

# **Stadsonderzoek gemeentebestuur en dienstverlening in Parkstad Limburg 2013**

Rapportage burgeronderzoek Parkstad Limburg 2013  
door bureau Onderzoek en Statistiek van de gemeente Heerlen

Telefoon: 045 5604747  
E-mail: [o&s@heerlen.nl](mailto:o&s@heerlen.nl)  
Internet: [www.parkstadmonitor.nl](http://www.parkstadmonitor.nl)

*Gegevens mogen worden overgenomen, mits met bronvermelding. Verveelvoudiging voor eigen of intern gebruik is toegestaan.*



## INHOUDSOPGAVE

<b>INLEIDING</b>	<b>5</b>
<b>LEESWIJZER</b>	<b>6</b>
<b>1. GEMEENTE</b>	<b>9</b>
1.1 Waardering gemeente	10
1.2 Probleembeleving gemeente	13
<b>2. GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING</b>	<b>15</b>
2.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening	16
2.2 Contacten met gemeente	18
2.3 Gemeentelijke informatievoorziening	20
<b>3. GEMEENTEBESTUUR EN LOKALE POLITIEK</b>	<b>21</b>
3.1 Tevredenheid over gemeentebestuur	22
3.2 Politieke interesse	24
3.3 Transparantie gemeentelijke besluiten	25
<b>4. MAATSCHAPPELIJKE INDICATOREN (SAMENVATTING)</b>	<b>27</b>

### Bijlagen:

#### 1. ONDERZOEKSVERANTWOORDING



## INLEIDING

De gemeenten van Parkstad Limburg hebben voor de komende jaren gezamenlijk een breed opgezet beleid voor de regio geformuleerd, zowel op economisch, fysiek als sociaal gebied. Bij het verder ontwikkelen van dit beleid in (de gemeenten) van Parkstad Limburg is het belangrijk om een vinger aan de pols te kunnen houden. Beleidsmakers moeten gevoed worden met informatie uit de samenleving. Deze informatie is niet alleen vooraf, maar ook tijdens en na de uitvoering van beleid nodig: welke problemen leven in de samenleving? Waarop wordt het beleid gebaseerd? Moet het beleid worden bijgesteld? Hoe worden beleidsmaatregelen gewaardeerd? Wat zijn de maatschappelijke effecten van beleid?

De beantwoording van dit soort vragen is zo belangrijk dat niet volstaan mag worden met subjectieve indrukken. Er is een instrument nodig waarmee maatschappelijke ontwikkelingen in Parkstad Limburg op een systematische en objectieve manier in beeld worden gebracht. Hiervoor wordt Parkstadbreed tweejaarlijks een burgeronderzoek uitgevoerd. De rapportage hiervan gebeurt in twee delen: gemeentemonitoren per gemeenten en deze rapportage over gemeentebestuur en dienstverlening. Daarnaast zijn op de website [www.parkstadmonitor.nl](http://www.parkstadmonitor.nl) de gegevens uit het Burgeronderzoek terug te vinden. Hier kunnen resultaten vergeleken worden met andere gemeenten of buurten en kan men zelf tabellen e.d. samenstellen.

Het onderzoek 'gemeentebestuur en dienstverlening in de Parkstadgemeenten' is een gezamenlijk initiatief. Het is in de vorm van een schriftelijke enquête afgenomen onder ca. 7.400 volwassen inwoners in Parkstad Limburg. Bijna 3000 mensen uit Parkstad Limburg hebben de moeite genomen de uitgebreide vragenlijst in te vullen en te retourneren: een respons van 40%. De opzet van het onderzoek is in 2009 gewijzigd waardoor het niet mogelijk is om resultaten te vergelijken met jaren voorafgaand aan 2009. In dit rapport worden daarom alleen uitspraken over 2009, 2011 en 2013 gedaan.

In de vragenlijst zijn de volgende thema's aan de mensen voorgelegd: gemeente, gemeentelijke dienstverlening, gemeentebestuur en lokale politiek, mobiliteit en Parkstad Limburg. Alle genoemde onderwerpen, met uitzondering van mobiliteit, komen in deze rapportage aan de orde.

De onderzoeksresultaten worden weergegeven voor enerzijds Parkstad Limburg als geheel en anderzijds de afzonderlijke gemeenten in deze regio. Op die manier ontstaat dus een beeld van opvattingen, meningen en gedragingen van zowel de 'inwoner van Parkstad Limburg' als de 'inwoner van gemeente x, y of z'.

Voor vragen of meer informatie over het onderzoek gemeentebestuur en dienstverlening kunt u contact opnemen met mevr. G. Cools-Tummers, werkzaam bij het bureau Onderzoek en Statistiek van de gemeente Heerlen.

## LEESWIJZER

Hieronder worden enkele punten toegelicht die van belang zijn bij het lezen en interpreteren van de in dit rapport gepresenteerde onderzoeksuitkomsten. Voor onderzoekstechnische (achtergrond-) informatie wordt verwezen naar de onderzoeksverantwoording die als bijlage 1 in dit rapport is opgenomen.

### Algemeen

De onderzoeksresultaten zijn gebaseerd op enquête-onderzoek, waarin inwoners van de Parkstad Limburg-gemeenten over allerlei onderwerpen zijn bevroegd. Dit betekent dat niet per se de feitelijke situatie, maar de beleving/perceptie ervan door de burger in beeld is gebracht. Het gaat dus om opvattingen, meningen en gerapporteerd gedrag, of anders gezegd: de werkelijkheid gezien door de ogen van de burger.

Om een compleet beeld van de maatschappelijke realiteit te krijgen is het wenselijk naast deze 'subjectieve' informatie ook 'objectieve' informatie uit gegevensbronnen van bijvoorbeeld overheidsorganisaties en maatschappelijke instellingen te verzamelen. Op die manier kan getoetst worden in hoeverre de maatschappelijke realiteit zoals vastgelegd in registraties overeenkomt met de beleving ervan door de burger. Deze *matching* van subjectieve en objectieve informatie valt echter buiten het kader van dit papieren rapport. In de digitale Parkstadmonitor ([www.parkstadmonitor.nl](http://www.parkstadmonitor.nl)) is deze mix van subjectieve en objectieve gegevens wél opgenomen.

### Opbouw rapport

Aan dit rapport ligt de volgende structuur ten grondslag:

- *Hoofdstuk 1 t/m 3 (gemeente, gemeentelijke dienstverlening, gemeentebestuur en lokale politiek)*  
Deze hoofdstukken hebben betrekking op de beleving van de gehele gemeente waarin men woont.

- *Hoofdstuk 4 (maatschappelijke indicatoren)*

Een deel van de gepresenteerde gegevens wordt in het laatste hoofdstuk vertaald in 'maatschappelijke indicatoren'. Het gaat dan in feite om kerngegevens, toegespitst op bestuur en dienstverlening, die een indicatie geven van de beleving van de burger. Op basis hiervan kunnen de gemeenten op een compacte manier met elkaar vergeleken worden. De indicatorenvergelijking is weergegeven in de vorm van een mozaïekoverzicht.

Als bijlagen treft u de onderzoeksverantwoording (bijlage 1) aan.

## **Weergave onderzoeksuitkomsten**

De onderzoeksuitkomsten zijn gepresenteerd in de vorm van grafieken, tabellen en aanvullende commentaren. Daarbij worden de gegevens op de volgende drie manieren weergegeven:

- percentages;
- schaalscores;
- rapportcijfers.

Voor een goede interpretatie van de onderzoeksuitkomsten moeten over het gebruik van deze percentages, schaalscores en rapportcijfers vooraf de volgende technische opmerkingen worden gemaakt.

### *Percentages*

De berekening van percentages is gebaseerd op alle respondenten (onderzoeksdeelnemers) die een antwoord op de vraag gegeven hebben, inclusief 'weet niet/geen mening'.

Voor zover het *tevredenheids*percentages betreft is ervoor gekozen alleen het percentage 'tevredenen' weer te geven. Dit betekent echter niet dat het 'ontbrekende' restpercentage alleen betrekking heeft op personen die óntevreden zijn; aangezien bij de antwoordmogelijkheden ook de neutrale antwoordcategorie 'niet tevreden/niet ontevreden' is opgenomen, bestaat de genoemde restcategorie zowel uit ontevreden respondenten als uit respondenten die tevreden noch ontevreden zijn. In een aantal gevallen is in de vragenlijst gewerkt met een zgn. vijf puntsschaal. Dit betekent dat de respondenten bij het invullen van de vragenlijst behalve voor een 'neutraal' antwoord (bijv. 'niet tevreden/niet ontevreden') ook hebben kunnen kiezen voor de genuanceerde antwoordmogelijkheden 'tevreden' en 'zeer tevreden', of 'ontevreden' en 'zeer ontevreden'. Bij het weergeven van de antwoordpercentages in dit rapport zijn in die gevallen de twee categorieën 'tevreden' en 'zeer tevreden' samengevoegd tot één categorie, namelijk '(zeer) tevreden'. Op dezelfde manier zijn ook de andere in het onderzoek voorkomende antwoordmogelijkheden 'eens' en 'helemaal eens' samengevoegd tot '(helemaal) eens', 'prettig' en 'zeer prettig' tot '(zeer) prettig', en 'gehecht' en 'zeer gehecht' tot '(zeer) gehecht'.

### *Schaalscores*

Bij de berekening van schaalscores zijn de in de vragenlijst gegeven valide antwoorden omgerekend naar een schaal van 0 t/m 10, waarbij deze schaal een indicatie geeft van bijv. de mate van tevredenheid over een onderwerp of de frequentie waarin een verschijnsel voorkomt.

De schaalscore voor tevredenheid komt bijvoorbeeld als volgt tot stand: alle respondenten die tevreden zijn over een bepaald onderwerp krijgen 10 punten, de respondenten die tevreden noch ontevreden zijn 5 punten, en de respondenten die ontevreden zijn 0 punten. Door op die manier de punten van alle respondenten te middelen wordt één schaalscore voor tevredenheid berekend die ligt tussen 0 (= zeer ontevreden) en 10 (= zeer tevreden). Deze schaalscore voor tevredenheid is daarmee vergelijkbaar met de van school bekende rapportcijfers.

### *Rapportcijfers*

Incidenteel is in deze rapportage ook gebruik gemaakt van rapportcijfers. In die gevallen is de respondent gevraagd een waarde-oordeel over een onderwerp te geven in de vorm van een cijfer dat loopt van 1 (= zeer slecht) t/m 10 (= zeer goed). Door de toegekende rapportcijfers van alle respondenten te middelen komt er een gemiddeld rapportcijfer tot stand dat een indicatie geeft van de waardering die de burger heeft voor een bepaald onderwerp.

## Gemeente-indeling

De volgende tabel geeft een overzicht van de gemeenten in Parkstad Limburg, inclusief de inwoneraantallen per 1 januari 2013 (bron GBA).

**Tabel 1: Overzicht gemeenten en aantal inwoners, per 1-1-2013**

Gemeente	2013
Brunssum	29.087
Heerlen	88.731
Kerkrade	47.197
Landgraaf	37.917
Nuth	15.492
Onderbanken	7.909
Simpelveld	10.925
Voerendaal	12.615
PARKSTAD LIMBURG	249.873



# 1.

## GEMEENTE

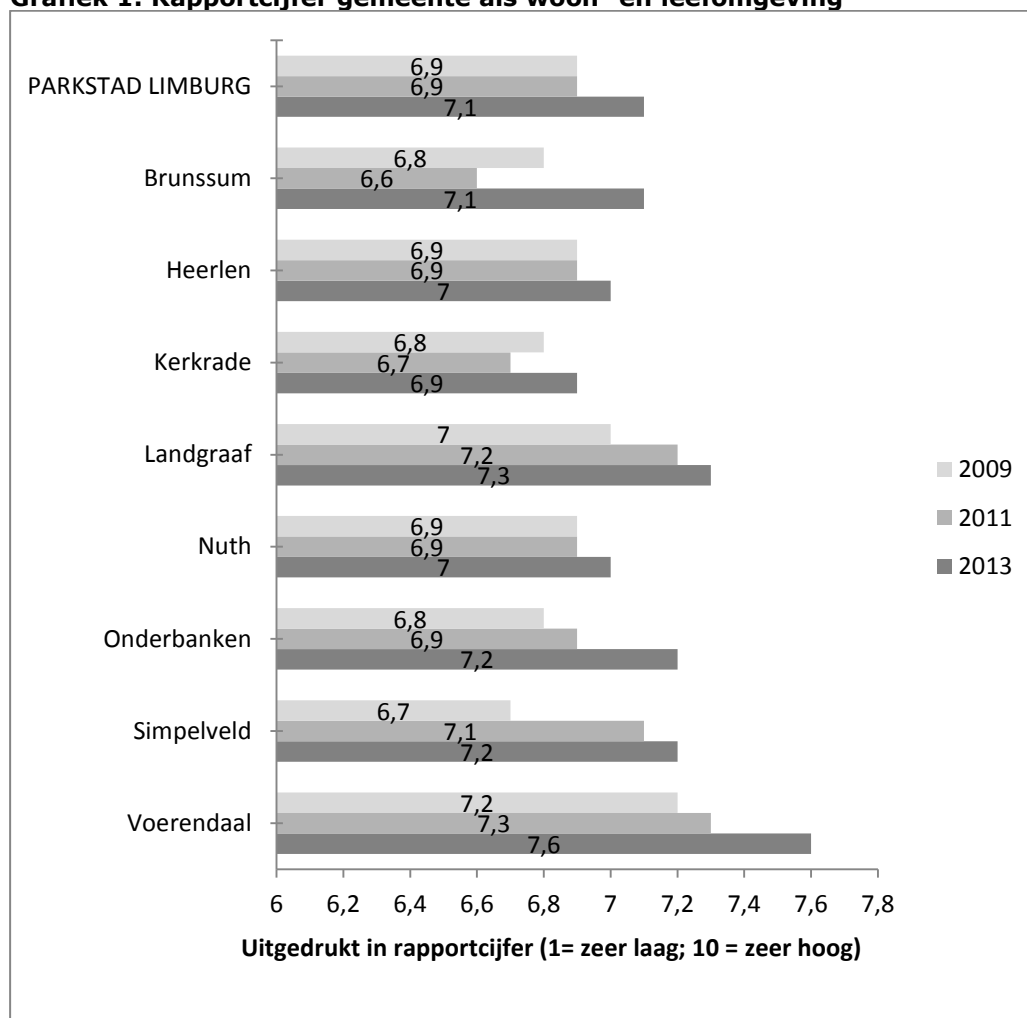
- Gemiddeld wordt de *gemeente als woon- en leefomgeving* in 2013 in Parkstad Limburg met een 7,1 gewaardeerd. Deze waardering loopt uiteen van een 6,9 in Kerkrade tot een 7,6 in Voerendaal. In vergelijking met 2011 is het cijfer licht gestegen, van een 6,9 naar een 7,1.
- In 2013 zegt 68% van de inwoners van Parkstad Limburg dat er WEL *belangrijke problemen in de eigen gemeente* zijn, waarbij de percentages variëren van 51% in Voerendaal tot 76% in Heerlen.
- In 2013 worden 'verloedering van de omgeving' (32%), 'criminaliteit' (31%) en werkloosheid (29%) door de inwoners van Parkstad Limburg als meest *belangrijke maatschappelijke problemen* in de gemeente ervaren.

*In dit onderzoek zijn vragen gesteld die betrekking hebben op de gehele gemeente waar men woont. Deze vragen gaan over de waardering voor de eigen gemeente (1.1) en de beleving van (maatschappelijke) problemen in de gemeente (1.2). In dit hoofdstuk wordt weergegeven hoe de inwoners van de Parkstad-gemeenten op deze vragen gereageerd hebben.*

## 1.1 Waardering gemeente

Hoe waardeert men de eigen gemeente? Om deze vraag te kunnen beantwoorden is de mensen in het onderzoek gevraagd om de eigen gemeente als woonplaats een rapportcijfer van 1 t/m 10 te geven. Tabel 1 geeft de rapportcijfers voor de afzonderlijke gemeenten en het gemiddelde van alle gemeenten in Parkstad Limburg in 2009, 2011 en 2013 weer.

**Grafiek 1: Rapportcijfer gemeente als woon- en leefomgeving**



In 2013 waarden de inwoners van Parkstad Limburg hun eigen gemeente als woon- en leefomgeving met het gemiddelde rapportcijfer 7,1; een ruime voldoende dus. De rapportcijfers variëren van een 6,9 in Kerkrade tot een 7,6 in Voerendaal.

Voor de periode 2011-2013 toont Parkstad Limburg, evenals de andere gemeenten, een groeiend rapportcijfer. In Brunssum is de groei het grootst met +0,5.

Naast het rapportcijfer, dat een algemeen beeld geeft, is ook de waardering voor specifieke aspecten van de woonplaats onderzocht. Daarvoor is de inwoners een aantal uitspraken voorgelegd met de vraag om aan te geven in hoeverre zij het hiermee eens zijn.

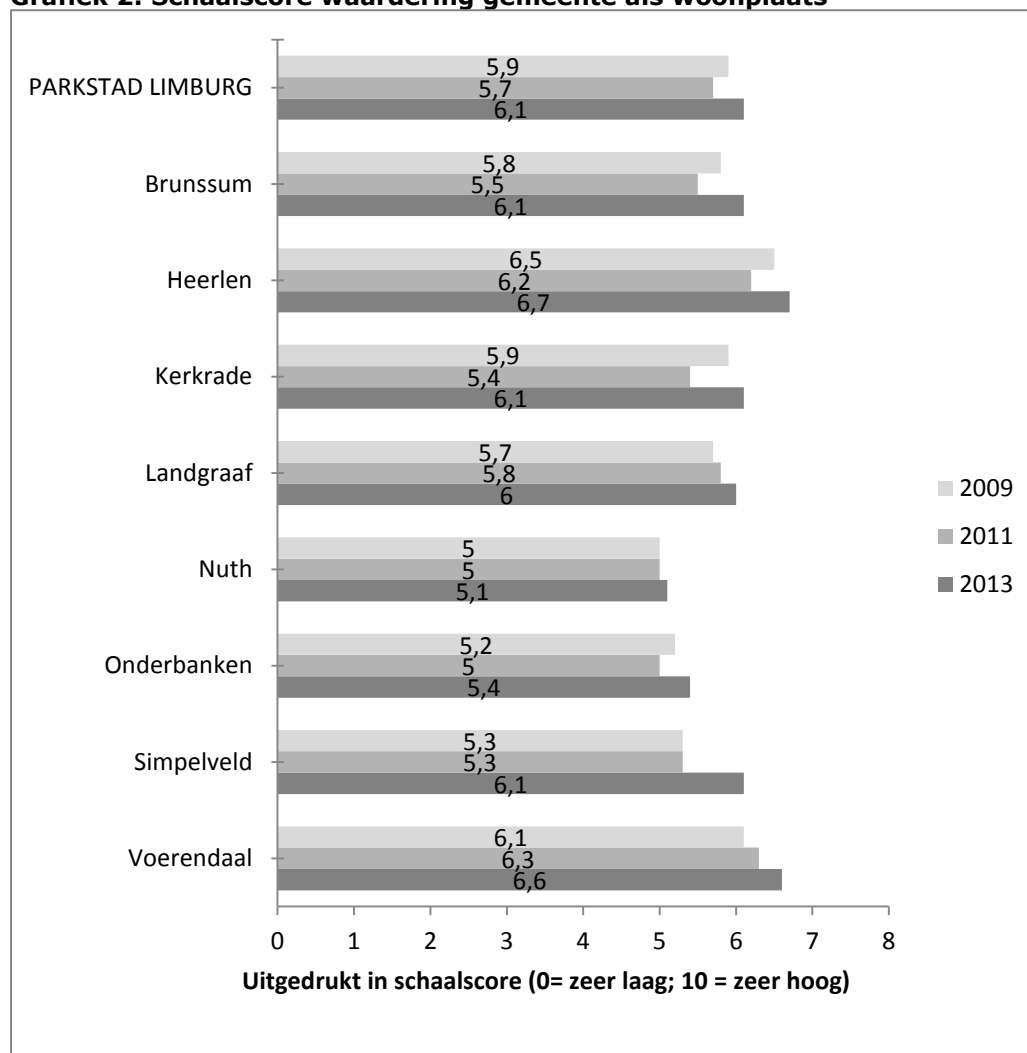
Het gaat om de volgende uitspraken:

De gemeente waarin ik woon:

- is een prettige woonplaats;
- heeft een aantrekkelijk centrum;
- heeft veel groenvoorzieningen;
- heeft weinig mogelijkheden voor sport en recreatie;
- biedt aantrekkelijke uitgaansmogelijkheden;
- heeft op cultureel gebied weinig te bieden.

De antwoordcategorieën 'eens', 'niet eens/niet oneens' en 'oneens' zijn omgerekend naar een schaalscore voor de waardering van de gemeente als woonplaats die loopt van 0 (= zeer laag) tot 10 (= zeer hoog). Grafiek 2 geeft weer hoe Parkstad Limburg gemiddeld en de afzonderlijke gemeenten hierop scoren.

**Grafiek 2: Schaalscore waardering gemeente als woonplaats**



De schaalscore voor de waardering gemeente als woonplaats is voor Parkstad gemiddeld een 6,1 en op gemeenteniveau lopen de scores uiteen van 5,1 in Nuth tot een 6,7 in Heerlen. Tussen 2011 en 2013 is de waardering licht toegenomen, dit geldt ook voor alle gemeenten. De toename is het sterkst in Simpelveld (+0,8).

Tabel 2 geeft de uitkomsten per stelling weer voor de afzonderlijke gemeenten.

**Tabel 2: uitsplitsing stellingen woon- en leefomgeving**

De gemeente waarin ik woon:	is een prettige woonplaats	heeft een aantrekkelijk centrum	heeft veel groenvoorzieningen
Brunssum	81%	28%	74%
Heerlen	67%	34%	64%
Kerkrade	71%	21%	69%
Landgraaf	78%	50%	58%
Nuth	79%	18%	55%
Onderbanken	82%	19%	77%
Simpelveld	88%	52%	48%
Voerendaal	93%	55%	74%
PARKSTAD LIMBURG	75%	33%	65%

De gemeente waarin ik woon:	heeft weinig mogelijkheden voor sport en recreatie	biedt aantrekkelijke uitgaansmogelijkheden	heeft op cultureel gebied weinig te bieden.
Brunssum	17%	11%	27%
Heerlen	22%	35%	10%
Kerkrade	17%	17%	17%
Landgraaf	17%	8%	29%
Nuth	17%	6%	45%
Onderbanken	27%	8%	37%
Simpelveld	16%	9%	22%
Voerendaal	15%	11%	24%
PARKSTAD LIMBURG	19%	19%	21%

Uitgedrukt in percentages

Driekwart van de inwoners in Parkstad is het eens met de stelling dat hun gemeente een prettige woonplaats is. Dit varieert van 67% in Heerlen tot 93% in Voerendaal. Twee derde vindt dat hun gemeente veel groenvoorzieningen heeft. In Simpelveld is iets minder dan de helft het met deze stelling eens (48%). Met de stelling dat de gemeente een aantrekkelijk centrum heeft, is gemiddeld een derde het eens. Ook hier zijn tussen gemeenten grote verschillen te zien, 18% in Nuth tot 55% in Voerendaal. Dit is eveneens het geval bij de stelling dat de gemeente aantrekkelijke uitgaansmogelijkheden biedt. Dat er tussen de landelijke en stedelijke gemeenten verschillen te zien zijn is niet verwonderlijk. Andere opvallende zaken zijn dat in Nuth 45% van de inwoners aangeeft dat hun gemeente weinig te bieden heeft op cultureel vlak.

## 1.2 Probleembeleving gemeente

Aan de inwoners is in het onderzoek gevraagd wat volgens hen op dit moment de belangrijkste problemen in hun gemeente zijn. Daarbij kon men aankruisen dat er géén belangrijke problemen in de gemeente zijn, óf aangeven dat er wel problemen waren en een keuze maken uit één of twee van de volgende potentiële problemen die op gemeentelijk niveau kunnen spelen:

- criminaliteit;
- verkeersonveiligheid;
- parkeerproblematiek;
- woningnood;
- werkloosheid;
- milieuverontreiniging;
- slecht openbaar vervoer;
- verloedering van de omgeving;
- gebrek aan groenvoorzieningen;
- aantal daklozen;
- drugsgebruik;
- prostitutie;
- overlast door jongeren

In 2013 zegt 32% van de inwoners van Parkstad Limburg dat er GEEN belangrijke problemen in de eigen gemeente zijn, waarbij de percentages variëren van 24% in Heerlen tot 49% in de gemeente Voerendaal. Dit betekent dat de meeste mensen vinden dat er WEL belangrijke problemen in de gemeente bestaan.

Tabel 3 geeft voor elk van de hierboven opgesomde problemen weer hoeveel procent van de inwoners dit als één van de twee belangrijkste problemen ziet die binnen hun gemeente aangepakt moeten worden. Omdat deze vraag in 2013 conceptueel veranderd is, is vergelijking met voorgaande jaren niet mogelijk.

**Tabel 3: Probleembeleving gemeente verbijzonderd, in procenten**

	Criminaliteit	Verkeers- onveiligheid	Parkeer- problematiek	Woningaanbod	Werkloosheid
Brunssum	25%	14%	10%	9%	25%
Heerlen	38%	20%	26%	10%	36%
Kerkrade	38%	20%	21%	16%	40%
Landgraaf	25%	25%	18%	12%	20%
Nuth	23%	22%	26%	12%	11%
Onderbanken	25%	26%	16%	10%	16%
Simpelveld	14%	20%	17%	9%	13%
Voyerendaal	18%	19%	14%	13%	10%
PARKSTAD LIMBURG	31%	20%	21%	12%	29%

Uitgedrukt in percentages

*Vervolg tabel 3 op pagina 14*

*Vervolg van tabel 3: Probleembeleving gemeente verbijzonderd, in procenten*

	Milieuveront- reinigng	Slecht openbaar vervoer	Verloedering	Gebrek aan groen- voorzieningen	Aantal daklozen
Brunssum	12%	13%	29%	7%	5%
Heerlen	14%	13%	34%	11%	11%
Kerkrade	18%	16%	39%	13%	12%
Landgraaf	13%	11%	29%	11%	7%
Nuth	11%	14%	22%	11%	8%
Onderbanken	15%	21%	21%	9%	7%
Simpelveld	11%	8%	34%	13%	4%
Voerendaal	7%	9%	16%	7%	4%
PARKSTAD LIMBURG	14%	13%	32%	11%	9%

	Drugsgebruik	Prostitutie	Overlast door jongeren
Brunssum	9%	3%	19%
Heerlen	22%	9%	25%
Kerkrade	29%	9%	20%
Landgraaf	12%	6%	21%
Nuth	11%	6%	22%
Onderbanken	13%	7%	22%
Simpelveld	8%	4%	15%
Voerendaal	7%	3%	11%
PARKSTAD LIMBURG	18%	7%	21%

Uitgedrukt in percentages

Parkstadbreed vormen in 2013 'verloedering van de omgeving' (32%), 'criminaliteit' (31%) en 'werkloosheid' (29%) de top 3 van de door de burgers ervaren twee belangrijkste maatschappelijke problemen in hun gemeente. Circa 20% vindt 'verkeersonveiligheid', 'parkeerproblematiek', 'overlast door jongeren' en 'drugsgebruik' een belangrijk probleem. 'Prostitutie' en 'aantal daklozen' worden het minst vaak als één van de twee belangrijkste problemen aangekaart. Enkele hoge gemiddelde scores worden vooral bepaald door de sterke probleembeleving in de stedelijke gemeenten.

Aangezien een aantal van de onderzochte problemen typisch (groot-) stedelijk van aard is ligt het voor de hand dat deze in de stedelijke gemeenten in het algemeen, en in Heerlen en Kerkrade in het bijzonder, sterker beleefd worden dan in de landelijke gemeenten. Dat is het duidelijkst voor verloedering, criminaliteit, werkloosheid en drugsgebruik. In Simpelveld ervaart bijvoorbeeld 10% werkloosheid als een belangrijk probleem tegenover 40% in Kerkrade.

## 2.

# GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

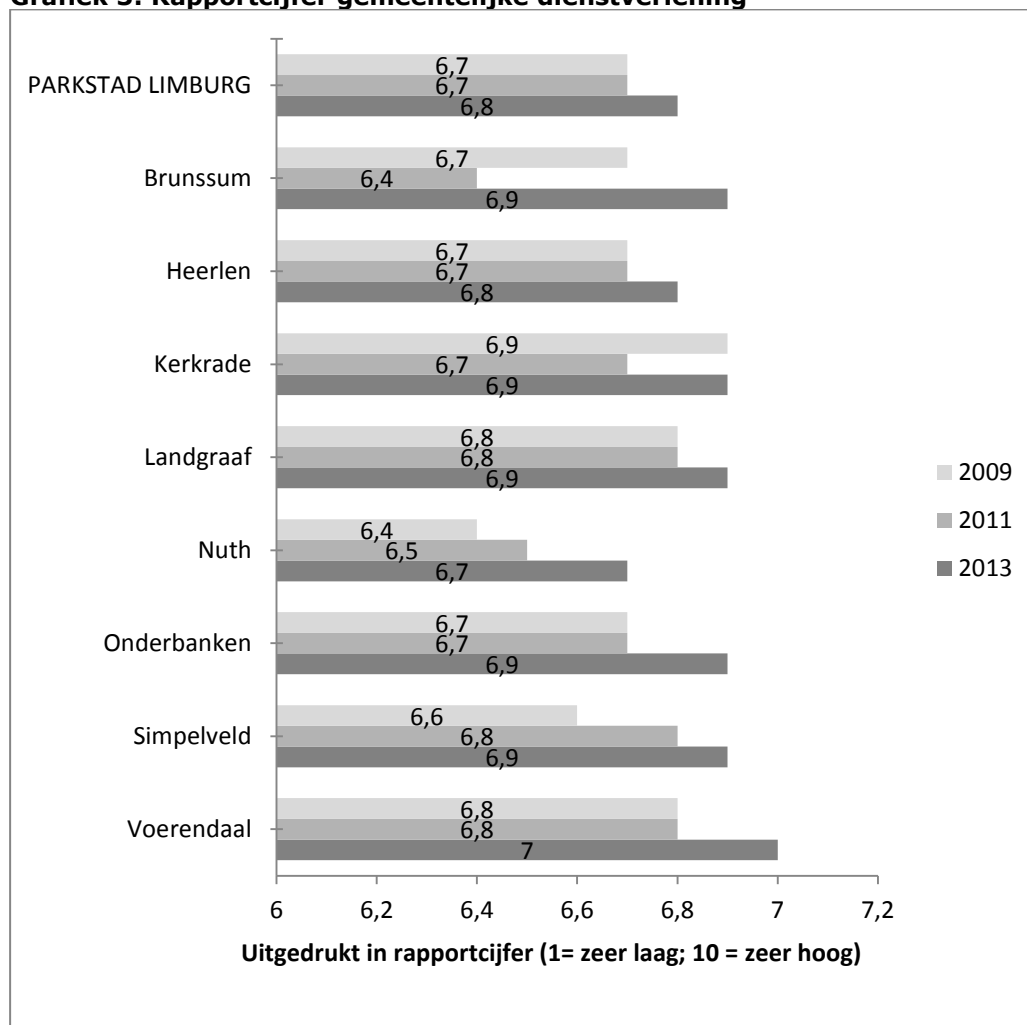
- Gemiddeld bedraagt de *waardering voor de gemeentelijke dienstverlening* in 2013 een 6,8. Tussen de gemeenten onderling zijn de verschillen klein. Tussen 2011 en 2013 is de gemiddelde waardering voor de gemeentelijke dienstverlening nagenoeg onveranderd gebleven.
- In 2013 is de gemiddelde *tevredenheidsscore voor het contact met de gemeente* een 7,9. De scores variëren van een 7,5 in Simpelveld tot een 8,2 in Brunssum en Onderbanken. In vergelijking met 2009 is in heel Parkstad Limburg de tevredenheid licht toegenomen (+0,3).
- Burgers gebruiken in 2013 de gemeentelijke publicatie in huis aan huisbladen gemiddeld genomen het meest frequent (65%) als *informatiekanaal* om zich op de hoogte te houden over besluiten van het gemeentebestuur. Daarna volgen de informatiekraant gemeente (22%) en de gemeentelijke website (32%) Het gebruik van alle drie de informatiekkanalen is ten opzichte van 2011 afgenomen.

*In dit hoofdstuk staat de gemeentelijke dienstverlening centraal. Achtereenvolgens komen aan de orde de waardering voor de gemeentelijke dienstverlening (2.1), de contacten met de gemeente (2.2) en de gemeentelijke informatievoorziening (2.3)*

## 2.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening

Wat vinden de burgers in het algemeen van de gemeentelijke dienstverlening in de plaats waar zij wonen? Voor het beantwoorden van deze vraag is aan de inwoners gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de gemeentelijke dienstverlening. Grafiek 3 geeft weer hoe de inwoners de gemeentelijke dienstverlening in 2009, 2011 en 2013 waarden.

**Grafiek 3: Rapportcijfer gemeentelijke dienstverlening**



In 2013 bedraagt de waardering voor de gemeentelijke dienstverlening in Parkstad Limburg gemiddeld een 6,8; een voldoende dus. De cijfers per gemeente verschillen weinig van elkaar en lopen uiteen van 6,7 in Nuth tot een 7,0 in Voerendaal.

In de periode 2011-2013 zien we dat er voor heel Parkstad Limburg niet veel veranderd is (+0,1). Bij alle gemeenten is een (hele) lichte toename van het rapportcijfer te zien.



Naast dit rapportcijfer dat een algemeen beeld geeft, is ook de waardering voor specifieke aspecten van dienstverlening onderzocht. Daarvoor is de inwoners een aantal uitspraken voorgelegd met de vraag om aan te geven in hoeverre zij het hiermee eens zijn.

Het betreft de volgende uitspraken:

- De gemeente werkt snel.
- De gemeente komt afspraken na.
- De gemeente handelt klachten goed af.
- De gemeente heeft goed bereikbare kantoren.
- De gemeente heeft goede openingstijden.

In tabel 4 is weergegeven hoe de inwoners van de verschillende gemeenten de specifieke aspecten van de dienstverlening beoordelen.

**Tabel 4: Specifieke aspecten dienstverlening 2009-2013, uitgedrukt in %**

	De gemeente werkt snel			De gemeente komt afspraken na			De gemeente handelt klachten goed af		
	2009	2011	2013	2009	2011	2013	2009	2011	2013
Brunssum	20%	20%	25%	30%	27%	30%	18%	17%	25%
Heerlen	16%	20%	21%	27%	27%	31%	17%	19%	18%
Kerkrade	29%	27%	28%	38%	30%	42%	27%	22%	29%
Landgraaf	21%	22%	27%	33%	32%	36%	20%	22%	24%
Nuth	18%	15%	20%	28%	27%	30%	15%	14%	19%
Onderbanken	22%	24%	30%	26%	36%	33%	21%	25%	23%
Simpelveld	17%	18%	19%	31%	33%	25%	20%	20%	15%
Voerendaal	17%	22%	25%	28%	28%	33%	20%	17%	25%
Parkstad Limburg	20%	21%	24%	31%	29%	33%	20%	19%	22%

	De gemeente heeft goed bereikbare kantoren			De gemeente heeft goede openingstijden		
	2009	2011	2013	2009	2011	2013
Brunssum	70%	66%	66%	47%	49%	55%
Heerlen	59%	64%	56%	49%	56%	54%
Kerkrade	78%	77%	70%	71%	66%	58%
Landgraaf	67%	71%	72%	52%	54%	58%
Nuth	66%	72%	64%	44%	48%	51%
Onderbanken	64%	63%	68%	46%	46%	49%
Simpelveld	69%	73%	72%	49%	57%	54%
Voerendaal	77%	66%	80%	63%	63%	67%
Parkstad Limburg	68%	68%	65%	54%	56%	55%

Uitgedrukt in percentages

Uit de resultaten blijkt dat in 2013 de dienstverleningsaspecten 'bereikbaarheid' en 'openingstijden' met respectievelijk 65% en 55% door verreweg de meeste burgers gewaardeerd worden. Over het aspect 'afspraken nakomen' is een derde van de inwoners tevreden en slechts 24%, respectievelijk 22% van de inwoners is tevreden over een 'goede klachtafhandeling' en 'snel werken'.

Tussen de verschillende gemeenten zijn soms grote verschillen te zien. Zo is in Heerlen 56% van de inwoners het eens met de stelling dat de gemeente goed bereikbare kantoren heeft, in Voerendaal ligt dit percentage met 80% duidelijk hoger. Ook over de openingstijden ligt de tevredenheid in Voerendaal (67%) hoog in vergelijking met Onderbanken (49%).

De tevredenheid over de eerste drie aspecten is in de periode 2011-2013 toegenomen. Vooral in Kerkrade is het percentage inwoners dat het eens is met de stelling dat de gemeente afspraken nakomt, flink toegenomen (+12 procentpunten). In Onderbanken en Simpelveld is het aandeel inwoners dat hierover tevreden is, afgenomen (-3 respectievelijk -8 procentpunten).

De tevredenheid over de goed bereikbare kantoren is op Parkstad Limburgniveau licht afgenomen (-3 procentpunten). In Voerendaal is het percentage inwoners dat vindt dat de kantoren goed bereikbaar zijn juist toegenomen met 14 procentpunten.

## **2.2 Contacten met de gemeente**

Burgers komen op veel verschillende manieren en om diverse redenen in contact met de gemeente. Naast vragen over de gemeentelijke dienstverlening in *algemene* zin zijn in het onderzoek daarom vragen opgenomen die *concreet* ingaan op contacten die burgers hebben met de gemeente.

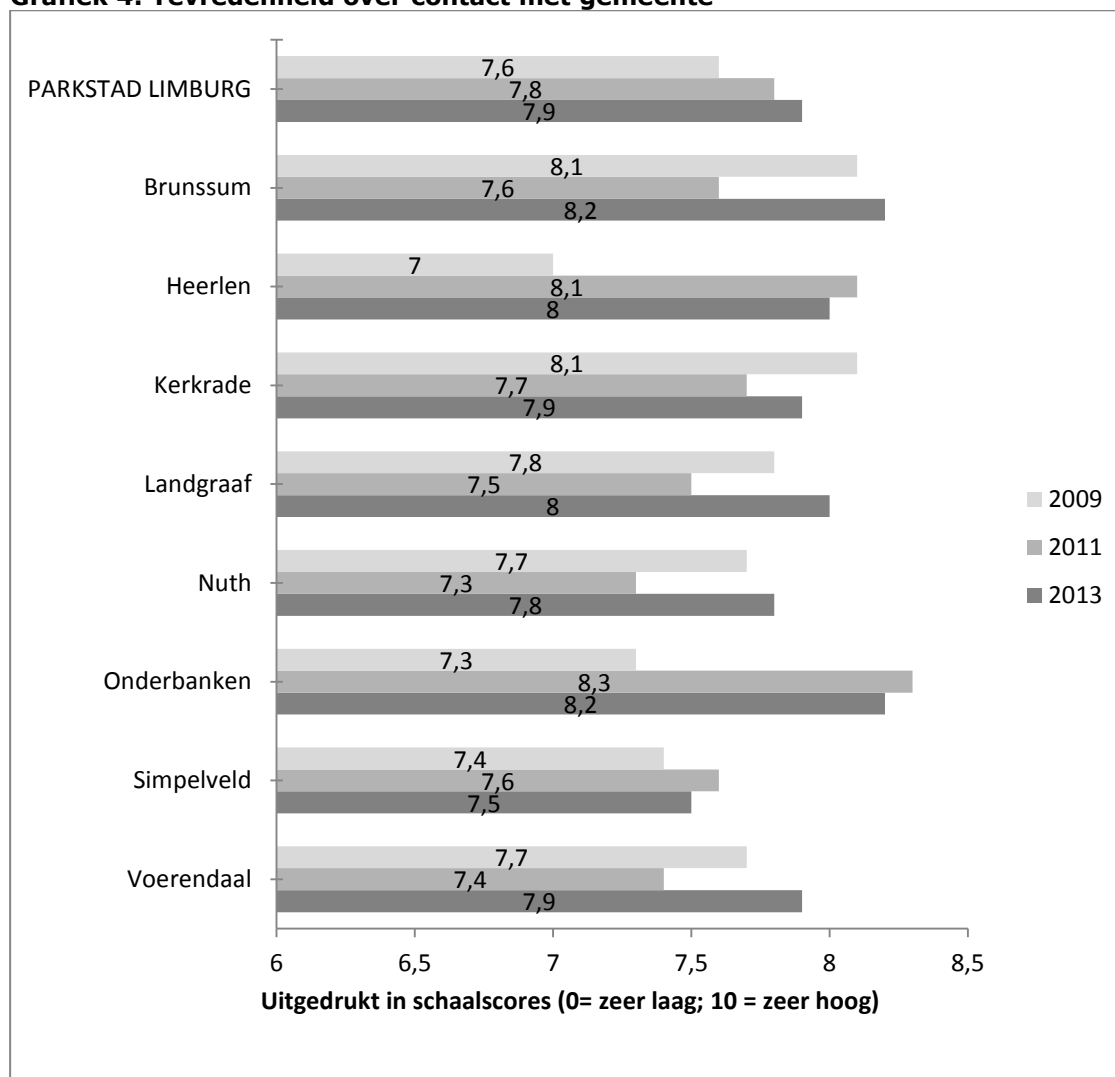
Aan de inwoners is op de eerste plaats gevraagd of ze in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente en, zo ja, met wie (ambtenaar of bestuurder), waarvoor (welk product) en hoe (wat voor soort contact). Het zou in het kader van deze rapportage te ver voeren om alle uitkomsten op deze vraag hier in detail weer te geven; ze zijn wel opgenomen in de digitale Parkstadmonitor. We beperken ons hierna tot de hoofdlijnen.

In 2013 heeft 61% van de inwoners van Parkstad Limburg recentelijk (tot één jaar voor het invullen van de vragenlijst) contact gehad met de gemeente. Van deze contacten heeft in heel Parkstad het merendeel (91%) met ambtenaren plaatsgevonden, de rest met bestuurders (collegeleden of raadsleden). In heel Parkstad Limburg vonden deze contacten in 2013 in 57% van de gevallen mondeling en in 28% van de gevallen telefonisch plaats. Slechts 6% werd via schriftelijke weg afgehandeld en 9% vond plaats via internet/e-mail. In 2009 en 2011 lag dit percentage voor internet/e-mail nog op 5%.

Aan de inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente hebben gehad is vervolgens ook gevraagd of zij over het laatste contact met de gemeente tevreden of ontevreden zijn. De antwoorden zijn omgerekend naar één tevredenheidsscore die loopt van 0 (= zeer ontevreden) tot en met 10 (= zeer tevreden).

Grafiek 4, op de volgende pagina, geeft weer hoe tevreden de burgers zijn over hun laatste contact met de gemeente.

**Grafiek 4: Tevredenheid over contact met gemeente**



In 2013 bedraagt de gemiddelde tevredenheidsscore van Parkstad Limburg voor het contact met de gemeente een 7,9; een goede score dus. Alle gemeenten scoren hoger dan een ruime voldoende; de scores variëren van een 7,5 in Simpelveld tot een 8,2 in Brunssum en Onderbanken.

Sinds 2009 is de tevredenheid over het contact met de gemeente in Parkstad Limburg licht gestegen. Op gemeenteniveau is de tevredenheid tussen 2011 en 2013 toegenomen in Brunssum (+0,6), Kerkrade (+0,2), Landgraaf, Nuth en Voerendaal (+0,5). In Heerlen, Onderbanken en Simpelveld is het rapportcijfer ongeveer gelijk gebleven.

## 2.3 Gemeentelijke informatievoorziening

Het onderzoek bevat ook een aantal vragen die betrekking hebben op de gemeentelijke informatievoorziening. Welke media gebruiken burgers om zich op de hoogte te houden over besluiten van het gemeentebestuur? Aan de burgers is gevraagd om aan te geven of ze van de hieronder genoemde informatiekanalen gebruik maken. Ook de antwoordcategorie 'ik hou me niet op de hoogte van besluiten van het gemeentebestuur' kon aangekruist worden.

Tabel 5 laat voor elk informatiekanaal zien hoeveel procent van de burgers hiervan gebruik maakt.

**Tabel 5: Gebruik informatiekanalen, in procenten**

	Huis-aan-huisbladen			Informatiekrant gemeente			Gemeentelijke website			Houdt zich niet op de hoogte		
	2009	2011	2013	2009	2011	2013	2009	2011	2013	2009	2011	2013
Brunssum	76%	75%	57%	21%	19%	24%	15%	10%	14%	18%	20%	29%
Heerlen	64%	60%	60%	52%	41%	32%	25%	11%	13%	16%	21%	25%
Kerkrade	76%	72%	67%	17%	22%	17%	15%	15%	13%	14%	20%	24%
Landgraaf	76%	71%	68%	19%	18%	12%	14%	15%	10%	19%	19%	25%
Nuth	78%	80%	71%	11%	12%	8%	14%	13%	9%	16%	12%	25%
Onderbanken	78%	80%	74%	16%	18%	13%	12%	14%	17%	16%	8%	21%
Simpelveld	84%	84%	84%	18%	17%	14%	9%	16%	9%	10%	7%	13%
Voerendaal	81%	80%	73%	30%	29%	28%	19%	24%	16%	13%	10%	19%
Parkstad Limburg	73%	70%	65%	31%	27%	22%	18%	13%	12%	16%	18%	24%

Uitgedrukt in percentages

In 2013 wordt de gemeentelijke publicatie in huis-aan-huisbladen door de meeste burgers (65%) gebruikt om zich op de hoogte te houden over besluiten van de gemeente. Hier lopen de percentages uiteen van 57% in Brunssum tot 84% in Simpelveld. Ruim een vijfde (22%) van de burgers van Parkstad Limburg houdt zich via de informatiekrant van de gemeente op de hoogte van gemeentelijke besluiten. Ook hier zien we in de antwoorden grote verschillen tussen de gemeenten: zo variëren de percentages van 8% in Nuth tot 32% in Heerlen. Een achtste (12%) gebruikt de gemeentelijke website als informatiekanaal.

Bijna een kwart (24%) inwoners van Parkstad Limburg houdt zich niet op de hoogte van besluiten van het gemeentebestuur, waarbij opvalt dat deze percentages in de stedelijke gemeenten hoger zijn dan in de landelijke gemeenten.

Bekijken we de ontwikkeling in de periode 2011-2013 dan valt op dat in Parkstad Limburg alle gemeentelijke informatiekanalen door minder mensen worden gebruikt. Op gemeenteniveau valt op dat in Brunssum het aandeel mensen dat gebruik maakt van het huis-aan-huisblad flink gedaald is, namelijk met 18 procentpunten. De omvang van de groep die zegt zich niet op de hoogte te houden van besluiten van het gemeentebestuur is gegroeid (+ 6 procentpunten). Vooral in Nuth en Onderbanken is het percentage gegroeid met 13 procentpunten.

# 3.

## GEMEENTEBESTUUR EN LOKALE POLITIEK

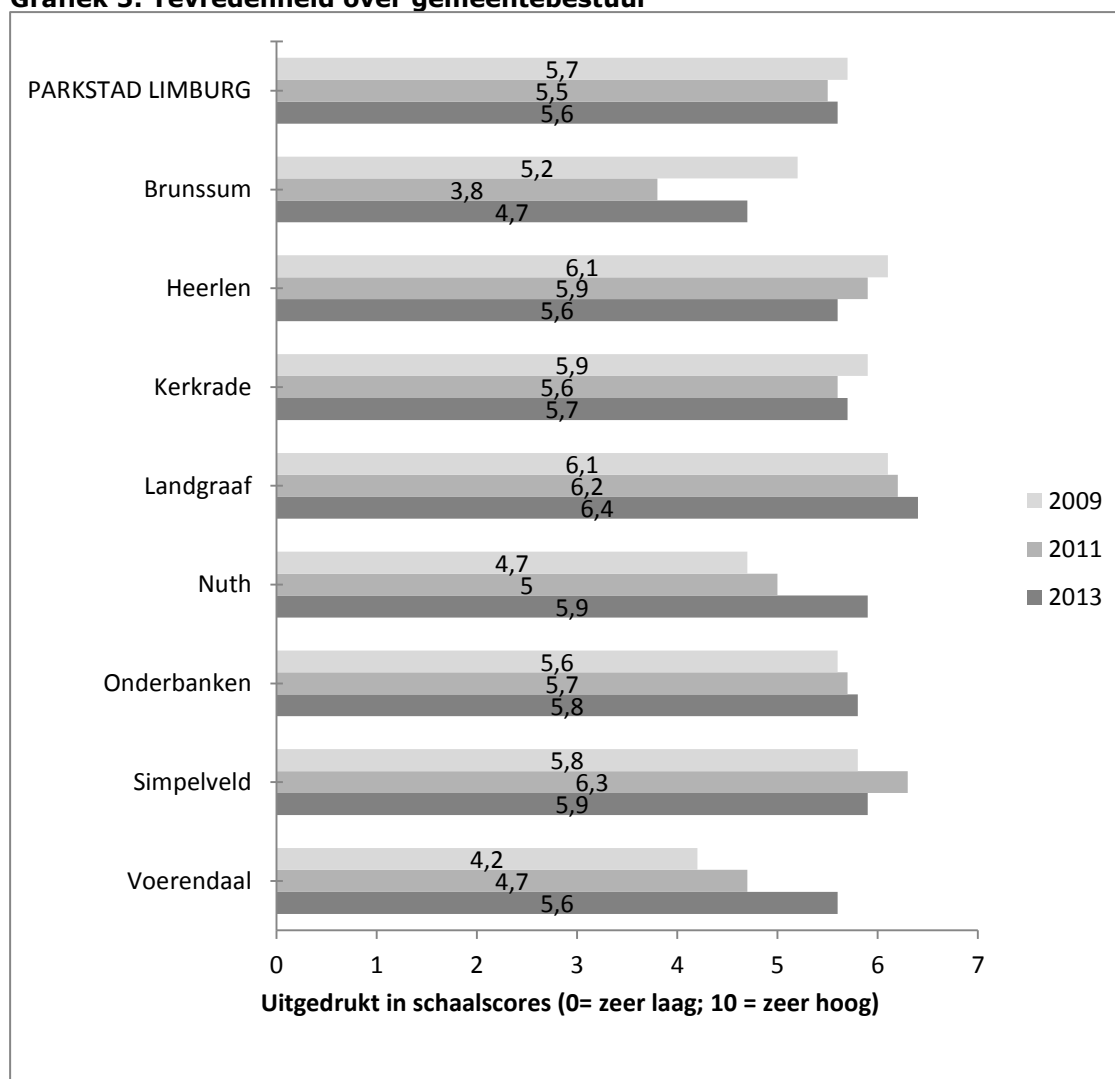
- Gemiddeld wordt het *gemeentebestuur* in 2013 met een 5,6 beoordeeld. De tevredenheid verschilt naar gemeente en is het hoogst in Landgraaf (6,4) en het laagst in Brunssum (4,7). In vergelijking met 2011 is voor heel Parkstad Limburg de tevredenheid in 2011 ongeveer gelijk gebleven.
- De gemiddelde score die de inwoners van Parkstad Limburg geven voor *de inzet van hun gemeentebestuur* is een 4,5. De gemeente Brunssum scoort met een 4,0 het laagst en de gemeente Landgraaf heeft met een 5,3 de hoogste score . In 2013 is de tevredenheid ten opzichte van 2013 onveranderd gebleven.
- Eén op de zeven inwoners van Parkstad Limburg (14%) is in 2013 (zeer) *geïnteresseerd in de lokale politiek*, ruim de helft een beetje (52%) en een kwart is niet geïnteresseerd (25%). De percentages (beetje) geïnteresseerd zijn in 2013 ten opzichte van 2011 licht gedaald.
- In 2013 vindt gemiddeld één op de vijf Parkstedelingen (21%) dat de *besluitvorming van de gemeente voldoende transparant* is. Dit percentage is vergelijkbaar met 2011: 20%.

*De relatie tussen overheden en burgers staat steeds centraal in discussies over bestuurlijke vernieuwing, verkiezingen etc. Aan de burgers van de Parkstadgemeenten zijn vragen gesteld over drie onderwerpen die te maken hebben met deze relatie: de waardering die burgers hebben voor hun afgevaardigden in het gemeentebestuur (3.1), de interesse van burgers in lokale politiek (3.2) en de transparantie van de gemeentelijke besluiten (3.3).*

### 3.1 Tevredenheid over gemeentebestuur

Bent u over het gemeentebestuur in uw woonplaats tevreden of ontevreden? Grafiek 5 laat zien hoe de burger op deze vraag geantwoord heeft. De antwoordpercentages zijn daarvoor omgerekend naar een tevredenheidsscore voor het gemeentebestuur die loopt van 0 (= zeer ontevreden) t/m 10 (= zeer tevreden).

**Grafiek 5: Tevredenheid over gemeentebestuur**



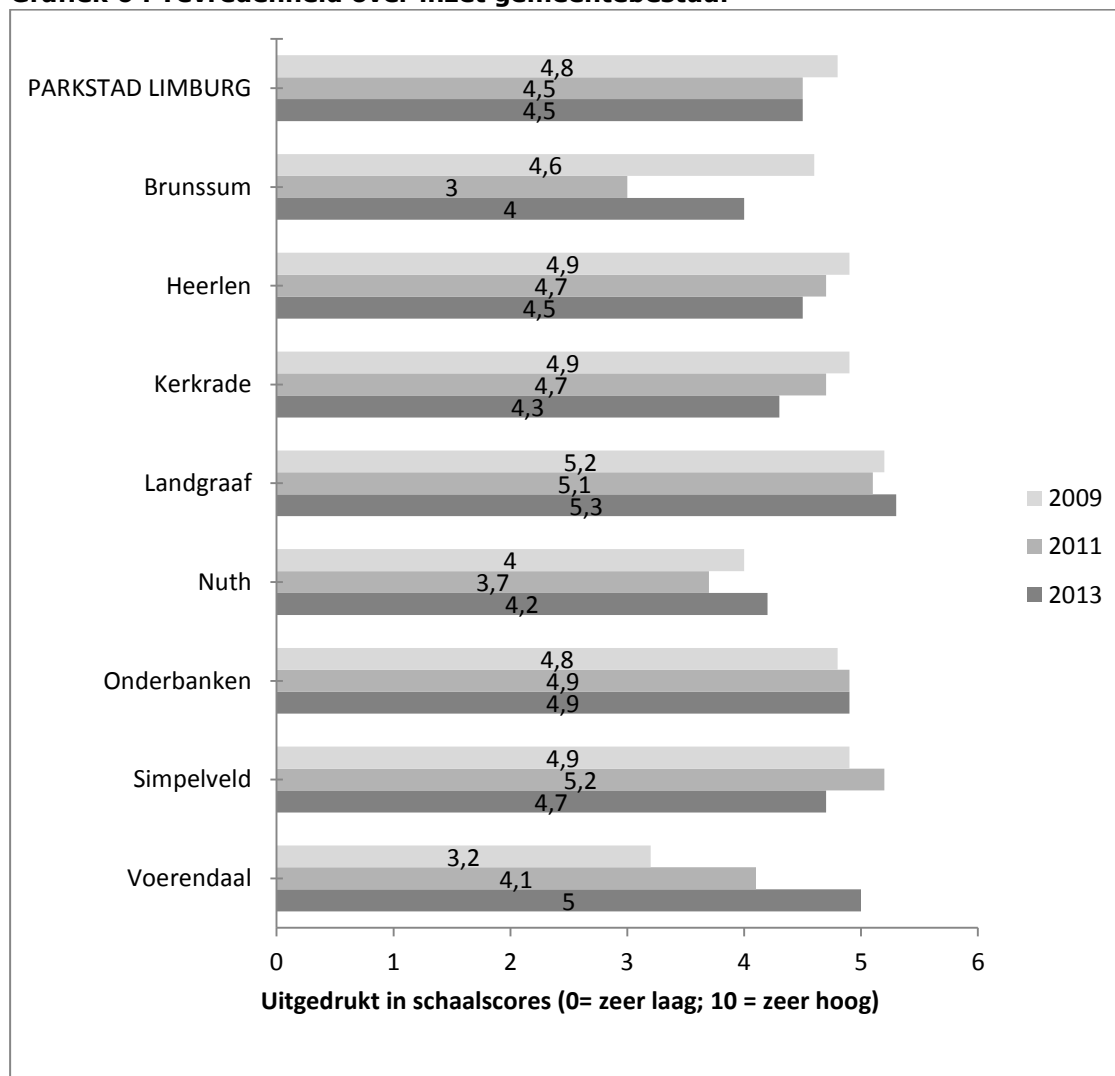
In 2013 is de gemiddelde tevredenheidsscore in Parkstad Limburg voor het gemeentebestuur een 5,6. De scores van de gemeenten variëren van een 4,7 in Brunssum tot een 6,4 in de gemeente Landgraaf. Op Parkstadniveau is de tevredenheid tussen 2011 en 2013 niet veel gewijzigd. Op gemeenteniveau zien we dat in Brunssum en Voerendaal de tevredenheid is toegenomen + 0,9.

Ter verdieping van deze algemene waardering is de inwoners ook een aantal specifieke uitspraken over het functioneren van het gemeentebestuur voorgelegd met het verzoek om aan te geven in hoeverre men het hiermee eens is. Het gaat om de volgende uitspraken:

- Het gemeentebestuur is er tot nu toe behoorlijk in geslaagd enkele belangrijke problemen in de gemeente op te lossen.
- Het gemeentebestuur doet veel om de mensen bij het bestuur van de gemeente te betrekken.
- Het belastinggeld wordt in mijn gemeente over het algemeen goed besteed.
- Leden van de gemeenteraad bekommeren zich om de mening van mensen zoals ik.
- Gemeenteraadsleden weten over het algemeen wat er speelt onder de mensen.
- Wanneer ik alles op een rijtje zet vind ik dat de gemeente waar ik woon goed bestuurd wordt.

De antwoorden van de overige zes stellingen zijn omgerekend naar een tevredenheidsscore over de inzet van het gemeentebestuur volgens de inwoners. Deze score loopt van 0 (= zeer ontevreden) tot en met 10 (= zeer tevreden). Grafiek 5 laat zien hoe de burger op deze vraag geantwoord heeft.

**Grafiek 6 : Tevredenheid over inzet gemeentebestuur**



De gemiddelde score van de inwoners van Parkstad Limburg bedraagt in 2013 een 4,5. De gemeente Brunssum scoort met een 4,0 het laagst en de gemeente Landgraaf laat met een 5,3 de hoogste score zien.

De ontwikkeling in de periode 2011 – 2013 is voor heel Parkstad Limburg geen verschil zien. In grafiek 6 zien we dat in drie gemeenten (Heerlen, Kerkrade en Simpelveld) de tevredenheid licht afneemt. In de overige gemeenten neemt de tevredenheid toe, met name in Brunssum en Voerendaal (+1 respectievelijk 0,9).

Nadere analyse van de stellingen waarmee de tevredenheidsscore wordt berekend laat voor 2013 zien dat ongeveer een kwart van de parkstadbewoners het eens is met de volgende stelling 'Wanneer ik alles op een rijtje zet vind ik dat de gemeente waarin ik woon goed bestuurd wordt' (25%) en 'Het gemeentebestuur is er tot nu toe behoorlijk in geslaagd enkele belangrijke problemen in de gemeente op te lossen' (22%). De overige stellingen worden door een kleiner percentage inwoners onderschreven, namelijk tussen de 12% en 14%. Er dient wel de nuancerende opmerking geplaatst te worden dat een relatief groot deel van de respondenten met 'weet niet/geen mening' geantwoord heeft (bij de meeste stellingen circa een derde).

### 3.2 Politieke interesse

Om de politieke belangstelling te indiceren is in het onderzoek gevraagd in welke mate men interesse heeft in lokale politiek. Daarbij konden de inwoners kiezen uit de antwoordmogelijkheden: '(zeer) geïnteresseerd', 'een beetje geïnteresseerd', 'niet geïnteresseerd' en 'weet niet/geen mening'.

Tabel 6 laat de verdeling van deze percentages zien. Aangezien ook 'weet niet/geen mening' geantwoord kon worden bedragen de totalen geen 100%.

**Tabel 6: Interesse burger in lokale politiek, in procenten**

	(Zeer) geïnteresseerd			Een beetje geïnteresseerd			Niet geïnteresseerd		
	2009	2011	2013	2009	2011	2013	2009	2011	2013
Brunssum	18%	20%	15%	51%	58%	51%	24%	17%	24%
Heerlen	24%	17%	12%	55%	53%	55%	17%	21%	26%
Kerkrade	17%	18%	16%	52%	55%	49%	21%	18%	23%
Landgraaf	16%	17%	13%	57%	56%	46%	21%	22%	31%
Nuth	13%	16%	11%	62%	59%	51%	19%	17%	26%
Onderbanken	21%	14%	18%	48%	64%	51%	24%	16%	23%
Simpelveld	19%	18%	14%	57%	60%	62%	18%	15%	18%
Voerendaal	20%	15%	13%	56%	62%	62%	19%	19%	20%
Parkstad Limburg	19%	17%	14%	55%	56%	52%	20%	19%	25%

Uitgedrukt in percentages

In 2013 is 1 op de 7 inwoners (14%) van Parkstad Limburg (zeer) geïnteresseerd in de lokale politiek, ruim de helft is een beetje geïnteresseerd (52%) en een kwart is niet geïnteresseerd (25%). De verschillen tussen gemeenten zijn relatief klein.

De interesse van de burger in de lokale politiek is tussen 2011 en 2013 in heel Parkstad Limburg licht afgenomen. In de afzonderlijke gemeenten zien we dat dat niet overal het geval is zoals Onderbanken (+ 4 procentpunten). De grootste verschillen zijn te zien in Onderbanken en Landgraaf waar het aandeel inwoners dat een beetje geïnteresseerd is in politiek gedaald is met 13 respectievelijk 10 procentpunten.



### 3.3 Transparantie gemeentelijke besluiten

In het onderzoek is een vraag opgenomen over de transparantie van gemeentelijke besluiten. Daarover is een aantal stellingen aan de inwoners voorgelegd waarvan de burgers konden aangeven of ze het daarmee eens of oneens waren.

Concreet gaat het dan om de volgende stellingen:

- De informatie naar de burger over besluiten van de gemeente (bijv. via gemeentelijke krantjes en publicaties, pers, bijeenkomsten, brieven) is voldoende.
- De gemeente maakt naar de burger voldoende duidelijk welke belangen er spelen bij het nemen van besluiten.
- De gemeente maakt naar de burger voldoende duidelijk welke afwegingen ze maakt bij het nemen van beslissingen.
- Wanneer ik alles op een rijtje zet vind ik dat de besluitvorming van de gemeente voldoende transparant is.

Tabel 7 geeft weer hoeveel procent van de inwoners het eens is met de zojuist genoemde stellingen.

**Tabel 7: Transparantie gemeentelijke besluiten, in %**

	Informatie aan burger over besluiten is voldoende			Gemeente maakt belangen bij besluiten voldoende duidelijk			Gemeente maakt afwegingen bij nemen beslissingen voldoende duidelijk			Samenvattend: besluitvorming gemeente is voldoende transparant		
	2009	2011	2013	2009	2011	2013	2009	2011	2013	2009	2011	2013
Brunssum	59%	43%	41%	27%	16%	18%	18%	13%	13%	26%	14%	16%
Heerlen	56%	54%	53%	24%	20%	21%	15%	15%	14%	21%	17%	19%
Kerkrade	63%	57%	59%	27%	25%	24%	22%	17%	17%	29%	24%	25%
Landgraaf	64%	60%	54%	27%	23%	24%	18%	19%	19%	23%	26%	24%
Nuth	51%	58%	58%	19%	20%	21%	14%	13%	16%	18%	17%	20%
Onderbanken	62%	63%	60%	23%	26%	27%	18%	22%	20%	23%	24%	27%
Simpelveld	60%	59%	65%	27%	24%	23%	18%	17%	16%	24%	24%	22%
Voerendaal	49%	56%	59%	16%	18%	19%	10%	10%	13%	15%	16%	22%
Parkstad Limburg	59%	55%	54%	25%	21%	21%	17%	16%	16%	23%	20%	21%

Uitgedrukt in percentages

In 2013 is gemiddeld meer dan de helft van de Parkstedelingen (54%) van mening dat de informatie die ze ontvangen over besluiten van de gemeente voldoende is. Eén op de vijf inwoners in heel Parkstad Limburg vindt dat de gemeente de burger voldoende duidelijk maakt welke belangen er spelen bij het nemen van besluiten (21%). Een even grote groep heeft als samenvattend oordeel dat de besluitvorming van de gemeente voldoende transparant is. Minder dan één op de vijf Parkstedelingen (16%) is van mening dat de gemeente de burger voldoende duidelijk maakt welke afwegingen ze maakt bij het nemen van beslissingen. Tussen de afzonderlijke gemeenten zien we soms grote verschillen. Zo zien we dat de groep die het eens is met de stelling dat ze voldoende informatie over besluiten krijgen in Simpelveld bestaat uit bijna twee derde (65%) van de inwoners. Daarentegen bestaat die groep in Brunssum uit slechts 41%.

De ontwikkeling tussen 2011 en 2013 laat zien dat de groep die de stellingen onderschrijft voor heel Parkstad Limburg ongeveer gelijk is gebleven. Dit geldt ook voor de afzonderlijke gemeenten.



#### **4. MAATSCHAPPELIJKE INDICATOREN (SAMENVATTING)**

*In dit afsluitende hoofdstuk wordt samenvattend een aantal maatschappelijke indicatoren gepresenteerd. In feite zijn dit kerngegevens uit de voorgaande hoofdstukken die een indicatie geven van vooral de wijze waarop de inwoners hun gemeentebestuur en dienstverlening beleven.*

Thematisch geordend gaat het om de volgende maatschappelijke indicatoren:

##### **Gemeente**

- waardering gemeente

##### **Gemeentelijke dienstverlening**

- gemeentelijke dienstverlening
- tevredenheid contact met Gemeente

##### **Gemeentebestuur en lokale politiek**

- tevredenheid over gemeentebestuur
- tevredenheid functioneren gemeente m.b.t. informatie
- interesse in lokale politiek
- transparante besluitvorming

De scores op deze maatschappelijke indicatoren worden op pagina 29 in een 'mozaïekoverzicht' samengevat. Dit overzicht heeft een dubbele functie; voor de betreffende indicatoren geeft het enerzijds de stand van zaken in 2013 en anderzijds de ontwikkeling tussen 2011 en 2013 weer:

##### **- Stand van zaken Parkstadgemeenten 2013**




Door middel van de kleuren "groen", "geel", "rood" geeft het overzicht voor de afzonderlijke Parkstadgemeenten weer of ze in 2013 op de betreffende indicatoren relatief gunstig, neutraal of ongunstig scoren. Referentiepunt daarbij is het Parkstadgemiddelde in 2013. Indien een score minder dan 10% afwijkt van dit Parkstadgemiddelde dan is de typering 'neutraal'; is de afwijking naar boven of beneden toe 10% of meer dan is de typering 'gunstig' respectievelijk 'ongunstig'. Op deze manier wordt een indicatie gegeven van waar de afzonderlijke gemeenten in 2013 ten opzichte van het Parkstadgemiddelde staan. In de laatste kolom (Parkstad Limburg) worden uiteraard geen kleuren weergegeven aangezien deze kolom betrekking heeft op het Parkstadgemiddelde.

##### **- Ontwikkeling Parkstadgemeenten en Parkstad Limburg 2011-2013**

Door middel van de symbolen "+", "o" en "-" geeft het overzicht voor de afzonderlijke gemeenten en voor Parkstad Limburg als geheel weer of ze zich tussen 2011 en 2013 op de betreffende indicatoren relatief gunstig, neutraal of ongunstig ontwikkeld hebben. Indien een score in 2013 minder dan 10% afwijkt van de score van 2009 dan is de typering 'neutraal'; is de afwijking naar boven of beneden toe 10% of meer dan is de typering 'gunstig' respectievelijk 'ongunstig'. Op deze manier wordt een indicatie gegeven van de ontwikkelingsrichting van de afzonderlijke Parkstadgemeenten en van Parkstad Limburg in totaliteit op de betreffende indicatoren.

Bij het lezen c.q. interpreteren van de uitkomsten in het mozaïekoverzicht is het van belang om te beseffen dat het gaat om *relatieve* scores, namelijk om de afwijking van de gemeente in 2013 ten opzichte van het Parkstadgemiddelde. De uniform gehanteerde 10%-marge is daartoe een handig instrument, maar geen harde statistische maat. Een beeld van het *absolute* niveau van de beleving van de woonomgeving valt uit de mozaïek niet af te lezen. Daarvoor moet men de grafieken en tabellen in de voorgaande hoofdstukken van dit rapport raadplegen.

Ook de waardering van de ontwikkelingsrichting is relatief. Een positieve of negatieve ontwikkeling geeft een eerste indicatie. Om de ontwikkeling op haar echte waarde te schatten moeten de uitkomsten in de grafieken en tabellen van deze rapportage worden bekeken.

Maatschappelijke indicatoren Parkstad Limburg		Brunssum	Heerlen	Kerkrade	Landgraaf	Nuth	Onderbanken	Simpelveld	Voerendaal	PARKSTAD LIMBURG
	= gunstig in 2013 t.o.v. Parkstadgemiddelde									
	= neutraal in 2013 t.o.v. Parkstadgemiddelde									
	= ongunstig in 2013 t.o.v. Parkstadgemiddelde									
+	= gunstige ontwikkeling 2011-2013									
o	= neutrale ontwikkeling 2011-2013									
-	= ongunstige ontwikkeling 2011-2013									

### Gemeente

Waardering gemeente als woon- en leefomgeving

o	o	o	o	o	o	o	o	o
---	---	---	---	---	---	---	---	---

### Gemeentelijke dienstverlening

Gemeentelijke dienstverlening

o	o	o	o	o	o	o	o	o
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Tevredenheid over contact met gemeente

o	o	o	o	o	o	o	o	o
---	---	---	---	---	---	---	---	---

### Gemeentebestuur en lokale politiek

Tevredenheid over gemeentebestuur

+	o	o	o	+	o	o	+	o
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Tevredenheid inzet gemeentebestuur

+	o	o	o	+	o	o	+	o
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Interesse burger in lokale politiek

-	-	-	-	-	+	-	-	-
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Transparante besluitvorming

+	+	o	o	+	+	o	+	o
---	---	---	---	---	---	---	---	---



## **BIJLAGEN**





## **BIJLAGE 1: ONDERZOEKSVERANTWOORDING**

Hieronder wordt de opzet van het onderzoek 'gemeentebestuur en dienstverlening 2013' en de verantwoording van de uitvoering beschreven. Aan de orde komen achtereenvolgens de onderzoeksmethode, steekproeftrekking, responsverantwoording, representativiteit, betrouwbaarheid en nauwkeurigheid.

### **Onderzoeksmethode**

Gelet op het grote aantal onderzoeksvragen is ervoor gekozen het onderzoek uit te voeren in de vorm van een schriftelijke enquête. Deze enquête is gehouden onder een steekproef van de bevolking van 18 jaar en ouder. De personen die voor het onderzoek zijn geselecteerd hebben per post een schriftelijke vragenlijst en begeleidende brief van hun gemeente ontvangen, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en binnen 10 dagen in een portvrije antwoortenveloppe te retourneren. Om de privacy te kunnen waarborgen zijn aan de respondenten geen naam- en adresgegevens gevraagd, behalve de postcode (nodig om de uitkomsten te kunnen herleiden naar gemeenten). Om de respons te verhogen is er na 10 dagen schriftelijk gerappelleerd. Het veldwerk is uitgevoerd in de periode september-oktober 2013.

### **Steekproeftrekking**

Er is uit de Gemeentelijke Bevolkingsadministraties van de acht Parkstadgemeenten een aselechte steekproef getrokken van in totaal 7.40 inwoners van 18 jaar en ouder. Gelet op de omvang en moeilijkheidsgraad van de vragenlijst is er – mede op basis van eerdere ervaringen met eerdere onderzoeken – voor gekozen bewoners van verzorgings- of verpleegtehuizen buiten de steekproeftrekking te laten. De totale onderzoekspopulatie van 18-plussers waaruit de steekproef is getrokken omvatte 208.716 inwoners.

### **Responsverantwoording**

In 2013 hebben in de Parkstad Limburg-gemeenten uiteindelijk 2.978 personen de vragenlijst ingevuld en geretourneerd, hetgeen een onderzoeksrespons van 40% betekent. Tabel 1 geeft naast een overzicht van de respons voor Parkstad Limburg, ook het totaal aantal verzonden vragenlijsten en het aantal geretourneerde vragenlijst uitgesplitst per gemeente weer.

**Tabel 1: Responsverantwoording onderzoek 2013**

	Onderzoeks- populatie (18+)	Vragenlijsten verzonden (bruto steekproef)	Vragenlijsten retour (netto steekproef)	Respons- percentage
Brunssum	24.103	1000	297	39,6
Heerlen	74.332	1000	332	33,2
Kerkrade	39.919	1000	379	37,9
Landgraaf	31.565	1000	387	38,7
Nuth	12.832	1000	410	41,0
Onderbanken	6.520	900	293	32,6
Simpelveld	9.060	750	331	44,1
Voerendaal	10.385	750	297	39,6
<i>Niet ingedeeld</i>	--	--	252	--
<b>PARKSTAD LIMBURG</b>	<b>208.716</b>	<b>7.400</b>	<b>2.978</b>	<b>40,2%</b>

De onderzoeksrespons per gemeente loopt in 2013 uiteen van 32,6% in Onderbanken tot 44,1% in Simpelveld.

### Representativiteit

Bij enquêteonderzoek bestaat het risico dat bepaalde bevolkingsgroepen oververtegenwoordigd dan wel ondervertegenwoordigd zijn in de responsgroep. In dat geval zijn de respondenten geen goede afspiegeling van de totale bevolking en is het onderzoek daarmee niet representatief.

In tabel 2 wordt de groep respondenten van het onderzoek Parkstad Limburg 2013 afgezet tegen de bevolking van Parkstad Limburg, getoetst op de kenmerken geslacht en leeftijd. Daarmee wordt voor deze kenmerken inzichtelijk gemaakt in hoeverre de personen die aan het onderzoek hebben deelgenomen een goede afspiegeling vormen van de totale (volwassen) bevolking.

**Tabel 2: Representativiteit Parkstad Limburg naar geslacht en leeftijd, in procenten**

	Responsgroep burgeronderzoek	Totale bevolking (18+)
<i>Geslacht</i>		
- mannen	49%	49%
- vrouwen	51%	51%
<i>Leeftijd</i>		
- 18 t/m 34 jaar	11%	22%
- 35 t/m 54 jaar	30%	35%
- 55 t/m 74 jaar	47%	33%
- 75 jaar en ouder	12%	11%

Uit tabel 2 valt af te lezen dat de deelnemers aan het onderzoek qua geslacht een goede afspiegeling vormen van de bevolking van Parkstad Limburg. Een blik op de leeftijd laat zien dat de 'jongeren' (18-34 jaar) ondervertegenwoordigd zijn en de '55-74-jarigen' oververtegenwoordigd zijn in de respons.

Om deze kleine afwijkingen naar geslacht en leeftijd te corrigeren heeft *weging* plaatsgevonden. Dit is een bij steekproefonderzoek gebruikelijke statistische techniek waarbij de onderzoeksgegevens (door middel van een vermenigvuldigingsfactor) zodanig worden herberekend dat de samenstelling van de responsgroep vrijwel exact gelijk is aan de feitelijke bevolkingssamenstelling. Behalve op geslacht en leeftijd zijn de onderzoeksresultaten verder ook nog gewogen naar gemeente. Op die manier is ervoor gezorgd dat de personen die aan het onderzoek hebben meegedaan representatief zijn voor de totale bevolking van de gemeente waarin ze wonen.

## Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

De essentie van steekproefonderzoek is, dat door het ondervragen van een beperkt deel (steekproef) van de bevolking niet alleen uitspraken worden gedaan over degenen die geënquêteerd zijn maar ook over de totale populatie waaruit die steekproef is getrokken, in dit geval de (volwassen) bevolking van Parkstad Limburg.

Daarbij dient men wel steeds te beseffen dat dit steekproefonderzoek een benadering van de werkelijkheid vormt: geen enkele steekproef is een exacte afspiegeling van de totale bevolking. Dit hoeft op zich geen bezwaar te zijn zolang de marges waarbinnen de steekproefnauwkeurigheid valt bekend (en acceptabel) zijn. Daartoe kunnen de zgn. *nauwkeurigheidsmarges* van de steekproef worden berekend; binnen deze marges vallen de 'werkelijke' uitkomsten voor de totale bevolking.

Normaliter wordt bij het berekenen van de nauwkeurigheidsmarges uitgegaan van 95% *betrouwbaarheid*. Dit betekent dat wanneer het onderzoek 100 maal herhaald wordt, 95 keer een waarde gevonden wordt die binnen de berekende nauwkeurigheidsmarges ligt.

Tabel 3 laat - uitgaande van een betrouwbaarheid van 95% - voor verschillende steekproefgroottes en voor verschillende mogelijke antwoordpercentages zien hoe groot de nauwkeurigheidsmarges zijn.

**Tabel 3: Nauwkeurigheidsmarges steekproefgroottes, op basis van 95% betrouwbaarheid**

Netto steekproefgrootte (= aantal respondenten)	Antwoordpercentages in onderzoek				
	10% of 90%	20% of 80%	30% of 70%	40% of 60%	50%
100	6,4%	7,8%	9,0%	9,6%	9,8%
200	4,2%	5,5%	6,4%	6,8%	6,9%
300	3,4%	4,5%	5,2%	5,5%	5,7%
400	2,9%	3,9%	4,5%	4,8%	4,9%
500	2,6%	3,5%	4,0%	4,3%	4,4%
1.000	1,9%	2,5%	2,8%	3,0%	3,1%
2.000	1,3%	1,8%	2,0%	2,1%	2,2%
3.000	1,1%	1,4%	1,6%	1,8%	1,8%
4.000	0,9%	1,2%	1,4%	1,5%	1,5%

Een voorbeeld: bij een steekproefgrootte van 500 respondenten en een antwoordpercentage van bijv. 20% is de nauwkeurigheidsmarge plus of min 3,5%, dat wil zeggen dat het werkelijke percentage in de onderzoekspopulatie tussen 16,5% en 23,5% ligt.

Door de netto steekproefgrootte van Parkstad Limburg en de afzonderlijke gemeenten (zie tabel 1, derde kolom) te projecteren op bovenstaande tabel kunnen de nauwkeurigheidsmarges van de in dit onderzoek gepresenteerde uitkomsten worden ingeschat.

Voor Parkstad Limburg als geheel (met een netto steekproefgrootte van bijna 3000) betekent dit dat de nauwkeurigheidsmarges van de gepresenteerde uitkomsten kunnen worden afgelezen op de tweede regel van onder in de tabel; deze bedragen afhankelijk van de antwoordpercentages 1,8% en minder; een kleine onnauwkeurigheid dus.

Voor de afzonderlijke gemeenten (met netto steekproefgroottes variërend van ca. 290-410) zijn de nauwkeurigheidsmarges - die impliciet 'afleesbaar' zijn in derde en vierde regel van de tabel - met percentages in de orde van ca. 3% á 5% weliswaar groter, maar nog altijd voldoende om betrouwbare indicaties op gemeenteniveau te geven.

Voor de volledigheid moet nog vermeld worden dat bovenstaande nauwkeurigheidsmarges uitsluitend betrekking hebben op uitkomstpercentages die een proportie uitdrukken, b.v. het aandeel tevreden.

Indien de uitkomsten níet gebaseerd zijn op proporties maar op *gemiddelden*, zoals bij schaalscores of rapportcijfers, zijn andere nauwkeurigheidsmarges van toepassing. Deze marges zijn kleiner dan die in bovenstaande tabel, d.w.z. de nauwkeurigheid van deze gemiddelde uitkomsten is (nog) groter. Zelfs op het laagste analyseniveau, namelijk dat van gemeente, zijn de nauwkeurigheidsmarges van gemiddelden nog alleszins acceptabel; uitgaande van bijvoorbeeld 150 respondenten (het nagestreefde minimum-aantal geslaagde enquêtes per gemeente) wijkt de werkelijke waarde van een gemiddeld rapportcijfer met 95% zekerheid niet meer dan 0,2 á 0,3 punt af. Bij grotere steekproeven zijn de afwijkingen te verwaarlozen.