
Tien jaar VARA-Ombudsman

Een empirisch onderzoek naar de invloed van de TV-Ombudsman en zijn coalitiepartners op het beleid van de overheid*

E.A.M.A. Alferink

'Het Ombudsmanprogramma heeft de pretentie de macht van de televisie te gebruiken ten behoeve van de machtelozen in onze samenleving.'

(Van Dam 1972:10)

1. Inleiding

Alweer meer dan 10 jaar geleden werd het instituut van TV-Ombudsman in het leven geroepen. Dat gebeurde, om precies te zijn, op 17 november 1969. Die dag werd de eerste uitzending van 'Velen met mij' – zoals het programma toen nog heette – op het scherm gebracht. Aanleiding vormden de vele brieven met vragen en individuele problemen die de VARA kreeg toegezonden. Uit deze brieven werden de gemeenschappelijke problemen van bepaalde categorieën mensen afgeleid en vervolgens aan de overheid voorgelegd. Het resultaat moest zijn dat de gewone man er weer in ging geloven dat er voor zijn problemen een oplossing bestond. Dat waren althans de ideeën van Tom Pauka, de geestelijke vader van de VARA-Ombudsman.

In het hier besproken onderzoek wil ik nagaan in hoeverre de VARA-Ombudsman, ook wel TV-Ombudsman genoemd, samen met anderen, feitelijk successen boekte met zijn lobby-activiteiten bij de overheid. Deze gedachte is in twee richtingen nader uitgewerkt. In de eerste plaats heb ik me afgevraagd of de gezamenlijke invloed van de TV-Ombudsman en zijn medestanders in de loop der tijden varieerde en zo ja hoe. In de tweede plaats ben ik benieuwd te weten onder welke condities de afloop van de lobby-activiteiten al dan niet succesvol is. Deze condities zouden mogelijk een verklaring kunnen bieden voor de uitkomsten van de eerste onderzoeksvraag. Hierop zal nader worden ingegaan bij de analyse (paragraaf 4) op basis van de gevonden onderzoeksresultaten (paragraaf 3).

2. Probleemstelling, hypothesen en operationalisering

2.1. Probleemstelling. Centraal in dit onderzoek staat de vraag: 'Heeft de TV-Ombudsman, samen met anderen, invloed gehad op het beleid van de overheid gedurende de afgelopen 10 jaar?'

De formulering 'TV-Ombudsman, samen met anderen' is gekozen omdat de

VARA-Ombudsman vrijwel altijd samen met andere groeperingen de overheid benadert. Zo worden in nagenoeg alle onderzochte gevallen kamerleden ingeschakeld. Bovendien is de invloed van de VARA-Ombudsman en van – bijvoorbeeld – de betrokken belangenorganisaties niet eenvoudig te scheiden. Daarom wordt in deze studie de invloed van de VARA-Ombudsman 'samen met anderen' onderzocht.

In plaats van 'samen met anderen' spreek ik in dit onderzoek van *coalitie*. Een coalitie wordt hier opgevat als een *collectieve invloeds poging*. Het is hierbij overigens niet noodzakelijk dat alle coalitiepartners steeds gezamenlijk optreden. Het kan zijn dat één van de partners als spreekbuis optreedt namens de gehele coalitie, of dat verschillende coalitie-partners ongeveer gelijktijdig en met elkaars medeweten afzonderlijke invloeds pogingen ondernemen (Braam 1973: 165–167).

De VARA-Ombudsman pretendeert invloed uit te oefenen op het beleid van de overheid ten behoeve van de 'gewone man'. Als maatstaf voor het begrip 'gewone man' heb ik het inkomen genomen. Het moet aannemelijk zijn dat de invloed ten gunste komt van de lagere inkomenscategorieën. Alle geselecteerde gevallen voldoen aan deze voorwaarde.

De VARA-Ombudsman houdt zich niet uitsluitend bezig met pogingen tot beïnvloeding van het overheidsbeleid. Een belangrijk deel van zijn TV-programma's wordt gevuld met voorlichting en informatieverschaffing en met uitzendingen over individuele gevallen. Voorts tracht hij de publieke opinie te mobiliseren en zelfs is hij er in de loop van de tijd toe overgegaan – zoals we later nog zullen zien – de oprichting van belangenorganisaties te bevorderen op de beleidsterreinen waarop hij actief is. In dit onderzoek houd ik mij dus slechts met één – zij het wel zeer centraal – aspect van de werkzaamheden van de VARA-Ombudsman bezig, nl. zijn pogingen om samen met anderen invloed uit te oefenen op de overheid.

De bovengenoemde probleemstelling is nader uitgewerkt in twee onderzoeksvragen en een aantal hypothesen (paragraaf 2.3.). Daarin neemt het begrip 'invloed' een belangrijke plaats in. Op de meting van dit begrip zal eerst worden ingegaan (paragraaf 2.2.). Bij de operationalisering (paragraaf 2.4.) zal de meting nader worden uitgewerkt.

2.2. Meetopzet. Als uitgangspunt voor het meten van invloed heb ik de studie van Braam (1973) gekozen. Hierin wordt de *invloed* van een persoon, groep of organisatie gedefinieerd als: 'Het vermogen om maatschappelijke regelingen, verhoudingen, e.d. mede te bepalen' (p. 13). De nadere concretisering van deze *invloed als vermogen* is: 'De verzameling effecten die teweeggebracht is (door het vermogen) in een bepaalde periode' (p. 23).

Om vast te kunnen stellen welke groepering welke effecten bij de overheid

heeft teweegebracht, heeft Braam het invloedsproces in drie fasen onderverdeeld:

- a. welke *problemen* zijn er (c.q. welke belangen heeft men);
- b. in hoeverre leiden deze problemen tot *invloedspogingen* (vragen aan de overheid om deze problemen op te lossen);
- c. in hoeverre worden deze invloedspogingen door de overheid *ingewilligd* (overheidsbelissingen die tegemoetkomen aan de vragen c.q. eisen).

Om dit proces betrouwbaar te kunnen weergeven, moet men eerst elke groepering die bij het invloedsproces betrokken is, in kaart brengen. Ook moet men kunnen vaststellen dat de gedragwijziging van de overheid een gevolg is van de invloedspoging van de onderzochte groepering. Met behulp van een aparte schattingsprocedure dient men dan per invloedsproces te bepalen in hoeverre er van invloed sprake is (zie: Lazarsfeld en Rosenberg 1955: 387-495).

Hoewel deze schattingsprocedure verre van eenvoudig is, zijn er in Nederland – naast deze studie – ten minste vier empirische onderzoeken, waarbij deze methode is toegepast (Braam 1973; Elting en Even 1977; Bos en Braam 1980; Brand, Van Goor en Poiësz 1981).

In dit onderzoek heb ik me beperkt tot de laatste fase van het invloedsproces: de invloedspogingen op de overheid en de effecten die daarvan het gevolg zijn. De verzameling van collectieve problemen als zodanig blijft verder buiten beschouwing. Alleen die problemen waarvoor een invloedspoging is ondernomen zijn onderzocht.

In termen van het invloedsmodel van Braam (1973) beperk ik mij tot het onderzoeken van '*getoetste invloed*'. De twee andere aspecten van het invloedsproces, door Braam respectievelijk *latente anticipatie* (het aantal gepercipieerde problemen) en *manifeste anticipatie* (het aantal ondernomen invloedspogingen gedeeld door het aantal gepercipieerde problemen) genoemd, blijven in dit onderzoek buiten beschouwing (zie voor nadere informatie Braam 1973: 37-53).

2.3. Onderzoeksvragen en hypothesen. De probleemstelling is nader gepreciseerd door middel van twee onderzoeksvragen. De *eerste onderzoeksvraag* heeft betrekking op de invloed van de coalitie in de loop der tijd: welke veranderingen hebben zich voorgedaan in de invloed van de TV-Ombudsman-coalitie op het beleid van de overheid gedurende de afgelopen 10 jaar? Globaal gesproken komt de eerste onderzoeksvraag hierop neer: heeft de VARA-Ombudsman-coalitie nu meer of minder invloed dan vroeger, of is de invloed constant gebleven?

Bij de *tweede onderzoeksvraag* worden de determinanten van invloed behandeld: onder welke condities was de TV-Ombudsman-coalitie al dan niet succesvol in de beïnvloeding van het overheidsbeleid gedurende de afgelopen 10 jaar? Men kan deze condities, die hierna worden besproken, in drie categorieën

rubriceren:

- I. Kenmerken van de *coalitie* (vakbeweging, TV-frequentie).
- II. Kenmerken van de *burgers* (aantal belanghebbenden).
- III. Kenmerken van de *overheid* (kosten voor de overheid, aard van de overheidsmaatregel).

Deze condities zijn, in de vorm van vijf *hypothesen*, de verbijzondering van de tweede onderzoeksvraag. Voluit luiden deze hypothesen:

- (a) De TV-Ombudsman-coalitie is vaker succesvol indien de *vakbeweging* wordt ingeschakeld (dan wanneer dat niet gebeurt).
- (b) De TV-Ombudsman-coalitie is vaker succesvol indien het onderwerp *vaak op de TV* aan de orde is gesteld (dan wanneer de TV-frequentie laag is).
- (c) De TV-Ombudsman-coalitie is vaker succesvol indien het *aantal direct belanghebbenden* groot is (dan wanneer de belangenpopulatie klein is).
- (d) De TV-Ombudsman-coalitie is vaker succesvol indien het zaken betreffen die *voor de overheid minder kostbaar* zijn (dan wanneer het om kostbare zaken gaat).
- (e) Het succes van de TV-Ombudsman-coalitie varieert per *beleidssector*.

2.4. *Operationalisering*. Achtereenvolgens komen aan de orde: het invloedsproces (2.4.1.), het veld van onderzoek (2.4.2.) en twee complicaties die zich bij de meting van invloed kunnen voordoen (2.4.3.).

2.4.1. *Het invloedsproces: operationele criteria*. Onder invloedsproces wordt hier verstaan: een vraag aan de overheid (invloedsparing) die al dan niet wordt ingewilligd (overheidsbeslissing). Er zijn vier *criteria* waaraan een invloedsproces moet voldoen om in dit onderzoek te worden opgenomen.

(a) *De duidelijkheid van de invloedsprocessen*

Om de duidelijkheid te vergroten zijn de onderzochte gevallen beperkt tot in geld uit te drukken voorzieningen. Enigszins onnauwkeurig zou men kunnen zeggen dat zowel 'gebouwen' als 'regelingen' met financiële gevolgen zijn onderzocht. Zowel de toegankelijkheid van gebouwen voor lichamelijk gehandicapten als bijvoorbeeld de optrekking van de uitkeringen van 'oud-invaliden' komen aan de orde. Naast de voorzieningen van de nationale overheid zijn ook de voorzieningen van de lokale overheid in het onderzoek opgenomen.

Wanneer in één der onderzochte gevallen ruim een jaar geen enkele activiteit is ontplooid, is er sprake van een 'breuk' in het invloedsproces. Een invloedsproces waarin anderhalf jaar of langer geen aanwijsbare activiteiten zijn ondernomen ten behoeve van de oplossing van het betreffende probleem, heb ik als beëindigd (en mislukt) beschouwd. Hoewel deze scheidingslijn enigszins willekeurig is, levert zij in de praktijk geen problemen op: slechts één geval werd op

grond van dit criterium in twee aparte invloedsprocessen verdeeld.¹

(b) *Een duidelijke beslissing van de overheid*

Aangezien de effecten een cruciale rol vervullen bij de invloedsmeting, is het van belang dat deze ondubbelzinnig kunnen worden vastgesteld. Niet alleen de bouw van infrastructurele voorzieningen maar ook de op schrift gestelde beslissingen van de overheid voldoen aan deze voorwaarde.

Om van een invloedsproces te kunnen spreken, zijn de volgende aanvullende criteria gehanteerd.

(c) *De zaak moest voor de TV zijn geweest*

Daarvoor had ik een praktische reden: deze gevallen zijn eenduidig opspoorbaar via de teksten van de uitzendingen. De TV-uitzending zelf is dan de concretisering van de, op de overheid gerichte, invloeds poging. Deze beperking impliceert dat niet alle gevallen zijn opgenomen. De gevallen die al in een pril stadium zijn afgebroken, bleven buiten beschouwing.²

(d) *Het onderzochte tijdvak*

Het onderzoek strekt zich uit over een periode van 10 jaar. Opgenomen zijn invloedsprocessen die na november 1969 zijn begonnen en in of voor december 1979 zijn beëindigd.

2.4.2. Het onderzoeksveld. Het onderzoek is toegespitst op drie beleidssectoren. Alleen de gevallen met betrekking tot *bejaarden, lichamelijk gehandicapten en huurders* zijn systematisch onderzocht.

Men kan zich de vraag stellen of de onderzochte gevallen *belangrijk* zijn binnen het beleid van de VARA-Ombudsman. Zo zou de conclusie dat de TV-Ombudsman-coalitie geen invloed heeft weinig zeggen indien de hoofdactiviteiten van de VARA-Ombudsman op andere beleidsterreinen liggen. Zowel uit de interviews als uit de bestudeerde schriftelijke stukken blijkt dat de activiteiten voor lichamelijk gehandicapten en voor bejaarden een centrale plaats innemen in het werk van de VARA-Ombudsman. Voor de huurders geldt dat – als we naar de TV-programma's kijken – in veel mindere mate. Eén respondent verwoordde dat spontaan als volgt: 'Terwijl huisvesting veel brieven oplevert, zijn hierover weinig uitzendingen'.

Buiten de drie onderzochte beleidssectoren noemden de respondenten als belangrijke probleemgebieden: de onvolledige gezinnen, de problematiek van de jongeren in inrichtingen en het functioneren van de Raden van Kinderbescherming. Met de spontane toevoeging van één der respondenten: 'Veel TV-uitzendingen en weinig resultaat'.

De meer dan 200 TV-uitzendingen in de afgelopen 10 jaar leverden ruim 200 onderwerpen op. In de 3 onderzochte sectoren waren er meer dan 100 onderwerpen. Na weglating van alle gevallen die individuele zaken en voorlichting betroffen, bleven 40 invloedsprocessen over. Ruw geschat is dat ongeveer de helft van

de invloedsprocessen uit alle beleidssectoren tezamen.

Ieder invloedsproces werd zo nauwkeurig mogelijk in kaart gebracht. De behandeling van het onderwerp in de Tweede Kamer ben ik systematisch nagegaan. Vervolgens heb ik diverse archiefstukken bestudeerd om een inzicht te krijgen in de feitelijke betekenis van de contacten van de TV-Ombudsman-coalitie met beleidsmakers. In aansluiting op de analyse van het archiefmateriaal heb ik interviews afgenomen met mensen die bij het beleidsproces direct betrokken waren.

2.4.3. Complicaties: schijninvloed en schijnbaar geen invloed. Schijninvloed van de TV-Ombudsman is het effect op het beleid van de overheid ten gevolge van acties van anderen. Daarmee doel ik op de gevallen, waarin de VARA-Ombudsman geen rol van betekenis speelde in het lobbyproces. Deze zaken zijn bij de beoordeling niet meegeteld. De TV-Ombudsman vervult dan een meer informatieve functie.

Wanneer de overheid anticipeert op de wensen van bepaalde factoren, is er invloed, ook al is deze invloed niet gemakkelijk waarneembaar (*schijnbaar geen invloed*). Zo zou de overheid maatregelen kunnen nemen – die ze anders niet had genomen –, rekening houdend met de mogelijkheid dat de VARA-Ombudsman zou kunnen worden ingeschakeld. In geen van de drie onderzochte sectoren heb ik voor een dergelijk overheidshandelen aanwijzingen kunnen vinden.

Anticipatie door de overheid zou nog het meest te verwachten zijn in de sector van de lichamelijk gehandicapten vanwege het duurzame karakter van de coalitie tussen de VARA-Ombudsman en de A.N.I.B. (Algemene Nederlandse Invaliden-Bond). Zo zou de overheid in het overleg met de A.N.I.B. al in een vroeg stadium – d.w.z. op het moment dat de A.N.I.B. een probleem naar voren brengt waarvan de VARA-Ombudsman nog niet op de hoogte is – kunnen anticiperen op een mogelijke TV-uitzending. Zoals reeds is gezegd heb ik voor een eventuele anticipatie door de overheid geen aanwijzingen kunnen vinden. De exacte betekenis ervan blijft evenwel moeilijk te schatten.

3. Resultaten

3.1. De eerste onderzoeksvraag: de invloed van de T.V.-Ombudsman-coalitie op de overheid in de loop van de tijd. Vanaf 1969 is de functie van VARA-Ombudsman achtereenvolgens door vier personen vervuld: Marcel van Dam, Hans Ouwerkerk, Johan van Minnen en Frits Bom. Aan hoeveel invloedsprocessen de verschillende ombudsmannen deelnamen en in welke mate zij en hun coalitiepartners succes boekten, kunnen wij lezen in tabel 1. Ik heb een onderscheid gemaakt tussen lokale (één of enkele gemeenten betreffend) en bovenlo-

Tabel 1. Het aantal invloedprocessen en het relatieve succes van de TV-Ombudsman-coalitie per ombudsman

Ombudsman	Bovenlocale invloedprocessen		Locale invloedprocessen	
	aantal invloed- processen (abs.)	waarvan succesvol (in %)	aantal invloed- processen (abs.)	waarvan succesvol (in %)
MvD	7	86	2	100
HO	8	63	1	100
JvM	10	50	5	40
FB	3	33	4	75
Totaal	28	61	12	75

cale zaken (de provincies of het Rijk betreffend).

In de eerste plaats zien we dat de meeste onderzochte gevallen betrekking hebben op het bovenlocale niveau (28 van 40). Bekijken we deze bovenlocale invloedprocessen nauwkeuriger, dan zien we dat van de eerste tot de derde Ombudsman het absolute aantal invloedprocessen iets toeneemt (van 7 naar 10) en vervolgens scherp daalt (van 10 naar 3). Vergelijken we vervolgens het percentage successen op bovenlocaal niveau dan blijkt dit van de ene ombudsman op de volgende steeds te dalen. Marcel van Dam scoort met 86% het hoogst, Frits Bom met 33% het laagst.

De locale invloedprocessen laten een iets ander beeld zien. Marcel van Dam en Hans Ouwerkerk hebben slechts weinig locale zaken (resp. 2 en 1), Johan van Minnen en Frits Bom hebben er duidelijk meer (resp. 5 en 4). De relatieve scores geven daarentegen een beeld te zien dat meer overeenstemt met het bovenlocale niveau. De eerste twee ombudsmannen scoren zeer hoog, de laatste twee een stuk lager.

Voor een vergelijking in de tijd geeft tabel 1 een enigszins vertekend beeld. Marcel van Dam was langer in functie dan bijvoorbeeld Hans Ouwerkerk. Nu zou het kunnen zijn dat Marcel van Dam meer successen heeft kunnen boeken omdat hij langer ombudsman is geweest en bijvoorbeeld niet omdat de ombudsman in die fase succesvoller was. Daarom is in tabel 2 de onderzoeksperiode (10 jaar) opgesplitst in vier gelijke delen van ieder 2½ jaar. De verschillen tussen tabel 1 en 2 zijn klein. Het totaalbeeld blijft ongewijzigd.

We kunnen nu de volgende conclusies trekken. De getoetste invloed (het aantal successen gedeeld door het aantal invloedspogingen) van de TV-Ombudsman-coalitie is in de drie onderzochte beleidssectoren in de afgelopen 10 jaar gedaald. Deze daling is op het bovenlocale niveau zeer duidelijk: beide operationaliseringën laten hetzelfde beeld zien. Op het locale niveau zien we eveneens een – zij het iets minder duidelijk – dalende trend. Het aantal gevallen (12) is hier echter wel zeer klein.

Tabel 2. Het aantal invloedsprocessen en het relatieve succes van de TV-Ombudsman-coalitie per tijdsperiode van 2,5 jaar

Tijdsperiode	Bovenlocale invloedsprocessen		Locale invloedsprocessen	
	aantal invloeds- processen (abs.)	waarvan succesvol (in %)	aantal invloeds- processen (abs.)	waarvan succesvol (in %)
t ₁	5,5	82	2	100
t ₂	9	67	1	100
t ₃	10,5	51	3	67
t ₄	3	33	6	50
Totaal	28	61	12	75

Toelichting: Eén invloedsproces lag op de grens tussen t₁ en t₂ en één op de grens tussen t₂ en t₃. Deze grensgevallen kregen de waarde 0,5 in iedere afzonderlijke tijdsperiode.

3.2. *De tweede onderzoeksvraag: condities voor invloed.* De toetsing van de hypothesen over condities voor invloed is beperkt tot de boven-locale invloedsprocessen. Deze invloedsprocessen zijn het grootst in aantal en de onderlinge vergelijkbaarheid is het grootst. Bovendien wordt de vakbeweging door de TV-Ombudsman-coalitie op lokaal niveau weinig ingeschakeld.

Van de vijf onderzochte condities vertonen er drie geen samenhang met de afloop van het invloedsproces. Het zijn: de inschakeling van de vakbeweging, het aantal direct belanghebbenden (kleiner of groter dan 20.000 mensen) en de kosten die de realisering van de voorziening voor de overheid met zich mee zou brengen (meer of minder dan één miljoen gulden).

Het ontbreken van een verband tussen de kosten van de voorziening en de afloop van het invloedsproces zou er op kunnen duiden dat, als mensen politiek iets willen en er voldoende politieke steun is, de financiële middelen geen belemmeringen opleveren. Voor een kwestie die politiek slecht ligt, zou daarentegen wel eens in het geheel geen financiële speelruimte kunnen zijn.

De overige twee variabelen laten wel een samenhang zien. Zoals uit tabel 3 blijkt, bestaat er verband tussen de frequentie waarmee een onderwerp op de TV is geweest (gedichotomiseerd in drie of minder en meer dan drie uitzendingen) en de afloop van het invloedsproces.³ Invloedsprocessen waarbij de TV-

Tabel 3. Het verband tussen de frequentie waarmee de onderwerpen op de tv zijn gebracht en de afloop van de bovenlocale invloedsprocessen

Afloop	Hoge TV- frequentie	Lage TV- frequentie	Totaal
Succes	12	5	17
Geen succes	4	7	11
Totaal	16	12	28

frequentie hoog is leveren vaker succes op dan invloedsprocessen met een lage TV-frequentie.

Tabel 4 verschaft ons de gegevens over de relatie tussen beleidssector en afloop van het invloedsproces. We zien dat in de sector lichamelijk gehandicap-

Tabel 4. Het verband tussen de beleidssector (bejaarden, huurders en lichamelijk gehandicapten) en de afloop van de bovenlocale invloedsprocessen

Afloop	Beleidssector			Totaal
	Bejaarden	Huurders	Lichamelijk gehandicapten	
Succes	6	3	8	17
Geen succes	6	1	4	11
Totaal	12	4	12	28

ten relatief meer successen zijn geboekt dan in de sector bejaarden. Hetzelfde geldt voor de sector huurders in vergelijking met de bejaardensector, zij het, dat het aantal huur-zaken eigenlijk te klein is om gefundeerde uitspraken te doen.

Een interessant feit dat niet uit de tabel valt af te leiden, is dat alle geselecteerde invloedsprocessen van zowel de huurders als de lichamelijk gehandicapten tot 1975 succesvol aflieden. De bejaardensector vertoont een meer constant patroon.

Een complicerende factor vormt het feit dat de onderlinge samenhang tussen 'hoge TV-frequentie' en 'beleidssector lichamelijk gehandicapten' groot is. Hierdoor valt de onafhankelijke werking van elk van de twee factoren afzonderlijk moeilijk te beoordelen. Men zou van multi-collineariteit kunnen spreken (Blalock 1970).

Tabel 5. De multi-collineariteit (onderlinge samenhang) van hoge TV-frequentie en de beleidssector lichamelijk gehandicapten onder de bovenlocale invloedsprocessen

Afloop	Sector Lichamelijk gehandicapten		Sectoren Bejaarden en Huurders	
	Hoge TV-frequentie	Lage TV-frequentie	Hoge TV-frequentie	Lage TV-frequentie
Succes	8	0	4	5
Geen succes	2	2	2	5
Totaal	10	2	6	10

Uit tabel 5 komt de onderlinge samenhang tussen beide variabelen duidelijk naar voren. Van de 17 invloedsprocessen die succesvol aflopen, hebben 12 gevallen een hoge TV-frequentie. In maar liefst 8 (van de 12) gevallen gaat het

om invloedsprocessen uit de sector lichamelijk gehandicapten. Omgekeerd hebben alle gevallen uit de sector lichamelijk gehandicapten met een succesvolle afloop een hoge TV-frequentie. Voor de niet succesvol afgesloten invloedsprocessen uit deze sector (N=4), heeft de ene helft een hoge TV-frequentie en de andere helft een lage TV-frequentie.

De inschakeling van de vakbeweging concentreert zich ook enigszins in de sector van de lichamelijk gehandicapten. Bij vier succesvolle invloedsprocessen op dit gebied is de vakbeweging ingeschakeld.

4. Analyse

'Success has many fathers but failure is a lonely orphan'

(J.F. Kennedy)

In deze paragraaf zal een poging worden ondernomen (paragraaf 4.1.) om de gevonden invloedsverdeling van de TV-Ombudsman-coalitie te interpreteren op basis van drie elementen (TV-frequentie, economische stagnatie, beleid van de VARA-Ombudsman). Daarnaast zal globaal worden ingegaan op het functioneren van de VARA-Ombudsman binnen het coalitieverband (paragraaf 4.2.).

4.1. Invloedsdaling 1969-1979: een interpretatie. Uit de beantwoording van de eerste onderzoeksvraag (paragraaf 3.1.) bleek dat er van een invloedsdaling sprake was. In de onderzochte sectoren nam de effectiviteit van de bovenlocale invloedsprocessen af in de afgelopen 10 jaar. Hoe kunnen we deze dalende trend nu verklaren?

(a) Bij de behandeling van de tweede onderzoeksvraag (paragraaf 3.2.) zagen we dat met name een hoge TV-frequentie samen gaat met een hoge successcore. Daarom is het interessant na te gaan of de invloedsdaling blijft bestaan wanneer we deze factor constant houden. De gegevens die betrekking hebben op deze controle-variabele zijn opgenomen in tabel 6. Om de procedure zo eenvoudig mogelijk te houden, heb ik de onderzoeksperiode opgesplitst in twee gelijke delen van ieder 5 jaar. Zonder constant houden is de gewogen successcore uit het tweede tijdvak 25% lager dan uit de eerste tijdperiode (73%-48%). Bezien we de resultaten onder de conditie *hoge TV-frequentie*, dan *neemt de dalende trend van de gewogen successcore nauwelijks in sterkte af*. In plaats van met 25%, daalt het percentage succesvolle invloeds pogingen met 23. Het absolute aantal successen kwam van 6½ (eerste periode) op 5½ (tweede periode). Onder de conditie *lage TV-frequentie* is het verschil in successcore tussen de eerste en tweede periode duidelijk groter geworden (van 25 naar 37%). Vooral de geval-

Tabel 6. Het relatieve succes van de bovenlocale invloedsprocessen per tijdperiode van 5 jaar, gecontroleerd voor de variabele TV-frequentie (tussen haakjes staat het aantal gevallen waarover de percentages zijn berekend)

	Hoge TV-frequentie	Lage TV-frequentie	Totaal
% Successen in eerste periode	87 (7,5)	57 (7)	73 (14,5)
% Successen in tweede periode	64 (8,5)	20 (5)	48 (13,5)
Totaal	75 (16)	42 (12)	61 (28)

len die in de tweede periode weinig frequent op het TV-scherm zijn geweest, zijn niet erg succesvol beëindigd.

Aangezien we onder beide condities (hoog en laag) een duidelijk dalende trend waarnemen, kan de variabele TV-frequentie evenwel geen verklaring bieden voor de invloedsdaling gedurende de gehele onderzochte periode (1969-1979).

(b) Uit de onderzoeksresultaten (paragraaf 3.2.) komt eveneens naar voren dat de sectoren 'lichamelijk gehandicapten' en 'huurders' naar verhouding meer successen opleveren dan de bejaardensector. De gewogen successcore van alle invloedsprocessen over 10 jaar is 61% (17 van de 28). Zoals we gezien hebben, is deze waarde bij de gehandicapten en de huurders hoger (75%) dan bij de bejaarden (50%). Het opvallende is dat in de tijd bezien de gewogen successcore voor de bejaarden constant is gebleven, terwijl zowel de *huur-* als de *lichamelijk gehandicapten-score* daalde van 100% (1969-1974) naar 50% (1975-1979).

Nu is het absolute aantal invloedsprocessen in de lichamelijk gehandicapten-sector aanzienlijk. Het absolute aantal gevallen bij de huurders is evenwel te klein om er een oordeel op te baseren. Vandaar dat ik verder alleen ben nagegaan waarom de gewogen successcore bij de lichamelijk gehandicapten gedaald is. Bekijken we de gevallen in de sector lichamelijk gehandicapten kwalitatief, dan valt het op dat zowel de succesvolle invloedsprocessen voor 1975 als de niet-succesvolle invloedsprocessen na 1975 bijna allemaal betrekking hebben op vaste begrotingsposten. Juist in een periode van *economische stagnatie*⁴ kan de realisering van zulke structurele voorzieningen pijnlijke gevolgen voor andere groepen met zich meebrengen. De speelruimte van de beleidsmakers wordt daardoor verkleind. Het risico wordt dan groter dat zulke voorzieningen incidenteel worden gefinancierd of er helemaal niet meer komen.

(c) Nu ik de werking van twee condities (TV-frequentie, type overheidsmaatregel) nader heb bekeken, wil ik ingaan op een mogelijke derde verklaringsgrond voor de dalende invloed van de TV-Ombudsman-coalitie: *de verandering*

in het beleid van de VARA-Ombudsman zelf. Om beslissingen te kunnen nemen hebben overheidsfunctionarissen de steun nodig van het publiek. Door de steun van het publiek te verwerven kan de TV-Ombudsman de overheidsbeslissingen beïnvloeden. Deze bijna klassieke gedachte uit de politieke sociologie stoelt op een veronderstelde ruilrelatie tussen de burgers en de overheid (Parsons 1969: 352-438; vooral 399). Hoe deze lobby van de TV-Ombudsman in de praktijk functioneert, komt in paragraaf 4.2. aan de orde. Waar het me hier om gaat, is dat de lobby ten tijde van Marcel van Dam zich direct op de overheid richtte. In de daaropvolgende perioden (Hans Ouwerkerk en Johan van Minnen) kreeg de beïnvloeding een wat meer indirect karakter. De invloedsactiviteiten van bepaalde belangengroepen, gericht op het beleid van de overheid, werden door de VARA-Ombudsman ondersteund (zelforganisatie). Ook kwam er een sterker accent op de zelfwerkzaamheid van individuen te liggen, ondermeer door verwijzing naar allerlei instanties. Als gevolg hiervan pasten massale steunbetuigingen van het publiek minder in het nieuwe beleid van de VARA-Ombudsman.⁵

Mogelijk mede door het dalend vertrouwen in eigen succes⁶ zijn invloedsposingen gericht op de nationale overheid recentelijk (sinds 1978) verminderd. Ook wordt er wat meer nadruk gelegd op het signaleren van problemen (in plaats van het aandragen van oplossingen). In de praktijk hebben deze beleidswijzigingen tot gevolg gehad dat de steun van het publiek daalde.⁷ De afnemende betekenis van deze belangrijke invloedsbron heeft – zo is mijn veronderstelling – een nadelige uitwerking gehad op de invloed van de VARA-Ombudsman-coalitie. Voor de invloedsprocessen met een lage TV-frequentie lijkt deze uitwerking nog het sterkst te zijn.⁸

4.2. De rol van de TV-Ombudsman binnen de coalitie: enkele kwalitatieve aspecten. In paragraaf 4.1. is getracht een interpretatie te geven voor het afnemende succes van de VARA-Ombudsman en zijn coalitie-partners bij hun pogingen de overheid te beïnvloeden. In deze paragraaf verschaft ik enkele aanvullende gegevens over de rol van de VARA-Ombudsman binnen de coalities die hij met anderen aanging.

De onderwerpen voor de TV-programma's werden aanvankelijk ontleend aan de brieven met individuele problemen die de VARA kreeg toegezonden. Uit de vele individuele problemen distilleerde het VARA-Ombudsteam een aantal gemeenschappelijke problemen die voor uitzending in aanmerking kwamen. In een later stadium (na 1973) werden de onderwerpen voor de TV-uitzendingen in toenemende mate aangedragen door belangenorganisaties. Deze accentverschuiving past binnen de beleidslijn die de VARA-Ombudsman vanaf omstreeks 1973 hanteerde. De nadruk kwam op zelforganisatie te liggen.

Wil een belangengroep dat zijn probleem voor een TV-uitzending in aanmerking komt, dan dient zo'n onderwerp aan een aantal criteria te voldoen. Het

moet aannemelijk zijn dat het betreffende probleem bij meerdere mensen speelt en dat het vooral betrekking heeft op de lagere inkomensgroepen. Daarnaast is het nodig dat het probleem op korte termijn oplosbaar is en dat het onderwerp zich voor de televisie laat verbeelden.

De VARA-Ombudsman benadert in sommige gevallen belangenorganisaties om steun te krijgen voor een bepaalde zaak. Het omgekeerde is evenzeer het geval: belangenorganisaties dragen onderwerpen aan voor TV-uitzendingen. Uit zulke contacten met belangenorganisaties kunnen soms geïnstitutionaliseerde verbanden groeien. Een voorbeeld van zo'n duurzame relatie van de VARA-Ombudsman is het contact met de vakbeweging. In de periode van Marcel van Dam moest de vakbeweging met behulp van het publiek incidenteel worden 'overgehaald' (b.v. de kwestie van oud-invaliden en het woningnoodplan). Omgekeerd benaderde de vakbeweging in enkele gevallen de VARA-Ombudsman met een onderwerp voor een TV-uitzending. Het merendeel van de bestudeerde zaken had echter betrekking op gehandicapten-zaken, ontstaan in het overleg tussen de A.N.I.B. en de VARA-Ombudsman, waaraan de vakbeweging passief of actief haar steun verleende. In het hierna volgende zal ik voor iedere onderzochte beleidssector kort ingaan op de verhouding tussen de TV-Ombudsman en de betreffende belangenorganisatie(s).

Ten tijde van Marcel van Dam was de A.N.I.B. in de *gehandicaptensector* een organisatie met een klein ledenbestand. Naar alle waarschijnlijkheid is mede door de actie van de VARA-Ombudsman-coalitie ten behoeve van de oud-invaliden (1970-1972) het ledental van de A.N.I.B. gestegen. Hoe het ook zij, bij alle geselecteerde gevallen op het terrein van de lichamelijk gehandicapten was er sprake van een coalitie met de A.N.I.B. Sporadisch had de VARA-Ombudsman ook contact met de andere belangenorganisaties uit de gehandicaptensector.

In de *sector bejaarden* lag de situatie heel anders. Een duurzame coalitiepartner was er niet. In meerdere invloedsprocessen kwam geen coalitie tussen de VARA-Ombudsman en de belangenorganisaties uit deze sector tot stand. Incidenteel werd er samengewerkt met de vakbeweging. Met de LSB (Stichting Landelijke Samenwerking Bejaardenhuisorganisaties) kwam tenminste bij één invloedsproces een coalitie tot stand. Met een andere landelijke organisatie op het terrein van de bejaardenzorg zijn oriënterende besprekingen gevoerd, maar die leidden niet tot een uitzending. Volgens een respondent kwam dat omdat deze belangenorganisatie meer compromissen met de overheid wilde sluiten en de VARA-Ombudsman meer bepaalde zaken wilde realiseren.

De *sector huurders* is het derde beleidsterrein. Er waren verschillende contacten met belangenorganisaties op dit gebied. Deze groeperingen zaten veelal 'op dezelfde lijn' als de TV-Ombudsman, maar ze waren organisatorisch erg versnipperd. De landelijke huurdersorganisaties speelden als lobbyisten ten aan-

zien van het beleid van de overheid nauwelijks een rol van enige betekenis. Daarom is de VARA-Ombudsman zich, samen met anderen, bezig gaan houden met de bundeling van deze organisaties. Op die manier hoopte men een landelijke huurdersorganisatie in het leven te roepen die voldoende krachtig zou zijn om het beleid van de overheid te beïnvloeden.⁹

Is er eenmaal besloten dat aan een bepaald onderwerp een TV-uitzending wordt gewijd, dan gaan één of meerdere medewerkers het probleem nader bestuderen. Voor informatie wordt overleg gevoerd met het departement. In een aantal gevallen zijn kamerleden en deskundigen door de belangenorganisaties al benaderd. Meestal schakelt de TV-Ombudsman ook zelf – voor het eerst of opnieuw – kamerleden in. De mobilisering van medestanders is hiermee begonnen (vgl. ook Braam et al. 1976: 135-140).

Aan één aspect van het mobiliseringsproces – te weten de mobilisering van het publiek – wil ik tot slot van deze paragraaf nog kort aandacht besteden.

Zoals we in de inleiding al zagen, is het instituut van de VARA-Ombudsman opgericht om de gewone man het geloof terug te geven dat er voor zijn probleem een oplossing bestaat. Dat de TV-Ombudsman eerst zelf vertrouwen in de oplossing van zo'n probleem moet hebben, lijkt dan ook een noodzakelijke voorwaarde te zijn voor het op gang brengen van een invloedsproces.

Voor het verwerven van de steun van het publiek is een ondubbelzinnige stellingname echter onvoldoende. De VARA-Ombudsman moet geloofwaardig zijn. Nu is het opbouwen van krediet bij het publiek geen eenvoudige aangelegenheid. De TV-Ombudsman werd in de beginfase dan ook geconfronteerd met een merkwaardige paradox. Als TV-Ombudsman zou hij het beleid van de overheid kunnen beïnvloeden mits hij gesteund werd door het publiek. Maar omgekeerd zou het publiek deze 'alternatieve autoriteit' pas ondersteunen als hij met succes overheidsfunctionarissen wist te beïnvloeden. Om deze vicieuze cirkel te doorbreken hanteerde de VARA-Ombudsman in de aanloopperiode als algemene strategie: kleine successen boeken op terreinen die overzichtelijk zijn. Op deze wijze ontstond als het ware een invloedsspiraal. Kleine successen leidden tot de steun van een gering aantal mensen. Deze steun vormde weer de basis voor de grotere invloedsprocessen met het vertrouwen van een meer omvangrijk publiek.

De stijgende invloedstrend in de beginfase werd, zoals we zagen, gevolgd door een dalende invloedstrend in de daaropvolgende periode. Het krediet bij het publiek is vooral recentelijk afgenomen. Voor een eventuele herbezinning over het opnieuw opbouwen van deze invloedsspiraal kan een analyse van de ervaringen uit de beginperiode zijn nut bewijzen.

5. Besluit

Een belangrijk resultaat van dit onderzoek is dat de invloed van de TV-Ombudsman-coalitie op het overheidsbeleid in de afgelopen 10 jaar is gedaald. Voorts bleek dat twee factoren (TV-frequentie en beleidssector) een samenhang vertonen met de al dan niet succesvolle afloop van de invloedsprocessen.

Gaan we na in hoeverre de beide laatste factoren samenhangen met het patroon van afnemende invloed, dan blijkt het volgende. Constanthouding van de TV-frequentie verandert weinig aan het patroon van afnemende invloed van de VARA-Ombudsman-coalitie. Bekijken we vervolgens in hoeverre de dalende trend in invloed zich in de verschillende beleidssectoren voordoet, dan zien we in het bijzonder in de sector lichamelijk gehandicapten een scherpe daling in de successcore: van 100% in de eerste periode naar 50% in de tweede periode. Een (externe) verklaring hiervoor zou gevonden kunnen worden in de stagnerende economische groei. Zo leverden de gevallen uit de sector lichamelijk gehandicapten, die betrekking hadden op vaste begrotingsposten vóór 1975 allemaal succes op, maar na 1975 nagenoeg niet meer.

Het beleid van de VARA-Ombudsman zelf werd genoemd als interne verklaringsgrond voor de dalende invloed van de TV-Ombudsman-coalitie. De beleidsveranderingen van de VARA-Ombudsman hebben geleid tot een dalende steun van het publiek en recentelijk (na 1978) tot een vermindering van het aantal lobby-activiteiten gericht op de nationale overheid.

Dit onderzoek heeft een aantal beperkingen.

1. Vanwege de nauwe samenwerking van de TV-Ombudsman met anderen is de 'zelfstandige' invloed van de VARA-Ombudsman op het beleid van de overheid niet onderzocht. De invloed van de TV-Ombudsman zelf is kleiner dan die van de TV-Ombudsman en zijn coalitiepartners tezamen.
2. De hypothesen uit de tweede onderzoeksvraag, over vijf determinanten van succes, werden alleen voor drie belangrijke sectoren onderzocht: bejaarden, huurders en lichamelijk gehandicapten. Deze drie onderzochte gebieden leverden, ruw geschat, de helft van alle onderwerpen op waarvoor de VARA-Ombudsman in de onderzochte periode samen met anderen invloeds pogingen ondernam. Niettemin is met betrekking tot de tweede onderzoeksvraag strikt gesproken alleen een uitspraak mogelijk over deze drie sectoren.
3. De activiteiten van de Stichting De Ombudsman werden hier slechts summier behandeld. De invloed van de VARA-Ombudsman samen met anderen ten aanzien van individuele gevallen bleef buiten beschouwing.¹⁰ Hetzelfde geldt voor de invloed van de TV-Ombudsman-coalitie op andere terreinen van het maatschappelijk leven¹¹ of op specifieke gevoelens van direct betrokkenen.¹²

We hebben gezien dat de invloed van de TV-Ombudsman-coalitie op het

overheidsbeleid in de afgelopen 10 jaar is gedaald. Het is nog maar de vraag of deze invloedsdaling van de VARA-Ombudsman-coalitie wordt gecompenseerd door een invloedsstijging van andere coalities ten behoeve van de gewone man. De oorspronkelijke gedachte van Tom Pauka lijkt dan ook actueler dan ooit. De gewone man dient het geloof terug te krijgen dat er voor zijn problemen een oplossing bestaat. Zoiets is niet eenvoudig maar het is ook geen onmogelijke opgave voor een TV-Ombudsman-coalitie anno 1980. Het vertrouwen van de TV-Ombudsman in eigen kunnen lijkt een eerste stap in deze richting te zijn.

Noten

*Dit artikel is een bewerking van mijn doctoraal-scriptie *Invloed van de TV-Ombudsman-coalitie op het beleid van de overheid* (Groningen: Sociologisch Instituut, Vakgroep Empirische Sociologie, juni 1980). Mijn begeleiders, Prof. Dr. G.P.A. Braam, Prof. Dr. J.E. Ellemers en Drs. H. van Goor, wil ik graag bedanken voor hun waardevolle adviezen tijdens de uitvoering van het onderzoek en het schrijven van het eindverslag. Drs. A.M.M. Brand dank ik voor zijn kritisch commentaar bij een eerdere versie van dit artikel. De heer M. Praal, producer-coördinator van het VARA-Ombudsmansprogramma, ben ik zeer erkentelijk voor zijn medewerking aan dit onderzoek. Hetzelfde geldt voor de vier ombudsmannen.

1. Slechts twee gevallen in de sector bejaarden kwamen in de buurt van de grens. De kwestie van de Vrijwillige Ouderdomsverzekering (V.O.V.) waaraan ruim anderhalf jaar niet is gewerkt, is om deze reden als twee afzonderlijke invloedsprocessen beschouwd. De zaak met betrekking tot de omroepbijdrage en de bijstandswet lag een jaar stil en is als één invloedsproces opgevat.

2. Volgens mondelinge informatie van een direct betrokkene heeft het vorige kabinet in één geval de wensen van de VARA-Ombudsman al gehonoreerd voordat er een uitzending over dit onderwerp had plaatsgevonden. Deze zaak viel buiten de drie onderzochte beleidssectoren.

3. Om van een verband te kunnen spreken dient de succes-waarde van de onafhankelijke variabele hoger te zijn dan was verwacht. De verwachte succes-waarde van de variabele TV-frequentie is berekend met behulp van de randtotalen uit tabel 3. Bij $1\frac{1}{2}\%$ deel van alle gevallen was er sprake van een hoge TV-frequentie en 17 gevallen eindigden succesvol. Afgerond is de verwachte successcore dan $1\frac{1}{2}\% \times 17 = 10$. De gevonden waarde is hoger, namelijk 12. Hetzelfde geldt voor de verwachte 'geen succes'-waarde bij lage TV-frequentie ($1\frac{1}{2}\% \times 11 = 5$; de gevonden waarde is 7).

4. Meer algemeen hebben Tinbergen (1975) en Wilenski (1975) gewezen op de veronderstelling dat de economische groei gelijkere verdelingen in welvaartstaten mogelijk heeft gemaakt. Omgekeerd zou de economische stagnatie dit nivelleringsproces wel eens kunnen doen afremmen.

5. Nagenoeg alle invloedsprocessen met veel brieven of handtekeningen ($N > 5000$) komen uit de periode 1969-1975. Deze gevallen zijn zeer succesvol. Ze vertonen een breuk met de meeste invloedsprocessen, waarin het aantal reacties kleiner is ($N < 1000$).

6. Een citaat uit een nota van de VARA-Ombudsman (okt. 1978) door Joop van Tijn in *Vrij Nederland* (oktober 1978) vermeldt, doet dat wel vermoeden: '(...) het succes om structurele verbeteringen in de maatschappij aan te brengen en individuen en groepen van sociaal zwakkeren door middel van het TV-programma te helpen, dan wel afdoende

oplossingen aan te dragen, is te gering gebleven en de toekomstverwachtingen wettigen geen optimistische prognose'.

7. Het aantal brieven zou mede een indicatie kunnen zijn van de steunverlening van het publiek aan de VARA-Ombudsman (zie ook noot 5).

De bron van deze steunverlening is dan het 'gegeneraliseerd vertrouwen' van het publiek in het probleem-oplossende vermogen van de VARA-Ombudsman (zie tekst paragraaf 4.2.). Het aantal brieven dat de VARA-Ombudsman kreeg toegezonden daalde in de loop der tijd.

In concreto: 18.771 (1972/1973), 9.405 (1973/1974), 10.711 (1974/1975), 11.185 (1975/1976), 8.299 (1976/1977), 5.981 (1977/1978) (Stichting De Ombudsman, *Jaarverslag 1976/1977: 59*, en *Jaarverslag 1977/1978: 57*).

Aan het einde van de periode van Marcel van Dam (1973) daalde het aantal brieven met ongeveer 50%. Na een herstel in de periode 1973-1976 (stijgende lijn) is er vanaf 1976 een dalende trend van ongeveer 25% per jaar.

De gegevens uit de periode 1978-1980 zijn mij op dit moment nog niet bekend.

8. Omdat de TV-frequentie laag is, kan men hier niet zonder meer uitspraken doen over de werking van het medium TV. Men weet namelijk niet wat de afloop in het tweede tijdvak zou zijn geweest als de TV-frequentie hoog was geweest. Niettemin is de relatief hoge successcore onder de conditie 'lage TV-frequentie' uit het eerste tijdvak opmerkelijk (57% tegenover 20% in het tweede tijdvak). Het is denkbaar dat het krediet van de VARA-Ombudsman zelf vooral naar voren komt onder de conditie 'lage TV-frequentie' in het eerste tijdvak.

9. Andere voorbeelden zijn de stimulering van de B.M. (Bond van Minderjarigen), de B.O.M. (Bond van Ouders van Minderjarigen) en de oprichting van de Bijstandsbond.

10. Het aantal individuele gevallen in de onderzochte sectoren is na de periode van Marcel van Dam wat gedaald. Deze individuele problemen zijn in de periode van Frits Bom weer wat gestegen.

11. Er zijn geen aanwijzingen dat de invloed op dit gebied – die overigens beperkt lijkt te zijn – is gestegen. De voorbeelden liggen op verschillende terreinen. Van het tegengaan van de sluiting van de Astmakliniek in Davos en het functioneren van pro-deo-advocaten (1972) tot de psycho-somatische klachten van patiënten bij huisartsen (1979).

12. Een invloedsproces dat niet succesvol afloopt, kan toch een positieve werking hebben voor de betrokkenen. Het is aannemelijk dat in sommige gevallen een gevoel van gedeelde machteloosheid ontstaat jegens een instantie die hen 'niet in de kou heeft laten staan'. Net als bij de individuele hulpverlening betekent een ontevredenheid over de (negatieve) afloop niet dat men ontevreden is over de hulpverlener. Zo waren bepaalde betrokkenen bij de 'camping 't Vissertje' zeer tevreden over de inzet van de VARA-Ombudsman, hoewel het gewenste resultaat uitbleef. Dergelijke tevredenheidseffecten in de belangenpopulaties zijn evenwel niet systematisch onderzocht.

Geraadpleegde literatuur

- Blalock, H.M., Correlated independant variables: the problem of multi-collinearity, in: E.R. Tufte (ed.), *The quantitative analysis of sociale problems* (Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Co., 1970).
- Bos, J.M. en G.P.A. Braam, Invloed van voetbalclubs op de gemeentelijke overheid; een vergelijkend onderzoek bij clubs uit het betaalde voetbal, *Sociologische Gids*, in dit nummer.

- Braam, G.P.A., *Invloed van bedrijven op de overheid* (Meppel: Boom, 1973).
- Braam, G.P.A., e.a., *Collectieve Acties* (Meppel: Boom, 1976).
- Brand, A.M.M., H. van Goor en B.C.A.M. Poiësz, Protestacties van middenstanders tegen beleidsmaatregelen van de lokale overheid, *Acta Politica*, jg. 15 (1981), in druk.
- Dam, M. van, *De Ombudsman* (Amsterdam: De Arbeiderspers, 1972).
- Dijksman, D. en R. Rothuizen, In de dooie haan, *Haagse Post*, nr. 37 (september 1978), pp. 28-35.
- Elting, L. en M. Even, Onderwijs, invloed en sociale ongelijkheid (Groningen: Instituut voor Onderwijskunde, 1977).
- Lazarsfeld, P.F. en M. Rosenberg, *The Language of Social Research* (New York: The Free Press, 1955).
- Parsons, T., *Politics and Social Structure* (New York: The Free Press, 1969).
- Stichting De Ombudsman, *Jaarverslagen* 1972/1973, 1973/1974, 1974/1975, 1975/1976, 1976/1977, 1977/1978 (Hilversum: Huisdrukkerij VARA, 1973-1979).
- Tinbergen, J., *Income Distribution* (Amsterdam: Elsevier, 1975).
- Tijn, E. van, De ondergang van VARA-Visie, *De Gooi- en Eemlander* (22, 24, 28 november, 1, 5, 8, 12, 15, 19, 22, 29 december 1978 en 3 januari 1979).
- Tijn, J. van, De Ombudsman wil van zijn programma af vóór het te laat is. Frits Bom schreef een vernietigend memorandum, *Vrij Nederland*, no. 41 (oktober 1978), pp. 1 en 3.
- VARA-Ombudsman, *Uitgetypte teksten van TV-uitzendingen* (1969-1979).
- Wilenski, H.L., *The welfare state and equality* (Berkeley: U.C. Press, 1975).