

Het Beeld van de Burger

Juni 2005

Colofon

Samenstelling

drs. C.E. Bleijenberg

dr. P.G. Castenmiller

drs. J.W. Propitius

Vormgeving binnenwerk

Sector Document Processing, VNG

Druk

Sector Document Processing, VNG

Inhoudsopgave

Management Summary	1
1. Inleiding	8
1.1 De vraag	8
1.2 Opzet en uitvoering van het onderzoek	8
1.3 Opbouw van het rapport	9
2. Wat vinden burgers?	10
2.1 Inleiding	10
2.2 Het algemene beeld	10
2.3 Onderscheid tussen raad, college en ambtelijke organisatie	14
2.4 Het belang van betrokkenheid en concrete ervaring	14
2.5 Segmentering in de bevolking	15
2.6 Lokaal versus landelijk	18
2.7 Tussenbalans	19
3. Wat willen burgers weten?	20
3.1 Inleiding	20
3.2 Algemene bevindingen	20
3.3 Tussenbalans	21
4. Wat weten gemeenten van burgers?	22
4.1 Inleiding	22
4.2 Het vertekende zelfbeeld van de bestuurders	22
4.3 Tussenbalans	24
Bijlage 1 Over het onderzoek en de gestelde vragen	25
Bijlage 2 Schaalconstructie en andere technische zaken	30
Bijlage 3 Constructie van andere kenmerken	31
Bijlage 4 Het VNG-ledenpanel	36

Management Summary

Het beeld van de burger

Hoe concreter het onderwerp hoe groter het vertrouwen. Bij zaken die er voor burgers echt toe doen, stellen zij veel vertrouwen in het lokale bestuur. Dat blijkt uit het opinieonderzoek dat SGBO voor het VNG-jaarcongres 'De burger in beeld' heeft uitgevoerd. De volledige rapportage van dit onderzoek vindt u vanaf pagina 9 en is ook te vinden op www.vng.nl. Deze samenvatting bevat een overzicht van de belangrijkste bevindingen.

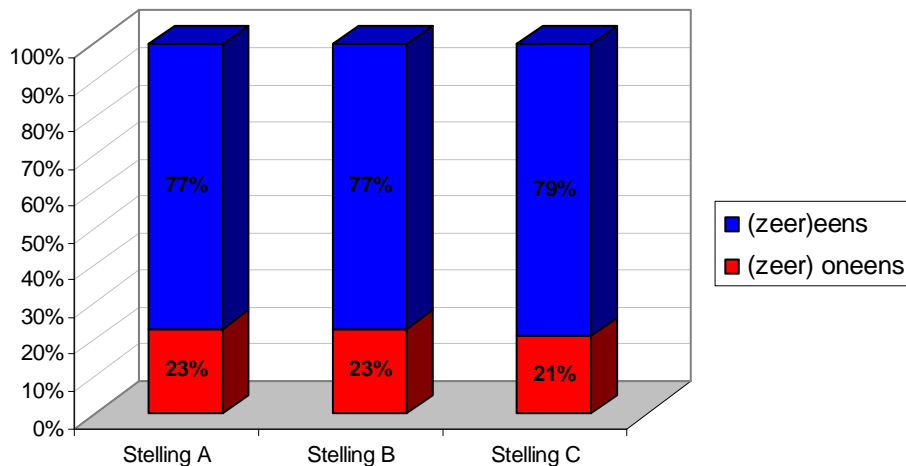
Dit jaar staat de burger centraal op het VNG-jaarcongres. Om een actueel beeld te vormen over hoe burgers over de lokale overheid denken is een opinieonderzoek uitgevoerd. Aan een representatieve groep Nederlanders is een variëteit aan stellingen voorgelegd over verschillende aspecten van hun eigen gemeente. Dit onderwerp komt als eerste aan bod.

Hebben betrokkenen bij de gemeente enig idee hoe burgers over hen denken? Deze vraag staat in het tweede deel centraal. Het ledenpanel van de VNG is ingezet om raadsleden, collegeleden en ambtenaren de opvattingen van burgers over de gemeente te laten voorspellen.

Het resultaat telt

Nederlanders waarderen en vertrouwen hun gemeente vooral als het gaat om concrete zaken. Zo is driekwart van mening dat de gemeente hen goed informeert als het over belangrijke onderwerpen gaat. Een even groot deel is ervan overtuigd dat de gemeente zich inzet voor het verbeteren van de veiligheid. En opnieuw driekwart van de respondenten reageert instemmend op de stelling dat de gemeente goede service biedt. De gemeente doet het dus goed bij de Nederlanders als het om tastbare, concrete zaken gaat.

Figuur 1 Burgers over de informatie, veiligheid en service



Stelling A	Mijn gemeente informeert burgers over belangrijke onderwerpen
Stelling B	Het bestuur van mijn gemeente zet zich in voor de veiligheid in mijn gemeente
Stelling C	Mijn gemeente biedt goed service

Het kan vriezen of dooien

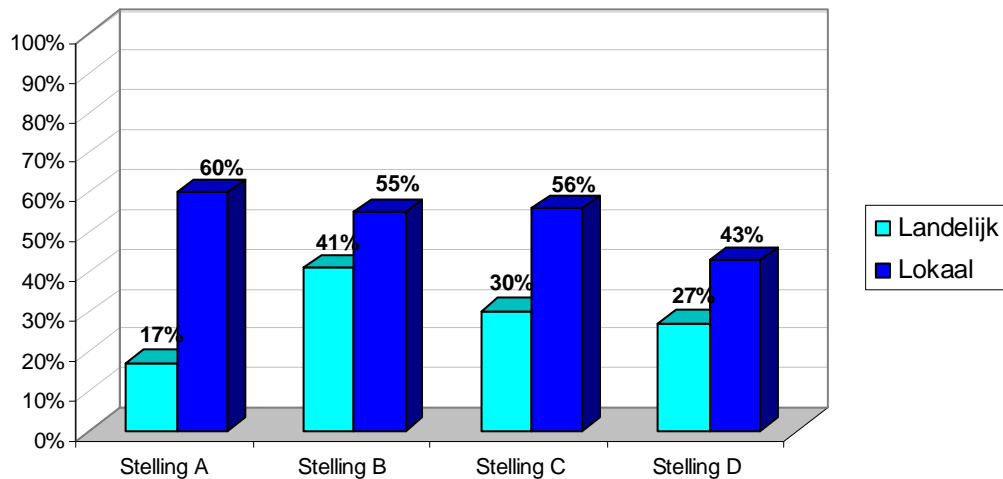
Als de onderwerpen abstracter of minder tastbaar worden, wordt het beeld vlakker. Uitspraken die voorgelegd zijn aan burgers zijn geclusterd en zo teruggebracht tot algemene concepten als responsiviteit, robuustheid en kwaliteit. Stuk voor stuk waarden die de lokale overheid belangrijk vindt en nastreeft.

Mensen zijn het eens nog oneens wanneer naar meer algemene aspecten van de gemeente wordt gevraagd. Zo vindt 60% van de burgers dat het gemeentebestuur weet wat er leeft bij burgers. 40% vindt dat dit niet het geval is. Blijkbaar zeggen algemene zaken mensen niet zoveel, terwijl concrete activiteiten van de lokale overheid goed worden gewaardeerd.

Lokaal versus landelijk

Dit beeld wordt versterkt wanneer de vergelijking met de landelijke overheid wordt gemaakt. De gemeente doet het in de ogen van mensen beter dan de landelijke overheid. Burgers denken over het algemeen positiever over het functioneren van hun eigen gemeente. Wat de gemeente doet, is concreter en dichtbij huis. De landelijke overheid opereert meer op afstand en houdt zich – nog – meer met algemene en abstracte onderwerpen bezig.

Figuur 2 Verschil in beoordeling van lokale en landelijke overheid



Stelling A	Het gemeentebestuur/landelijke overheid weet wat er leeft
Stelling B	Het gemeentebestuur/landelijke overheid legt uit waarom bepaalde besluiten worden genomen
Stelling C	Het gemeentebestuur/landelijke overheid doet wat zij zegt
Stelling D	Mijn gemeente/ landelijke overheid gaat op een verantwoorde manier om met belastinggeld

Wie is wie?

Het is gebruikelijk om te praten over de gemeente en het bestuur. Wie ingevoerd is in het lokale bestuur, weet dat raadsleden, wethouders, de burgemeester en ambtenaren verschillende rollen en bevoegdheden hebben. Uit recent onderzoek van de Vernieuwingsimpuls onder burgers blijkt dat meer dan de helft van de burgers nauwelijks verschillen ziet tussen de partijen in de gemeenteraad. Voor ongeveer 60% is niet duidelijk wie verantwoordelijk is voor de besluiten die de gemeente neemt. (Boogers et al. 2005)

Deze peiling bevestigt dit beeld. Zo komt het vertrouwen van mensen in bestuurders en ambtenaren in grote lijnen overeen. Burgers maken ook in een dergelijk opzicht geen onderscheid tussen verschillende actoren. Een ander voorbeeld: raadsleden en gemeentebestuurders zijn volgens burgers even goed op de hoogte van wat leeft in hun gemeente. Meer dan 50% onderschrijft uitspraken hierover. Samenvattend maken burgers nauwelijks onderscheid tussen de verschillende actoren binnen de gemeente.

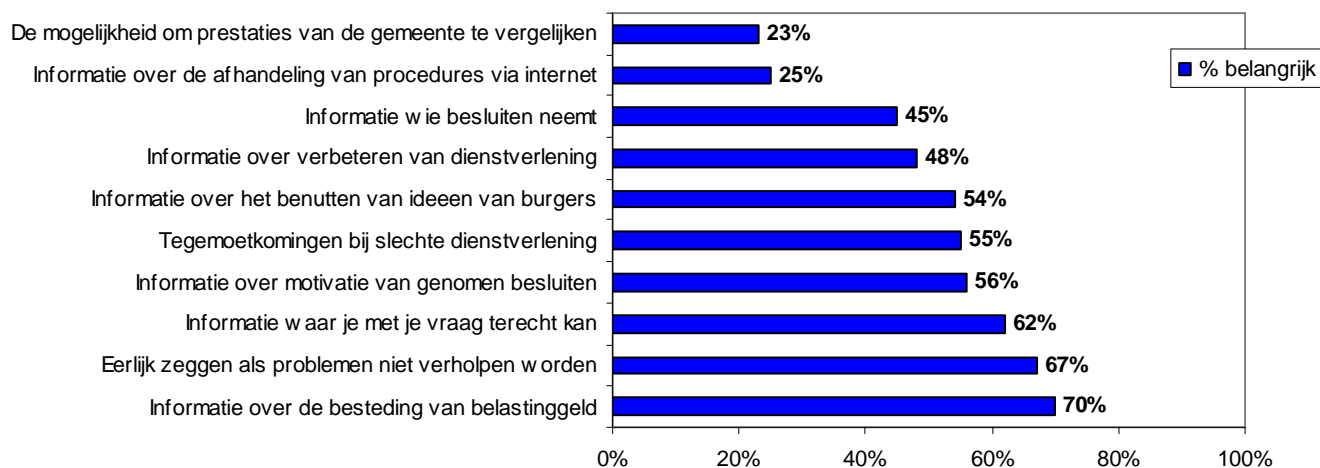
Informatie & transparantie

Openheid en transparantie zijn essentieel om het vertrouwen van de burger te versterken. Dit betekent dat informeren en verantwoording afleggen belangrijke peilers zijn. De discussie over het belang van 'transparantie en rekenschap' is zeer actueel.

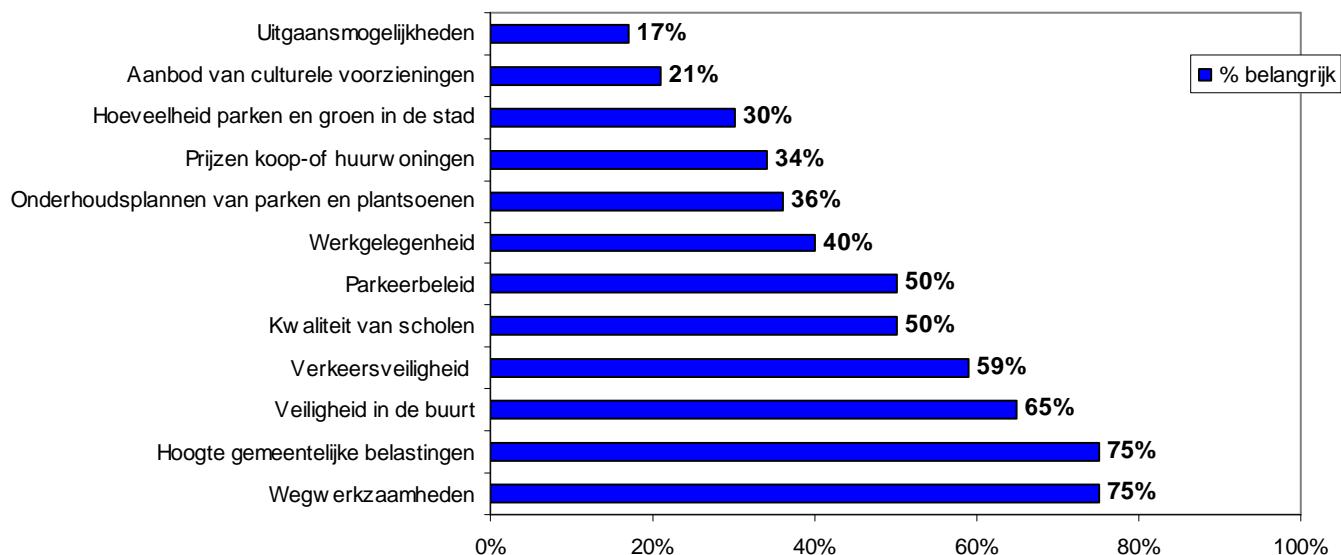
De VNG hecht er groot belang aan dat gemeenten bereid zijn openheid van zaken te geven over hun prestaties. Zij stimuleert gemeenten hierin. Om die reden is in hier in dit onderzoek aandacht aan besteed.

Burgers hechten het meest aan informatie over concrete tastbare zaken. Daarnaast wordt er belang gehecht aan het afleggen van verantwoording over bijvoorbeeld de besteding van belastinggeld. Er is nauwelijks behoefte aan informatie over de inrichting van processen (wie doet wat) en de vergelijking van prestaties. Prestatievergelijkingen zijn dus pas interessant voor burgers als dit leidt tot concrete verbeteringen in de gemeente.

Figuur 3 Belang dat respondenten hechten aan:



Figuur 4 Belang van informatieverstrekking bij concrete onderwerpen



De specificatie van de informatiebehoefte over algemene voorzieningen, benadrukt wederom dat burgers vooral geïnteresseerd zijn in ‘harde’ onderwerpen als de hoogte van belastingen, de veiligheid in de buurt of de wegwerkzaamheden. Weinig burgers verwachten van de gemeente informatie over onderwerpen in de ‘zachte sector’, zoals cultuur of uitgaan.

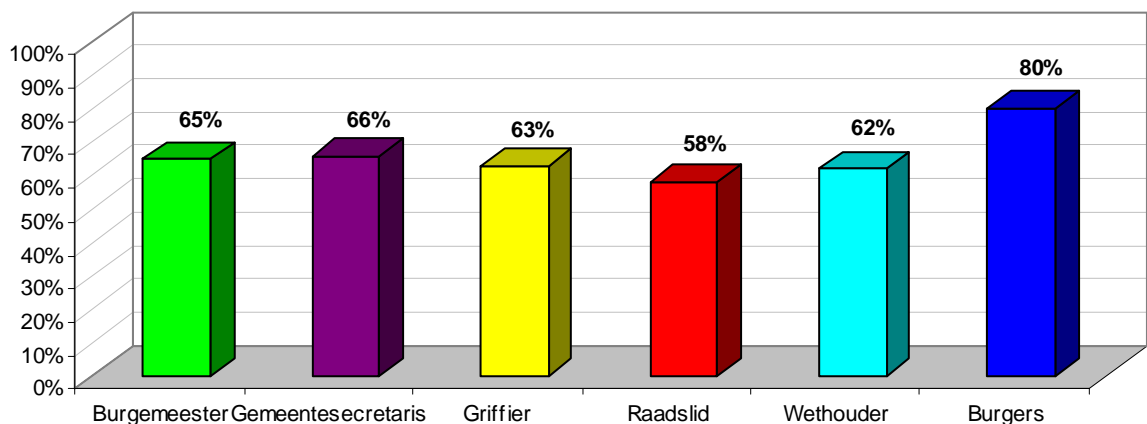
Achtergrondkenmerken en leefstijlen

Burgers verschillen weinig van elkaar als het gaat om het vertrouwen dat burgers stellen in de inzet van de lokale overheid. Dit geldt voor concrete uitvoeringskwesties en het belang dat zij hechten aan informatie. Het maakt nauwelijks uit of het gaat om inwoners van relatief grote of relatief kleine gemeenten. Leeftijd en gezinssituatie doen er ook weinig toe. Wanneer wordt gekeken naar een combinatie van kenmerken als opleiding en inkomen ontstaat iets meer tekening in het beeld. Door toevoeging van kenmerken, waarbij bijvoorbeeld de sociaal-maatschappelijke positie wordt mee genomen, wordt het beeld nog iets genuanceerder. Dan ontstaan er bijvoorbeeld verschillen in de waardering voor de openheid van de gemeente.

Het vertekende zelfbeeld van bestuurders

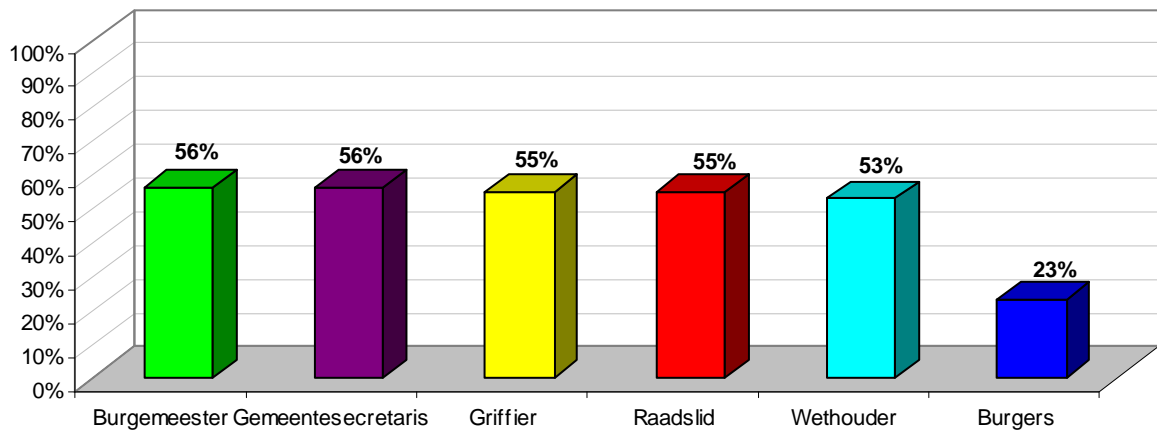
Het VNG-ledenpanel is gevraagd om te voorspellen wat het beeld van de gemeente bij burgers is. Opvallend is dat bestuurders blijken te geven van een minderwaardigheidscomplex als het gaat om de beoordeling van hun dienstverlening. Terwijl 80% van de burgers vindt dat de gemeente goede service biedt, verwachten bestuurders hierop aanzienlijk negatiever te worden beoordeeld. Vooral raadsleden zijn somber over het imago van hun gemeente op het gebied van serviceverlening.

Figuur 5 Reactie en schatting ‘Mijn gemeente biedt goede service’



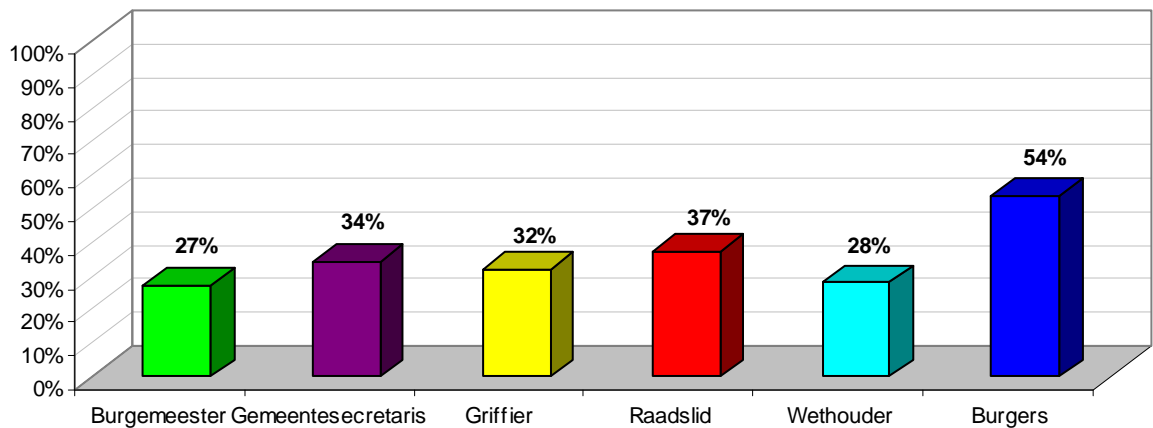
Bestuurders verwachten dat burgers een tegemoetkoming bij wanprestaties erg waarderen. Burgers hechten hier nauwelijks belang aan. Hetzelfde geldt voor prestatievergelijkingen; door bestuurders gezien als een belangrijk instrument voor horizontale verantwoording, door burgers als niet belangrijk beoordeeld.

Figuur 6 Reactie en schatting 'Het is belangrijk om prestaties van de gemeente te kunnen vergelijken'



Bestuurders denken te positief over hun eigen integriteitimage. De helft van de burgers denkt dat bestuurders wel eens misbruik maken van hun situatie; bestuurders schatten dit percentage aanzienlijk lager in.

Figuur 7 Reactie en schatting 'De bestuurders maken wel eens misbruik van hun positie' (% respondenten zeer mee eens/mee eens)



Ook overschatten bestuurders de betrokkenheid van burgers bij hun gemeenten. Bestuurders blijken te denken dat burgers het belangrijk vinden dat de gemeente besluiten uitlegt. In werkelijkheid zijn burgers daar veel minder in geïnteresseerd.

Sommige bestuurders hebben een realistischer beeld van de opvattingen van burgers dan andere. Burgemeesters hebben de uitkomsten het slechtst voorspeld. Op bijna alle aspecten verwachten zij dat de burgers positiever zijn gestemd dan dat werkelijk het geval is. Gemeentesecretarissen voorspellen het best wat de burgers vinden van de gemeente.

Samenvattend ligt de kracht van gemeente in haar concrete activiteiten en de communicatie hierover. Burgers stellen geen belang in de gang van zaken achter de deuren van het gemeentehuis. Bestuurders realiseren zich onvoldoende hoeveel krediet zij ontlene aan voor burgers concrete prestaties.

1. Inleiding

1.1 De vraag

Al geruime tijd is de VNG bezig met een heroriëntatie op haar rol en positie. Hierbij gaat het niet alleen om de relatie tot haar leden, maar ook om de positie van de VNG als maatschappelijke organisatie. Het VNG-jaarcongres 2005 vormt in veel opzichten het hoogtepunt van de verschillende ontwikkelingen. Enerzijds wordt het traject van de interne organisatieveranderingen afgesloten, anderzijds presenteert de VNG zich hier nadrukkelijk als extern georiënteerde organisatie. Het thema van het jaar congres 'De burger in beeld' sluit hier naadloos op aan: zowel voor gemeenten als de VNG draait het immers uiteindelijk om de burger.

In de aanloop naar het congres heeft de VNG besloten om burgers te vragen naar hun mening over de lokale overheid. Zij heeft SGBO gevraagd om een onderzoek uit te voeren onder burgers waarin de volgende drie vragen centraal staan:

- Wat vindt de burger van de gemeente? Onderzocht is hoe burgers over de kwaliteit, responsiviteit en integriteit van de gemeente denken.
- Wat verwacht de burger van de gemeente? Bij dit onderdeel is ingezoomd op de behoefte van burgers aan informatie en verantwoording.
- Weten lokale bestuurders hoe burgers over de gemeente denken? Of anders gezegd: Hoe goed kennen gemeenten hun burgers?

Voor u ligt de rapportage van dit onderzoek.

SGBO heeft het onderzoek dusdanig ingericht dat voortgebouwd wordt op actuele opvattingen over de relatie tussen burgers en de overheid. Een eerste uitgangspunt is dat beeldvorming (of imago) over de gemeente samenhangt met de concrete ervaringen van burgers met deze overheidslaag. Algemene vragen over het functioneren van de lokale overheid worden gecombineerd met de ervaringen van burgers met hun lokale bestuur.

Een tweede uitgangspunt is dat onderscheid gemaakt wordt tussen burgers, zodat groepen van burgers kunnen worden onderscheiden die een wezenlijk andere houding ten aanzien van de overheid innemen.¹

1.2 Opzet en uitvoering van het onderzoek

De kern van dit onderzoek bestaat uit een landelijke, representatieve opiniepeiling onder burgers.

Daarnaast is een peiling uitgevoerd onder raadsleden, collegeleden en ambtenaren van de gemeente.²

De uitkomsten van beide onderzoeken zijn gecombineerd. Er is een veelheid aan actueel onderzoeksmateriaal beschikbaar over de relatie tussen burgers en bestuur. Voor zover dat relevant en mogelijk was, heeft SGBO gebruik gemaakt van deze gegevens. Bij het vaststellen van de thema's en vragen voor dit onderzoek zijn dubbelingen met recent reeds uitgevoerd onderzoek zoveel mogelijk

¹ Zie: Commissie Toekomst Overheidscommunicatie, In dienst van de democratie; Sociaal en Cultureel Planbureau, Sociaal en Cultureel Rapport 2002. Den Haag, 2002. M. Boogers en P.W. Tops, Den Haag 2005.

² Hiervoor is gebruik gemaakt van het VNG-ledenpanel, een bestaand Internet instrument waarmee de VNG periodiek de mening van leden peilt over actuele onderwerpen. Meer informatie over het VNG-ledenpanel vindt u op www.vng.nl

voorkomen. Zo is er bijvoorbeeld voor het derde jaarbericht van de Vernieuwingsimpuls onderzoek onder burgers uitgevoerd waarin de relatie tussen de – gedualiseerde – raad en burgers aan de orde kwam. Deze vragen zijn niet opnieuw gesteld, maar de uitkomsten zijn wel betrokken in deze rapportage.

Voor een uitgebreide onderzoeksverantwoording verwijzen we u naar bijlagen.

1.3 Opbouw van het rapport

In hoofdstuk 2 staat de beeldvorming van burgers over de lokale overheid centraal. De uitkomsten van het opinieonderzoek worden hier gepresenteerd.

In hoofdstuk 3 wordt een actueel onderwerp aangesneden: de behoefte van burgers aan informatie van en verantwoording door de gemeente.

In het laatste, vierde hoofdstuk staat centraal hoe bestuurders en ambtenaren verwachten dat burgers over de gemeente denken.

Dit rapport is met het oog op de leesbaarheid kort gehouden. De consequentie hiervan is dat de onderzoeksverantwoording en aanvullende achtergrondinformatie een plaats heeft gekregen in de bijlagen.

2. Wat vinden burgers?

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk draait het om de beeldvorming. Wat vinden burgers van de lokale overheid?

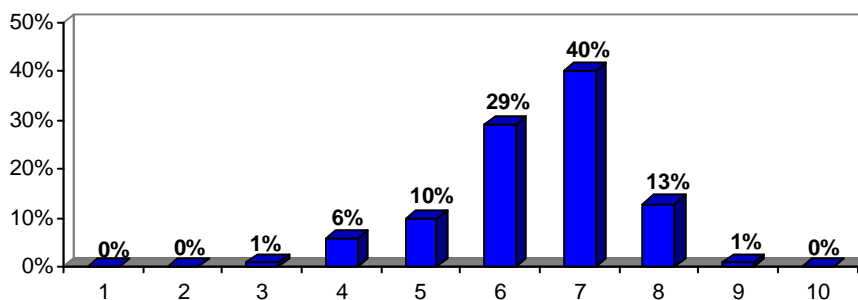
In het onderzoek is een groot aantal stellingen aan burgers voorgelegd. In deze stellingen komen verschillende aspecten van de beeldvorming over de gemeente aan de orde.

In paragraaf 2.2 staat het overall beeld van de gemeente centraal. Hierbij is gekeken naar de beeldvorming op drie voor de overheid belangrijke aspecten: responsiviteit, kwaliteit en integriteit (robuustheid). In 2.3 wordt gekeken of contact en concrete ervaring met de gemeente het beeld van diezelfde gemeente beïnvloedt. Op basis van de literatuur over imago is te verwachten dat dit een factor van belang is. In paragraaf 2.4 komen de verschillen tussen de beeldvorming van de lokale en landelijke overheid aan de orde.

2.2 Het algemene beeld

Verschiedende aspecten van de beeldvorming over het lokale bestuur zijn in de vragenlijst aan de orde gesteld. Allereerst is daarbij gevraagd naar het rapportcijfer dat burgers aan hun gemeente geven. In onderstaande figuur is de verdeling van antwoorden weergegeven:

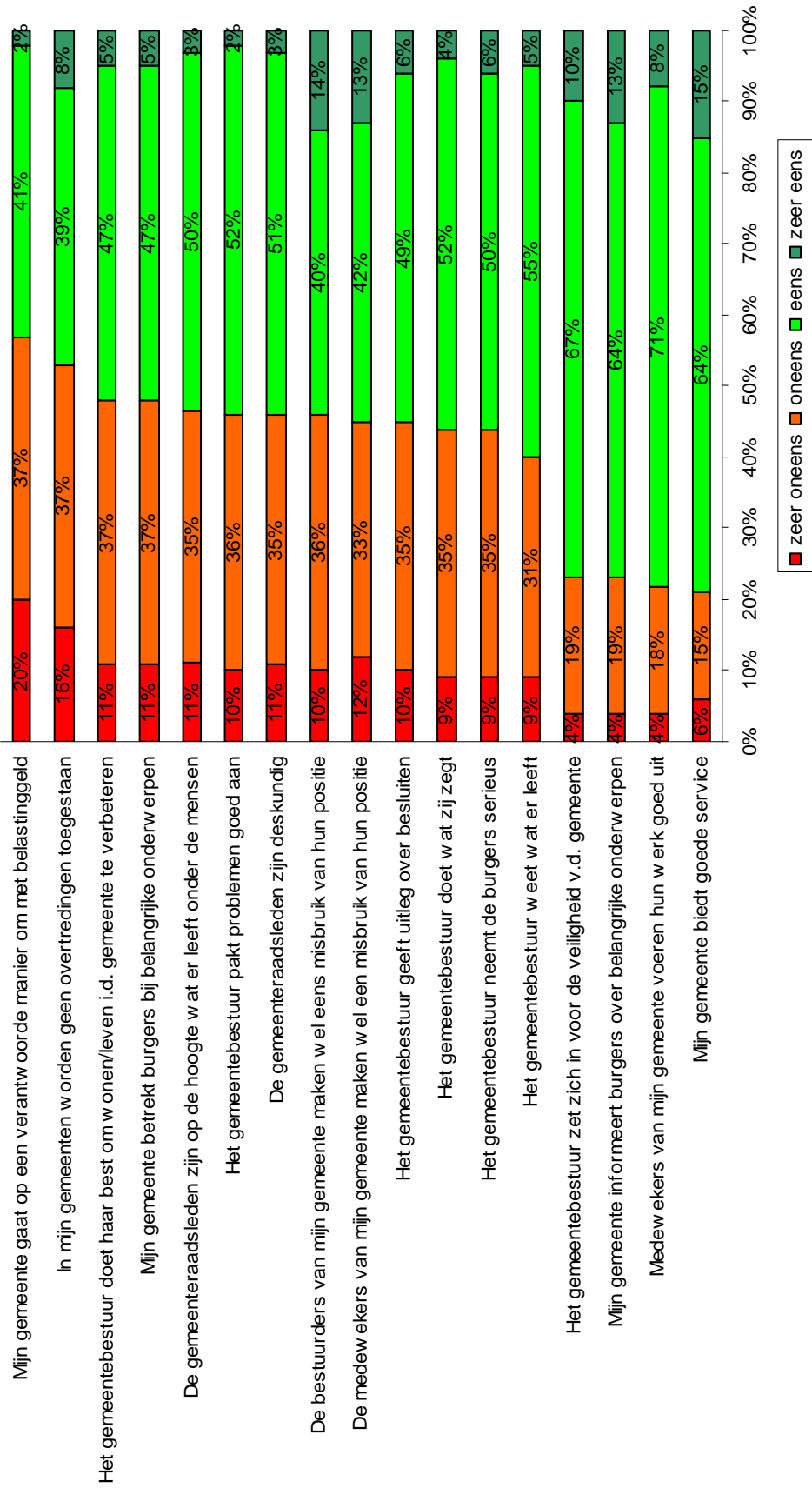
Figuur 2.1 Rapportcijfer tevredenheid met eigen gemeente



Het overgrote deel van de respondenten geeft een cijfer 6 of 7. Het gemiddelde rapportcijfer van alle respondenten is een 6,4. Dit cijfer wijkt nauwelijks af van rapportcijfers bij vergelijkbare vragen in veel andere onderzoeken onder burgers. De belangrijkste verklaring voor het feit dat vaak een gemiddeld rapportcijfer van rond de 6,5 aan gemeenten wordt gegeven, is dat burgers een vrij algemeen, maar ook onbepaald beeld van de gemeente hebben. Zij zullen daarom vaak een 6 of een 7 te geven, zoals ook blijkt bovenstaande figuur. De gemeente is wat dat betreft een ‘onopvallende leerling’, waarvan het de beoordelaars, burgers, niet scherp voor de geest staat wat nu precies haar prestaties zijn geweest.

In de volgende figuur zijn de uitkomsten van alle stellingen over beeldvorming weergegeven. Wat vinden burgers van de gemeente? Het gaan om stellingen waarbij de burgers steeds een positie konden innemen op een vierpuntschaal, variërend van zeer oneens naar zeer eens.

Figuur 2.2 Reactie op de stellingen over beeldvorming



Zo op het eerste gezicht is er geen lijn te ontdekken in de reacties op deze stellingen. Bij nadere analyse zijn er wel enkele gevolgtrekkingen te maken. Zo valt op dat de burgers vrij positief zijn over hele concrete, veelal uitvoerende activiteiten van de gemeente. Dit geldt met name de beoordeling van de 'service' en het vertrouwen dat burgers hebben in de inzet door de gemeente bij het verbeteren van de veiligheid. Als het om echt belangrijke onderwerpen gaat, gaat het merendeel van de burgers er vanuit dat zij goed door de gemeente geïnformeerd zullen worden.

Overigens kiest bij het merendeel van de items steeds een meerderheid van de burgers voor de positieve antwoorden. Men is meer positief, dan negatief over de gemeente. Wezenlijk minder vertrouwen hebben de respondenten in een verantwoorde besteding van het belastinggeld terwijl ook een (kleine) meerderheid van de respondenten er geen vertrouwen in heeft dat hun gemeente geen overtredingen van regels zal toestaan. Burgers zijn tevens niet zo overtuigd van de deskundigheid van raadsleden of dat zij op de hoogte zijn van wat er leeft. Er is zelfs een kleine meerderheid van mening dat zowel bestuurders als medewerkers van gemeenten wel eens misbruik maken van hun positie. Tegelijkertijd blijkt een groot vertrouwen in de inzet van de medewerkers van gemeenten.

Een eerste constatering is daarmee dat naarmate de onderwerpen concreter zijn en de kans groot is dat zij de burgers direct raken ('veiligheid', 'belangrijke onderwerpen'), burgers positief zijn over de lokale overheid.

Als gezegd bevat de bovenstaande figuur de 'platte' weergave van de uitkomsten. Een achterliggende gedachte bij deze stellingen was dat zij steeds verwijzen naar verschillende abstractere aspecten in de beoordeling van gemeenten. We dachten hierbij aan aspecten als responsiviteit, kwaliteit van bestuur en integriteit (robuustheid) van functionarissen van de gemeente. Door nadere analyse van de samenhang in de beantwoording van vragen zijn deze houdingen inderdaad aan te wijzen. Zie het overzicht hieronder.

***Responsiviteit van de gemeente*³:**

Stellingen

- Het gemeentebestuur neemt de burgers serieus
- Het gemeentebestuur weet wat er leeft
- Het gemeentebestuur legt uit waarom bepaalde besluiten worden genomen
- Mijn gemeente betreft burgers bij belangrijke onderwerpen
- Mijn gemeente informeert burgers over belangrijke onderwerpen
- De gemeenteraadsleden zijn op de hoogte wat er leeft onder de mensen

³ De mate van samenhang tussen de verschillende items wordt tot uitdrukking gebracht in de waarde van Cronbach's alpha. Voor deze items bedraagt deze 0,84.

***Kwaliteit van de gemeente*⁴:**

Stellingen

- De gemeenteraadsleden zijn deskundig
- Het bestuur van mijn gemeente doet wat zij zegt
- Het bestuur van mijn gemeente pakt problemen goed aan
- Medewerkers van mijn gemeente voeren hun werk over het algemeen goed uit
- Mijn gemeente gaat op een verantwoorde manier om met belastinggeld
- Het bestuur van mijn gemeente doet haar best om het wonen en leven in de gemeente te verbeteren
- Het bestuur van mijn gemeente zet zich in voor de veiligheid in mijn gemeente

***Integriteit van functionarissen van de gemeente*⁵:**

Stellingen

- De bestuurders van mijn gemeente maken wel eens misbruik van hun positie
- De medewerkers van mijn gemeente maken wel eens misbruik van hun positie

De gerealiseerde constructie van de schalen bevat op zichzelf al een interessant resultaat. De gemiddelde score van alle respondenten bij elke schaal bevindt zich namelijk steeds in het midden van de schaal. Dit betekent dat naarmate de onderwerpen abstracter of algemener worden, de burgers ook algemener en veeleer op basis van algemene beeldvorming gaan reageren. Mensen zijn tevreden noch ontevreden over die abstracte aspecten van het lokale bestuur. Eerder is geconstateerd dat juist concrete en heel directe activiteiten van de lokale overheid worden gewaardeerd. De constatering dat bij de constructie van schalen het beeld ‘vlakker’ wordt, vormt hiervan een bevestiging. In abstracte zin heeft ‘de gemeente’ bij de burgers een kleurloos imago. Als het gaat om hele concrete, tastbare activiteiten van de gemeente is het beeld bij de burgers overwegend positief. Deze conclusie is in lijn met eerdere bevindingen van het Sociaal en Cultureel Planbureau.⁶

Resteren er nog twee stellingen dat zich niet direct bij één van deze begrippen laten onderbrengen.

Deze zijn:

- mijn gemeente biedt goede service;
- in mijn gemeente worden geen overtredingen van regels toegestaan.

Deze eerste stelling over service verwijst naar de opvattingen van burgers over de directe dienstverlening. Het is in dat verband opmerkelijk dat deze stelling geen deel uitmaakt van de schaal ‘vertrouwen in de kwaliteit van het lokale bestuur’. De verklaring is dat de stelling over dienstverlening veel concreter is voor burgers, en beter wordt beoordeeld, dan de schaal kwaliteit en de stellingen die daarbij horen. Hier wordt namelijk op een veel abstracter niveau naar kwaliteit verwezen.

⁴ Cronbach’s alpha: 0,85

⁵ Cronbach’s alpha: 0,73

⁶ Sociaal en Cultureel Planbureau, Sociaal en Cultureel Rapport 2002, pagina 212.

De tweede stelling verwijst in meer algemene zin naar het vertrouwen van burgers in de handhaving van regels door de overheid. Ook deze stelling past niet in de meer abstracte reeks stellingen over kwaliteit van de gemeente.

De technische onderbouwing en uitwerking van de schalen die in deze rapportage worden gebruikt is opgenomen in bijlage 2. De schalen komen nog van pas bij het onderzoeken van de verbanden met de diverse achtergrondkenmerken van de respondenten.

2.3 Onderscheid tussen raad, college en ambtelijke organisatie

Bij de formulering van de stellingen is ervoor gekozen om afwisselend te spreken over ‘mijn gemeente’, ‘mijn gemeentebestuurders’ of ‘de raadsleden van mijn gemeente’. Algemeen wordt aangenomen dat burgers weinig verschil zien tussen de verschillende actoren binnen de gemeente. Raadsleden, collegeleden en ambtenaren; het is allemaal ‘de gemeente’.

Met de invoering van het duale bestel is beoogd om het gemeentelijke proces transparanter te maken zodat voor burgers duidelijker wordt wat de verschillende rollen zijn en wie welke beslissingen neemt. Recent onderzoek van de Vernieuwingsimpuls laat zien dat burgers nog steeds weinig onderscheid maken tussen verschillende actoren. Dat onderzoek wijst uit dat meer dan de helft van de burgers nauwelijks verschillen ziet tussen de partijen in de gemeenteraad. Voor ongeveer 60% is niet duidelijk wie verantwoordelijk is voor de besluiten die de gemeente neemt.⁷

Het is aannemelijk dat burgers die concrete ervaring hebben met de verschillende actoren binnen de gemeente, beter in staat zijn dit onderscheid te maken. Dus van burgers die bijvoorbeeld een gesprek hebben gevoerd met een bestuurder of raadslid wordt verwacht dat zij wel verschillen zien. Dit onderzoek laat echter zien dat het geen verschil maakt. Ook burgers die bekend zijn met de gemeente maken het onderscheid nauwelijks.

Bij de schaal over ‘kwaliteit’ wordt naar nog meer actoren binnen de gemeentelijke organisatie verwezen. Gesproken wordt over ‘gemeenteraadsleden’, ‘bestuur’, ‘medewerkers’ en ‘de gemeente’. En ook bij ‘integriteit’ lijkt het weinig verschil te maken of gesproken wordt over ‘medewerkers’ of over ‘bestuurders’. De burgers beantwoorden de vragen vrijwel vergelijkbaar. Het maakt voor de burgers, zelfs voor burgers die concrete ervaringen hebben met de gemeentelijke organisatie, in feite weinig uit over welke functionaris binnen het lokale bestuur het gaat.

2.4 Het belang van betrokkenheid en concrete ervaring

Hierboven zijn drie houdingen ten aanzien van de gemeente onderscheiden. Bovendien resteren er drie opzichzelfstaande vragen, de vraag naar het rapportcijfer, de vraag over handhaving en de vraag over de beleving van de ‘service’. Deze kunnen elk in verband worden gebracht met het gegeven of respondenten:

- in fysiek contact zijn geweest met de gemeente (het gemeentehuis hebben bezocht voor informatie of dienstverlening);

⁷ M. Boogers, P.W. Tops en A. de Vries, Effecten van dualisering voor burgers: Beweging naar Buiten. Derde jaarbericht van de begeleidingscommissie Vernieuwingsimpuls Dualisme en lokale democratie. Den Haag 2005.

- in interactie zijn geweest met de gemeente (bezwaarschrift hebben ingediend, gesprek op het gemeentehuis met een wethouder danwel raadslid, of een bewoners- of inspraakavond hebben bezocht);
- andere maatschappelijke activiteiten (lidmaatschap van een politieke partij of betrokken zijn geweest bij buurtactiviteiten) hebben ontplooid.

Dit onderscheid is relevant omdat verwacht wordt dat het beeld dat burgers over de gemeente hebben veranderd als er contact met diezelfde gemeente is geweest.⁸ Heel algemeen gesteld heeft de overheid geen positief imago. Vaak is het beeld van burgers echter gebaseerd op berichten in de media en ‘van horen zeggen’ (impressies). Het beeld stoelt dus niet op eigen ervaringen en is daardoor veel moeilijker door de gemeente te beïnvloeden. Als de gemeente de beeldvorming van burgers wil veranderen hangt de aanpak hiervan af van de vraag of er sprake is van een imago dat is gebaseerd op ervaringen of impressies.

De bevindingen wijzen het volgende uit: het directe contact met de gemeente heeft niet tot nauwelijks invloed op de verschillende opvattingen over de gemeente. Weliswaar oordelen bezoekers van het gemeentehuis iets positiever over de service en lijken zij ook geneigd een iets hoger rapportcijfer te geven, maar de verschillen zijn in beide gevallen niet significant. Uit velerlei dienstverleningsonderzoeken is bekend dat ervaring met de gemeentelijke dienstverlening er aan bijdraagt dat de verwachtingen over of de beoordeling van de dienstverlening verbeteren. Het effect hiervan blijft daarmee, zo blijkt uit deze analyses, beperkt tot de opvattingen over de directe dienstverlening. Voor de meer algemene opvattingen over het lokale bestuur hebben concrete ervaringen met dienstverlening geen betekenis.

Interactie met de gemeente heeft wel een effect. Mensen die bijvoorbeeld een bezwaarschrift hebben ingediend of/en een bewoners- of inspraakavond hebben bezocht, zijn wat terughoudender in hun oordeel over de algemene kwaliteit. Dit uit zich zowel in een lager rapportcijfer als in lagere verwachtingen over de kwaliteit van het lokale bestuur en functionarissen daarbinnen. Tegelijkertijd blijken deze ervaringen juist het vertrouwen in de integriteit van bestuurders en medewerkers van de gemeente te versterken.

Eenzelfde patroon blijkt bij het onderscheid tussen maatschappelijk actieven en inactieven. De maatschappelijk actieven zijn wat kritischer over de kwaliteit van de gemeente maar positiever over de integriteit.

De uitkomsten van de vragen waarmee in de enquête is vastgesteld of er sprake is geweest van contact of interactie met de gemeente en tevens of burgers maatschappelijke activiteiten hebben ontplooid, zijn te vinden in bijlage 3.

2.5 Segmentering in de bevolking

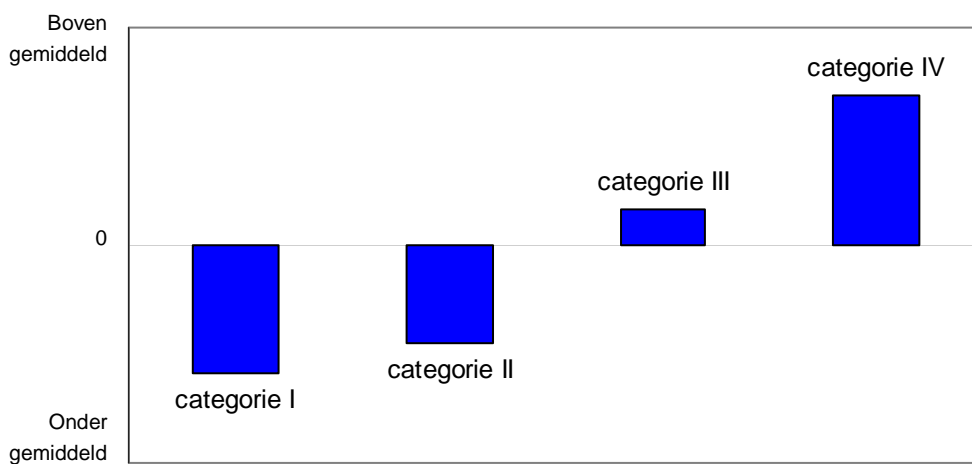
De afgelopen jaren is er meer aandacht gekomen voor het gegeven dat burgers, op basis van combinatie van leeftijd, opleiding en inkomen, zich in verschillende leefsituaties bevinden. Dergelijke leefsituaties hebben weer invloed op hun houding ten aanzien van de overheid. De commissie Wallage

⁸ Hetzelfde geldt voor burgers die maatschappelijk actief zijn en zodoende vaak – persoonlijk of anderszins – in contact komen met de gemeente.

heeft destijds een dergelijke indeling in burgerschapsstijlen laten ontwikkelen. Daarnaast hanteert TNS-NIPO bij de samenstelling van het panel dat bij dit onderzoek is gebruikt een eigen indeling. In bijlage 3 wordt toegelicht hoe er in dit onderzoek gebruik is gemaakt van de beschikbare segmentering en hoe op basis van een combinatie van gegevens over het opleidingsniveau en het inkomen van de burgers eveneens tot een (ruwe) segmentering kan worden gekomen.

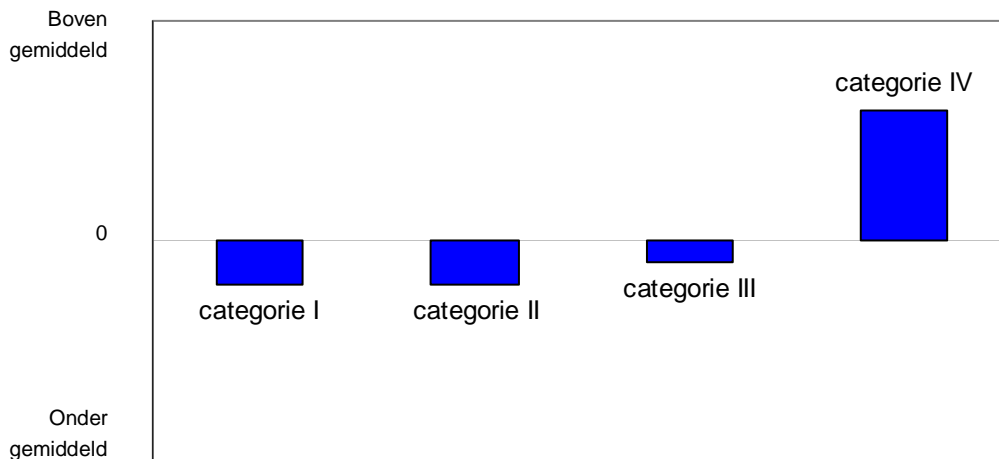
Beide vormen van segmentatie zijn in verband gebracht met het huidige beeld en de verwachtingen van de gemeente. Er blijken significante verschillen te bestaan bij de beoordeling van de responsiviteit en de integriteit. Burgers met hoog inkomen en dito opleiding hebben meer vertrouwen in de responsiviteit (figuur 2.3) en integriteit van het bestuur (figuur 2.4).

Figuur 2.3 Verschillen tussen categorieën burgers t.a.v. responsiviteit



Categorie I	Laag inkomen Lage opleiding	Categorie III	Gemiddeld tot hoog inkomen Gemiddelde opleiding
Categorie II	Laag tot gemiddeld inkomen Gemiddelde opleiding	Categorie IV	Alle inkomens Hoge opleiding

Figuur 2.4 Verschillen tussen categorieën burgers t.a.v. integriteit



Categorie I	Laag inkomen Lage opleiding	Categorie III	Gemiddeld tot hoog inkomen Gemiddelde opleiding
Categorie II	Laag tot gemiddeld inkomen Gemiddelde opleiding	Categorie IV	Alle inkomens Hoge opleiding

Het toepassen van de indeling zoals die bij dit panel beschikbaar is gesteld, wijst uit dat er zich vooral verschillen voordoen bij de beoordeling van de integriteit. De segmenten die worden aangeduid als ‘behoudenden’, ‘genieters’ en ‘luke-zoekers’ (zie bijlage 3 voor een nadere toelichting; de termen spreken gedeeltelijk voor zich) hebben weinig vertrouwen in de integriteit, terwijl ‘zakelijken’ en ‘zorgzamen’ juist relatief veel vertrouwen in de integriteit hebben. Wel valt op dat ‘zakelijken’ geen al te positief beeld hebben van de prestaties van de lokale overheid en er tegelijkertijd geen vertrouwen in hebben dat de lokale overheid zich inzet voor handhaving. Het beeld dringt zich op dat zakelijke burger kritisch is over de prestaties van de gemeente. De zorgzame burger staat op alle onderdelen positief ten aanzien van het lokale bestuur. De overige segmenten vertonen geen duidelijk patroon.

Aan de hand van de beschikbare gegevens en geïnspireerd door eerder genoemde segmenteringen is door SGBO gekeken naar de combinaties van inkomen en opleiding.

De analyses dienen er voor om te verkennen of het onderscheiden van specifieke bevolkingssegmenten, met verschillende leefstijlen en waardenoriëntaties, ook verschillende opvattingen hebben als het gaat om responsiviteit, kwaliteit en integriteit van de gemeente. De beschikbare gegevens waren te beperkt om een volledig beeld te kunnen krijgen. Toch zijn er ‘contouren’ verkregen van een prikkelend beeld.

De hoger-opgeleide burgers hebben geen buitengewoon hoge verwachtingen van de prestaties van de lokale overheid, maar staan toch welwillend tegenover deze overheidslaag. Dit blijkt vooral uit het feit dat zij een relatief groot vertrouwen hebben in de integriteit en responsiviteit van de lokale overheid. Mensen met een laag inkomen en een lage opleiding hebben wel vertrouwen in de prestaties van de lokale overheid, maar dat wordt niet gecombineerd met een meer algemeen vertrouwen in de integriteit en responsiviteit van het lokale bestuur. De concrete prestaties van de lokale overheid worden door hen redelijk neutraal beoordeeld, maar zij koesteren toch een relatief wantrouwende

houding ten aanzien van de gemeente. Burgers met lage opleiding én een laag inkomen zijn in deze groep oververtegenwoordigd.

2.6 Lokaal versus landelijk

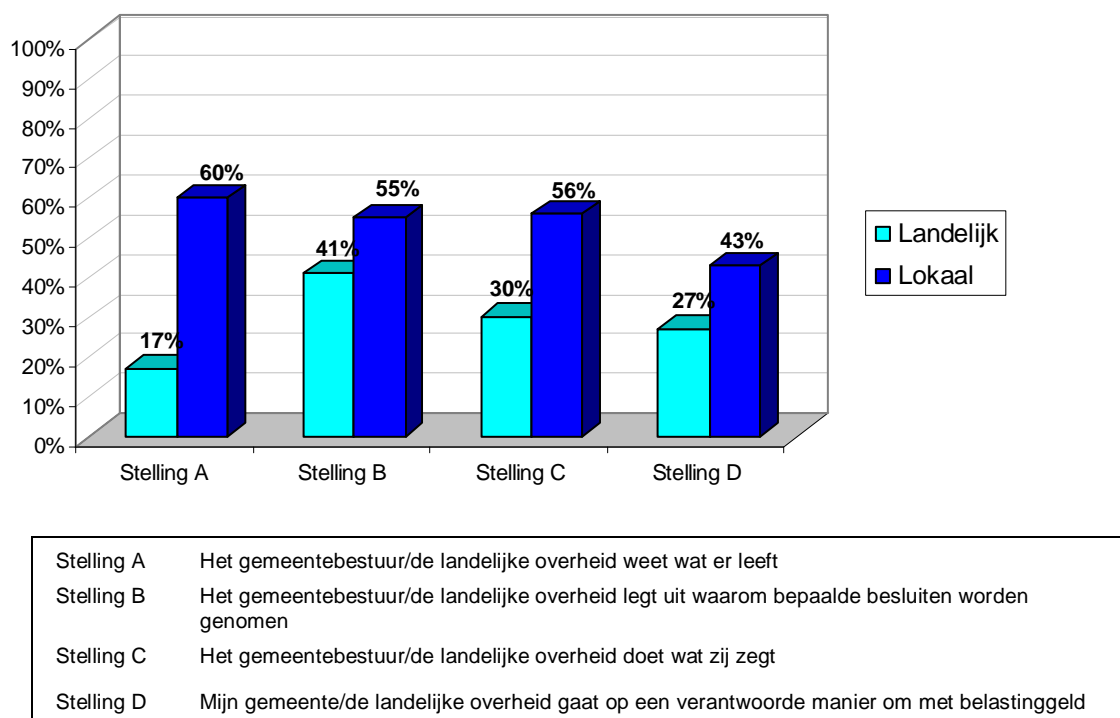
Het algemene beeld van gemeenten is – in de ogen van de burgers – redelijk neutraal. Mensen zijn uitgesproken positief noch negatief over de gemeente. Als het gaat om concrete en tastbare prestaties, zijn mensen positiever. Wat betekent dit nu voor de waardering van de bestuurslaag gemeente?

In termen van rapportcijfers, zo constateerden we eerder, krijgt de gemeente een magere voldoende. De vraag is echter of een overheid veel hoger dan een voldoende kan scoren. Immers, essentieel bij politiek en bestuur is dat er keuzes worden gemaakt. Dat betekent dat er altijd burgers zullen zijn die ontevreden zijn over de gemaakte keuzen. Dat betekent dat het gemiddelde rapportcijfer nauwelijks meer kan worden dan een voldoende.

Om het imago van de gemeente in breder perspectief te kunnen beoordelen is ook een aantal stellingen over de landelijke overheid voorgelegd. Interessant is of burgers gemeente en rijk op een hoop gooien en scharen onder de algemene noemer ‘overheid’ of dat er anders tegen de gemeente dan tegen de landelijke overheid wordt aangekeken.

In figuur 2.5 zijn de uitkomsten van de stellingen over gemeente en landelijke overheid weergegeven.

Figuur 2.5 Verschil in beoordeling van lokale en landelijke overheid



De figuur maakt duidelijk dat de gemeente het in de ogen van mensen veel beter doet dan de landelijke overheid. Burgers denken over het algemeen positiever over het functioneren van hun eigen gemeente. Met name als het gaat om responsiviteit is het verschil groot (43% verschil). Burgers zien de gemeente dus inderdaad als de overheidslaag die dicht bij de burgers staat. Deze letterlijke nabijheid wordt, zo

laten de uitkomsten zien, goed ingevuld: de gemeente is beter op de hoogte van wat burgers beweegt dan Den Haag. Wat de gemeente doet, is concreter en dichtbij huis. De landelijke overheid opereert op afstand en houdt zich – nog – meer met algemene en abstracte onderwerpen bezig. Ook als het gaat om betrouwbaarheid (doet wat zij zegt) zijn de verschillen groot (26%). Burgers vinden de gemeente betrouwbaarder in het gevolg geven aan afspraken dan de landelijke overheid. De gemeente staat dus inderdaad dicht bij burgers en is ze daarmee de meest responsieve en betrouwbare overheidslaag.

2.7 Tussenbalans

In dit hoofdstuk zijn de resultaten van verschillende inhoudelijke stellingen over de lokale (en soms ook landelijke) overheid behandeld. Sommige van deze stellingen zijn samengenomen om een meer algemene houding ten aanzien van het lokale bestuur te indiceren. Geconstateerd is:

Hoe concreter het onderwerp hoe groter het vertrouwen. Bij zaken die er voor burgers echt toe doen, stellen zij veel vertrouwen in het lokale bestuur;

Het feit dat burgers concrete ervaringen met de lokale overheid hebben (in het gemeentehuis zijn geweest) beïnvloedt niet noemenswaardig het beeld dat zij van de gemeente hebben;

‘Simpele’ achtergrondkenmerken van burgers zoals opleiding, leeftijd, inkomen, sekse en de omvang van de gemeente waar de burger woont, hebben evenmin noemenswaardige betekenis voor hun beoordeling van het lokale bestuur. Meer genuanceerde onderscheiden wijzen in de richting dat er segmenten binnen de bevolking zijn aan te wijzen die een wezenlijk andere uitgangspositie ten aanzien van de (lokale) overheid innemen. Sommige groepen burgers staan relatief wantrouwend ten aanzien van de overheid in het algemeen. Andere groepen hebben weliswaar geen hoge verwachtingen over de prestaties van de overheid, maar stellen tegelijkertijd wel veel vertrouwen in de goede bedoelingen en het integere gedrag van de personen die binnen de lokale overheid actief zijn. De lokale overheid wordt wezenlijk beter beoordeeld dan de nationale overheid. Naarmate het onderwerp algemener of abstracter wordt, wordt het oordeel over het lokale bestuur ook algemener.

3 Wat willen burgers weten?

3.1 Inleiding

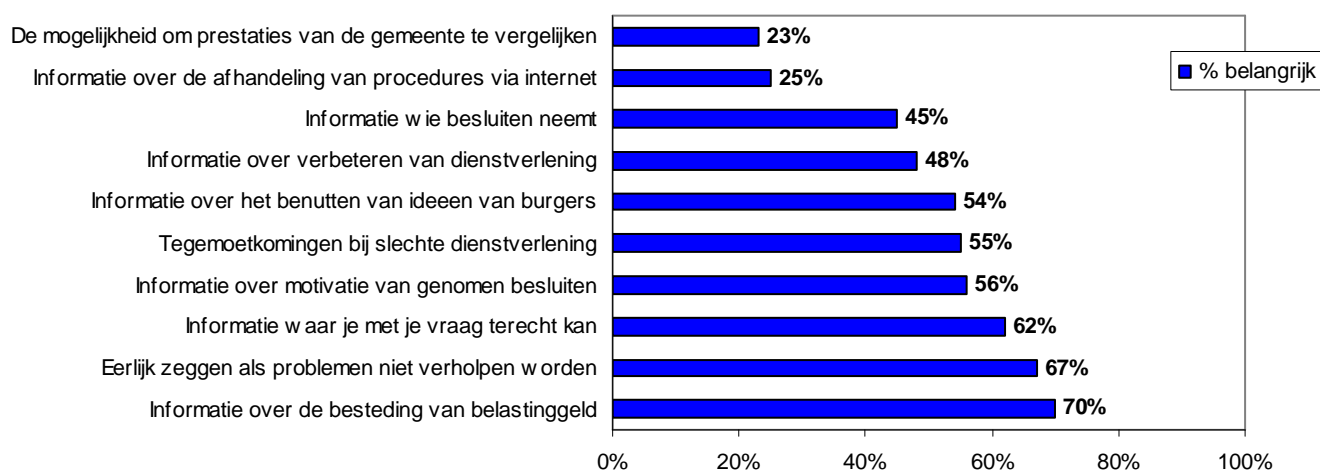
Transparantie en verantwoording afleggen zijn de sleutelwoorden als het gaat om het herstellen van het vertrouwen van de burger in de overheid. Overheden staan voor de publieke zaak. Dat betekent dat de activiteiten van die overheid ook voor iedereen zichtbaar zou moeten zijn. De gemeente moet burgers actief informeren over alle voor de activiteiten van de gemeente. Daarnaast moeten burgers de mogelijkheid krijgen om naar behoefte geïnformeerd te worden over zaken die zij belangrijk vinden. Bestuurslagen, zoals de gemeente, maken keuzes in de organisatie van het te voeren beleid. Zij moeten burgers informeren over die keuzes en op een later moment verantwoording afleggen over de gemaakte keuzes.

De VNG houdt zich actief met deze onderwerpen bezig en motiveert en faciliteert gemeenten om hier invulling aan te geven. Om die reden is hierover, gekoppeld aan het thema van het VNG-congres, aandacht aan besteed.

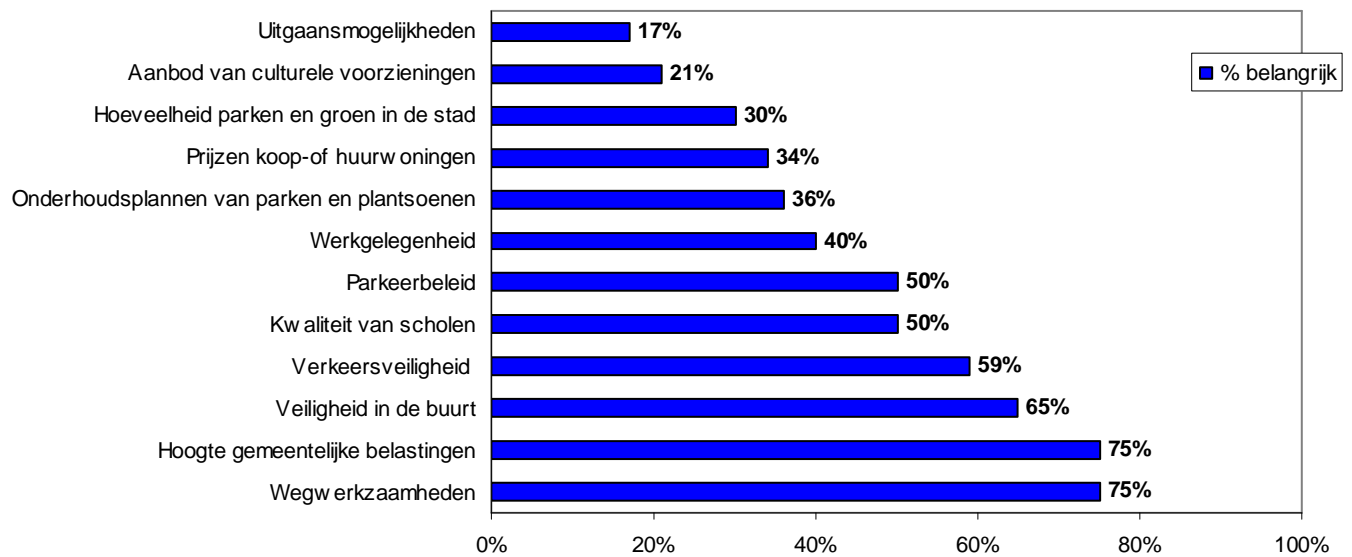
3.2 Algemene bevindingen

In de enquête is een aantal vragen opgenomen over de onderwerpen waarover burgers geïnformeerd willen worden. De resultaten, zoals weergegeven in de figuren 3.1 en 3.2, geven aan dat burgers vooral aan informatie over concrete tastbare zaken hechten. Daarnaast wordt er belang gehecht aan het afleggen van verantwoording over bijvoorbeeld de besteding van belastinggeld. Er is nauwelijks behoefte aan informatie over de inrichting van processen (wie doet wat) en de vergelijking van prestaties. Prestatievergelijkingen zijn nuttig voor de verbetering van de kwaliteit van gemeenten. Ze zijn alleen indirect van belang voor burgers, namelijk als vergelijken leidt tot concrete verbeteringen.

Figuur 3.1 Belang dat respondenten hechten aan:



Figuur 3.2 Belang van informatieverstrekking bij concrete onderwerpen



De specificatie van de informatiebehoefte over algemene voorzieningen, benadrukt nog eens dat burgers vooral geïnteresseerd zijn in ‘harde’ onderwerpen als de hoogte van belastingen, de veiligheid in de buurt of de wegwerkzaamheden. Weinig burgers verwachten van de gemeente informatie over onderwerpen in de ‘zachte sector’, zoals cultuur of uitgaan.

3.3 Tussenbalans

Al met al is de burger minder geïnteresseerd in procesinformatie dan in informatie over concrete producten en prestaties. Op zichzelf is dit niet vreemd, als een burger diensten afneemt van een commercieel bedrijf, is men niet geïnteresseerd in de wijze waarop de diensten tot stand zijn gekomen. Het gaat primair om de geleverde, concrete kwaliteit. Er is op zichzelf weinig reden om aan te nemen dat dit voor de gemeente wezenlijk anders zou liggen. Al zou wel verwacht kunnen worden dat burgers die nauw betrokken zijn bij de (lokale) overheid, het wel belangrijk vinden hoe processen binnen de gemeente verlopen. Vanuit die optiek is de beantwoording van deze stellingen in verband gebracht met zowel de indeling van burgers op basis van opleiding én inkomen als de in dit panel onderscheiden segmenten.

Uit de analyses komen echter nauwelijks relevante verschillen. Er is sprake van een lichte tendens dat hoger-opgeleiden het over het algemeen minder belangrijk vinden dat de gemeente informatie op de verschillende genoemde onderwerpen verstrekt. Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat deze groep burgers niet zoveel behoefte heeft aan een actieve rol van de lokale overheid, omdat zij op eigen kracht, als het nodig is, aan de gewenste informatie kunnen komen.

4. Wat weten gemeenten van burgers?

4.1 Inleiding

In de vorige hoofdstukken stond het beeld van burgers over de overheid centraal. In aanvulling hierop is onderzocht hoe de gemeenten verwachten dat burgers over hen denken. Anders gezegd: hoe goed kennen bestuurders en ambtenaren hun burgers?

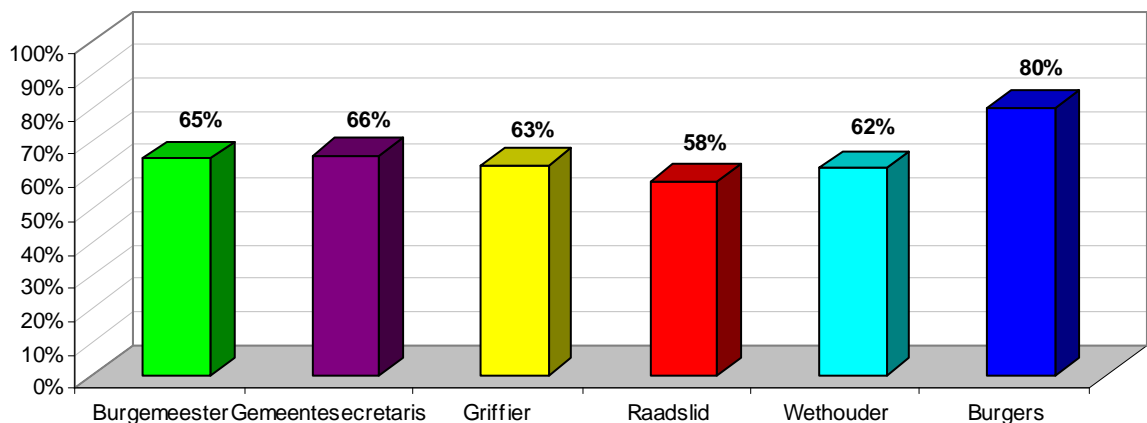
In dezelfde periode dat de peiling onder burgers werd uitgevoerd, is het VNG-ledenpanel geraadpleegd. Dit panel is door SGB0 in opdracht van de VNG ingericht en dient er toe om acht keer per jaar de mening van lokale bestuurders, secretarissen en griffiers over actuele lokale onderwerpen te inventariseren. Aan de respondenten is gevraagd om te voorspellen welke antwoorden de burgers zouden geven op een aantal stellingen.

In dit hoofdstuk wordt over de uitkomsten gerapporteerd. Zowel technische informatie over het panel als de beantwoording van alle relevante vragen is in bijlage 4 opgenomen.

4.2 Het vertekende zelfbeeld van de bestuurders

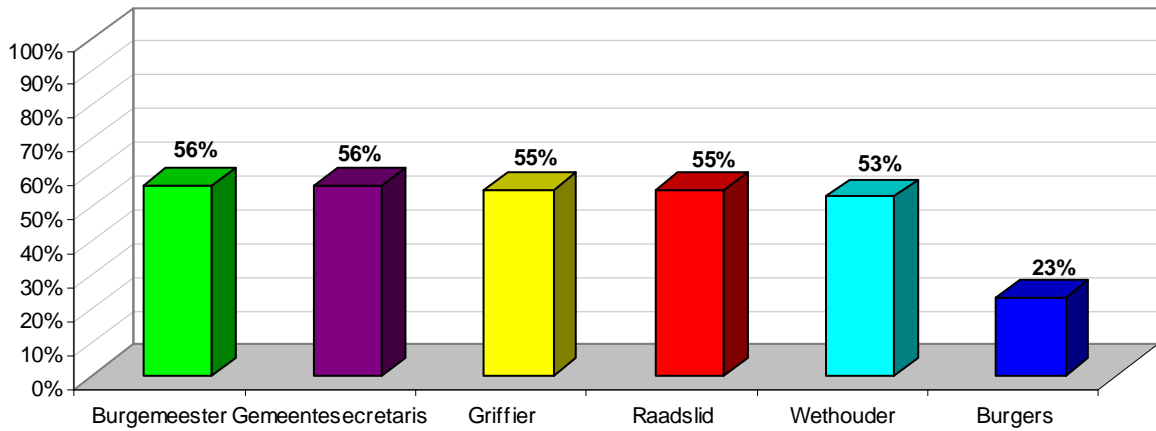
Opvallend is dat bestuurders blijk geven van een onderschatting van de waardering voor de concrete prestaties door de lokale overheid. Terwijl 80% van de burgers vindt dat de gemeente goede service biedt, verwachten bestuurders hierop aanzienlijk negatiever te worden beoordeeld. Vooral raadsleden zijn somber over het imago van hun gemeente op het gebied van serviceverlening.

Figuur 4.1 Reactie en schatting 'Mijn gemeente biedt goede service'



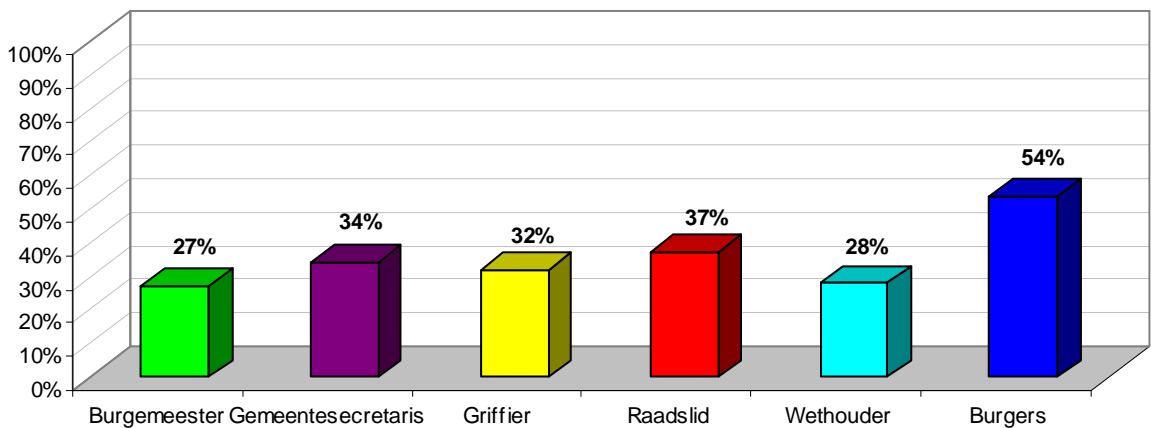
Bestuurders verwachten dat burgers een tegemoetkoming bij wanprestaties erg waarderen. Burgers hechten hier nauwelijks belang aan. Hetzelfde geldt voor prestatievergelijkingen; door bestuurders gezien als een belangrijk instrument voor horizontale verantwoording, door burgers als niet belangrijk beoordeeld.

Figuur 4.2 Reactie en schatting 'Het is belangrijk om prestaties van de gemeente te kunnen vergelijken' (% respondenten zeer mee eens/mee eens)



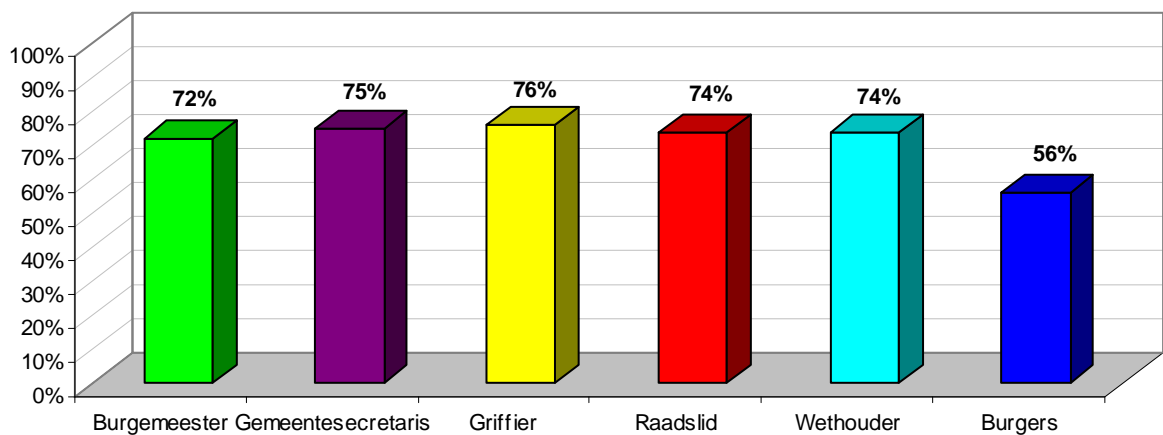
Bestuurders denken te positief over hun eigen integriteit imago. De helft van de burgers denkt dat bestuurders wel eens misbruik maken van hun positie; bestuurders schatten dit percentage aanzienlijk lager in.

Figuur 4.3 Reactie en schatting 'De bestuurders maken wel eens misbruik van hun positie' (% respondenten zeer mee eens/mee eens)



Ook overschatten bestuurders de betrokkenheid van burgers bij hun gemeenten. Bestuurders blijken te denken dat burger het belangrijk vinden dat de gemeente besluiten uitlegt. In werkelijkheid zijn burgers daar veel minder in geïnteresseerd.

Figuur 4.4 Reactie en schatting 'Ik vind het belangrijk dat het bestuur van mijn gemeente uitlegt waarom bepaalde besluiten zijn genomen' (% respondenten zeer mee eens/mee eens)



4.3 Tussenbalans

Sommige bestuurders hebben een realistischer beeld van de opvattingen van burgers dan andere. Burgemeesters hebben de uitkomsten het slechtst voorspeld. Op bijna alle aspecten verwachten zij dat de burgers positiever zijn gestemd dan dat werkelijk het geval is. Gemeentesecretarissen voorspellen het best wat de burgers vinden van de gemeente. Tenslotte realiseren bestuurders realiseren zich onvoldoende hoeveel krediet zij ontleen aan voor burgers concrete prestaties.

Bijlage 1 Over het onderzoek en de gestelde vragen

Inrichting van onderzoek en rapportage

In de afgelopen 15 jaar is herhaaldelijk onderzoek gedaan naar bepaalde kenmerken in de relatie burgers – lokale overheid. Als het gaat om belangrijke indicatoren voor het verwerven van inzicht in het imago van de lokale overheden, is daar ook wel het nodige bereikt. Begrippen als toegankelijkheid, responsiviteit, transparantie en de bereidheid verantwoording af te leggen zijn in onderzoeken beproefd.⁹ Deze begrippen hangen direct samen met het verondersteld nabije karakter van de lokale overheid en zouden daarmee kenmerkende aspecten in de beoordeling door burgers van de lokale overheid moeten vormen. Een bijzonder aspect van het lokale bestuur is dat de bestuurders en politici (wethouders en raadsleden) heel dichtbij en benaderbaar zijn. De inwoners van de gemeente kunnen daarmee deze functionarissen op hun persoonlijke kwaliteiten beoordelen. Hierover zijn vragen in de enquête opgenomen, die bovendien gerelateerd zullen worden aan opvattingen van de respondenten over de nationale politiek en politici.

Vragen die relevant zijn voor de verschillende aspecten van het imago van het lokale bestuur zijn al met op verschillende plaatsen en op verschillende wijzen in de enquête opgenomen. De volledige vragenlijst is hieronder vermeld.

Uitvoering van het onderzoek

De data voor het onderzoek zijn verkregen uit een burgerpanel van TNS-NIPO. Dit bureau beheert een uitgebreid panel van respondenten waarvan vele kenmerken bekend zijn. De opgestelde vragenlijst is aan dit panel aangeboden, waarbij het streven was om de antwoorden van tenminste 800 respondenten te verkrijgen. Uiteindelijk hebben 843 leden van het panel gegevens verstrekt.

Ten behoeve van het onderzoek is een stratificatie aangebracht, waarbij er naar gestreefd is om een spreiding over verschillende burgerschapsstijlen te realiseren. Omdat in deze rapportage juist de algemene, representatieve resultaten centraal staan, worden de verstrekte antwoorden ‘herwogen’, zodat de informatie een betrouwbare afspiegeling geeft van de houdingen, opvattingen en gedragingen van de Nederlandse bevolking. Het veldwerk voor het onderzoek is medio april 2005 uitgevoerd.

⁹ Zie ondermeer S.A.H. Denters en P.A.Th.M. Geurts (red.), Lokale democratie in Nederland, burgers en hun gemeentebestuur. Bussum, Coutinho 1998.

Ten behoeve van het onderzoek zijn de volgende vragen aan de respondenten voorgelegd.

1 / Als u door middel van een rapportcijfer zou moeten uitdrukken hoe tevreden u, in het algemeen, bent over uw gemeente, welk cijfer zou u dan geven?

1. ... (1 – 10)
 2. weet niet/ geen mening
-

2 / Bent u de afgelopen 12 maanden wel eens op het gemeentehuis geweest voor ...

- ... een paspoort, een rijbewijs, een uittreksel uit het bevolkingsregister of de aangifte van een geboorte
 - ... een vergunningaanvraag (bijvoorbeeld een parkeer-, bouw- of woonvergunning)
 - ... informatie over uw gemeente (bijvoorbeeld over wonen, sport en recreatie of andere onderwerpen)
 - ... een afspraak met de burgemeester, een wethouder of één of meer raadsleden
1. ja
 2. nee
 3. weet niet (meer)/ wil niet zeggen
-

3 / Heeft u in de afgelopen 12 maanden een klacht of bezwaarschrift ingediend bij de gemeente?

1. ja
 2. nee
 3. weet niet (meer)/ wil niet zeggen
-

4 / Heeft u in de afgelopen 12 maanden een bewoners- of inspraakavond bijgewoond?

1. ja
 2. nee
 3. weet niet (meer)/ wil niet zeggen
-

5 / Heeft u bij de laatste verkiezingen voor de gemeenteraad (2002) gestemd?

1. ja
2. nee
3. weet niet (meer)/ wil niet zeggen

6 / *Leest u wel eens nieuws over uw gemeente in een huis-aan-huis blad of een (lokale) krant?*

1. ja
 2. nee
 3. weet niet (meer)/ wil niet zeggen
-

7 / *Heeft u de website van uw gemeente wel eens bezocht?*

1. ja
 2. nee
 3. niet van toepassing, mijn gemeente heeft geen website
 4. weet niet (meer)/ wil niet zeggen
-

8 / *Leest u wel eens de informatie die de gemeente verspreid? Denk hierbij bijvoorbeeld aan een gemeentekrant, folders of brieven.*

1. ja
 2. nee
 3. weet niet (meer)/ wil niet zeggen
-

9 / *Bent u lid van een politieke partij?*

1. ja
 2. nee
 3. wil niet zeggen
-

10 / *Bent u wel eens betrokken geweest bij buurtactiviteiten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een activiteit van een wijk- of buurtvereniging of een protestactie in de wijk/ buurt.*

1. ja
 2. nee
 3. weet niet (meer)/ wil niet zeggen
-

11 / *In hoeverre bent u het oneens of eens met de volgende uitspraak: ‘...’*

- Mijn gemeente biedt een goede service (denk hierbij bijvoorbeeld aan service aan het loket, de telefoon of via brieven en brochures).
- Het gemeentebestuur, dat de besluiten neemt in mijn gemeente, neemt de burgers serieus.
- Het gemeentebestuur weet wat er leeft in mijn gemeente.
- Het bestuur van mijn gemeente legt uit waarom bepaalde besluiten zijn genomen (denk hierbij bijvoorbeeld aan waarom er huizen gesloopt worden voor nieuwbouw).

- De gemeenteraadsleden van mijn gemeente zijn deskundig (zij weten waar ze het over hebben).
- In mijn gemeente worden *geen* overtredingen van de regels toegestaan.
- De bestuurders van mijn gemeente maken wel eens misbruik van hun positie.
- De medewerkers van mijn gemeente maken wel eens misbruik van hun positie.
- Het bestuur van mijn gemeente ‘doet wat zij zegt’.
- Het bestuur van mijn gemeente pakt problemen goed aan.
- Medewerkers van mijn gemeente voeren hun werk, over het algemeen, goed uit.
- De gemeenteraadsleden van mijn gemeente zijn op de hoogte van wat leeft onder de mensen.
- Mijn gemeente gaat op een verantwoorde manier om met belastinggeld.
- Mijn gemeente betreft de burgers bij belangrijke onderwerpen.
- Het bestuur van mijn gemeente doet haar best om het wonen en leven in mijn gemeente te verbeteren.
- Het bestuur van mijn gemeente zet zich in voor de veiligheid in mijn gemeente.
- De landelijke overheid weet wat er leeft bij mensen zoals ik
- De landelijke overheid legt uit waarom bepaalde besluiten zijn genomen.
- De landelijke overheid ‘doet wat zij zegt’.
- De landelijke overheid gaat op een verantwoorde manier om met belastinggeld.
- Mijn gemeente informeert de burgers over belangrijke onderwerpen.

1. oneens
2. grotendeels oneens
3. grotendeels eens
4. eens
5. weet niet/ geen mening

12 | *In hoeverre vindt u het onbelangrijk of belangrijk dat ... ?*

- het bestuur van uw gemeente uitlegt waarom bepaalde besluiten zijn genomen.
- uw gemeente uitlegt hoe ze de dienstverlening aan de burgers verbetert.
- uw gemeente laat weten wat er met de ideeën van burgers is gebeurd bij het nemen van een bepaald besluit.
- uw gemeente verantwoording aflegt over de besteding van belastinggeld.
- uw gemeente u op de hoogte stelt van wegwerkzaamheden bij u in de straat.
- u, als u een vergunning of paspoort hebt aangevraagd, elke dag via internet kan zien hoe het staat met de afhandeling.
- uw gemeente u op de hoogte stelt van onderhoudsplannen aan parken en plantsoenen in uw buurt.
- Het bestuur van uw gemeente het eerlijk zegt als bepaalde problemen - voorlopig - niet opgelost kunnen worden.
- duidelijk is waar u binnen uw gemeente met een bepaalde vraag terecht kan.

- uw gemeente u tegemoet komt als de gemeentelijke dienstverlening onder de maat is
- (bijvoorbeeld door excuses te maken of gemaakte onkosten te vergoeden).
- uw gemeente de burgers informeert over wie welke besluiten neemt binnen de gemeente.
- U, op voor u belangrijke onderwerpen, de prestaties van uw gemeente kan vergelijken met die van andere gemeenten.

1. onbelangrijk
2. tamelijk onbelangrijk
3. tamelijk belangrijk
4. belangrijk
5. weet niet/ geen mening

13 / In hoeverre vindt u het onbelangrijk of belangrijk dat uw gemeente u informatie verstrekt over ...?

- de veiligheid in uw buurt (denk hierbij bijvoorbeeld aan het aantal inbraken, overtredingen en geweldsmisdrijven).
- de hoogte van de gemeentelijke belastingen.
- de hoeveelheid parken en groen in de stad.
- de kwaliteit van de scholen in de gemeente.
- het aanbod aan culturele voorzieningen in uw gemeente (denk hierbij aan bijvoorbeeld theaters en musea).
- het parkeerbeleid van uw gemeente (denk hierbij bijvoorbeeld aan ‘betaald parkeren’).
- de uitgaansmogelijkheden in uw gemeente.
- de prijzen van koop- of huurwoningen in uw gemeente.
- de verkeersveiligheid in uw gemeente.
- de werkgelegenheid in uw gemeente.

1. onbelangrijk
2. tamelijk onbelangrijk
3. tamelijk belangrijk
4. belangrijk
5. weet niet/ geen mening

Bijlage 2 Schaalconstructie en andere technische zaken

In hoofdstuk 2 is een groot aantal stellingen gepresenteerd. Daarbij is aangegeven dat sommige van deze zijn samengenomen in één schaal. Voor elke schaal is de mate van samenhang bepaald door de Cronbach's alpha te berekenen. De waarde van deze alpha is reeds vermeld.

Voor de goede orde dient echter nog een nadere technische bewerking te worden geëxpliciteerd. Bij elke stelling kan de respondent steeds kiezen voor vier inhoudelijke antwoorden, variërend van 'mee oneens' tot 'mee eens'. Daarnaast heeft de respondent steeds de mogelijkheid om te kiezen voor 'geen mening' of de vraag over te slaan.

De schaalconstructie kan alleen worden gebaseerd op respondenten die bij alle stellingen een inhoudelijk relevant antwoord geven. Indien dan respondenten die bij één of meer van de stellingen het antwoord 'weet niet/geen antwoord' hebben gegeven, buiten beschouwing zouden blijven, zouden de schalen gebaseerd worden op in absolute aantallen lage aantallen respondenten.

De vier aangeboden antwoordcategorieën dwingen de respondenten te kiezen tussen 'voor' of 'tegen'. Er is geen neutrale tussencategorie. Het is niet ondenkbaar dat sommige respondenten die kiezen voor 'weet niet/geen antwoord' willen aangeven dat zij bij de stelling in kwestie eigenlijk een neutrale positie willen innemen.

Dat geldt niet voor alle respondenten. Er is een klein aantal respondenten die bij een groot aantal van de stellingen stelselmatig 'weet niet/geen antwoord' kiezen. Van deze respondenten kan aangenomen worden dat ze inderdaad geen relevante inhoudelijke opvattingen hebben over deze stellingen. Op het totaal van 17 aangeboden stellingen zijn de respondenten die 10 keer of meer geen inhoudelijk relevant antwoord geven verder buiten alle analyses gehouden. Dit geldt voor 7% van de oorspronkelijke 843 respondenten. Het merendeel van de analyses is daarmee gebaseerd op de antwoorden van 786 respondenten.

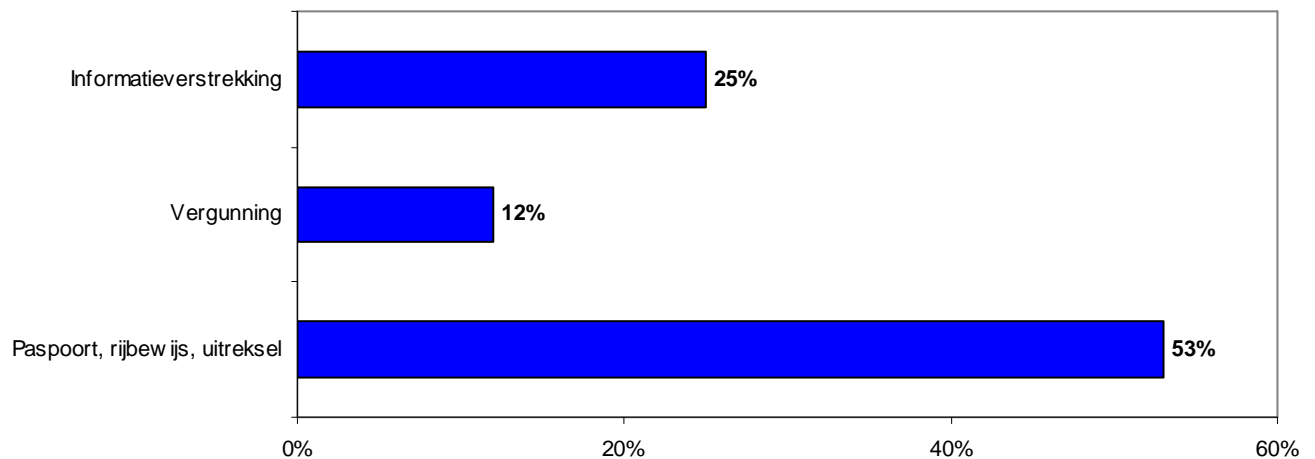
Voor deze 786 respondenten zijn de gegeven antwoorden op de stellingen gehercodeerd. De oorspronkelijke antwoorden '3' of '4' zijn met één punt opgehoogd tot respectievelijk '4' en '5'. Indien een respondent incidenteel heeft gekozen voor het antwoord 'weet niet/ geen antwoord' heeft dit de neutrale waarde 3 gekregen. Deze antwoorden tellen daarmee dus mee in de schaal, maar veranderen niets aan het gemiddelde.

Wat de schaal 'vertrouwen in de integriteit' betreft is van belang dat de stellingen dusdanig zijn geformuleerd dat de antwoorden aan de 'positieve kant' (na hercodering de waarden 4 of 5) in feite aangeven dat de respondenten geen vertrouwen hebben in deze integriteit. Voor alle overige stellingen geldt juist dat de waarden 4 of 5 een uiting zijn van een positief vertrouwen (in respectievelijk de responsiviteit of de kwaliteit van het lokale bestuur). Ter wille van de vergelijkbaarheid zijn daarom de waarden van de antwoorden bij de beide stellingen over integriteit omgedraaid, zodat een relatief hoge score ook een positief vertrouwen in de integriteit van het lokale bestuur indiceert.

Bijlage 3 Constructie van andere kenmerken

In hoofdstuk 2 zijn de opvattingen van de burgers over de gemeente in verband gebracht met diverse kenmerken van deze burgers. Om te beginnen is getoetst of er verbanden zijn met het gegeven; of burgers in direct contact zijn geweest met de gemeente; of burgers in interactie zijn geweest met de gemeente; of burgers op andere wijzen maatschappelijk actief zijn. Deze kenmerken zijn gebaseerd op de combinatie van verschillende enquêtevragen, en wel als volgt;

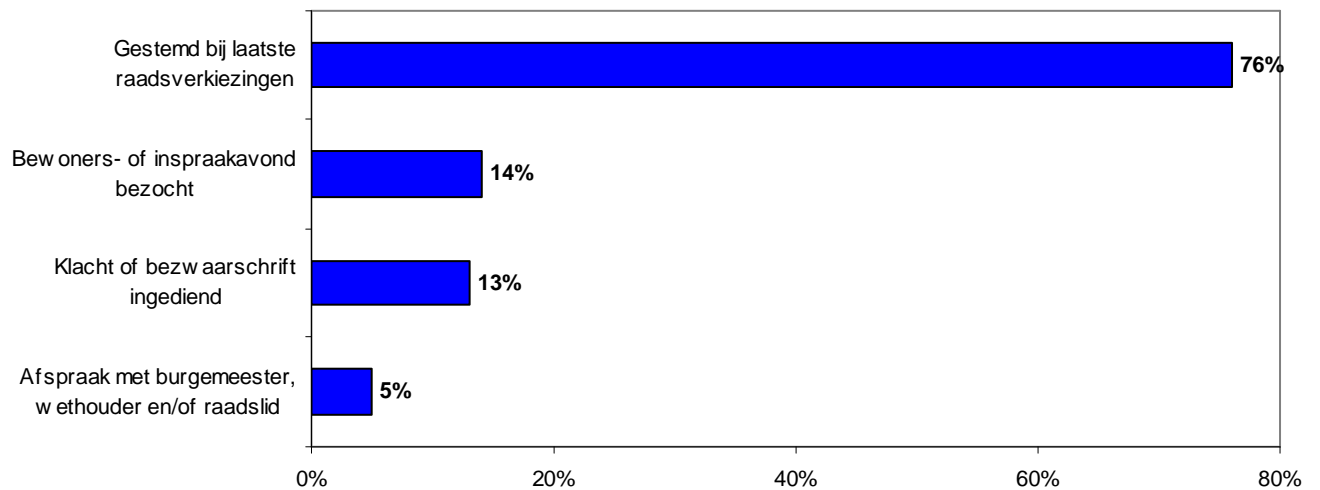
Figuur bijlage 3.1 Aandeel respondenten dat onlangs gemeentehuis heeft bezocht



Deze antwoorden geven als algemeen beeld dat ongeveer één op de drie respondenten (36%) in de afgelopen twaalf maanden niet het gemeentehuis heeft bezocht. 43% is er één keer geweest, wat impliceert dat ongeveer een twintig procent van de respondenten twee of meer keer op het gemeentehuis is geweest.

Naast het brengen van een bezoek kunnen de respondenten ook zelf actief hebben ondernomen met betrekking tot de gemeente. Hierover zijn enkele vragen gesteld die het volgende beeld geven:

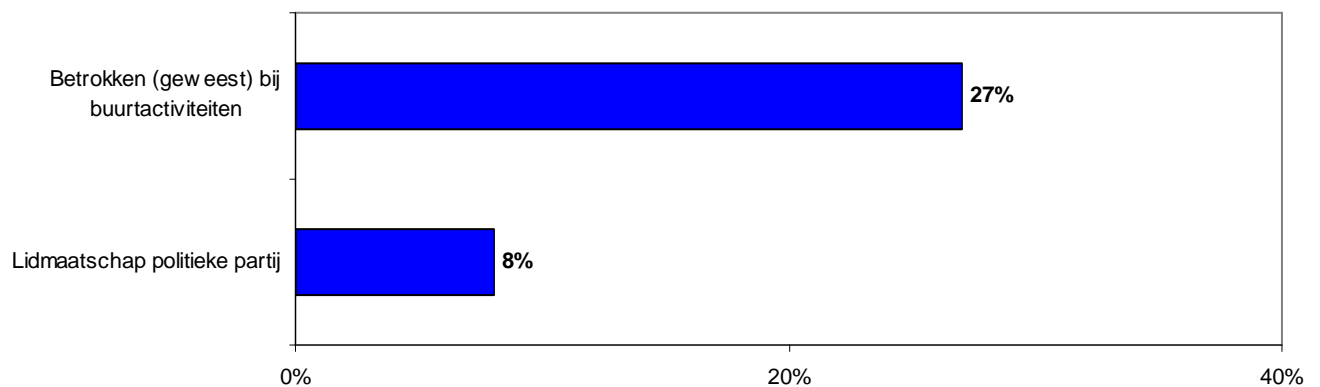
Figuur bijlage 3.2 Aandeel respondenten dat actie heeft ondernomen



De antwoorden in combinatie wijzen uit dat 22% geen enkele actie heeft ondernomen. Daaruit is eenvoudig af te leiden dat vrijwel iedereen die een klacht of bezwaarschrift heeft ingediend of een bewoners- of inspraakavond heeft bezocht, ook is gaan stemmen. In analytische zin is het zinvoller (c.q. meer onderscheidend) om de vraag of respondenten al dan niet zijn gaan stemmen buiten beschouwing te laten. Indien dan louter de vragen worden gecombineerd of de respondent een bewoners- of inspraakavond heeft bezocht, of de burger een klacht of bezwaarschrift heeft ingediend of indien hij in gesprek is geweest met een wethouder of raadslid, dan blijkt toch een grote meerderheid (73%) bij géén van deze activiteiten te zijn betrokken. Bovendien blijkt 21% van de respondenten zich te beperken tot één van deze activiteiten. Combinatie van meer activiteiten komt daarmee maar weinig voor.

Er zijn twee vragen gesteld met betrekking tot de algemene maatschappelijke oriëntatie van de respondenten. De beantwoording is als volgt;

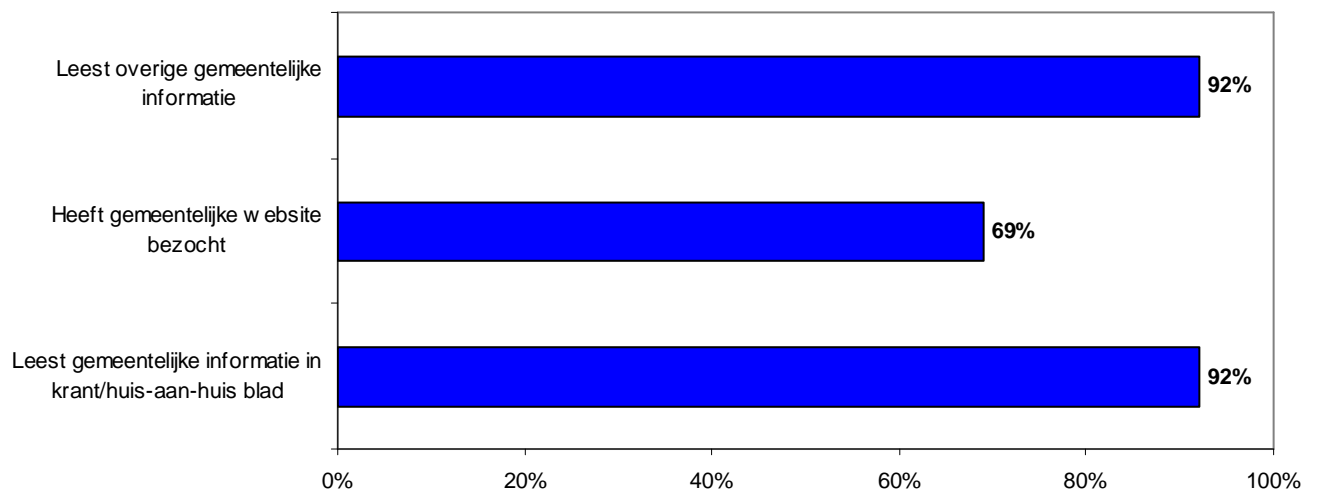
Figuur bijlage 3.3 Algemene maatschappelijke oriëntatie



Zoals al opgemerkt blijken de respondenten relatief actief te zijn als het gaat om contacten met de gemeente. Nu is het onderzoek niet bedoeld om een betrouwbaar beeld te verkrijgen van dergelijke maatschappelijke activiteiten. Dat er (naar alle waarschijnlijkheid) sprake is van een oververtegenwoordiging (of in ieder geval een ‘overrapportage’) van respondenten die maatschappelijk actief zijn, is daarmee op zichzelf geen probleem. De vragen in dit hoofdstuk worden in de verdere analyses vooral als ‘beïnvloedende factoren’ benut. Mocht er geregeld sprake zijn van significante relaties tussen deze vragen en de opvattingen over het lokale bestuur, dan is het wel weer goed om zich bewust te zijn van de oververtegenwoordiging.

Overigens zijn er tevens nog vragen gesteld met betrekking tot een meer passieve vorm om je te oriënteren op het lokale bestuur. Die vragen informeren of de respondenten wel eens kennis nemen van de gemeentelijke informatie. De gestelde vragen geven het volgende beeld:

Tabel bijlage 3.4 Aandeel respondenten dat informatie over de gemeente tot zich neemt



Duidelijk is dat vrijwel alle respondenten wel eens informatie met betrekking tot de gemeente onder ogen krijgt. Uiteindelijk weet slechts één op de twintig respondenten zich te onttrekken aan dergelijke informatie. Huis-aan-huiskranten vormen een belangrijke informatiebron, maar duidelijk is dat gemeentelijke websites ondertussen een groot deel van de mensen weten te bereiken.

De kwestie of respondenten wel kennis hebben genomen van informatie van de gemeente kan geen dienst doen als analytisch kenmerk van de respondenten. Immers, het is geen onderscheidend criterium, vrijwel elke respondent heeft er immers kennis van genomen.

Sociale achtergrondkenmerken en segmentering

In traditioneel sociologisch onderzoek is het gebruikelijk om relaties tussen enerzijds houdingen en opvattingen en anderzijds kenmerken als leeftijd, sekse, opleiding of inkomen te onderzoeken. In de context van dit onderzoek is het ook relevant om te toetsen of houdingen en opvattingen ten aanzien van het lokale bestuur worden beïnvloed door de omvang van de gemeente waarin een burger woont.

Een dergelijke exercitie levert een grote hoeveelheid tabellen en resultaten op. Een dergelijke toets is natuurlijk ook voor deze rapportage uitgevoerd, maar – om de lezer de vele tabellen te besparen – zonder noemenswaardig inhoudelijk resultaat.

In hoofdstuk 1 is tevens al kort aangegeven dat recent meer aandacht is gekomen voor zogenaamde burgerschapsstijlen, waarbij – om burgers in verschillende segmenten in te delen – gebruik wordt gemaakt van zowel combinaties van inhoudelijke vragen over maatschappij en samenleving als sociale achtergrondkenmerken.

Zo onderscheiden onlangs Boogers en anderen¹⁰ vier stijlen, en wel als volgt:

- *Buitenstaanders*: burgers die weinig betrokken zijn bij de overheid, zich eigenlijk ook buitengesloten voelen en weinig vertrouwen hebben in de overheid. In deze groep zijn burgers met een lagere opleiding en een lager inkomen oververtegenwoordigd;
- *Plichtsgetrouwen*: dit zijn burgers die sterk maatschappelijk betrokken zijn, vooral op basis van plichtsbesef en gezagsgetrouwheid. De ingewikkeldheid en veelheid van informatie over maatschappelijke vraagstukken ervaren zij als een probleem. In deze groep zijn burgers met een lage tot gemiddelde opleiding en een modaal inkomen oververtegenwoordigd. Deze groep kent ook relatief veel ouderen;
- *Pragmatici*: deze burgers zijn niet bijzonder betrokken, maar als hun eigenbelang in het geding is, kunnen zij zeer assertief zijn. Zij zijn niet bijzonder negatief over de overheid, maar zeker ook niet volgzzaam. Hoger-opgeleiden zijn oververtegenwoordigd, terwijl er wel sprake is van een redelijke spreiding in inkomen.
- *Verantwoordelijken*: Dit zijn politiek en maatschappelijk betrokken burgers, die een relatief groot vertrouwen hebben in de overheid en makkelijk bereid zijn deel te nemen aan politieke en bestuurlijke processen. Het gaat overwegend om hoger opgeleiden én mensen met een hoger inkomen.

TNS-NIPO hanteert een ander onderscheid in leefstijlen, het zogenaamde WIN-model. Het gaat om een onderscheid in acht typen, met de volgende aanduidingen:

- Zorgzamen
- Behoudenden
- Genieters
- Evenwichtigen
- Luxezoekers
- Zakelijken
- Ruimdenkers
- Geëngageerden

Deze typeringen zeggen zowel iets over het consumentengedrag van deze typen burgers als over hun maatschappelijke positie. De omschrijvingen spreken wat dit betreft bijna voor zich. De zakelijken, ruimdenkers, geëngageerden en zorgzamen staat over het algemeen wat positiever ten aanzien van de overheid, terwijl de luxe-zoekers, genieters en behoudenden juist minder positief zijn. De ‘evenwichtigen’ nemen, getuige ook hun naam, een tussenpositie in. Ten behoeve van deze rapportage zijn de inhoudelijke opvattingen gerelateerd aan zowel de combinaties van opleiding en inkomen als de bovengenoemde typen.¹¹

¹⁰ Zie noot 10.

¹¹ Een en ander wordt nader toegelicht in bijlage 3.

Het WIN-model was voor dit onderzoek beschikbaar. Tegelijkertijd is deze segmentering niet expliciet toegesneden op het verkrijgen van meer inzicht op politieke voorkeuren en gedrag. De door Boogers et al. gehanteerde onderscheiden zijn echter niet op basis van de beschikbare data te reconstrueren. Om die reden zijn twee strategieën gehanteerd. Als eerste is gekeken naar verbanden tussen de enerzijds de politieke houdingen en opvattingen van de burgers en anderzijds de segmentering zoals die op basis van het WIN-model beschikbaar is.

Als tweede zijn combinaties van opleiding en inkomen aangebracht, en wel als volgt: Burgers met een laag inkomen én een lage opleiding zijn in categorie I geplaatst. Burgers met een hoge opleiding zijn, ongeacht hun inkomen in categorie IV geplaatst. De overweging daarachter is dat voor veel jongere burgers met een hoge opleiding het relatief lage inkomen een tijdelijke zaak zal zijn. Zij zijn wellicht nog studierend of staan aan het begin van hun carrière. Lastiger is dan de indeling van de tussencategorieën; in categorie II zijn de burgers gerangschikt met een gemiddelde opleiding en een laag tot gemiddeld inkomen. Categorie III bestaat dan uit burgers met een gemiddelde opleiding en een gemiddeld tot hoog inkomen.

Deze typen zijn een zeer ruwe benadering van de door Boogers et al. gehanteerde verschillen. Het is dan ook zeker niet onze suggestie dat de vier door ons aangebrachte segmenten identiek zijn aan de door Boogers et al. onderscheiden typen. Onze segmentering dient louter als ‘gedachte-experiment’ om te toetsen of meer genuanceerde combinaties van achtergrondkenmerken inzicht geven in betekenisvolle verbanden met de beschikbare opvattingen over de (lokale) politiek. Hiervan is in hoofdstuk 2 verslag gedaan.

Bijlage 4 Het VNG-ledenpanel

Door SGBO is in opdracht van de VNG in 2004 het VNG-ledenpanel ingericht. Dit internetpanel bestaat uit burgemeesters, wethouders, raadsleden, gemeentesecretarissen, griffiers en ambtenaren. Deze groep van respondenten wordt acht keer per jaar benaderd om een aantal vragen over actuele onderwerpen te beantwoorden. In de peiling van april 2005 zijn dezelfde stellingen voorgelegd als in het onderzoek onder burgers. Aan de panelleden is gevraagd te voorspellen hoe burgers op de betreffende stelling zouden reageren.

Aan het VNG-ledenpanel van april hebben 408 panelleden deelgenomen (46% respons). In tabel 6.1 wordt de verdeling over de functiegroepen zichtbaar.

Tabel 4.1 Aantal geregistreerde panelleden en de respons per functie (in aantallen en in % van de geregistreerde panelleden)

	Geregistreerde panelleden	Aantal respondenten april 2005	% respons t.o.v. registratie
Burgemeesters	54	21	39 %
Gemeentesecretarissen	93	42	45 %
Wethouders	108	39	36 %
Beleidsmedewerkers/ directeuren	149	76	51 %
Raadsleden	345	154	44 %
Griffiers	88	61	69 %
Overige	47	15	32 %
Totaal	884	483	46 %

In onderstaande tabellen worden de door de burgers gegeven antwoorden structureel vergeleken met de schattingen door de panelleden. Als volgt:

Tabel bijlage 4.2 Schatting van aandeel burgers dat van mening is dat de gemeente goede service biedt

	Burg	Weth	Raadsl	Secr	Griff	Ov.
Schatting	65%	62%	58%	66%	63%	54%
Aandeel burgers 'eens'	80%					

Tabel bijlage 4.3 Schatting van aandeel burgers dat van mening is dat het gemeentebestuur de burgers serieus neemt

	Burg	Weth	Raadsl	Secr	Griff	Ov.
Schatting	60%	60%	53%	61%	54%	46%
Aandeel burgers 'eens'	56%					

Tabel bijlage 4.4 Schatting van aandeel burgers dat van mening is dat het gemeentebestuur weet wat er leeft

	Burg	Weth	Raadsl	Secr	Griff	Ov.
Schatting	64%	63%	56%	65%	57%	53%
Aandeel burgers 'eens'	61%					

Tabel bijlage 4.5 Schatting van aandeel burgers dat van mening is dat de gemeente uitlegt waarom bepaalde besluiten zijn genomen

	Burg	Weth	Raadsl	Secr	Griff	Ov.
Schatting	50%	52%	45%	55%	49%	42%
Aandeel burgers 'eens'	55%					

Tabel bijlage 4.6 Schatting van aandeel burgers dat van mening is dat de gemeenteraadsleden deskundig zijn

	Burg	Weth	Raadsl	Secr	Griff	Ov.
Schatting	48%	46%	49%	49%	50%	43%
Aandeel burgers 'eens'	54%					

Tabel bijlage 4.7 Schatting van aandeel burgers dat van mening is dat de bestuurders wel eens misbruik maken van hun positie

	Burg	Weth	Raadsl	Secr	Griff	Ov.
Schatting	27%	28%	37%	34%	32%	33%
Aandeel burgers 'eens'	54%					

Tabel bijlage 4.8 Schatting van aandeel burgers dat van mening is dat de medewerkers van de gemeente wel eens misbruik maken van hun positie

	Burg	Weth	Raadsl	Secr	Griff	Ov.
Schatting	26%	33%	38%	33%	29%	39%
Aandeel burgers 'eens'	54%					

Tabel bijlage 4.9 Schatting van aandeel burgers dat van mening is dat het bestuur van de gemeente 'doet wat zij zegt'

	Burg	Weth	Raadsl	Secr	Griff	Ov.
Schatting	55%	57%	51%	58%	52%	53%
Aandeel burgers 'eens'	56%					

Tabel bijlage 4.10 Schatting van aandeel burgers dat van mening is dat het bestuur de problemen goed aanpakt

	Burg	Weth	Raadsl	Secr	Griff	Ov.
Schatting	60%	57%	53%	62%	57%	49%
Aandeel burgers 'eens'	54%					

Tabel bijlage 4.11 Schatting van aandeel burgers dat van mening is dat de medewerkers van de gemeente hun werk over het algemeen goed uitvoeren

	Burg	Weth	Raadsl	Secr	Griff	Ov.
Schatting	64%	63%	60%	67%	65%	58%
Aandeel burgers 'eens'	79%					

Tabel bijlage 4.12 Schatting van aandeel burgers dat van mening is dat de gemeenteraadsliden op de hoogte zijn van wat er leeft onder de mensen

	Burg	Weth	Raadsl	Secr	Griff	Ov.
Schatting	55%	52%	57%	57%	58%	53%
Aandeel burgers 'eens'	53%					

Tabel bijlage 4.13 Schatting van aandeel burgers dat van mening is dat de gemeente op een verantwoorde manier omgaat met belastinggeld

	Burg	Weth	Raadsl	Secr	Griff	Ov.
Schatting	54%	54%	52%	59%	53%	51%
Aandeel burgers 'eens'	43%					

Tabel bijlage 4.14 Schatting van aandeel burgers dat het van mening dat de gemeente de burgers betreft bij belangrijke onderwerpen

	Burg	Weth	Raadsl	Secr	Griff	Ov.
Schatting	58%	61%	53%	62%	54%	49%
Aandeel burgers 'eens'	52%					

Tabel bijlage 4.15 Schatting van aandeel burgers dat het belangrijk vindt dat het bestuur van de gemeente besluiten uitlegt

	Burg	Weth	Raadsl	Secr	Griff	Ov.
Schatting	72%	74%	74%	75%	76%	74%
Aandeel burgers 'belangrijk'	56%					

Tabel bijlage 4.16 Schatting van aandeel burgers dat het belangrijk vindt dat het bestuur van de gemeente laat weten wat er met ideeën van burgers is gebeurd

	Burg	Weth	Raadsl	Secr	Griff	Ov.
Schatting	71%	74%	72%	77%	76%	71%
Aandeel burgers 'belangrijk'	54%					

Tabel bijlage 4.17 Schatting van aandeel burgers dat het belangrijk vindt dat de gemeente verantwoording aflegt over de besteding van belastinggeld

	Burg	Weth	Raadsl	Secr	Griff	Ov.
Schatting	74%	76%	76%	79%	77%	82%
Aandeel burgers 'belangrijk'	70%					

Tabel bijlage 4.18 Schatting van aandeel burgers dat het belangrijk vindt dat het bestuur van de gemeente het eerlijk zegt als bepaalde problemen – voorlopig – niet opgelost kunnen worden

	Burg	Weth	Raadsl	Secr	Griff	Ov.
Schatting	77%	76%	77%	76%	79%	79%
Aandeel burgers 'belangrijk'	67%					

Tabel bijlage 4.19 Schatting van aandeel burgers dat het belangrijk vindt als de gemeente hun tegemoet komen als de dienstverlening onder de maat is

	Burg	Weth	Raadsl	Secr	Griff	Ov.
Schatting	77%	76%	77%	76%	79%	79%
Aandeel burgers 'belangrijk'	55%					

Tabel bijlage 4.20 Schatting van aandeel burgers dat het belangrijk vindt dat het bestuur van de gemeente de burgers informeert wie welke besluiten neemt

	Burg	Weth	Raadsl	Secr	Griff	Ov.
Schatting	68%	65%	65%	66%	61%	64%
Aandeel burgers 'belangrijk'	45%					

Tabel bijlage 4.21 Schatting van aandeel burgers dat het belangrijk vindt om prestaties van de gemeente te kunnen vergelijken

	Burg	Weth	Raadsl	Secr	Griff	Ov.
Schatting	56%	53%	55%	56%	55%	52%
Aandeel burgers 'belangrijk'	23%					