

Hoe beoordelen inwoners hun gemeentebestuur en waar hangt dat oordeel van af?

MARCEL BOOGERS

Prof. dr. M.J.G.J.A. Boogers is hoogleraar Innovatie en Regionaal Bestuur bij de vakgroep Bestuurskunde van de faculteit Management en Bestuur aan de Universiteit Twente.

1 Inleiding

De veerkracht en stabiliteit van het lokaal bestuur staan op verschillende manieren ter discussie. Nieuwe bestuurlijke opgaven en de toenemende druk tot bezuinigingen vragen om een krachtig en stabiel gemeentebestuur; terwijl die stabiliteit door de toegenomen politieke versnippering van gemeenteraden onder druk staat. Nieuwe taken en bezuinigingsdruk kunnen in die context juist tot extra instabiliteit leiden. Bezuinigingen brengen lastige keuzes met zich mee waarvoor het nu minder eenvoudig is politieke meerderheden te vinden. Nieuwe bestuurlijke opgaven vergroten de politieke druk om te presteren, terwijl de politieke steun om die opgaven te realiseren minder vanzelfsprekend is. Er zijn goede redenen om te veronderstellen dat deze ontwikkelingen invloed hebben op de oordelen van inwoners over de kwaliteit van hun gemeentebestuur. Als lokale besturen door bezuinigingen en politieke crises minder goed in staat zijn om tegemoet te komen aan de wensen en problemen van inwoners, heeft dat gevolgen voor hun acceptatie van, tevredenheid met en vertrouwen in gemeentebestuurders en hun beleidsprestaties. Om een beter beeld te kunnen krijgen van de mogelijke gevolgen van deze politiek-bestuurlijke ontwikkelingen voor ervaren kwaliteit van het lokaal bestuur, is van belang inzicht te geven in de verschillende aspecten en achtergronden ervan. Dat is waar dit artikel zich op richt.¹ Na een kort theoretisch exposé over het begrip kwaliteit wordt uiteengezet hoe de aspecten en achtergronden van lokale kwaliteit zijn onderzocht. Vervolgens zal aan de hand van de oordelen van inwoners over hun gemeentebestuur een beeld worden geschetst van de ervaren kwaliteit van het lokaal bestuur. Hierna wordt nagegaan welke politiek-bestuurlijke gemeentekennmerken en demografische kenmerken hierop van invloed zijn. Het artikel sluit af met een korte samenvatting en conclusies.

2 Lokale kwaliteit in kaart

De kwaliteit van het lokaal bestuur is een complex concept dat verschillende aspecten en facetten kent. Niet in het minst omdat de gemeente meerdere gedaanten heeft waarvoor verschillende kwaliteitscriteria gelden. De gemeente is het zelfbestuur van de lokale gemeenschap, dienstverlener en medeoverheid; en aan iedere rol kunnen andere eisen worden gesteld (Toonen e.a., 1998). Als lokale kwaliteit wordt ingeperkt tot de eerste gedaante van de gemeente, gaat het om de mate waarin het gemeentebestuur volgens burgers tegemoetkomt aan hun wensen en opvattingen. Hiervoor is het van belang dat besturen en bestuurders oor hebben voor de belangen en ideeën van burgers, dat het bestuur betrouwbaar handelt en dat het uiteindelijk resultaten weet te boeken. Met een verwijzing naar de literatuur over legitimiteit, kunnen deze facetten van kwaliteit worden omschreven als *input-throughput-* en *outputkwaliteit* (Scharpf, 1999). In termen van Lincoln's befaamde Gettysburg Address gaat het dan om de vraag of het gemeentebestuur *government by the people, of the people en for the people* is (Wills, 1993).

- *Input-kwaliteit*: het gaat hier om de wijze waarop en de mate waarin het bestuur signalen vanuit de samenleving en de burgerij oppikt, om toegankelijkheid en openheid daarvoor, om participatie in het bestuur, om representativiteit van het bestuur. Is er volgens inwoners sprake van *government by the people*?
- *Throughput-kwaliteit* – dit facet heeft betrekking op de mate waarin processen in het bestuur transparant verlopen, waarin zaken en personen eerlijk worden behandeld, al dan niet in lijn met 'beginselen van behoorlijk bestuur'. Vinden inwoners dat er sprake is van *government of the people*?
- *Output-kwaliteit* – dit facet richt zich op de mate waarin het openbaar bestuur resultaten behaalt en bijdraagt aan maatschappelijke probleemoplossing. Is het gemeentebestuur volgens inwoners *government for the people*?

Om na te kunnen gaan in hoeverre en op welke manier de kwaliteit van het lokaal bestuur door inwoners wordt beoordeeld, zijn de gegevens van de *benchmark* 'Waarstaatjegemeente' (Wsjg) geanalyseerd. Met dit vergelijkingsinstrument voor gemeenten, dat door KING (Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten) wordt beheerd, worden een groot aantal burgeronderzoeken samengebracht naar de oordelen van inwoners over verschillende aspecten van het functioneren van gemeenten.² Deze gegevens bevatten burgeroordelen over de kwaliteit van de lokale democratie, het functioneren van B&W, over het voorzieningspeil, de kwaliteit van de leefomgeving en de veiligheid in de gemeente. Met deze uiteenlopende oordelen kan een omvattend beeld worden gegeven van de ervaren kwaliteit van het gemeentebestuur.

3 Gegevens en analyses

De gegevens die voor dit onderzoek worden gebruikt hebben betrekking op 133 gemeenten die tussen het voorjaar van 2009 en het najaar van 2011 één of meerdere malen³ hun inwoners hebben laten enquêteren (Du Long & Stultjens, 2012). Hiertoe hebben deze gemeenten iedere keer een steekproef van 1.200 inwoners laten benaderen met een vragenlijst, die steeds door ongeveer een derde van de steekproef is ingevuld en geretourneerd. In totaal zijn in de genoemde periode 86.683 ingevulde enquêtes verwerkt. De enquêteresultaten zijn gewogen naar geslacht en leeftijd, zodat voor iedere gemeente een op deze punten representatief beeld kan worden gegeven van de oordelen van inwoners over hun gemeentebestuur. Omdat dit onderzoek zich niet richt op individuele gemeenten, maar op de aspecten en achtergronden van de kwaliteit van alle Nederlandse gemeenten, dienen de onderzoeksgemeenten representatief te zijn voor alle Nederlandse gemeenten. Dat blijkt niet helemaal het geval te zijn: de 133 onderzoeksgemeenten kennen enige ondervetegenwoordiging van gemeenten uit Limburg, Utrecht en Zeeland en van grotere gemeenten (Boogers, 2012). Omdat analyses laten zien dat de beide gemeentekennmerken geen grote invloed hebben op de oordelen van inwoners, is het niet te verwachten dat dit de resultaten sterk zal vertekenen.

4 Aspecten van lokale kwaliteit

De Wsjg-enquête naar de oordelen van inwoners over het functioneren van hun gemeentebestuur kent een groot aantal onderdelen.⁴ In de eerste plaats is gevraagd naar de oordelen over de lokale politiek: de mate waarin men zich vertegenwoordigd voelt door de gemeenteraad en men vindt dat politici en bestuurders hun beloften nakomen. Verder zijn er vragen gesteld over de interacties tussen inwoners en hun gemeentebestuur. Daarbij gaat het niet alleen om de kwaliteit van de gemeentelijke informatievoorziening aan inwoners, maar ook over de vraag of het gemeentebestuur luistert naar hun wensen en opvattingen, dan wel adequaat reageert op hun meldingen, klachten en bezwaren. Tot slot besteedt de Wsjg-enquête aandacht aan gemeentelijke beleidsprestaties: het oordeel van inwoners over leefbaarheid en veiligheid, het voorzieningspeil en de kwaliteit van de openbare ruimte.

Van antwoordpatronen naar aspecten

Met behulp van statistische analyses kan worden nagegaan of er in de antwoorden op de enquêtes vaste patronen te ontdekken zijn, die duiden op verschillende aspecten die de respondenten onderscheiden als zij het gemeentelijke functioneren

beoordelen. De resultaten van deze analyses (zie appendix A) laten zien dat de kwaliteit van het gemeentebestuur voor inwoners in vier afzonderlijke aspecten uiteenvalt.

- a) **RESPONSIVITEIT** - het eerste aspect dat inwoners onderscheiden is responsiviteit. Het gaat hierbij niet alleen om de mate waarin het gemeentebestuur inwoners in staat stelt opvattingen en oordelen over het beleid te vormen en naar voren te brengen, maar ook over de mate waarin het gemeentebestuur deze signalen ook serieus neemt. Een bijzonder onderdeel van dit aspect is de kwaliteit van de gemeentelijke regelgeving. Dit lijkt erop te duiden dat de ervaren openheid van de gemeentelijke overheid voor inwoners nauw verbonden is met eenduidige, handhaafbare en gehandhaafde (spel-) regels.
- b) **BUURTGERICHTHEID** - het tweede aspect ligt inhoudelijk wat in het verlengde van het eerste responsiviteits-aspect, maar wordt toch als een apart aspect onderscheiden: de mate waarin de gemeente aandacht heeft voor leefbaarheid en veiligheid in de buurt, de buurt bij de aanpak ervan betreft en adequaat reageert als er hierover klachten of meldingen zijn.
- c) **KWALITEIT LEEFOMGEVING** - het derde aspect betreft de gemeentelijke beleidsprestaties op het gebied van de openbare ruimte: de kwaliteit van wegen, pleinen en openbaar groen, de bereikbaarheid van de gemeente en de buurt met de auto, de parkeergelegenheid en (verkeers-) veiligheid.
- d) **KWALITEIT VOORZIENINGEN** – net als bij het vorige aspect heeft ook dit aspect betrekking op gemeentelijke beleidsprestaties. Het gaat hier om de vraag of het gemeentebestuur het algemene voorzieningenniveau weet te handhaven of te versterken. Daarbij moet niet alleen worden gedacht aan het aanbod aan winkels en uitgaansgelegenheden, maar ook aan voorzieningen op het gebied van onderwijs, cultuur, welzijn en gezondheid.

Deze vier aspecten van kwaliteitsoordelen over het lokaal bestuur vallen enigszins samen met de eerdere theoretisch onderscheiden kwaliteitsaspecten, maar niet helemaal. Het eerste kwaliteitsaspect houdt sterk verband met input-kwaliteit, al heeft het ook wat elementen van throughput-kwaliteit, zeker waar het oordelen over de kwaliteit van regelgeving betreft. Het tweede kwaliteitsaspect dat inwoners onderscheiden spitst zich toe het buurt- en wijkniveau en komt eveneens overeen met input-kwaliteit. De laatste twee kwaliteitsaspecten hebben betrekking op output-kwaliteit: de zorg van de gemeente voor enerzijds de kwaliteit van de leefomgeving en anderzijds het niveau van maatschappelijke en culturele voorzieningen. Hoewel vooral de hoogte van het voorzieningenniveau niet geheel kan worden teruggevoerd op de beleidsinspanningen van het gemeentebestuur (de vestiging of het vertrek van een winkel of horecagelegenheid is immers een verantwoordelijk-

heid van private ondernemingen), kan de gemeente hier wel in voorwaardenscheppende sfeer een belangrijke rol vervullen.

Aspecten gewogen

Naast oordelen over verschillende aspecten van het gemeentelijke functioneren, is inwoners ook gevraagd te reageren op de stelling ‘mijn gemeente wordt goed bestuurd’. De reactie op deze stelling is te zien als een algemeen kwaliteitsoordeel. Door na te gaan in welke mate de scores voor de vier verschillende kwaliteitsaspecten bijdragen aan dit algemene kwaliteitsoordeel, kan een beeld worden gegeven van het relatieve belang dat men aan deze kwaliteitsaspecten toekent. Hiertoe is een regressieanalyse uitgevoerd die aangeeft welke unieke bijdrage ieder kwaliteitsaspect levert aan de algemene kwaliteit.

Tabel 1: Mate waarin kwaliteitsaspecten bijdragen aan algemene kwaliteit, standaard regressiecoëfficiënten (bèta's), (N=71.510)⁵

Kwaliteitsaspect	Regressiecoëfficiënt in bèta's
1. Responsiviteit	0.628
2. Buurtgerichtheid	0.052
3. Kwaliteit leefomgeving	0.063
4. Kwaliteit voorzieningen	0.032
R	0.707
R ² adj.	0.500

Zoals tabel 1 laat zien, draagt de score voor responsiviteit veruit het sterkst bij aan de algemene tevredenheid met het gemeentebestuur. Dat wil zeggen dat bij de beoordeling van het gemeentebestuur vooral wordt gelet op de responsiviteit ervan: de mate waarin het gemeentebestuur open staat voor signalen uit de samenleving en deze serieus neemt. Hierna volgen de andere kwaliteitsaspecten, met de kwaliteit van maatschappelijke en culturele voorzieningen als hekkensluiter. Interessant is dat deze volgorde een weerspiegeling is van de rechtstreeks invloed die het gemeentebestuur op deze kwaliteitsaspecten heeft. Waar responsiviteit een zaak is van het gemeentebestuur, zijn gemeenten voor de mate van buurtgerichtheid enigszins afhankelijk van de samenwerking met woningbouwcorporaties en welzijnsinstellingen. Die afhankelijkheid geldt ook voor de zorg voor de leefomgeving, waar bijvoorbeeld ook de provincie een rol speelt, en het meest voor het voorzieningenniveau in de gemeente, die sterk afhankelijk is van private ondernemingen (Denters, 2003). In hun oordelen over de verschillende kwaliteitsaspecten van het

gemeentebestuur, blijken inwoners dus rekening te houden met de mate waarin het gemeentebestuur hiervoor zelf verantwoordelijk is.

Lokale kwaliteit beoordeeld

Om een indruk te krijgen van de algemene kwaliteit van het gemeentebestuur en van de verschillende aspecten hiervan, zijn de antwoorden op alle vragen die hierop betrekking hebben omgerekend tot rapportcijfers (zie tabel 2).⁶ Afgaand op deze rapportcijfers, blijken inwoners maar in beperkte mate tevreden te zijn over de kwaliteit van het gemeentebestuur. Inwoners geven hier ongeveer een zes voor; voor de kwaliteitsaspecten responsiviteit en buurtgerichtheid zijn de rapportcijfers ongeveer even hoog. De kwaliteit van de leefomgeving en de kwaliteit van voorzieningen worden met veel hogere cijfers beoordeeld. Maar zoals hierboven al bleek: voor burgeroordelen over het gemeentebestuur zijn deze kwaliteitsaspecten minder van belang. Hoewel de output-kwaliteit van het gemeentebestuur betrekkelijk sterk is, wordt hier door inwoners wat minder gewicht aan toegekend.

Tabel 2: Gemiddelde rapportcijfers (1-10) lokale kwaliteit en kwaliteitsaspecten, in rapportcijfers (n=71.510)

Kwaliteit (-aspect)	Gem. rapportcijfer
Algemene kwaliteit	6.1
1. Responsiviteit	6.3
2. Buurtgerichtheid	6.1
3. kwaliteit leefomgeving	6.9
4. kwaliteit voorzieningen	7.0

5 Gemeentegegevens

Het ligt voor de hand te verwachten dat de kwaliteitsoordelen van inwoners over het functioneren van gemeenten – samenhangt met verschillende gemeentekennmerken. In bestuurskundige onderzoeken let men daarbij doorgaans vooral op schaalgrootte (zie o.a.: Abma, 2012), maar ook andere geografische kenmerken kunnen van belang zijn. Daarbij kan in de eerste plaats worden gedacht aan de meerkernigheid van gemeenten. Behalve dat deze geografische pluriformiteit bijzondere eisen stelt aan het gemeentelijke beleid, kan het ook invloed hebben op de lokale politieke constellatie. In beide gevallen zou dit van betekenis kunnen zijn voor het functioneren van de gemeente en de beoordeling daarvan (Eulau & Prewitt, 1973). Dat geldt ook voor andere kenmerken, zoals de breedte van het college of de politieke fragmentatie van de gemeenteraad (Binser Hobolt & Klemmensen, 2007). Aan de ene kant zou dit de input-kwaliteit van het gemeentebestuur ten

goede kunnen komen (de ervaren nabijheid van het gemeentebestuur en de mate waarin men zich vertegenwoordigd voelt neemt dan toe met het aantal partijen in raad en college), aan de andere kant zou het ten koste kunnen gaan van de besluitvaardigheid van het gemeentebestuur, en daarmee van de output-kwaliteit. Tot slot mag worden verwacht dat politieke en bestuurlijke veranderingen van invloed zijn op het functioneren van het gemeentebestuur en de oordelen hierover. Bij gemeentelijke herindelingen spelen – zeker op korte termijn – de reacties die dit bij inwoners teweeg heeft gebracht en de mate waarin politiek en bestuur succesvol tot één nieuw geheel zijn gesmeed (Eshuis & Herweijer, 1994). Bij politieke crises gaat het om de invloed hiervan op de politiek-bestuurlijke verhoudingen in de gemeente en de beeldvorming hierover.

Operationalisering gemeentekennmerken

De bovengenoemde gemeentekennmerken zijn als volgt geoperationaliseerd.

- *Gemeentegrootte*: aantal inwoners gemeente op het moment van de meting. De kleinste onderzoeksgemeente heeft ruim 6.500 inwoners, de grootste bijna 120.000.
- *Meerkernigheid*: hierbij is de relatieve meerkernigheid gemeten op basis van het aantal kernen en hun relatieve omvang; de rekenformule die hierbij is gehanteerd is dezelfde als die voor de berekening van het effectief aantal politieke partijen (zie onder). Deze maat drukt het aantal kernen van gelijke grootte uit. Als een gemeente uit twee kernen van 8000 en 2000 inwoners bestaat, bedraagt de meerkernigheid 1.47. Tegenover onderzoeksgemeenten met een meerkernigheidsindex van 1 staan onderzoeksgemeenten die meer dan 10 kernen van ongeveer gelijke grootte hebben.
- *Gemeentelijke herindeling*: de tijdsafstand tussen Wsjg-meting en de meest recente (mits minder dan 15 jaar geleden) gemeentelijke herindeling; scores: 0: geen herindeling; 1: meer dan 10 jaar voor meting; 2: 7-10 jaar voor meting; 3: 3-6 jaar voor meting; 4: minder dan 3 jaar voor meting.
- *Politieke fragmentatie*: hierbij is de maat voor het effectief aantal politieke partijen als uitgangspunt genomen, die wordt berekend door het getal 1 te delen door de som van het gekwadrateerde aandeel van iedere partij in de gemeenteraad (Laakso & Taagepera, 1979). De uitkomst van deze berekening drukt het aantal politieke partijen van gelijke grootte uit. Als een gemeenteraad uit twee partijen bestaat die 80% en 20% van de raadszetels bezetten, bedraagt de maat voor politieke fragmentatie 1.47. De geringste politieke fragmentatie is te vinden bij gemeenten met 2.6 partijen van gelijke grootte, de sterkste versnippering in gemeenten met ruim 8 partijen van gelijke omvang.

- *Breedte college*: het aantal partijen dat vertegenwoordigd is in het college. Het minimum bedraagt 2 partijen, het maximum in de onderzochte gemeenten bedraagt 5.
- *Politieke crisis*: de tijdsafstand tussen de Wsjg-meting en het optreden van de meest recente politieke crisis (het onvrijwillig vertrek van één of meer collegeleden); scores: 0: geen crisis; 1: meer dan 2 jaar voor de meting; 2: 1-2 jaar voor meting; 3: minder dan een 1 jaar voor de meting, 4: kort na de wsjg-meting. In totaal hebben 38 onderzoeksgemeenten (28% van het totaal) enige tijd voor een meting of net erna een politieke crisis meegemaakt.

Onderlinge verbanden

Om het effect van deze gemeentekennmerken op de oordelen van inwoners beter te kunnen begrijpen, is het van belang na te gaan hoe deze zich tot elkaar verhouden. Hebben meerkernige gemeenten een breder samengesteld college en een grotere versnippering in de gemeenteraad? Is gemeentelijke herindeling hierop ook van invloed? Zijn breed samengestelde colleges en versnipperde gemeenteraden gevoeliger voor politieke crises? Hoewel veel van deze verbanden heel plausibel zijn, blijken ze in de praktijk zwak of zelfs afwezig (zie appendix B).

- Geherindeelde gemeenten bestaan zoals verwacht vaker uit meerdere kernen. In grotere gemeenten is de politieke versnippering van de gemeenteraad groter en de samenstelling van het college breder.
- Naarmate een gemeenteraad politiek meer versnipperd is, is het college breder samengesteld.
- Opvallend is het effect dat meerkernigheid van gemeenten op politieke versnippering heeft. Hoewel verwacht zou mogen worden dat geografische pluriformiteit leidt tot meer politieke pluriformiteit in de raad (bijvoorbeeld door de vertegenwoordiging van dorpslijsten; Boogers & Van Ostaaijen, 2011), laten de gegevens juist zien dat het omgekeerde het geval is: naarmate gemeenten meer kernen hebben is de politieke fragmentatie in de raad en de breedte van het college er juist beduidend geringer. Dit lijkt erop te duiden dat de aanwezigheid van potentiële middelpuntvliedende krachten in meerkernige gemeenten ertoe leidt dat de politieke eenheid hier met extra kracht wordt bewaakt en bewaard.
- Het optreden van politieke crises blijkt tenslotte geen verband te houden met alle eerdergenoemde gemeentekennmerken. Breed samengestelde colleges of politiek gefragmenteerde gemeenteraden lijken een goede voedingsbodem te zijn voor politieke crises (Schoenmaker, 2011), maar analyses laten zien dat dit in de praktijk niet het geval is. Ook meerkernigheid, een recente herindeling of de omvang van een gemeente heeft geen enkele invloed op het voorkomen van crises.

6 Achtergronden van kwaliteit

Nu duidelijk is welke aspecten inwoners aan het kwaliteitsbegrip onderscheiden en nu de kenmerken van gemeenten en hun onderlinge samenhang zijn belicht, kan worden nagegaan op welke wijze gemeentekennmerken van invloed zijn op de ervaren kwaliteit van het gemeentebestuur. Daarvoor zal in dit hoofdstuk het verband in beeld worden gebracht tussen de algemene kwaliteits-scores en de scores voor kwaliteitsaspecten enerzijds, en de onderscheiden geografische en politiek- bestuurlijke gemeentekennmerken anderzijds.

Geografische gemeentekennmerken

In bestuurskundig en politicologisch onderzoek naar het gemeentelijke functioneren, wordt veel aandacht besteed aan de mogelijke invloed van bestuurlijke schaal. Het bestuur in kleinere gemeenten zou meer toegankelijk zijn voor de wensen en opvattingen van hun inwoners, maar minder bestuurskrachtig om uiteindelijk ook aan die wensen en opvattingen tegemoet te komen. Voor het bestuur in grotere gemeenten zou het omgekeerde gelden. Omdat dit evenwicht tussen de voor- en nadelen van grootschaligheid per bestuurlijke taak verschilt en ook nog afhankelijk is van gehanteerde kwaliteitsmaatstaven, is het lastig om eenduidige conclusies te trekken over de betekenis van schaalomvang (Dahl & Tufte, 1973). Net zoals veel andere onderzoeken laat ook dit onderzoek zien dat er geen duidelijk lineair verband is tussen de omvang van gemeenten en de tevredenheid van inwoners met de verschillende aspecten van het bestuur ervan (zie tabel 3). Als het gaat om de responsiviteit van het gemeentebestuur is er zelfs helemaal geen verband. De tevredenheid met de buurtgerichtheid van het bestuur (de mate waarin aandacht is voor leefbaarheid en veiligheid van de woonomgeving) is in de grootste én kleinste gemeenten wat lager. Het oordeel over de kwaliteit van de leefomgeving is in grotere gemeenten iets minder positief, terwijl het omgekeerde geldt voor de tevredenheid met het voorzieningenniveau. De algemene kwaliteit van het gemeentebestuur wordt het best beoordeeld in middelgrote gemeenten: in de kleinste én de grootste gemeenten is men hier gemiddeld genomen minder tevreden over.

Tabel 3: Gemiddeld rapportcijfer kwaliteitsaspecten, gemeentegrootteklassen, (N=71.510)

	<20.000 inw. (52 gemeenten)	20-50.000 inw. (64 gemeenten)	50-100.000 inw. (15 gemeenten)	>100.000 inw. (2 gemeenten)
1. responsiviteit	6.24	6.26	6.24	6.24 (ns) ⁷
2. buurtgerichtheid	6.04	6.12	6.17	6.05
3. leefomgeving	6.83	6.88	6.75	6.67
4. voorzieningen	6.84	7.02	7.14	7.17
algemene kwaliteit	6.05	6.11	6.18	6.06

De meerkernigheid van gemeenten zou eveneens invloed kunnen hebben op het functioneren van de gemeente. Zoals in het vorige hoofdstuk bleek, heeft het geen duidelijke gevolgen voor de politiek-bestuurlijke constellatie van de gemeente, maar het is wel mogelijk dat meerkernigheid leidt tot een grotere pluriformiteit van vragen en wensen uit de samenleving, waardoor het voor gemeenten moeilijker is om hier aan tegemoet te komen. Zoals mocht worden verwacht – vooral omdat niet eenvoudig is voorzieningen goed over de kernen te verdelen – is er sprake van een wat sterker negatief effect van meerkernigheid op de ervaren kwaliteit van voorzieningen, maar voor het overige heeft de meerkernigheid van gemeenten maar een beperkte invloed op de oordelen van inwoners over hun gemeentebestuur. Zoals tabel 4 laat zien, is er maar een klein maar significant negatief verband tussen van meerkernigheid en het algemene oordeel over het gemeentebestuur.

Tabel 4: Gemiddeld rapportcijfer kwaliteitsaspecten, correlatie met meerkernigheid (N=71.510)

	Meerkernigheid
1. Responsiviteit	0,010 (ns)
2. Buurtgerichtheid	-0,025
3. kwaliteit leefomgeving	0,010
4. kwaliteit voorzieningen	-0,107
algemene kwaliteit	-0.015

Politiek-bestuurlijke gemeentekennmerken

Gemeentelijke herindelingen hebben doorgaans een grote impact op het politieke en bestuurlijke functioneren van gemeenten. En als een herindeling maatschappelijke, politieke en ambtelijke weerstanden heeft opgeroepen, nog meer. Het overwinnen van deze weerstanden en het te boven komen van de reorganisatiekosten die elke fusie met zich meebrengt, zorgt ervoor dat een herindeling op korte ter-

mijn heel andere effecten kan hebben dan op langere termijn (Beerepoot e.a., 2009; Eshuis & Herweijer, 1994; Toonen e.a., 1998). De gegevens van de Wsjg-enquêtes laten ongeveer hetzelfde beeld zien. Opvallend is wel dat inwoners in een recent geherindeelde gemeente wat positiever oordelen dan inwoners van een gemeente die al eerder is geherindeeld. Dat geldt voor alle kwaliteitsaspecten, met uitzondering van de kwaliteit van maatschappelijke voorzieningen. Dit lijkt erop te duiden dat gemeenten kort na een herindeling extra inspanningen plegen om de meerwaarde van de fusie aan inwoners te bewijzen en eventuele negatieve verwachtingen hierover te logenstraffen.⁸

Tabel 5: Gemiddeld rapportcijfer kwaliteitsaspecten, gemeentelijke herindeling (N=71.510)

	Geen herindeling (100 gemeenten)	≤6 jaar voor meting (8 gemeenten)	7-9 jaar voor meting (7 gemeenten)	≥10 jaar v. meting (19 gemeenten)
1. responsiviteit	6.27	6.30	6.25	6.18
2. buurtgerichtheid	6.11	6.13	6.05	5.99
3. leefomgeving	6.85	6.93	6.92	6.74
4. voorzieningen	7.00	6.89	6.96	6.86
algemene kwaliteit	6.13	6.19	6.06	5.91

De mate van politieke fragmentatie kan verschillende gevolgen hebben voor de oordelen over het functioneren van het gemeentebestuur. Aan de ene kant kan met een politiek versnipperde gemeenteraad goed tegemoet worden gekomen aan de pluriformiteit van wensen en opvattingen in de samenleving; aan de andere kant zou de politieke complexiteit die dat oplevert ertoe kunnen leiden dat raadsleden meer met elkaar bezig zijn dan met de vragen en problemen van de samenleving, waardoor besluitvorming moeilijk van de grond komt. Volgens de onderzoeksgegevens (zie tabel 6) lijkt het laatste het geval te zijn. Hoe meer partijen in de gemeenteraad, hoe minder inwoners tevreden zijn over de responsiviteit van het gemeentebestuur, de kwaliteit van de leefomgeving en de algemene kwaliteit van het gemeentebestuur. Vreemd genoeg is er op het eerste gezicht een positief verband tussen politieke versnippering en tevredenheid over het voorzieningenniveau. Nadere inspectie leert dat dit vooral te maken heeft met het indirecte effect van schaalgrootte. Als hiervoor gecontroleerd wordt, verdwijnt dit verband.⁹

Tabel 6: Gemiddeld rapportcijfer kwaliteitsaspecten, correlatie met politieke fragmentatie gemeenteraad (N=71.510)

	Politieke fragmentatie
1. Responsiviteit	-0.029
2. Buurtgerichtheid	0.002 (ns)
3. kwaliteit leefomgeving	-0.032
4. kwaliteit voorzieningen	0.047
algemene kwaliteit	-0.011

Van de breedte van het college (het aantal partijen dat deel uitmaakt van B&W) kunnen ongeveer dezelfde effecten worden verwacht dan van de fragmentatie van de gemeenteraad. Toch is dat niet het geval. Zoals de onderzoeksgegevens (zie tabel 7) aangeven, heeft de breedte van het college juist een positief effect op de tevredenheid van inwoners met de kwaliteit van hun gemeentebestuur. De enige uitzondering hierop is de tevredenheid met de kwaliteit van de leefomgeving (die in breed samengestelde colleges juist wat geringer is), maar na controle voor het effect van gemeentegrootte, verdwijnt dit verband. Voor de ervaren responsiviteit van het gemeentebestuur heeft de breedte van het college geen betekenis. Al met al laten de gegevens zien dat de ervaren kwaliteit van het gemeentebestuur toeneemt naarmate het college van B&W breder is samengesteld.

Tabel 7: Gemiddeld rapportcijfer kwaliteitsaspecten, breedte college

	2 partijen (27 gemeenten)	3 partijen (82 gemeenten)	≥ 4 partijen (25 gemeenten)
1. responsiviteit	6.26	6.26	6.23 (ns)
2. buurtgerichtheid	6.02	6.09	6.15
3. leefomgeving	6.85	6.86	6.83
4. voorzieningen	6.84	6.98	7.06
algemene kwaliteit	6.06	6.10	6.13

Het optreden van politieke crises kan op verschillende manieren effecten hebben op de oordelen over het functioneren van het gemeentebestuur. Behalve dat politieke crises veel negatieve publiciteit met zich meebrengen, hebben ze ook gevolgen voor de kwaliteit van de besluitvorming en de uitkomsten ervan (Schoenmaker, 2011). Volgens de uitkomsten van de Wsjg-enquêtes wordt dat door inwoners ook zo gezien: in gemeenten waar zich geen crises hebben voorgedaan oordelen inwoners op nagenoeg alle punten positiever dan in gemeenten die wel een of meerdere crises hebben meegemaakt. Opvallend is dat het effect van politieke crises zich het

duidelijkst lijkt te openbaren in de periode vóór de crisis. Hoewel het maar om een klein aantal gemeenten gaat en bij het trekken van conclusies dus enige zorgvuldigheid geboden is, zijn de burgeroordelen over het gemeentelijke functioneren het meest negatief in gemeenten waar kort voor het gedwongen vertrek van een burgemeester of wethouder een Wsjg-meting is gehouden. Dit lijkt erop te duiden dat de politieke spanningen die aan crises vooraf gaan, door inwoners worden herkend en vertaald in een negatief oordeel over het gemeentebestuur. Of de crisis zich kort vóór of wat eerder voor de meting heeft voltrokken, blijkt ook van belang, maar op een nogal onverwachte manier. Hoewel het aannemelijk is dat de gevolgen van een politieke crisis na verloop van tijd wat wegebben, wijzen de onderzoeksgegevens (zie tabel 8) in een andere richting: gemeenten scoren op nagenoeg alle kwaliteitsaspecten juist lager, ook als een crisis wat verder in het verleden ligt. Samengevat hebben politieke crises duidelijke gevolgen voor de ervaren kwaliteit van het gemeentebestuur: in gemeenten zonder politieke problemen zijn inwoners meer tevreden over hun gemeente dan in gemeenten waar deze problemen zich wel voor hebben gedaan.

Tabel 8: Gemiddeld rapportcijfer kwaliteitsaspecten, politieke crises

	Geen crises (96 gemeenten)	Kort na meting (4 gemeenten)	≤ 2 jaar v. meting (17 gemeenten)	>2 jaar v. meting (17 gemeenten)
1. responsiviteit	6.28	6.11	6.25	6.15
2. buurtgerichtheid	6.12	5.93	6.07	6.01
3. leefomgeving	6.86	6.71	6.82	6.84
4. voorzieningen	6.97	6.96	7.00	6.98
algemene kwaliteit	6.15	5.79	6.13	5.89

Persoonskenmerken

Behalve dat het effect van gemeentekennmerken in kaart is gebracht, is ook nagegaan in welke mate persoonskenmerken van invloed zijn op de oordelen over het lokaal bestuur. Zoals uit veel andere studies blijkt (Prarto e.a., 1997; Hooghe, 2004) is er ook hier een duidelijk onderscheid tussen mannen en vrouwen. Vrouwen oordelen gemiddeld genomen wat positiever over de verschillende aspecten van het gemeentebestuur, behalve waar het de zorg voor de leefomgeving betreft (veiligheid, bereikbaarheid, parkeervoorzieningen, onderhoud openbaar groen, pleinen en wegen): hier zijn mannen juist wat positiever over (tabel 9). De gevonden verschillen zijn weliswaar significant,¹⁰ maar betrekkelijk klein. Het geslacht van inwoners is daarmee dus geen erg belangrijke verklarende factor voor de ervaren kwaliteit van het gemeentebestuur. Dat geldt ook voor de factor leeftijd. Vooral de oudste inwoners zijn ze iets meer tevreden over de responsiviteit en buurtge-

richtheid van hun gemeentebestuur, terwijl jongeren juist positiever oordelen over hun leefomgeving en het voorzieningsniveau in de gemeente, maar ook hier is er sprake van significante maar kleine verschillen (tabel 10).

Tabel 9: Gemiddeld rapportcijfer kwaliteitsaspecten, mannen en vrouwen (n=71.510)

	Mannen	Vrouwen
1. responsiviteit	6.21	6.29
2. buurtgerichtheid	6.04	6.15
3. leefomgeving	6.86	6.83
4. voorzieningen	6.95	7.00
algemene kwaliteit	6.06	6.14

Tabel 10: Gemiddeld rapportcijfer kwaliteitsaspecten, per leeftijdscategorie (n=71.510)

	18-29 jaar	30-39 jaar	40-54 jaar	55 en ouder
1. responsiviteit	6.29	6.29	6.16	6.31
2. buurtgerichtheid	6.02	6.04	6.03	6.22
3. leefomgeving	7.00	6.81	6.74	6.88
4. voorzieningen	6.85	7.04	6.90	7.04
algemene kwaliteit	6.23	6.11	5.92	6.20

7 Effecten gewogen

In de vorige paragrafen zijn de verschillende verklarende factoren voor de ervaren kwaliteit van het gemeentebestuur afzonderlijk besproken. Als al deze verklarende factoren met elkaar in verband worden gebracht, wordt duidelijk wat het afzonderlijk effect is van elke verklarende factor en wat het relatieve belang hiervan is. Hier toe is voor elk kwaliteitsaspect een regressieanalyse uitgevoerd. De resultaten van deze regressieanalyses staan in tabel 11.

- De belangrijkste verklarende factoren voor de *algemene kwaliteit* van het gemeentebestuur, blijken de persoonskenmerken geslacht en leeftijd, het optreden van crises en de politieke fragmentatie van de gemeenteraad te zijn. Andere geografische en politiek-bestuurlijke gemeentekenmerken die in de vorige paragraaf enige invloed leken te hebben, blijken als ze in samenhang met alle andere factoren worden beschouwd geen significante rol meer te spelen.
- Het *responsiviteits-aspect* van de lokale bestuurlijke kwaliteit blijkt vooral te worden verklaard door de het geslacht en de leeftijd van de inwoners, alsmede door de fragmentatie van de gemeenteraad en het optreden van politieke crises.

Als er sprake is van een grote politieke versnippering of als er een politieke crisis zich aandient of zich pas heeft voltrokken, staat dit kwaliteitsaspect meer onder druk. Ook hier geldt dat alle andere factoren geen rol van betekenis spelen.

- Voor het *buurtgerichtheids-aspect* van kwaliteit is naast het geslacht van de respondent vooral de leeftijd van de inwoner van belang. Verder heeft de fragmentatie van de gemeenteraad een duidelijk negatief effect en de breedte van het college juist een positief effect. En ook hier laat het optreden van politieke crises zijn invloed gelden.
- Het derde kwaliteitsaspect is de *ervaren kwaliteit van de leefomgeving*. De belangrijkste verklarende factoren hiervoor blijken het geslacht van inwoners en de fragmentatie van de gemeenteraad te zijn. In tegenstelling tot bij alle andere kwaliteitsaspecten het geval was, heeft de omvang van de gemeenten hier een negatieve invloed. Naarmate gemeenteraden sterker politiek versnipperd zijn en gemeente groter zijn, is de kwaliteit van het gemeentebestuur op dit punt geringer.
- De *kwaliteit van maatschappelijke en andere voorzieningen* is het laatste aspect dat inwoners toekennen aan de kwaliteit van het gemeentebestuur. Hiervoor blijken alleen geografische gemeentekenners van belang: meerkernigheid heeft een negatief effect, terwijl de grootschaligheid van de gemeenten hierop juist een positief effect heeft.

Tabel 11: Verklarende factoren algemene kwaliteit, responsiviteit, buurtgerichtheid, kwaliteit leefomgeving en kwaliteit voorzieningen, standaard regressie coëfficiënten (beta's)¹¹

Kwaliteitsaspecten	algemene kwaliteit	responsiviteit	buurtgerichtheid	leefomgeving	voorzieningen
<i>Verklarende factoren</i>					
<i>geslacht (1=vrouw, 2=man)</i>	-0.414	-0.388	-0.343	-0.435	-0.113
<i>leeftijd</i>	-0.236	-0.250	-0.133	-0.113	0.128
<i>gemeentegrootte</i>	-0.042	-0.081	0.099	-0.202	0.302
<i>meerkernigheid</i>	0.072	0.086	-0.004	0.114	-0.289
<i>gemeentelijke herindeling</i>	-0.034	-0.008	-0.067	-0.037	-0.099
<i>politieke fragmentatie raad</i>	-0.234	-0.301	-0.290	-0.269	-0.127
<i>breedte college B&W</i>	0.092	0.084	0.198	0.148	0.114
<i>politieke crises</i>	-0.266	-0.243	-0.176	-0.075	-0.007
verklaarde variantie (R ² adj.)	0.146	0.130	0.149	0.135	0.232

Lokale kwaliteit verklaard

Alle genoemde achtergrondfactoren blijken de mate van lokale kwaliteit maar in beperkte mate te kunnen verklaren. De verklaarde variantie (uitgedrukt in R^2) is gering, wat wil zeggen dat vooral andere factoren de ervaren kwaliteit van het lokaal bestuur kunnen verklaren. Welke dat zijn, zal later moeten worden onderzocht. Met behulp van dit onderzoek kunnen wel uitspraken worden gedaan over het relatieve belang van de onderzochte achtergrondfactoren. Als de verklarende factoren van alle kwaliteitsaspecten worden beschouwd, blijken vooral persoonskenmerken van belang: voor veel kwaliteitsaspecten blijkt het uit te maken of iemand man of vrouw, dan wel jong of oud is. Daarnaast valt de grote invloed van politiek-bestuurlijke gemeentekennmerken op. Politieke crises en een sterke versnippering van de gemeenteraad vertalen zich in een negatiever oordeel van inwoners over het functioneren van het gemeentebestuur. Verder heeft de breedte van het college voor een enkel kwaliteitsaspect een duidelijk positief effect. Gemeentelijke herindelingen hebben daarentegen geen duidelijke betekenis voor ervaren kwaliteit van het gemeentebestuur. De invloed van geografische gemeentekennmerken is tot slot veel geringer: alleen bij het voorzieningen-aspect zijn de meerkernigheid en de omvang van gemeenten een belangrijke verklarende factor.

8 Lokale kwaliteit beschouwd en verklaard

Om na te kunnen gaan op welke manier inwoners oordelen over hun gemeente en hun gemeentebestuur zijn de gegevens van de benchmark 'Waarstaatjegemeente' (Wsjg) geanalyseerd. Deze gegevens hebben betrekking op 133 gemeenten die tussen het voorjaar van 2009 en het najaar van 2011 één of meerdere malen hun inwoners hebben laten enquêteren naar hun oordeel over de kwaliteit van de lokale democratie, het functioneren van B&W, over het voorzieningenpeil, de kwaliteit van de leefomgeving en de veiligheid in de gemeente. Statistische analyses van deze gegevens laten zien dat de kwaliteit van het gemeentebestuur voor inwoners in vier verschillende aspecten uiteenvalt: responsiviteit, buurtgerichtheid, kwaliteit van de leefomgeving en tot slot de kwaliteit van voorzieningen in de gemeente. Inwoners kennen aan de responsiviteit van het gemeentebestuur het meeste belang toe: de algemene kwaliteit van het gemeentebestuur is voor hen vooral hiervan afhankelijk.

Achtergronden van lokale kwaliteit

Van alle gemeentekennmerken hebben *politiek-bestuurlijke gemeentekennmerken* de grootste invloed te hebben op de ervaren kwaliteit van gemeentebesturen. Dat geldt vooral voor het optreden van politieke crises: in gemeenten waar zich geen

crises hebben voorgedaan is de ervaren kwaliteit van het lokaal bestuur op nagenoeg alle punten sterker dan in gemeenten die wel een of meerdere crises hebben meegemaakt. Verder heeft de politieke versnippering van de gemeenteraad een duidelijk negatief effect op ervaren kwaliteit van gemeenten. De breedte van het college heeft voor een enkel kwaliteitsaspect daarentegen een positief effect. Het effect van herindelingen is beperkt en niet significant. Opvallend is wel dat inwoners in een recent heringedeelde gemeente wat positiever oordelen dan inwoners van een gemeente die al eerder is heringedeeld. Dit lijkt erop te duiden dat gemeenten kort na een herindeling extra inspanningen plegen om de meerwaarde van de fusie aan inwoners te bewijzen en eventuele negatieve verwachtingen hierover te logenstraffen. De invloed van de *geografische gemeentekennmerken* (schaal en meerkernigheid gemeente) is tot slot veel geringer. Er is geen duidelijk lineair verband is tussen de omvang van gemeenten en de ervaren kwaliteit ervan. De ervaren kwaliteit van het gemeentebestuur is op bijna alle punten het grootst in middelgrote gemeenten: in de kleinste én de grootste gemeenten is deze het meest betwist. Als de schaal van gemeenten in samenhang met alle andere gemeentekennmerken wordt beschouwd, blijkt deze geen duidelijk effect meer te hebben. Zoals mocht worden verwacht – vooral omdat niet eenvoudig is voorzieningen goed over de kernen te verdelen – is er sprake van een negatief effect van meerkernigheid op de ervaren kwaliteit van voorzieningen, maar voor het overige heeft de meerkernigheid van gemeenten geen significante invloed op de ervaren kwaliteit van het gemeentebestuur.

Besluit: politiek-bestuurlijke opgaven en lokale kwaliteit

Aan de hand van de uitkomsten van dit onderzoek kunnen een aantal tentatieve uitspraken worden gedaan over de gevolgen van actuele politiek-bestuurlijke ontwikkelingen voor de kwaliteit van het lokaal bestuur. Tentatieve uitspraken die vragen om meer verdiepend onderzoek, maar die nu alvast enkele eerste indicaties geven. Wat de onderzoeksresultaten in de eerste plaats aangeven, is dat lokale bezuinigingsopgaven de ervaren kwaliteit van gemeentebesturen niet meteen in gevaar hoeven te brengen. De kwaliteit van de leefomgeving en de hoogte van het voorzieningenpeil zijn immers minder van belang voor lokale kwaliteit; inwoners letten veel meer op de mate waarin het gemeentebestuur hun wensen en problemen serieus neemt (responsiviteit). Ander gezegd: als gemeenten investeren in de kwaliteit van de lokale democratie en in hun wijk- of gebiedsaanpak, hoeven bezuinigen op de kwaliteit van de leefomgeving en voorzieningen geen gevaar op te leveren voor de ervaren kwaliteit van het lokaal bestuur. Een tweede relevante conclusie heeft betrekking op de betekenis van de lokale politieke constellatie voor de kwaliteit van gemeenten. De grote politieke versnippering van gemeenteraden heeft dui-

delijk negatief effect hierop. Hoewel kan worden betoogd dat een grote democratische pluriformiteit ertoe leidt dat inwoners zich beter vertegenwoordigd voelen in de lokale politiek, blijkt het omgekeerde het geval. Inwoners kunnen de grote veelheid aan vertegenwoordigde partijen maar moeilijk relateren aan lokale thema's (Boogers & Van Ostaaijen, 2011). Inwoners onderkennen ook dat politieke fragmentatie de besluitvorming compliceert: verschillende aspecten van de output-kwaliteit zijn eveneens zwakker in gemeenten met een sterk versnipperde gemeenteraad. Maar vooral zijn politieke crises van belang: politiek 'gedoe' rond wethouders doet de ervaren kwaliteit van het lokaal bestuur bepaald geen goed. Tot slot geven de onderzoeksgegevens enkele indicaties over de mogelijke gevolgen van gemeentelijke schaalvergrotingen voor de kwaliteit van het lokaal bestuur. Aangezien er op dit punt geen noemenswaardige verschillen zijn tussen grote en kleine gemeenten en tussen gemeenten die wel of niet heringedeeld zijn, lijkt een gemeentelijke schaalvergroting niet automatisch negatieve gevolgen te hebben voor de ervan kwaliteit van gemeenten.

Literatuur

- Abma, K., *Beoordelen van gemeenten*, proefschrift, Open Universiteit, Nijmegen, 2012.
- Beerepoot, R., R. Fraanje & M. Herweijer, *Processen en effecten van herindelings*, Alphen aan den Rijn, 2009.
- Binsler Hobolt, S. & R. Klemmensen, Government responsiveness and political competition in comparative perspective, in: *Comparative Political Studies*, Vol. 41, No. 3, p. 309-337.
- Boogers, M., *Lokale legitimiteit. Hoe beoordelen inwoners hun gemeentebestuur en waar hangt dat oordeel van af?*, Tilburg, 2012.
- Boogers, M. & J.J.C. van Ostaaijen, Lokale kiezers, lokale keuzes? Onderzoek naar de achtergronden en de betekenis van het stemgedrag bij de gemeenteraadsverkiezingen van 2010, in: *Bestuurswetenschappen*, 2011/6, p. 17-39.
- Dahl, R.A. & E.R. Tufte, *Size and Democracy*, Stanford, 1973.
- Denters, S.A.H., O. van Heffen, J. Huisman & P.J. Klok, Introduction. The emergence of new forms of governance, in: S.A.H. Denters, O. van Heffen, J. Huisman & P.J. Klok (eds.), *The rise of interactive governance and quasi-markets*, Dordrecht, 2003, p. 3-14.
- Du Long, K. & E. Stultjens, *Waarstaatjegemeente.nl. Burgerrollen*, PON/Deloitte, Tilburg, najaar 2011.
- Eshuis, J. & M. Herweijer, *Samenvoegen van gemeenten*, Deventer, 1994.
- Eulau, H. & K. Prewitt, *Labyrinths of democracy. Adaptations, linkages, representation and policies in urban politics*, Indianapolis, 1973.

- Hooghe, M., Political socialization and the future of politics, in: *Acta Politica*, 2004/4, p. 331-341.
- Laakso, M. & R. Taagepera, Effective number of parties. A measure with application to West Europe, in: *Comparative Political Studies*, Vol. 12, No. 1, p. 3-27.
- Prarto, F., L.M. Stallworth & J. Sidanius, The gender gap. Differences in political attitudes and social dominance orientation, in: *British Journal of Social Psychology*, 1997, Vol. 36, No. 1. p 49-68.
- Scharpf, F., *Governing in Europe. Effective and democratic?*, Oxford, 1999.
- Schoenmaker, M., *Bestuurlijk gedonder. Onderzoek naar bestuurlijke probleemgemeenten in Nederland 1998-2010*, proefschrift, Universiteit Maastricht, Nijmegen, 2011.
- Toonen, Th., M. van Dam, M. Glim & G. Wallagh, *Gemeenten in ontwikkeling. Herindelings en kwaliteit*, Assen, 1998.
- Wills, G., *Lincoln at Gettysburg. The words that remade America*, New York, 1993.

Appendices

A Factorladingen burgeroordelen

Burgeroordelen	Aspect 1: responsiviteit	Aspect 2: buurtgerichtheid	Aspect 3: kwaliteit leefomgeving	Aspect 4: kwaliteit voorzieningen
Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt	0.628			
Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad	0.657			
Ik heb vertrouwen in B&W	0.706			
B&W maken hun beloften waar	0.692			
Burgers worden voldoende betrokken bij beleidsontwikkeling	0.713			
Burgers worden voldoende betrokken bij beleidsuitvoering	0.703			
De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers	0.727			
Burgers hebben voldoende invloed op wat de gemeente doet	0.735			
Er zijn in de gemeente voldoende inspraakmogelijkheden	0.723			
De gemeente geeft duidelijke informatie	0.677			
Ik kan gemakkelijk aan informatie komen	0.649			
De gemeentelijke informatie via lokale kranten is goed	0.596			
De informatie op de gemeentelijke website is goed	0.573			
De gemeente heeft duidelijke regels en verordeningen	0.565			
De gemeente controleert en handhaaft deze regels goed	0.524			
Gemeentelijke regels zijn niet tegenstrijdig	0.365			
Genoeg aandacht voor leefbaarheid en veiligheid in de buurt		0.574		
Genoeg informatie over aanpak leefbaarheid en veiligheid buurt		0.625		

Gemeente betreft de buurt bij aanpak leefbaarheid en veiligheid	0.628		
Bereikbaarheid gemeente voor klachten over onveiligheid buurt	0.485		
Reactie gemeente op klachten over onveiligheid buurt	0.555		
Gemeente komt beloftes na over leefbaarh. en veiligh. buurt	0.582		
Tevreden over bereikbaarheid buurt met auto		0.497	
Tevreden over parkeergelegenheid buurt		0.526	
Tevreden over parkeergelegenheid gemeente		0.518	
Tevreden over verkeersveiligheid buurt		0.586	
Tevreden over verkeersveiligheid gemeente		0.545	
In de buurt zijn wegen, paden en pleintjes goed onderhouden		0.635	
Tevredenheid over onderhoud wegen en fietspaden		0.548	
In de buurt zijn plantsoenen en parken goed onderhouden		0.570	
In de buurt zijn goede speelplekken voor kinderen		0.377	
In de buurt is het buiten goed verlicht		0.431	
Tevredenheid over afvalinzameling		0.352	
Tevredenheid over schoonhouden buurt		0.592	
Tevredenheid over veiligheid buurt		0.538	
Tevredenheid over winkels voor dagelijkse boodschappen			0.458
Tevredenheid over totale winkelaanbod			0.608
Tevredenheid over basisonderwijs			0.424
Tevredenheid over onderwijs in het algemeen			0.589
Tevredenheid over openbaar vervoer			0.462
In de buurt zijn voldoende voorzieningen voor jongeren			0.343
Tevredenheid over horeca en uitgaansmogelijkheden			0.634
Tevredenheid over aanbod culturele voorzieningen			0.657
Tevredenheid over aanbod verenigingen, clubs, etc.			0.704
Tevredenheid over sportvoorzieningen			0.638
Tevredenheid over gezondheidsvoorzieningen in het algemeen			0.526
Tevredenheid over welzijnsvoorzieningen in het algemeen			0.514
Principale componenten analyse met varimax-rotatie. Bepaling aantal factoren op basis van toegevoegde verklaarde variantie. Totale verklaarde variantie: 43,5%			

Appendix B Verbanden tussen kwaliteitsaspecten*

	buurtgerichtheid	Kwaliteit leefomgeving	Kwaliteit voorzieningen	Algemene kwaliteit
responsiviteit	0.579	0.449	0.364	0.700
buurtgerichtheid		0.457	0.323	0.471
Kwaliteit leefomgeving			0.391	0.395
Kwaliteit voorzieningen				0.315

* Pearsons productmomentcorrelatiecoëfficiënten. Alle vet gedrukte correlatiecoëfficiënten zijn significant op 0.01-niveau.

Appendix C Verbanden tussen gemeentekennmerken*

	meerkernigheid	herindeling (1=ja, 0=nee)	politieke fragmentatie	breedte college	politieke crises (1 ja, 0=nee)
gemeentegrootte	-0.135	0.166	0.464	0.408	0.005
meerkernigheid		0.344	-0.273	-0.313	0.051
Herindeling (1=ja, 0=nee)			0.050	-0.007	-0.057
politieke fragmentatie				0.605	0.057
breedte college					-0.047

* Pearsons productmomentcorrelatiecoëfficiënten. Alle vet gedrukte correlatiecoëfficiënten zijn significant op 0.01-niveau.

Noten

- 1 Dit artikel is een bewerkte samenvatting van het rapport 'Lokale legitimiteit. Hoe beoordelen inwoners hun gemeentebestuur en waar hangt dat oordeel van af?' dat verslag doet van een onderzoek dat in opdracht van het Ministerie van BZK is uitgevoerd.
- 2 Het merendeel van deze enquêtes wordt door kennisinstituut PON uitgevoerd. Voor dit onderzoek zijn de enquêtegegevens van het PON benut.
- 3 Er waren 6 meetmomenten: voor- en najaar 2009, voor- en najaar 2010 en voor- en najaar 2011. Van gemeenten die meerdere metingen hebben laten verrichten zijn de laatste metingen geanalyseerd, met een maximum van 3.
- 4 Voor de complete vragenlijst: zie Du Long & Stultjens, 2012. De vragenlijsten en onderzoeksrapportages van Waarstaatjegemeente (www.waarstaatjegemeente.nl) onderscheiden 4 burgerrollen: de burger als kiezer, als klant, onderdaan, partner, wijkbewoner en belastingbetaler. Deze indeling is voor dit onderzoek niet gevolgd.
- 5 Regressie-analyses berekenen de relatieve causale samenhang tussen een afhankelijke en meerdere onafhankelijke variabelen.

- 6 De betrouwbaarheid van deze schalen is erg hoog. Uitgedrukt in Cronbach's alpha bedragen deze voor responsiviteit 0.92, voor buurtgerichtheid 0.90, voor kwaliteit openbare ruimte 0.82 en voor kwaliteit voorzieningen 0.81.
- 7 ns=niet significant.
- 8 'Lijkt erop te duiden', want uitspraken kunnen hier pas over worden gedaan door heringedeelde gemeente een flink aantal jaren te monitoren.
- 9 Zoals in het vorige hoofdstuk bleek, hebben grotere gemeenten een meer divers samengestelde gemeenteraad. Het gemeten effect van politieke versnippering zou dus voor een deel op het conto kunnen komen van het effect van schaafgrootte. Daarom zijn als extra test ook partiële correlaties – waar het effect van schaalgrootte is uitgesloten – berekend. Ook na deze extra analyses blijft een duidelijk effect van politieke versnippering zichtbaar.
- 10 Significant wil zeggen: de verschillen zijn groter dan op grond van toevallige meetfouten verwacht mag worden.
- 11 Regressieanalyses op 136 metingen in 133 gemeenten. Omdat het onderzoek zich vooral richt op de verklarende kracht van gemeentekennmerken, zijn de Wsjg-data voor deze analyses geaggregeerd op gemeenteniveau. De regressiecoëfficiënten die niet significant zijn (op 0.05-niveau) zijn tussen haakjes weergegeven.