

# Hoofdstuk 10

## Overheid

Aan de basis van de keuze van de indicatoren ligt een visie op een wenselijke toekomst voor een Vlaamse groot- of centrumstad. Die visie beschrijft over de verschillende domeinen heen wat zou moeten gebeuren of aanwezig zijn om in die gewenste richting te evolueren. We spreken daarom over generieke bekommernissen en intenties. Meer info vind je in de Inleiding, punt 3. De volledig uitgeschreven visie staat op [gemeente-en-stadsmonitor.vlaanderen.be](http://gemeente-en-stadsmonitor.vlaanderen.be)

Hoofdstuk 10 bevat indicatoren die focussen op de overheid. In een leefbare en duurzame stad zijn de stedelijke administratieve dienstverlening en de voorzieningen op maat van de vraag. Ook zijn deze kwaliteitsvol georganiseerd. Vertrouwen in instellingen kan de betrokkenheid en de participatie van stadsbewoners in hun buurt en stad stimuleren. Aandacht voor goede, begrijpbare en toegankelijke communicatie is hierbij van belang. Een aantal van onderstaande indicatoren geven aan hoe stadsbewoners de kwaliteit van de administratieve dienstverlening en andere voorzieningen ervaren. De mate waarin stadsbewoners zich geïnformeerd en geconsulteerd voelen en bereid zijn om mee de buurt en de stad te maken, geven een indicatie van hun betrokkenheid, maatschappelijk engagement en burgerschap.

INDICATOR	Link met intenties van de visie					Pagina
<b>VERTROUWEN IN DE FEDERALE OVERHEID EN DE VLAAMSE OVERHEID</b>	2.2	2.7	5.4			400
<b>VERTROUWEN IN HET GERECHT EN DE POLITIE</b>	2.2	2.7	5.4			402
<b>VERTROUWEN IN HET STADSBESTUUR</b>	2.2	2.7	5.4			404
<b>BEREIDHEID OM MEE TE PRATEN OVER DE STAD</b>	2.1	2.2	5.1	5.4	5.7	406
<b>CONSULTATIE VAN INWONERS</b>	2.1	5.3	5.4	5.8		408
<b>SPREIDING VAN INFORMATIE</b>	2.1	5.4	5.8			410
<b>DIGITALE CONTACTEN MET HET STADSBESTUUR</b>	1.3	2.1	5.7	5.8		412
<b>TEVREDENHEID OVER LOKETVOORZIENINGEN</b>	1.1	3.6	5.8			414
<b>TEVREDENHEID OVER VOORZIENINGEN</b>	1.1	2.1				416

# VERTROUWEN IN DE FEDERALE OVERHEID EN DE VLAAMSE OVERHEID

## Definitie

Aandeel (%) van de inwoners dat vertrouwen heeft in de federale overheid en de Vlaamse overheid.

In de survey van de Stadsmonitor werd volgende vraag gesteld aan een representatief staal van inwoners uit elke Vlaamse centrumstad: 'In welke mate heb je vertrouwen in de federale overheid (Belgische overheid)?'. De respondenten konden antwoorden met 'zeer veel', 'veel', 'noch weinig, noch veel', 'weinig' en 'zeer weinig'. Eenzelfde vraag werd gesteld voor de Vlaamse overheid. Wie antwoordde met 'zeer veel' en 'veel', werd in de teller opgenomen.

## Toelichting

Deze indicator over vertrouwen in de federale en de Vlaamse overheid sluit nauw aan bij de principes rond sociale cohesie en sociaal kapitaal (intentie 2.7). Vertrouwen in de instellingen is een basisvoorwaarde voor sociale samenhang in een leefbare en duurzame stad. Vertrouwen kan ook de identiteitsbeleving versterken en het maatschappelijke engagement en het burgerschap verhogen (intenties 2.2 en 5.4).

Deze indicatoren bekijkt men best samen met andere vertrouwensindicatoren zoals [Vertrouwen in het gerecht en de politie](#) en [Vertrouwen in het stadsbestuur](#).

Een vijfde van de bevolking vertrouwt de federale overheid, iets minder dan een kwart de Vlaamse overheid. Terwijl bijna 4 op de 10 stedelingen zegt de federale overheid niet of helemaal niet te vertrouwen, is dit voor de Vlaamse overheid 2 op de 10. Bijna de helft van

de stedelingen spreekt zich niet duidelijk uit. De vertrouwenscores liggen het hoogst in Leuven, Mechelen, Antwerpen en Gent en het laagst in Aalst, Roeselare en Brugge.

De toename van vertrouwen in de federale overheid van 2014, heeft zich niet doorgezet. Er is eerder een stagnatie. De Vlaamse overheid verliest ten opzichte van 2008 en 2014 wel wat terrein. Voor de federale overheid is er vooral terugval in vertrouwen in Brugge, Kortrijk en Gent. Voor de Vlaamse overheid gaat dit op voor Brugge, Leuven, Hasselt en Gent.

Mannen hebben meer vertrouwen in de federale en de Vlaamse overheid dan vrouwen. Laag- en midden geschoolden stellen minder vertrouwen in beide instellingen. Met de leeftijd neemt zowel het vertrouwen in de federale als de Vlaamse overheid af. Niet-Belgen hebben dubbel zoveel vertrouwen als Belgen. Huurders hebben ook heel wat meer vertrouwen dan eigenaars. Wie vrijwilligerswerk doet en actief betrokken is bij zijn stad of buurt, heeft ook iets meer vertrouwen in de overheden dan wie dit niet doet.

## Aandachtspunten

Voor meer uitleg over de survey Stadsmonitor en de interpretatie van de resultaten: zie leeswijzer survey.

De vraag is vrij algemeen gesteld. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen bijvoorbeeld de regering, het parlement en de administratie. De cijfers geven een globale indruk van het vertrouwen van de bevolking in de overheden.

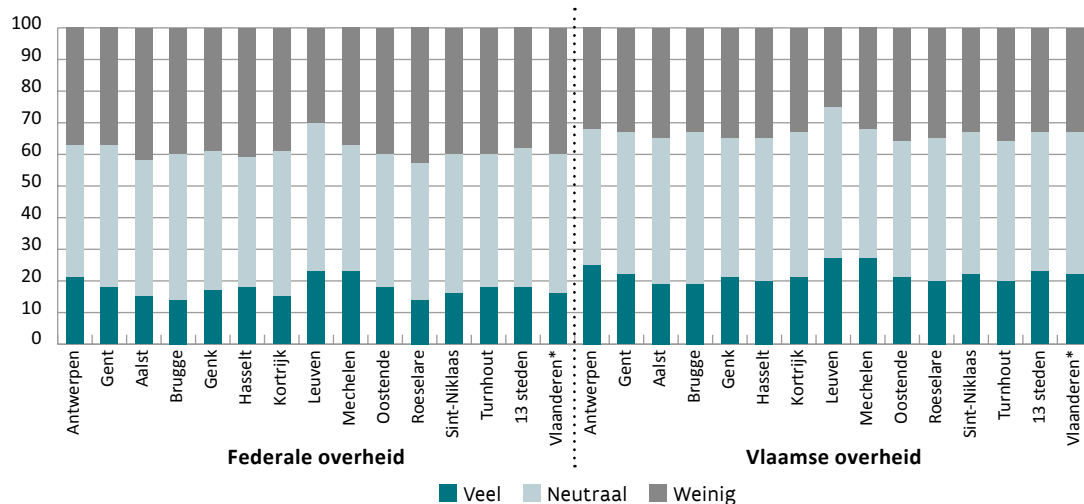
## Vertrouwen in de federale en de Vlaamse overheid, in 2008, 2011, 2014 en 2017, in %.

	Federale overheid				Vlaamse overheid			
	2008	2011	2014	2017	2008	2011	2014	2017
Antwerpen	14	12	23	21	25	21	28	25
Gent	13	12	23	19	25	21	27	22
Aalst	11	9	14	15	25	21	22	19
Brugge	13	9	18	14	30	23	25	19
Genk	11	13	18	17	22	22	23	21
Hasselt	11	11	17	18	26	22	25	20
Kortrijk	12	10	19	15	28	23	25	21
Leuven	12	12	25	23	31	27	33	27
Mechelen	14	14	22	22	27	26	28	28
Oostende	13	12	19	17	28	24	25	22
Roeselare	9	9	16	15	23	19	22	20
Sint-Niklaas	8	11	14	16	24	20	22	21
Turnhout	10	10	15	18	23	20	22	20
Totaal 13 steden	13	11	20	19	26	22	26	23
Vlaanderen*	/	/	/	16	/	/	/	22

\* Het cijfer voor Vlaanderen is berekend op basis van een samengevoegd bestand van de survey Stads- en Gemeentemonitor voor 308 gemeenten van het Vlaamse Gewest. De vraagstelling was identiek.

Bron: survey Gemeente- en Stadsmonitor.

## Vertrouwen in de federale en Vlaamse overheid, in 2017, in %.



\* Het cijfer voor Vlaanderen is berekend op basis van een samengevoegd bestand van de survey Stads- en Gemeentemonitor voor 308 gemeenten van het Vlaamse Gewest. De vraagstelling was identiek.

Bron: survey Gemeente- en Stadsmonitor.

# VERTROUWEN IN HET GERECHT EN DE POLITIE

## Definitie

Aandeel (%) van de inwoners dat vertrouwen heeft in het gerecht en de politie.

In de survey van de Stadsmonitor werden volgende vragen gesteld aan een representatief staal van inwoners uit elke Vlaamse centrumstad: 'In welke mate heb je vertrouwen in:

a) het gerecht/ de justitie en b) de politie?' De respondenten konden telkens antwoorden met 'zeer veel', 'veel', 'noch weinig, noch veel', 'weinig' en 'zeer weinig'. Wie antwoordde met 'zeer veel' en 'veel', werd in de teller opgenomen.

## Toelichting

De indicator over vertrouwen in het gerecht en de politie sluit nauw aan bij de principes rond sociale cohesie en sociaal kapitaal (intentie 2.7). Vertrouwen in de instellingen is een basisvoorwaarde voor sociale samenhang in een leefbare en duurzame stad. Vertrouwen kan ook de identiteitsbeleving versterken en het maatschappelijke engagement en het burgerschap verhogen (intenties 2.2 en 5.4).

Deze indicatoren bekijkt men best samen met andere vertrouwensindicatoren zoals [Vertrouwen in de federale overheid en de Vlaamse overheid](#) en [Vertrouwen in het stadsbestuur](#).

Bijna 3 op de 10 stedelingen heeft vertrouwen in het gerecht, ongeveer evenveel hebben er geen vertrouwen in. Het vertrouwen in de politie ligt hoger. Meer dan 4 op de 10 inwoners zegt de politie te vertrouwen. Minder dan een vijfde heeft weinig tot helemaal geen

vertrouwen in de politie. Voor het vertrouwen in de politie is er een vergelijkend cijfer voor Vlaanderen. Daar ligt het vertrouwen nog hoger en geeft bijna de helft van de bevolking aan de politie te vertrouwen.

In Leuven is het vertrouwen in het gerecht het hoogst, gevolgd door Antwerpen, Gent en Mechelen. In de kleinere centrumsteden zoals Aalst, Roeselare en Sint-Niklaas en in Oostende ligt het vertrouwen in het gerecht heel wat lager.

Het vertrouwen in het gerecht ligt in 2017 merkelijk hoger dan bij voorgaande metingen. Over de ganse lijn is er een toename van het vertrouwen met uitschieters hoger dan 10ppt in Mechelen, Kortrijk en Leuven.

Leuven en Mechelen scoren ook hoger voor het vertrouwen in de politie. Ook het vertrouwen in de politie is de jongste jaren gestegen. In alle steden wordt vooruitgang geboekt met uitschieters in Mechelen (+16% ten opzichte van 2008) en Leuven (+10ppt).

Mannen hebben een iets meer uitgesproken mening als het over vertrouwen in politie en gerecht gaat: iets meer mannen wantrouwen beide instellingen maar ook iets meer hebben er vertrouwen in terwijl vrouwen eerder een neutrale houding aannemen. Hooggeschoolden en jongeren stellen beduidend meer vertrouwen zowel in politie als gerecht. Hetzelfde geldt voor niet-Belgen, huurders en ouders met inwonende kinderen.

## Aandachtspunten

Voor meer uitleg over de survey Stadsmonitor en de interpretatie van de resultaten: zie leeswijzer survey.

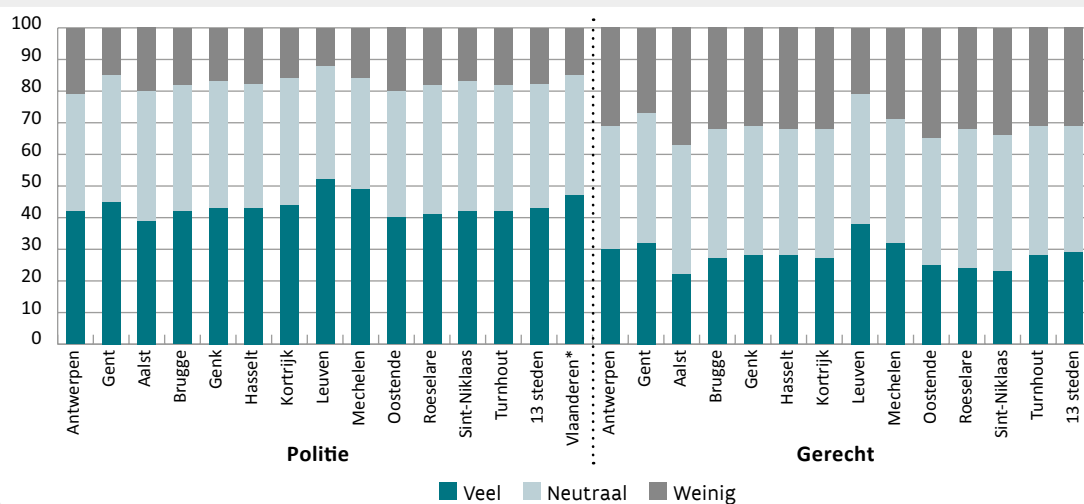
## Vertrouwen in het gerecht en de politie, in 2008, 2011, 2014 en 2017, in %.

	Het gerecht				De politie			
	2008	2011	2014	2017	2008	2011	2014	2017
Antwerpen	24	19	22	30	35	31	35	42
Gent	27	21	27	32	41	37	40	45
Aalst	20	15	15	22	33	30	30	39
Brugge	25	16	20	26	36	32	36	42
Genk	21	21	21	28	37	39	37	43
Hasselt	23	18	22	28	40	41	37	43
Kortrijk	20	16	16	27	37	34	38	45
Leuven	25	20	27	38	42	38	43	52
Mechelen	21	20	19	32	33	35	38	49
Oostende	20	15	17	24	35	33	36	40
Roeselare	18	14	19	24	35	32	34	41
Sint-Niklaas	19	16	21	23	35	35	36	42
Turnhout	22	20	20	27	35	33	34	42
Totaal 13 steden	23	18	21	29	36	34	37	43
Vlaanderen*	/	/	/	/	/	/	/	47

\* Het cijfer voor Vlaanderen is berekend op basis van een samengevoegd bestand van de survey Gemeente- en Stadsmonitor voor 308 gemeenten van het Vlaamse Gewest. De vraagstelling was identiek voor vertrouwen in de politie. Vertrouwen in het gerecht is niet bevestigd in de survey Gemeentemonitor.

Bron: survey Gemeente- en Stadsmonitor.

## Vertrouwen in het gerecht en de politie, in 2017, in % .



\* Het cijfer voor Vlaanderen is berekend op basis van een samengevoegd bestand van de survey Gemeente- en Stadsmonitor voor 308 gemeenten van het Vlaamse Gewest. De vraagstelling was identiek voor vertrouwen in de politie. Het vertrouwen in het gerecht is niet bevestigd in de survey Gemeentemonitor.

Bron: survey Gemeente- en Stadsmonitor.

# VERTROUWEN IN HET STADSBESTUUR

## Definitie

Aandeel (%) van de inwoners dat vertrouwen heeft in het stadsbestuur.

In de survey van de Stadsmonitor werd volgende vraag gesteld aan een representatief staal van inwoners uit elke Vlaamse centrumstad: 'In welke mate heb je vertrouwen in het stadsbestuur?'. De respondenten konden antwoorden met 'zeer veel', 'veel', 'noch weinig', 'weinig' en 'zeer weinig'. Wie antwoordde met 'zeer veel' en 'veel', werd in de teller opgenomen.

## Toelichting

De indicator over vertrouwen in het stadsbestuur sluit nauw aan bij de principes rond sociale cohesie en sociaal kapitaal (intentie 2.7). Vertrouwen in de instellingen is een basisvoorwaarde voor sociale samenhang in een leefbare en duurzame stad. Vertrouwen kan ook de identiteitsbeleving versterken en het maatschappelijke engagement en het burgerschap verhogen (intenties 2.2 en 5.4).

Deze indicatoren bekijkt men best samen met andere vertrouwensindicatoren zoals [Vertrouwen in de federale overheid en de Vlaamse overheid](#) en [Vertrouwen in het gerecht en de politie](#).

Iets meer dan een derde van de bevolking heeft vertrouwen in het stadsbestuur. Een vijfde heeft geen vertrouwen, terwijl de anderen zich niet duidelijk uitspreken. Het vertrouwen loopt parallel met het vertrouwen dat inwoners in andere Vlaamse gemeenten en steden in hun stads- of gemeentebestuur stellen. Tussen de centrumsteden doen zich grote verschillen voor. In Mechelen stelt meer dan de helft van de inwoners

vertrouwen in het stadsbestuur, in Turnhout loopt dat terug tot een vijfde. In heel Vlaanderen bedraagt het verschil tussen de gemeente met het meeste vertrouwen (Vorselaar 66%) en deze met het laagste (Zelzate 14%) meer dan 50 procentpunten.

Globaal vertonen de vertrouwenscores over de jaren in de meeste steden lichte schommelingen. Dit is niet het geval in Mechelen dat er elke meting op vooruit is gegaan en vooral ten opzichte van 2014 een grote toename van vertrouwen kent (+13ppt). Ook Roeselare (+14ppt t.o.v. 2014) gaat er fors op vooruit. Verder is er een toename in vertrouwen in Antwerpen, Aalst, Genk en Sint-Niklaas. Groot verlies in vertrouwen is er in Gent en Brugge en dit vooral ten opzichte van de meting in 2014. Licht verlies in vertrouwen is er in Leuven en Oostende.

In de steden hebben mannen en jongvolwassenen (<45 jaar) meer vertrouwen in de stedelijke overheid. Met de opleiding stijgt ook het vertrouwen. Niet-Belgen, samenwonenden met kinderen of met vrienden en huurders hebben meer vertrouwen. Wie vrijwilligerswerk doet en actief betrokken is bij de buurt, heeft ook meer vertrouwen in het stadsbestuur.

## Aandachtspunten

Voor meer uitleg over de survey Stadsmonitor en de interpretatie van de resultaten: zie leeswijzer survey.

De vraag is vrij algemeen gesteld. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen bijvoorbeeld de burgemeester, het schepencollege, de gemeenteraad, de administratie e.d. De cijfers geven een globale indruk van het vertrouwen van de bevolking in de lokale overheid.

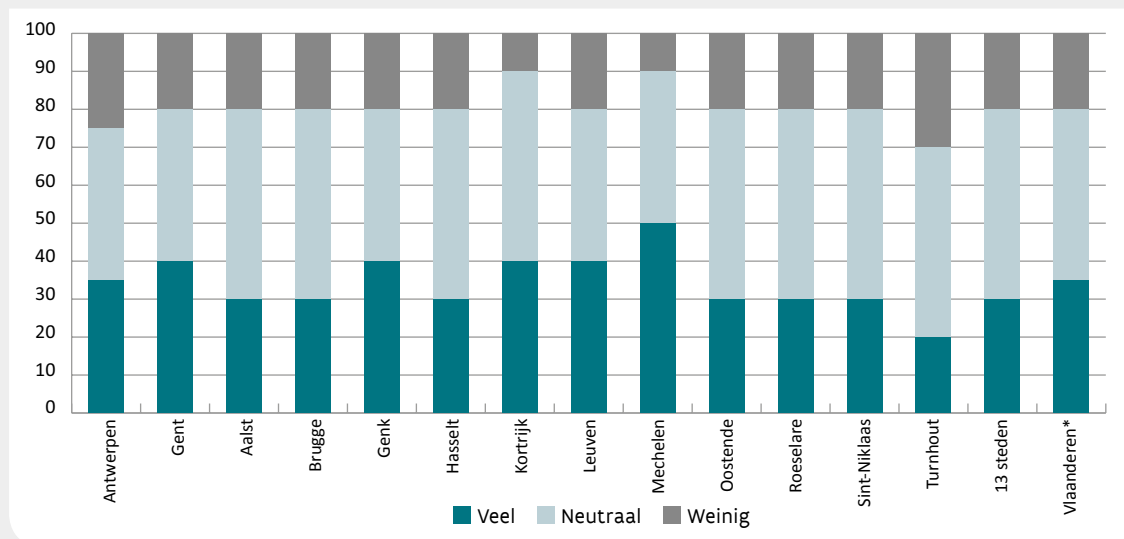
### Vertrouwen in het stadsbestuur, in 2008, 2011, 2014 en 2017, in %.

	2008	2011	2014	2017
Antwerpen	28	24	28	33
Gent	46	45	48	40
Aalst	21	16	26	31
Brugge	40	40	36	27
Genk	37	37	35	40
Hasselt	55	46	27	27
Kortrijk	29	29	34	36
Leuven	44	44	42	40
Mechelen	29	33	39	52
Oostende	38	34	33	31
Roeselare	24	26	23	37
Sint-Niklaas	31	27	27	30
Turnhout	27	17	20	21
Totaal 13 steden	35	32	33	35
Vlaanderen				35

\* Het cijfer voor Vlaanderen is berekend op basis van een samengevoegd bestand van de survey Gemeente- en Stadsmonitor voor 308 gemeenten van het Vlaamse Gewest. De vraagstelling was identiek.

Bron: survey Gemeente- en Stadsmonitor.

### Vertrouwen in het stadsbestuur, in 2017, in %.



\* Het cijfer voor Vlaanderen is berekend op basis van een samengevoegd bestand van de survey Gemeente- en Stadsmonitor voor 308 gemeenten van het Vlaamse Gewest. De vraagstelling was identiek.

Bron: survey Gemeente- en Stadsmonitor.

# BEREIDHEID OM MEE TE PRATEN OVER DE STAD

## Definitie

Aandeel (%) van de inwoners dat bereid is om mee te praten over wat er gebeurt in de stad.

In de survey van de Stadsmonitor werd volgende vraag voorgelegd aan een representatief staal van inwoners uit elke Vlaamse centrumstad: 'In welke mate ben je bereid om mee te praten over wat er gebeurt in jouw stad?'

Respondenten konden antwoorden met: 'helemaal niet bereid', 'niet bereid', 'noch bereid, noch niet bereid', 'bereid' en 'heel bereid'. Wie 'bereid' of 'helemaal bereid' is om mee te praten over zijn stad, werd in de teller opgenomen.

## Toelichting

Een sterke en levendige democratie op stadsniveau veronderstelt meer participatie en burgerbetrokkenheid. De bereidheid om mee te praten over de ontwikkelingen in de stad is daarbij een belangrijke randvoorwaarde (intentie 5.4). Die bereidheid drukt de bekommernis van mensen uit en het feit dat ze begaan zijn met wat er in hun buurt en de stad aan de hand is. Het wijst erop dat burgers zelf mee vorm willen geven aan hun stad of buurt en er zich sterk mee identificeren (intentie 2.2). Dit is alvast een opstap naar een verdere betrokkenheid en mogelijks ook een stap om mee te werken aan oplossingen van buurt- of stedelijke problemen (intentie 5.1). Een belangrijke bekommernis daarbij is dat de bereidheid zich niet beperkt tot een aantal groepen of stadsdelen maar dat iedereen betrokken wordt (intenties 2.1 en 5.7).

Gelet op de intenties omtrent participatie en burgerbetrokkenheid, dient deze indicator samen bekeken te

worden met de indicatoren *Actieve betrokkenheid van de burger*, *Actief in bewonersgroep*, *Spreiding van informatie*, *Consultatie van inwoners* en *Vrijwilligerswerk*.

Bijna de helft van de stedelingen is bereid mee te praten over ontwikkelingen in de stad. Een vijfde is (helemaal) niet bereid om over de stad mee te praten. De verschillen tussen de steden zijn niet zo groot. In Gent en Leuven is de helft of meer van de bevolking bereid om mee te praten, in Turnhout nog 42%. Tussen de stadsdelen zijn er soms grote verschillen. In Sint-Niklaas, Leuven, Kortrijk maar vooral in Gent loopt het verschil op tot 10 procentpunten en meer. Doorgaans ligt de bereidheid hoger in de centraal gelegen stadsdelen. Dit gaat minder op voor Turnhout, Roeselare en Oostende.

De bereidheid om mee te praten ligt op het niveau van 2014 en beduidend hoger dan in 2008 en 2011. De bereidheid is ten opzichte van 2008 vooral toegenomen in Mechelen (+10ppt), Gent (+9ppt), Genk en Sint-Niklaas (+7ppt). Ten opzichte van 2014 is er nog een opvallende stijging in Oostende (+7ppt).

Mannen zijn eerder geneigd om mee te praten dan vrouwen. De bereidheid ligt ook hoger bij de hooggeschoolden (61%) dan bij de laaggeschoolden (33%). Wie tussen 25 en 45 jaar is, wie eigenaar is en wie samenwoont met partner en kind, is meer bereid om mee te praten.

## Aandachtspunten

Voor meer uitleg over de survey Stadsmonitor en de interpretatie van de resultaten: zie leeswijzer survey.

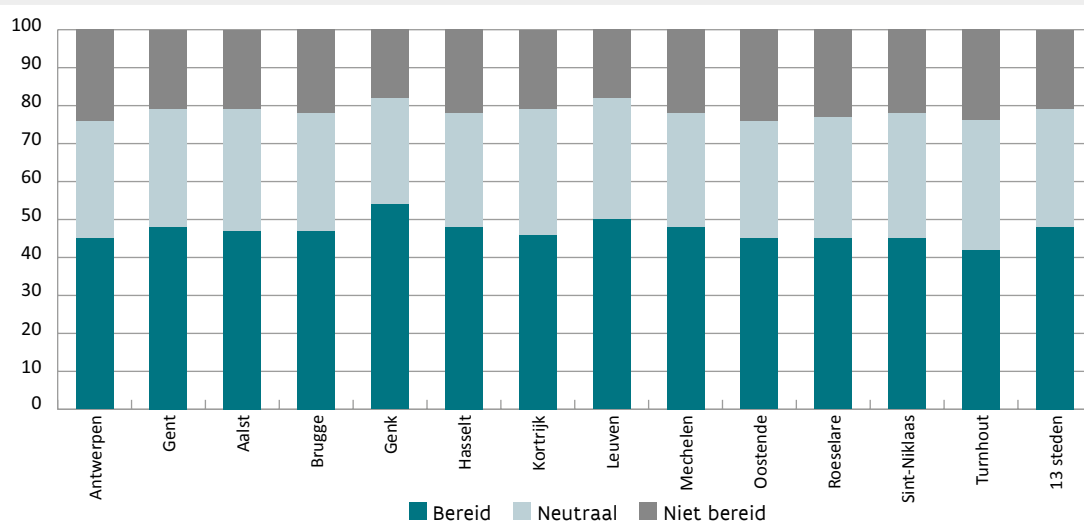


### Bereidheid om mee te praten over de stad, in 2008, 2011, 2014 en 2017, in %.

	2008	2011	2014	2017
Antwerpen	45	41	47	48
Gent	45	43	55	54
Aalst	40	37	46	45
Brugge	43	37	46	47
Genk	40	40	43	47
Hasselt	42	40	47	48
Kortrijk	42	34	44	46
Leuven	49	41	51	50
Mechelen	38	37	45	48
Oostende	41	37	38	45
Roeselare	42	36	44	45
Sint-Niklaas	38	40	45	45
Turnhout	39	34	43	42
Totaal 13 steden	43	40	47	48

Bron: survey Stadsmonitor.

### Bereidheid om mee te praten over de stad, in 2017, in % .



Bron: survey Stadsmonitor.

# CONSULTATIE VAN INWONERS

## Definitie

Aandeel (%) van de inwoners dat vindt dat het stadsbestuur de inwoners voldoende consulteert.

In de survey van de Stadsmonitor werden volgende stellingen voorgelegd aan een representatief staal van inwoners uit elke Vlaamse centrumstad: (1) 'Het stadsbestuur doet voldoende inspanningen om de wensen van de bevolking te kennen.' en (2) 'Het stadsbestuur doet voldoende inspanningen om bewoners bij veranderingen te betrekken'.

De respondenten konden telkens antwoorden met 'helemaal eens', 'eerder eens', 'niet eens, niet oneens', 'eerder oneens' en 'helemaal oneens'. Wie op beide stellingen antwoordde met 'helemaal eens' of 'eerder eens', werd in de teller opgenomen.

Een klein aantal respondenten koos voor de antwoordcategorie 'weet niet'. Deze respondenten werden niet in aanmerking genomen bij de berekening van de indicator.

## Toelichting

In een leefbare en duurzame stad worden burgers en maatschappelijke actoren betrokken bij en geconsulteerd over het beleid in en van de stad (intentie 5.3) en wordt gepolst naar hun wensen en verwachtingen. Door burgers bij veranderingen te betrekken worden ze gestimuleerd om zich maatschappelijk te engageren en een volwaardige rol als burger op te nemen (intentie 5.4). Daarbij dient nagegaan of alle burgers wel voldoende kansen krijgen en grijpen om hun wensen kenbaar te maken om betrokken te worden bij veranderingsprocessen (intentie 2.1). In een leefbare en duurzame stad zijn burgers en maatschappelijke actoren goed geïnformeerd over wat er in de stad gebeurt, wat mogelijk is, welke plannen er leven en welke beslissingen (onder meer door het stadsbestuur) er worden genomen (intentie 5.8).

Gelet op de bekommernissen omtrent participatie en burgerbetrokkenheid, kan deze indicator best samen bekeken worden met de indicatoren [Spreiding van informatie](#), [Actieve betrokkenheid van de burger](#), [Bereidheid om mee te praten over de stad](#) en [Actief in bewonersgroep](#).

Bijna een derde van de stedelingen vindt dat het stadsbestuur de bevolking voldoende raadpleegt. Het criterium is wel dat men het eens moet zijn met beide stellingen zowel wat inspanningen betreft om de wensen van de bevolking te kennen als om bewoners te betrekken bij veranderingen. In Mechelen en Kortrijk is bijna de helft van de bevolking tevreden over de wijze waarop ze worden geconsulteerd. In Antwerpen en Turnhout vindt een kwart dat ze voldoende geconsulteerd worden.

De afzonderlijke stellingen worden telkens door circa 4 op de 10 stedelingen onderschreven. In beide gevallen stelt iets meer dan 25% niet tevreden te zijn. De ontevredenheid ligt op 30% en meer in Turnhout, Leuven, Antwerpen en Hasselt. Voor betrokkenheid bij veranderingen geldt dit ook voor Antwerpen terwijl het in Gent slaat op het rekening houden met de wensen van de bevolking.

De houding tegenover de consultatie van bewoners door het stadsbestuur is er in de 13 steden - in vergelijking met de vorige meting in 2014 - op vooruit gegaan en zit op het niveau van de meting in 2008. Ten opzichte van 2008 is er een forse toename in Mechelen, Kortrijk, Aalst en Roeselare. Forse dalingen zijn er in Turnhout, Hasselt, Oostende en Brugge. Ten opzichte van 2014 gaan vooral Sint-Niklaas, Mechelen, Roeselare en Aalst erop vooruit, terwijl er in geen enkele stad een forse daling valt vast te stellen.

Vooraf leeftijd zorgt voor significante verschillen. Tussen 18 en 35 jaar is men minder tevreden over de wijze waarop met hun wensen wordt rekening gehouden en ze bij veranderingen worden betrokken. Dit gaat ook op voor samenwonenden met partner en kinderen in tegenstelling tot alleenwonenden zonder kinderen. Personen met een diploma middelbaar onderwijs zijn dan weer minder tevreden dan laag- en hogeschoolden.

## Aandachtspunten

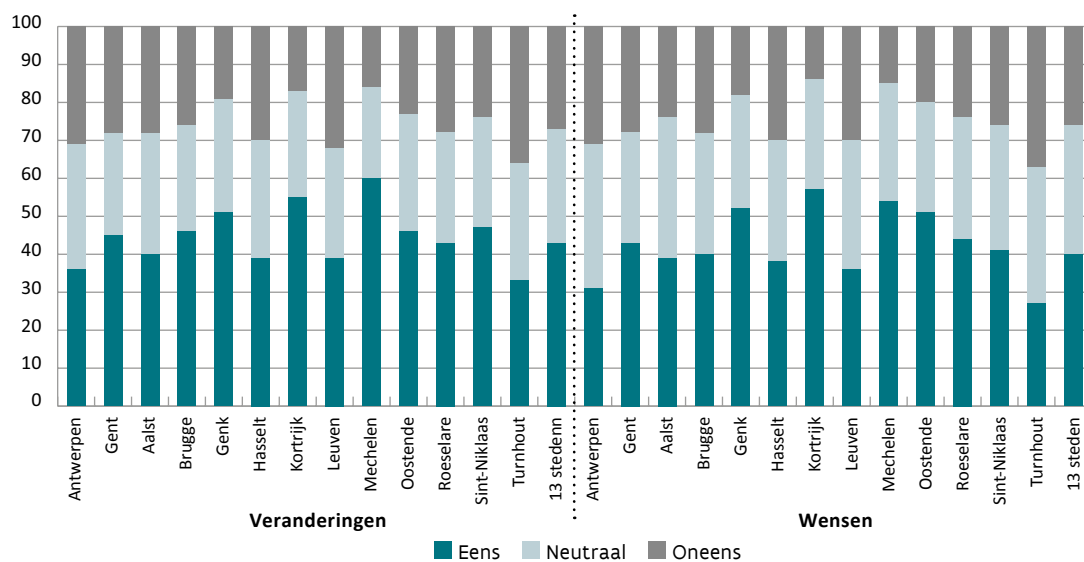
Voor meer uitleg over de survey Stadsmonitor en de interpretatie van de resultaten: zie leeswijzer survey.

### Consultatie van inwoners door het stadsbestuur, in 2008, 2011, 2014 en 2017, in %.

	2008	2011	2014	2017
Antwerpen	24	25	23	24
Gent	35	39	35	35
Aalst	19	19	24	29
Brugge	42	40	36	34
Genk	40	45	43	44
Hasselt	52	43	26	28
Kortrijk	34	31	43	47
Leuven	28	27	24	28
Mechelen	33	33	37	48
Oostende	49	43	36	39
Roeselare	24	31	23	35
Sint-Niklaas	36	30	24	35
Turnhout	33	22	25	23
Totaal 13 steden	32	32	29	32

Bron: survey Stadsmonitor.

### Consultatie van inwoners door het stadsbestuur, mate waarin de inwoners vinden dat het stadsbestuur voldoende inspanningen doet om de bewoners bij veranderingen te betrekken en de wensen van de bevolking te kennen, in 2017, in %,



Bron: survey Stadsmonitor.

## Definitie

Aandeel (%) van de inwoners dat zich voldoende geïnformeerd voelt over de activiteiten, de dienstverlening, de initiatieven en de beslissingen in en door de stad.

In de survey van de Stadsmonitor zijn volgende vier stellingen voorgelegd aan een representatief staal van inwoners uit elke Vlaamse centrumstad: 'Ik krijg voldoende informatie (1) over de activiteiten in de stad (bv. inzake cultuur, openbare werken, etc.), (2) over de voorzieningen in de stad (bvb. inzake zorg, opvang, onderwijs, etc.), (3) over nieuwe ingrepen en plannen in de stad (bvb. inzake nieuwe buurtinrichting, mobiliteitsplannen, etc.) en (4) over de beslissingen van het stadsbestuur.'

De respondenten konden telkens antwoorden met 'helemaal eens', 'eerder eens', 'niet eens, niet oneens', 'eerder oneens', 'helemaal oneens'. Wie op minstens drie van de vier stellingen antwoordde met 'helemaal eens' of 'eerder eens', werd in de teller opgenomen.

Circa 10% van de respondenten heeft bij de stelling rond voldoende informatie over voorzieningen in de stad 'weet niet' aangegeven. Deze respondenten werden niet meegenomen in de analyse.

## Toelichting

In een leefbare en duurzame stad zijn burgers en maatschappelijke actoren goed geïnformeerd over wat er in de stad gebeurt, wat mogelijk is, welke plannen er leven en welke beslissingen (onder meer door het stadsbestuur) er worden genomen (intentie 5.8). Goede informatie vergroot de mogelijkheden van bewoners om deel te nemen aan het maatschappelijk leven (intentie 5.4). Daarbij is het belangrijk dat alle bewoners van de stad goed geïnformeerd zijn en de informatie goed kunnen begrijpen (intentie 2.1). Geïnformeerd zijn wordt aanzien als een eerste trede van de participatieladder. De andere niveaus hebben betrekking op consultatie, betrokkenheid bij het nemen van beslissingen en het meebeslissen of deelnemen aan de beslissing zelf. Meer participatie en burgerbetrokkenheid zijn ook noodzakelijk voor een sterke en levendige democratie.

Gelet op de bekommernissen omtrent participatie en burgerbetrokkenheid, dient deze indicator samen bekeken te worden met de indicatoren [Consultatie van inwoners](#), [Actieve betrokkenheid van de burger](#) en [Digitale contacten met het stadsbestuur](#).

60% van de stedelingen is in 2017 tevreden over de verspreiding van informatie over en door de stad. In Kortrijk en Brugge is men het meest tevreden, in Antwerpen en Turnhout is minder dan de helft van de bevolking tevreden. De afzonderlijke dimensies van deze indicator wijzen op grote verschillen in tevredenheid. Ruim 7 op de 10 inwoners zijn tevreden over de informatie die ze krijgen over wat er aan activiteiten in de stad wordt opgezet op vlak van ontspanning, cultuur en vrije tijd. Iets meer dan 6 op de 10 zijn ook tevreden over de beschikbare informatie wat zorg- en andere voorzieningen betreft. Iets meer vindt dat men door de stad goed op de hoogte wordt gehouden over allerhande ingrepen en plannen (buurtinrichting, mobiliteit, ...). Daartegenover staat dat 4 op de 10 stedelingen tevreden zijn over de mate waarin beslissingen van het stadsbestuur worden gecommuniceerd aan de bevolking.

In vergelijking met vorige metingen is er globaal een lichte stijging van de tevredenheid. Kortrijk en Sint-Niklaas gingen er in vergelijking met 2014 fors op vooruit. In Hasselt maar vooral in Turnhout blijft de tevredenheid verder dalen.

Jongeren (- 35 jaar) staan duidelijk veel kritischer tegenover de verstrekte informatie. Met de leeftijd neemt de tevredenheid toe. Boven 55 jaar zijn 2 op de 3 tevreden. Personen met een diploma secundair onderwijs zijn minder tevreden dan hoog- of laaggeschoolden. Hetzelfde geldt voor niet-Belgen.

## Aandachtspunten

Voor meer uitleg over de survey Stadsmonitor en de interpretatie van de resultaten: zie leeswijzer survey.

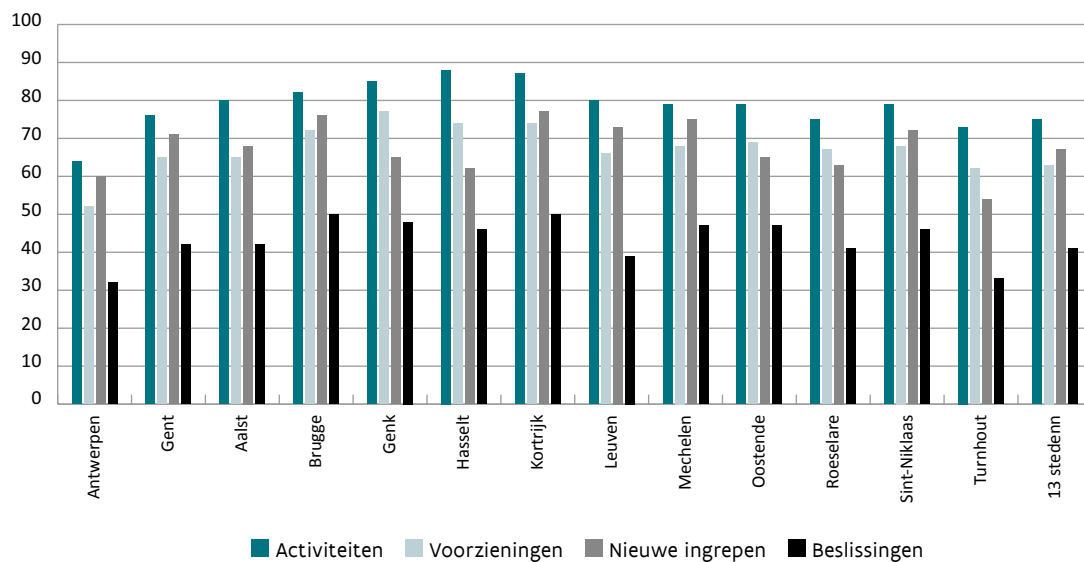
Deze indicator peilt eerder naar de kwantiteit dan naar de kwaliteit (bijvoorbeeld begrijpbaarheid) van de informatie.

### Spreiding van informatie over en door de stad, in 2008, 2011, 2014 en 2017, in %.

	2008	2011	2014	2017
Antwerpen	44	47	46	45
Gent	53	55	57	60
Aalst	50	57	59	60
Brugge	64	69	69	68
Genk	68	66	67	66
Hasselt	69	70	65	64
Kortrijk	63	64	63	71
Leuven	59	67	61	61
Mechelen	58	60	62	63
Oostende	65	70	62	63
Roeselare	56	65	56	58
Sint-Niklaas	62	66	58	65
Turnhout	62	58	52	49
Totaal 13 steden	56	59	58	60

Bron: survey Stadsmonitor.

### Spreiding van informatie over en door de stad, aandeel inwoners dat tevreden is over de informatie over activiteiten, voorzieningen, nieuwe ingrepen en beslissingen, in 2017, in %.



Bron: survey Stadsmonitor.

# DIGITALE CONTACTEN MET HET STADSBESTUUR

## Definitie

Aandeel (%) van de inwoners dat digitaal contact neemt met het stadsbestuur voor formulieren, het melden van klachten, het verzamelen van informatie over activiteiten en beslissingen en het geven van zijn of haar mening op een vraag van het stadsbestuur.

In de survey van de Stadsmonitor werd volgende vraag voorgelegd aan een representatief staal van inwoners uit elke Vlaamse centrumstad: 'Heb je het voorbije jaar contact opgenomen met het stadsbestuur om formulieren op te vragen, een melding te doen, informatie in te winnen over activiteiten of beslissingen van het stadsbestuur of om je mening te geven?'. Bij wie 'ja' antwoordde werd gevraagd welke kanalen men daarvoor heeft gebruikt.

Respondenten konden antwoorden met: 'niet gedaan', 'aan het loket of balie', 'telefonisch', 'via de post', 'via de website van de stad of e-loket', 'via mail', 'via sociale media' of 'andere'. De indicator brengt enerzijds in beeld wie het voorbije jaar contact heeft gehad met het stadsbestuur. Anderzijds focust de indicator op wie uitsluitend digitaal contact heeft opgenomen. Hierbij werden de respondenten die enkel 'via de website', 'via mail' of 'sociale media' contact hebben genomen in de teller opgenomen. Respondenten konden per item verschillende contactmogelijkheden aangeven.

## Toelichting

De stad zorgt voor begrijpbare en toegankelijke communicatie en informatie. Daarbij wordt maximaal ingezet op digitalisering en ICT (intentie 5.8) en heeft men oog voor goede begeleiding en ondersteuning van specifieke doelgroepen (intentie 2.1). De steden wenden deze technologie aan voor het optimaal en slagkrachtig aanpakken van diverse stedelijke uitdagingen (intentie 1.3) waardoor iedereen – waar hij of zij ook in de stad woont – op een toegankelijke manier contact kan nemen met het bestuur (intentie 5.7).

Gelet op de bekommernissen rond communicatie en informatie omtrent participatie en burgerbetrokkenheid, dient deze indicator samen bekeken te worden met de indicatoren [Tevredenheid over loketvoorzieningen](#), [Spreiding van informatie](#) en [Consultatie van inwoners](#).

43% van de bevolking in de centrumsteden heeft het voorbije jaar via verschillende informatiekkanalen contact genomen met het stadsbestuur. 28% van deze contacten verlopen uitsluitend digitaal via web, e-loket, mail of sociale media, terwijl 45% van de inwoners zowel van digitale als klassieke (loket of balie, telefonisch, postaal) kanalen gebruik maakt. Als enkel gekeken wordt naar de uitsluitend digitale contacten dan maakt het soort contact niet veel uit. Informatie inwinnen over activiteiten verloopt wel iets meer via digitale media dan het aanvragen of bezorgen van formulieren en het geven van een mening.

In Antwerpen en Mechelen wordt nog het minst gebruik gemaakt van de klassieke kanalen. In Antwerpen verlopen 40% van de contacten reeds uitsluitend digitaal. In Aalst, Roeselare, Sint-Niklaas en Turnhout verlopen de contacten proportioneel nog veel meer via de klassieke kanalen.

De verschillen tussen de stadsdelen zijn – zeker voor de uitsluitend digitale contacten – vrij groot. In Genk loopt het op tot 25 procentpunten. Enkel in Aalst en Oostende bedraagt het verschil minder dan 10 procentpunten.

Niet-Belgen (44%) en laaggeschoolden (55%) maken nog meer gebruik van uitsluitend klassieke manieren om contact te leggen dan de Belgen (30%) en hooggeschoolden (20%). Hetzelfde geldt voor alleenwonenden zonder kinderen (40%). Jongeren (<25 jaar) en ouderen (65+) grijpen ook nog iets meer naar de klassieke kanalen dan de andere leeftijdsgroepen.

## Aandachtspunten

Voor meer uitleg over de survey Stadsmonitor en de interpretatie van de resultaten: zie leeswijzer survey.

Voor meer gedetailleerde data zowel naar kanaal als soort contact kan men terecht op de webversie van de Gemeente- en Stadsmonitor waar alle resultaten per item terug te vinden zijn.

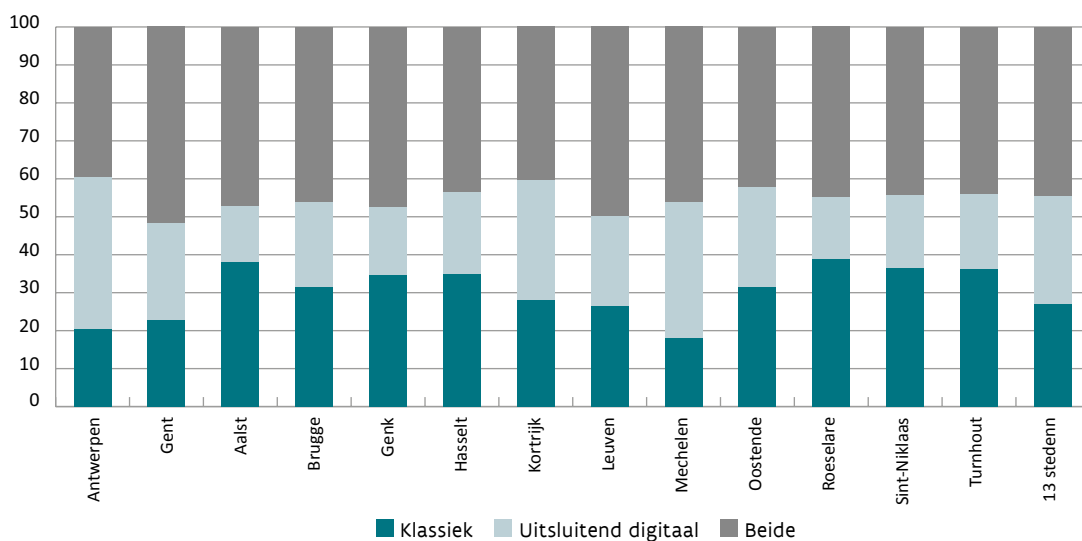
## Digitale contacten met het stadsbestuur, in 2017, in %.

	Contact*	Uitsluitend digitaal					
		Formulier	Klacht	Info activiteiten	Info beslissingen	Mening geven	Totaal
Antwerpen	40	39	37	45	40	33	40
Gent	40	20	30	28	26	23	25
Aalst	43	12	21	19	17	17	15
Brugge	41	15	31	27	27	20	22
Genk	41	16	14	21	18	17	18
Hasselt	50	17	33	24	24	16	21
Kortrijk	50	29	31	37	28	31	32
Leuven	49	20	31	27	25	19	24
Mechelen	44	35	27	36	32	22	36
Oostende	42	24	32	30	29	23	26
Roeselare	45	13	22	22	18	16	16
Sint-Niklaas	43	16	20	25	22	25	19
Turnhout	42	16	22	23	20	19	20
<b>Totaal 13 steden</b>	<b>43</b>	<b>26</b>	<b>30</b>	<b>32</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>28</b>

\*Dit percentage slaat op alle contacten met het stadsbestuur het voorbije jaar, zowel klassieke als digitale.

Bron: survey Stadsmonitor.

## Wijze van contact met stadsbestuur, in 2017, in %.



Bron: survey Stadsmonitor.

# TEVREDENHEID OVER LOKETVOORZIENINGEN

## Definitie

Aandeel (%) van de inwoners dat tevreden is over de loketvoorzieningen van de stad.

In de survey van de Stadsmonitor werd volgende vraag aan een representatief staal van inwoners uit elke Vlaamse centrumstad voorgelegd: 'In welke mate ben je tevreden over het aanbod aan loketvoorzieningen van de stad? (aanvraag paspoort, aangifte verlies rijbewijs, ...)'.  
De respondenten konden antwoorden met 'zeer ontevreden', 'ontevreden', 'noch tevreden, noch ontevreden', 'tevreden' en 'zeer tevreden'. Wie antwoordde met 'zeer tevreden' en 'tevreden', werd in de teller opgenomen.

## Toelichting

Deze indicator inzake administratieve dienstverlening sluit nauw aan bij het principe dat in een leefbare en duurzame stad burgers en maatschappelijke actoren tevreden zijn over de dienstverlening van de stad. De stedelijke administratieve dienstverlening wordt op maat van de vraag georganiseerd en daarbij wordt gestreefd naar eenvoud in procedures en naar de hoogste standaarden van kwaliteitszorg (doelmatigheid, doorzichtigheid, bereikbaarheid, snelheid, toegankelijkheid). Vandaar dat deze indicator invulling geeft aan het afstemmen van vraag en aanbod (intentie 1.1), toegankelijkheid garanderen (intentie 3.6) en begrijpbare en toegankelijke communicatie (intentie 5.8).

In het licht van de intenties moet men deze indicator samen zien met de indicatoren [Vertrouwen in het stadsbestuur](#), [Spreiding van informatie](#), [Diversiteit stadspersoneel naar leeftijd](#), [Diversiteit stadspersoneel naar herkomst](#), [Diversiteit stadspersoneel naar geslacht](#), [Consultatie van inwoners](#), [Digitale contacten met het stadsbestuur](#) en [Tevredenheid over voorzieningen](#).

7 op de 10 stedelingen zijn tevreden tot zeer tevreden over de loketvoorzieningen in hun stad. 12% is niet tevreden. De tevredenheid ligt lager dan gemiddeld in Vlaanderen (77% tevreden en 9% ontevreden). Het verschil tussen de hoogste en laagste score in de centrumsteden ligt tussen 84% tevreden burgers in Genk en 67% in Kortrijk en Antwerpen. Antwerpen (16%), Kortrijk (15%) en Brugge (14%) tellen het grootste aandeel ontevredenen terwijl dit in Genk en Roeselare terugloopt tot respectievelijk 6 en 7%. Het verschil in tevredenheid tussen de stadswijken is niet zo heel groot. Enkel in de afgelegen dorpen van Antwerpen (Berendrecht, Zandvliet en Lillo) en de Gentse kanaaldorpen is minder

dan de helft van de bevolking tevreden.

De tevredenheid is voor de steden samen ten opzichte van 2014 amper gewijzigd maar ligt nog onder de score van 2011. Over de 3 metingen is er enkel in Aalst een forse stijging (+13ppt). Grote verschuivingen zijn er vooral tussen 2014 en 2017 met verschillende trends in de steden. Zo is er een toename van de tevredenheid in Antwerpen (+12ppt), Aalst (+9ppt) en Roeselare (+4ppt). Daartegenover staat een afname van de tevredenheid in Oostende (-12ppt), Brugge (-10ppt), Kortrijk (-8ppt), Gent (-6ppt) en Leuven (-5ppt).

Mannen en jongeren zijn iets kritischer over de loketvoorzieningen. Andere achtergrondvariabelen zorgen niet voor significante verschillen.

## Aandachtspunten

Voor meer uitleg over de survey Stadsmonitor en de interpretatie van de resultaten: zie leeswijzer survey.

De tevredenheid over de loketfunctie in de stad is slechts een beperkt aspect van wat onder het begrip 'administratieve dienstverlening' kan verstaan worden. In zijn ruime betekenis slaat administratieve dienstverlening zowel op de dienstverlening door de stad, de politie, het OCMW, bedrijven, intergemeentelijke samenwerkingsverbanden als op de administratieve dienstverlening van andere overheden en van hun instellingen in de stad. Ook de administratieve dienstverlening van semipublieke actoren die op één of andere manier met de overheid verbonden zijn, hetzij door regelgeving, hetzij door subsidiëring (factoren in de welzijnszorg, onderwijs, gezondheidszorg, arbeidsmarkt, economie,...) zou hier aan bod kunnen komen. Deze uitgebreide invulling van administratieve dienstverlening is binnen het kader van de survey van de Stadsmonitor onmogelijk. Daarvoor zou een afzonderlijke bevraging of een andere methodiek moeten worden gehanteerd. Dit is vooralsnog niet gebeurd.

De vraagstelling was in de survey van de Gemeentemonitor en in de survey van de Stadsmonitor vrijwel identiek. In de Gemeentemonitor werd gevraagd hoe tevreden men is, in de Stadsmonitor in welke mate men tevreden is. De antwoordcategorieën kwamen overeen, op 1 categorie na: de antwoordcategorie 'weet niet / niet van toepassing' van de Gemeentemonitor is de categorie 'geen mening / niet van toepassing' in de Stadsmonitor.



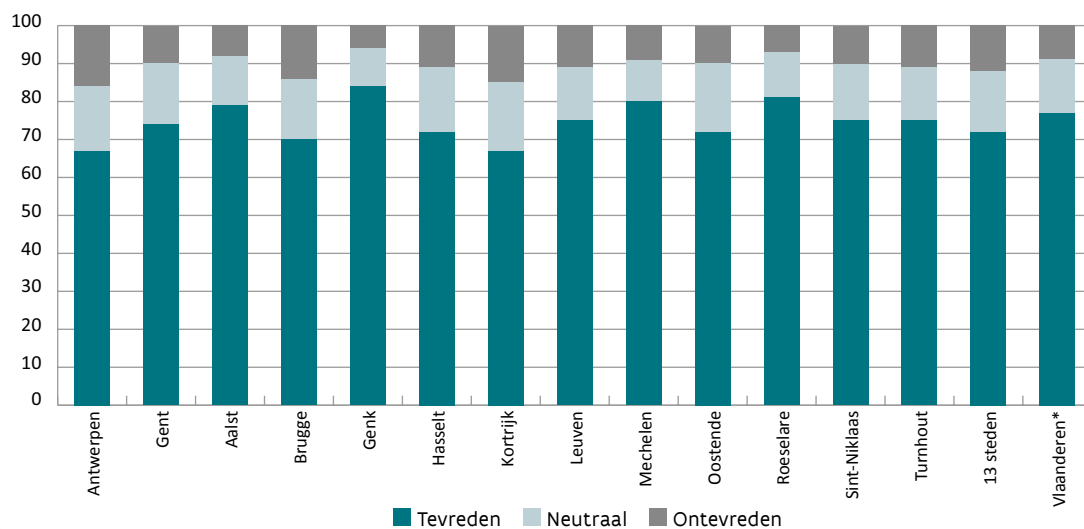
## Tevredenheid over loketvoorzieningen, in 2011, 2014 en 2017, in %.

	2011	2014	2017
Antwerpen	70	55	67
Gent	76	80	74
Aalst	66	70	79
Brugge	80	80	70
Genk	87	86	84
Hasselt	83	74	72
Kortrijk	77	75	67
Leuven	85	80	75
Mechelen	80	80	80
Oostende	85	84	72
Roeselare	78	77	81
Sint-Niklaas	81	76	75
Turnhout	78	76	75
Totaal 13 steden	76	71	72
Vlaanderen*	/	/	77

\* Het cijfer voor Vlaanderen is berekend op basis van een samengevoegd bestand van de survey Stads- en Gemeentemonitor voor 308 gemeenten van het Vlaamse Gewest. Er zijn kleine afwijkingen in de vraagstelling en antwoordcategorieën van beide surveys. Voor meer informatie, zie 'Aandachtspunten'.

Bron: survey Gemeente- en Stadsmonitor.

## Tevredenheid over loketvoorzieningen, in 2017, in %.



\* Het cijfer voor Vlaanderen is berekend op basis van een samengevoegd bestand van de survey Stads- en Gemeentemonitor voor 308 gemeenten van het Vlaamse Gewest. Er zijn kleine afwijkingen in de vraagstelling en antwoordcategorieën van beide surveys. Voor meer informatie, zie 'Aandachtspunten'.

Bron: survey Gemeente- en Stadsmonitor.

# TEVREDENHEID OVER VOORZIENINGEN

## Definitie

Aandeel (%) van de inwoners dat tevreden is over de voorzieningen van de stad.

In de survey van de Stadsmonitor werden 16 voorzieningen aan een representatief staal van inwoners uit elke Vlaamse centrumstad voorgelegd.

De respondenten konden telkens antwoorden met 'zeer ontevreden', 'ontevreden', 'noch tevreden, noch ontevreden', 'tevreden' en 'zeer tevreden'. Op basis van de antwoorden werd per respondent een gemiddelde score berekend. De gemiddelde scores werden opgesplitst in 3 categorieën: tevreden, neutraal, ontevreden. Enkel respondenten die op minimaal 10 voorzieningen een oordeel hebben gegeven, werden in de teller opgenomen.

De afzonderlijke beoordeling van de voorzieningen is opgenomen in de verschillende thema's Cultuur en vrije tijd, Zorg en gezondheid, Onderwijs en vorming, Natuur, milieu en energie en Mobiliteit.

## Toelichting

Deze indicator geeft invulling aan intentie 1.1 die stelt dat de stad een kwaliteitsvol en gediversifieerd aanbod biedt aan voorzieningen over verschillende domeinen heen (o.a. in het onderwijs, culturele en vrijetijdsactiviteiten, gezondheids- en welzijnszorg, openbaar vervoer en milieudienstverlening) dat afgestemd is op de behoeften en de wensen van alle stadsbewoners en -gebruikers. Daarbij dient te worden gezorgd dat fysieke en financiële drempels voor niemand een belemmering zijn om te participeren of van voorzieningen en diensten gebruik te maken (intentie 2.1).

Deze indicator is een bundeling van 16 voorzieningen. Volgende voorzieningen zijn afzonderlijk als indicator opgenomen: [Tevredenheid over sport- en recreatievoorzieningen](#), [Tevredenheid over culturele voorzieningen](#), [Tevredenheid uitganggelegenheden, restaurants en eetcafés](#), [Tevredenheid over shop- en winkelvoorzieningen](#), [Tevredenheid over de](#)

[onderwijsvoorzieningen](#), [Tevredenheid over de staat van de wegen, voet- en fietspaden in de stad](#), [Tevredenheid huisvuilvoorzieningen](#), [Tevredenheid over het groen in de stad](#), [Tevredenheid over ouderenvoorzieningen](#), [Tevredenheid over gezondheidsvoorzieningen](#), [Tevredenheid over de opvang van baby's en peuters](#) en [Tevredenheid over loketvoorzieningen](#).

45% van de stedelingen is in 2017 tevreden tot zeer tevreden over de voorzieningen in zijn of haar stad. 6% is niet tevreden en bijna de helft neemt een tussenpositie in. In Genk, Hasselt en Brugge is men het meest tevreden en haalt men scores boven 55%. In Antwerpen, Sint-Niklaas en Turnhout is minder dan 40% tevreden.

De tevredenheid is ten opzichte van 2014 gestegen maar ligt nog iets onder de tevredenheid in 2011. Ten opzichte van 2014 zijn vooral Aalst (+9ppt), Roeselare (+8ppt), Mechelen (+6ppt), Antwerpen (+5ppt) en Genk (+4ppt) erop vooruitgegaan. Enkel in Leuven en Sint-Niklaas is er een licht verlies. Ten opzichte van 2008 is er fors verlies in Hasselt (-14ppt), Leuven (-9ppt), Sint-Niklaas (-9ppt), Brugge (-7ppt) en Oostende (-8ppt).

Mannen en jongeren (tussen 18 en 35 jaar) zijn iets kritischer over de voorzieningen. Wie samenwoont met vrienden of hooggeschoold is, is het meest tevreden, niet-Belgen zijn meer tevreden dan Belgen.

## Aandachtspunten

Voor meer uitleg over de survey Stadsmonitor en de interpretatie van de resultaten: zie leeswijzer survey.

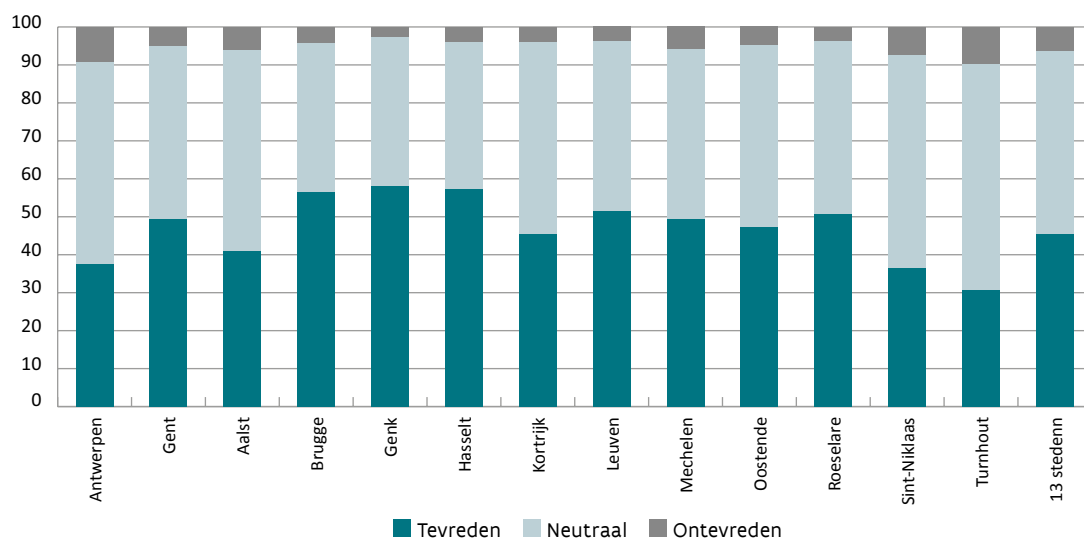
De 16 voorzieningen vertonen een sterke samenhang (Cronbach's alpha >0,9) waardoor een globale maat van tevredenheid over voorzieningen kon worden berekend. Daarvoor werden de gemiddelde scores berekend (minimum 1, maximum 5) voor respondenten die minstens over 10 van de 16 voorzieningen een oordeel hebben gegeven. De scores werden in 3 gesplitst: tevreden (score 4 of meer), neutraal (score tussen 3 en 4), ontevreden (scores lager dan 3).

## Tevredenheid over voorzieningen, in 2011, 2014 en 2017, in %.

	2011	2014	2017
Antwerpen	39	33	38
Gent	46	49	49
Aalst	32	32	41
Brugge	63	54	56
Genk	58	54	58
Hasselt	71	55	57
Kortrijk	48	43	45
Leuven	61	54	52
Mechelen	44	43	49
Oostende	55	47	47
Roeselare	49	43	51
Sint-Niklaas	46	37	36
Turnhout	32	31	31
Totaal 13 steden	47	42	45

Bron: survey Stadsmonitor.

## Tevredenheid over voorzieningen, in 2017, in %.



Bron: survey Stadsmonitor.