

Effectiviteit moet je willen

Heeft de politiek wel belangstelling voor effectiviteit? De burgers wel

[Sibolt Mulder]

[TNS NIPO]

[sibolt.mulder@tns-nipo.com]

[Robbert Zandvliet]

[TNS NIPO]

[robbert.zandvliet@tns-nipo.com]

[Matthijs de Gier]

[TNS NIPO]

[matthijs.de.gier@tns-nipo.com]

**Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk
19 en 20 november 2009, Antwerpen**

Samenvatting

Effectiviteit moet je willen. Heeft de politiek wel belangstelling voor effectiviteit? De burgers wel?

De kilometerprijs moet straks dé oplossing worden voor het fileprobleem. Nu en in de komende tijd worden er verschillende experimenten uitgevoerd die moeten uitwijzen wat de parameters van de kilometerprijs gaan worden en wat we kunnen verwachten van het effect op de omvang van de files. Het succes van de kilometerprijs wordt echter niet alleen bepaald door een goed doordacht en foutloos (betaal)systeem. Ook het draagvlak voor deze vorm van filebestrijding zal in sterke mate bepalen of kilometerprijs een succes wordt of niet.

In dit artikel laten we zien welk draagvlak er is voor de filebestrijding, waardoor dat wordt bepaald en hoe het zich verhoudt met het draagvlak voor beleid op andere terreinen. Als we met dat laatste beginnen, zien we dat het slecht gesteld is met het draagvlak voor het filebeleid. De TRI*M-draagvlakindex voor het filebeleid komt uit op 26, de laagst gemeten index en ver beneden de gemiddelde index van 52. Deze slechte score wordt vooral veroorzaakt door de slechte reputatie, maar ook het gebrek aan vertrouwen en de twijfels over de kwaliteit van het beleid zijn hier debet aan. Uit een nadere analyse komt naar voren dat het geringe draagvlak deels is toe te schrijven aan de grote impact van een beperkt aantal specifieke kwaliteitsaspecten van de kilometerheffing. Het belangrijkste kwaliteitsaspect is zonder meer 'de effectiviteit van het beleid'. Bij de kilometerprijs zien we dat mensen het doel weliswaar ondersteunen en het principe waarderen, maar dat ze allerm minst overtuigd zijn van de effectiviteit. Lost het de files op? Naast de effectiviteit is ook een 'consequent beleid' een belangrijk aandachtspunt. Burgers maken zich zorgen om sterke aanpassingen in het beleid en de regels. Dit laat zien dat de kilometerprijs als een (politiek) stabiel instrument moet worden gepresenteerd, een beleid waar niet ieder jaar aan wordt gesleuteld. Een derde aspect dat aandacht behoeft, is de naleving van de kilometerprijs. Men maakt zich zorgen over het feit dat niet iedereen zich aan de 'spelregels' zal houden. Er is echter ook positieve waardering. Het principe van het betalen naar gebruik vindt men eerlijk en rechtvaardig.

De impact van deze aspecten laat zien dat een gerichte communicatie de eerste aanzet is tot het vergroten van het draagvlak: laat zien dat de kilometerprijs een eerlijk en effectief instrument is en dat er niet gesleuteld wordt aan het beleid.

1 Inleiding

Fileprobleem, we lezen en horen er dagelijks over in de media en iedereen heeft er een mening over. In de afgelopen jaren hebben vele politici, beleidsmakers en deskundigen zich stukgebeten op de oplossing van dit probleem. Is tot nu toe vooral gekeken naar de aanleg van meer – en betere benutting van de – wegen en het verbeteren van het ov, nu is het tijd voor mobiliteitsmanagement en de kilometerprijs. Vorig jaar is daartoe de Taskforce Mobiliteitsmanagement in het leven geroepen en dit jaar nog starten er diverse proeven in het kader van Anders Betalen voor Mobiliteit. Vooral rond de kilometerprijs zijn de verwachtingen hooggespannen. Het kabinet heeft eind november 2007 besloten tot de invoering van een kilometerprijs voor het wegverkeer. Het is de bedoeling dat in 2017 een nieuw systeem is geïmplementeerd waarbij alle automobilisten per kilometer gaan betalen. Het uitgangspunt is dat de automobilist gaat betalen afhankelijk van waar, wanneer en in wat voor soort auto hij of zij rijdt. Omdat de MRB en BPM geheel of gedeeltelijk worden afgeschaft, gaan de automobilisten gemiddeld genomen niet meer autobelastingen betalen.

De vragen die wij ons in dit artikel hebben gesteld, zijn:

- Wat is het draagvlak voor het beleid rond de filebestrijding en welke invloed heeft kilometerprijs daarop?
- Hoe verhoudt het draagvlak voor de filebestrijding zich tot het draagvlak voor overheidsbeleid op andere terreinen?
- En ten slotte: welke impact heeft het gemeten draagvlak dan op het succes van de kilometerprijs?

Om deze vragen te beantwoorden, vergelijken we in dit artikel de uitkomsten van een eerder uitgevoerd onderzoek naar het draagvlak voor twintig VROM-maatregelen met een recent onderzoek naar het draagvlak voor de kilometerprijs.

In het volgende hoofdstuk gaan we eerst in op de wijze waarop we het draagvlak voor beleid meten. In hoofdstuk 3 presenteren we de uitkomsten van het VROM-onderzoek en in hoofdstuk 4 leggen we daar de draagvlakscores voor de filebestrijding naast en gaan we in op de waardering van de burgers voor de plannen rond de kilometerprijs.

2 Hoe oordelen burgers over overheidsbeleid?

Dagelijks ontwikkelen overheden op alle niveaus beleid en bedenken daar tal van nieuwe maatregelen bij. Met steeds meer communicatieactiviteiten wordt er getracht daarvoor draagvlak te krijgen. Er is ook een tegentrend: vermindering van de regeldruk. Het kabinet heeft als doelstelling de regeldruk te verminderen, omdat burgers en bedrijven te veel betutteld, beschermd en zelfs afgeremd zouden worden. De burger als consument moet juist zelfredzamer worden gemaakt, bijvoorbeeld door de Consuwijzer en de VWA. Maar hoe beleeft de burger nu precies al dat beleid? Waarop beoordeelt hij maatregelen precies? Hoe moet een beleidsontwikkelaar daar rekening mee houden? Dit zijn vragen die we hier trachten te beantwoorden; eerst in het algemeen en daarna voor een typisch Verkeer- en Waterstaat-onderwerp.

TNS NIPO doet al vele jaren onderzoek naar draagvlak voor beleid op tal van terreinen en daaruit kunnen wel enige algemene conclusies worden getrokken. We beschrijven nu eerst op welke criteria – naar onze ervaring – maatregelen worden beoordeeld.

Op welke aspecten beoordelen burgers het overheidsbeleid?

In de loop van vele onderzoeken zijn we tot een soort basislijst gekomen van beoordelingscriteria waarop we steeds varianten maken voor elk nieuw onderzoek.

Agendasetting

- Bekendheid: was dit issue voor mij bekend of is het (weer) iets nieuws?
- Hoe belangrijk is dit probleem? Waarom is het urgenter dan een hoop andere problemen?

Begrijpelijkheid: probleem -> doel beleid -> maatregel

- Is het doel van het beleid voor mij begrijpelijk? Kan ik het koppelen aan het probleem? (Bijvoorbeeld: wat is de relatie tussen vleesconsumptie en de ontbossing en teruglopende biodiversiteit in veel ontwikkelingslanden? Dit is vaak lastig uit te leggen!)
- Is de maatregel voor mij helder in relatie tot het probleem en het doel van het beleid? (Waarom moet er milieubelasting komen op vlees?)
- In welke mate lost deze maatregel het probleem echt op? Voor 1% of voor 80%? Veel beleidsmakers hebben moeite antwoord te geven op de nuchtere effectiviteitsvraag!

Persoonlijke kosten en baten

- Zie ik persoonlijke voordelen van deze maatregel? Denk aan voordelen in termen van geld, veiligheid, gezondheid, gemak en genot zoals smaak, plezier.
- Zie ik persoonlijke nadelen van deze maatregel: nadelen in termen van financiële kosten of kosten qua tijd, verlies van vrijheid en irritaties. Hoe lastig is het om je eraan te houden?

Eerlijkheid en handhaving

- Hoe eerlijk is deze maatregel? Betaalt de veroorzaker van de problemen of wij allemaal?
- Houdt iedereen zich aan de regels? Of ben ik 'gekke henkie' door me eraan te houden?
- Handhaaft de overheid de regels zichtbaar? Of laat ze de handhaving maar versloffen, voor iedereen zichtbaar?

Consistente overheid

- Vind ik dit beleid consistent of verandert de koers regelmatig? (Verstrekking van diverse milieusubsidies of een belasting als de vliegtaks hebben vaak een korte levensduur.)

Dit is al een mooie checklist voor bedenkers van maatregelen en communicatiebeleid. Het valt niet mee om antwoord te geven op nuchtere vragen, zoals de te verwachten effectiviteit en persoonlijke kosten en baten, maar het zijn natuurlijk wel logische vragen.

Opvallend is dat er gelijk al elementen van eerlijkheid, consistentie en handhaving in zitten, iets waar bedenkers van beleid onvoldoende bij stilstaan, zo is onze ervaring.

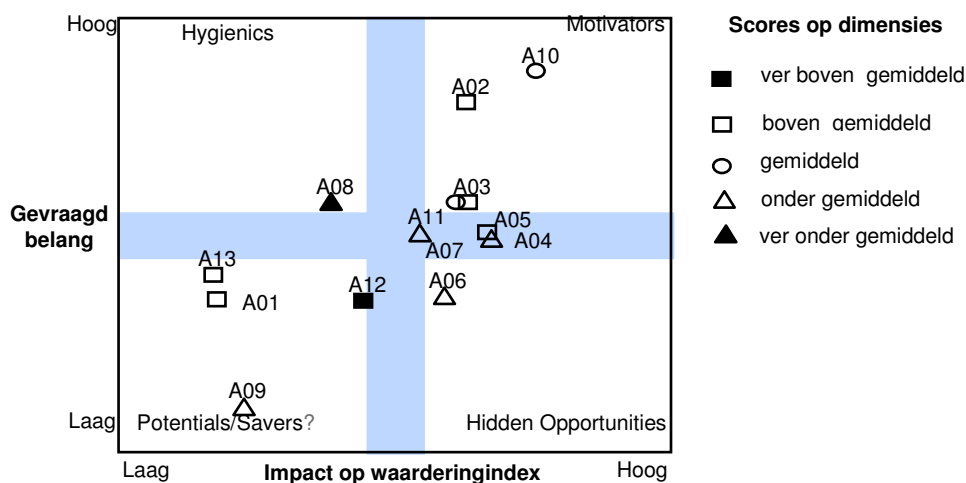
Hoe meten we de impact van de aspecten?

Wij hanteren een methode die analyseert wat mensen belangrijke criteria vinden en welke impact deze criteria hebben op het *commitment* met een bepaald beleid of een specifieke maatregel.

De eerste stap is dat we een geavanceerde vorm van rapportcijfer voor een bepaald type beleid hebben gebruikt: de TRI*M Index. Deze index bestaat uit de gewogen optelling van de tevredenheidsscores op vijf punten:

- 1 Algemene reputatie van de overheid op het betreffende beleidsterrein.
- 2 Indruk die men heeft van het betreffende overheidsbeleid.
- 3 Vertrouwen in het betreffende overheidsbeleid op de lange termijn.
- 4 Behaalde resultaten met het betreffende beleid.
- 5 De kwaliteit van het betreffende beleid op dit moment.

Deze index wordt gebruikt om een matrix te maken die het oordeel over de diverse criteria in één oogopslag weergeeft. Hieronder ziet u een grafiek uit deze methode: de zogenaamde *TRI*M Matrix*: een grafiek waarin we in drie dimensies weergeven hoe overheidsbeleid scoort op diverse criteria.



De horizontale as staat voor het *impliciete belang*: de mate van invloed van een aspect op de totaalwaardering voor het beleid. Het geeft bijvoorbeeld antwoord op de vraag of meer bekendheid van de effecten van het betreffende overheidsbeleid meer bijdraagt aan de totaalwaardering dan meer nadruk op de eerlijkheid.

De verticale dimensie in de matrix staat voor het *uitgesproken belang* dat burgers zeggen te hechten aan een bepaald aspect van het beleid. Burgers kunnen bijvoorbeeld zelf stellen veel belang te hechten aan goede controle en handhaving, terwijl uit de horizontale as blijkt dat weinig lasten in tijd en moeite meer bijdraagt aan de algemene waardering. Bij een slechte score hierop zal men niet expliciet klagen, maar toch zal de waardering afnemen. Als een aspect van overheidsbeleid echter hoog scoort qua uitgesproken belang dan zal er bij een slechte score juist veel kritiek te horen zijn, terwijl het op de impliciete waardering veel minder effect zal hebben.

Driehoekjes, cirkels en vierkantjes in de matrix vormen de derde dimensie van de matrix: *de waardering*. Driehoekjes staan voor een lage score van beleid op een aspect (zwarte driehoekjes voor een zeer lage score) ten opzichte van de gemiddelde waardering. Cirkels staan voor een gemiddelde score en vierkantjes voor een hoge score. Zwarte vierkantjes staan voor een zeer hoge score ten opzichte van de gemiddelde scores. De TRI*M Matrix onderscheidt vier kwadranten met een eigen betekenis:

Kwadrant linksboven

Als een aspect in de linkerbovenhoek terecht komt, betekent dit dat burgers zeggen dit heel belangrijk te vinden, terwijl het tegelijkertijd relatief zwak blijkt samen te hangen met de index, dus met de totale waardering in het beleid. Aspecten in dit kwadrant

moeten niet ter discussie staan en we moeten voorkomen dat het een discussiepunt gaat worden. Een voorbeeld: in Nederland staat de hygiëne in de horeca niet ter discussie – het is een randvoorwaarde – dus verschillen in waardering tussen horecagelegenheden gaan over andere kwaliteiten, zoals prijs en kwaliteit. In ontwikkelingslanden is de hygiëne wel een punt dat de keuze bepaalt. Hygiëne valt dan in een ander kwadrant.

Kwadrant rechtsboven

In het kwadrant rechtsboven staan de aspecten die door de burgers expliciet worden benoemd als belangrijk en die dat ook blijken te zijn vanwege hun samenhang met de algemene index. Hoge of lage waarderingen moeten hier scherp worden bekeken op hun betekenis en de benodigde vervolgacties. Goede scores kunnen stevig worden gecommuniceerd om het beleid te promoten. Als bijvoorbeeld blijkt dat de burgers de beleving van de effectiviteit van overheidsbeleid belangrijk vinden en het ook een hoge impact heeft op de totaalwaardering, dan moeten uit een slechte score snel communicatiebeleid en verbeteringsacties volgen.

Kwadrant rechtsonder

In het kwadrant rechtsonder staan de aspecten die blijkbaar sterk met de algemene waardering blijken samen te hangen zonder dat mensen dit direct ook zo stellen. Dit is een kans om het bewustzijn van het belang van deze kwaliteiten scherper te krijgen bij de burgers. Als een aspect hier goed scoort dan kan het belang ervan worden gecommuniceerd aan de burger. Als een aspect slecht scoort dan moet het *stilzwijgend* worden verbeterd, omdat het impliciet veel effect heeft op de totale waardering.

Kwadrant linksonder

Het kwadrant linksonder betekent dat men zegt het aspect niet belangrijk te vinden en dit blijkt ook uit de samenhang met de algemene index. Aspecten die hier terechtkomen, moeten worden bekeken op de mogelijkheid dat er niet te veel energie in wordt gestoken. Of andersom: de mogelijkheid om het belang ervan te gaan promoten.

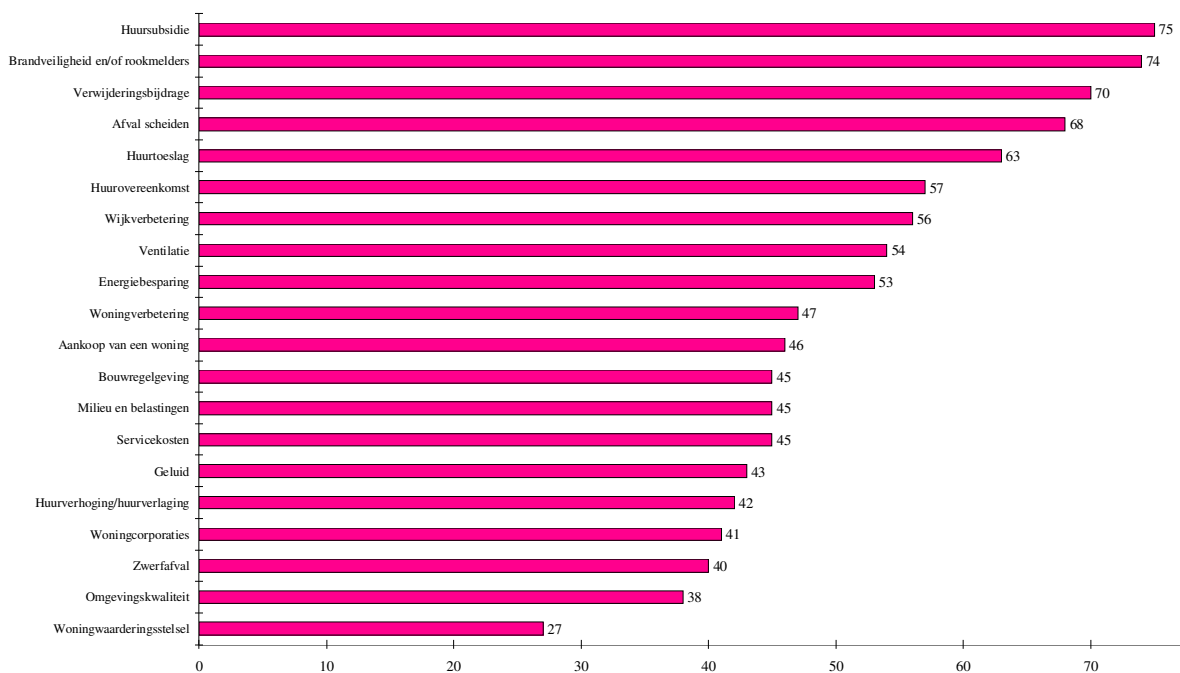
Aan de hand van de TRI*M Index hebben wij voor verschillende terreinen de waardering van de burgers voor het betreffende beleid gemeten. De TRI*M Index is daarmee een goede benchmark voor het beoordelen van beleid gebleken.

3 Een referentie: het gemiddelde van twintig beleidsmaatregelen

Aan de hand van de TRI*M-methodiek hebben wij in 2007 voor twintig beleidsmaatregelen van het ministerie van VROM de waardering gemeten. Hieronder volgen de belangrijkste uitkomsten.

Gemiddeld gezien wordt voor de twintig beleidsmaatregelen van VROM een commitmentscore van 52 behaald. De scores lopen uiteen van 27 voor het woonwaarderingstelsel tot 75 voor de maatregelen rond de huursubsidie.

2 | TRI*M Index voor twintig beleidsterreinen



Uit de achterliggende cijfers komt naar voren dat de Nederlanders aan alle beleidsonderdelen een groot maatschappelijk belang toedichten. De zes beleidsonderdelen waar door vrijwel alle burgers (98% tot 100%) belang aan wordt gehecht, zijn zwerfafval, huursubsidie, wijkverbetering, energiebesparing, woningverbetering en omgevingskwaliteit. Zoals we in de figuur zien, behoren zwerfafval en omgevingskwaliteit tevens tot de zes beleidsonderdelen met het laagste commitment. Volgens de TRI*M-filosofie zijn dit de beleidsterreinen die in de ogen van de burgers prioriteit moeten hebben voor verbetering.

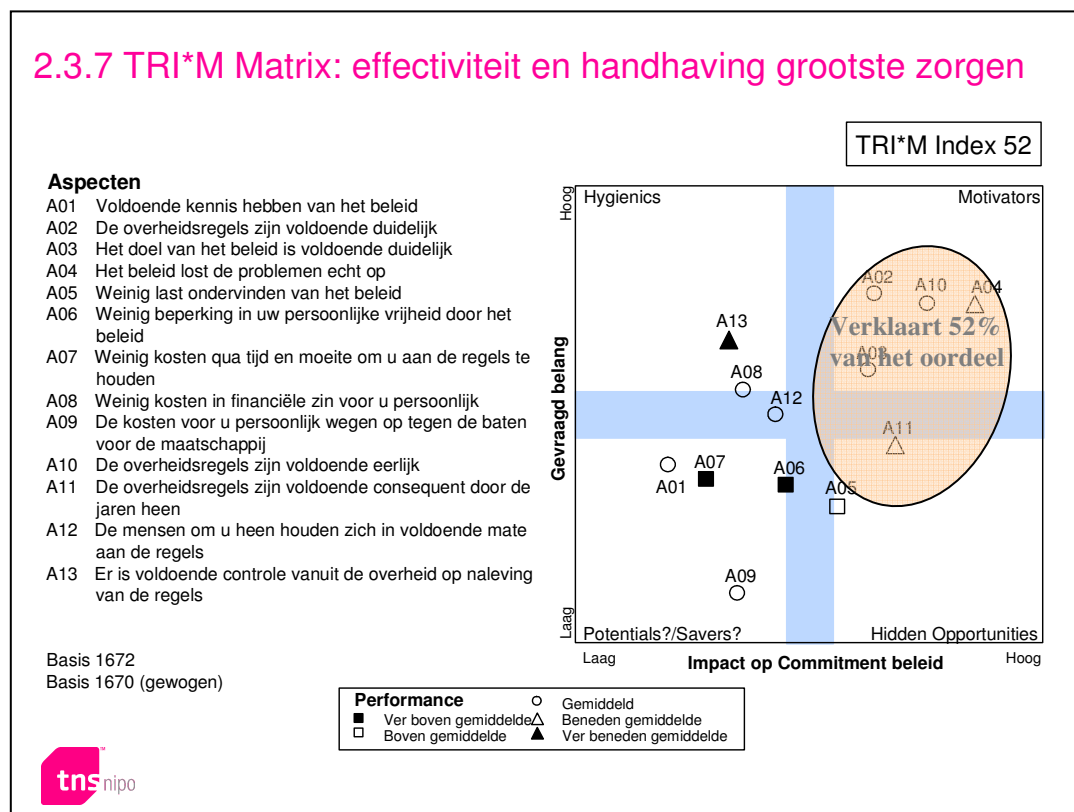
Via kwalitatieve interviews en op basis van eerder onderzoek zijn wij tot een dertiental aspecten gekomen die een rol spelen bij het draagvlak van burgers voor het VROM-overheidsbeleid. Per beleidsterrein hebben wij onderzocht hoe tevreden burgers zijn over deze aspecten. Deze tevredenheid hebben wij via de TRI*M-analyse afgezet tegen het (directe en indirecte) belang dat burgers aan de dertien aspecten hechten. Het gaat om de volgende draagvlakaspecten:

1. Voldoende kennis hebben van het beleid.
2. De overheidsregels zijn voldoende duidelijk.
3. Het doel van het beleid is voldoende duidelijk.
4. Het beleid lost de problemen echt op.
5. Weinig last ondervinden van het beleid.
6. Weinig beperking in persoonlijke vrijheid door het beleid.
7. Weinig kosten qua tijd en moeite om zich aan de regels te houden.
8. Weinig kosten in financiële zin voor de burger persoonlijk.

9. De kosten voor de burger persoonlijk wegen op tegen de baten voor de maatschappij.
10. De overheidsregels zijn voldoende eerlijk.
11. De overheidsregels zijn voldoende consequent door de jaren heen.
12. De mensen in de directe omgeving houden zich in voldoende mate aan de regels.
13. Er is voldoende controle vanuit de overheid op naleving van de regels.

Kijken we naar de impact van deze aspecten op de waardering voor het beleid dan zien we dat er vijf zijn die samen ruim 50% van indexscore verklaren. Dit zijn:

- Het beleid lost de problemen op; burgers willen effectiviteit zien!
- De overheidsregels zijn voldoende eerlijk.
- De overheidsregels zijn voldoende consequent door de jaren heen.
- De overheidsregels zijn voldoende duidelijk.
- Het doel van het beleid is voldoende duidelijk.



Opvallend aan deze uitkomsten is het aspect *weinig kosten qua vrijheid en tijd* (A07). Nederlanders vinden dit relatief onbelangrijk, het heeft geen impact op de waardering voor het beleid, maar krijgt wel een bovengemiddelde score. Het criterium *geld* (A08) vinden Nederlanders iets belangrijker, maar ook dit aspect heeft relatief weinig impact op de overallwaardering voor het beleid.

Het algemene beeld dat uit de vergelijking van de aspecten naar voren komt, is dat men vooral effectieve regels wil zien. De geloofwaardigheid dat het probleem met de regels wordt opgelost, is daarbij van groot belang. Toezicht en overheidscontrole worden wel

genoemd als zijnde belangrijk, maar lijken meer sociaal wenselijk te zijn: zonder echte impact op het oordeel.

4 Een vergelijking: hoe oordelen de burgers over de kilometerprijs?

In navolging van het onderzoek rond de twintig beleidsmaatregelen van VROM hebben we ook voor het fileprobleem een TRI*M-analyse uitgevoerd. Naast het actieplan 'Groei op het spoor' stoelt de aanpak van het fileprobleem in Nederland op de drie peilers: bouwen, benutten en beprijzen. In de TRI*M-analyse hebben we ons gericht op de laatste peiler: het beprijzen en dan specifiek op de kilometerprijs. De vraag die we ons daarbij gesteld hebben, is: *Hoe effectief in termen van draagvlak is de kilometerprijs als instrument om het fileprobleem in Nederland op te lossen?*

Voor de TRI*M-analyse hebben we een enquête uitgezet onder 734 respondenten uit TNS NIPObase. TNS NIPObase is een zogenaamde *managed sample source* met daarin bijna 230.000 respondenten (verspreid over heel Nederland en alle lagen van de bevolking) die hebben aangegeven dat zij regelmatig willen meedoen aan onderzoek van TNS NIPO. De steekproef van het onderzoek is representatief naar de sociodemografische kenmerken van de Nederlandse bevolking.

Omwille van de vergelijkbaarheid met het VROM-onderzoek hebben we de enquête vrijwel ongewijzigd gelaten. De TRI*M Index is dus gebaseerd op dezelfde vijf aspecten als eerder genoemd en ook de beoordelingsaspecten komen bijna een-op-een terug.

TRI*M Index overheidsbeleid filebestrijding

Op basis van de enquêteresultaten krijgt het oplossen van het fileprobleem een TRI*M Index van 26. Filebestrijding scoort hiermee dus lager dan de twintig VROM-maatregelen uit het vorige onderzoek. Uiteraard zijn er kanttekeningen te plaatsen bij deze vergelijking. De problemen rond zwerfafval en het woningwaarderingstelsel zijn van een andere orde dan de problemen rond de files. De score laat naar onze mening vooral zien dat filebestrijding een beladen thema is en gepaard gaat met veel negatieve associaties. Kijken we naar de totstandkoming van de TRI*M Index, dan zien we dat men op alle vijf onderdelen overwegend negatief oordeelt. Op een vijfpuntsschaal (1=laag, 5=hoog) komt de reputatie met een score van 2,6 het slechtst uit de bus. Circa 50% vindt de algemene reputatie van de overheid op het gebied van filebestrijding slecht tot redelijk. Het vertrouwen in en de kwaliteit van het beleid krijgen de hoogste scores: beide een 3,0. Toch oordeelt hier nog circa 30% van de Nederlanders slecht tot redelijk.

De index drukt uit in welke mate er draagvlak bestaat voor het beleid van de overheid in het kader van de filebestrijding. In tabel 3 hebben we de waarden van deze index naar verschillende achtergrondkenmerken uitgesplitst.

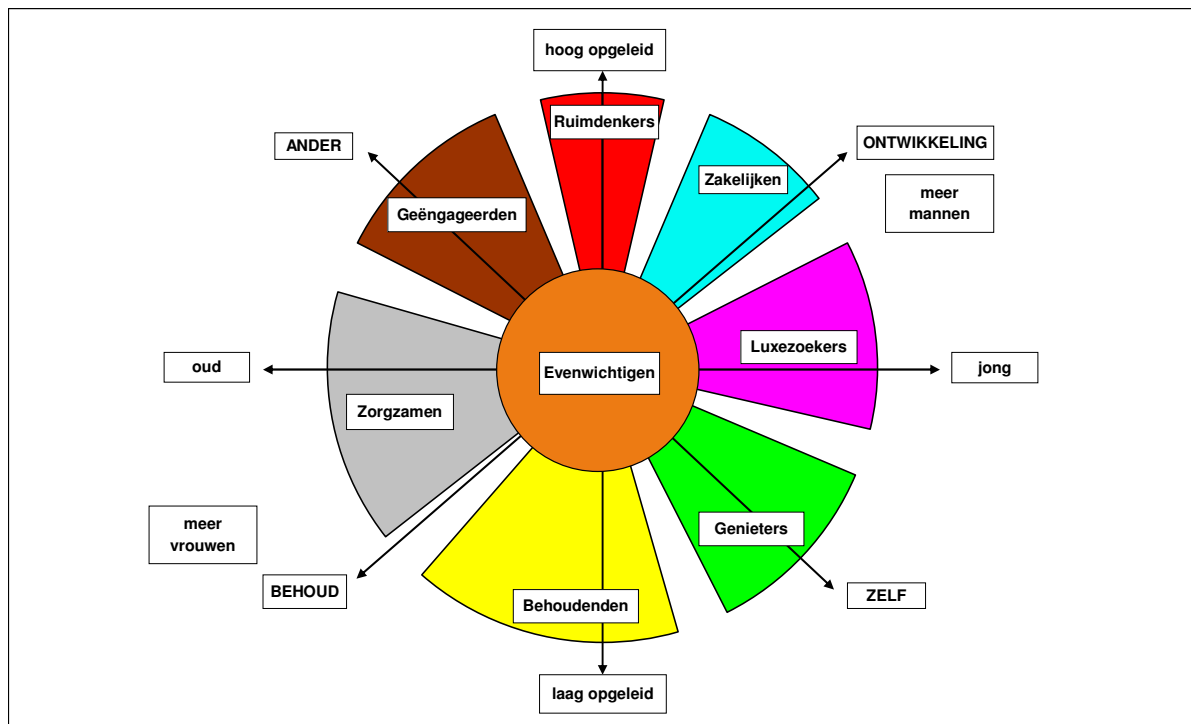
3 | Waarden TRIM Index, uitgesplitst naar verschillende achtergrondkenmerken

totaal	26			
regio		minimaal 1x per week woon-		aantal dagen per week in
Drie grote steden	21	werk		de file
Rest West	22	auto	26	4-6 dagen 21
Noord	28	trein	30	1-3 dagen 22
Oost	31			minder dan 1 dag 28
Zuid	29	leaseauto		
		ja	28	reiskostenvergoeding
WIN-segment		nee, andere auto	25	auto, volledige km-verg. 32
zorgzamen	25			auto, gedeeltelijke km-verg. 22
behoudenden	34	jaarkilometrage		openbaar vervoer 32
genieters	33	<10.000 kilometer	25	geen vergoeding 25
evenwichtigen	23	10.000-20.000 kilometer	27	
luxezoekers	22	20.000 of meer kilometer	22	
zakelijken	17			
ruimdenkers	17	reisafstand		
geëngageerden	31	1-7 kilometer	25	
		8-19 kilometer	27	
		20 of meer kilometer	25	

Uit het overzicht valt op te maken dat er in het westen van het land (Randstad) minder dan elders draagvlak is voor het overheidsbeleid op het gebied van filebestrijding.

Binnen TNS NIPO hanteren wij het WIN-model™, een op waarden en sociodemografische kenmerken gebaseerde segmentatie van de Nederlandse bevolking (zie ook figuur 4). Onder de segmenten 'zakelijken' en 'ruimdenkers' is het draagvlak het kleinst. In deze segmenten, die direct naast elkaar gelegen zijn, vinden we relatief veel hoogopgeleide mannen. Typerend voor deze segmenten zijn de hang naar vrijheid en onafhankelijkheid. Wellicht dat hun teleurstelling over het filebeleid vanuit deze kenmerken te verklaren is. 'Behoudenden', het segment met de hoogste index, worden gekenschetst door hun gerichtheid op de eigen leefomgeving. Dit zou een verklaring kunnen zijn voor het feit dat de fileproblematiek voor hen minder relevant is.

Forenzen met de trein staan iets positiever tegenover het filebeleid van de overheid dan autoforenzen. Verder zien we dat er, zoals verwacht mag worden, onder automobilisten die vaak in de file staan kleiner draagvlak is voor het filebeleid ten opzichte van automobilisten die niet vaak in de file staan. Opvallend is dat het draagvlak voor het filebeleid van de overheid onder automobilisten met een gedeeltelijke kilometervergoeding kleiner is dan onder automobilisten met een volledige vergoeding.



Samenhang kilometerprijs en filebestrijding

Aan de hand van een grid kunnen we de samenhang tussen het overheidsbeleid op het gebied van de filebestrijding en de kilometerprijs nader bestuderen. Bijzonder aan deze grid is dat we rekening houden met *uitgesproken* en *verborgen* belang.

Mensen kunnen bijvoorbeeld expliciet uitspreken dat het hebben van een grotere persoonlijke vrijheid door de invoering van de kilometerprijs voor hen niet belangrijk is, terwijl dit aspect impliciet wel een belangrijke rol speelt in het draagvlak voor het overheidsbeleid met betrekking tot de filebestrijding. In de grid is het expliciet toegekende belang voor verschillende aspecten van de kilometerprijs verticaal uitgezet; het impliciete belang (uitgerekende statistische samenhang met de TRIM Index) is op de horizontale as te vinden.

Analyse

In figuur 1 is de grid op totaalniveau te zien. In het kwadrant rechtsboven vinden we vier aspecten van de kilometerprijs terug: A13 consequent zijn van de kilometerprijs, A04 effectief zijn van de kilometerprijs, A12 eerlijkheid van de kilometerprijs en A14 naleving van de kilometerprijs.

Het zijn de aspecten van de kilometerprijs die fundamenteel raken aan het draagvlak voor het overheidsbeleid met betrekking tot de filebestrijding. Zowel het gevraagde (expliciete) als impliciete belang scoren bovengemiddeld. Ook de waardering die men aan de aspecten toekent, is in de grid te zien. Het consequent en effectief zijn van de

kilometerprijs alsmede de naleving ervan scoren beneden gemiddeld, de eerlijkheid van de kilometerprijs bovengemiddeld.

5 | TRI*M Grid samenhang kilometerprijs en draagvlak filebeleid overheid

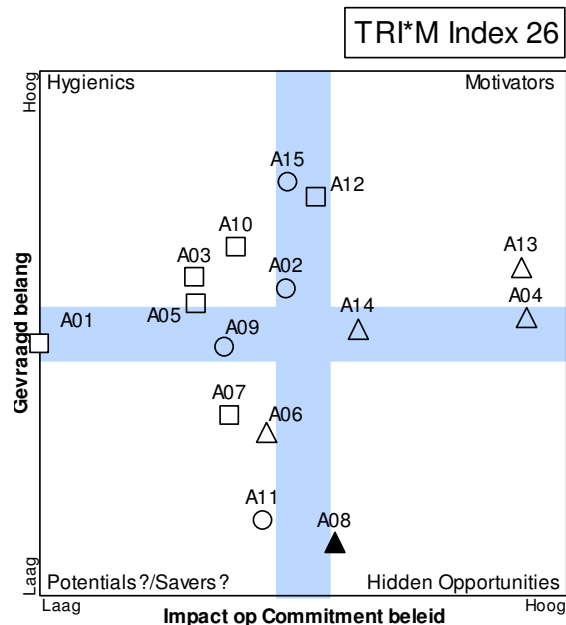
TRI*M Grid - Mobiliteitspanel

Overall

- A01 Voldoende kennis hebben van de plannen rond de kilometerprijs
- A02 De plannen rond de kilometerprijs zijn voldoende duidelijk
- A03 Het doel van de kilometerprijs is voldoende duidelijk
- A04 De kilometerprijs lost het fileprobleem echt op
- A05 Weinig last ondervinden van de kilometerprijs
- A06 Veel voordeel hebben van de kilometerprijs
- A07 Beperking van uw persoonlijke vrijheid door het invoeren van de kilometerprijs
- A08 Veel vrijheid hebben door het invoeren van de kilometerprijs
- A09 Weinig kosten qua tijd en moeite om u aan de regels van de kilometerprijs te houden
- A10 Weinig kosten in financiële zin voor u persoonlijk als de kilometerprijs wordt ingevoerd
- A11 De kosten van de kilometerprijs voor u persoonlijk wegen op tegen de baten voor de maatschappij
- A12 De kilometerprijs is eerlijk
- A13 De kilometerprijs zal voldoende consequent zijn door de jaren heen
- A14 De mensen om u heen houden zich in voldoende mate aan de regels rond de kilometerprijs
- A15 Er is voldoende controle vanuit de overheid op naleving van de regels van de kilometerprijs

Basis 734
Basis 731 (gewogen)

Performance	
○	Gemiddeld
■	Ver boven gemiddelde
□	Boven gemiddelde
△	Beneden gemiddelde
▲	Ver beneden gemiddelde



Het aspect in het kwadrant rechtsonder (A08 persoonlijke vrijheid door invoeren kilometerprijs) heeft de potentie om het draagvlak voor het beleid van de overheid inzake de filebestrijding te vergroten, mits dit aspect verbeterd wordt. De waardering voor dit aspect scoort namelijk ver beneden gemiddeld; men ziet de kilometerprijs nadrukkelijk dus als een instrument dat de persoonlijke vrijheid belemmert. Voor een deel zal dit ook het geval zijn (reisgedrag wordt gevolgd), maar de kilometerprijs biedt ook voordelen op dit terrein. Met de kilometerprijs is het immers mogelijk om de fileproblematiek te verminderen, wat op zich meer persoonlijke vrijheid oplevert. Hier wringt echter de schoen: mensen zijn er nog onvoldoende van overtuigd dat de kilometerprijs de files ook daadwerkelijk zal verminderen.

Aspecten in het kwadrant linksboven (kosten en doel) zijn belangrijk om te communiceren (ze scoren bovengemiddeld), maar spelen slechts een beperkte rol in het vergroten van het draagvlak voor het overheidsbeleid met betrekking tot filebestrijding. Het is wel zaak het huidige niveau vast te houden, omdat dit nu eenmaal verwacht wordt.

Consequenties analyse

Uit deze analyse komt duidelijk naar voren dat de effectiviteit van de kilometerprijs (lost het de files ook echt op?) een belangrijk aandachtspunt is. Eerder hebben we ook voor andersoortig beleid laten zien dat 'effectiviteit van beleid' een onderschat probleem is. Ook bij de kilometerprijs zien we dat mensen het doel weliswaar ondersteunen en het principe (eerlijkheid: betalen naar gebruik) waarderen, maar dat ze allerm minst overtuigd zijn van de effectiviteit. In welke mate gaat de kilometerprijs files verminderen? Met hoeveel minuten wordt mijn reistijd korter? Het zijn voor velen nog onbeantwoorde vragen die tegelijkertijd het draagvlak voor het overheidsbeleid inzake de filebestrijding inperken. Als de overheid erin slaagt de effectiviteit van de kilometerprijs (beter) over te brengen op de burger, zal dit het draagvlak vergroten. Dat kan nu al door met concrete prognoses te komen, maar bijvoorbeeld ook bij daadwerkelijke invoering (bijvoorbeeld met borden langs de weg die aangeven hoeveel korter dan voorheen de reistijd is).

Naast de effectiviteit is ook het consequent zijn van de kilometerprijs door de jaren heen een belangrijk aandachtspunt. Wellicht maken mensen zich zorgen om sterke variaties of aanpassingen in de gebruikte tarieven. Het laat zien dat de kilometerprijs als een (politiek) stabiel instrument moet worden gepresenteerd, waarbij vanaf het begin voor iedereen duidelijk is *wat* hij of zij *waar* en *wanneer* moet betalen.

Een derde aspect dat aandacht behoeft, is de naleving van de kilometerprijs. Hoewel de kilometerprijs nog niet is ingevoerd, maken mensen zich zorgen over het feit dat niet iedereen zich aan de spelregels zal houden. Handhaving lijkt hier het antwoord; de regels moeten niet alleen duidelijk zijn, maar ook worden gehandhaafd.

De eerlijkheid van de kilometerprijs is bij uitstek een aspect dat gebruikt kan worden in de communicatie van de kilometerprijs richting de burger. Men waardeert het principe van betalen naar gebruik en door dit (nog) sterker naar voren te brengen, kan het draagvlak voor het beleid van overheid op het gebied van filebestrijding vergroten.

Resumerend

Als het gaat om de rol van de kilometerprijs ten opzichte van het overheidsbeleid op het gebied van de filebestrijding dan dient:

- de effectiviteit van de kilometerprijs in het oplossen van files nu en straks na de invoering duidelijk te worden gemaakt;
- de kilometerprijs consequent (*wat*, *waar* en *wanneer* betalen) te zijn;
- de naleving van de regels omtrent de kilometerprijs te worden gehandhaafd;
- de eerlijkheid van het principe achter de kilometerprijs (nog) sterker naar voren te worden gebracht.

Verdiepende analyse

Een interessante vraag die resteert, is welke rol de waardering voor de kilometerprijs speelt in relatie tot het draagvlak voor de filebestrijding als de aspecten van de kilometerprijs tezamen met verschillende achtergrondkenmerken worden gemodelleerd. Het kan immers zo zijn dat de invloed van de aspecten op het draagvlak wordt overschaduwed door de invloed van een of meer achtergrondkenmerken. Wellicht

verklaart 'het aantal dagen per week dat men in de file staat' veel meer van het draagvlak voor filebestrijding dan de mate waarin men de kilometerprijs effectief vindt.

Dat blijkt niet zo te zijn. In een regressiemodel met:

- *achtergrondkenmerken*, zoals reiskostenvergoeding, thuiswerken, jaarkilometrage, mate waarmee men in de file staat en reistijd en -afstand;
- de *mate van tevredenheid* over de verschillende aspecten van de kilometerprijs;

als onafhankelijke variabelen en de TRIM Index als afhankelijke variabele, blijkt dat vooral een 'consequente' en 'effectieve' kilometerprijs in het model positief bijdragen aan de indexwaarde.

Met andere woorden: door mensen nu en in de toekomst over deze beide aspecten tevreden(er) te maken en te houden, kan het draagvlak voor het algehele filebeleid van de overheid vergroot worden. Laat als overheid dus zien dat de kilometerprijs effectief is – laat zien dat er minder files zijn en hoeveel sneller automobilisten van A naar B kunnen reizen – en voer een consequent beleid door de jaren heen (laat het geen politiek item worden dat elke vier jaar een andere invulling krijgt).