

Tevredenheid over het lokaal beleid in Gent

Carl DEVOS

Docent Universiteit Gent

Herwig REYNAERT

Docent Universiteit Gent

Dries VERLET

Doctor-assistent Universiteit Gent

I. Inleiding

Enkele jaren geleden startte de Vakgroep Politieke Wetenschappen van de Universiteit Gent een onderzoek naar de 'gepercipieerde kwaliteit van het leven', kortweg naar het 'subjectief welzijn'. Het onderzoek naar de tevredenheid van de kiezer over het lokaal beleid is daar een onderdeel van. Dit onderzoek is ingebed in een meerjarenplanning, waarbij tijdens volgende onderzoeksfasen de comparatieve analyse wordt uitgebouwd door ook andere steden (o.a. Antwerpen, Brugge) in het onderzoek te betrekken en verder te werken aan de theoretische onderbouw.

De studie van het 'subjectief welzijn' is een van de benaderingen in het onderzoek naar de levenskwaliteit.¹ Centraal daarin staat de vraag of mensen tevreden zijn, zich goed voelen of gelukkig zijn.² We zijn daarbij uiteraard vooral geïnteresseerd in de vraag wie, om welke redenen en in welke mate, een hoog of laag 'subjectief welzijn' heeft. Dit heeft voor politicologen een relevante gebruikswaarde, omdat het o.a. kan bijdragen tot het verklaren van kiesgedrag, van politieke (des)interesse of vertrouwen in politieke instellingen. Dat laatste is, zeker in België, van groot belang voor de versterking van de legitimiteit van de politieke instellingen en het politiek systeem.³

¹ DIENER, E., SUH, E., Measuring quality of life : economic, social, and subjective indicators. In : *Social Indicators Research*, vol. 40, nr.1-2, 1997, pp.189-216.

² ANDREWS, F.M., WITHEY, S.B., *Social indicators of well-being : Americans' perceptions of life quality*. New York, Plenum press, 1976.

ANDREWS, F.M., McKENNEL, A.C., Measures of self-reported well-being : their affective, cognitive, and other components. In : *Social Indicators Research*, vol. 8, nr.2, 1980, pp.127-155.

ARGYLE, M., *The psychology of happiness*. London, Methuen, 1987.

CAMPBELL, A., CONVERSE, P.E., RODGERS, W.L., *The quality of American life : perceptions, evaluations, and satisfactions*. New York, Russell Sage foundation, 1976.

³ BOUCKAERT, G., VAN DE WALLE, S., MADDENS, B., KAMPEN, J., *Identity vs performance : An overview of theories explaining trust in government*. Second report "Citizen directed government : Quality and trust in government". K.U.Leuven, Public Management Institute, 2002. In deze boeiende studie zetten de auteurs verschillende oorzaken van wantrouwen in de overheid – een evolutief concept – tegenover elkaar. Zie in dit verband ook KAMPEN, J., MADDENS, B.,

Carl Devos, Herwig Reynaert en Dries Verlet

De resultaten van de eerste onderzoeksfase lieten toe om een 'tevredenheidsrapport' op te stellen over het lokaal beleid in Gent. Centraal daarin staat de onderzoeksvraag in welke mate welke kiesgerechtigde Gentenaar om welke redenen tevreden is over het beleid van de Stad Gent. De nadruk daarin ligt vooral op de tevredenheid over het 'globaal stadsbeleid', hoewel we ook peilden naar (on)tevredenheid over enkele specifieke beleidsaspecten.

We beschouwen daarbij de 'Stad Gent' als een monolithisch geheel. Dit wil zeggen dat we, zoals de burger dat doorgaans evenmin doet, bij de beoordeling van het beleid geen onderscheid maken tussen b.v. de administratie en de politici. Voor heel wat kiezers is het immers zeer moeilijk om dit onderscheid te maken op grond van de output van het beleid. Daarenboven tonen tal van onderzoeken aan dat de kennis van burgers over het Belgisch politiek systeem zeer gering is.⁴

Het lokale niveau leent zich wellicht het meest tot een uitgebreid onderzoek over de tevredenheid van burgers over beleid. Op het lokale niveau is het beleid immers het meest herkenbaar, of tenminste concreet voelbaar. De afstand tussen bestuurders en bestuurden is er het kleinst. De burgers zijn er in vergelijking met andere beleidsniveaus relatief goed in staat om het te evalueren beleid te (her)kennen. Niet enkel is de afstand kleiner, vaak is ook de betrokkenheid groter. Evoluties naar een 'mediamaatschappij' tasten deze stelling ten gronde niet aan.

BOUCKAERT, G., VAN DE WALLE, S., *Meten en operationaliseren van de concepten tevredenheid met en vertrouwen in de overheid binnen de context van survey onderzoek*. Derde rapport "Burgergericht besturen : Kwaliteit en vertrouwen in de overheid". K.U.Leuven, Instituut voor de Overheid, 2002.

⁴ DEWACHTER, W., WAUTERS, B., DEJAEGHERE, Y., *De nauwelijks bereikte burger*. KU Leuven, Afdeling Politologie, 2002. MADDENS, B., DEWACHTER, W., *Politieke belangstelling, kennis en onderlegdheid*. In : SWYNGEDOUW, M., BILLIET, J., e.a., *De (on)redelijke kiezer. Onderzoek naar de politieke opvattingen van Vlamingen*. Leuven, Acco, 1998, pp.139-158. DEWACHTER, W., *En de burger ploegde voort ... in zwakke kennis en parlementaire betrokkenheid*. In : DEWACHTER, W., THOMAS, I., DEPAUW, S., *Afscheid van het laatste dubbelparlement*. Leuven, Acco, 1997, pp.225-235. CAMBRE, B., *De kennis van Vlamingen en hun houding tegenover de Vlaamse overheid en haar advertentiecampaigned*. Leuven, ISPO, 1995. DEWACHTER, W., *Peilen naar de politieke kennis van de Belgische burgers*. In : *Res Publica*, vol. 35, nr.2, 1993, pp.237-268.

Een onderzoek naar de (on)tevredenheid⁵ van kiesgerechtigde inwoners over het optreden van hun beleidsverantwoordelijken sluit geheel aan bij het, o.a. onder invloed van *new public management*, toenemend klantgericht denken over overheidsop treden. Volgens deze invalshoek, die b.v. centraal staat in de federale Copernicus-hervorming of in het Vlaams kerntakendebat, is het essentieel om de klanttevredenheid of het gebrek eraan in kaart te brengen teneinde, indien nodig, efficiënt en effectief remediërend op te treden. Informatie over tevredenheid van het doelpubliek is alleen al omwille van het hedendaags politiek discours meer dan ooit essentieel voor alle beleidsverantwoordelijken. Ondanks de overdonderende maar doorgaans hoogst fragmentaire en tijdelijke opiniepeilingen of niet-representatieve straatinterviews blijft het beeld over de mate waarin inwoners tevreden zijn over het beleid eerder wazig en soms zelfs misleidend, hoewel de additionele informatie die deze kanalen voortbrengen uiteraard niet geminimaliseerd mag worden. Het wegsmelten van de oude politieke cultuur, met inbegrip van het dienstbetoon en een cliëntelistische verhouding, en de geleidelijke introductie van modernere informatie- en communicatietechnologieën hebben de informatie daaromtrent wellicht vergroot. Het heeft anderzijds geenszins geleid tot de opheffing van de nood aan grondig, systematisch en wetenschappelijk onderbouwd tevredenheidsonderzoek. Vooral niet op het ogenblik dat de burger meer dan ooit als klant van de publieke overheden wordt voorgesteld.

Niet enkel beleidsmakers kunnen uit dergelijk onderzoek belangrijke en belangwekkende lessen trekken. Ook voor politicologen en politiek geïnteresseerden opent zich een interessante vraag: in welke mate heeft de evaluatie van (in casu tevredenheid over) het (stads)beleid te maken met dat (stads)beleid zelf? Heeft het stadsbestuur via het beleid voldoende invloed op wat mensen van dat beleid vinden of zijn andere factoren van even groot of groter belang? Bijvoorbeeld. In welke mate is de situatie thuis, de houding tegenover migranten of de financiële situatie van belang voor de appreciatie, of het gebrek er aan, van het stadsbeleid?

Kortom, in hoeverre is het beleid op zich belangrijk voor de *appreciatie* van het beleid en hoe (meer of minder) belangrijk zijn andere factoren, in welke combina-

⁵ We opteren er bovendien voor om wat 'tevredenheid' precies is volledig over te laten aan de inschatting van de kiesgerechtigde Gentenaar zelf. Naast de 'tevredenheid over het globaal stadsbeleid' duiken nog twee andere vormen van tevredenheid op, namelijk 'tevredenheid over beleidsaspecten' en 'levenstevredenheid'. In het onderzoeksmodel beschouwen we een reeks kenmerken van de kiesgerechtigde Gentenaars als onafhankelijke variabelen. Tevredenheid over het globaal en domeinspecifiek stadsbeleid vormen de afhankelijke variabelen. Het gaat daarbij om een selectie van beleidsaspecten die door de kiesgerechtigde Gentenaars in een voorbereidend onderzoek zelf werden naar voor geschoven. Deze beleidsaspecten zijn m.a.w. niet gebaseerd op het organogram van de Stad Gent en belendende percelen, noch op de lijst met officiële bevoegdheden. Ten slotte duikt de term 'tevredenheid' in een derde context op, nl. wanneer we het hebben over levenstevredenheid. Het gaat hier om een kenmerk van de kiesgerechtigde Gentenaar, nl. hoe tevreden deze is b.v. over zijn dagelijks leven thuis, op het werk, zijn financiële situatie, Die 'levenstevredenheid' gebruiken we in regel als een onafhankelijke variabele, hoewel we dit gegeven in ons onderzoeksmodel ook als afhankelijke variabele hebben onderzocht.

ties of omstandigheden? De vraag in welke mate verkozenen naar aanleiding van b.v. lokale verkiezingen geëvalueerd (beloond en gesanctioneerd) worden voor datgene (beleidsdaden) wat ze zelf (niet) hebben gedaan, houdt uiteraard verband met de brede discussie over de invloed van algemeen maatschappelijke evoluties, met voorop de economische ontwikkeling, op het kiesgedrag. Sinds de invloedrijke publicatie van Downs⁶ is daarover een zeer uitgebreide literatuur en onderzoekstraditie gegroeid.⁷ Gezien we hierna evenwel niet ingaan op de verklaring van het kiesgedrag van de Gentse kiezers laten we deze invalshoek hier achterwege. In paragraaf twee staan we kort stil bij de methodologie en de onderzoeksgegevens. In de derde paragraaf staat de tevredenheid over het lokaal beleid centraal. Daarna komen de voornaamste determinanten van deze tevredenheid over het lokaal beleid aan bod. In de vijfde paragraaf gaan we in op de partijvoorkeur als determinant van tevredenheid.

II. Methodologie en onderzoeksgegevens

Deze studie is gebaseerd op surveyonderzoek. In totaal werden drie enquêtes face-to-face afgenomen. In de verkennende fase van het onderzoek werd in de periode van 16 tot 23 november 1999 bij 297 kiesgerechtigde Gentenaars een beperkte enquête afgenomen. Hiervoor werd gebruik gemaakt van een bloksteekproef.⁸ Op grond van dit onderzoek en een uitgebreide literatuurstudie stelden we de definitieve vragenlijst op.

Voorliggende onderzoeksresultaten zijn gebaseerd op twee grootscheepse enquêtes die in de periodes 14 maart – 6 april 2000 en 28 februari – 21 maart 2001 bij de kiesgerechtigde Gentenaars thuis werden afgenomen. In 2000 werden 749 (op 169807), in 2001 766 (op 171698) kiesgerechtigde Gentenaars mondeling bevraagd. De eerste enquête werd afgenomen vóór, de tweede na de gemeenteraadsverkiezingen van 8 oktober 2000. Dat brengt met zich mee dat we in de eerste enquête peilden naar kiesintenties (voor de verkiezingen van 8 oktober 2000), in de tweede naar het kiesgedrag (de uitgebrachte stem op 8 oktober 2000) én naar de kiesintenties op het moment van de afname van de enquête (maart 2001). We werken hierna enkel met de kiesintenties uit de enquête 2000 en het effectief stemgedrag op 8 oktober 2000 (enquête 2001). Dit brengt met zich mee dat we de data verkregen op beide momentopnames niet mogen samenvoegen.

Uit de groep kiesgerechtigden werd door de Dienst Bevolking van de Stad Gent een volledig aselechte steekproef getrokken van 1700 respondenten. Dit komt neer

⁶ DOWNS, A., *An economic theory of democracy*. New York, Harper and Row, 1957.

⁷ Zie b.v. MADDENS, B., Economisch kiesgedrag in België. In: *Acta Politica*, vol. 30, nr. 1, 1995, pp.29-55. In deze bijdrage onderzoekt Maddens de invloed van economische factoren op de partijkeuze gebruik makend van het kiesonderzoek van 1991.

⁸ De blokken in de eerste fase van deze getrapte steekproef waren straten die op een aselechte wijze werden getrokken uit een lijst met alle 2337 straten in Gent. In de tweede trap werden er op een aselechte wijze (door middel van toevalsgetallen) drie huisnummers per straat getrokken.

op een verhouding van de geplande steekproef tot het universum van één op honderd. De vragenlijsten bestaan vooral uit gesloten vragen. De responserate bedraagt in 2000 en 2001 respectievelijk 44,1 % en 45,1 %. Gezien de uitval van respondenten en gezien deze uitval differentieel kan zijn, werd de representativiteit van de feitelijk gerealiseerde steekproef nagegaan via de Chi-kwadraattoets. We controleerden op de variabelen woonplaats (geoperationaliseerd aan de hand van de postcode van de deelgemeente waarin men woont), het geslacht en de leeftijd in leeftijdscategorieën. Deze controle wees uit dat beide feitelijk gerealiseerde steekproeven representatief zijn. Dit maakt dat het niet nodig is om de feitelijk gerealiseerde steekproef te wegen naargelang van deze variabelen. Aangezien relatief veel respondenten hun partijvoorkeur niet te kennen geven (cf. infra), is het niet aangewezen om de representativiteit te toetsen door middel van de variabele partijvoorkeur.

Naast de tevredenheid over het globaal stadsbeleid hebben we de respondenten ook gevraagd naar hun tevredenheid over diverse beleidsaspecten. Deze beleidsaspecten werden geselecteerd op grond van de antwoorden uit de voorbereidende enquête (november 1999). In deze enquête werd aan de respondenten gevraagd om aan te geven waarom ze een bepaalde score op de elfpuntenchaal gaven voor hun tevredenheid over het globaal stadsbeleid. Op basis van een inhoudsanalyse van de antwoorden werden de beleidsaspecten geselecteerd. Het gaat over beleidsaspecten die door een steekproef van kiesgerechtigde Gentenaars als belangrijk werden ervaren voor hun tevredenheid over het globaal stadsbeleid. De achtien beleidsaspecten die op deze manier werden weerhouden zijn : parkeerbeleid, verkeersbeleid, migrantenbeleid, openbare werken, veiligheidsbeleid, ruimtelijke ordening, politiediensten, economisch beleid, milieubeleid, technische diensten, werking administratie, werking OCMW, afvalbeleid, stadsvernieuwing, openbaar vervoer, informatieverstrekking, cultuurbeleid en sportinfrastructuur.

De door ons bevroegde lijst van beleidsaspecten is dus geenszins gebaseerd op de officiële indeling van de bevoegdheden van het stadsbestuur. Het is m.a.w. mogelijk dat een aantal aspecten die door het stadsbestuur zelf als heel belangrijk worden beschouwd (zoals het begrotingsbeleid), maar niet of niet in dezelfde mate door de bevolking als belangrijk worden ervaren, niet in de bevroegde beleidsaspecten terug te vinden zijn. Wij opteerden er voor om de selectie van beleidsaspecten te baseren op wat de 'klanten' relatief gezien belangrijk vinden. Het gaat uiteindelijk om de kwaliteit van hun dagelijks leven in Gent.

Daarnaast brachten we ook diverse andere karakteristieken van het Gentse electoraat in kaart. In de eerste plaats gingen we in op een aantal klassieke sociaal-demografische kenmerken. Vervolgens kwamen ook een aantal variabelen aan bod die betrekking hebben op de houding tegenover anderen, het leven in de buurt waarin men woont en het lidmaatschap van verenigingen. Verder peilden we ook naar de (subjectieve) klassenidentificatie, het veiligheidsgevoel en (voor de gegevens van 2001) naar de mate van (utilitair) individualisme, self-esteem,

autoritarisme en postmaterialisme. Tevens worden er diverse vragen gesteld over de relatie met de Stad Gent en de houding tegenover politiek. Daarnaast stonden we stil bij de levenstevredenheid. Ten slotte peilden we naar een ander belangrijk kenmerk van het Gentse electoraat, met name hun partijvoorkeur. Deze karakteristieken vormen de onafhankelijke variabelen in ons onderzoekszopzet.

We stelden ons namelijk ook de vraag of er geen andere (onafhankelijke) variabelen zijn die in belangrijke mate samenhangen met de tevredenheid over het globaal stadsbeleid. Door middel van een (meervoudige) regressieanalyse is het mogelijk deze vraag te beantwoorden. Deze techniek stelt ons immers in staat om aan te geven welke proportie van de variantie (verschillen) in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid kan worden verklaard door een bepaalde (reeks van) onafhankelijke variabele(n). Hoe hoger de proportie verklaarde variantie, hoe sterker de verklarende waarde van de variabele(n). De proportie verklaarde variantie wordt in deze analyse weergegeven door de 'adjusted R²'. Bij de berekening van deze parameter wordt rekening gehouden met het aantal variabelen dat werd opgenomen in de regressieanalyse. De interpretatie ervan is voor het overige analoog met deze voor de interpretatie van R². Deze parameter kan waarden aannemen van 0 tot en met 1. Hoe hoger de proportie verklaarde variantie, hoe sterker de samenhang. De 'adjusted R-square' wordt ook wel een pseudo-R² genoemd.⁹

De verklarende waarde van de onafhankelijke variabelen zullen we dus uitdrukken door middel van de proportie verklaarde variantie (%). Voor de verschillende onafhankelijke variabelen gaan we na in welke mate deze afzonderlijk kunnen bijdragen tot het verklaren van de variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid. Daarnaast gingen we voor diverse groepen van onafhankelijke variabelen na in welke mate deze samen bijdragen tot het verklaren van de variantie in de afhankelijke variabele (i.e. de tevredenheid over het globaal stadsbeleid). We opteerden ervoor om ons te concentreren op de uiteindelijke resultaten van deze regressieanalyses, i.e. de proportie van de variantie die deze onafhankelijke variabelen voor hun rekening nemen. Een weergave van de volledige regressiemodellen zou resulteren in ellenlange tabellen voor de gegevens van 2000 én 2001, temeer omdat vele onafhankelijke variabelen categorisch zijn.¹⁰

⁹ Bij de berekening van deze parameter wordt rekening gehouden met het aantal variabelen dat werd opgenomen in de regressieanalyse. De interpretatie ervan is voor het overige analoog met deze voor de interpretatie van R². De adjusted R-square uit de regressieanalyse wordt dan ook wel eens een pseudo-R² genoemd. HAIR, J.F., ANDERSON, R.E., TATHAM, R.L., BLACK, W.C., *Multivariate data analysis*. Fifth edition. London, Prentice-Hall International (UK) Limited, 1998, pp.114-216. NETER, J., KUTNER, M.H., NACHTSHEIM, C.J., WASSERMAN, W., *Applied linear statistical models*. Fourth edition. Boston, WCB/McGraw-Hill, 1996, pp.230-231.

¹⁰ Bij regressieanalyse dienen we de categorische variabelen om te zetten in een aantal (dichotome) hulpvariabelen dat overeenkomt met het aantal categorieën min één. BERRY, W.D., *Understanding regression assumptions*. Series : Quantitative applications in the social sciences, nr. 92. Thousand Oaks, Sage Publications, 1993, pp.45-49 en pp.83-84. GOETGHEBEUR, R., REYNAERTS, H., *Lineaire regressie-analyse*. Gent, Centrum voor Statistiek, Universiteit Gent, onuitgegeven cursus, 1999, pp.79-91.

Daarnaast pasten we eveneens de forward-selectieprocedure toe. Door middel van deze procedure worden enkel de onafhankelijke variabelen in het regressiemodel weerhouden die achtereenvolgens significant bijdragen tot de relatief grootste additionele proportie verklarende variantie.

Een essentiële waarschuwing daarbij is dat we, op grond van regressieanalyses, geenszins de causaliteit kunnen toetsen. De verbanden die naar voor komen zijn m.a.w. niet ipso facto oorzakelijke verbanden. Ze geven wel aan welke onafhankelijke variabelen welke mate van de variantie van de afhankelijke variabele kunnen verklaren. Een oorzakelijk verband impliceert immers dat we gegevens hebben over dezelfde respondenten doorheen de tijd. Aangezien er telkens een andere steekproef van kiezers werd bevestigd is aan deze voorwaarde niet voldaan.¹¹ De voorliggende studie is met andere woorden geen panelstudie.¹²

III. Tevredenheid over het lokaal beleid

De centrale variabele in onze studie is de tevredenheid over het globaal stadsbeleid. De respondenten vroegen we het globaal stadsbeleid te beoordelen door middel van een score op een elfpuntenschaal gaande van 0 (heel ontevreden) tot 10 (heel tevreden). De gemiddelde score bedraagt in 2000 en 2001 respectievelijk 6,05 en 6,23. Ongeveer 70 % van de geënquêteerden geeft een score 5, 6 of 7 op de elfpuntenschaal. Slechts een kleine groep (14,5 % in 2000 en 10,9 % in 2001) geeft een score lager dan 5.¹³ Op grond van deze gegevens zouden we voorzichtig kunnen stellen dat de kiesgerechtigde Gentenaars relatief tevreden zijn over het stadsbeleid.

In 2001 werd er ook gevraagd in welke mate men het globaal stadsbeleid belangrijk vindt. Het is immers relevant om na te gaan of respondenten datgene waarover ze hun tevredenheid uitdrukken überhaupt belangrijk vinden. Hieruit blijkt dat maar

¹¹ Wanneer we ons willen uitspreken over de oorzakelijkheid van bijvoorbeeld het verband tussen de variabelen A en B moet aan diverse voorwaarden voldaan worden. In eerste instantie moet er een verband zijn tussen A en B. Dit kunnen we nagaan door associaties of correlaties tussen A en B. Ten tweede moet A vóór B komen in de tijd. Juist dat kunnen we niet nagaan aangezien we geen longitudinale studie uitvoerden. We enquêeerden niet dezelfde respondenten meermaals in de tijd. Ten derde moeten er theoretische redenen zijn waarom A B veroorzaakt. We moeten er bijvoorbeeld over waken dat er geen derde variabele C is die het verband tussen A en B verklaart. McCLENDON, J., *Multiple regression and causal analysis*. Itasca/Illinois, Peacock Publishers, 1994, pp.4-10.

¹² Ondanks het grote voordeel dat door middel van panelstudies de causaliteit van de verbanden kan worden getoetst, kent deze methode ook diverse nadelen. Zo zijn er onder andere de problemen inzake de reactiviteit en de (differentiële) uitval van respondenten uit de steekproef. Deze problemen kunnen de validiteit en de betrouwbaarheid aantasten. MANHEIM, J.B., RICH, R.C., WILLNAT, L., *Empirical Political Analysis. Research Methods in Political Science*. New York, Longman, 2002 (5th ed.), pp.122-124.

¹³ Het percentage respondenten dat antwoordt met 'weet niet' of gewoon niet op deze vraag antwoordt is relatief klein (6,8 % in 2000 en 6,9 % in 2001).

liefst 56,7 % van oordeel is dat het globaal stadsbeleid redelijk tot heel belangrijk is. Slechts 15,3 % is de mening toegedaan dat het globaal stadsbeleid voor hen helemaal niet belangrijk is. De overige 28,0 % meent dat het globaal stadsbeleid voor hen "een beetje belangrijk" is.

Hoewel in Vlaanderen "Klantentevredenheidsmetingen bij de Overheid" worden aangemoedigd¹⁴ is en blijft het moeilijk om de resultaten te beoordelen. Zo worden er vaak verschillende types van schalen gebruikt, is er weinig duidelijkheid over de context van de vraagstelling over de tevredenheid over het lokaal stadsbeleid en is er veelal bijzonder weinig informatie te vinden over de manier van gegevensverzameling, de representativiteit van de steekproef et cetera.

In Nederland is er een meer uitgebouwde onderzoekstraditie aanwezig m.b.t. het bevragen van de inwoners van een gemeente of stad teneinde de tevredenheid over het lokaal stadsbeleid na te gaan. Een aantal onderzoeken spreken, wat betreft de gemiddelde tevredenheid over het globaal stadsbeleid, over een "globaal rapportcijfer" dat zich "doorgaans" situeert tussen 6,5 en 7,2.¹⁵ Ook hier gelden de eerder gemaakte opmerkingen m.b.t. de vergelijkbaarheid van de gegevens. Daarnaast moeten we rekening houden met eventuele culturele verschillen in de subjectieve beoordeling van de tevredenheid over het globaal stadsbeleid.¹⁶

Daarnaast legden we ook 18 meer specifieke beleidsaspecten aan de respondenten voor. In tabel 1 wordt een samenvatting opgenomen van de beoordeling van de verschillende beleidsaspecten. Ze worden geordend naargelang van de gemiddelde tevredenheid in 2000. Op grond van de antwoorden 'heel slecht', 'eerder slecht', 'noch goed/noch slecht', 'eerder goed' en 'heel goed' kunnen we een gemiddelde schaa score berekenen op een vijfpuntenschaal, gaande van 'heel slecht' (één) tot 'heel goed' (vijf). Hoe hoger de gemiddelde score, hoe hoger de tevredenheid over het beleidsaspect.

We moeten erop wijzen dat de respondenten die antwoorden met 'weet niet' of het antwoord op deze vragen schuldig blijven, niet zijn opgenomen in de berekening van de gemiddelde schaa score. Aangezien het belangrijk is om rekening te

¹⁴ BOUCKAERT, G., KAMPEN, J.K., MADDENS, B., VAN DE WALLE, S., *Klantentevredenheidsmetingen bij de Overheid. Eerste Rapport "Burgergericht Besturen : Kwaliteit en Vertrouwen in de Overheid"*. Leuven, Instituut voor de Overheid/Katholieke Universiteit Leuven, 2000.

¹⁵ GERRITSEN, N., KALVERDA, M., *Gennep in de peiling. Resultaten van het burgeronderzoek in 2002*. Den Haag, SGB/Onderzoeks- en Adviesbureau van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2002, p.9.

¹⁶ CHAMBERLAIN, K., Value dimensions, cultural differences, and the prediction of perceived quality of life. In : *Social Indicators Research*, vol. 17, nr. 4, 1985, pp.345-401.
DIENER, E., A value bases index for measuring national quality of life. In : *Social Indicators Research*, vol. 36, nr.2, 1995, pp.107-127. DIENER, E., SUH, E.M., SMITH, H., SHAO, L., National differences in reported subjective well-being : why do they occur ? In : *Social Indicators Research*, vol. 34, nr.1, 1995, pp.7-32.

Tevredenheid over het lokaal beleid in Gent

houden met de waardering van het beleid door deze groep hebben we aangegeven hoe omvangrijk deze groep is voor de diverse beleidsaspecten.

Tabel 1 : De tevredenheid van het Gentse electoraat over de diverse beleidsaspecten 2000-2001

Beleidsaspecten	2000				2001			
	Schaal			WN/GA ¹⁷	Schaal			WN/GA
	gem.	st. afw.	N		gem.	st. afw.	N	
Parkeerbeleid	2,71	1,17	702	6,2 %	2,81	1,20	724	5,5 %
Verkeersbeleid	2,90	1,11	720	3,9 %	3,08	1,12	735	4,0 %
Migrantenbeleid	2,97	0,88	598	20,2 %	3,00	0,95	611	20,2 %
Openbare werken	3,00	0,88	661	11,7 %	3,02	0,91	691	9,7 %
Veiligheidsbeleid	3,10	0,92	675	9,9 %	3,13	0,92	709	7,5 %
Ruimtelijke ordening	3,25	0,86	651	13,2 %	3,25	0,90	684	10,7 %
Politiediensten	3,26	0,92	686	8,4 %	3,23	0,96	702	8,3 %
Milieubeleid	3,30	0,83	674	9,9 %	3,27	0,93	703	8,2 %
Economisch beleid	3,40	0,71	531	29,2 %	3,51	0,69	564	26,5 %
Technische diensten	3,42	0,79	605	19,3 %	3,44	0,89	618	19,3 %
Werking administratie	3,45	0,81	664	11,3 %	3,39	0,90	672	12,3 %
Werking OCMW	3,50	0,82	380	49,3 %	3,37	0,91	368	52,0 %
Afvalbeleid	3,52	1,01	731	2,4 %	3,58	1,03	742	3,2 %
Stadsvernieuwing	3,58	0,82	684	8,7 %	3,53	0,87	695	9,2 %
Openbaar vervoer	3,63	0,86	703	6,1 %	3,77	0,93	717	6,4 %
Informatieverstrekking	3,68	0,72	719	4,1 %	3,65	0,86	722	5,7 %
Cultuurbeleid	3,73	0,76	644	14,0 %	3,73	0,83	685	10,6 %
Sportinfrastructuur	3,80	0,77	647	13,7 %	3,78	0,86	642	16,1 %

We merken dat zowel in 2000 als in 2001 het parkeer-, verkeers-, migranten- en veiligheidsbeleid en het beleid inzake openbare werken relatief gezien het minst gunstig worden beoordeeld.

Het beleid m.b.t. ruimtelijke ordening, de politiediensten en het milieubeleid worden globaal genomen iets meer gesmaakt.

Zowel in 2000 als in 2001 wordt het beleid m.b.t. openbaar vervoer, informatieverstrekking, cultuur en sportinfrastructuur relatief gezien het gunstigst beoordeeld. Ook het beleid m.b.t. stadsvernieuwing en het afvalbeleid van de Stad Gent worden telkens als relatief positief beoordeeld.

¹⁷ De afkorting "WN/GA" wordt gebruikt voor de groep mensen die antwoorden met "weet niet" of geen antwoord geven.

Carl Devos, Herwig Reynaert en Dries Verlet

Over welke beleidsaspecten kwam er geen of een 'weet niet'-antwoord? De helft van de respondenten kan niet oordelen over de werking van het OCMW. Het lijkt inderdaad aannemelijk dat indien men niet of weinig in aanraking komt met deze dienst het ook moeilijk is om er zich over uit te spreken. Verder hebben heel wat kiesgerechtigde Gentenaars het moeilijk, of weigeren ze, om zich uit te spreken over hun tevredenheid over het migrantenbeleid, het economisch beleid en de technische diensten.

Vervolgens gingen we na in welke mate de tevredenheid over het globaal stadsbeleid correleert met de tevredenheid over de diverse beleidsaspecten. In tabel 2 worden deze correlaties weergegeven en geordend naargelang van de sterkte van de correlaties in 2000. We merken dat alle correlaties matig tot sterk positief zijn. Daarenboven zijn ze sterk significant ($p < 0,001$).

Opvallend is dat de tevredenheid over de beleidsaspecten die relatief gezien minder gunstig worden beoordeeld (zoals verkeersbeleid, migrantenbeleid en het veiligheidsbeleid) het sterkst correleert met de tevredenheid over het globaal stadsbeleid. Een hogere/lagere tevredenheid over deze beleidsaspecten gaat in sterke mate samen met een hogere/lagere tevredenheid over het globaal stadsbeleid.

Anderzijds zien we dat de tevredenheid over een aantal beleidsaspecten die relatief gezien positief worden geëvalueerd (zoals sportinfrastructuur en openbaar vervoer) niet sterk correleert met de tevredenheid over het globaal stadsbeleid.

De vraag is of we op basis van deze correlaties ook uitspraken kunnen doen over de mate waarin de tevredenheid over beleidsaspecten bijdraagt tot de verklaring van de verschillen of variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid. We kunnen deze verklarende waarde uitdrukken d.m.v. de proportie verklaarde variantie.¹⁸ In onze analyse worden ook de respondenten opgenomen die bij de beoordeling van de tevredenheid over een specifiek beleidsaspect antwoorden met weet niet of niet antwoorden.¹⁹

¹⁸ Variantie kan men omschrijven als de onderlinge verschillen tussen personen. De proportie verklaarde variantie komt overeen met het kwadraat van de correlatiecoëfficiënt. Dit kwadraat geeft m.a.w. weer welke proportie van de variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid kan worden toegeschreven aan de tevredenheid over één specifiek beleidsaspect. Het kwadraat van de correlatiecoëfficiënt geeft een idee van de mate waarin we op basis van de kennis van de score op de ene schaal de waarde op de andere kunnen "verklaren". SLOTBOOM, A., *Statistiek in woorden. De meest voorkomende termen en technieken*. Groningen, Wolters-Noordhoff, 1987, pp.243-244.

¹⁹ Een probleem dat zich aandient wanneer enkel de correlatiecoëfficiënten worden gebruikt, is dat diegenen die 'weet niet' antwoorden of niet antwoorden op deze vragen in de analyse niet worden opgenomen. We argumenteerden al dat deze respondenten geenszins over het hoofd mogen worden gezien. Daarom opteren we er voor om de tevredenheid over de specifieke beleidsaspecten in onze analyse niet uit te drukken door een gemiddelde score op een vijfpuntschaal. In de plaats van gemiddelden worden de antwoorden van de respondenten ingedeeld in vier categorieën namelijk (heel) goed, noch goed/noch slecht, (heel) slecht en 'weet niet' of geen antwoord. Via een

Tabel 2 : De correlaties tussen de tevredenheid van het Gentse electoraat over het globaal stadsbeleid en hun tevredenheid over de diverse beleidsaspecten 2000-2001

Tevredenheid over	2000			2001		
	corr. ²⁰	sign. ²¹	N	corr.	sign.	N
verkeersbeleid	0,458	0,000	680	0,417	0,000	695
cultuurbeleid	0,402	0,000	612	0,327	0,000	655
migrantenbeleid	0,401	0,000	578	0,419	0,000	590
veiligheidsbeleid	0,396	0,000	645	0,391	0,000	678
werking OCMW	0,378	0,000	364	0,337	0,000	361
parkeerbeleid	0,359	0,000	665	0,335	0,000	686
economisch beleid	0,353	0,000	518	0,369	0,000	546
stadsvernieuwing	0,338	0,000	651	0,289	0,000	661
politiediensten	0,333	0,000	656	0,305	0,000	671
openbare werken	0,331	0,000	630	0,225	0,000	659
sportinfrastructuur	0,321	0,000	617	0,261	0,000	613
informatieverstrekking	0,317	0,000	680	0,380	0,000	688
afvalbeleid	0,266	0,000	689	0,324	0,000	704
technische diensten	0,262	0,000	580	0,226	0,000	593
milieubeleid	0,257	0,000	643	0,343	0,000	671
ruimtelijke ordening	0,254	0,000	618	0,302	0,000	657
openbaar vervoer	0,238	0,000	664	0,189	0,000	679
werking administratie	0,212	0,000	629	0,285	0,000	644

In tabel 3 geven we de proportie verklaarde variantie weer voor de tevredenheid over ieder beleidsaspect afzonderlijk en voor alle beleidsaspecten samen. De beleidsaspecten worden geordend naargelang van de proportie verklaarde variantie van de tevredenheid over de beleidsaspecten in de feitelijk gerealiseerde steekproef van 2000.

Uit tabel 3 blijkt dat in 2000 en 2001 resp. 37,4 % en 33,2 % van de variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid kan worden toegeschreven aan de

regressieanalyse kunnen we al deze categorieën (dus ook de antwoordmogelijkheid weet niet/geen antwoord) in de analyse opnemen en op grond daarvan uitspraken doen over de proportie verklaarde variantie, dit is de mate waarin de tevredenheid over een bepaald beleidsaspect bijdraagt tot de verklaring van de tevredenheid over het globaal stadsbeleid. De proportie verklaarde variantie wordt afgeleid uit de parameter 'adjusted R-square' (cf. supra).

²⁰ De afkorting "corr." wordt gebruikt als aanduiding voor de correlatiecoëfficiënt van Pearson.

²¹ De afkorting "sign." wordt gebruikt als aanduiding voor de significantie, hier de significantie van de correlatie.

Carl Devos, Herwig Reynaert en Dries Verlet

tevredenheid van de kiesgerechtigde Gentenaars over de beleidsaspecten die hen werden voorgelegd. Deze aanzienlijke proportie verklaarde variantie wijst erop dat de tevredenheid over de diverse beleidsaspecten op zich een belangrijke verklarende waarde heeft voor de tevredenheid over het globaal stadsbeleid.

De tevredenheid over het verkeersbeleid en het veiligheidsbeleid hangen in belangrijke mate samen met de tevredenheid over het globaal stadsbeleid. Beide beleidsaspecten verklaren een aanzienlijke proportie variantie.²²

Tabel 3 : De mate waarin de tevredenheid van het Gentse electoraat over de diverse beleidsaspecten de verschillen in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid kan verklaren 2000-2001

Tevredenheid over	2000			2001		
	N	% ²³	sign ²⁴	N	%	sign.
verkeersbeleid	698	19,4 %	0,000	713	12,9 %	0,000
veiligheidsbeleid	698	13,1 %	0,000	713	13,2 %	0,000
cultuurbeleid	698	12,9 %	0,000	713	8,7 %	0,000
parkeerbeleid	698	10,9 %	0,000	713	8,0 %	0,000
stadsvernieuwing	698	10,8 %	0,000	713	6,6 %	0,000
migrantenbeleid	698	9,7 %	0,000	713	12,3 %	0,000
politiediensten	698	9,2 %	0,000	713	8,4 %	0,000
economisch beleid	698	9,0 %	0,000	713	10,3 %	0,000
openbare werken	698	8,5 %	0,000	713	3,7 %	0,000
informatieverstrekking	698	8,4 %	0,000	713	12,3 %	0,000
sportinfrastructuur	698	7,2 %	0,000	713	4,1 %	0,000
werking OCMW	698	6,6 %	0,000	713	6,7 %	0,000
ruimtelijke ordening	698	6,3 %	0,000	713	7,1 %	0,000
milieubeleid	698	5,7 %	0,000	713	10,5 %	0,000
afvalbeleid	698	5,4 %	0,000	713	8,5 %	0,000
openbaar vervoer	698	4,7 %	0,000	713	3,3 %	0,000
technische diensten	698	4,7 %	0,000	713	3,4 %	0,000
werking administratie	698	3,8 %	0,000	713	5,4 %	0,000
Alle aspecten samen	698	37,4 %	0,000	713	33,2 %	0,000

²² Ook de tevredenheid over het migrantenbeleid, de politiediensten en het economisch beleid verklaren telkens een belangrijke proportie van de variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid. Kortom, de tevredenheid over deze beleidsaspecten kan in relatief sterke mate de tevredenheid over het globaal stadsbeleid verklaren. De relatief grote non-response voor de tevredenheid over twee van deze beleidsaspecten moet daarbij in het achterhoofd gehouden worden.

²³ In deze context duidt dit symbool op de proportie verklaarde variantie.

²⁴ Hier duidt de afkorting "sign." op de significantie van de proportie verklaarde variantie.

De proportie verklaarde variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid dat toe te schrijven is aan bijvoorbeeld de tevredenheid over het openbaar vervoer is eerder beperkt. Daarmee is evenwel niet gezegd dat dit beleidsaspect niet belangrijk is. Wel dat het in mindere mate de tevredenheid over het globaal stadsbeleid verklaart.

De vergelijking tussen 2000 en 2001 brengt enkele verschuivingen aan het licht. De tevredenheid over het cultuurbeleid, het parkeerbeleid, de stadsvernieuwing, de openbare werken en de sportinfrastructuur verklaren een grotere proportie variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid bij de respondenten van 2000. Anderzijds hangt de tevredenheid over de informatieverstrekking, het afvalbeleid en het milieubeleid meer samen met de tevredenheid over het globaal stadsbeleid in 2001 dan in 2000. Deze verschillen zijn -overigens- een aanduiding van het feit dat de gegevens van beide momentopnames niet zomaar kunnen worden samengevoegd. Percepties van beleidsdomeinen zijn nu eenmaal onderhevig aan maatschappelijke veranderingen.

Er is evenwel nog een groot percentage variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid dat niet verklaard kan worden door de tevredenheid over de beleidsaspecten. Dit zou kunnen betekenen dat een aantal andere "belangrijke" beleidsaspecten niet werden bevraagd. Dit is evenwel weinig waarschijnlijk. Anderzijds kunnen andere factoren belangrijk(er) zijn voor de verklaring van de variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid.

IV. Determinanten van de tevredenheid over het lokaal beleid

We stelden dat de verschillen in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid in belangrijke mate kunnen worden verklaard door de mate waarin men tevreden is over meer specifieke beleidsaspecten. Daarnaast gingen we na in welke mate de diverse andere karakteristieken van de respondenten (de onafhankelijke variabelen) kunnen bijdragen tot het verklaren van de verschillen in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid.

We maakten een (enigszins arbitrair) onderscheid tussen diverse al dan niet in categorieën opgedeelde onafhankelijke variabelen : sociaal-demografische kenmerken, de houding tegenover anderen, het leven in de buurt, het lidmaatschap van verenigingen, klassenidentificatie, veiligheidsgevoel, utilitair individualisme, self-esteem, autoritarisme, postmaterialisme, de relatie met de Stad Gent en de houding tegenover politiek en ten slotte de levenstevredenheid. Voor elk van deze onafhankelijke variabelen gaan we na in welke mate ze kunnen bijdragen tot het verklaren van de variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid.

Idealiter worden de resultaten van alle regressieanalyses weergegeven. Binnen het bestek van deze bijdrage is dit evenwel niet mogelijk. Daarom opteerden we ervoor om voor de gegevens van 2000 en 2001 telkens de vijftien onafhankelijke

variabelen weer te geven die elk op zich de relatief grootste proportie van de variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid kunnen verklaren. De bespreking van de onderzoeksresultaten gebeurt naargelang van de groepen onafhankelijke variabelen die werden opgenomen in ons onderzoeksopzet.

Tabel 4 : De belangrijkste onafhankelijke variabelen die de relatief grootste proportie van de variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid 2000-2001 verklaren²⁵

2000		2001	
Veiligheidsgevoel	9,7 %	Invloed als kiezer op het lokaal beleid	13,0 %
Tevredenheid over het leven in onze maatschappij	9,3 %	Veiligheidsgevoel	12,4 %
Invloed als kiezer op het lokaal beleid	9,2 %	Tevredenheid over het leven in onze maatschappij	11,5 %
Tevredenheid t.o.v. het nabije verleden	5,9 %	Politieke machteloosheid	7,1 %
Politieke machteloosheid	5,6 %	Tevredenheid t.o.v. het nabije verleden	6,5 %
Beoordeling betrokkenheid bij de buurt	3,9 %	Houding tegenover de migranten	4,5 %
Tevredenheid over het leven in de buurt	3,7 %	Links-rechtssituering	4,1 %
Gevoel dat politiek oproept	3,5 %	Gevoel dat politiek oproept	4,1 %
Invloed als kiezer op de inrichting van de wijk	2,5 %	Invloed als kiezer op de inrichting van de wijk	3,5 %
Links-rechtssituering	2,0 %	Tevredenheid over het leven in de buurt	3,1 %
Houding tegenover migranten	2,0 %	Algemene interesse voor politiek	2,8 %
Tevredenheid over de eigen financiële situatie	2,0 %	Beoordeling van de betrokkenheid bij de buurt	2,7 %
Tevredenheid als mens	1,3 %	Ervaring van het contact stedelijke diensten	2,7 %
Tevredenheid over de huidige werksituatie	1,2 %	Tevredenheid als mens	2,6 %
Ervaring van het contact met vrienden en kennissen	1,1 %	Vertrouwen in de medemens	2,4 %

²⁵ Alle vermelde proporties verklaarde variantie zijn significant tot op het niveau p kleiner dan 0,050. Het betreft de verklarende waarde van de variabelen op zich, zonder rekening te houden met de (eventuele) invloed van een reeks achtergrondvariabelen.

Uit de regressieanalyse blijkt dat zowel in 2000 als in 2001 alle sociaal-demografische kenmerken samen weinig of niet bijdragen tot het verklaren van de verschillen in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid (0,7 % in 2000 en 1,9 % in 2001). Er zijn dus slechts beperkte verschillen in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid naargelang van de verschillende sociaal-demografische kenmerken.²⁶

Wat betreft de onafhankelijke variabelen die we kunnen plaatsen onder de noemer "houding tegenover anderen" stellen we vast dat de respondenten met een relatief laag vertrouwen in de medemens evenals diegenen die zeer negatief staan ten opzichte van migranten over het algemeen ook minder tevreden zijn over het globaal stadsbeleid. Een noemenswaardige proportie variantie in de tevredenheid over het stadsbeleid kunnen we duiden door het vertrouwen in de medemens (1,0 % in 2000 en 2,4 % in 2001) enerzijds en de houding tegenover migranten anderzijds (resp. 2,0 % en 4,5 %).

Ook peilden we naar de frequentie en de ervaring van het contact met diverse groepen "anderen".²⁷ Aangezien "het hebben van contact" een vaag begrip is, werd het expliciet in de vraagstelling nader gedefinieerd. Met contact bedoelen we op bezoek gaan, bezoek ontvangen en telefonisch contact. Daarbij hebben we zowel oog voor de kwantiteit (frequentie) als voor de kwaliteit (ervaring) van deze contacten. Met betrekking tot de vraag naar de frequentie van het contact kon men antwoorden met heel weinig, weinig, noch veel noch weinig, veel, heel veel, niet van toepassing en weet niet.²⁸ In de geest van onze algemene benadering lieten we de interpretatie van wat heel weinig, weinig, ... is over aan de respondenten zelf.²⁹ Niet alleen de kwantiteit van de contacten met anderen is belangrijk om een beeld te krijgen van de interpersoonlijke relaties. Daarom stelden we ook een vraag over de ervaring van het contact met anderen. Men kon antwoorden met: heel negatief, negatief, noch negatief noch positief, positief, heel positief, niet van toepassing en weet niet. Uit deze analyse bleek dat de Gentenaars die de contacten met hun vrienden en kennissen als positief (negatief) ervaren ook meer (minder) tevreden

²⁶ Wel stellen we vast dat de -35-jarigen en 65-plussers relatief iets meer tevreden zijn over het globaal stadsbeleid. Ook de hooggeschoolden zijn relatief gezien het meest tevreden over het globaal stadsbeleid. Wat de burgerlijke staat van de respondenten betreft, zijn de gehuwden doorgaans iets minder tevreden. De verschillen in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid naargelang het geslacht, beroepssituatie, inkomen en levensbeschouwing zijn verwaarloosbaar.

²⁷ Deze groepen anderen zijn: (schoon-)kinderen, kleinkinderen, broers/zussen, ouders, andere familieleden, vrienden/kennissen, vrijwilligers (bijvoorbeeld vrijwilligers van het Rode Kruis of vrijwilligers die helpen in verzorgingsinstellingen), professionele hulpverleners (zoals huisartsen) en collega's van op het werk (buiten de diensturen).

²⁸ Een alternatief is zelf een tijdsindeling opgeven aan de respondenten (bijvoorbeeld: dagelijks, wekelijks, maandelijks et cetera). Probleem bij een dergelijke indeling is dat we daardoor niet weten of de respondenten bijvoorbeeld een wekelijks contact met de (schoon)kinderen als veel of weinig ervaren.

²⁹ Het nadeel hierbij is dat we er geen idee van hebben wat de verschillende respondenten onder heel veel, veel, ... verstaan. Wellicht zijn er ook aanzienlijke verschillen tussen de respondenten qua interpretatie van deze begrippen.

zijn over het globaal stadsbeleid (proportie verklaarde variantie : 1,1 % in 2000 en 2,4 % in 2001). De frequentie of de kwantiteit van contacten met de verschillende groepen anderen levert geen significante verschillen op in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid.

Vervolgens zijn er de onafhankelijke variabelen in verband met het leven in de buurt. Uit de regressieanalyse blijkt dat zowel in 2000 als in 2001 een significante proportie van de variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid kan worden toegeschreven aan de tevredenheid over de buurt waarin men woont (3,7 % in 2000 en 3,1 % in 2001). Daarnaast stellen we vast dat de tevredenheid over het globaal stadsbeleid relatief het laagst is bij diegenen die niet betrokken zijn bij wat er zich in hun eigen buurt afspeelt. We moeten evenwel ook rekening houden met de beoordeling van deze betrokkenheid bij de buurt. Als Gentenaars van zichzelf vinden dat ze voldoende betrokken zijn bij hun buurt zijn ze ook meer tevreden over het beleid van hun stad. Het is vooral de beoordeling van de betrokkenheid bij de buurt die bijdraagt tot het verklaren van de variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid (3,9 % in 2000 en 2,7 % in 2001). Het Gents stadsbestuur mag daaruit concluderen dat het betrekken van burgers bij de eigen buurt de tevredenheid over het stadsbeleid zal verhogen. We stellen evenwel vast dat velen die niet van hun eigen buurt wakker liggen daar ook geen behoefte aan hebben.

Onder andere in het licht van de aandacht voor "sociaal kapitaal" en het populair en belangrijk debat over de rol van het middenveld,³⁰ peilden we naar het lidmaatschap van een politieke partij en/of een vakbond. Verder werd aan de respondenten gevraagd of ze actief lid zijn van clubs, organisaties of verenigingen van welke aard ook. Ten slotte peilden we ook naar het al dan niet verrichten van vrijwilligerswerk. Er zijn geen grote verschillen in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid naargelang van het al dan niet lid zijn van een politieke partij of vakbond, noch naargelang van het al dan niet actief lid zijn van een vereniging of het verrichten van vrijwilligerswerk. Deze indicatoren die we kunnen situeren onder de noemer van het zogenaamde structureel sociaal kapitaal³¹ blijken geen noemenswaardige verklarende waarde te hebben voor de tevredenheid over het lokaal stadsbeleid.

Vervolgens is er de onafhankelijke variabele "sociale klasse". De tevredenheid over het globaal stadsbeleid neemt toe van de arbeidersklasse tot en met de hogere middenklasse. De kleine groep Gentenaars die zichzelf tot de hogere klasse rekenen, blijken relatief gezien het minst tevreden te zijn over het globaal stadsbe-

³⁰ Zie b.v. PUTNAM, R.D., *Bowling alone: America's declining social capital*. In: *Journal of Democracy*, vol. 6, nr. 1, 1995, pp.65-78. ELCHARDUS, M., HUUYSE, L., HOOGHE, M., *Het maatschappelijk middenveld in Vlaanderen*. Brussel, VUBPress, 2000.

³¹ LELIEVELDT, H., VAN DER KOLK, H., *Going back to the neighbourhood. A critical examination of the importance of social capital for solving neighbourhood problems*. Paper gepresenteerd op het Politicologenmaal te Noordwijkerhout, 23-24 mei 2002.

leid. Slechts 1,1 % van de variantie in 2000 en 0,3 % in 2001 kan evenwel verklaard worden door de klassenidentificatie. Deze proportie is in 2001 overigens niet significant.

Het veiligheidsgevoel blijkt in zeer sterke mate samen te hangen met de tevredenheid over het globaal stadsbeleid.³² Hoe veiliger men zich voelt, hoe meer tevreden men is met het globaal stadsbeleid. Uit de regressieanalyse blijkt dat in 2000 9,7 % en in 2001 12,4 % van de verschillen in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid kan worden toegeschreven aan het veiligheidsgevoel. De appreciatie, of het gebrek er aan, van kiezers voor het beleid van de stedelijke overheid heeft in grote mate te maken met de mate waarin ze zich veilig of onveilig voelen.

Ook werd er in de enquête van 2001 gepeild naar een aantal meer algemene attitudes zoals het utilitair individualisme, self-esteem, autoritarisme en postmaterialisme. De verklarende waarde van deze attitudes voor de verschillen in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid is evenwel eerder beperkt of onbestaande. We stellen wel vast dat diegenen die in sterke mate individualistisch ingesteld zijn, over het algemeen iets minder tevreden zijn over het globaal stadsbeleid. In de regressieanalyse vertaalt dit zich in een kleine proportie verklaarde variantie (1,5 %) die significant is.³³ Er zijn geen noemenswaardige verschillen in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid naargelang van de mate van self-esteem en de mate waarin men autoritaire denkbeelden aanhangt. Wel stellen we vast dat een eerder postmaterialistische ingesteldheid gepaard gaat met een hogere tevredenheid over het globaal stadsbeleid.³⁴

Daarnaast werden er een reeks onafhankelijke variabelen opgenomen in verband met de relatie tot de Stad Gent en de houding tegenover politiek in het algemeen. Zo gaat een meer linkse situering op de politieke links-rechtsschaal gepaard met een hogere tevredenheid over het globaal stadsbeleid. In 2000 bedraagt de correlatie $-0,147$ en in 2001 $-0,207$.³⁵ De geënquêteerden komen over het algemeen relatief weinig in contact met de stedelijke diensten. Dit contact wordt evenwel over het algemeen vrij positief ervaren. Deze variabelen werden enkel in de enquête van 2001 opgenomen. De verklarende waarde van de frequentie en de ervaring van het contact met de stedelijke diensten voor de tevredenheid over het globaal stadsbeleid is niet zo groot als men zou verwachten (resp. 1,9 % en 2,7 %). We stelden al dat diegenen die zich voldoende betrokken voelen bij de buurt, ook meer tevreden zijn over het globaal stadsbeleid. Conform met dit gegeven stellen we vast dat diegenen die hun invloed als kiezer op de inrichting van de wijk en op

³² De correlatiecoëfficiënten in 2000 en 2001 bedragen respectievelijk 0,314 en 0,354.

³³ Enkel in 2001 peilden we naar de mate waarin men utilitair individualistisch is ingesteld.

³⁴ Tussen beide variabelen is er een lichte correlatie (0,107, $p=0,005$). De bijhorende proportie verklaarde variantie is 1,0 %. Ook de mate waarin men postmaterialistisch is ingesteld werd enkel in 2001 bevraagd.

³⁵ De bijhorende proporties verklaarde variantie voor de tevredenheid over het globaal stadsbeleid bedragen resp. 2,0 % en 4,1 %.

het lokaal beleid als goed beoordelen over het algemeen ook meer tevreden zijn over het globaal stadsbeleid. De beoordeling van de invloed als kiezer op de inrichting van de wijk (2,5 % in 2000 en 3,5 % in 2001) en vooral op het lokaal beleid (9,2 % en 13,0 %) draagt sterk significant bij tot het verklaren van de variantie in de tevredenheid over het lokaal beleid. Ook gaan sterke gevoelens van politieke machteloosheid gepaard met een relatief lage tevredenheid over het globaal stadsbeleid.³⁶ Ook stellen we vast dat de interesse voor politiek op zich in 2001 (2,8 %) evenals het associëren van politiek met positieve gevoelens in 2000 én 2001 bijdragen tot het verklaren van een significante proportie variantie van de tevredenheid over het globaal stadsbeleid (resp. 3,5 % en 4,1 %). Ook een grotere interesse voor het reilen en zeilen in de Stad Gent, zoals blijkt uit de mate waarin men het stadsmagazine leest, gaat gepaard met een hogere tevredenheid over het globaal stadsbeleid.

Ten slotte is het ook belangrijk om erop te wijzen dat we de tevredenheid over het globaal stadsbeleid niet los mogen zien van andere facetten van het dagelijks leven. De tevredenheid over het globaal stadsbeleid staat niet los van de mate waarin men tevreden is over het leven thuis, als mens, over de eigen financiële situatie, over de huidige werksituatie, over het leven in onze maatschappij en t.o.v. het nabije verleden. Trouwens, gelukkige Gentenaars zijn meer tevreden over het beleid van hun stad dan ongelukkige Gentenaars. De tevredenheid over het leven in onze maatschappij (9,3 % in 2000 en 11,5 % in 2001) evenals de tevredenheid t.o.v. het nabije verleden (resp. 5,9 % en 6,5 %) verklaren de grootste proportie variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid. Uit de regressieanalyse blijkt ook dat deze twee facetten een doorslaggevende rol spelen als we de verschillen in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid willen duiden.³⁷

V. Partijvoorkeur als determinant van tevredenheid

In deze laatste paragraaf gaan we na of en in welke mate de tevredenheid over het globaal stadsbeleid en de tevredenheid over de diverse beleidsaspecten verschilt naargelang van de partijvoorkeur van de respondenten. Met 'partijvoorkeur' wordt in de enquête van maart-april 2000 de partijvoorkeur voor de gemeenteraadsverkiezingen van 8 oktober 2000 bedoeld, in 2001 wordt daarmee verwezen naar het effectieve stemgedrag tijdens de gemeenteraads-verkiezingen van 8 oktober 2000. In 2000 peilden we dus naar kiesintenties, in 2001 naar effectief stemgedrag.

In eerste instantie staan we even stil bij de verhoudingen tussen de diverse politieke partijen bij de geënquêteerde kiesgerechtigde Gentenaars. Vooraleer hierop in te gaan, dienen er een aantal opmerkingen te worden gemaakt. In de

³⁶ De proportie verklaarde variantie toe te schrijven aan deze variabele bedraagt in 2000 en 2001 resp. 5,6 % en 7,1 %.

³⁷ Het waren de enige variabelen die werden weerhouden wanneer de forward-selectieprocedure werd toegepast op de reeks variabelen m.b.t. levenstevredenheid.

eerste plaats peilt de enquête van 2000 naar kiesintenties terwijl de verkiezingsuitslag van de gemeenteraadsverkiezingen van 2000 een uiting is van concreet gedrag. Zoals de socioloog LaPiere in 1934 al opmerkte, gaan attitudes en gedrag niet steeds hand in hand.³⁸ Een aantal factoren, die moeilijk te controleren zijn (de spreekwoordelijke 'black box'), bevinden zich tussen de intentie en concreet gedrag. Uiteraard is het ook zo dat, als we in de enquête van 2001 peilen naar het feitelijk kiesgedrag, we nog geen garanties hebben dat men ook effectief voor deze partij stemde.

Ten tweede is het zo dat, niettegenstaande een aanzienlijk deel van de ingeschreven kiezers (8,6 % in 1994 en 9,1 % in 2000) niet komt opdagen bij de gemeenteraadsverkiezingen, er bij de geënquêteerden een niet te verwaarlozen groep respondenten is die zijn partijkeuze niet te kennen geeft, omdat men het niet weet (11,4 % in 2000 en 1,2 % in 2001)³⁹ of omdat men zijn of haar partijkeuze niet wil meedelen aan de enquêteur (respectievelijk 10,2 % en 10,7 %). Het is dan ook duidelijk dat het cijfermateriaal met de nodige omzichtigheid moet worden behandeld. Zo is een vergelijking van de percentages van de partijen onderling en voor de verschillende populaties een vrij hachelijke onderneming gezien de non-response verschillend is.

In tabel 5 worden de kiesintenties anno maart-april 2000, de verkiezingsresultaten van 8 oktober 2000 en het kiesgedrag van de geënquêteerden in 2001 bij de gemeenteraadsverkiezingen van oktober 2000 naast elkaar geplaatst. Daarbij hebben we telkens oog voor de totale kiesgerechtigde populatie. Dit houdt in dat voor de gegevens uit de enquêtes in 2000 en 2001 ook diegenen die antwoorden met "weet niet" of "geen antwoord" worden opgenomen. Bij de weergave van de verkiezingsresultaten bij de gemeenteraadsverkiezingen van 8 oktober 2000 worden ook diegenen opgenomen die niet gingen stemmen of blanco/ongeldig stemden. De meerderheid in de Gentse gemeenteraad bestaat zowel vóór als na de gemeenteraadsverkiezingen van 8 oktober 2000 uit de VLD, de SP en VU(-ID). De oppositiebanken worden ingenomen door de CVP, Agalev en het Vlaams Blok.

³⁸ BREHM, S.S., KASSIN, S.M., *Social psychology*. Boston/Toronto, Houghton Mifflin company, 1996 (3rd ed.), pp.370-377.

³⁹ Dat het percentage respondenten dat niet meer weet voor welke partij ze bij de vorige verkiezingen stemde zeer klein is voor de feitelijk gerealiseerde steekproef in 2001 in vergelijking met deze van april 2000 (1,7 % tegenover 11,35 %) heeft natuurlijk alles te maken met het feit dat de afname van maart 2001 relatief kort na de gemeenteraadsverkiezingen van oktober 2000 plaatsvond.

Tabel 5 : Het Gentse electoraat : kiesintenties in maart-april 2000, verkiezingsresultaten in oktober 2000 en het kiesgedrag van de geënquêteerden in maart 2001

Partijvoorkeur	mrt-apr. 2000		okt. 2000 ⁴⁰		mrt. 2001	
	n	%	n	%	n	%
SP	98	13,1 %	36829	21,9 %	172	22,5 %
VLD	141	18,8 %	30895	18,3 %	156	20,4 %
VU ⁴¹	38	5,1 %	5828	3,5 %	28	3,7 %
CVP	86	11,5 %	26344	15,6 %	117	15,3 %
Agalev	124	16,6 %	13385	8,0 %	91	11,9 %
Vlaams Blok	68	9,1 %	28699	17,0 %	78	10,2 %
Andere	16	2,1 %	4910	2,9 %	14	1,8 %
Blanco/ongeldig	17	2,3 %	6289	3,7 %	19	2,5 %
Niet gestemd	-	-	15262	9,1 %	-	-
Weet niet	85	11,4 %	-	-	9	1,2 %
Geen antwoord	76	10,2 %	-	-	82	10,7 %
Totaal	749	100,0 %	168441	100,0 %	766	100,0 %

Wat betreft de kiesintenties in maart-april 2000 valt in eerste instantie op dat een vijfde van de kiezers antwoordt met "weet niet" of "geen antwoord". Ook zien we dat bij deze momentopname de VLD als grootste politieke partij naar voor komt terwijl de SP en vooral de CVP relatief zwak staan in vergelijking met de verkiezingsresultaten van 8 oktober 2000. Agalev is de tweede grootste partij op grond van de enquête van 2000. Het is belangrijk te benadrukken dat deze enquête ongeveer zes maanden vóór de eigenlijke gemeenteraadsverkiezingen werd afgenomen. De afname vond plaats vooraleer de verkiezingscampagnes van de diverse partijen in volle hevigheid werden gevoerd. Tevens stellen we vast dat de verkiezingsstrijd voor de gemeenteraadsverkiezingen in Gent evolueerde naar 'de strijd om het burgemeesterschap'.⁴² De strijd ontwikkelde zich tussen de kopstukken van de SP en de VLD, met name Frank Beke en Sas Van Rouveroj. Frank Beke won het pleit.⁴³

⁴⁰ http://www.vub.ac.be/belgianelections/G2_564.html

⁴¹ Voor alle duidelijkheid : de VU kwam bij de gemeenteraadsverkiezingen van 8 oktober 2000 ook in Gent op in een alliantie met ID21 onder de noemer VU-ID. Op het moment van de afname van de eerste enquête in maart-april 2000 was dat nog niet algemeen bekend. We opteerden ervoor om consequent de afkorting VU te hanteren.

⁴² VANPETEGHEM, B., Analyse. Beke blijft eerste burger van Gent. Eén stroppendrager op de vijf stemt voor Vlaams Blok. In : *De Standaard*, 9 oktober 2000.

⁴³ GHJS, I., Reportage. Van Rouvereroij : "Ik had het zo graag gedaan". Euforie in het SP-lokaal, ontgoocheling bij de blauwe coalitiepartner. In : *De Standaard*, 9 oktober 2000.

In tabel 5 zien we tevens dat er in oktober 2000 en maart 2001 een aantal belangrijke verschillen zijn in de verhoudingen tussen de verschillende partijen. Zo merken we dat er relatief veel geënquêteerden voor Agalev stemden in 2000, terwijl er relatief weinig geënquêteerden voor het Vlaams Blok kiezen. De relatieve oververtegenwoordiging van Agalev-kiezers en de ondervertegenwoordiging van Vlaams Blok-kiezers wordt vaak vastgesteld in enquêtes.⁴⁴ We wijzen trouwens nog eens op de relatief grote groep die zijn partijkeuze niet meedeelt. Het is zonder meer duidelijk dat deze groep het verschil kan maken. We kunnen er immers niet van uitgaan dat alle partijen evenredig zijn vertegenwoordigd in deze groep kiezers.⁴⁵

Als we kijken naar de tevredenheid over het globaal stadsbeleid naargelang van de partijvoorkeur van de respondenten zien we dat de SP-kiezers het meest tevreden zijn over het beleid van hun stad, gevolgd door de VLD-kiezers. Dit is op zich niet zo opmerkelijk, zowel de SP als de VLD zijn meerderheidspartijen in Gent. Wel opmerkelijk is dat de kiezers van oppositiepartij Agalev meer tevreden zijn over het globaal stadsbeleid dan de kiezers van meerderheidspartij VU.⁴⁶ Het minst tevreden zijn de kiezers van het Vlaams Blok.

Tabel 6 : De tevredenheid van het Gentse electoraat over het globaal stadsbeleid volgens partijvoorkeur 2000-2001⁴⁷

Partijvoorkeur	2000			2001		
	n	gem.	st. afw.	n	gem.	st. afw.
SP	96	6,64	1,40	165	6,86	1,32
VLD	136	6,30	1,43	148	6,47	1,63
VU	36	6,19	1,39	26	5,85	1,05
CVP	79	5,90	2,03	108	6,05	1,63
Agalev	117	6,29	1,42	83	6,36	1,22
Vlaams Blok	63	4,90	2,01	76	5,00	1,83
WN/GA ⁴⁸	142	5,94	1,52	78	6,06	1,72
Totaal	669	6,09	1,64	684	6,25	1,62

⁴⁴ BILLIET, J., Het gevaar van slechte peilingen. In : *De Standaard*, 13 oktober 2000.

⁴⁵ Dit is meteen ook de reden waarom het niet aangewezen is om de representativiteit van de steekproef te toetsen op grond van de vergelijking met de uitslag van de gemeenteraadsverkiezingen.

⁴⁶ We moeten er echter op wijzen dat er relatief weinig geënquêteerden voor de VU (zouden) kiezen (36 in 2000 en 26 in 2001).

⁴⁷ De gegevens van die kleine groepen kiezers die voor een "andere" partij of blanco/ongeldig zouden stemmen/stemden zijn niet opgenomen in deze analyse. Natuurlijk zijn ook enkel de geënquêteerden die antwoorden op de vraag naar de mate waarin men tevreden is over het globaal stadsbeleid opgenomen in deze analyse.

⁴⁸ Deze afkorting staat voor de respondenten die antwoorden met "weet niet" of "geen antwoord" op de vraag naar hun partijvoorkeur.

Is het mogelijk om aan de hand van de partijvoorkeur de verschillen in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid te verklaren? Door middel van een regressieanalyse kunnen we op deze vraag een antwoord geven. In tabel 7 wordt aangegeven in welke mate de specifieke partijvoorkeur van de kiezers bijdraagt tot het verklaren van een significante proportie verklaarde variantie. Ook gaan we na in hoeverre de keuze voor een oppositiepartij of een meerderheidspartij bijdraagt tot het verklaren van enige variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid.

Tabel 7 : De verklarende waarde van de partijvoorkeur voor de verschillen in de tevredenheid van het Gentse electoraat over het globaal stadsbeleid 2000-2001

Partijvoorkeur	2000			2001		
	N	%	sign.	N	%	sign.
SP	698	1,8 %	0,000	713	4,5 %	0,000
VLD	698	0,4 %	0,051	713	0,5 %	0,038
VU	698	0,0 %	0,594	713	0,1 %	0,222
CVP	698	0,0 %	0,400	713	0,1 %	0,208
Agalev	698	0,3 %	0,088	713	0,0 %	0,422
Vlaams Blok	698	4,5 %	0,000	713	6,9 %	0,000
WN/GA	698	0,0 %	0,404	713	0,1 %	0,347
Alle partijvoorkeuren samen (1)	698	7,1 %	0,000	713	10,4 %	0,000
Meerderheid of oppositie (2)	677	3,6 %	0,000	713	4,5 %	0,000
(1) en (2) samen	677	7,6 %	0,000	713	10,2 %	0,000

De kennis van de specifieke partijvoorkeur van de kiezers verklaart respectievelijk 7,1 % en 10,4 % van de verschillen in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid. We moeten evenwel opmerken dat niet elke specifieke partijvoorkeur een noemenswaardige proportie variantie verklaart. Zo stellen we vast dat de kennis of iemand al dan niet voor de *VU*, de *CVP* of *Agalev* zou stemmen/stemt niet significant bijdraagt tot de verklaring van de verschillen in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid.

Of iemand al dan niet voor de *SP* zou stemmen (enquête van 2000) of stemt (enquête van 2001) kan een grotere proportie van de variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid verklaren (respectievelijk 1,8 % en 4,5 %). De grootste proportie variantie kan evenwel worden verklaard door de kennis van het feit of iemand al dan niet voor het *Vlaams Blok* zou stemmen/stemt (respectievelijk 4,5 % en 6,9 %). Het verbaast wellicht niet dat precies de kennis van de partijvoorkeur voor de *SP* en het *Vlaams Blok* het sterkst bijdragen tot het verklaren van de verschillen in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid. Het zijn immers de kiezers van deze partijen die respectievelijk het meest en het minst tevreden zijn

over het globaal stadsbeleid. We merken op dat de proportie verklaarde variantie telkens hoger is in 2001. De verschillen in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid naargelang van de partijvoorkeur zijn in 2001 dan ook meer uitgesproken.

Zoals al aangegeven is er ook een duidelijk onderscheid in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid tussen de kiezers die voor een meerderheidspartij (zouden) stemmen en diegenen die een oppositiepartij (zouden) prefereren. We stellen vast dat het antwoord op de vraag of men al dan niet voor een meerderheids- of oppositiepartij stemt/zou stemmen bijdraagt tot een significante proportie verklaarde variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid (respectievelijk 3,6 % en 4,5 %).

Bij de analyse stellen we overigens vast dat, rekening houdend met de verklarende variantie van de specifieke partijvoorkeur, in 2000 het antwoord op de vraag of men voor een oppositie- of een meerderheidspartij zou stemmen additioneel bijdraagt tot het verklaren van een hogere proportie verklaarde variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid.⁴⁹ Voor de gegevens van 2001 is dit niet het geval. Het feit dat men al dan niet zou stemmen/stemt voor een oppositie- of een meerderheidspartij, draagt in 2001 niet bij tot het verklaren van de variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid wanneer we de specifieke partijvoorkeur van de respondenten al kennen. We kunnen dit verschil toeschrijven aan het feit dat in 2000 het aantal kiezers dat stelt het (nog) niet te weten aanzienlijk groter is.

Daarnaast hebben we ook aandacht voor de tevredenheid over de meer specifieke beleidsaspecten naargelang van de partijvoorkeur van de respondenten. Deze resultaten geven we weer in tabel 8.

⁴⁹ Er is een toename in de proportie verklaarde variantie van 0,5 % ($p=0,018$).

Tabel 8 : Tevredenheid van het Gentse electoraat over de verschillende beleidsaspecten naargelang van de partijvoorkeur 2000-2001

		SP	VLD	VU	CVP	Ag.	VB	WN/GA	Totaal
Verkeersbeleid	2000	3,23	2,95	2,81	2,87	3,12	2,49	2,76	2,92
	2001	3,25	3,16	3,04	3,05	3,35	2,58	2,76	3,08
Parkeerbeleid	2000	2,94	2,73	2,58	2,56	2,97	2,48	2,59	2,72
	2001	3,01	2,92	2,81	2,69	3,13	2,30	2,48	2,81
Openbaar vervoer	2000	3,71	3,63	3,47	3,57	3,55	3,78	3,61	3,62
	2001	3,73	3,86	3,46	3,99	3,75	3,59	3,72	3,77
Informatie-verstrekking	2000	3,88	3,76	3,79	3,64	3,69	3,46	3,59	3,69
	2001	3,79	3,64	3,74	3,64	3,74	3,29	3,58	3,65
Administratie	2000	3,64	3,46	3,39	3,44	3,49	3,32	3,43	3,46
	2001	3,57	3,42	3,40	3,42	3,30	3,26	3,28	3,41
Technische diensten	2000	3,51	3,47	3,49	3,24	3,32	3,47	3,50	3,43
	2001	3,50	3,52	3,30	3,53	3,38	3,29	3,41	3,46
Afvvalbeleid	2000	3,56	3,62	3,66	3,51	3,57	3,21	3,54	3,54
	2001	3,69	3,75	3,32	3,68	3,80	3,16	3,33	3,60
Ruimtelijke ordening	2000	3,37	3,41	3,08	3,32	3,01	3,40	3,20	3,26
	2001	3,22	3,38	3,33	3,33	3,12	3,13	3,29	3,26
Milieubeleid	2000	3,40	3,36	3,12	3,31	3,23	3,44	3,25	3,31
	2001	3,37	3,49	3,21	3,29	2,96	3,15	3,21	3,28
Stadsvernieuwing	2000	3,71	3,68	3,60	3,63	3,48	3,54	3,51	3,59
	2001	3,65	3,55	3,42	3,52	3,47	3,44	3,53	3,54
Openbare werken	2000	3,24	3,01	2,70	3,04	3,09	2,82	2,93	3,01
	2001	3,20	2,99	3,12	3,05	2,98	2,82	2,90	3,02
Veiligheidsbeleid	2000	3,31	3,19	2,97	3,09	3,33	2,52	3,05	3,11
	2001	3,31	3,11	3,15	3,19	3,27	2,56	3,13	3,13
Politiediensten	2000	3,47	3,30	3,16	3,32	3,32	2,83	3,28	3,27
	2001	3,26	3,32	3,30	3,28	3,30	2,86	3,23	3,24
Cultuurbeleid	2000	3,82	3,90	3,92	3,64	3,79	3,33	3,67	3,74
	2001	3,90	3,76	3,61	3,64	3,82	3,30	3,72	3,72
Sport-infrastructuur	2000	3,90	3,85	3,73	3,61	3,90	3,76	3,76	3,80
	2001	3,88	3,68	3,65	3,81	3,77	3,71	3,88	3,78
Economisch beleid	2000	3,53	3,43	3,37	3,46	3,42	3,25	3,36	3,41
	2001	3,62	3,63	3,44	3,42	3,55	3,21	3,47	3,52
Werking OCMW	2000	3,56	3,75	3,54	3,57	3,45	3,06	3,48	3,52
	2001	3,37	3,42	3,10	3,58	3,33	3,10	3,32	3,36
Migrantenbeleid	2000	3,21	3,10	2,91	3,08	3,11	2,17	2,98	2,99
	2001	3,28	3,14	3,19	3,03	3,03	2,12	2,94	3,01

In overeenstemming met deze vaststelling m.b.t. de tevredenheid over het globaal stadsbeleid blijkt dat, gemiddeld gezien, de tevredenheid over de specifieke beleidsaspecten het laagst is bij de kiezers van het Vlaams Blok. Een uitzondering hierop is b.v. de tevredenheid over het openbaar vervoer die in 2000 het hoogst is bij de Vlaams Blok-kiezers. Vaak staan vooral de kiezers van de SP en Agalev tegenover hen. Dat is het geval voor de beleidsaspecten die doorgaans minder gunstig worden beoordeeld (b.v. parkeerbeleid, verkeersbeleid, migrantenbeleid, veiligheidsbeleid). Agalev-kiezers zijn het minst tevreden over ruimtelijke ordening, VLD-kiezers daarentegen het meest. Deze kiezers zijn in 2001 ook het meest tevreden over de politiediensten. Ook het milieubeleid vindt bij de VLD-kiezers heel wat sympathie, Agalev-kiezers zijn daarover het minst tevreden in 2001. Laatstgenoemden zijn wel het meest tevreden over het afvalbeleid in datzelfde jaar. In elk geval is het duidelijk dat de Vlaams Blok-kiezers het minst tevreden zijn over het globale stadsbeleid maar in regel ook over de verschillende beleidsaspecten. Daartegenover staan heel vaak SP- en Agalev-kiezers terwijl voor sommige beleidsaspecten de VLD- of VU-kiezers het meest tevreden zijn. Kiezers van meerderheidspartijen zijn over bijna alles meer tevreden dan kiezers van oppositiepartijen, met uitzondering van het parkeerbeleid in 2000 en het openbaar vervoer in 2000 en 2001. De vraag is evenwel of de kiesgerechtigde Gentenaars voor een partij kiezen omdat ze tevreden zijn over het door deze partijen gevoerde beleid of, omgekeerd, of Gentenaars tevreden zijn over het beleid omdat 'hun' partij verantwoordelijk is voor dit beleid. Uiteraard is ook een combinatie van beide mogelijk.

Ook werd er nagegaan in welke mate er verschillen zijn in de tevredenheid over de diverse facetten van levenstevredenheid naargelang van de partijvoorkeur. De tevredenheid over deze facetten van het leven wordt uitgedrukt door middel van een score op een elfpuntenschaal. Hoe hoger de gemiddelde score, hoe hoger de tevredenheid. In beide onderzoeksjaren is de gemiddelde tevredenheid over het leven thuis het laagst bij de kleine groep VU-kiezers (resp. 7,79 en 7,57), in 2000 het hoogst bij de CVP-kiezers (8,72) en in 2001 het hoogst bij de Vlaams Blok- (8,35) en VLD-kiezers (8,33). Dat Vlaams Blok-kiezers het meest tevreden zijn over de thuissituatie is, gezien al het bovenstaande, opmerkelijke informatie. De gemiddelde 'tevredenheid als mens' is het hoogst bij de CVP-kiezers (resp. 8,42 en 7,88), het laagst bij de Vlaams Blok-kiezers (resp. 7,37 en 7,53) en diegenen die hun partijvoorkeur niet bekend maken (resp. 7,77 en 7,41). Hoe meer tevreden als mens, hoe kleiner de kans om op het Vlaams Blok te stemmen. Laatstgenoemden zijn ook in 2000 het minst tevreden over hun financiële situatie (6,88 tegenover 7,19 gemiddeld) en hun werksituatie (6,64 tegenover 7,18). In 2001 zijn de kiezers die hun partijvoorkeur niet bekend maken het minst tevreden over deze laatste twee aspecten (resp. 7,09 en 6,83 tegenover resp. 7,23 en 7,13 gemiddeld). Opvallend is voorts dat de CVP-kiezers het meest tevreden zijn over 'het leven in onze maat-

Carl Devos, Herwig Reynaert en Dries Verlet

schappij', de financiële en werksituatie.⁵⁰ Deze groep is in 2000 in vergelijking met het nabije verleden, het meest tevreden (6,99 tegenover 6,33 gemiddeld). De verschillen in de gemiddelde scores op de schaal die peilt naar het 'geluk' zijn vrij klein. De laagste scores vinden we bij de VU- en Vlaams Blok-kiezers.

VI. Besluit

Dit tevredenheidsonderzoek brengt geen spectaculaire 'smoking gun' voort, die ene maar krachtige variabele die in zeer hoge mate (on)tevredenheid kan verklaren. Wel enkele relevante conclusies. Weinig verrassend is de vaststelling dat kiezers van de meerderheidspartijen aanzienlijk meer tevreden zijn over het globaal stadsbeleid, de SP-kiezers het meest, gevolgd door de VLD. Agalev-kiezers zijn meer tevreden dan de VU-kiezers, die in 2001 enkel gevolgd worden door de Vlaams Blok-kiezers. De CVP-kiezers zijn minder tevreden en die van het Vlaams Blok duidelijk het minst, ook minder dan de kiezers die hun partijvoorkeur niet willen of kunnen bekend maken.

In 2000 verklaart de kennis van de partijvoorkeur 7,1 % van de verschillen in de tevredenheid over het stadsbeleid, in 2001 is dat 10,4 %. Deze algemene cijfers verbergen interne verschillen. Weten of een Gentenaar al dan niet voor de VU, de CVP of Agalev stemt draagt niet significant bij tot de verklaring van verschillen in tevredenheid, of hij/zij al dan niet voor de SP stemt daarentegen wel. De grootste proportie verklaarde variantie wordt verklaard door de kennis van het feit of iemand al dan niet voor het Vlaams Blok stemt.

Deze evaluatie is voor een aantal beleidsaspecten bij verschillende electoraten gelijklopend. Dit wil zeggen dat er geen noemenswaardige verschillen tussen de electoraten worden gevonden. Voor andere beleidsdomeinen daarentegen is er een trend waar te nemen. Vlaams Blok-kiezers lusten bijna geen enkel specifiek beleidsoptreden van de Stad Gent. Ze staan heel vaak tegenover de SP- en Agalev-kiezers, enkele uitzonderingen buiten beschouwing gelaten (zoals b.v. ruimtelijke ordening en milieu). Voor sommige aspecten komt ook het VLD-electoraat als meest tevreden naar voor (veiligheidsbeleid, ruimtelijke ordening).

Vlaams Blok-kiezers zijn overigens over het leven thuis niet zo ontevreden zoals ze dat doorgaans zijn over alles wat daarbuiten gebeurt. Dat neemt niet weg dat ze ook het minst tevreden zijn als mens, over hun financiële of werksituatie.

De onderzoeksresultaten brengen ook elementen aan in het antwoord op de vraag of de evaluatie van het (stads)beleid (in casu de tevredenheid) wel 'voldoende'

⁵⁰ De gemiddelde tevredenheid van het CVP-electoraat voor deze drie facetten is in 2000 resp. 7,71, 7,71 en 7,63 tegenover gemiddeld resp. 6,93, 7,19 en 7,18. Voor de gegevens van 2001 zijn de gemiddelde schaalesscores voor het CVP-electoraat resp. 7,27, 7,53 en 7,53 tegenover resp. 6,89, 7,23 en 7,13.

gebaseerd is op dat (stads)beleid zelf, dan wel in welke mate deze evaluatie het resultaat is van andere, 'exogene' factoren. De vraag is niet óf de beleidsevaluatie door de burger beïnvloed wordt door factoren die geen verband houden met dit beleid zelf, dat lijkt ons evident, maar eerder welke deze factoren zijn en in welke mate ze de evaluatie beïnvloeden. Uiteraard kan ook dit onderzoek deze vraag niet definitief beantwoorden. Maar, in de loop van dit onderzoek zijn een aantal elementen naar voor gekomen die de these ondersteunen dat de beleidsevaluatie beïnvloed wordt door factoren die exogeen zijn aan dat beleid, dat deze evaluatie van het beleid niet louter het resultaat is van endogene beleidscomponenten.

We stellen vast dat de tevredenheid over de diverse beleidsaspecten op zichzelf een belangrijke verklarende waarde heeft voor de tevredenheid over het globaal stadsbeleid. Ruim een derde van de verschillen in de beoordeling van de beleidsprestaties van de Stad Gent kan verklaard worden door de evaluatie van dat beleid op specifieke terreinen. Omgekeerd impliceert dit uiteraard dat er nog heel wat andere elementen zijn die de verschillen in tevredenheid over het globaal stadsbeleid verklaren.

In dit verband is het relevant te vermelden dat de tevredenheid over het stadsbeleid hoger is bij kiezers die vertrouwen in anderen hebben. Gentenaars die het meest negatief staan tegenover migranten zijn het minst tevreden over het beleid van hun stad, als ze zich goed en betrokken voelen in hun buurt of actief zijn in verenigingen zijn ze meer tevreden over het stadsbeleid. Hoe onveilig men zich voelt, hoe minder tevreden men is, ook over het stadsbeleid. Een postmaterialistische ingesteldheid en een positieve invulling van politiek, een positieve indruk van de invloed die men denkt te hebben en een eerder linkse oriëntatie leiden dan weer tot een hogere tevredenheid over het stadsbeleid. Gevoelens van politieke machteloosheid leiden tot ontevredenheid over het stadsbeleid.

De analyse van de proportie verklaarde variantie leert dat sociaal-demografische kenmerken van weinig belang zijn om verschillen in de tevredenheid over het stadsbeleid te verklaren, het vertrouwen in de medemens daarentegen wel. Variabelen die verband houden met 'het leven in de eigen buurt' zijn goed voor 7,6 % (2000) en 5,6 % (2001) van de verschillen in de tevredenheid. Met andere woorden, hoe men zich in de eigen buurt voelt en hoe men deze evalueert is van groot belang voor de globale evaluatie van het stadsbeleid. Klassenidentificatie noch het actief lidmaatschap verklaren een noemenswaardig deel van de verschillen inzake tevredenheid, het veiligheidsgevoel daarentegen is een heel belangrijke variabele : resp. 9,7 % en 12,4 % van de verschillen in de tevredenheid worden enkel en alleen door deze variabele verklaard. De variabelen onder de noemer 'relatie met Stad Gent en houding tegenover politiek' verklaren samen resp. 17,0 % en 21,8 % van deze variantie. Daarbij is de invloed die men denkt te hebben op de eigen wijk en op het stadsbeleid vooral van belang. Alleen al dat laatste is goed voor resp. 9,2 % en 13,0 % van de verschillen in tevredenheid. Met andere woorden : de invloed die de kiezer heeft, of liever denkt te hebben, op het beleid is van zeer groot belang om de verschillen in de tevredenheid te verklaren ! Dat

Carl Devos, Herwig Reynaert en Dries Verlet

blijkt b.v. ook uit het feit dat het gevoel van machteloosheid in beide onderzoeksjaren een aanzienlijk deel van de verschillen in tevredenheid kan verklaren, resp. 5,6 % en 7,1 %. Globaler is ook de positieve of negatieve geladenheid die politiek bij kiezers oproept relevant voor de verklaring van de verschillen in tevredenheid. Als we deze drie laatste elementen (invloed, machteloosheid, gevoel bij politiek) en de links-rechts situering samen en afzonderlijk van alle andere variabelen beschouwen, dan blijkt dat deze in 2000 15,8 % van de verschillen in tevredenheid kunnen verklaren. In 2001 worden naast deze vier nog drie andere variabelen weerhouden : frequentie van het contact met de stedelijke diensten, interesse voor politiek en frequentie van het lezen van het stadsmagazine. Deze zeven variabelen verklaren samen 21,8 % van de verschillen in de tevredenheid over het stadsbeleid. De 'levenstevredenheid' is resp. goed voor 10,7 % en 13,1 % van de verschillen in tevredenheid.

Enkele specifieke beleidsdomeinen zijn van groot belang voor de globale tevredenheid. De evaluatie van het globaal beleid is in elk geval ook het resultaat van de inschatting van beleidsprestaties – of het gebrek er aan – op enkele specifieke domeinen. Anderzijds zijn enkele factoren waar het beleid, en dus ook het lokale beleid, slechts heel indirect een impact op heeft van belang voor de wijze waarop burgers het beleid van hun overheid evalueren. Het is evident dat het politieke bestuur de eerstgenoemde beleidselementen kan beïnvloeden. Daar waar het over de tevredenheid over het leven in de maatschappij gaat ligt dit minder voor de hand. Gevoelens van politieke machteloosheid zijn wellicht het gevolg van veel en veel verschillende factoren maar toch kan de politieke overheid o.i. ook hier sturend optreden. Zoals ook het belang van het informatiebeleid en van inspraakmechanismen al heeft aangetoond is het voor de tevredenheid over het stadsbeleid van groot belang of de klant-burger denkt inspraak te hebben in dat beleid. Hier ligt een essentiële opdracht voor de overheid.

In welke mate is de kiesgerechtigde Gentenaar tevreden over het beleid van zijn/haar stad ? Dat was de primaire onderzoeksvraag, of tenminste een van de belangrijkste aanleidingen van voorliggend onderzoek. Uit ons onderzoek komt naar voor dat deze Gentenaar 'vrij tevreden' is over het globaal stadsbeleid : de gemiddelde score is 6,05 (2000) en 6,23 (2001). Bovendien vindt ook ongeveer 57 % van de geënquêteerden dat beleid redelijk tot heel belangrijk. Ze zijn het minst tevreden over het parkeer-, verkeers-, migranten- en veiligheidsbeleid, het meest over het beleid m.b.t. openbaar vervoer, informatieverstrekking, cultuur en sportinfrastructuur. De tevredenheid over beleidsaspecten die relatief gezien minder gunstig beoordeeld worden hangt het sterkst samen met de tevredenheid over het globaal stadsbeleid. Ondanks het feit dat een vergelijkingspunt in deze fase van ons onderzoek nog ontbreekt lijkt het ons dat de Gentenaars vrij tevreden zijn over het beleid van hun stad, vooral wanneer we deze resultaten tegen het licht van de algemene verwachting en veronderstelling houden. Nogal vaak valt te horen dat de meeste kiezers het beleid niet (langer) lusten. Uit dit onderzoek blijkt niet dat dit in Gent het geval is.

Summary : Satisfaction with the local policy in Ghent

According to the new public management, the interaction between (local) governments and their citizens should be "client oriented". It is considered crucial for (local) policy-makers that they know how citizens perceive the policy process, that they know if citizens are satisfied with policy outcomes.

Our empirical study deals with the satisfaction with global local policy. We examine the main determinants of satisfaction with global local policy. This study is based on a face-to-face survey among citizens entitled to vote in Ghent. More than 1500 respondents, spread over 2 surveys, took part in our research.

Attention is also paid to the satisfaction with more specific aspects of local policy. We linked the voter's satisfaction with the global local policy to a wide range of traditional and less traditional independent variables. Finally, we discuss the satisfaction of the electorate of the different political parties.