

Burger vertrouwt meer op capaciteiten Nederlandse overheid in crisistijd dan gedacht

De afgelopen jaren wordt regelmatig gesproken over de 'vertrouwenscrisis' tussen burgers en de overheid. De burger zou geen vertrouwen hebben in de capaciteiten en het optreden van de overheid¹, wat op zijn beurt een negatief effect zou hebben op de beleving van veiligheid door burgers.² Het vertrouwen in de overheid en de informatie die door die overheid wordt verstrekt, blijkt echter nog steeds hoog en dat is maar goed ook omdat dit een van de pijlers is voor de psychosociale veerkracht van burgers. Dit blijkt uit onderzoek van Impact in opdracht van het ministerie van VenJ.

In opdracht van het ministerie van VenJ heeft Impact onderzocht welke factoren de psychosociale veerkracht van burgers na rampen of crises beïnvloeden.³ Het onderzoek, uitgevoerd met een voor Nederland representatieve steekproef van 1361 respondenten, heeft achterhaald welke factoren de psychosociale veerkracht van burgers na rampen of crises beïnvloeden. Het gaf daarmee een eerste inzicht in het mechanisme achter veerkracht. Vier factoren zijn geïdentificeerd die ten grondslag liggen aan veerkracht: (i) psychologische aspecten als zelfvertrouwen, zelfdiscipline en doorzettingsvermogen, (ii) sociale context, de relatie die mensen met hun omgeving onderhouden, (iii) veronderstelde impact en gedrag naar aanleiding van rampscenario's, en (iv) vertrouwen in overheid en

informatie in rampencontext. Dit artikel gaat specifiek over een 'bijvangst' van het onderzoek: het vertrouwen in het functioneren van de overheid rondom rampen.

Vertrouwen in capaciteiten

Respondenten is gevraagd naar de mate waarin zij vertrouwen hadden in de capaciteiten van de lokale en nationale overheid en operationele diensten van leger, politie, brandweer en ambulance om een ramp te voorkomen dan wel te beheersen. Uit de resultaten blijkt dat bijna tweederde van de Nederlanders van mening is dat de nationale overheid redelijk tot volledig voorbereid is op een ramp (tabel 1). Voor de gemeente denkt een ruime meerderheid dit. Slechts 7 procent van de Nederlanders geeft aan te denken dat de nationale overheid helemaal niet tot weinig is voorbereid en voor de lokale overheid is dit 11 procent. Ter vergelijking, eenzelfde soort onderzoek van de Universiteit van Gent onder 1050 Vlamingen in 2005, toonde aan dat ruim een kwart van de Vlamingen van mening is dat hun nationale overheid niet voorbereid is op een ramp; voor de Vlaamse lokale overheid dacht zelfs 68 procent van de bevolking dit.⁴ Mocht een ramp of crisis toch uitbreken, dan is ruim de helft van de Nederlanders er van overtuigd dat de nationale overheid (heel) goed in staat is de gevolgen daarvan te beheersen en voor de lokale overheid is 45 procent van de Nederlanders deze mening toegedaan.

¹ NSOB, *Betekenis geven aan vertrouwen: naar een vertrouwenwekkende overheidscommunicatie*, 2010.

² Het CCV, *Veiligheid en Vertrouwen: kernen van een democratische rechtsstaat*, 2011.

³ L. Hoijtink, H. te Brake & M. Dückers, *Veerkracht Monitor – de ontwikkeling van een meetinstrument voor psychosociale veerkracht na rampen*. Amsterdam: Impact, 2011.

⁴ Onderzoek door prof. dr. Gino Verleye, Universiteit van Gent.

Tabel 1 De mate waarin de rijksoverheid en de gemeente voorbereid en in staat worden geacht een ramp of crisis te beheersen

		Helemaal niet	Niet	Enigszins	Goed	Heel goed
Rijks-overheid	Vorbereid	1	7	28	54	10
	Beheersen	1	5	38	50	6
Gemeente	Vorbereid	1	10	35	48	6
	Beheersen	1	8	46	40	5

Het meeste vertrouwen wordt echter gesteld in ambulance, brandweer en politie. Respectievelijk 87, 86 en 82 procent van de Nederlanders is de mening toegedaan dat deze diensten redelijk tot volledig voorbereid zijn op een ramp. Wanneer het aankomt op het opereren tijdens een ramp dan scoort de ambulancedienst wederom net het hoogst: 79 procent van de Nederlanders gelooft dat zij (heel) goed in staat is de ramp te beheersen. Voor de brandweer en de politie ligt dit percentage op respectievelijk 78 en 72 procent.

Vertrouwen in informatie

Tevens is respondenten gevraagd naar het vertrouwen in de informatie die door de overheid wordt verstrekt. Uit de resultaten (gepresenteerd in tabel 2) blijkt dat de informatie van zowel de nationale als lokale overheid door de meeste respondenten als volledig, duidelijk en betrouwbaar wordt ervaren, waarbij vooral de betrouwbaarheid als goed wordt beoordeeld.

Tabel 2 De volledigheid, duidelijkheid en betrouwbaarheid van informatie van de rijksoverheid en gemeente

		Helemaal niet	Niet	Enigszins	Goed	Heel goed
Rijks-overheid	Volledig	2	7	37	46	7
	Duidelijk	2	7	33	48	5
	Betrouwbaar	2	6	31	53	7
Gemeente	Volledig	1	8	40	45	6
	Duidelijk	1	8	38	44	4
	Betrouwbaar	1	7	35	51	6

Bovendien komt uit het onderzoek naar voren dat meer dan 80 procent van de respondenten aangeeft het advies van de overheid tijdens een ramp te volgen. Hoewel natuurlijk onzeker is of dit bij een echte ramp ook werkelijk het geval zal zijn, is dit al met al geen slechte score.

In het onderzoek is ten slotte gekeken hoe men tegen verschillende bronnen van informatie aankijkt, waarbij een onderscheid is gemaakt tussen kranten, radio en tv, internet in het algemeen, sociale media en universiteiten. Klassieke informatiebronnen (radio en tv) blijken (nog steeds) beter te scoren op zowel volledigheid als betrouwbaarheid en duidelijkheid. Rond de 67 procent van respondenten geeft hoge scores aan deze bronnen. Minstens zo opvallend is het lage vertrouwen in de volledigheid, duidelijkheid en betrouwbaarheid van sociale media. Wel verschilt het oordeel van jongere (tot 36 jaar) en oudere respondenten (≥ 36 jaar): jongeren staan positiever tegenover dit medium vooral met betrekking tot de volledigheid en duidelijkheid van informatie. Echter, wat betreft de betrouwbaarheid van informatie verspreid via sociale media, gaat dit "generatieverschil" niet op. Zo geeft 11 procent van de totale steekproef aan sociale media (heel) betrouwbaar te vinden, terwijl dit percentage onder respondenten jonger dan 36 nog lager is: 10 procent. Deze resultaten impliceren dat sociale media niet altijd de aandacht verdienen die ze tegenwoordig vanuit de overheid vaak wel krijgen: na rampen en crises vertrouwen de meeste mensen toch gewoon op radio en tv.

Vertrouwenscrisis?

De gepresenteerde onderzoeksresultaten lijken haaks te staan op de "vertrouwenscrisis" waarover vaak gesproken wordt door media en wetenschappers. De meerderheid van de Nederlanders heeft vertrouwen in de capaciteiten en de informatie van de overheid en denkt bovendien aanwijzingen van die overheid tijdens crises te volgen. Deze resultaten mogen de overheid ook zelf vertrouwen geven, maar leggen ook een verantwoordelijkheid op de schouders van de overheid om het vertrouwen waar te maken. Want we weten dat 'vertrouwen te voet komt, maar te paard gaat'.