

## Impact van de COVID-19-Pandemie op vertrouwen van inwoners in de gemeente

De COVID-19-pandemie heeft een aanzienlijke invloed gehad op hoe inwoners hun gemeente ervaren en het vertrouwen dat ze daarin hebben.

In deze verkenning duiken we in de gegevens van 10 jaar Burgerpeilingen<sup>1</sup> om te ontdekken hoe de relatie tussen inwoners en hun gemeente zich heeft ontwikkeld, te midden van de tumultueuze wendingen van de pandemie. Wat hebben we geleerd over de rol van vertrouwen? En hoe kunnen deze inzichten ons helpen om inwoners meer van betekenis te laten zijn voor hun buurt?

### Het belang van vertrouwen in de gemeente

Vertrouwen is de onzichtbare kracht die een gemeenschap bijeenhoudt. Het betekent dat inwoners geloven dat hun gemeente niet alleen handelt in het algemeen belang, maar ook écht luistert naar hun zorgen en zich inzet voor eerlijk en oplossingsgericht handelen, zelfs als dat soms betekent dat ze moeten afwijken van algemeen beleid om onvoorziene of ongewenste consequenties te voorkomen.

Inwoners vertrouwen hun gemeente wanneer ze merken dat de gemeente welwillend is, oprecht streeft naar een betere leefomgeving en actief samenwerkt met de inwoners om hun welzijn te versterken. Dit vertrouwen omvat de verwachting dat de gemeente goede dingen zal doen, zonder dat dit nadelige gevolgen voor de inwoners heeft. Het is precies deze delicate balans die vertrouwen zo kwetsbaar maakt.

### Betrouwbaarheid als kern van vertrouwen

Betrouwbaarheid is de kern van dit vertrouwen. Het gaat verder dan louter beloften maken of goede bedoelingen uitspreken; het draait om het daadwerkelijk nakomen van toezeggingen. Het vertrouwen dat inwoners in hun gemeente hebben, is nauw verbonden met hoe zij de betrouwbaarheid van de gemeente inschatten. Hierbij spelen twee belangrijke factoren een rol: responsiviteit en beeldvorming<sup>2</sup>.

Responsiviteit heeft betrekking op hoe goed de gemeente luistert naar de wensen van inwoners en deze omzet in concrete, passende acties. Het weerspiegelt de verantwoordelijkheid en bereidheid van de gemeente om daadwerkelijk oplossingen te bieden voor de behoeften van haar inwoners.

Een directe en actieve betrokkenheid van de gemeente bij haar inwoners is eveneens een belangrijk element van betrouwbaarheid. Dit omvat het aangaan van rechtstreeks contact, het betrekken van inwoners bij besluitvormingsprocessen en het ondersteunen van hun initiatieven. Open en betrokken communicatie stelt inwoners in staat om een dieper begrip te krijgen van de intenties en acties van de gemeente. Het vermogen van de gemeente om helder te communiceren en haar acties te rechtvaardigen, is van grote waarde voor het opbouwen en behouden van vertrouwen, vooral in onzekere tijden.

---

<sup>1</sup> Burgerpeiling 'Waar staat je gemeente', onderdeel van Waarstaatjegemeente.nl (VNG)

<sup>2</sup> Vertrouwen in de lokale overheid (2019), Jannes Blokstra

## Samenwerking met buurtbewoners

Gemeente werken nauw samen met inwoners om het welzijn van de buurt te bevorderen. Dit betekent dat de gemeente niet alleen verantwoordelijk is voor het bedenken en uitvoeren van beleid, maar ook actief met inwoners in gesprek gaat, begrip toont voor hun behoeften en hun enthousiasme en betrokkenheid aanmoedigt. Hierbij staat de actieve deelname van inwoners centraal bij het bedenken en uitvoeren van initiatieven voor hun buurt en de buurtbewoners.

Deze samenwerking en open communicatie tussen de gemeente en inwoners dragen bij aan het versterken van het vertrouwen, het gezamenlijk bereiken van doelen en gedeeld eigenaarschap van de resultaten. Het draait hierbij om het creëren van een omgeving waarin de gemeente en inwoners elkaar begrijpen, respecteren en samenwerken voor het welzijn van de buurt. Dit is van cruciaal belang om vertrouwen op te bouwen en te behouden, vooral in tijden van grote verandering, zoals tijdens en na de COVID-19-pandemie.

## Covid-19 en de betekenis van samenwerking

De COVID-19-pandemie heeft geleid tot een groter bewustzijn van de noodzaak van samenwerking tussen inwoners en de gemeente om meer van betekenis te zijn voor de vitaliteit van buurten en het welzijn van buurtbewoners. Het heeft laten zien dat inwoners en de gemeente gezamenlijk kunnen bijdragen aan het oplossen van problemen en het versterken van de veerkracht van buurten.

De pandemie legde de kwetsbaarheden van buurten bloot, zoals de behoefte aan betere zorg, ondersteuning voor kwetsbare groepen en snellere toegang tot informatie. Buurten zetten zich in om kwetsbare bewoners te ondersteunen, zoals ouderen en mensen met gezondheidsproblemen, door boodschappen te doen, medicijnen te leveren en sociale steun te bieden. Tijdens de pandemie zagen we innovatieve samenwerkingsinitiatieven ontstaan, zoals lokale voedselbezorgdiensten, online buurtnetwerken voor informatie-uitwisseling en gezamenlijke inspanningen om lokale ondernemers te ondersteunen. Deze initiatieven benadrukten de veerkracht en creativiteit van buurten en hun vermogen om samen met de gemeente te handelen.

In dit artikel willen we aan de hand van resultaten van de Burgerpeiling 'Waar Staat Je Gemeente' een duidelijker beeld scheppen over de invloed van Covid-19 op de ontwikkeling van het vertrouwen in de gemeente en de bereidheid van inwoners tot samenwerking.

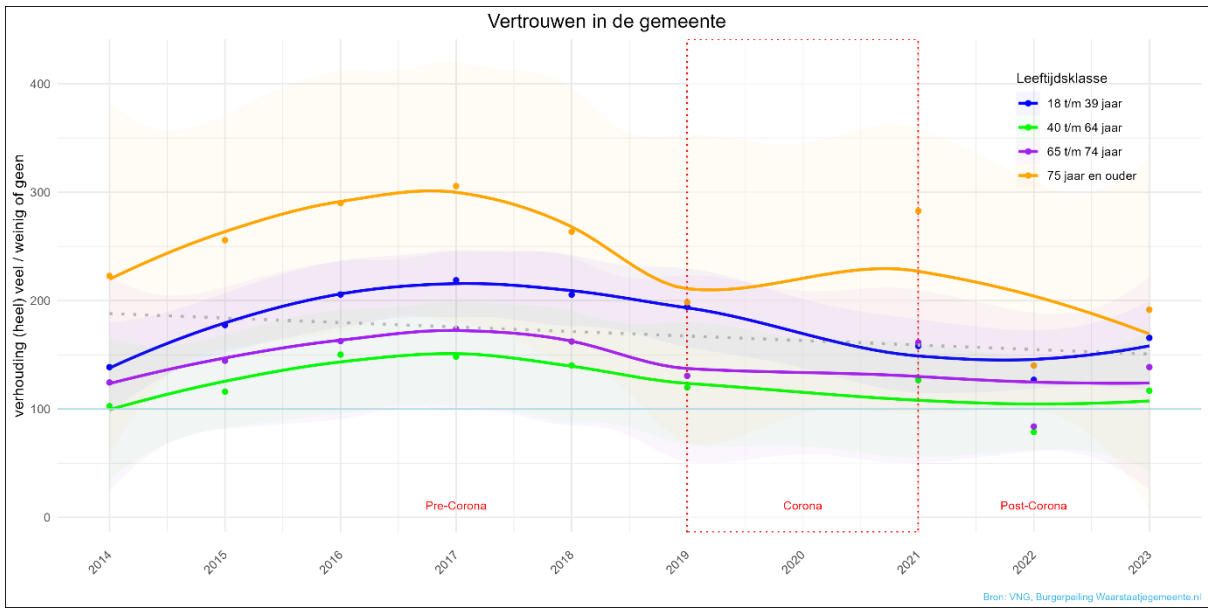
## Vertrouwen: een neerwaartse trend?

In 2014 had één op de vijf inwoners weinig of geen vertrouwen in hun gemeente. Tussen 2014 tot aan het begin van de pandemie bleef dit percentage stabiel op 18%<sup>3</sup>. Sinds het begin van de coronapandemie is dit aandeel gestegen naar 26% in 2022, om daarna weer terug te keren naar het langjarige evenwicht. Tegelijkertijd is de groep die (heel) veel vertrouwen heeft in hun gemeente sinds het begin van de pandemie licht afgenomen, van 31% naar 27% in 2023.

Deze trend lijkt in eerste instantie een uniform patroon en ogenschijnlijk een beperkte invloed van de pandemie te laten zien, maar in werkelijkheid zijn er aanzienlijke variaties tussen verschillende leeftijdsgroepen als het gaat om vertrouwensontwikkeling. Het roept vragen op over wat de oorzaken zijn van deze groeiende verdeeldheid in het vertrouwen in de gemeente onder inwoners.

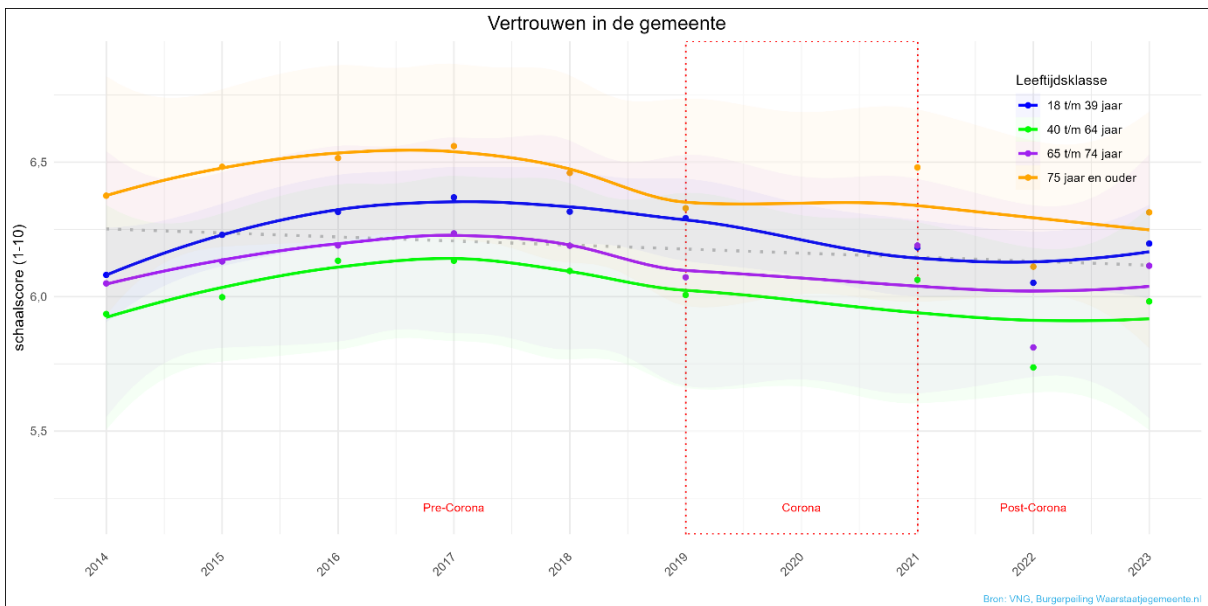
---

<sup>3</sup> Voor gedetailleerde uiteenzetting, zie de [bijlage met grafieken](#)



### Vertrouwen in transitie

Vóór de uitbraak van de pandemie vertoonde het niveau van vertrouwen van verschillende leeftijdsgroepen in hun gemeente ook daadwerkelijk een overeenkomstig patroon. Tot 2017 groeide het vertrouwen binnen alle leeftijdsgroepen geleidelijk. Echter, vanaf 2017 lieten vooral inwoners van 65 jaar en ouder een gestage afname van hun vertrouwen in de gemeente zien. Tijdens de turbulente pandemieperiode stabiliseerde het vertrouwen echter weer binnen deze leeftijdsgroep, voornamelijk vanwege de respons van de gemeente op de crisis, die over het algemeen geruststellend werd ervaren door de ouderen, vooral degenen van 75 jaar en ouder. Na de pandemie neemt het niveau van vertrouwen juist onder ouderen verder af.



Tijdens de pandemie verloor vooral de leeftijdsgroep van jongvolwassenen, met name die tussen 18 en 29 jaar, aanzienlijk vertrouwen in de gemeente. Deze trend was ook zichtbaar bij inwoners in de leeftijdsgroep van 40 tot 64 jaar, waarbij het aandeel kritische inwoners toenam.

De pandemie bracht gevoelens van isolatie en eenzaamheid<sup>4</sup> met zich mee, vooral voor jongvolwassenen die voorheen gewend waren aan een actief sociaal leven. Velen van hen voelden zich teleurgesteld omdat ze vonden dat de gemeente niet genoeg moeite deed om alternatieve sociale interacties en activiteiten, zoals online evenementen of veilige buitenactiviteiten, te bevorderen. Bovendien droeg de psychische druk van 'FOMO' (Fear of Missing Out) bij aan een verminderd mentaal welzijn bij jongvolwassenen. Als zij ook nog eens het gevoel hadden dat de gemeente niet voldoende aandacht besteedde aan hun behoeften op het gebied van mentale gezondheid, kan dit eveneens hebben bijgedragen aan een afname van het vertrouwen.

### Pijlers voor vertrouwen in onzekere tijden

Uit de analyse op de resultaten van de Burgerpeiling komt naar voren dat verschillende factoren die gerelateerd zijn aan de responsiviteit van de gemeente een wezenlijke rol spelen bij het opbouwen van vertrouwen bij inwoners, in volgorde van belangrijkheid:

1. Betrouwbaarheid: Inwoners verwachten dat de gemeente doet wat ze belooft.
2. Luisteren naar inwoners: Inwoners hechten veel waarde aan het gevoel dat hun stem wordt gehoord door de gemeente.
3. Flexibele houding: Het vermogen van de gemeente om flexibel te zijn en indien nodig af te wijken van standaardprocedures om onvoorziene situaties te adresseren.
4. Samenwerking met inwoners: Het actief samenwerken met inwoners aan gemeenschappelijke belangen en doelen.
5. Consequent toepassen van regels: Het consistent en eerlijk handhaven van de regels en voorschriften draagt bij aan een gevoel van rechtvaardigheid en vertrouwen onder de inwoners.

Betrouwbaarheid en ontvankelijkheid worden veruit als de twee meest belangrijke aspecten beschouwd, zowel voor als na de pandemie. Dit benadrukt het belang van open en transparante communicatie, het nakomen van beloften en het betrekken van inwoners bij besluitvorming, vooral gedurende onzekere tijden. Het vermogen van de gemeente om flexibel te zijn en samen te werken met inwoners werd ook als belangrijk ervaren, maar in mindere dan de eerste twee aspecten.

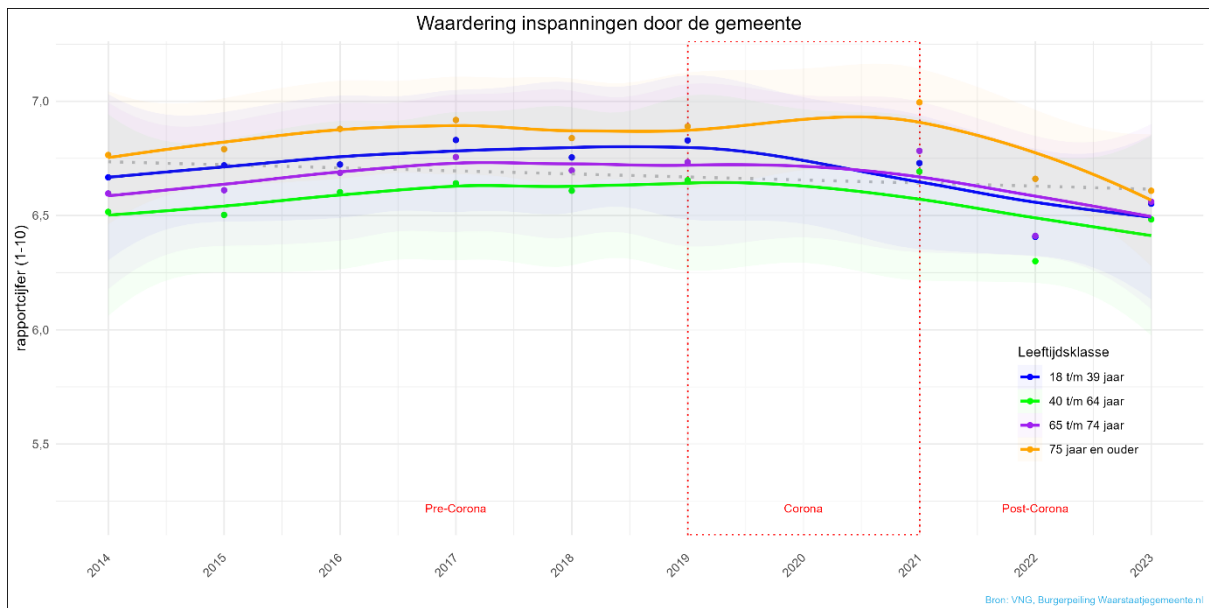
### De waardering van de gemeente in het post-Corona tijdperk

In het post-corona tijdperk zijn er opmerkelijke verschuivingen opgetreden in de perceptie van inwoners met betrekking tot de inspanningen van de gemeente en de kwaliteit van communicatie en voorlichting. Een opvallende trend is dat de waardering voor de inspanningen van de gemeente, die voorheen vrij stabiel was, recentelijk is afgenomen in vergelijking met de periode vóór de pandemie. Dit zou kunnen wijzen op een groeiende kritische houding van inwoners ten opzichte van de gemeentelijke activiteiten naarmate de pandemie langer duurde. Deze trend was al merkbaar bij

---

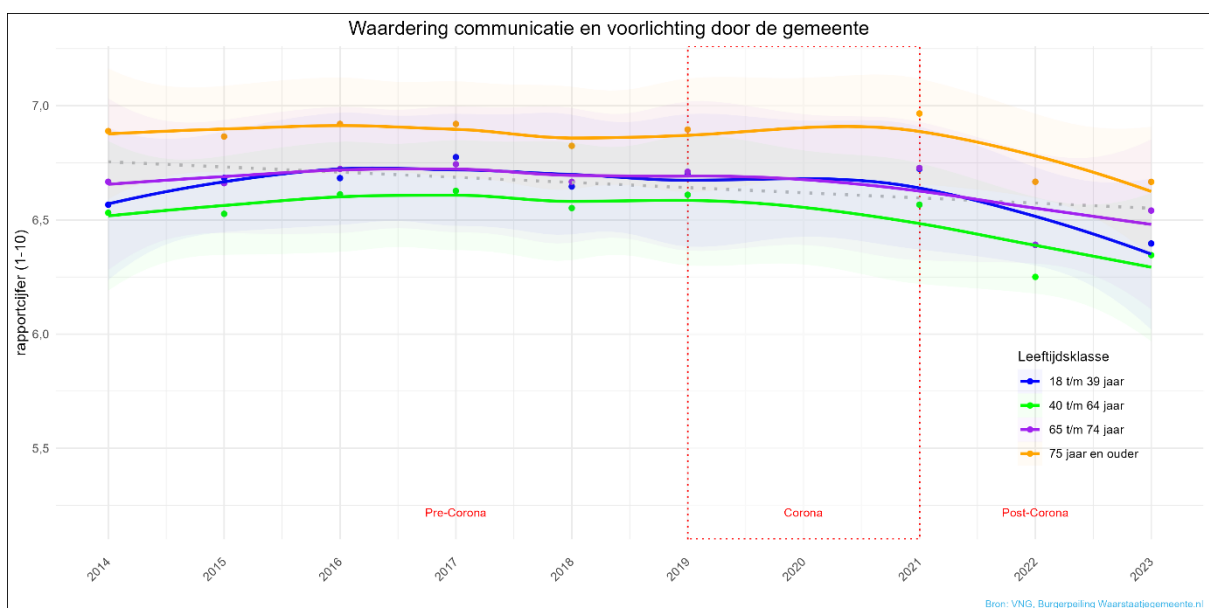
<sup>4</sup> Onder jongvolwassenen is tijdens de coronapandemie de incidentie van eenzaamheid relatief het meest gestegen in vergelijking met andere leeftijdsgroepen.

jongvolwassenen in de vroege stadia van de pandemie. Na de pandemie zijn vooral inwoners van 75 jaar en ouder significant minder tevreden geworden over de inspanningen van de gemeente.



Daarnaast is de waardering voor de communicatie en voorlichting van de gemeente ook lager dan voor de coronaperiode, hoewel deze factoren altijd vrij stabiel waren. Dit kan wijzen op de groeiende behoefte aan duidelijke en effectieve communicatie tijdens crisissituaties zoals de pandemie.

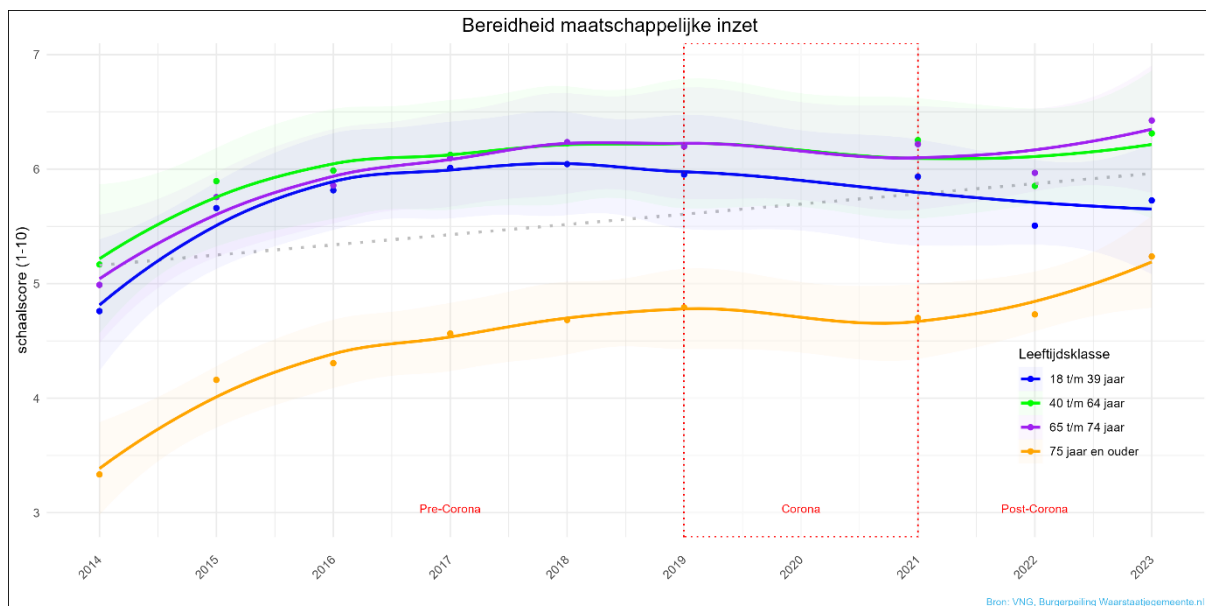
Opvallend is dat de waardering het meest is afgenomen binnen de leeftijdsgroep van 18-39 jaar. Jongvolwassenen hebben vaak een andere communicatiestijl dan oudere generaties, zoals het gebruik van sociale media. Als de gemeente er niet in slaagt om effectief te communiceren via deze kanalen, kan dit het vertrouwen van jongvolwassenen aantasten. Jongvolwassenen onderschrijven na de Corona-pandemie in flink lagere mate de opvatting dat de gemeente duidelijke taal gebruikt. Dit beeld zien we ook in de leeftijdsklasse 75 jaar en ouder.



## Pril herstel

De impact van de Corona-pandemie op de perceptie van inwoners ten opzichte van de gemeente is duidelijk merkbaar. Een positieve noot is dat het algemene vertrouwen in 2023 lijkt te herstellen tot het niveau van begin 2019, vóór de COVID-19-pandemie. Dit herstel weerspiegelt zowel het algemene vertrouwensniveau als het aandeel van de bevolking dat vertrouwen heeft in de gemeente. Het lijkt erop dat inwoners, ondanks de uitdagingen en onzekerheden van de pandemie, hun vertrouwen in de gemeente hebben hervonden.

Wat wellicht nog belangrijker is, is dat de bereidheid van inwoners om zich in te zetten voor de vitaliteit van hun buurt en het welzijn van anderen onverminderd hoog blijft, en zelfs lijkt toe te nemen. Dit kan worden beschouwd als een teken van veerkracht en gemeenschapszin, waarbij inwoners ondanks de obstakels van de pandemie vastbesloten zijn om van betekenis te zijn voor anderen en hun gemeenschappen te versterken, in samenwerking met de gemeente.



## Vertrouwen in de toekomst

De COVID-19-pandemie heeft onze lokale samenlevingen op manieren uitgedaagd die we ons voorheen niet konden voorstellen, en in deze uitdagingen heeft het belang van vertrouwen in de gemeente een centrale rol gespeeld. Vertrouwen is steeds meer verweven geraakt met het DNA van deze gemeenschappen, en het is nu een onmisbare schakel geworden bij het aanpakken van complexe problemen en het navigeren door dynamische en onzekere situaties.

De pandemie heeft verschuivingen veroorzaakt in de niveaus van vertrouwen tussen verschillende generaties en heeft gemeenten uitgedaagd om verder mee te bewegen en te reageren op de veranderende behoeften van diverse groepen inwoners.

Nu, te midden van een pril herstel van het vertrouwen en een onverminderde bereidheid om bij te dragen aan de buurt, gloort er hoop voor de toekomst. Het vertrouwen blijft de sleutel tot veerkracht

en maatschappelijke betrokkenheid, en inwoners en gemeenten zullen blijven samenwerken om een hoopvolle toekomst te creëren, ongeacht de uitdagingen en onzekerheden die voor hen liggen.

Bijlage: [leeswijzer, onderzoek verantwoording en grafieken](#)

### Neem deel aan de Burgerpeiling

De Burgerpeiling geeft uw gemeente inzicht in de mogelijkheden van inwoners om volwaardig deel te nemen aan het maatschappelijk leven, en de behoefte om een betekenisvolle bijdrage te leveren aan de vitaliteit van hun buurt en het welzijn van anderen. U ontdekt daarnaast in hoeverre uw gemeente erin slaagt aan te sluiten bij de leefwereld van inwoners. En bijdraagt aan succesvolle samenwerking.

Lees meer over de Burgerpeiling op de VNG-website: <https://vng.nl/projecten/burgerpeiling>

### Eerder verschenen artikel

[Bijna tweederde inwoners biedt burenhulp](#), 22 september 2023