijkheid van de overheid	<ul style="list-style-type: none"> - Nakomen beloftes - Handelt de overheid op basis van vertrouwen - Spreekt de overheid de waarheid - Transparantie 	<ul style="list-style-type: none"> - Verwachte goede intenties van de overheid - Verwachte mindere intenties van de overheid - Afspraken worden niet op basis van vertrouwen gemaakt - Afspraken worden op basis van vertrouwen gemaakt - De overheid is niet transparant - De overheid is transparant zover mogelijk - De overheid komt beloftes niet na - De overheid komt beloftes na - De overheid spreekt niet altijd de waarheid - De overheid spreekt wel de waarheid
	Voorspelbaarheid van de overheid	<ul style="list-style-type: none"> - De overheid handelt voorspelbaar - Mogelijkheden om in te spelen op beleid 	<ul style="list-style-type: none"> - Negatieve invloed voorspelbaarheid - Positieve invloed voorspelbaarheid - Voelt de mogelijkheid in te spelen op beleid - Voelt niet de mogelijkheid in te spelen op beleid
Toevoegingen	Begrip voor de overheid	<ul style="list-style-type: none"> - Begrip voor de overheid 	<ul style="list-style-type: none"> -
	Belastingen	<ul style="list-style-type: none"> - Belastingen 	<ul style="list-style-type: none"> -
	Coronaschade	<ul style="list-style-type: none"> - Coronaschade 	<ul style="list-style-type: none"> -

Eenzijdige relatie	-	Eenzijdige relatie	-
Verantwoordelijkheid	-	Verantwoordelijkheid	-
Wereldbeeld	-	Wereldbeeld	-
Wil zelfvoorzienend zijn	-	Wil zelfvoorzienend zijn	-
