

TrueTalk Bereikbaarheidsindex

Inclusie element: Vertrouwen

Inzichten over het element ‘vertrouwen’

Miljoenen Nederlanders zijn niet te bereiken door overheden en bedrijven. Velen missen informatie en kunnen niet meekomen met de samenleving. TrueTalk spreekt niet over één groep mensen, maar over ‘elementen van bereikbaarheid’ die bepalen of iemand minder goed te bereiken is en of iemand mee kan komen. Voor een overzicht van alle elementen, zie: <https://www.truetalk.nl/inzichten/bereikbaarheidsindex/>.

Onder de inclusieve elementen valt het element ‘vertrouwen’. Uit eerder onderzoek blijkt dat mensen met een hoog opleidingsniveau en een hoog inkomen meer institutioneel vertrouwen hebben: in partijen als de overheid, de GGD en het RIVM. De afgelopen jaren valt het TrueTalk steeds meer op dat mensen uit zichzelf beginnen over hun vertrouwen in de overheid. Over het algemeen lijkt het dat mensen steeds minder vertrouwen hebben in overheden en bedrijven. Gevolg: Mensen nemen diensten en informatie niet aan en gaan op zichzelf verder. Hierdoor zijn ze minder goed te bereiken. Steeds meer mensen vragen geen toeslagen aan uit angst voor schulden en laten zich niet inenten, omdat ze de zaak niet vertrouwen. Wij wilden hier meer over weten, daarom hebben we een verkennend kwalitatief onderzoek gedaan om het element ‘vertrouwen’ beter te begrijpen. We deden onderzoek onder 18 gesprekspartners uit heel Nederland op de Webwinkel Vakdagen in Utrecht, aangevuld met telefonische dialogen.

Drie inzichten over het element ‘vertrouwen’

In het volgende geven we een korte samenvatting van het TrueTalk-onderzoek naar het element ‘vertrouwen’.

1. Wantrouwen in de overheid komt voor onder alle opleidingsniveaus. Wantrouwen komt niet alleen voor onder ‘laagopgeleiden’ of kwetsbare groepen, ook onder hoogopgeleiden. Door fouten van de regering, zoals de toeslagenaffaire en het formatiedebacle, daalt het vertrouwen in de overheid van de gesprekspartners. Mensen noemen deze voorbeelden als reden waarom ze het minder vertrouwen.
2. In alle gesprekken over vertrouwen in de overheid, wordt over ‘transparantie’ gesproken. Mensen willen meer transparantie van de overheid. Mensen denken dat de overheid dingen achterhoudt. De overheid moet meer openheid geven, meer communiceren en laten zien wat ze doen, en meer uitleggen. Mensen hebben het idee dat het coronavaccin ze wordt opgelegd en dat ze weinig verteld krijgen over waarom ze het moeten nemen, naast de werking van het (nieuwe soort) vaccin en de effecten op de lange termijn. Hier hebben mensen zorgen over, die tot vertrouwensissues leiden.
3. Er is een verschil in hoeverre mensen verschillende overheidsinstanties vertrouwen. Meerdere mensen vertrouwen de regering/Den Haag niet, maar instanties zoals de politie wel.

Over TrueTalk

TrueTalk helpt organisaties om zelf onderzoek te doen. Ons wapen? Het echte gesprek. We ondersteunen verschillende ministeries en bedrijven. We gaan naar mensen toe. We spreken mensen die boos zijn, ziek zijn of meer tijd nodig hebben om het nieuws tot zich te nemen. Door deze mensen laagdrempelig te ontmoeten, kan ook jouw organisatie bij iedereen inzichten ophalen. Meer informatie? Neem contact op met Bart van de Ven (06-46717101 of bart.vandeven@truetalk.nl). Kijk ook op www.truetalk.nl.