

## Ontevreden burgers serieus nemen

Roy Kemmers, Willem de Koster en Jeroen van der Waal

Gepubliceerd als:

Kemmers, R., W. de Koster & J. van der Waal (2019) Ontevreden burgers serieus nemen. *Tijdschrift voor Klachtrecht* 15(2): 7-10.

*De laatste decennia is er onder politici en beleidsmakers veel aandacht voor 'ontevreden', 'boze' of 'bezorgde' burgers. Maar een goed begrip van hun boosheid blijft vooralsnog achterwege. In deze bijdrage stellen de auteurs dat dit kan veranderen door het perspectief en de belevingswereld van ontevreden burgers serieus te nemen.*

Een op de drie respondenten van het EenVandaag Opiniepanel schaarst zich volgens een peiling uit 2017 onder de omschrijving 'ontevreden of teleurgestelde burger', en het Sociaal en Cultureel Planbureau rapporteert ook al jarenlang dat tien tot twintig procent van de bevolking het sentiment ervaart dat voormalig directeur Paul Schnabel heeft samengevat als 'met mij gaat het goed, met de samenleving niet'.

Deze ontevredenheid richt zich in belangrijke mate op de gevestigde politiek, en is vooral te vinden onder lageropgeleide, werkloze of arbeidsongeschikte mannen. Daarom wordt vaak aangenomen dat de ontevredenheid komt doordat mensen hun baan hebben zien verdwijnen door automatisering of mondialisering; kortom: het zou de ontevredenheid van de zogenaamde 'mondialiseringsverliezers' zijn. Hoewel de economische positie van lageropgeleide mannen van middelbare leeftijd inderdaad achteruit is gegaan door automatisering en mondialisering, is er echter weinig bewijs dat dit verband houdt met hun ontevredenheid met de gevestigde politiek. In plaats van ontevreden burgers voor te stellen als speelballen van abstracte krachten als mondialisering, is het daarom beter om hun eigen belevingswereld als vertrekpunt voor een verklaring te nemen. Hoe geven zij zelf betekenis aan politiek en hoe informeert dat hun handelen? Zo'n cultuursociologische benadering passen we achtereenvolgens toe op de politieke betrokkenheid van ontevreden burgers, de politieke voldoening die zij ervaren, de rol van informatievoorziening vanuit de overheid, en hun aversie tegen elitecultuur.

### Een gradueel proces

Uit ons onderzoek [1] op basis van diepte-interviews met PVV-stemmers en niet-stemmers blijkt dat zij zich zelfbewust, geleidelijk hebben afgekeerd van de gevestigde politiek. Aan het begin van dit proces raakten zij geïnteresseerd, bijvoorbeeld door een boek, website of het verhaal van Pim Fortuyn of Geert Wilders, waarna ze verder op onderzoek uitgingen. Daarbij kwamen zij vaak in contact met gelijkgestemden die hen op nieuwe (online)

informatie wezen. Uit betrokkenheid bij hun nieuw verworven inzichten vonden ze het vervolg van groot belang om deze te delen met gevestigde media of politieke partijen. Bij hun pogingen om contacten te leggen ervoeren ze echter dat journalisten en politici niet ontvankelijk bleken voor hun boodschap. Deze ervaring 'bevestigde' op haar beurt de anti-establishment boodschap waarin zij initieel geïnteresseerd raakten: politieke partijen en massamedia bleken 'deel van het probleem'. Daarop keerden zij zich definitief af van de gevestigde politiek, wat bijvoorbeeld blijkt uit hun veranderde mediagebruik. Sommigen kwamen tot de conclusie dat ze diverse media moeten consulteren om zich te informeren, terwijl anderen de gevestigde media volledig de rug toekeerden en nog uitsluitend op 'onafhankelijke' bronnen vertrouwden.

Hun afkeer van de gevestigde politiek is dus het eindpunt van een langdurig proces waarin deze burgers zich hebben ingespannen om zelf kennis, inzichten en ervaringen op te doen. Hieruit blijkt dat politiek ontevreden burgers, over wie vaak wordt gezegd dat ze apathisch of politiek onverschillig zijn, allerm minst politieke betrokkenheid ontberen. Integendeel zelfs, zelf benadrukken ze dat dit proces hen juist actiever en meer politiek betrokken heeft gemaakt dan ooit tevoren. Dit inzicht noopt onderzoekers en commentatoren tot reflectie op hun taalgebruik als het gaat om ontevreden burgers, niet-stemmers en stemmers op populistische partijen. Waar deze groepen van een afstand vaak worden bestempeld als onverschillig of apathisch, laten deze bevindingen zien dat de omschrijving net zo goed tegenovergesteld kan zijn: hun opstelling kan worden geduid als uiting van kritisch burgerschap. Dit laat zien hoe belangrijk het is om het perspectief van burgers zelf serieus te nemen. Als dat niet gebeurt, dekt de gebruikte terminologie de lading niet.

### **Machtsoriëntaties**

Het serieus nemen van de belevingswereld en het perspectief van ontevreden burgers werpt ook nieuw licht op hun politieke voldoening. Een van de meest genoemde 'voordelen' van populisme is dat populistische partijen het onbehagen van ontevreden burgers zouden kunnen 'kanaliseren'. Op basis van die aanname zou je verwachten dat PVV-stemmers, die dankzij hun stemgedrag een uitlaatklep voor hun onbehagen hebben, veel politieke voldoening ervaren, terwijl dit voor niet-stemmers helemaal niet het geval is. Uit ons onderzoek [2] blijkt echter dat dit lang niet altijd zo werkt.

Cruciaal voor het begrijpen van verschillen in politieke voldoening blijken de machtsoriëntaties van burgers. Machtsoriëntaties zijn definities van de politieke situatie, percepties van waar de (echte) macht ligt, en wie die uitoefent. Uit ons onderzoek bleek dat een 'transparante' machtsoriëntatie te onderscheiden is van een 'ondoorzichtige'. Volgens

burgers met een transparante machtsoriëntatie ligt de macht in politiek Den Haag en bij de daarvoor officieel benoemde personen en instituties. Burgers met een ondoorzichtige machtsoriëntatie hebben een radicaal ander perspectief: zij ontkennen de macht van die officiële instituties en lokaliseren de macht in heimelijke krachten als 'multinationals', of machtselites als 'de linkse kerk' en 'New World Order', die vanuit de maatschappelijke coulissen aan de touwtjes trekken.

Onder burgers met een transparante machtsoriëntatie is het patroon in lijn met de gangbare theorie. Binnen deze groep ervaren PVV-stemmers meer voldoening dan niet-stemmers: Wilders is immers zichtbaar en vertegenwoordigt zijn electoraat in het parlement, terwijl niet-stemmers zich juist hebben teruggetrokken uit de enige arena van macht die volgens hen van belang is. Over PVV-stemmers met een transparante machtsoriëntatie kan dus gesteld worden dat hun politiek onbehagen naar tevredenheid is gekanaliseerd, terwijl niet-stemmers met diezelfde oriëntatie hun stemonthouding met woorden van gelatenheid beschrijven.

Dit is echter niet het hele verhaal. Het spiegelbeeld van dit patroon is namelijk te zien onder burgers met een ondoorzichtige machtsoriëntatie. In deze groep zijn PVV-stemmers ambivalent over hun stem en vermoeden zij dat Wilders vanachter de schermen heimelijk wordt tegengewerkt, terwijl niet-stemmers met een ondoorzichtige machtsoriëntatie veel voldoening ervaren van hun niet-stem en de voor hen bijbehorende niet-institutionele politieke praktijken, zoals demonstraties. De kanaliseringstheorie gaat dus alleen op voor burgers met een transparante machtsoriëntatie. Onder mensen met een ondoorzichtige machtsoriëntatie is stemmen niet de weg naar politieke voldoening. In dit licht is het relevant dat recent onderzoek aantoont dat een substantieel deel van de Nederlandse bevolking geen transparante, maar een ondoorzichtige machtsoriëntatie heeft.

### **Informatievoorziening**

Ook als het gaat om pogingen van overheden om onbehagen en onvrede te temperen is het belangrijk om aandacht te besteden aan het perspectief en de belevingswereld van de burgers op wie zij zich richten. Door politici, beleidsmakers en wetenschappers wordt niet zelden aangenomen dat wantrouwen in institutionele professionals, zoals politici of rechters, kan worden getemperd met meer of 'correctere' informatievoorziening. Het idee is in die gevallen dat hun optreden, boodschap of beleid prima in orde is, maar dat het aan de uitleg heeft geschort. 'We moeten het gewoon nog een keer goed uitleggen', is hierbij de kerngedachte. Als burgers maar goed te horen zouden krijgen hoe het zit, zouden ze vanzelf welwillender en minder wantrouwend worden.

In flagrante tegenstelling tot die gedachte zijn op sociale media cynische reacties eerder regel dan uitzondering als overheden of bestuurders een poging doen om het vermeende informatietekort op te heffen. Informatieve berichten over beleid of politieke instituties leiden doorgaans niet tot minder weerstand onder de bevolking. Daaruit moet echter niet de eenvoudige conclusie worden getrokken dat informatievoorziening geen effect heeft. Ook in dit verband moet de belevingswereld van burgers serieus worden genomen. Informatievoorziening kan namelijk zelfs bijzonder sterke effecten hebben, maar daarbij moet worden meegenomen dat de wereldbeelden en opvattingen van de ontvangers bepalen hoe zij op de aangeboden informatie reageren.

Een goed voorbeeld hiervan is een studie naar opvattingen over voorwaardelijke straffen, die onder delen van de bevolking niet erg populair zijn, mogelijk omdat ze als 'soft' worden beschouwd. Onderzoekers dachten daarom aanvankelijk dat wanneer goed zou worden uitgelegd dat voorwaardelijke straffen behoorlijk punitief zijn, de ideeën daarover positiever zouden worden. Dit bleek in het algemeen niet het geval. Onze verdiepende studie [3] liet echter zien dat de wereldbeelden van burgers een cruciale rol spelen bij de verwerking van de aangeboden informatie. Burgers die in algemene zin harde standpunten innemen over misdaad en straf bleken enthousiast te worden door de verstrekte informatie, wat zich manifesteerde in een groter geloof in de effectiviteit van die straffen. Burgers die minder punitief zijn werden echter ten gevolge van precies dezelfde informatie juist minder positief gestemd. Het eerder gevonden zwakke effect van informatievoorziening over de punitiviteit van voorwaardelijke straffen bleek dus het netto resultaat van verschillende reacties onder verschillende groepen: een positief effect onder punitieve burgers en een negatief effect onder niet-punitieve burgers.

### **Elitecultuur**

Waar het gaat om wantrouwen in politici en rechters springen grote opleidingsverschillen in het oog: lageropgeleiden zijn gemiddeld genomen veel wantrouwender dan hogeropgeleiden. Verklaringen voor dit patroon worden in het algemeen zonder veel succes gezocht in de zwakkere economische positie en gebrekkigere kennis van lageropgeleiden. Een alternatieve verklaring is daarom nodig, en als cultuursociologen laten we ons hierbij graag inspireren door de manier waarop kritiek op politici en rechters door burgers zelf vaak wordt verwoord [4].

Vanuit dit perspectief valt het op dat politici en rechters vaak verweten wordt elitair te zijn. Met hun voorkeur voor elitecultuur, kosmopolitisme en een afkeer van streng straffen

zouden zij – zowel bewust als onbewust – blijf geven van vermeende morele en culturele superioriteit. En het lijkt lageropgeleiden op te vallen dat deze leden van het establishment vanaf een *moral highground* de geringe affiniteit van de gemiddelde lageropgeleide burger met de in hun kringen vigerende voorkeuren en opvattingen als ‘vulgair’, ‘fout’ en ‘ongepast’ kwalificeren. Hillary Clintons aanduiding van aanhangers van Donald Trump als *deplorables* tijdens de presidentsverkiezingen van 2016 is in dit opzicht veelzeggend, net als de oproep van voormalig voorzitter van het Europees parlement Martin Schulz tot een ‘revolutie van de fatsoenlijken’ in reactie op voorkeuren van het electoraat van populistische partijen.

Establishment-politici en rechters worden door lageropgeleiden waarschijnlijk gezien als leden van een maatschappelijke bovenlaag waarin over hen wordt gedacht zoals in 2011 door Anil Ramdas verwoord: ‘Het zijn tokkies, het zijn families Flodder, met achterlijke ideeën en onbeschofte omgangsvormen. Wat kun je anders zeggen van de meeste Telegraaflezers, SBS-6- en RTL-kijkers en PVV-stemmers, dan dat ze boers, onbehouwen, ruw, plat, vulgair, ordinair en ongemanierd zijn? Primitieve, rancuneuze, rechtse en extreemrechtse types zonder moraal, zonder principes, zonder idealen; kan het anders worden geformuleerd?’ [5]

Veel lageropgeleiden ervaren dat ze worden weggezet als cultureel en moreel inferieur door een maatschappelijke bovenlaag, en ons onderzoek geeft aan dat dit een belangrijke rol speelt bij hun grote wantrouwen jegens typische leden van die bovenlaag, zoals rechters en politici. Daarbij is van belang dat de geringe affiniteit van lageropgeleiden met de in de maatschappelijke bovenlaag vigerende voorkeuren en opvattingen voortkomt uit langdurige socialisatie in lageropgeleide milieus. Dit suggereert namelijk dat hun wantrouwen diepgeworteld is, en daarom moeilijk beleidsmatig te veranderen.

### **Sensitiviteit**

Gangbare wetenschappelijke benaderingen, waarbinnen ‘ontevreden’, ‘boze’ of ‘bezorgde’ burgers worden gezien als speelballen van modernisering en mondialisering, voldoen niet of nauwelijks. Een benadering die het perspectief en de belevingswereld van deze burgers serieus neemt is nodig om hun ontevredenheid beter te begrijpen. Cultuursociologisch onderzoek heeft die potentie en ons onderzoek brengt dat nodige begrip een stapje dichterbij.

Het inzicht dat zo wordt verkregen zou kunnen worden ingezet als beleid gewenst is om boosheid en ontevredenheid te temperen: laat beleidsmakers en professionals meer sensitiviteit opdoen voor de belevingswereld van burgers met levensstijlen en opvattingen die ver van hen af staan. Veel (wederzijds) onbegrip zou hiermee voorkomen kunnen

worden. Het stimuleren van zulke interculturele sensitiviteit, bijvoorbeeld via daarvoor te ontwikkelen trainingen, heeft in ieder geval meer potentie dan het empirisch ongefundeerde beleidsmantra dat verbetering van economische posities en het vergroten van kennis het wantrouwen doen afnemen.

Deze bijdrage is gebaseerd op: R. Kemmers, J. van der Waal & W. de Koster, 'Burgers op afstand? Naar een beter begrip van ontevreden burgers,' in S. L. de Lange & J. Zuure (red.), *#WOEST: De kracht van verontwaardiging*, Amsterdam: Raad voor het Openbaar Bestuur / Amsterdam University Press 2018, pp. 72-87. Dit boek is gratis te downloaden op [www.raadopenbaarbestuur.nl](http://www.raadopenbaarbestuur.nl).

### **Literatuur**

[1] R. Kemmers, S. Aupers en J. van der Waal, 'Becoming politically discontented: anti-establishment careers of Dutch nonvoters and PVV-voters', *Current Sociology* 2016, 64(5), p. 757-74.

[2] R. Kemmers, 'Channelling discontent? Non-voters, populist party voters, and their meaningful political agency', *European Journal of Cultural and Political Sociology* 2017, 4(4), p. 381-406.

[3] W. de Koster, P. Achterberg & N. Ivanova, 'Reconsidering the impact of informational provision on opinions of suspended sentences in the Netherlands: the importance of cultural frames', *Crime & Delinquency* 2016, 62(11), p. 1528-1539.

[4] K. Noordzij, J. van der Waal & W. de Koster, 'The educational gradient in trust in politicians in the Netherlands: a status-based cultural conflict', *The Sociological Quarterly*, <https://doi.org/10.1080/00380253.2019.1580551>.

[5] Anil Ramdas, 'Het culturele drama' op [deburen.eu](http://deburen.eu), 2 februari 2011