



**UHASSELT**

KNOWLEDGE IN ACTION

## Faculteit Bedrijfseconomische Wetenschappen

master in de toegepaste economische  
wetenschappen

### **Masterthesis**

#### **De tevredenheid van de Limburgers over hun gemeente**

##### **Nele Raskin**

Scriptie ingediend tot het behalen van de graad van master in de toegepaste economische wetenschappen,  
afstudeerrichting beleidsmanagement

##### **PROMOTOR :**

Prof. dr. Wim MARNEFFE

##### **COPROMOTOR :**

De heer Tom WOLFS

##### **BEGELEIDER :**

dr. Tom VANDERSTEEGEN



**UHASSELT**

KNOWLEDGE IN ACTION

[www.uhasselt.be](http://www.uhasselt.be)  
Universiteit Hasselt  
Campus Hasselt:  
Martelarenlaan 42 | 3500 Hasselt  
Campus Diepenbeek:  
Agoralaan Gebouw D | 3590 Diepenbeek

**2019**  
**2020**



# Faculteit Bedrijfseconomische Wetenschappen

master in de toegepaste economische  
wetenschappen

## ***Masterthesis***

### ***De tevredenheid van de Limburgers over hun gemeente***

#### **Nele Raskin**

Scriptie ingediend tot het behalen van de graad van master in de toegepaste economische wetenschappen,  
afstudeerrichting beleidsmanagement

#### **PROMOTOR :**

Prof. dr. Wim MARNEFFE

#### **BEGELEIDER :**

dr. Tom VANDERSTEEGEN

#### **COPROMOTOR :**

De heer Tom WOLFS



*Deze masterproef werd geschreven tijdens de COVID-19 crisis in 2020. Deze wereldwijde gezondheids crisis heeft mogelijk een impact gehad op het schrijf- en verwerkingsproces, de onderzoekshandelingen en de onderzoeksresultaten die aan de basis liggen van dit werkstuk.*

*This master thesis was written during the COVID-19 crisis in 2020. This global health crisis might have had an impact on the (writing) process, the research activities and the research results that are at the basis of this thesis.*



## WOORD VOORAF

---

Traditioneel wordt een masteropleiding afgerond met het overhandigen van een masterscriptie, wat in dit geval niet anders is. Doorheen dit werkstuk wens ik aan te tonen dat ik gedurende deze opleiding voldoende academische competenties heb verworven om met trots de titel "Master in de toegepaste economische wetenschappen" te mogen dragen.

Tot mijn vreugde kreeg ik een onderwerp toegekend dat zich perfect binnen mijn interessegebied kadert. Mijn affiniteit voor overheidsbeleid en de evaluatie van overheidsbeslissingen om de impact op de maatschappij na te gaan was dermate groot dat ik destijds van studierichting wijzigde zodat ik "beleidsmanagement" als afstudeerrichting kon kiezen. Een beslissing die ik mijzelf tot op heden allesbehalve heb beklagd.

Bij deze gelegenheid wens ik graag enkele personen in de verf te zetten voor hun bijdrage aan dit onderzoek. In het bijzonder wens ik mijn dank te betuigen aan mijn promotor, prof. dr. Wim Marneffe, wiens gerichte feedback en persoonlijke begeleiding van onschatbare waarde was in de realisatie van deze masterscriptie. Vervolgens wens ik mijn copromotor dhr. Tom Wolfs alsook mijn begeleider dr. Tom Vandersteegen uitdrukkelijk te bedanken voor hun kritische bemerkingen en hulpvolle inbreng. Voorts dank ik ook prof. dr. Sara Leroi-Werelds, enerzijds voor de organisatie van een PLS Workshop waaraan ik mocht deelnemen en anderzijds voor het beantwoorden van de vragen die mij gedurende de analyse stelde. Ook zou ik graag hierbij alle respondenten willen bedanken voor hun deelname aan dit onderzoek. Daarenboven gaat mijn dank ook uit naar HBvL voor hun ondersteuning bij de dataverzameling.

Tenslotte verdienen mijn naaste familieleden en vrienden een uitdrukkelijke vermelding voor de steun en de vele aanmoedigingen die ik van hen doorheen de totstandkoming van deze masterscriptie verkreeg.

Nele Raskin

Pelt, augustus 2020



## SAMENVATTING

---

Sinds de jaren '80-'90 van de vorige eeuw neemt de belangstelling van academici en beleidsmakers toe om de burger naast zijn rol als inwoner ook als consument te benaderen. Om tegemoet te kunnen komen aan de noden die de burger als consument heeft, zijn veel overheidsinstanties hierdoor gestart met de het afnemen van tevredenheidsbevragingen. Doordat die bevragsinstrumenten vaak éénmalig gebruikt worden, gaan er door een gebrek aan standaardisering benchmark-opportunities verloren. Ook blijkt dat tevredenheid nogal te vaak tot een cijfer gereduceerd wordt zonder veel inspanningen te leveren om de oorzaken achter dit cijfer te achterhalen. Bijgevolg worden in verhouding met het aantal tevredenheidsbevragingen weinig betekenisvolle inzichten verkregen die tot een verbeterde dienstverlening kunnen leiden. Samengevat bestaat er een grote nood aan een nieuw meetinstrument dat niet enkel trends en evoluties in kaart brengt, maar dat de wijzigingen doorheen de tijd ook weet te verklaren.

Om voor de 42 Limburgse gemeenten aan deze nood te voorzien en hen een antwoord te kunnen bieden op de vragen "Hoe tevreden zijn de Limburgers over hun gemeente" en "Welke score kent de Limburger toe aan de dienstverleningskwaliteit van zijn gemeente", werd in kader van dit onderzoek een nieuw bevragsinstrument uitgewerkt. Om de uitrol van dit instrument mogelijk te maken, werd eerst een diepgaand literatuuronderzoek uitgevoerd. Hieruit blijkt dat tevredenheid een zeer complex en moeilijk te bevatten begrip is. Volgens het *Expectations-Disconfirmation Model* (EDM), ook wel gekend als het dominante model binnen het wetenschappelijke luikt omtrent tevredenheidsonderzoeken, valt tevredenheid te verklaren aan de hand van een cognitief proces waarbij de burger de prestaties van de geleverde dienstverlening vergelijkt met de verwachtingen die hij voorafgaand aan de consumptie van deze dienstverlening had. Wanneer die verwachtingen ingelost of overschreven worden, treedt er bij de burger een tevreden gevoel op. Verder bracht de literatuur ook enkele aandachtspunten aan het licht die bij de opzet van iedere tevredenheidsbevraging in rekening genomen dienen te worden. Enerzijds houden ze verband met de inhoud en de formulering van de vragen. Anderzijds waarschuwen ze voor allerlei *biases* die uit de structuur van de vragenlijst kunnen voortvloeien en die de antwoorden van de respondent kunnen beïnvloeden. De verworven theoretische inzichten werden vervolgens in een conceptueel model verzoend met aspecten afkomstig uit praktijkonderzoek.

De theoretische concepten werden vervolgens in een conceptueel model verzoend met inzichten afkomstig uit praktijkonderzoek. De vragenlijst die op basis van dit conceptueel model werd opgesteld, werd nadien zowel door de Universiteit Hasselt als Het Belang van Limburg onder het grote publiek verspreid. Door deze grootschalige verspreiding namen maar liefst 10.624 Limburgers aan het onderzoek deel en is elke gemeente in de steekproef vertegenwoordigd. De analyse van deze onderzoeksresultaten werd in vier stappen uitgevoerd.

In **stap 1** werden eerst enkele voorbereidende handelingen getroffen. Bij het nagaan of de steekproef wel een representatief beeld van de populatie vormt, bleken bepaalde socio-demografische groepen in onder- of oververtegenwoordigd te zijn. Om hiervoor te corrigeren



werd besloten de data op basis van een drie populatieparameters (leeftijd, gender en gemeente) te wegen.

**Stap 2** van de analyse staat in kader van de beschrijvende analyses. Allereerst werden de voornaamste socio-demografische factoren bestudeerd. Opvallend is dat maar liefst de helft van de helft van de respondenten (50%) al heel hun leven lang in dezelfde gemeente wonen. Slechts een kleine minderheid van de respondenten (12%) is in de afgelopen tien jaar naar een andere gemeente verhuist. Vervolgens werd ingezoomd op het gebruik van de communicatiekanalen. Uit de verkregen cijfers blijkt dat nog steeds het merendeel van de respondenten (60%) beroep doet op de diensten van het gemeentelijke loket. Verder wijzen de cijfers aan het verschil in respondenten die gebruik maken van het e-loket 16%-punten lager ligt. Om deze kloof te verkleinen dient het gebruik van e-government, boven op de inspanningen die in het afgelopen decennia reeds geleverd zijn, onder de Limburgers bijkomend gestimuleerd te worden. Daarnaast tonen de onderzoeksresultaten aan dat de meeste Limburgers (85%) een goed, dienst of informatie uitwisselden in het kader van 'Milieu en omgeving'. De burgerlijke stand volgt met een aandeel van 70% op de tweede plaats. Voort laat de Limburger zich ook positief uit over de gemeentelijke voorzieningen in zijn gemeente. Het aanbod aan voorzieningen krijgt van de Limburger doorgaans een score van 7,4 toegewezen. Ruimte voor verbetering is er wel inzake het openbaar vervoer daar het provinciaal gemiddelde slechts 5,71 op 10 bedroeg. De kwaliteit van de gemeentelijke voorzieningen. De kwaliteit van de afvalophaling is uitstekend (8,23). Van de staat van de voet- en fietspaden kan niet hetzelfde gezegd worden. Deze kregen slechts een score van 5,47 op 10 toegewezen.

Deze stap wordt afgesloten met de beantwoording van de centrale onderzoeksvragen. Allereerst werd de algemene dienstverleningskwaliteit per gemeente onderzocht. De resultaten hiervan werden eerst globaal besproken om daarna de resultaten van de gemeenten per cluster met elkaar te vergelijken. Uit deze cijfers blijkt dat de Limburger behoorlijke positief staat tegenover de kwaliteit van de dienstverlening (7,37). Dezelfde werkwijze werd gedaan voor de tevredenheid van de Limburger ten aanzien van zijn gemeente. Op basis hiervan mag gesteld worden dat de Limburger over het algemeen behoorlijk tevreden (7) is met zijn gemeente.

Vervolgens werd overgegaan tot het tweede luik van de analyse. In **stap 3 en 4** wordt de relaties in het conceptuele model op basis van een multivariate techniek "PLS-SEM" nagegaan. In stap 3 werd eerst de betrouwbaarheid en de validiteit van de constructen uit het model nagegaan. In vijf van de zeven SKWAL-constructen werden met een collineariteitsprobleem geconfronteerd. Om dit op te lossen, werd uit elke van deze constructen één item buiten beschouwing gelaten.

De analyse van de padcoëfficiënten en de *effect sizes* in **stap 4** leert ons dat de tevredenheid van de burger ten aanzien van zijn gemeente door enkel gedreven worden door (1) het vertrouwen van de burger, (2) de levensvreugde van de burger en (3) de kwaliteit van voorzieningen in zijn gemeente. Van deze factoren die de tevredenheid van de burger positief beïnvloeden, heeft vertrouwen de grootste invloed. Verder tonen beide analyses ook enkele

contrasten aan tussen deze onderzoeksresultaten en de inzichten uit de wetenschappelijke literatuur. Volgens de onderzoeksresultaten bleek de beoordeling van de burger omtrent de algemene kwaliteit van de dienstverlener niet te verschillen naargelang de volgorde waarin de vragen gesteld werden. Opvallender nog is dat er geen bewijs gevonden werd voor het kernconcept van het EDM. De resultaten konden geen effect tussen disconfirmatie en de tevredenheid van de burger vastleggen.



# INHOUDSOPGAVE

---

<b>1</b>	<b>Probleemstelling</b>	<b>11</b>
1.1	De rol van de burger	1
1.2	Het belang van burgertevredenheidsonderzoeken	2
1.3	Burgertevredenheidsonderzoek in Vlaanderen	4
1.4	De relevantie van dit burgertevredenheidsonderzoek	5
1.5	Onderzoeksvragen	6
1.5.1	Centrale onderzoeksvragen	6
1.5.2	Deelvragen	7
1.6	Onderzoeksopzet	7
1.6.1	Literatuurstudie	7
1.6.2	Empirische studie	8
<b>2</b>	<b>Literatuurstudie</b>	<b>11</b>
2.1	Stromingen in de wetenschappelijke literatuur	11
2.1.1	Expectancy-Disconfirmation paradigma	11
2.1.2	Prestatie paradigma	11
2.2	Instrumenten uit Expectancy-Disconfirmation paradigma	11
2.2.1	Expectancy-Disconfirmation Model	12
2.2.1.1	Historiek	12
2.2.1.2	Aspecten van het traditionele model:	13
2.2.1.3	Relaties tussen de aspecten van het klassieke model	17
2.2.2	SERVQUAL	22
2.3	Aandachtspunten bij de opzet van een burgertevredenheids-onderzoek	24
2.3.1	Inhoud van de vragenlijst	24
2.3.2	Structuur van de vragenlijst	24
2.3.3	Formulering van de vraagstelling	26
<b>3</b>	<b>Empirisch onderzoek</b>	<b>27</b>
3.1	Conceptueel model	27
	Figuur 3.1.: Conceptueel model met bijhorende hypothesen	28
3.1.1	Constructen van het model	29
3.1.1.1	Specifieke kwaliteit van dienstverlening	29
3.1.1.2	Contactwijze	32
3.1.1.3	Algemene kwaliteit van de dienstverlening	33
3.1.1.4	Disconfirmatie	33

3.1.1.5	Vertrouwen.....	34
3.1.1.6	Voorzieningen.....	35
3.1.1.7	Socio-demografische factoren.....	35
3.2	Onderzoeksgebied.....	36
3.3	Vragenlijst.....	39
3.3.1	Totstandkoming.....	39
3.3.2	Inhoud.....	39
3.3.3	Verspreiding.....	41
3.4	Analyse van de onderzoeksresultaten.....	41
3.4.1	Stap 1: Voorbereiding dataset.....	41
3.4.1.1	<i>Cleaning</i> dataset.....	42
3.4.1.2	Nagaan representativiteit van de data.....	42
3.4.1.3	Wegen data.....	45
3.4.2	Stap 2: Beschrijvende analyses.....	45
3.4.2.1	Socio-demografische factoren.....	46
3.4.2.2	Contact met gemeente.....	47
3.4.2.3	Voorzieningen en infrastructuur.....	49
3.4.2.4	Dienstverleningskwaliteit.....	52
3.4.2.5	Gemeentelijke tevredenheid.....	55
3.4.3	Stap 3: Analyse van het meetmodel.....	57
3.4.3.1	Toelichting methodiek.....	57
3.4.3.2	Analyse van het meetmodel.....	59
3.4.4	Stap 4: Analyse van het structureel model.....	60
3.4.4.1	<i>Adjusted R<sup>2</sup></i> -maatstaf.....	60
3.4.4.2	Padcoëfficiënten.....	62
3.4.4.3	<i>Effect sizes (f<sup>2</sup>)</i> .....	65
<b>4</b>	<b>Conclusie.....</b>	<b>67</b>
<b>5</b>	<b>Beperkingen en suggesties voor toekomstig onderzoek.....</b>	<b>69</b>
<b>6</b>	<b>Referenties.....</b>	<b>71</b>
<b>7</b>	<b>Appendices.....</b>	<b>85</b>

# 1 PROBLEEMSTELLING

---

## 1.1 De rol van de burger

Een burger is meer dan enkel een inwoner van zijn gemeente of stad. Uit onderzoek blijkt dat burgers meerdere rollen ten opzichte van hun lokale overheid kunnen aannemen (Alford, 2002; Carvalho, Brito, & Cabral, 2010; Thomas, 2013; Van Roosbroek & Van de Walle, 2006). Over de specifieke invulling van deze rollen bestaat er in de literatuur echter geen consensus (Jung, 2010). Waar sommige academici zeer specifieke rollen definiëren die geregeld inconsistent gebruikt worden of zelfs andere rollen tegenspreken, focussen Thomas (2013), Van Roosbroek en Van de Walle (2006) zich op drie duidelijke hoofdrollen. Elk zijn ze ervan overtuigd dat een burger gedurende een interactie met zijn gemeente of stad – naast de gebruikelijke inwonersrol – ook de rol van 'consument'<sup>1</sup> en 'partner' kan aannemen. Enerzijds verwacht de burger als consument een goede gemeentelijke dienstverlening. Hierbij rekent de burger er ook op dat zijn lokale overheid de nodige verantwoording aflegt voor haar beleid. Anderzijds wenst de burger in zijn hoedanigheid als partner meer inspraak te verkrijgen in het beleid dat er gevoerd wordt (Van Roosbroek & Van de Walle, 2006).

De praktijk waarbij de burger door de overheid als consument aanzien wordt, vloeit voort uit de beweging "The New Public Management" (NPM) die in de jaren '80 en '90 van de vorige eeuw het domein van publiek management en publieke administratie ingrijpend heeft hervormd (Bryson, Crosby, & Bloomberg, 2014; Streeck, 2012; Thomas, 2013). In een poging om de efficiëntie en de effectiviteit van overheidsdiensten te verhogen, was het idee destijds om overheden aan meer marktconcurrentie bloot te stellen (Thomas, 2013). Om in dit opzet te kunnen slagen, formuleerden Osborne en Gaebler (1992) in hun boek '*Reinventing Government*' tien principes die alle overheidsorganen best zouden behartigen. Zo werd expliciet aangeraden om de burger niet louter als inwoner te aanschouwen, maar hem voor het eerst ook als consument te behandelen. Alford (2002) beaamt dat ieder individu tijdens een transactie met zijn of haar overheid tegelijkertijd de rol van burger en consument aanneemt. Vrijwel elke inwoner begeeft zich van tijd tot tijd naar zijn of haar gemeentehuis voor de uitwisseling van een specifieke dienst of product<sup>2</sup> (Thomas, 2013). Volgens Alford (2002) ontvangt deze burger aan de ene kant publieke waarde die voortvloeit uit de collectieve dienstverlening die de overheid aanbiedt. Daarnaast verkrijgt de burger ook private waarde doordat hij individueel met zijn overheid interageert. Dit met als gevolg dat de burger zich in een consumentenrol begeeft. Daarenboven zijn lokale overheden – net zoals ondernemingen in de private sector – in de meeste situaties gerechtigd om een financiële compensatie<sup>3</sup> aan te rekenen voor de inspanningen die ze als leverancier of dienstverlener aan de burger hebben geleverd (Thomas, 2013).

---

<sup>1</sup> Binnen dit onderzoek wordt dezelfde betekenis gegeven aan de termen 'consument' en 'klant'. Om enige verwarring te vermijden, wordt hierna enkel de term 'consument' gehanteerd.

<sup>2</sup> Denk hierbij aan de aanvraag of hernieuwing van een elektronische identiteitskaart of de aankoop van gereguleerde vuilniszakken.

<sup>3</sup> Deze vergoeding wordt ook wel een retributie genoemd (Agentschap Binnenlands Bestuur, n.d.-a).

Belangrijk te bemerken is dat niet iedereen zich kan vinden in de praktijk waarin de consumentgerichte focus van de private sector op de publieke sector getransfereerd wordt. Sommige academici vinden dat een dergelijke focus de waarde van het burgerschap devalueert. Anderen halen aan dat de interactie in de publieke sector met de zogenoemde 'consument' erg verschilt van de interacties die in de private sector tot stand komen. Die academici menen dat er in de publieke sector een gezaghebbend oordeel aanwezig is dat de waarde legitimeert die overheidsorganisaties leveren. In de private sector is er van een gelijkaardige legitimatie volgens hen geen sprake (Carvalho et al., 2010).

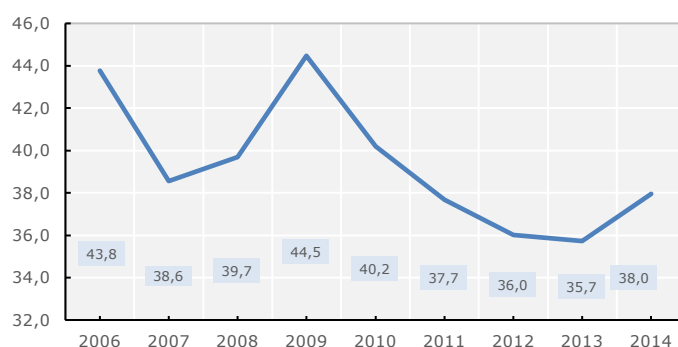
## **1.2 Het belang van burgertevredenheidsonderzoeken**

Net zoals ondernemingen die hun continuïteit willen waarborgen, dient de overheid de nodige inspanningen te leveren om tegemoet te komen aan de noden die de burger als consument en inwoner heeft (Hsiao & Lin, 2008; Strickland & Smidt, 1998). Een fundamentele vraag die hieromtrent in de praktijk gerezen is, betreft de wijze waarop de overheid het best deze noden in het ontwerp van haar dienstverlening kan vertalen (Jung, 2010). Veel overheidsinstanties vonden in het gebruik van tevredenheidsbevragingen en kwaliteitsbeoordelingen een antwoord op deze vraag (Jung, 2010; Thomas, 2013). Niet geheel onlogisch gezien er in de private sector vaak naar dergelijke instrumenten wordt gegrepen. Om voldoende toegevoegde waarde te kunnen bieden, is kennis over de noden van de consument onontbeerlijk (King, 2007). Naast een diepgaande analyse van het consumentengedrag waarin gepolst wordt naar informatie 'over de consument' en diens noden (Kotler, 1997), is er tevens feedback 'van de consument' over de werking en algemene prestaties' gewenst (Almarshad, 2015; Thomas, 2013). In tijden van toenemende budgetbeperkingen worden de resultaten van tevredenheidsbevragingen ook steeds vaker gebruikt bij de organisatie van publieke diensten en de allocatie van de bijhorende budgetten (Van de Walle & Van Ryzin, 2011). De verkregen inzichten kunnen bijgevolg niet enkel de effectiviteit van de overheid betreffende de vervulling van de burger zijn noden verhogen, maar kunnen ook efficiëntiewinsten bewerkstelligen waardoor de kosten geminimaliseerd kunnen worden (Carvalho et al., 2010). Tevredenheidsbevragingen lijken hierdoor vaak een effectief instrument om de publieke dienstverleningskwaliteit te verbeteren.

Het probleem is echter dat er binnen de overheid weinig gestandaardiseerde instrumenten bestaan (Schmidt & Strickland, 1998). Tussen bestuurlijke gebieden is het kenmerkend dat de perceptie van de burger omtrent de dienstverleningskwaliteit op verschillende wijzen wordt bevraagd. Lokale overheden stellen doorgaans in functie van hun eigen noden een bevraging op waardoor er van consistentie tussen steden en gemeenten nauwelijks tot geen sprake is (Kelly & Swindell, 2002). Door overtuigd te zijn dat de eigen dienstverlening te uniek is om vergeleken te worden, alsmede door een gebrek aan ervaring en communicatie omtrent de uitvoering van tevredenheidsbevragingen, worden vaak nieuwe instrumenten ontwikkeld voor eenmalig gebruik (Van de Walle, Bouckaert, & Kampen, 2001). Voor tevredenheidsbevragingen die wel meermaals dan wel periodiek afgenomen worden, is het typerend dat er zo weinig mogelijk wijzigingen aan het meetinstrument worden aangebracht. Dit maakt het mogelijk om op een objectieve wijze evoluties in de tevredenheid van burgers vast te stellen (Kelly & Swindell, 2002). Zelfs minimale wijzigingen in een vragenlijst kunnen een invloed

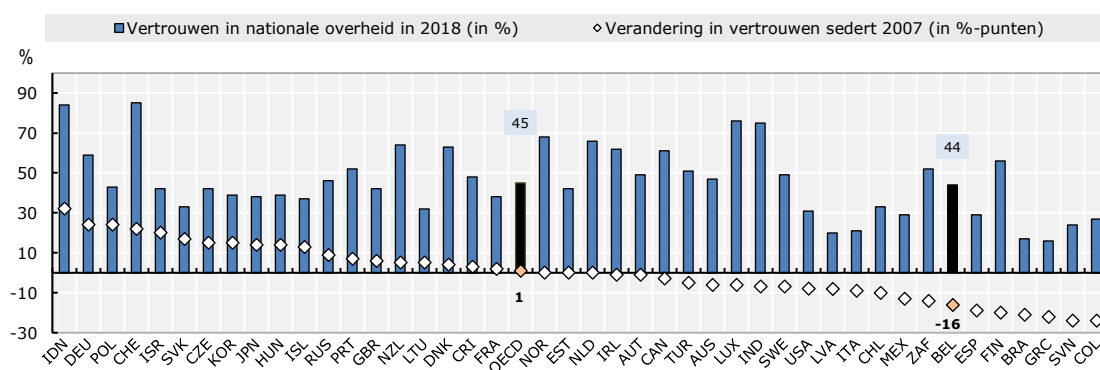
uitoefenen op de wijze waarop burgers hun tevredenheid formuleren (Van de Walle & Van Ryzin, 2011). Losgezien van de mogelijke beweegredenen om voor een op maat gemaakte bevraging te opteren, is het wenselijk om met een gestandaardiseerd instrument te werken. Het instrument kan namelijk als benchmark gebruikt worden zodat de eigen prestaties eenvoudig en betrouwbaar met andere steden en gemeenten vergelijken kunnen worden (Insch & Florek, 2008; Kelly & Swindell, 2002; Schmidt & Strickland, 1998). Volgens Van de Walle et al. (2001) sluit standaardisering de bevraging van dienstspecifieke informatie niet noodzakelijk uit.

In het verleden toonden meerdere tevredenheidsbevragingen tevens aan dat publieke administraties nog al te vaak met een negatief imago kampen (Van de Walle & Bouckaert, 2003). Zo kende het vertrouwen van de burger in de overheid doorheen de tijd zijn *ups* en *downs*. In de nasleep van de financiële crisis maakte het overheidsvertrouwen van de burger in de meeste OESO-landen een enorme tuimeling (Figuur 1.1), wat in België niet anders was (OESO, 2017).



Figuur 1.1 Evolutie (%) van het vertrouwen van populatie in de overheid in OESO-landen, Bron: (OESO, 2015)

Recentelijk publiceerde de OESO (2019b) een rapport waarin de openbare besturen van de partnerlanden op allerlei gebieden met elkaar vergeleken worden. Over het algemeen blijkt het vertrouwen van de OESO-burger in zijn overheid gestabiliseerd te zijn naar het niveau dat aan de crisis voorafging. Voor België is niets minder waar. Figuur 1.2. toont aan dat slechts 44 % van de Belgen vertrouwen heeft in de dienstverlening van de federale overheid. Hierbij ligt het vertrouwen in 2018 maar liefst 16 %-punten lager. Met deze evolutie bevindt België zich achteraan in de OESO-klas.



Figuur 1.2 Tevredenheid van burgers t.a.v. nationale overheid (%) in 2018, Bron: (OESO, 2019a)



De Studiedienst van de Vlaamse Regering (2017) leverde minder dramatische cijfers aan. Desondanks blijft het vertrouwen van de burger in de federale administratie met een score van 5,7 op 10 behoorlijk laag. De gemeentelijke administraties presteren met 6,8 op 10 dan weer een stuk beter wat volgens Van Roosbroek en van de Walle (2006) niet onlogisch is gezien de gemeenten als lokale overheid dichter bij de burger staan. Als laagste bestuursniveau<sup>4</sup> zijn de gemeenten - weliswaar onder toezicht van hogere overheden - verantwoordelijk voor o.a. het loket van de burgerlijke stand en de verlening van bepaalde vergunningen (Vlaamse Overheid, n.d.). Stuk voor stuk zijn dit bevoegdheden waarbij de interactie met de burger zelden veraf is (Mansor & Razali, 2010). Naast het proximitateffect (McNeal, Hale, & Dotterweich, 2008), valt het verschil in het vertrouwen naargelang het overheidsniveau mogelijk ook te verklaren doordat lokale overheden vaker informatie over hun prestaties en realisaties met de burger delen (Yang & Holzer, 2006).

Rekening houdend met de stelling van de OESO (2017) dat het concept 'competentie' een fundamentele bouwsteen is van het concept 'vertrouwen', lijkt het verbeteren van de kwaliteit van de overheidsdienstverlening één zichtbare strategie te zijn om het vertrouwen van de burger in de overheid te herstellen (Chatterjee & Suy, 2019; Van de Walle et al., 2001). Telkens wanneer een overheid erin slaagt om haar dienstverlening op een efficiënte en toegankelijke wijze te coördineren (OECD, 2017), zou de burger deze dienstverlening volgens Van de Walle et al. (2001) positiever ervaren wat op diens beurt dan weer tot meer vertrouwen in de overheid leidt (Chatterjee & Suy, 2019). Desalniettemin is enige voorzichtigheid geboden bij het gebruik van tevredenheidsbevragingen als een instrument om het vertrouwen van de burger in de overheid te bevorderen. Kampen, Van de Walle en Bouckaert (2006) merkten immers op dat er een leemte in de literatuur bestaat. Tot heden bestudeerden weinige onderzoekers, naast de relatie tussen de dienstverleningskwaliteit en het vertrouwen in de overheid, ook de publieke tevredenheid ten aanzien van de aangeboden diensten. Bijgevolg is tot heden het verband tussen de algemene (on)tevredenheid van de burger en het overheidsvertrouwen te weinig bestudeerd (Van Ryzin, Muzzio, Immerwahr, Gulick, & Martinez, 2004).

### **1.3 Burgertevredenheidsonderzoek in Vlaanderen**

Vergeleken met de Verenigde Staten (VS) en Nederland, is de verhoogde belangstelling voor tevredenheidsonderzoeken in Vlaanderen een vrij recent gegeven. Van alle overheidsniveaus waren het de lokale overheden die er aandacht op vestigden. Omwille van de beperkte omvang van deze besturen, ontbreekt echter nog vaak de benodigde expertise (Bouckaert, Kampen, Maddens, & Van de Walle, 2001). Om deze reden doen sommige steden en gemeenten voor de opzet en analyse van een burgerbevraging beroep op een privaat onderzoeksbureau (Gemeente Pelt, 2019).

---

<sup>4</sup> Ondanks dat gemeentelijke autoriteiten hun eigen bevoegdheden toegewezen hebben gekregen, staan ze net zoals de provincies onder het toezicht van hogere overheden. Afhankelijk van de uitgeoefende bevoegdheid, dient de gemeente verantwoording af te leggen aan de federale staat, de gemeenschap dan wel het gewest (Belgische Federale Overheidsdiensten, n.d.).

Wat benchmarking betreft, zijn er volgens voormalig Vlaams viceminister-president Homans (2016) sinds de uitgifte van de gemeentemonitor<sup>5</sup> in 2018 veel mogelijkheden. Voor het eerst beschikken maar liefst 295 Vlaamse steden en gemeenten over beleidsrelevante data op een lokaal niveau (Statistiek Vlaanderen, n.d.). Door de burger aan een 200-tal indicatoren te onderwerpen, tracht deze bevraging maatschappelijk relevante evoluties aan te tonen. Met dit monitoringsinstrument beoogt het Agentschap Binnenlands Bestuur (n.d.-d) de beleidsbeslissingen van onze lokale besturen te ondersteunen<sup>6</sup>. Voor 13 Vlaamse centrum-steden bestond een dergelijk monitoringsinstrument al langer, namelijk sinds de eerste uitgifte van de stadsmonitor in 2004 (Agentschap Binnenlands Bestuur, 2018).

#### **1.4 De relevantie van dit burgertevredenheidsonderzoek**

In de praktijk beperken de analyses van burgerbevragingen zich doorgaans tot beschrijvende statistieken (Van Ryzin & Immerwahr, 2007) waaronder eenvoudige frequenties (Bouckaert, Van de Walle, & Kampen, 2005; Van de Walle, 2007). Dit houdt in dat de tevredenheid van de burger al te vaak gereduceerd wordt tot een bepaald cijfer zonder enige diepgaande analyse uit te voeren om de oorzaken achter dit cijfer te achterhalen. Toch wordt kwantitatieve data omtrent de burgertevredenheid pas bruikbaar wanneer de data inzichten biedt over mogelijke verbeterpunten (Van de Walle, 2007). Bijgevolg worden er in het werkveld weinig betekenisvolle uitspraken geformuleerd over de dienstverleningskwaliteit en -prestaties (Van Ryzin & Immerwahr, 2007) van onze lokale overheden. Zo blijkt er een grote nood te zijn aan nieuwe meetinstrumenten (Bouckaert et al., 2005; Van Ryzin & Immerwahr, 2007) die niet enkel trends en evoluties in kaart brengen, maar die deze veranderingen doorheen de tijd ook kunnen verklaren (Bouckaert et al., 2005).

Daarnaast is er bij het opzet van een tevredenheidsonderzoek vaak nog marge om bijkomende inspanningen te leveren om de potentiële biases in de attituden en gedragingen van burger bij het invullen van de vragenlijst te beperken (Olsen, 2015). Bovendien vindt het overgrote deel van de onderzoeken met een sterke wetenschappelijke fundering hun oorsprong in de VS. Van de Walle kaartte reeds in 2004 aan dat er zelden wetenschappelijk onderzoek gevoerd wordt naar de situatie in België. Tot op heden is hier nog geen verandering in gekomen.

Als masterstudente aan de Universiteit Hasselt die als *civic university* een sleutelrol speelt in allerlei sociale, economische en culturele ontwikkelingen binnen de eigen provincie (Universiteit Hasselt, n.d.), was het een evidentie om bij de ontwikkeling van een nieuw bevragingsinstrument dit allereerst voor de 42 Limburgse gemeenten uit te rollen. Verder schuilt de relevantie van dit hoofdzakelijk in de wetenschappelijke onderbouwing van het conceptuele model waarin de nodige indicatoren verwerkt zijn die nodig geacht worden om objectief een uitspraak te kunnen doen over de tevredenheid van de burger. Bij de opstelling van het instrument werd bovendien nauwgezet rekening gehouden met de *biases* waarmee onderzoekers en beleidsmakers binnen dit soort onderzoek vaak geconfronteerd wordt. Tot

---

<sup>5</sup> De gemeente- en stadsmonitor worden uitgegeven door het Agentschap Binnenlands Bestuur van de Vlaamse Overheid in samenwerking met Statistiek Vlaanderen (Agentschap Binnenlands Bestuur, n.d.-b)

<sup>6</sup> De gemeentemonitor mag echter niet gezien worden als een beleidseffecten- of prestatie meting (Agentschap Binnenlands Bestuur, n.d.-c).

slot beperkt de data-analyse zich niet louter tot beschrijvende statistieken. Om causale relaties binnen het model te kunnen identificeren en de kracht van elke relatie te bepalen, berust de analyse zich op *Structural Equation Models* (SEM) (Calleros et al., 2012). Meer specifiek zal de techniek *Partial Least Squares* (PLS) toegepast worden.

## 1.5 Onderzoeksvragen

In contrast met de standaardpraktijk waarbij er één centrale onderzoeksvraag (COV) geformuleerd wordt, wordt in dit onderzoek met twee centrale onderzoeksvragen gewerkt. Beide onderzoeksvragen - die elk van een korte toelichting worden voorzien - worden door enkele deelvragen ondersteund. Ook die worden hieronder opgesomd.

### 1.5.1 Centrale onderzoeksvragen

De eerste vraag die doorheen dit onderzoek centraal staat, luidt als volgt:

COV1: **“Welke score geeft de Limburger aan de dienstverleningskwaliteit van zijn gemeente?”**

Met behulp van deze centrale onderzoeksvraag wordt getracht aan elke Limburgse gemeente een score van 0 tot 10 toe te kennen die de attitude van haar inwoners reflecteert ten aanzien van de dienstverleningskwaliteit die ze aanbiedt. Onder dienstverlening wordt er binnen dit onderzoek elke situatie gezien waarin er tussen de burger en zijn gemeente of OCMW een dienst, product en/of informatie wordt uitgewisseld.

Doorgaans kan iedereen zich één of meerdere voorbeelden van een gemeentelijke dienst voor de geest halen. Wat de uitwisseling van producten en/of informatie betreft, is dit mogelijk minder evident. Opdat eenieder een correct beeld van deze concepten kan vormen, voorziet dit onderzoek in de volgende voorbeelden:

Diensten	Het laten wijzigen van het adres op een elektronische identiteitskaart; Het ophalen van huisvuil.
Producten	Het ophalen van een elektronische identiteitskaart; Het aankopen van vuilniszakken; Het ontvangen van een leefloon.
Informatie-uitwisseling	Het informeren naar een bouwproject van de gemeente; Het aanvragen van een brochure over gemeentelijke sportactiviteiten.

Figuur 1.3: Voorbeelden gemeentelijke dienstverlening

Na een antwoord geformuleerd te hebben op de eerste onderzoeksvraag, zal de focus binnen dit onderzoek naar de volgende kernvraag verschuiven:

COV2: **“Hoe tevreden is de Limburger over zijn gemeente?”**

Waar de eerste vraag polst naar de attitude omtrent de dienstverlening, gaat deze vraag na wat de algemene tevredenheid is over de gemeente waarin de burger gedomicilieerd is. In tegenstelling tot COV1, wordt het antwoord op deze vraag mogelijk beïnvloed door factoren

waarover de gemeente niet rechtstreeks een invloed kan uitoefenen. Het aanbod van de gemeentelijke voorzieningen is hier een goed voorbeeld van. Zo kan de gemeente wél indirect via beleid een gunstig klimaat voor supermarkten en buurtwinkels creëren, maar dat wil niet noodzakelijk zeggen dat er zich veel winkels in de gemeente bevinden.

Bij beide kernvragen zullen de individuele scores van de gemeenten onderling met elkaar vergeleken worden. Deze vergelijking zal weliswaar rekening houden met de specifieke (socio-economische) kenmerken van de gemeente zodat een kleine landelijke gemeente niet met een (centrum)stad vergeleken wordt. Voor deze benchmarking zal beroep gedaan worden op de Belfius-clustering van gemeenten. Deze specifieke typologie wordt later uitvoerig toegelicht.

### **1.5.2 Deelvragen**

Om diepgaandere inzichten te verkrijgen in de materie omtrent tevredenheidsonderzoeken in een publieke context werden de volgende deelvragen (DV) geformuleerd:

- DV 1: "Wat is het dominante meetinstrument binnen tevredenheidsonderzoeken?"
- DV 2: "Wat zijn de aandachtspunten bij de opzet van een tevredenheidsonderzoek?"
- DV 3: "Welke factoren zijn bepalend voor de tevredenheid van de burger ten aanzien van dienstverlening van zijn gemeente? Wat is hun relatieve impact?"
- DV 4: "Welke factoren zijn bepalend voor de tevredenheid van de burger over zijn gemeente?" Wat is hun relatieve impact?"
- DV 5: "In welke mate heeft de volgorde van de vraagstelling een invloed op de gepercipieerde dienstverleningskwaliteit?"

DV 1 en DV 2 worden met behulp van een literatuuronderzoek beantwoord. Op de overige deelvragen wordt er binnen het empirische luik een antwoord geformuleerd.

## **1.6 Onderzoeksopzet**

De onderzoeksopzet van deze masterproef is tweeledig. Allereerst wordt een literatuurstudie uitgevoerd, waarna de verworven inzichten doormiddel van een eigen bevraging in het empirische luik getest worden.

### **1.6.1 Literatuurstudie**

De uitwerking van de literatuurstudie heeft in de eerste plaats tot doel om meer voeling te krijgen met het concept 'tevredenheidsonderzoeken in de publieke sector' waarbij lokale overheden het woord aan de burgers geven. Binnen dit luik ligt de focus zowel op wetenschappelijk onderbouwde bronnen, als op bronnen die onder de noemer van grijze literatuur<sup>7</sup> geplaatst kunnen worden.

Op wetenschappelijke literatuur wordt hoofdzakelijk beroep gedaan om te achterhalen welke constructen er doorgaans gebruikt worden om *citizen satisfaction* te meten, alsook om na te gaan hoe de aangewende modellen doorheen de tijd zijn geëvolueerd. Voorts brengt de

---

<sup>7</sup> Onder grijze literatuur verstaan we in het kader van deze masterproef alle documentatie die voortvloeit uit tevredenheidsonderzoeken die in de praktijk - al dan niet op vraag van een overheid - tot stand gekomen zijn. De gemeentemonitor is hier een voorbeeld van.

wetenschappelijke literatuur enkele valkuilen aan het licht waar beleidsmakers bij het opzetten en het analyseren van tevredenheidsonderzoeken geregeld in trappen. Voor de uitwerking van het wetenschappelijk onderbouwde deel van de literatuurstudie wordt beroep gedaan op allerhande zoekmachines gaande van EBSCOhost, Web of Science en Google Scholar tot de universiteitsbibliotheek van de Universiteit Hasselt. Door gebruik te maken van specifieke trefwoorden en woordcombinaties, wordt het zoekgebied afgebakend. Enkele voorbeelden hiervan zijn: *Municipal citizen satisfaction, satisfaction with local government, local service provision, ...*. Terwijl tevredenheidsonderzoeken uit de wetenschappelijke literatuur zich voornamelijk toeleggen op één of enkele specifieke overheidsdiensten, waaronder politiediensten en afvalophaling, biedt de grijze literatuur veelal een globaler beeld van de tevredenheid van de burger ten aanzien van hun gemeente. Gezien deze tevredenheidsonderzoeken hoofdzakelijk praktische doeleinden hebben, heeft de bevragende overheid er baat bij om zoveel mogelijk informatie van de burger te verzamelen. Bijgevolg zal de overheid meerdere dimensies bevragen in plaats van zich slechts op enkele vast te pinnen. Om deze reden reikt de grijze literatuur bijkomende inzichten aan die nadien in het empirische deel van dit onderzoek van onschatbare waarde kunnen zijn. Bij de consultatie van grijze literatuur wordt voornamelijk beroep gedaan op de traditionele zoekmachine Google. In mindere mate zal de gespecialiseerde zoekmachine Google Scholar geraadpleegd worden.

### **1.6.2 Empirische studie**

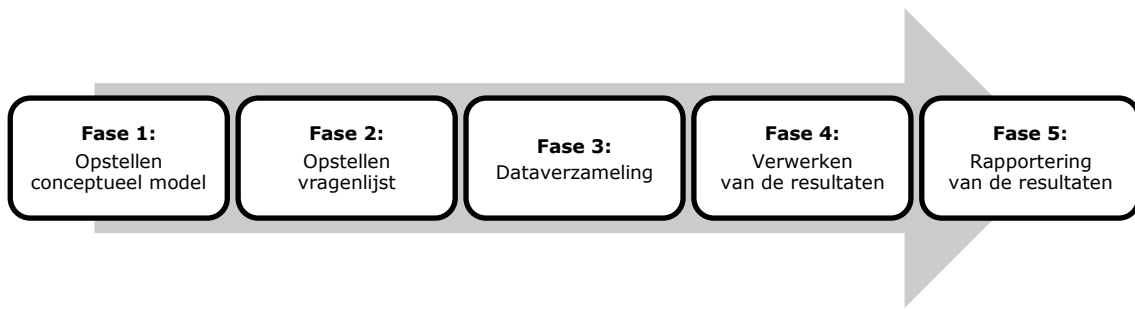
Na afronding van de literatuurstudie, wordt er overgegaan tot de uitvoering van een – uit vijf fasen bestaande – empirische studie. Belangrijk te bemerken is dat binnen deze empirische studie de voorkeur gegeven wordt aan het gebruik van primaire data<sup>8</sup> in plaats van aan secundaire data<sup>9</sup>. Concreet betekent dit dat er specifieke data verzameld zal worden om zo gericht uitspraken te kunnen formuleren in plaats van zich tot reeds beschikbare data te wenden.

De empirische studie start met het opstellen van een conceptueel model dat onderbouwd wordt aan de hand van de inzichten die in de literatuur werden verworven. In Fase 2 wordt de vragenlijst opgesteld. Verder omvat deze fase ook het operationaliseren van de vragenlijst zodat deze op een geschikte wijze aan de respondenten ter beschikking gesteld kan worden. Fase 3 staat in teken van de dataverzameling. Vervolgens worden de resultaten in Fase 4 verwerkt mits gebruik van de econometrische softwaretoepassingen SPSS, STATA en SmartPLS 3. In de vijfde en laatste fase worden de bevindingen uitgeschreven in het kader van de rapportering. Figuur 1.4 biedt een overzicht van de hierboven vermelde fasen.

---

<sup>8</sup> Primaire data wordt als overkoepelende term gebruikt voor data die voor een specifieke onderzoeksvraag werd verzameld (Hox & Boeijs, 2005).

<sup>9</sup> Secundaire data wordt als overkoepelende term gebruikt voor data die initieel voor een ander onderzoeksdoel verzameld werd, maar die nu hergebruikt wordt voor de beantwoording van een andere onderzoeksvraag (Hox & Boeijs, 2005).



Figuur 1.4: Fasen in het empirisch onderzoek



## **2 LITERATUURSTUDIE**

---

Alvorens een antwoord te kunnen formuleren op de centrale onderzoeksvragen dient de context van tevredenheidsonderzoeken gekaderd te worden. Zo start deze literatuurstudie met een korte toelichting van de voornaamste stromingen binnen de wetenschappelijke literatuur. Hierna wordt ingezoomd op de dominante stroming en twee modellen die hieruit zijn voortgevloeid. Daaropvolgend komen aandachtspunten aan bod die zowel beleidsmakers als academici bij de opzet van een tevredenheidsonderzoek in acht dienen te nemen.

### **2.1 Stromingen in de wetenschappelijke literatuur**

Doorheen de tijd is de tevredenheid van burgers ten aanzien van lokale overheden op diverse wijzen gemeten (Beerli, Uster, & Vigoda-Gadot, 2019). Over het algemeen kaderen deze methodieken zich binnen één van de twee paradigma's<sup>10</sup> die in de wetenschappelijke literatuur doorgaans beschreven worden (Cronin Jr & Taylor, 1994; Nigro & Císaro, 2014).

#### **2.1.1 Expectancy-Disconfirmation paradigma**

Binnen het Expectancy-Disconfirmation Paradigma (EDP) gaan academici ervan uit dat de verwachtingen van de burger omtrent een specifieke dienst gevormd worden op basis van:

- Eerdere ervaringen die de burger met de gemeentelijke dienstverlener had;
- Mond-tot-mond reclame;
- Informatie uit de media.

Volgens het EDP is de kloof tussen de verwachting van de burger en de prestaties zoals hij ze ervaart een bepalende factor in de totstandkoming van burgertevredenheid (Nigro & Císaro, 2014).

#### **2.1.2 Prestatie paradigma**

Binnen het prestatiegerichte denkkader staan logischerwijs de prestaties van een overheidsdienst centraal. Gezien de verwachtingen van de burger over die overheidsdienst reeds geïncorporeerd zitten in de variabele die deze prestaties weerspiegelt, worden deze verwachtingen binnen het PP als irrelevant aanschouwd (Carvalho et al., 2010). Binnen het prestatie paradigma (PP) veronderstellen academici dat de perceptie van een burger omtrent de dienstverleningskwaliteit die een overheidsdienst aanbie gebaseerd is op een vooropgezette attitude van de burger ten opzichte van de overheidsdienst. Het is immers zo dat de houding van een burger zowel uit voorgaande ervaringen resulteert als uit het (on)tevredenheidsgevoel dat men reeds ten aanzien van deze dienstverlening had (Nigro & Císaro, 2014).

### **2.2 Instrumenten uit Expectancy-Disconfirmation paradigma**

Door de dominantie van het EDP binnen tevredenheidsonderzoeken (Rekha, Islam, & Hossain, 2016) in zowel de publieke als private sector, focust deze masterscriptie zich ook op dit

---

<sup>10</sup> Een paradigma is een denkwijze waarbinnen theorieën op gelijklopende wijze worden gevormd en waarbinnen wetenschap op een gelijkaardige manier wordt beoefend. Het weerspiegelt een bepaalde visie over de manier waarop de wereld in elkaar zit (Platteau, 2011).



paradigma. Onderstaande sectie verdiept zich in de twee voornaamste meetinstrumenten uit het EDP, zijnde:

- Het Expectancy-Disconfirmation Model (EDM);
- Het SERVQUAL-Model.

### **2.2.1 Expectancy-Disconfirmation Model**

Het EDM is in de literatuur uitgedoemd tot het dominante model om de mechanismen te beschrijven die een rol spelen in de totstandkoming van tevredenheid (Andersen & Hjortskov, 2016; Bucaite & Vilkas, 2018; Hjortskov, 2017; James, 2007; Van Ryzin, 2006). Volgens de theorie achter het model, wordt de tevredenheid van een burger omtrent de dienstverlening van een overheid gevormd door een wisselwerking van de volgende factoren (Poister & Thomas, 2011):

- De **perceptie** van het individu omtrent de prestatie van de dienstverlener;
- De **verwachtingen** van het individu omtrent de prestatie van de dienstverlener;
- De **vergelijking** tussen de gepercipieerde prestatie en deze verwachtingen.

Meer specifiek stelt het model dat de tevredenheid van de burger uit een cognitief proces voortkomt (Bucaite & Vilkas, 2018; Mano & Oliver, 1993; Morgeson, 2012) waarbij de perceptie van de burger over de prestaties van de geleverde dienstverlening wordt vergeleken met de verwachtingen die de burger had voorafgaand aan de consumptie van de dienst. Deze verwachtingen kunnen bevestigd, overtroffen oftewel ontkracht worden (Bucaite & Vilkas, 2018; Hjortskov, 2017; James, 2007; Oliver, 1980; Van Ryzin, 2006). Bij de ontkrachting van een verwachting (ook wel negatieve disconfirmatie genoemd) treedt bij de inwoner een gevoel van ontevredenheid op. Wanneer de verwachtingen worden bevestigd of zelfs overschreden, zal de inwoner zich al sneller tevreden voelen (Hjortskov, 2017; James, 2007; Van Ryzin, 2006).

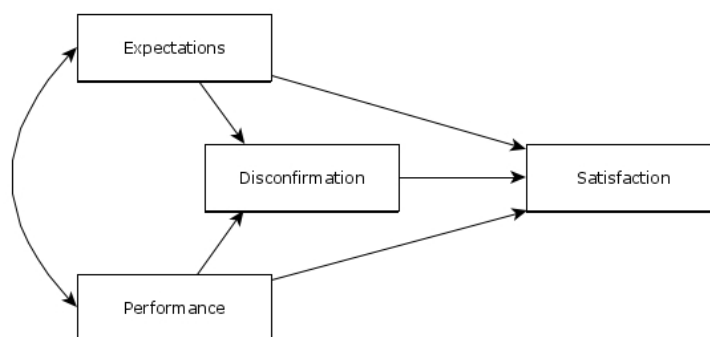
#### **2.2.1.1 Historiek**

Zoals de benaming van het model reeds doet vermoeden, steunt het EDM op een psychologische theorie genaamd '*Expectancy-Disconfirmation*' (ED) (Cardozo, 1965). Zowel het EDM als de ED-theorie worden sinds jaar en dag door marketingonderzoekers gebruikt om de tevredenheid van consumenten na de aankoop van een product te bepalen (Chatterjee & Suy, 2019). Na decennia enkel in de private sector gehanteerd te worden (Chatterjee & Suy, 2019), heeft het EDM recentelijk ook zijn weg naar de publieke sector gevonden (Morgeson, 2012). Sinds Van Ryzin in 2004 het EDM voor het eerst toepaste binnen publiek management onderzoek, wordt het model ook steeds vaker gebruikt om de tevredenheid van burgers ten aanzien van de dienstverlening van overheidsinstellingen op meerdere beleidsniveaus in kaart te brengen (Filtenborg, Gaardboe, & Sigsgaard-Rasmussen, 2017; Grimmeliikhuijsen & Porumbescu, 2017; James, 2007; Morgeson, 2012; Petrovsky, Mok, & León - Cázares, 2017; Poister & Thomas, 2011; Van Ryzin, 2006). Ondanks de opmars van het model binnen publiek management blijven er tot op heden vragen onbeantwoord over de toepassing van het model op overheidsdiensten (Van Ryzin, 2013). Toch wordt het EDM als een geschikte tool gezien voor lokale overheden die een burgerbevraging willen organiseren als prestatie maatstaf.

Volgens Van Ryzin (2006) biedt het EDM in een dergelijke situatie enerzijds een raamwerk voor de interpretatie van de resultaten. Anderzijds helpt het EDM beleidsmanagers de reacties van de burger op de prestaties van de lokale overheden beter te begrijpen.

### 2.2.1.2 Aspecten van het traditionele model:

Traditioneel is het EDM opgebouwd rond de volgende vier concepten: (1) *expectations*, (2) *performance*, (3) *disconfirmation* en (4) *satisfaction*. Figuur 2.1 visualiseert naast het model ook de onderlinge relaties tussen deze kernconcepten.



Figuur 2.1: Grafische weergave van het EDM. Bron: (Van Ryzin, 2004)

#### (1) *Expectations*:

Uit onderzoeken blijken inzichten in de verwachtingen van een individu onontbeerlijk om de tevredenheid van de betreffende persoon te kunnen begrijpen (Calleros et al., 2012; Jacobsen, Snyder, & Saultz, 2015). Ondanks de belangstelling die dit concept reeds ontving, bestaat er weinig overeenstemming over de wijze waarop verwachtingen het best gedefinieerd kunnen worden (McKinney, Yoon, & Zahedi, 2002; Spreng, MacKenzie, & Olshavsky, 1996). James (2011) omschrijft de verwachting van een individu als:

“Een oordeel over wat deze persoon denkt dat er onder bepaalde omstandigheden zal gebeuren of dient te gebeuren”

Binnen deze definiëring kan aldus een onderscheid gemaakt worden tussen positieve verwachtingen enerzijds en normatieve verwachtingen anderzijds. Een positieve verwachting omschrijft de dienstverlening die het individu verwacht te verkrijgen (Chatterjee & Suy, 2019). Een normatieve verwachting weerspiegelt de dienstverlening die een individu wenst te ontvangen en geeft zo weer aan wat de dienstverlening volgens deze persoon zou moeten zijn (Buttle, 1996; Chatterjee & Suy, 2019; Petrovsky et al., 2017; Poister & Thomas, 2011). Petrovsky et al. (2017) merkten op dat de impact van de verwachtingen van een individu op diens tevredenheid kan verschillen naargelang de invulling van het concept. Van Ryzin (2013) beaamt deze bevinding en stelt dat er tot heden te weinig aandacht besteed werd aan dit onderscheid waardoor de rol van verwachtingen in de totstandkoming van tevredenheid onduidelijk blijft.

Naast de specifieke invulling van het concept is het belangrijk te bemerken dat de burger zijn verwachtingen veelal baseert op ervaringen die hij eerder met de desbetreffende

dienst(verlener) had (Bucaite & Vilkas, 2018; James, 2011). Daarnaast kunnen verwachtingen ook beïnvloed of gevormd worden door het ontvangen van prestatiegerichte informatie (Chatterjee & Suy, 2019). Ook de kritische houding van de burger kan een rol spelen in de vorming van de verwachtingen. Doordat de burger zich steeds kritischer opstelt tegenover de overheid stegen zijn verwachtingen in het laatste decennia fors. Niet onlogisch wetende dat de burger meer gestimuleerd wordt om zich als consument te gedragen, wat ertoe leidt dat hij de aangeboden dienstverlening meer vanuit zijn eigen wensen en noden benadert (Van de Walle, 2018).

## **(2) Performance<sup>11</sup>:**

Het concept dat naar de prestaties van de overheid polst, kan op twee wijzen gedefinieerd worden (Im, Cho, Porumbescu, & Park, 2012; Yang & Holzer, 2006):

- *Perceived performance* weerspiegelt de perceptie van de consument omtrent de mate waarin de dienstverlener of het product zijn noden, wensen en verlangen heeft vervuld (McKinney et al., 2002). Deze indicator is subjectief van aard vermits het de persoonlijke overtuiging van een individu reflecteert (Mutale, 2017).
- *Objective performance* weerspiegelt de werkelijke prestaties van de dienstverlener of het product. Deze indicator baseert zich op 'harde' data die overheidsinstanties door de uitvoering van kwantitatieve metingen objectief verzamelen (Kelly & Swindell, 2002).

Doordat de burger de prestaties van een overheidsinstantie anders beoordeelt dan dat het geval is bij de kwantitatieve metingen die zelf door de overheidsinstantie worden uitgevoerd (Yang & Holzer, 2006), dient het onderscheid tussen beide prestatiegerichte indicatoren erkend te worden (James, 2007). Ook Van Ryzin (2004) beaamt dit. Hoewel de validiteit van *perceived performance* als prestatie-indicator daalt wanneer de perceptie van de burger ook door niet-prestatiegerelateerde informatie beïnvloed kan worden (Andersen & Hjortskov, 2016), valt het merendeel van de onderzoekers in het domein publiek management op deze maatstaf terug (Mutale, 2017; Tse & Wilton, 1988; Van Ryzin, 2004, 2007). Hiervoor bestaan er meerdere mogelijke verklaringen:

- Omdat het model diverse consumptie-ervaringen kan vastleggen, dient het *perceived performance* als prestatie-indicator te bevatten (Tse & Wilton, 1988);
- De ex post evaluatie<sup>12</sup> van een product of dienst wordt door diens prestatie gedomineerd wat ervoor zorgt dat het construct onmisbaar is binnen het EDM (Tse & Wilton, 1988);
- Wanneer er iets misloopt kan de subjectieve beoordeling dat op een geaggregeerd niveau aan de beleidsmakers signaleren (Van de Walle, 2018).

Wat betreft *objective performance*, zijn onderzoekers er nog niet in geslaagd om een positieve relatie tussen de concepten *performance* en *satisfaction* aan te tonen. Voor *perceived performance* is hen dit echter wel gelukt (James, 2007; Van Ryzin, 2004). Hierdoor zijn enkele

---

<sup>11</sup> Als alternatief voor de term 'prestaties' wordt in de literatuur ook geregeld gesproken over 'dienstverleningskwaliteit'.

<sup>12</sup> Hiermee wordt de evaluatie na de consumptie van het product of goed bedoeld.

academici ervan overtuigd dat objectieve prestatiegerichte indicatoren geen invloed hebben op de burgers tevredenheid, wat impliceert dat deze maatstaf niet in het EDM thuis hoort (Van Ryzin, 2004).

In tegenstelling tot de overige concepten<sup>13</sup> uit het EDM die elk slechts uit één item bestaan, is het aangewezen om de enkelvoudige maatstaf die de algemene prestatie van de overheid meet als een meervoudige indicator te benaderen (Van Ryzin, 2006). Allereerst wordt zo meer informatie verkregen (Stipak, 1979), wat een complexere vorm van burgers tevredenheid toelaat (Badri, Al Khaili, & Al Mansoori, 2015; Van Ryzin et al., 2004). Daarenboven kan de *measurement error* geschat worden doordat er meer dan één prestatie-indicator gebruikt wordt in het model, wat de betrouwbaarheid van het construct verhoogt (Van Ryzin, 2004). Hoewel onderzoekers overeengekomen zijn dat er meerdere prestatiegerelateerde dimensies bestaan, is er geen overeenstemming omtrent over het aantal en de aard van de dimensies (Carvalho et al., 2010).

### **(3) Disconfirmation:**

Zoals eerder reeds bleek, heeft elke burger zijn eigen verwachtingen over het soort diensten die de overheid moet aanbieden alsook op welke wijze dienstverlening plaats dient te vinden. Deze unieke verwachtingen zorgen ervoor dat het tevredenheidsoordeel van de burger bij het ervaren van dezelfde overheidsprestaties erg kan verschillen. Voor het tevredenheids-oordeel doen de verwachtingen of de gepercipieerde prestaties er afzonderlijk weinig toe (Yang & Holzer, 2006). Zo is de kloof tussen de beiden concepten – ook wel *disconfirmation* genoemd – de kern van het model. Deze kloof werkt immers als een connecterende factor tussen de exogene variabelen<sup>14</sup> *expectations*, *performance* en *satisfaction* (Burke, Kovar, & Prenshaw, 2003). Een vergelijking tussen de verwachtingen van een individu met de ervaren prestaties, kan leiden tot één van de onderstaande drie resultaten (Krivobokova, 2009; Oliver, 2010):

- (-) **Negative disconfirmation** = *Perceived performance* < *expectations*
- (+) **Positive disconfirmation** = *Perceived performance* > *expectations*
- (=) **Simple or zero confirmation** = *Perceived performance* = *expectations*

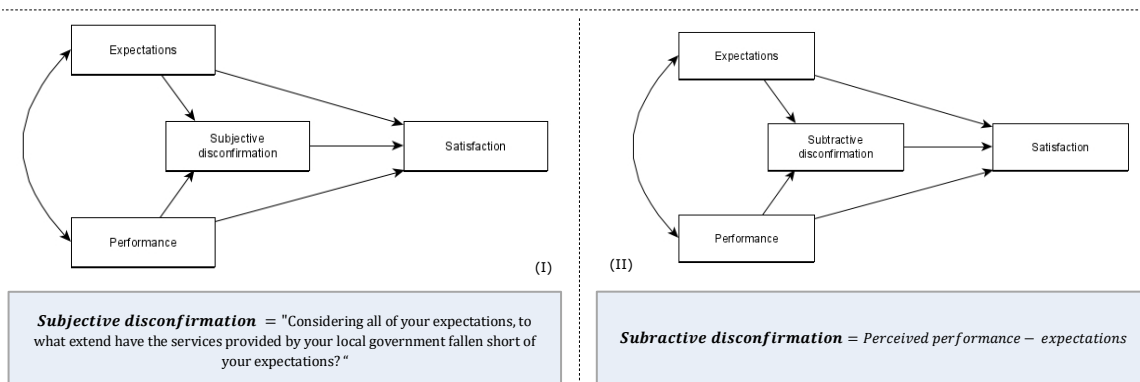
Anders dan bij *negative* en *positive disconfirmation* hebben de verwachtingen van de burger en de prestaties van de overheidsdienstverlener - ingeval van *simple confirmation* - geen geaggregeerd effect op de tevredenheidsformatie van de burger (Mutale, 2017; Seyd, 2015). Doordat de verwachtingen simpelweg door de gepercipieerde prestaties bevestigd worden, is er immers geen sprake van enige discrepantie (Oliver, 2010). Echter wanneer de gepercipieerde prestaties de verwachtingen van de burger overstijgen, ontstaat een positieve discrepantie die een positiever tevredenheidsoordeel ten opzichte van de overheidsdienstverlener veroorzaakt. Analoog zal de burger minder tevreden zijn wanneer de

<sup>13</sup> Hiermee worden de concepten *expectations*, *disconfirmation* en *satisfaction* bedoeld (Van Ryzin, 2006).

<sup>14</sup> Variabelen zijn exogeen wanneer deze reeds buiten het model bepaald zijn. Wanneer variabelen binnen het model bepaald worden op basis van veronderstelde relaties, zijn deze endogeen. Meer specifiek vormen exogene variabelen de input van het model, terwijl exogene variabele de output reflecteren (Mankiw, 2016).

prestaties van de overheidsdienstverlener volgens de verwachtingen van de burger tekortschieten. In dergelijk geval is er immers sprake van een negatieve discrepantie (Chatterjee & Suy, 2019; Grimmeliikhuijsen & Porumbescu, 2017; Seyd, 2015).

Zoals weergegeven in Figuur 2.2 kan het concept 'disconfirmatie' op twee manieren gedefinieerd worden (Filtenborg et al., 2017; McKinney et al., 2002; Poister & Thomas, 2011; Van Ryzin, 2006). Bij *perceived disconfirmation*, ook wel *subjective disconfirmation*<sup>15</sup> genoemd (Oliver, 2010), wordt er rechtstreeks aan de respondent gevraagd om aan te geven in welke mate de prestatie van zijn lokale overheid al dan niet diens verwachtingen overstegen of geëvenaard heeft (Poister & Thomas, 2011). *Subtractive disconfirmation* is daarentegen een afgeleide maatstaf (Van Ryzin, 2004) die niet rechtstreeks onderdeel uitmaakt van de burgerbevraging. Algebraïsch kan dit item op twee wijzen berekend worden (Zaman, 2010). Door de concepten *perceived performance en expectations* van elkaar af te trekken (McKinney et al., 2002; Poister & Thomas, 2011; Van Ryzin, 2004, 2006) en vice versa. De wiskundige theorie suggereert echter dat het verschil tussen twee items (vb. A en B) berekend wordt door het tweede item van het eerste af te trekken (A – B). Om deze reden wordt binnen het EDM voor de eerste berekeningswijze geopteerd (Zaman, 2010).



Figuur 2.2: Overzicht methodieken om disconfirmatie te meten. Bron: (Van Ryzin, 2006)

- (I) EDM op basis van subjective disconfirmation
- (II) EDM op basis van subtractive disconfirmation

Niet onbelangrijk te vermelden is dat er binnen het EDM-denkkader onenigheid bestaat over welk van deze twee methoden het meest robuust is om het construct 'disconfirmatie' te meten (McKinney et al., 2002; Zaman, 2010). De subtractieve methode krijgt steun vanuit het domein cognitieve psychologie waar eenvoudige algebraïsche regels omtrent psychologische variabelen aanzien worden als zijnde representatief voor menselijke informatieprocessen die zich in een brede waaier van situaties kunnen voordoen (Tse & Wilton, 1988). Van Ryzin (2006) vond dat de basis van het EDM bevestigd kon worden bij gebruik van de subtractieve methoden. Echter wanneer Van Ryzin teruggreep naar *perceived disconfirmation*, vond hij geen bewijs. Merk wel op dat deze verklaring enkele bevindingen van Van Ryzin's (2004) eerdere studie in vraag trekt. *Subjectieve disconfirmatie* biedt volgens Oliver (1980) een rijkere verklaring voor de complexere tevredenheidsvorming. Waar er bij *subtractive*

<sup>15</sup> Hierna wordt enkel de term 'subjective disconfirmation' gebruikt om te refereren naar het construct 'disconfirmatie' dat middels een vraagstelling gemeten wordt.

*disconfirmation* onmiddellijk een tevredenheidsoordeel bekomen wordt, doet er zich bij *subjective disconfirmation* tijdens het vergelijkingsproces eerst een psychologisch proces voor waarna er pas tot een tevredenheidsoordeel gekomen wordt. Tse en Wilton (1988) menen dat deze psychologische processen de discrepantie in de gepercipieerde prestaties helpen te mediëren. Binnen marketingonderzoek vallen onderzoekers bij het meten van disconfirmatie eveneens terug op de subjectieve aanpak. Dit doordat disconfirmatie binnen dit onderzoekdomein als onafhankelijk construct aanzien wordt dat de tevredenheid van de consument beïnvloedt (McKinney et al., 2002).

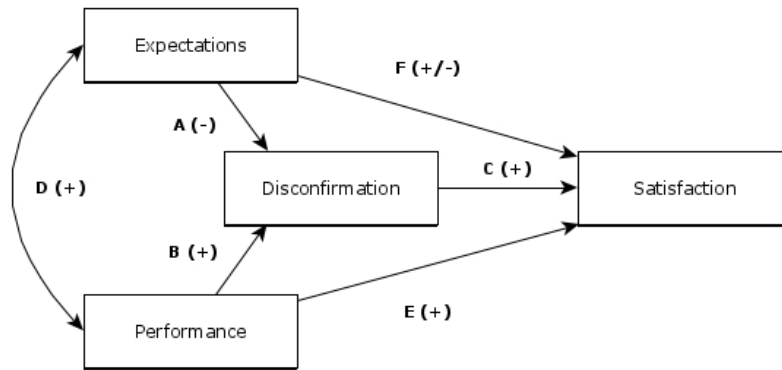
#### **(4) Satisfaction:**

Ook voor het begrip *satisfaction* is er geen universele definitie beschikbaar. Sommige academici zien tevredenheid als een evaluatieproces terwijl andere het aanschouwen als het antwoord dat uit de evaluatie voortvloeit (Carvalho et al., 2010). Patterson (1993) omschrijft tevredenheid eerder als een emotie die een attitude of gevoel uitdrukt over de verkregen dienstverlening. Volgens Oliver (1980) en Wallin Andreassen (1994) resulteert die emotie uit de – hierboven besproken – vergelijking tussen de verwachting van een individu ten aanzien van een specifiek goed of dienst en de werkelijke ervaring die deze persoon met de prestaties van dat goed of die dienst heeft.

Herinner dat die tevredenheidsonderzoeken steeds vaker als instrument gebruikt worden om beleidsbeslissingen mee te ondersteunen (James, 2011). Opdat correcte gevolgtrekkingen gemaakt kunnen worden, dienen beleidsmakers een aantal zaken in acht te nemen. Allereerst mogen beleidsmakers *satisfaction* en *dissatisfaction* niet als elkaars tegenovergestelden aanzien. Het wegwerken van ontevredenheid leidt immers niet noodzakelijk tot tevreden burgers. Doordat ontevredenheid sterker en duurzamer is dan tevredenheid, oefent de aversie van de burger een grotere invloed uit op zijn gedrag dan wanneer die plezier ervaart (Carvalho et al., 2010). Vervolgens dienen beleidsmakers te begrijpen dat de tevredenheid van de burger niet rechtstreeks doormiddel van een objectieve maatstaf gemeten kan worden. Wanneer tevredenheid echter als een abstract en theoretisch fenomeen behandeld wordt, kan het concept gemeten worden als een gewogen gemiddelde van een aantal indicatoren (Wallin Andreassen, 1994). Tot slot dient eenieder zich ervan bewust te zijn dat er in de academische wereld enige terughoudendheid bestaat over de validiteit van tevredenheidsbevragingen als maatstaf voor overheidsprestaties. Sommige academici zijn van mening dat burgerbevragingen eerder karakteristieken en attitudes van de respondenten reflecteren dan de werkelijke kwaliteit van de bevroegde overheidsdiensten (Van Ryzin, 2013).

#### **2.2.1.3 Relaties tussen de aspecten van het klassieke model**

De bovenvermelde concepten uit het EDM zijn onderling met elkaar verbonden. De richting van deze relaties worden grafisch in Figuur 2.3 weergegeven.



Figuur 2.3: Grafische weergave van het EDM met bijhorende relaties. Bron: (Van Ryzin, 2004)

Onder de *ceteris paribus* assumptie<sup>16</sup> suggereert het EDM dat een toename in de verwachtingen van de burger omtrent de dienstverlening tot een negatievere disconfirmatie leidt (Link A). Een hoge perceptie van de prestaties van de overheid resulteert dan weer in een positievere disconfirmatie (Link B) (Andersen & Hjortskov, 2016; Van Ryzin, 2013). Het kloppende hart van het EDM wordt door Link C weergegeven. Die weerspiegelt immers het disconfirmatie-effect. Zoals Figuur 2.4. aantoont, heeft disconfirmatie een positief effect op de tevredenheid van de burger. Wanneer de prestaties van de dienstverlener verbeteren wil dit zeggen dat de kans op positieve disconfirmatie toeneemt, wat vervolgens de tevredenheid van de burger positief impacteert. Omgekeerd wanneer de verwachtingen van de burger toenemen, stijgt eveneens de waarschijnlijkheid van negatieve disconfirmatie met een minder gunstige impact op de burgers tevredenheid tot gevolg (Grimmelikhuijsen & Porumbescu, 2017). Hoewel Linken A en C meermaals empirisch bevestigd werden (Morgeson, 2012; Roch & Poister, 2006; Van Ryzin, 2006) baseerden de onderzoekers hun bevindingen veelal op observationele *survey data*. Dat maakt het echter onmogelijk om de causaliteit van verwachtingen en tevredenheid te onderscheiden. Zo bestaat de mogelijkheid dat de tevredenheid van de burger diens verwachtingen stuurt in plaats van het omgekeerde (Grimmelikhuijsen & Porumbescu, 2017).

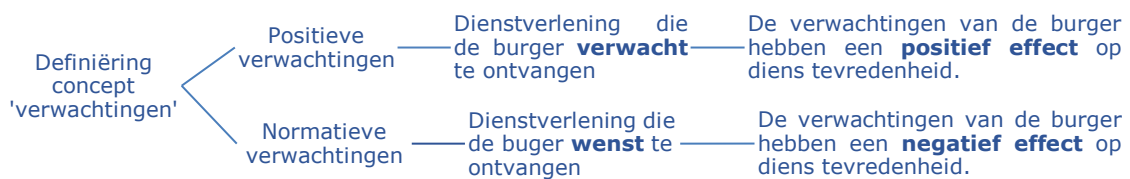
Verschillend van linken A, B en C schuilt er achter Link D volgens Andersen en Hjortskov (2016) geen expliciete theorie. Tot heden kon er immers geen causale relatie tussen de verwachtingen van een individu en de geleverde prestaties van de dienstverlener vastgesteld worden (Filtenborg et al., 2017). Wél vonden enkele observationele studies een positieve correlatie tussen beide variabelen (Morgeson, 2012; Van Ryzin, 2004, 2006; Van Ryzin et al., 2004).

Naast het indirecte effect dat eerder door Link C werd weergegeven, kunnen overheidsprestaties naar verluid ook een direct en positief effect hebben op de tevredenheid van de burger (Link E) (Andersen & Hjortskov, 2016; Morgeson, 2012). Dat effect kan in combinatie met of ter substitutie van het disconfirmatie-effect optreden (Andersen & Hjortskov, 2016). Merk echter op dat deze link niet uitsluitend door observationele data bevestigd wordt (Grimmelikhuijsen & Porumbescu, 2017), maar dat het ook in een experiment van Van Ryzin (2013) werd aangetoond. Ondanks dat deze link binnen het model het meest

<sup>16</sup> De *ceteris paribus assumptie* is ook van toepassing bij de interpretatie van de overige relaties (Van Ryzin, 2013).

intuïtief en minst bekritiseerd is (Grimmelikhuijsen & Porumbescu, 2017), beschouwen sommige onderzoekers het verband tussen beide variabelen eerder als een theoretisch concept dan een werkelijke relatie (Spreng et al., 1996).

Minder intuïtief is het directe effect van de verwachtingen van de burger op zijn tevredenheid (Link F). Onderzoek heeft meermaals aangetoond dat dit effect positief (Van Ryzin, 2004, 2013; Van Ryzin et al., 2004) dan wel negatief kan zijn (Andersen & Hjortskov, 2016; Poister & Thomas, 2011; Van Ryzin, 2013). Een frequent gehanteerd argument voor deze tegenstrijdige bevindingen betreft de wijze waarop het begrip 'verwachtingen' binnen de diverse onderzoeken gedefinieerd werd (Filtenborg et al., 2017; James, 2011; Poister & Thomas, 2011; Van Ryzin, 2013). Wanneer het begrip geformuleerd werd als zijnde 'de dienstverlening die de burger verwacht te ontvangen', merkten academici een positief effect op. Een negatief effect deed zich daarentegen voor wanneer het begrip gedefinieerd werd in termen van de dienstverlening die de burger wenst te ontvangen.



Figuur 2.4. Definiëring van het concept 'verwachtingen'

Naast hetgeen Figuur 2.4 illustreert, worden in de literatuur ook andere argumenten aangehaald die mogelijk het positieve dan wel negatieve effect kunnen verklaren. Tabel 2.1 biedt van de gegeven argumenten een overzicht.



Relatie	Bronnen	Motivering achter relatie
Positief (+)	Van Ryzin (2004)	<b>LAGE BETROKKENHEID IN CONSUMPTIE:</b> Wanneer de burger nauwelijks bij de consumptie van de dienstverlening betrokken is, bestaat de mogelijkheid dat de burger - bij de vorming van diens tevredenheid - terugvalt op eerdere verwachtingen. Een dergelijk scenario is vrij waarschijnlijk in een context waar de burger de dienstverlening niet individueel aankoopt of wanneer hij deze niet zelfbewust consumeert. Afvalophaling aan huis vormt hier een typisch voorbeeld van.
	Van Ryzin (2004, 2006)	<b>WEINIG ZICHT OP PRESTATIES OVERHEID:</b> Het positieve effect treedt op wanneer de burger niet in staat is om de prestaties van de overheidsdienstverlener - al dan niet door het ontbreken van informatie - te beoordelen. Ook in dit scenario zal de burger bij de vorming van diens tevredenheid terugvallen op eerdere verwachtingen.
	Grimmelikhuijsen en Porumbescu (2017); Morgeson (2012); Van Ryzin (2013)	<b>VERWACHTINGEN ALS UITGANGSPUNT:</b> De burger gebruikt mogelijk zijn verwachtingen als uitgangspunt bij de vorming van een tevredenheidsoordeel over de overheid als dienstverlener.
	Van Ryzin (2004, 2006); Bucaite en Vikas (2018)	<b>ASSIMILATIE EFFECTEN<sup>17</sup>:</b> Wanneer er sprake is van cognitieve dissonantie <sup>18</sup> of ego-defensiviteit <sup>19</sup> bestaat de mogelijkheid dat burgers hun tevredenheidsoordeel aanpassen om consistentie met hun eerdere en algemene attitudes over de overheidsdienstverlener te vrijwaren. Binnen de studie van tevredenheid kan dit assimilatie effect optreden gezien geacht wordt dat de verwachtingen van de burger omtrent de dienstverleningskwaliteit fel gerelateerd zijn aan de algemene attitude die de burger ten opzichte van de overheid heeft.
Negatief (-)	Andersen en Hjortskov (2016)	<b>CONTRAST EFFECTEN:</b> Wanneer de geleverde prestaties niet aan de verwachtingen van de burger voldoen, beoordeelt hij de prestaties lager dan ze in werkelijkheid zijn. Bijgevolg wordt er meer gewicht gegeven aan het verschil tussen de verwachtingen van de burger en gepercipieerde prestaties dan louter aangegeven wordt door het construct 'disconfirmatie'. Hoe hoger de verwachtingen van de burger, hoe waarschijnlijker het is dat er negatieve disconfirmatie optreedt. Naast van het disconfirmatie effect impliceert dit, <i>ceteris paribus</i> , een negatieve relatie tussen de verwachtingen van de burger en zijn tevredenheid.
	Van Ryzin (2013)	Het negatieve directe effect van verwachtingen op tevredenheid is consistent met het cognitieve proces achter de <i>expectancy-disconfirmation</i> theorie dat dienst doet als mechanisme voor de perceptie van prestaties.

Tabel 2.1. Beargumentering omtrent de relatie van verwachtingen en tevredenheid

### 2.2.1.3.1 Kanttekeningen bij het model

Zoals eerder vermeld, wordt het EDM hoofdzakelijk toegepast in observationeel onderzoek waarbij onderzoekers middels het afnemen van een vragenlijst de tevredenheid van de

<sup>17</sup> Assimilatie effecten treden op wanneer de burger bijkomende informatie opneemt in een tijdelijke attitude die de burger over de overheid heeft. Het tevredenheidsoordeel wordt positief beïnvloedt bij de toevoeging van positieve informatie, terwijl negatieve informatie in een negatiever tevredenheidsoordeel resulteert (Schwarz & Bless, 1992). Dit begrip wordt later nader toegelicht.

<sup>18</sup> Cognitieve dissonantie is de verzamelterm voor spanning (dissonantie) die een persoon als onaangenaam ervaart omwille van ideeën, opvattingen of overtuigingen die in strijd zijn met de eigen denkwijze (Gruythuysen, 2018).

<sup>19</sup> Ego-defensiviteit is een mechanisme waarmee een individu zichzelf tracht te beschermen bij het ervaren van een reële of gepercipieerde dreiging waarbij diens zelfrespect op het spel staat (Vallières, Vallerand, Bergeron, & McDuff, 2014).

respondenten ten aanzien van een product of dienst trachten te achterhalen (Van Ryzin, 2013). Ondanks dat die onderzoeken de kernassumpties van het EDM meermaals aantoonde (Grimmelikhuijsen & Porumbescu, 2017), is een heuse opgave om het model op basis van observationele data te testen doordat de huidige verwachting van de burger mogelijk wordt beïnvloed door vroegere prestatie- en tevredenheidsoordelen (Andersen & Hjortskov, 2016).

Voorlopig blijft ook de wetenschappelijke onderbouwing van het model binnen experimenteel onderzoek uit<sup>20</sup>, wat ertoe geleid heeft dat sommige academici enkele kernassumpties van het model in twijfel zijn beginnen te trekken (Grimmelikhuijsen & Porumbescu, 2017). Zo zijn Andersen en Hjortskov (2016) niet geheel overtuigd van de stelling dat een burger doelbewust en rationeel handelt naargelang de prestaties van zijn overheid en de verwachtingen die hij van deze overheid heeft. In 2016 voerden ze immers een veldexperiment uit waarbij ze aanwijzingen vonden dat de tevredenheid van een burger minder rationeel tot stand komt dan het EDM veronderstelt. De respondenten kregen oftewel een grafiek te zien met overheidsbesparingen ofwel een grafiek die geen besparingen vertoonde. Uit de onderzoeksresultaten bleek dat het al dan niet waarnemen van deze besparingen geen impact had op de verwachtingen van de burger over de prestatie van zijn overheid. Toch zou het voorbarig zijn om het EDM op basis van het schaarse experimentele onderzoek te verwerpen (Grimmelikhuijsen & Porumbescu, 2017). Hiervoor is bijkomend en eenduidig bewijs vereist. Het heeft immers tot 2011 geduurd vooraleer het EDM voor de eerste maal binnen het domein publiek management ingezet werd in het kader van experimenteel onderzoek (James, 2011). Later testten ook Van Ryzin (2013), Filtenborg, Gaardboe en Sigsgaard-Rasmussen (2017) evenals Grimmelikhuijsen en Porumbescu (2017) het model in een experimentele context. Uit deze onderzoeken valt dan weer te concluderen dat zelfs in experimentele designs de causale bemiddelingsmechanismen tussen de variabelen moeilijk te identificeren zijn (Andersen & Hjortskov, 2016). In de afgelopen jaren werden experimentele methoden meermaals bekritiseerd omwille van de opvatting die heerst dat ze falen in het identificeren van causale mechanismen en bijgevolg enkel geschikt zijn om causale effecten te schatten. Om die reden raden sommige onderzoekers aan om de nadruk van empirisch onderzoek te leggen op de identificatie van causale effecten in plaats van op causale mechanismen (Imai, Keele, Tingley, & Yamamoto, 2011).

Bovendien dient te worden opgemerkt dat het EDM geen rekening houdt met het feit dat de tevredenheid van een burger ook een zekere gemoedstoestand kan reflecteren (Bouckaert & Van de Walle, 2003). Bij de vorming van hun tevredenheid berusten burgers zich tevens op affectieve en cognitieve gevoelens die niet te observeren zijn (Andersen & Hjortskov, 2016).

---

<sup>20</sup> Met model wordt het EDM in zijn geheel bedoeld. Deze stelling sluit de wetenschappelijke onderbouwing van individuele relaties binnen het model niet uit.

### 2.2.2 SERVQUAL

Hoewel er hieromtrent enige onvrede<sup>21</sup> bestaat kadert het SERVQUAL-Model – naast het EDM - binnen het *Expectancy Disconfirmation Paradigma* (EDP) (Buttle, 1996; Gray & Boshoff, 2004). Officieel werd het SERVQUAL-model in 1988 door Parasuraman, Zeithaml en Berry ontwikkeld om de dienstverleningskwaliteit van organisaties in de private sector te beoordelen. Later werd het model ook op publieke organisaties toegepast (Alemán, Gutiérrez-Sánchez, & Liébana-Cabanillas, 2018). In het kader van lokale overheden werd het model tot op heden echter slechts in een handvol studies toegepast (Mansor & Razali, 2010). Gezien het model op het principe van disconfirmatie steunt dat sterk in de tevredenheidsliteratuur ingeburgerd is (Buttle, 1996; Chatterjee & Suy, 2019; Spencer & Hinks, 2007), werd het SERVQUAL-Model meermaals aangewend ter verkrijging van tevredenheidsinzichten (Akgul, 2012; Blaug, Horner, & Lekhi, 2006; Bouckaert & Van de Walle, 2003; Pakurár, Haddad, Nagy, Popp, & Oláh, 2019). En dat om de concepten dienstverleningskwaliteit en tevredenheid van elkaar te differentiëren (Buttle, 1996).

Eenieder die het SERVQUAL-Model als instrument wenst te gebruiken, moet zich ervan bewust zijn dat de definitie van het begrip 'dienstverleningskwaliteit' in de publieke sector verschilt van de betekenis die in de private sector aan dit begrip gegeven wordt. In tegenstelling tot private organisaties zijn publieke dienstverleners niet enkel verantwoordelijk voor de gebruikers van hun diensten maar ook voor de maatschappij in zijn geheel. Deze bredere *scope* compliceert niet enkel de invulling van het begrip 'dienstverleningskwaliteit' maar bemoeilijkt ook de meting (Wisniewski, 2001). In de private sector omschrijven Parasuraman, Zeithaml en Berry (1988) dienstverleningskwaliteit als volgt:

"Service quality is the discrepancy between consumers perceptions of services offered by a particular firm and their expectations about firms offering such services"

In het kader van publieke administratie blijkt de definiëring van dienstverleningskwaliteit allesbehalve evident wat de meting naderhand ook compliceert (Holzer, Charbonneau, & Kim, 2009). De complexiteit vloeit voort uit het feit dat publieke dienstverlening een breder spectrum aan doelen behartigt. Ook kan kwaliteit op meerdere niveaus gedefinieerd worden, telkens met een eigen invulling. Op het micro-niveau – dat in functie van de burger als gebruiker staat – worden de kwaliteitscriteria op een operationeel niveau gespecificeerd (Rieper & Mayne, 1998).

Wat dienstverleningskwaliteit binnen het SERVQUAL-Model betreft, wordt die op basis van vijf dimensies gemeten (Tabel 2.2). Elke dimensie is verder onderverdeeld in een vier- of vijftal items (Buttle, 1996). Dat maakt dat het SERVQUAL-Model in totaal uit 22 specifieke items bestaat (DeMoranville & Bienstock, 2003). Elk item wordt bevraagd in termen van *disconfirmation*, meer specifiek in welke mate de gepercipieerde prestaties van de

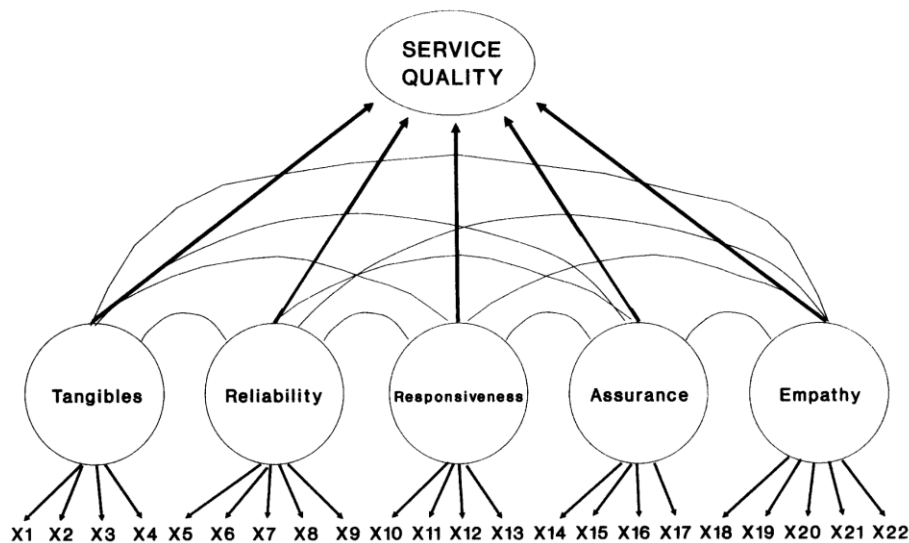
---

<sup>21</sup> Cronin en Taylor (1994) menen dat het SERVQUAL-Model paradigmatisch incorrect is gecategoriseerd. Beiden wijzen deze foutieve indeling toe aan de toepassing van het *disconfirmation*-model. Volgens hen is het beter om de "gepercipieerde kwaliteit" als een attitude op te vatten.

overheidsdienstverlener voor dat item voldoen aan de verwachtingen die de respondent hieromtrent had (Gray & Boshoff, 2004). Hieronder geeft Figuur 2.5 het model grafisch weer.

Dimensie	Definitie	Items
<i>Assurance</i>	De mate waarin de publieke dienstverlener zich beleefd opstelt en erin slaagt om zowel kennis en vertrouwen uit te stralen.	4
<i>Reliability</i>	De mate waarin de publieke dienstverlener de beloofde dienst nauwkeurig en betrouwbaar uitvoert.	5
<i>Responsiveness</i>	De bereidwilligheid van de publieke dienstverlener om de burger te helpen en een snelle service aan te bieden.	4
<i>Tangibles</i>	Het voorkomen van de publieke dienstverlener betreffende de fysieke voorzieningen, het personeel, de uitrusting alsook de communicatiemiddelen.	5
<i>Empathy</i>	De mate waarin de publieke dienstverlener op een zorgzame wijze de dienstverlening voorziet waarbinnen de burger als individu centraal staat.	4

Tabel 2.2: Vijf SERVQUAL-dimensies met bijhorende definiëring (Buttle, 1996; Parasuraman et al., 1988)



Figuur 2.5: SERVQUAL-Model, Bron: (Cronin Jr & Taylor, 1994)

Alvorens daadwerkelijk met de analyse te starten, dienen de dimensies naargelang hun belang binnen het meetmodel gewogen te worden. Ter verkrijging van de gewichten stellen Parasuraman, Zeithaml en Berry (1994) iedere respondent de vraag om 100-punten<sup>22</sup> over de vijf dimensies te verdelen en zodoende aan te geven hoeveel belang hij aan elke dimensie hecht. Cronin en Taylor (1994) vinden een weging van de items in plaats van de dimensies echter intuïtiever.

<sup>22</sup> In hun onderzoek vonden Parasuraman, Zeithaml en Berry (1994) via de bovengenoemde methodiek dat respondenten veel belang hechten aan de dimensies *Reliability* (32%) en *Responsiveness* (22%). Deze laatste wordt qua belangrijkheid op de hielen gevolgd door *Assurance* (19%). De dimensies *Tangibles* (11%) en *Empathy* (16%) vinden respondenten in het kader van dienstverleningskwaliteit minder voornaam.

## 2.3 Aandachtspunten bij de opzet van een burgertevredenheids- onderzoek

Onderstaande sectie bespreekt allerlei aandachtspunten die onderzoekers of overheidsinstanties in acht dienen te nemen bij de opzet van een tevredenheidsonderzoek.

### 2.3.1 Inhoud van de vragenlijst

Herinner uit Sectie 1.4 dat de burgertevredenheid door praktijkonderzoekers vaak tot één cijfer gereduceerd wordt ondanks dat er volgens Van de Walle (2004) enige voorzichtigheid is geboden bij de interpretatie van absolute tevredenheidsscores. Om misvattingen te vermijden raadt hij tevredenheidsonderzoekers aan om bij de opzet van een bevraging steeds onderstaande hamvraag in het achterhoofd te houden:

“Waar komt tevredenheid vandaan?”

Door de tevredenheid niet enkel in één cijfer te bevangen maar ook drijvende concepten achter deze tevredenheid te bevragen, kan een diepgaande en betekenisvolle analyse worden uitgevoerd die niet louter uit beschrijvende statistieken bestaat.

Echter wanneer men als opsteller polst naar de prestaties van één of meerdere specifieke overheidsdiensten, is het aangewezen dat de respondent enkel zijn mening dient te verschaffen van diensten waarmee hij zelf recentelijk in contact gekomen is. Dit om te vermijden dat de burger zijn politieke opinie uit wanneer hijzelf over onvoldoende kennis of eigen ervaringen beschikt om de specifieke lokale dienst te kunnen beoordelen (Stipak, 1979)

### 2.3.2 Structuur van de vragenlijst

Zoals voorheen reeds geschetst werd, vinden tevredenheidsonderzoeken doorgaans plaats mits de afname van een vragenlijst (Hjortskov, 2017; Insch & Florek, 2008). Als opsteller van een dergelijke vragenlijst is het essentieel om zich bewust te zijn van alle mogelijk *biases*<sup>23</sup> die aan deze methodiek eigen zijn. Die kunnen de onderzoeksresultaten immers enorm vertekenen (Choi & Pak, 2005). Zo leeft ten onrechte de gedachte dat de burger zonder moeilijkheden te ervaren de dienstverlening van zijn lokale overheid kan beoordelen. Ondanks dat de burger vaak deze diensten gebruikt, anderen kent die van deze diensten gebruikt maken of op een andere wijze bijna dagdagelijks met deze diensten in aanraking komt, heeft de burger vaak geen pasklaar antwoord bij de hand wanneer hij een vragenlijst voorgeschoteld krijgt (Van de Walle & Van Ryzin, 2011). De antwoorden die de burger geeft, zijn echter afhankelijk van een reeks cognitieve processen (Hjortskov, 2017; Van de Walle & Van Ryzin, 2011). Nog al te vaak heerst de overtuiging dat deze processen niet aan ons onderbewustzijn of aan impliciete *biases* onderworpen zijn (Hjortskov, 2017). Nochtans is het reeds enige tijd geweten dat de wijze waarop een vragenlijst opgesteld is, de antwoorden van een respondent

<sup>23</sup> Binnen deze masterscriptie wordt een *bias omschreven* als volgt: “Each deviation of results or inferences from the truth, or processes leading to such deviation” (Choi & Pak, 2005).

kan beïnvloeden (Choi & Pak, 2005; Schwarz, Strack, & Mai, 1991). Dit toont aan dat de attitude van een respondent erg contextgebonden is (Hjortskov, 2017). Wanneer de opstellingswijze van de vragenlijst een invloed heeft op de antwoorden van de respondent, treedt het fenomeen *priming* op. In de psychologie worden *priming* effecten gedefinieerd als (Voicu, 2015):

“Impliciete geheugeneffecten waarbij een eerdere blootstelling aan een bepaalde prikkel tot op zekere hoogte de respons op latere prikkels bepaalt”.

In het kader van een tevredenheidsbevraging betekent dit dat het antwoord van een respondent op een bepaalde vraag tijdelijk beïnvloed kan worden door informatie die de respondent reeds in een eerder deel van de vragenlijst verwierf (Grimmelikhuijsen & Porumbescu, 2017; Hopkins, 2011). Het negeren van deze effecten leidt bijgevolg tot vertekende onderzoeksresultaten. Rekening houdend met het feit dat burgerbevragingen geregeld als prestatie maatstaven en feedbackinstrumenten ingezet worden, kunnen die effecten ook belangrijke implicaties inhouden voor allerhande beleidsbeslissingen (Hjortskov, 2017; Van de Walle & Van Ryzin, 2011). Niettemin blijkt dat beleidsmakers evenals academici binnen het publiek management weinig rekening houden met de *priming* van hun respondenten, wat volgens Van de Walle en Van Ryzin (2011) niet onlogisch is gezien het bestuderen van dergelijke effecten niet onder hun primaire doelstelling valt. Wat *priming* betreft, wordt er doorgaans een onderscheid gemaakt tussen *assimilation* en *contrast effects* (DeMoranville & Bienstock, 2003; Van de Walle & Van Ryzin, 2011).

#### **A) Assimilation effects**

In een meetinstrument kunnen *assimilation effects* voorkomen wanneer een algemene vraag<sup>24</sup> na één of meerdere specifieke vragen<sup>25</sup> gesteld wordt (DeMoranville & Bienstock, 2003). Meer bepaald houden deze effecten in dat het antwoord van de respondent op een algemene vraag beïnvloed wordt door vragen die naar specifieke items polsen (Van de Walle & Van Ryzin, 2011). Volgens Strack (1992) ligt de activatie van informatie aan de basis van het *assimilation effect*. Enerzijds nemen respondenten informatie uit voorgaande vragen op in het antwoordproces van de algemene vraag (Strack, 1992; Van de Walle & Van Ryzin, 2011). Anderzijds kan de informatie door de respondent zelf geactiveerd worden bij beantwoording van een eerdere vraag. Zo hebben respondenten bij het formuleren van een antwoord op een algemene vraag vaak de neiging om hun antwoorden op specifieke vragen in rekening te nemen en samen te vatten (DeMoranville & Bienstock, 2003; Wänke & Schwarz, 1997). Dat resulteert in een hogere gemiddelde score voor de algemene vraag dan wanneer de algemene vraag voor de specifieke vragen gesteld zou zijn geweest (DeMoranville & Bienstock, 2003; DeMoranville, Bienstock, & Judson, 2008).

---

<sup>24</sup> Een algemene vraag polst naar een globale beoordeling van een construct of ervaring zonder hierbij naar één specifiek element van het construct te refereren (DeMoranville & Bienstock, 2003).

<sup>25</sup> Een specifieke vraag polst naar een uniek element van het construct of van de ervaring die onderzocht wordt (DeMoranville & Bienstock, 2003).

### **B) Contrast effects**

De tegenhanger van *assimilation effects* wordt *contrast effects* genoemd. Deze effecten verschijnen wanneer specifieke items bevroegd worden nadat één of meerdere algemene vragen gesteld werden (DeMoranville & Bienstock, 2003). Hoewel het antwoord op een algemene vraag altijd geïnterpreteerd wordt als een samenvattend waardeoordeel (Schwarz et al., 1991), leiden *contrast effects* tot lagere gemiddelde scores voor deze specifieke items dan wanneer de vraagvolgorde omgekeerd zou zijn geweest (DeMoranville & Bienstock, 2003; DeMoranville et al., 2008). De voornaamste oorzaak achter *contrast effects* is dat wanneer onderzoekers allereerst naar een algemeenheid polsen om nadien specifieke items te bevragen, respondenten zich al snel geneigd voelen om de specifieke vraag te isoleren en het antwoord op deze vraag te contrasteren tegen de antwoorden die ze op de algemene vragen gaven (DeMoranville & Bienstock, 2003).

#### **2.3.3 Formulering van de vraagstelling**

Losgezien van de volgorde van de vragen dient ook de vraagstelling volgens Van de Walle (2006) zorgvuldig aangepakt te worden. In de veronderstelling dat de respondenten die aan de bevraging deelnemen een doorsnede van de populatie vertegenwoordigen, is het aangewezen om de vraagstelling zo eenvoudig en duidelijk mogelijk te formuleren opdat de gestelde vragen voor eenieder begrijpbaar zijn. Complex taalgebruik laat de opsteller van een burgertevredenheidsonderzoek best achterwegen. Voorts wordt aangeraden om de vragen kort en bondig te bewoorden. Hierdoor is de opsteller minder snel geneigd om binnen één vraag naar meerdere attitudeobjecten te polsen. Om de respondent niet te verwarren, is het onontbeerlijk dat de vragen eendimensioneel gesteld worden. Dubbele negaties moeten eveneens tot elke prijs vermeden te worden. Eerder werd reeds gewezen op de opportuniteiten van benchmarking in de tijd én over geografische gebieden. Om deze reden is het bovendien wenselijk om de formulering van de vraagstellingen doorheen de tijd consistent te houden (Kelly & Swindell, 2002). Bij het gebruik van centrale begrippen wordt dan weer geadviseerd om telkens een definitie te voorzien die evenzeer aan de bovenstaande regels voldoet (Van de Walle, 2006).

### **3 EMPIRISCH ONDERZOEK**

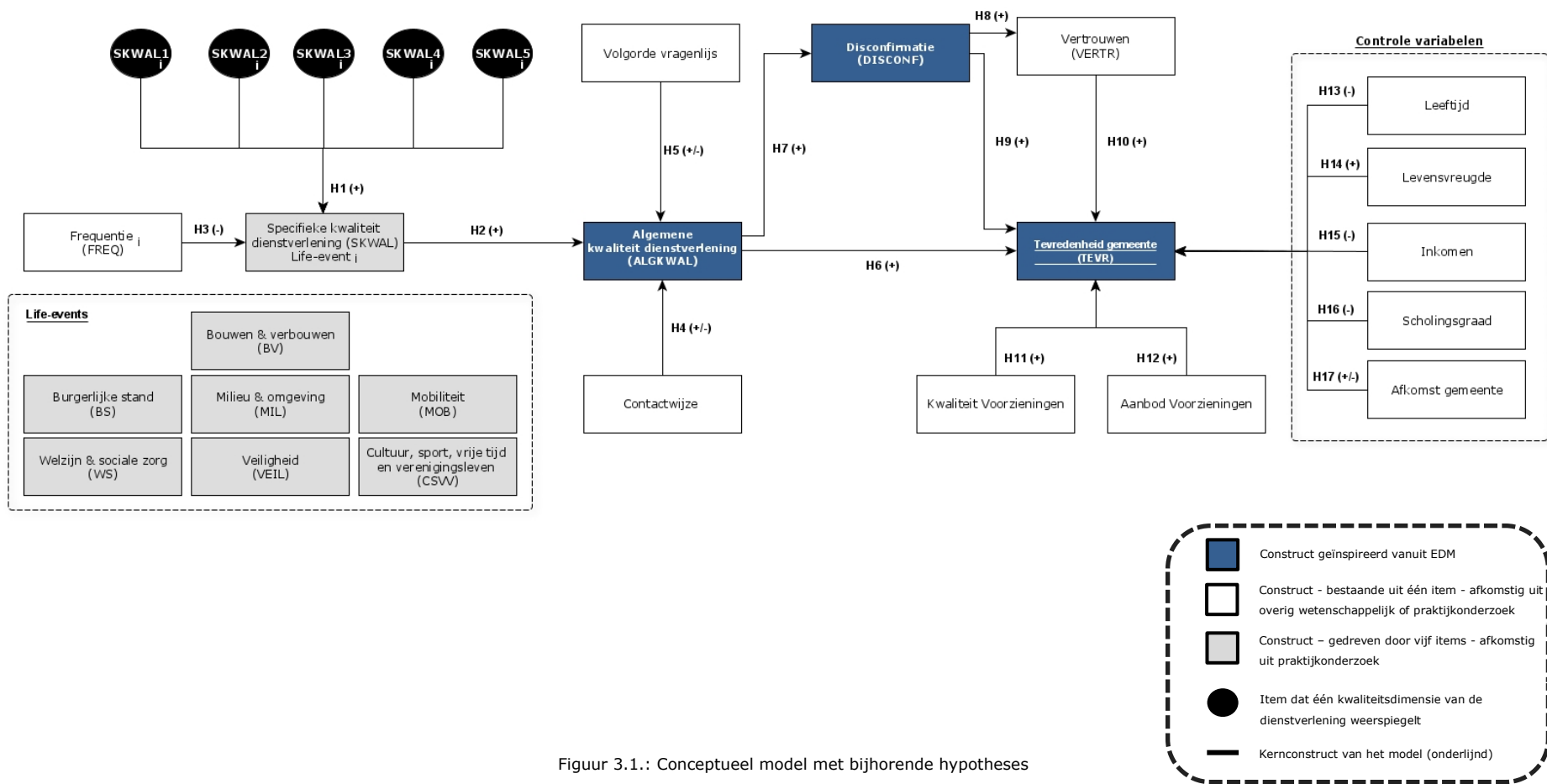
---

Binnen dit hoofdstuk worden meerdere onderdelen behandeld. Allereerst wordt het conceptueel model waarop het empirisch gedeelte van dit onderzoek steunt uitvoerig toegelicht. Alvorens over te gaan naar de totstandkoming en de inhoud van de vragenlijst wordt een nauwgezet beeld van het onderzoeksgebied geschetst. Vervolgens wordt de methodiek toegelicht die tijdens de empirische toetsing van het conceptuele model gebruikt werd. Tot slot worden de onderzoeksresultaten gerapporteerd die uit deze analyses zijn voortgekomen.

#### **3.1 Conceptueel model**

Na de beschikbare literatuur grondig geanalyseerd te hebben, werd overgegaan tot de opstelling van het conceptuele model. Figuur 3.1 is hiervan het resultaat. De figuur weerspiegelt niet enkel de relaties tussen de constructen maar biedt ook inzichten in de te onderzoeken hypothesen. Zoals afgeleid kan worden uit de legende is de kern van het model sterk geïnspireerd op het EDM dat eerder in het literatuuronderzoek uitvoerig werd besproken. Toch werd deze filosofie niet blindelings overgenomen, maar werd getracht om relevante aspecten uit de praktijk te verzoenen met wetenschappelijk onderbouwde inzichten.





Figuur 3.1.: Conceptueel model met bijhorende hypothesen

### **3.1.1 Constructen van het model**

Het conceptuele model uit Figuur 3.1. bestaat uit meerdere constructen. Academics gebruiken constructen om abstract, complex of brede concepten te beschrijven. Bepaalde concepten kunnen direct gemeten worden waardoor het bijhorende construct dan louter uit één indicator, ook wel een item genoemd, bestaat. Andere concepten zijn dan weer niet rechtstreeks te observeren. In een dergelijk geval wordt getracht het concept middels het gebruik van meerdere indicatoren te meten (Justin, n.d.; Widaman, n.d.).

Wat allicht uit de bovenstaande figuur opvalt is dat de constructen hoofdzakelijk aan de hand van een enkelvoudige indicator gemeten worden. Het construct dat in het kader van een specifiek *life-event* polst naar de kwaliteit van de dienstverlening (SKWAL) is daarentegen een samenstelling van meerdere indicatoren. Hoewel het technisch gezien mogelijk is om elke individuele indicator achter dit laatstgenoemde construct als afzonderlijke construct op te nemen, werd er omwille van de onderstaande argumenten voor een samenstelling geopteerd (Van Ryzin, 2004):

- Zowel het construct dat naar de dienstverleningskwaliteit in zijn algemeenheid polst (ALGKWAL) als het construct 'disconfirmatie' (DISCONF) vertegenwoordigen een globaal waardeoordeel dat niet dienst-specifiek is. Dientengevolge is het aangewezen om een samenvattende of globale prestatie maatstaf op te nemen;
- Het gebruik van meerdere indicatoren maakt de schatting van de *measurement error* mogelijk en verbetert de betrouwbaarheid van het construct.

Officieel wordt het vertrouwen van de burger (VERTR) alsook de kwaliteit en het aanbod van de voorzieningen door één item gemeten. Achterliggend wordt het vertrouwen echter voor meerdere niveaus bestudeerd. Wat betreft het aanbod en de kwaliteit van de gemeentelijke voorzieningen worden er telkens een achttal onderzocht.

De betekenis en hypothesen achter de constructen worden in de volgende secties individueel oftewel in combinatie met een ander construct toegelicht.

#### **3.1.1.1 Specifieke kwaliteit van dienstverlening**

Het construct dat de specifieke kwaliteit van de dienstverlening (SKWAL) tracht te meten, is multi-dimensioneel. Enerzijds bestaat het construct uit vijf kwaliteitsindicatoren. Anderzijds wordt het construct in het kader van zeven specifieke *life-events* gemeten. Ook kan de frequentie waarmee de burger in functie van een *life-event* handelingen stelde, een invloed uitoefenen op zijn kwaliteitsbeoordeling.

##### **3.1.1.1.1 Life-events**

Om een uitspraak te kunnen doen over de kwaliteit van de dienstverlening dient rekening genomen te worden met het feit dat niet alle burgers met dezelfde gemeentelijke diensten in contact komen. Daarenboven kunnen de motieven van de burger om met zijn gemeentelijke dienstverlener in aanraking te komen onderling ook erg verschillen. Dit in acht nemende, is het aangewezen om de kwaliteit van specifieke gemeentelijke diensten doormiddel van *life-*

events<sup>26</sup> te bevragen. Gezien het onderzoek een holistisch beeld van de burgers tevredenheid tracht te schetsen, is het opportuun om zoveel mogelijk scenario's in het conceptuele model te betrekken waarin de burger beroep doet op zijn gemeentelijke administratie (Europese Commissie, 2012b). Echter, om het conceptuele model praktisch werkbaar te houden, werden de mogelijke scenario's niet expliciet benoemd. Het model werkt daarentegen met zeven overkoepelende *life-events*. Elk *life-event* weerspiegelt een verzameling van handelingen binnen één specifieke thematiek waarbij de burger reeks in aanraking komt met een handeling van de gemeentelijke dienstverlener in zijn gemeente. Een voorbeeld betreft het aanvragen van een omgevingsvergunning voor de bouw van een woning. In Tabel 3.1 worden de verschillende *life-events* weergegeven, alsook enkele handelingen die binnen dat *life-event* kaderen. Belangrijk te bemenken is dat dit overzicht louter illustratief is, en slechts als leidraad dient.

Life-event	Specifieke handeling
<b>Burgerlijke stand (BS)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verkrijgen en afhalen van elektronische identiteitskaart, paspoort of rijbewijs</li> <li>▪ Aangeven van huwelijk, geboorte, adoptie, overlijden of laatste wilsbeschikking</li> <li>▪ Aanvragen van uittreksel van het strafregister, geboorteakte of huwelijksakte</li> <li>▪ Aangeven van verhuis en zich inschrijven in het bevolkingsregister (incl. woonstcontrole de lokale politie)</li> </ul>
<b>Welzijn en sociale zorg (WS)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aanvragen van leefloon of registreren voor sociale huisvesting</li> <li>▪ Aanvragen van sociale tarieven voor elektriciteit, gas of telefonie</li> <li>▪ Inschrijven voor het dorpsrestaurant</li> </ul>
<b>Bouwen en verbouwen (BV)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inlichtingen vragen omtrent ruimtelijke ordening of kadaster</li> <li>▪ Aanvragen van bouwvergunning (nu omgevingsvergunning)</li> <li>▪ Aanvragen van kapvergunning (nu omgevingsvergunning)</li> </ul>
<b>Veiligheid (VEIL)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Melden van overlast, vandalisme, diefstal of inbraak bij de lokale politie</li> <li>▪ Laten verwijderen van een wespennest door de brandweer</li> <li>▪ Afhandelen van een GAS-boete</li> </ul>
<b>Milieu en omgeving (MIL)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bezoeken van afvalpark (containerpark)</li> <li>▪ Kopen van vuilniszakken of inlichtingen vragen omtrent afvalbijdrage</li> <li>▪ Melden van zwerfvuil of inlichtingen vragen omtrent leefmilieu</li> </ul>
<b>Mobiliteit (MOB)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aanvragen van parkeerkaart voor bewoners</li> <li>▪ Melden van gebrekkige staat van wegen, fiets- en voetpaden</li> <li>▪ Aanvragen van toelage voor openbaar vervoer</li> </ul>
<b>Cultuur, sport, vrije tijd en verenigingsleven (CSV)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aanvragen van lidmaatschap van bibliotheek of abonnement van cultureel centrum</li> <li>▪ Inschrijven voor sportactiviteiten</li> <li>▪ Beroep doen op de uitleenservice of andere ondersteuning bij het organiseren van activiteiten</li> </ul>

Tabel 3.1. Overzicht van de handelingen die in kader van een bepaalde life-event gesteld kunnen worden

### 3.1.1.1.2 Kwaliteitsindicatoren

Kwaliteit is een goed voorbeeld van een concept met een brede invulling. Om toch gericht inzichten te verkrijgen in de kwaliteit die de gemeentelijke dienstverlener aanbiedt, wordt de dienstverlening ongeacht het *life-event* aan vijf kwaliteitsindicatoren getoetst (Tabel 3.2). Bij de samenstelling van deze indicatoren werd het instrument genaamd 'Bewijs van Goede Dienst'

<sup>26</sup> De ingeving om met life-events te werken is initieel gebaseerd op een studie van de Europese Commissie (2012b) waarin gepolst werd naar de gebruikservaring en gebruikerstevredenheid inzake e-governmenttoepassingen. Nadien werd die ingeving bekrachtigd toen bleek dat het Nederlands onderzoek 'Kwaliteit van de overheidsdienstverlening', dat op vraag van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) werd uitgevoerd, eveneens met dit concept werkt (Kanne & van den Berg, 2013).

van SIRA Consulting als rode draad gebruikt. Na ook andere literatuur doorgenomen te hebben, werden de minst relevante normen geschrapt en werden andere normen samengevoegd. Dat heeft in de onderstaande opsomming geresulteerd.

Afkorting	Kwaliteitscriterium	Toelichting per criterium	Bronnen die tot criterium hebben bijgedragen
<b>SKWAL1</b>	Informatie-voorziening	Dit criterium weerspiegelt de mate waarin de burger zich via de website of via een informatie brochure heeft kunnen informeren.	- SIRA Consulting (2012)
<b>SKWAL2</b>	Bereikbaarheid	Dit criterium weerspiegelt de mate waarin de burger de gemeentelijke dienst waarmee hij in contact kwam vlot bereikbaar vond. <i>Bv. per telefoon, mail, post via het loket, e-loket, contactformulier of sociale media</i>	- SIRA Consulting (2012) - Verlet, Carton en Lemaître (2012a) - Team Benchmarking Publiekszaken (2013)
<b>SKWAL3</b>	Accuraatheid	Dit criterium weerspiegelt de mate waarin de burger de informatie verkregen heeft die hij nodig had.	- Vigoda (2000) - Heintzman en Marson (2005)
<b>SKWAL4</b>	Behandelingstijd	Dit criterium weerspiegelt of de burger de informatie binnen aanvaardbare tijd heeft verkregen.	- Verlet et al. (2012a) - Vigoda (2000) - Heintzman en Marson (2005) - Strickland en Smidt (1998) - Team Benchmarking Publiekszaken (2013) - Daunorienė en Žekevičienė (2015)
<b>SKWAL5</b>	Klantvriendelijkheid	Dit criterium weerspiegelt in welke mate de burger klantvriendelijk geholpen werd.	- Kanne en van den Berg (2013) - SIRA Consulting (2012) - Vigoda (2000) - Heintzman en Marson (2005) - Strickland en Smidt (1998)

Tabel 3.2: Kwaliteitscriteria van de *life-events*

### **Hypotheses**

H1 (+): De kwaliteitscriteria hebben elk een positieve impact op de beoordeling van de burger omtrent de prestaties van een specifieke overheidsdienst in de gemeente waarin hij gedomicilieerd is.

H2 (+): De kwaliteit van de specifieke overheidsdienst heeft een positieve impact op de beoordeling van de burger omtrent de algemene kwaliteit van de overheidsdienstverlening in de gemeente waarin hij gedomicilieerd is.

#### **3.1.1.1.3 Frequentie**

Verder blijkt dat de frequentie van het contact met de dienstverlener de tevredenheid van de burger kan beïnvloeden (Bouckaert & Van de Walle, 2003; Kampen et al., 2006). Volgens Kampen et al. (2006) is er hierbij sprake van een negatief effect. Hoewel dat dit gebruikseffect in eerder onderzoek onafhankelijk van de dienstverleningskwaliteit optrad (Blaug et al., 2006; Bouckaert & Van de Walle, 2003), beoogt dit onderzoek na te gaan of de burger die frequent in het kader van een specifiek *life-event* met zijn gemeentelijke dienstverlener in contact komt,

doorgaans een minder goede score aan de dienstverlenings-kwaliteit toekent. Om deze hypothese te testen, dient de respondent voor elk *life-event* aan te geven hoe vaak hij de voorbije twaalf maanden een handeling stelde die binnen deze thematiek kadert. De frequentie wordt voor een relatief korte tijdspanne bevraagd aangezien dit volgens Van de Walle (2018) tot een beoordeling leidt die nauwer bij de werkelijke ervaring aansluit en die zich aldus minder door stereotypering laat sturen.

### **Hypothese**

H3 (-): De frequentie waarmee de burger in de afgelopen twaalf maanden in het kader van een *life-event* met een specifieke overheidsdienst in aanraking komt, heeft een negatieve impact op de beoordeling van de burger omtrent de prestaties van die overheidsdienst in de gemeente waarin hij gedomicilieerd is.

#### **3.1.1.2 Contactwijze**

Het contact tussen de burger en de gemeentelijke dienstverlener kan voor de uitwisseling van diensten, producten en/of informatie normaliter op meerdere wijzen verlopen. Traditioneel kan het contact per post, telefoon of via het loket verlopen. Voorts verspreidt de gemeente ook algemene informatie middels het gemeentelijke infoblad of magazine. Verder wordt er steeds meer ingezet langs de zijde van de overheid om het contact waar mogelijk digitaal via de website of het e-loket te laten verlopen (Studiedienst van de Vlaamse Regering, 2017). Ook steeds meer gemeenten onderhouden sociale media zoals een Facebook- en of Twitterpagina om met hun burgers te communiceren. Voor bepaalde scenario's zijn huisbezoeken mogelijk of zelfs verplicht. Denk hierbij aan de doorvoering van een adreswijziging waarbij de wijkagent nadien aan huis dien te komen<sup>27</sup>. Ook bepaalde diensten via het OCMW kunnen middels een huisbezoek verlopen. Binnen dit onderzoek wordt afgetoetst met via van de onderstaande mogelijkheden de burger het voorbij jaar contact had men zijn of haar gemeente:

- Telefoon;
- Post;
- Loket;
- Huisbezoek
- Website of e-loket
- Sociale media (bijvoorbeeld Facebook en Whatsapp)
- Gemeentelijk infoblad of magazine
- Overig contact

Hoewel het voor de beschrijvende analyses zeer interessant is om te weten welke communicatiekanalen het meest ingeburgerd zijn, wordt bij de toetsing van het conceptueel model enkel de impact van de digitale communicatiekanalen op de beoordeling van de

---

<sup>27</sup> Artikel 7, § 5 van het KB van 16 juli 1992 betreffende de bevolkingsregisters en het vreemdelingenregister schrijft voor dat elke wijziging in de verblijfplaats van een burger, ook indien deze wijziging binnen eenzelfde gemeente plaatsvindt, aanleiding geeft tot een onderzoek door de gemeentelijke overheid. In de praktijk betekent dit dat de gemeente een wijkagent oftewel een bevoegde ambtenaar langs stuurt om te controleren of de burger daadwerkelijk op het aangegeven adres zijn hoofdverblijfplaats heeft. Pas bij een positieve vaststelling wordt het adres in het bevolkingsregister en het Rijksregister in de gemeente gewijzigd (bron: [belgium.be](https://www.belgium.be/nl/huisvesting/verhuizen/adreswijziging) geraadpleegd op 14 maart 2020 via: <https://www.belgium.be/nl/huisvesting/verhuizen/adreswijziging>)

algemene dienstverleningskwaliteit onderzocht. In het kader hiervan werd de onderstaande hypothese geformuleerd:

#### **Hypothese**

H4 (+/-): Het gebruik van digitale communicatiekanalen heeft een impact op de beoordeling van de burger omtrent de algemene kwaliteit van de overheidsdienstverlening in de gemeente waarin hij gedomicilieerd is.

#### **3.1.1.3 Algemene kwaliteit van de dienstverlening**

Wanneer de burger gevraagd wordt om de publieke sector in zijn algemeenheid te beoordelen, is hij doorgaans sceptischer dan wanneer hij specifieke overheidsdiensten dient te evalueren (Christensen & Lægheid, 2005). Naarmate de vraagstelling concreter wordt, stijgt de positieve ingesteldheid van de burger ten opzichte van de publieke dienstverlener (Bouckaert & Van de Walle, 2003). Herinner uit sectie 2.3.3. dat het tevredenheidsoordeel van de burger door *priming* effecten beïnvloed kan worden, wat in een lagere score resulteert dan wanneer de algemene kwaliteit van de overheidsdienstverlener beoordeeld dient te worden voordat er naar de prestaties van specifieke overheidsdiensten gepolst wordt. Gelijkaardig aan link E uit Figuur 2.3 (sectie 2.2.1.3) heerst binnen dit onderzoek het vermoeden dat de algemene kwaliteit van gemeentelijke dienstverlening, het tevredenheidsoordeel van de burger over zijn gemeente positief beïnvloedt. Daarnaast wordt er binnen dit onderzoek verwacht dat de algemene kwaliteit van de dienstverlening een positieve invloed uitoefent op het disconfirmatie-effect van de burger.

#### **Hypotheses**

H5 (-): Wanneer de burger allereerst de kwaliteit van de overheidsdienstverlener in zijn algemeenheid dient te beoordelen en daarna pas een kwaliteitsscore dient te verschaffen voor de specifieke diensten, ligt de score van de algemene kwaliteit lager dan wanneer de vraagvolgorde omgekeerd is.

H6 (+): De algemene kwaliteit van de dienstverlening heeft een positieve impact op het tevredenheidsoordeel van de burger over de gemeente waarin hij gedomicilieerd is.

H7 (+): De algemene kwaliteit van de dienstverlening heeft een positieve impact op de positieve disconfirmatie die de burger ervaart.

#### **3.1.1.4 Disconfirmatie**

Herinner uit sectie 2.2.1.2 dat de burger doorgaans tevredener is over zijn gemeentelijke dienstverlener wanneer de geleverde prestaties de verwachtingen van de burger overstijgen en er aldus sprake is van positieve disconfirmatie. Afwijkend van het traditionele onderzoek, wordt in deze masterproef de impact van positieve disconfirmatie op de tevredenheid van de burger omtrent zijn gemeentelijke dienstverlener niet onderzocht. Wél wordt de impact van het disconfirmatie-effect nagegaan jegens de tevredenheid van de burger over de gemeente in haar geheel. Aansluitend wordt ook het verband tussen disconfirmatie en vertrouwen worden bestudeerd. Een piste die in de wetenschappelijke literatuur nog niet bewandeld werd.

### Hypotheses

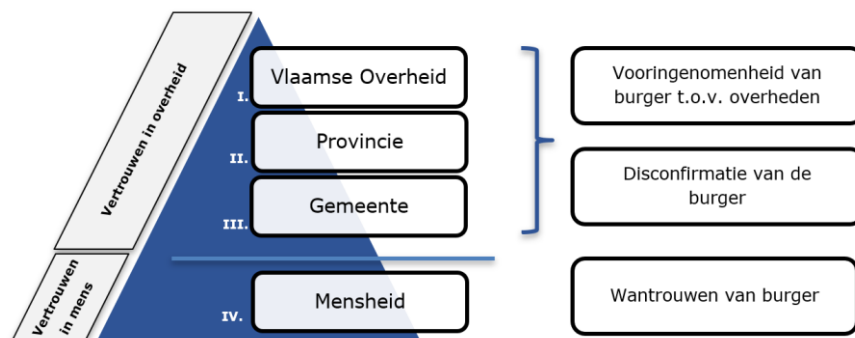
H8 (+): Positieve disconfirmatie heeft een positieve impact op het vertrouwen van de burger.

H9 (+): Positieve disconfirmatie heeft een positieve impact op het tevredenheidsoordeel van de burger over de gemeente waarin hij gedomicilieerd is.

#### **3.1.1.5 Vertrouwen**

Ondanks dat het concept 'vertrouwen' traditioneel geen onderdeel uitmaakt van het EDM, is het een interessante onderzoekspiste om ook de impact van een viertal vertrouwensdimensies op tevredenheid te bestuderen. Herinner uit Sectie 1.2 dat er binnen de wetenschappelijke literatuur een leemte bestaat omtrent onderzoek naar de relatie tussen vertrouwen en tevredenheid (Van Ryzin, 2004). De keren dat beide concepten wél gelijktijdig werden onderzocht, bleken ze positief aan elkaar gerelateerd te zijn (Badri et al., 2015; Kampen et al., 2006; Kampen, Van de Walle, & Bouckaert, 2003). Dit positieve verband valt volgens Kampen et al. (2006) te verklaren door de aanwezigheid van een achterliggende factor, zijnde de vooringenomenheid van de burger ten aanzien van de overheid. Holzer, Charbonneau en Kim (2009) suggereren zelfs dat tevredenheid het algemeen vertrouwen van de burger in de overheid kan bewerkstelligen. Binnen dit onderzoek ligt de belangstelling daarentegen op de omgekeerde relatie. Meer specifiek zal worden nagegaan in welke mate het vertrouwen van de burger diens tevredenheidsoordeel beïnvloedt. Een positieve relatie wordt verwacht. Bijkomend toont de literatuur aan dat een mismatch tussen de verwachte en gepercipieerde prestaties tot een daling van het overheidsvertrouwen kan leiden (Welch, Hinnant, & Moon, 2004). Ook het effect van disconfirmatie op vertrouwen zal in kader van dit onderzoek worden nagegaan.

Binnen dit onderzoek wordt het concept 'vertrouwen' ook niet op één maar op vier dimensies bestudeerd (Figuur 3.2.). Op het overheidsniveau wordt de respondent gevraagd zijn vertrouwen in zowel de Vlaamse Overheid, de provincie als de burgermeester middels een score van 0 tot 10 te uiten. Om ook eventueel voor een wantrouwende houding te kunnen controleren, wordt ook gepolst naar het vertrouwen dat de burger in zijn medemens heeft. Verwacht wordt dat een gevoel van wantrouwen in de medemens, het tevredenheidsoordeel van de burger negatief impacteert.



Figuur 3.2.: Hiërarchische vertrouwenspiramide

(Links: categorie; Midden: vertrouwensdimensie; Rechts: verklarende factoren achter vertrouwen)

### **Hypothese**

H10 (+): Vertrouwen heeft – ongeacht de dimensie – een positieve impact op het tevredenheidsoordeel van de burger over de gemeente waarin hij gedomicilieerd is.

#### **3.1.1.6 Voorzieningen**

Wat betreft het aanbod en de kwaliteit van de gemeentelijke voorzieningen en infrastructuur wordt, in lijn met het onderzoek van Van Ryzin (2004), telkens een positieve impact verwacht op de tevredenheid van de burger ten aanzien van zijn gemeente.

### **Hypothese**

H11 (+): Het aanbod aan gemeentelijke voorzieningen heeft een positieve impact op het tevredenheidsoordeel van de burger over de gemeente hij gedomicilieerd is.

H12 (+): De kwaliteit van de gemeentelijke voorzieningen heeft een positieve impact op het tevredenheidsoordeel van de burger over de gemeente hij gedomicilieerd is.

#### **3.1.1.7 Socio-demografische factoren**

Tot slot gaat het model na of de tevredenheid van de burger varieert in functie van enkele sociaal-demografische factoren.

### **Leeftijd**

Volgens Inch en Florek (2008) laten ouderen sneller een hogere tevredenheid optekenen dan jongere individuen. Ouderen zijn doorgaans meer aan hun gemeenschap gehecht gezien veel van hen het moeilijk achtten om op latere leeftijd een nieuwe woonplaats te vinden. DeHoog, Lowery en Lyons (1990) bevestigen deze bevinding. In dit onderzoek wordt het bestaan van die positieve relatie nagegaan.

### **Levensvreugde**

Uit de literatuur blijkt dat tevredenheid omtrent één levensaspect – zoals bijvoorbeeld de gemeente waar deze persoon woontachtig is – tot meer levensvreugde leidt (Michalos, 1983; Sirgy, Gao, & Young, 2008). Binnen het publiek management is er nagenoeg geen onderzoek voorhanden dat het bestaan van een eventuele omgekeerde relatie nagaat. Inch en Florek (2008) stellen echter wel dat de psychologische toestand van een persoon – waar het welbevinden deel uitmaakt – het tevredenheidsoordeel van een persoon ten aanzien van diens eigen omgeving kan beïnvloeden. Hoewel beide onderzoekers niet specificerden of de impact positief dan wel negatief is, wordt binnen dit onderzoek verwacht dat meer levensvreugde in een positievere tevredenheidsevaluatie resulteert.

### **Maandelijks gezinsinkomen**

Wetenschappelijk onderzoek wees reeds aan dat personen die een hoger inkomen genieten minder snel tevreden zijn dan personen die een lager inkomen ontvangen (DeHoog et al., 1990). Binnen dit onderzoek wordt nagegaan of de burger die een gezinsinkomen van minstens 3.000 euro heeft minder snel tevreden is over zijn gemeente. De grens tussen hoge en lagere inkomens werd op dit specifieke bedrag vastgelegd rekening houdend met het feit dat het



maandelijks huishoudinkomen in het Vlaamse Gewest in 2018 gemiddeld 2.251 euro bedroeg. In datzelfde jaar had ook slechts een kwart van de bevolking een netto maandelijks gezinsinkomen van 3.000 euro of meer (Statistiek Vlaanderen, 2019).

### **Scholingsgraad**

Wat het opleidingsniveau betreft, stellen Bucaite en Vilkas (2018) dat hooggeschoolden minder snel tevreden zijn over hun gemeente dan diegenen die midden of laag geschoold zijn<sup>28</sup>. In het kader van dit onderzoek wordt deze stelling nagegaan.

### **Afkomst (gemeente)**

Bij het bestuderen van de burgers tevredenheid wordt ook gecontroleerd voor de lengte van de periode waarin de burger reeds in zijn gemeente woont. Binnen dit onderzoek wordt immers een verschil verwacht in de tevredenheid van enerzijds de burgers die in de gemeente geboren en getogen zijn en anderzijds de burgers die van een andere gemeente afkomstig zijn en die pas in een later fase in ingeweken zijn. Over de richting van de verwachte impact van het al dan niet ingeweken te zijn, wordt vooraf geen uitspraak gedaan.

#### **Hypotheses:**

H13 (-): Leeftijd heeft een negatieve impact op het tevredenheidsoordeel van de burger over de gemeente waarin hij gedomicilieerd is.

H14 (+): Levensvreugde heeft een positieve impact op het tevredenheidsoordeel van de burger over de gemeente waarin hij gedomicilieerd is.

H15 (-): Het maandelijks netto gezinsinkomen heeft een negatieve impact op het tevredenheidsoordeel van de burger over de gemeente waarin hij gedomicilieerd is.

H16 (-): De scholingsgraad van een persoon heeft een negatieve impact op het tevredenheidsoordeel van de burger over de gemeente waarin hij gedomicilieerd is.

H17 (+/-): Het al dan niet afkomstig zijn van de gemeente waarin de burger gedomicilieerd is, heeft een impact op het tevredenheidsoordeel van de burger over die gemeente.

## **3.2 Onderzoeksgebied**

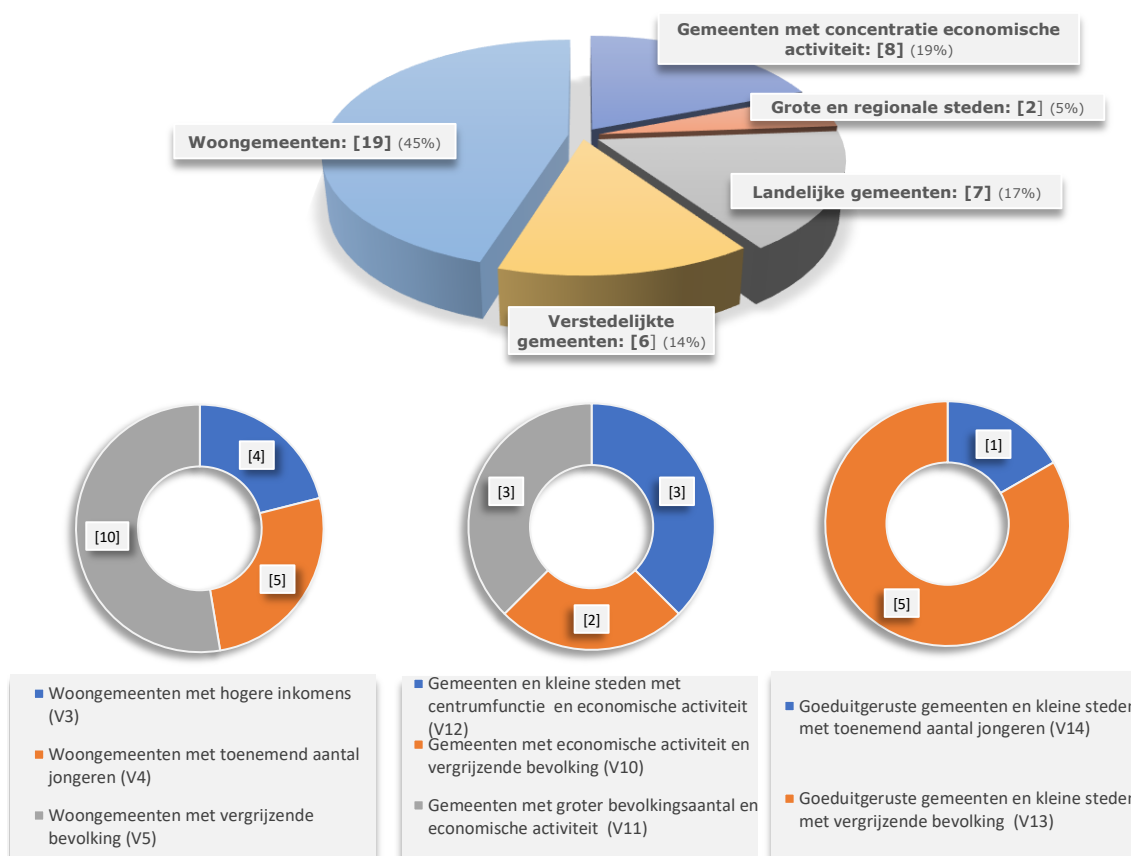
Het onderzoeksgebied strekt zich uit over de volledige provincie Limburg. In 2019 bedroeg het inwonersaantal verspreid over de 42 Limburgse gemeenten 874.048. Volgens de Algemene Directie Statistiek (2019) zijn 722.833 inwoners minstens 17 jaar oud waardoor ze tot de populatie van dit onderzoek behoren. Appendix 1 biedt een overzicht van het inwonersaantal per gemeente. Hieruit leren we dat de centrumsteden Hasselt (66.016) en Genk (53.984) respectievelijk op de eerste en de tweede plaats staan qua hoogste inwonersaantal, gevolgd

---

<sup>28</sup> Een burger is hooggeschoold wanneer hij in het bezit is van diploma hoger onderwijs. Een burger is middengeschoold wanneer hij de derde graad van het secundaire onderwijs met succes heeft afgerond. Ook zij die een diploma postsecundair niet-hoger onderwijs behaald hebben vallen onder deze categorie. Burgers die het eindexamen van het secundair onderwijs niet behaald hebben, vallen onder de categorie 'laaggeschoold' (Statistiek Vlaanderen, 2020).

door Beringen (37.233) en Sint-Truiden (34.630). In de gemeenten Herstappe (67), Voeren (3.448), Nieuwerkerken (5.721) en Heers (6.105) wonen dan weer de minste 17-plussers.

Gezien een centrumstad als Hasselt en een zeer kleine en landelijke gemeente als Herstappe qua kenmerken erg van elkaar verschillen, worden de resultaten van beide gemeenten best in hun eigen context beschouwd. Om dit mogelijk te maken, wordt het onderzoeksgebied waar nodig onderverdeeld volgens de sociaal-economische typologie die ook gekend staat onder de naam 'Belfius-cluster'. Dit is een classificatie bestaande uit zes groepen en 16 clusters (Gielen, 2017) die als doel heeft gemeenten met een gelijkaardige sociaaleconomische omgeving in homogene klassen onder te brengen om benchmarking tussen gemeenten mogelijk te maken (Belfius, 2007). Ter illustratie biedt Tabel 3.3. een overzicht van de Limburgse classificatie. Figuur 3.3. geeft meer inzichten in de typologische verdeling. Uit deze figuur leren we dat Limburg voornamelijk uit woongemeenten (19), gemeenten met een geconcentreerde economische activiteit (8) en landelijke gemeenten (7) bestaat. Met zes verstedelijkte gemeenten en twee centrumsteden is de verstedelijking in Limburg slechts in mindere mate aanwezig. Wat de gemeenten over de typologische groepen heen met elkaar gemeen hebben is dat de meerderheid gekenmerkt wordt door een vergrijzende bevolking.



Figuur 3.3.

- Typologische verdeling in categorieën binnen Limburg (in aantallen en %)
- Verdeling clusters voor de categorie 'Woongemeenten' (in aantallen)
- Verdeling clusters voor de categorie 'Gemeenten met concentratie economische activiteit' (in aantallen)
- Verdeling clusters voor de categorie 'Verstedelijkte gemeenten' (in aantallen)

Groep	Cluster	Limburgse gemeenten
<b>Woongemeenten</b>		
	V1: Gemeenten in de stadsrand met hoge inkomens en vergrijzende bevolking	/
	V2: Gemeenten in de stadsrand met hogere inkomens en toenemend aantal jongeren	/
	V3: Woongemeenten met hogere inkomens	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alken</li> <li>• Diepenbeek</li> <li>• Herk-de-Stad</li> <li>• Zonhoven</li> </ul>
	V4: Woongemeenten met toenemend aantal jongeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dilsen-Stokkem</li> <li>• Gingelom</li> <li>• Halen</li> <li>• Ham</li> <li>• Heers</li> </ul>
	V5: Woongemeenten met vergrijzende bevolking	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As</li> <li>• Hechtel-Eksel</li> <li>• Hoeselt</li> <li>• Kortesseem</li> <li>• Oudsbergen*</li> <li>• Pelt*</li> <li>• Nieuwerkerken</li> <li>• Riemst</li> <li>• Wellen</li> <li>• Zutendaal</li> </ul>
<b>Landelijke gemeenten</b>		
	V6: Landelijke woongemeenten met hogere inkomens	/
	V7: Landbouwgemeenten	/
	V8: Landelijke woongemeenten met eerder vergrijzende bevolking	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bocholt</li> <li>• Borgloon</li> <li>• Hamont-Achel</li> <li>• Herstappe</li> <li>• Kinrooi</li> <li>• Peer</li> <li>• Voeren</li> </ul>
<b>Gemeenten met concentratie economische activiteit</b>		
	V9: Gemeenten in de stadsrand met economische activiteit en toenemend aantal jongeren	/
	V10: Gemeenten met economische activiteit en vergrijzende bevolking	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lummen</li> <li>• Tessenderlo</li> </ul>
	V11: Gemeenten met groter bevolkingsaantal en economische activiteit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beringen</li> <li>• Heusden-Zolder</li> <li>• Houthalen-Helchteren</li> </ul>
	V12: Gemeenten en kleine steden met centrumfunctie en economische activiteit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bree</li> <li>• Lommel</li> <li>• Sint-Truiden</li> </ul>
<b>Verstedelijkte gemeenten</b>		
	V13: Goeduitgeruste gemeenten en kleine steden met vergrijzende bevolking	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilzen</li> <li>• Lanaken</li> <li>• Maaseik</li> <li>• Maasmechelen</li> <li>• Tongeren</li> </ul>
	V14: Goeduitgeruste gemeenten en kleine steden met toenemend aantal jongeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leopoldsburg</li> </ul>
<b>Centrumsteden en grote steden</b>	V15: Grote en regionale steden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genk</li> <li>• Hasselt</li> </ul>
<b>Kustgemeenten</b>	V16: Kustgemeenten	/

\* Wegens het ontbreken van een typologische classificatie voor de fusiegemeenten Oudsbergen (Meeuwen-Gruitrode en Opglabbeek) en Pelt (Overpelt en Neerpelt), worden voor beide gemeenten de groep en cluster gehanteerd van de gefusioneerde gemeente met het grootste inwonersaantal op 1 januari 2018.

Tabel 3.3. Sociaal-economische typologie van de Limburgse gemeenten, Bron: Belfius (n.d.)

### 3.3 Vragenlijst

Opdat de vooropgestelde hypothesen empirisch getest kunnen worden, is er uiteraard data vereist. Voor deze dataverzameling kunnen onderzoekers op allerlei methodieken terugvallen. Wat de verzameling van primaire data betreft, wordt doorgaans geopteerd voor de afname van een vragenlijst, ook wel een *survey* genoemd (Kotler & Armstrong, 2016). Van alle beschikbare *survey* technieken gaat binnen dit onderzoek de voorkeur uit naar het gebruik van een online vragenlijst. Deze methode is volgens Sue en Ritter (2007) zeer geschikt wanneer onderzoekers een groot aantal geografisch verspreide individuen trachten te bevragen. Wetende dat dit onderzoek in heel de provincie Limburg (242.231 ha<sup>29</sup>) werd uitgerold en dat er binnen dit geografische gebied tienduizend respondenten beoogd werden, lijkt deze keuze gerechtvaardigd. Verder blijkt dat een online vragenlijst het gebruiksgemak van de respondent in de hand werkt inzake het verkrijgen, invullen en terugzenden van de bevraging (Van Selm & Jankowski, 2006). Door de drempels te minimaliseren die een deelname aan het onderzoek kunnen verhinderen, werd gehoopt dat dat het ambitieuze doel van tienduizend respondenten behaald zou worden.

#### 3.3.1 Totstandkoming

Alvorens tot de finale vragenlijst te komen, werd een heel proces doorlopen. Dit proces ging van start met het bestuderen van allerlei tevredenheidsbevragingen uit de praktijk. Op deze wijze werd snel duidelijk welke diensten en kenmerken relevante inzichten bieden voor lokale overheden omtrent de organisatie van hun dienstverlening. Allereerst werd het instrument genaamd "Bewijs van Goede Dienst" (BvGD) bestudeerd. Dit is een *tool* - die SIRA Consulting in samenwerking met het Nederlandse Ministerie van Economische zaken ontwikkelde - die aangeeft in welke mate de aangeboden dienstverlening (van o.a. een gemeente) aan tien kwaliteitsnormen<sup>30</sup> voldoet (SIRA Consulting, n.d.). Vervolgens werden deze kwaliteitsnormen als leidraad gebruikt om de informatie die nadien verzameld werd te classificeren. Opdat de vragenlijst ook wetenschappelijk gevalideerd zou zijn, werd de reeds verzamelde informatie verder aangevuld met inzichten en vraagstellingen afkomstig uit wetenschappelijke literatuur (Appendix 2). Na enkele kritische reflecties werden de meest relevante vraagstellingen uit dit overzicht geselecteerd. Daaropvolgend werd de vragenlijst nog meerdere keren gereviseerd. Ten slotte werd de vragenlijst in de softwaretoepassing Qualtrics verwerkt om een digitale verspreiding en efficiënte bevraging mogelijk te maken.

#### 3.3.2 Inhoud

De vragenlijst is opgebouwd uit zes secties (Tabel 3.4.). Elke sectie bestaat uit één of meerdere vragen die eenvoudig geformuleerd werden ter bevordering van de begripbaarheid. Ook werd er telkens een korte vraagstelling gehanteerd. Empirisch onderzoek heeft immers aangetoond

---

<sup>29</sup> Dit cijfer werd geraadpleegd op 31 januari 2020 via: <http://www.limburg.be/Limburg/overlimburg/Limburg-in-t-kort.html>

<sup>30</sup> Deze tien kwaliteitsnormen zijn: (1) inhoudelijke kennis en deskundigheid, (2) snelheid, (3) transparantie, (4) bereikbaarheid, (5) informatievoorziening, (6) flexibiliteit, (7) deugdelijke en betrouwbare besluitbaarheid, (8) administratieve lasten, (9) beleving van toezicht en (10) afstemming van derde partijen (SIRA Consulting, 2012).

dat een korte vraag nauwkeurigere data oplevert dan wanneer een langere vraagstelling gehanteerd wordt (Schmidt & Strickland, 1998). Uit vrees dat respondenten bij het beantwoorden van de vragen zich zouden laten leiden door hun houding tegenover het gevoerde beleid, werd vergelijkbaar aan de Tevredenheidsbarometer (Verlet et al., 2012a) doelbewust gekozen om geen politiek getinte vragen te stellen. Voor het transcript van de volledige vragenlijst wordt naar Appendix 3 verwezen.

Secties	Onderdeel van vragenlijst			
<b>Sectie 0:</b>	Screeningsvragen			
<b>Sectie I</b>	<b>Model A</b>	<b>Model B</b>	<b>Model C</b>	<b>Model D</b>
	I.I: <i>Disconfirmation</i>	I.I: <i>Disconfirmation</i>	II: Algemene kwaliteit	I.III: Specifieke kwaliteit
	I.II: Algemene kwaliteit	I.III: Specifieke kwaliteit	I.I: <i>Disconfirmation</i>	I.I: <i>Disconfirmation</i>
	I.III: Specifieke kwaliteit	I.II: Algemene kwaliteit	I.III: Specifieke kwaliteit	I.II: Algemene kwaliteit
<b>Sectie II:</b>	Voorzieningen en infrastructuur			
<b>Sectie III:</b>	Participatie en tevredenheid omtrent huidige levensomstandigheden			
<b>Sectie IV:</b>	Vertrouwen en tevredenheid gemeente			
<b>Sectie V:</b>	Socio-demografische factoren			

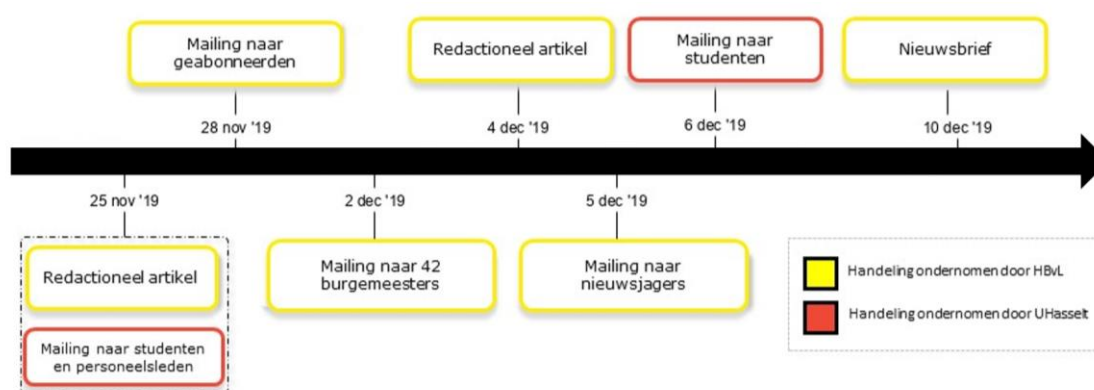
Tabel 3.4: Onderdelen van de vragenlijst

In **Sectie 0** van de vragenlijst worden de respondenten gescreend. De populatie van dit onderzoek bestaat immers uitsluitend uit Limburgers. Om te garanderen dat de steekproef enkel burgers bevat die in Limburg gedomicilieerd zijn, wordt de eerste screeningsvraag gebruikt om eenieder die elders zijn hoofdverblijfplaats heeft uit het onderzoek te filteren. Voorts dient deze sectie om na te gaan in welke Limburgse gemeente de respondent woont alsook de lengte van de periode dat hij daar reeds gevestigd is. **Sectie I** bestaat uit drie onderdelen. Zo polst deze sectie niet enkel naar de verwachtingen van de burger maar ook naar de algemene en specifieke kwaliteit van de dienstverlening. Zoals reeds uit sectie 2.3.2. bleek, kan de volgorde van de gestelde vragen een invloed uitoefenen op de waargenomen tevredenheid. Om de eventuele aanwezigheid van dat effect binnen dit onderzoek na te gaan, werden vier versies (Model A t.e.m. D) van dezelfde vragenlijst opgesteld waarbij de volgorde waarin deze onderdelen bevroegd worden telkens verschilt. De kwaliteit en het aanbod van allerlei voorzieningen en infrastructuren wordt in **Sectie II** bevroegd. In **Sectie III** staat de participatie van de burger alsook de tevredenheid met diens eigen levensomstandigheden centraal. Zo wordt enerzijds gepolst naar de mate waarin de burger betrokken wordt bij het gevoerde beleid. Anderzijds kan de burger enkele beleidsthema's aanduiden waarvan hij vindt dat de gemeente meer op zou moeten inzetten. Naast de algemene tevredenheid ten aanzien van de eigen gemeente te bevroegen, staat in **Sectie IV** het vertrouwen van de burger centraal. Zo wordt enerzijds gepolst naar de mate waarin de burger vertrouwen heeft in de werking van de eigen gemeente, de provincie alsook de Vlaamse overheid. Anderzijds wordt nagegaan in welke mate de burger vindt dat de meeste personen te vertrouwen zijn. Ook wordt het veiligheidsgevoel van de burger bevroegd. Om tot slot de socio-demografische factoren van

het onderzoek na te gaan, polst de **vijfde** en **laatste Sectie** zowel naar het geslacht, de leeftijd, het opleidingsniveau, de beroepssituatie en het gezinsinkomen van de respondent. Op deze wijze wordt een beeld van de respondenten gevormd zonder dat dat ze op basis van hun antwoorden identificeerbaar zijn.

### 3.3.3 Verspreiding

Wat de verspreiding van de vragenlijst betreft, waren zowel de UHasselt als Het Belang van Limburg (HBvL) verantwoordelijk. Zo verspreidde de UHasselt de vragenlijst via mailing onder haar studenten en personeelsleden. Op HBvL werd beroep gedaan om de vragenlijst tot bij het grote publiek te brengen. Bij beide partijen vond de verspreiding in verschillende stadia plaats. De onderstaande figuur biedt een overzicht van de voornaamste acties die de UHasselt en HBvL in het kader van de oproep tot deelname hebben ondernomen.



Figuur 3.4. Tijdslijn handelingen ter verspreiding van de vragenlijst

Naast de bovenstaande acties heeft HBvL nog artikels en advertenties in andere printuitgaven waaronder de Buurtkrant en Jet gepubliceerd. Voorts zette HBvL een campagne via De Lijn op en lanceerde het een reclamespot op TV Limburg. Tot slot werden zowel door HBvL alsook door de mediadienst van de UHasselt enkele advertenties op Facebook geplaatst.

## 3.4 Analyse van de onderzoeksresultaten

De analyse van de onderzoeksresultaten bestaat uit meerdere stappen. Allereerst wordt de dataset aan enkele voorbereidende handelingen onderworpen (Stap 1). Vervolgens worden enkele beschrijvende analyses uitgevoerd om meer inzichten te verkrijgen in de socio-demografische kenmerken van de steekproef (Stap 2). In Stap 3 wordt de betrouwbaarheid en validiteit van het meetmodel uitvoerig onderzocht. Meer specifiek wordt de *fit* van de items in het model nagegaan. In de vierde stap wordt het structurele model meermaals getest om inzichten te verkrijgen in de verbanden tussen de constructen onderling. Gedurende de laatste twee stappen zal gebruik worden gemaakt van de statistische software SmartPLS 3.

### 3.4.1 Stap 1: Voorbereiding dataset

Alvorens met de analyse te kunnen starten, werd de data van Qualtrics naar Excel-geëxporteerd. Vervolgens werd die in het statistische softwarepakket STATA ingebracht,

waarna de dataset aan enkele bewerkingen onderworpen werd. Deze worden hieronder toegelicht.

#### **3.4.1.1 Cleaning dataset**

Officieel namen 10.705 respondenten deel aan het tevredenheidsonderzoek. Van hen gaven 69 respondenten aan niet in Limburg gedomicilieerd te zijn, wat een essentiële vereiste was om vragenlijst volledig te mogen invullen. Voorts bleken ook tien respondenten jonger dan 17 jaar te zijn. Verder gaven twee respondenten aan in 1910 en 1911 geboren te zijn. Echter uit cijfers opgevraagd via 'Provincie in Cijfers'<sup>31</sup> bleek er echter een mismatch te zijn tussen deze geboortejaren en de gemeente waarin beiden aangaven gedomicilieerd te zijn<sup>32</sup>. Bijgevolg werd de betrouwbaarheid van de antwoorden van beide respondenten in vraag getrokken. Door te corrigeren voor de bovenvermelde gevallen, werd het aantal respondenten voor de analyse teruggedrongen tot 10.624. Met het overschrijden van de kaap van tienduizend respondenten, wordt met gemak voldaan aan de "ten times rule of thumb"<sup>33</sup> die vaak binnen PLS-SEM analyses gehanteerd wordt (Kock & Hadaya, 2018).

#### **3.4.1.2 Nagaan representativiteit van de data**

Vervolgens werd nagegaan of de steekproef een representatief beeld van de populatie vormt. Om dit te onderzoeken werd voor de onderstaande drie socio-demografische factoren de relatieve frequentie binnen de steekproef en de populatie nagegaan:

- Gender;
- Leeftijd;
- Inwonersaantal per gemeente.

Aansluitend werden de frequenties van de steekproef en de populatie met elkaar vergeleken. Hieronder wordt het resultaat van deze vergelijkingen weergegeven.

##### **1) Gender**

Uit Figuur 3.5 blijkt dat de steekproef bijna de helft meer mannen (62,22%) dan vrouwen (35,39 %) bevat ondanks dat beide genders in de populatie quasi gelijk verdeeld zijn. Wat ook opvalt is dat maar liefst 2% van de respondenten hun gender liever niet kenbaar maken, wat neerkomt op maar liefst 220 individuen.

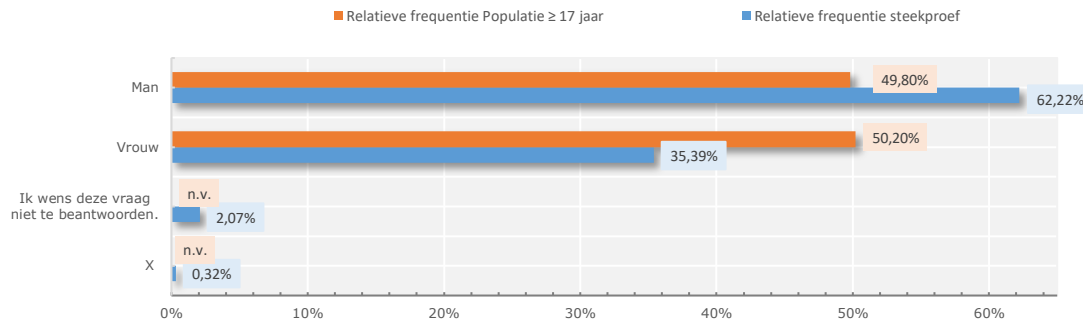
---

<sup>31</sup> De cijfers werden opgevraagd bij provincies.incijfers.be via de link:

[https://provincies.incijfers.be/jive?workspace\\_guid=5460570a-eeab-4c56-b1a8-3e71b7221a29](https://provincies.incijfers.be/jive?workspace_guid=5460570a-eeab-4c56-b1a8-3e71b7221a29)

<sup>32</sup> De betrokken respondenten gaven aan gedomicilieerd te zijn in Houthalen-Helchteren (1910) en Gingelom (1911). Echter volgens officiële cijfers is de oudste inwoner uit Houthalen-Helchteren geboren in 1918. Wat Gingelom betreft, is de oudste inwoner geboren in 1919.

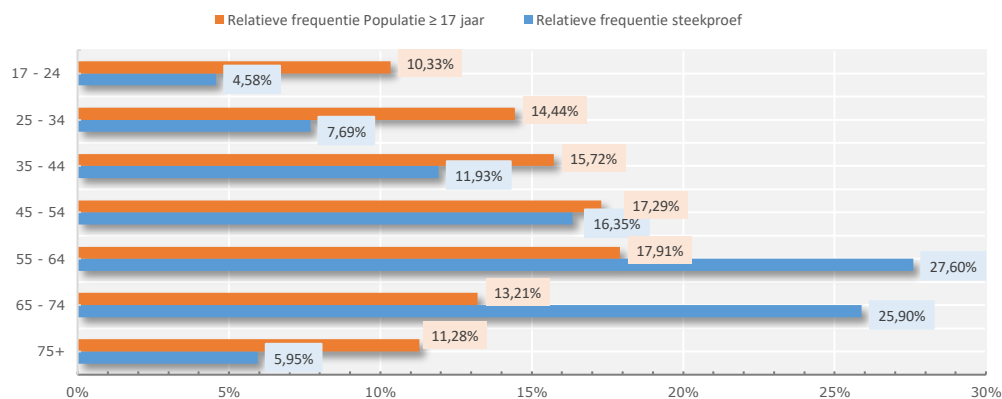
<sup>33</sup> Deze vuistregel stelt immers dat het minimum aantal respondenten enerzijds tien maal groter dient te zijn dan het grootste aantal formatieve indicatoren dat gebruikt wordt om een construct te meten. Tevens dient het aantal respondenten ook minstens tien maal groter te zijn dan het grootst aantal paden dat gelinkt is aan een bepaald construct (Hair, Sarstedt, Pieper, & Ringle, 2012).



Figuur 3.5. Vergelijking relatieve frequentie steekproef en populatie per genderidentiteit

## 2) Leeftijd

Om de leeftijd van de respondenten te achterhalen, werd gepolst naar hun geboortjaar. Om een vergelijking tussen de steekproef en de populatie praktisch werkbaar te houden, werd de leeftijd van de respondent onderverdeeld binnen de zeven leeftijdscategorieën. Wat uit de resultaten onmiddellijk opvalt is dat de steekproef gedomineerd wordt door 55 tot 74-jarigen. Uit Figuur 3.6 blijken de leeftijdscategorieën 55 tot 64-jarigen en 65 tot 74-jarigen in de steekproef ook zwaar oververtegenwoordigd te zijn. Binnen de leeftijdscategorie 65 tot 74-jarigen is de oververtegenwoordiging het grootst, en bedraagt die maar liefst 12%-punten ten opzichte van de populatie. Zwaar ondervertegenwoordigd zijn dan weer de 17 tot 34-jarigen en de 75-plussers.

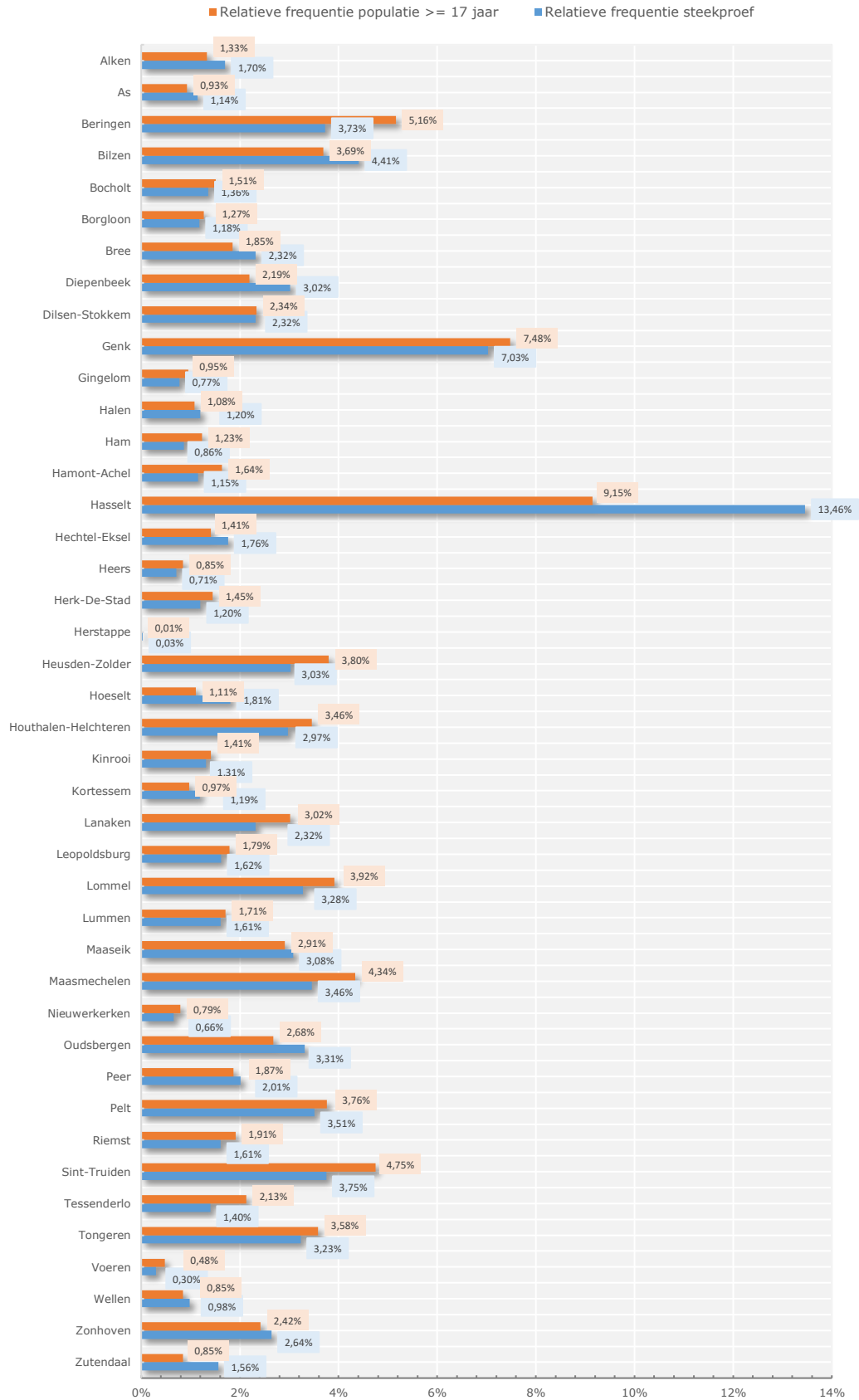


Figuur 3.6. Vergelijking relatieve frequentie steekproef en populatie per leeftijdscategorie

## 3) Gemeente

Wat de deelnemers per gemeente betreft, zijn Hasselaren vergeleken met de populatie in de steekproef procentueel het sterkste vertegenwoordigd. Volgens Figuur 3.7 woont maar liefst 13,5 % van de respondenten in de Hasseltse centrumstad vergeleken met 9,2% van de Limburgse populatie. Voor de overige gemeenten vallen er geen noemenswaardige afwijkingen te rapporteren. Hierbij gaat het eerder over relatief beperkte over- en ondervertegenwoordigingen.





Figuur 3.7. Vergelijking relatieve frequentie inwonersaantal per gemeente in steekproef en populatie

### 3.4.1.3 Wegen data

Uit de voorgaande representativiteitschecks bleek dat bepaalde socio-demografische groepen in de dataset over- of ondervertegenwoordigd zijn. Om dit recht te zetten, werd besloten om de data te wegen. Concreet houdt datawegining in dat een observatie vermenigvuldigd wordt met een bepaalde factor om de relatieve impact van deze observatie in de analyse te beïnvloeden. Wanneer de wegingsfactor kleiner is dan nul zal de observatie in de analyse juist minder doorwegen dan de absolute waarde die van de respondent verkregen werd. Ingeval de wegingsfactor groter is dan één, zal de observatie dan weer zwaarder doorwegen. Appendix 4 t.e.m. 6 biedt voor elke variabele afzonderlijk een overzicht van wegingsfactoren. Waar de uitwerking voor leeftijd (Appendix 6) en gemeente (Appendix 5) zichzelf uitwijst, vereist de datawegining op basis van gender (Appendix 5) enige toelichting. Gezien Limburg in cijfers de populatie qua gender uitsluitend indeelt in mannen en vrouwen, is er op voor de Limburgse populatie geen cijfer voorhanden dat afgeeft hoeveel burgers die zich als X identificeren. Daarnaast registreert de overheid bij een geboorte ook steeds het gender. Om die reden bestaan er ook geen cijfers over het aantal personen die hun gender liever niet aan andere wensen mede te delen. Wegens het ontbreken van de nodige procentuele verhoudingen, krijgen deze respondenten voor gender een wegingsfactor gelijk aan één toegekend wat impliceert dat deze individuen voor hun volledige gewicht in de analyse in rekening genomen zullen worden. Over de verhouding tussen mannen en vrouwen kon echter wel een uitspraak op het niveau van de populatie gedaan worden. De twee bijhorende wegingsfactoren worden middels de volgende formule berekend:

$$\text{Wegingsfactor gender}_{(M \text{ of } V)} = \left( \frac{\text{Relatieve frequentie populatie } (\geq 17 \text{ jaar})_{M \text{ of } V}}{\text{Relatieve frequentie steekproef gender}_{M \text{ of } V} / \sum \text{Relatieve frequentie steekproef gender}_{M \text{ en } V}} \right)$$

Gezien dat de onderlinge verdeling tussen mannen en vrouwen ook binnen de leeftijdscategorieën wisselt, bieden de gecombineerde gewichten uit Appendix 7 zowel voor gender als leeftijd een representatiever beeld. Om één globale wegingsfactor te bekomen, werden dit gecombineerde gewicht verder gekoppeld aan het gewicht per gemeente.

### 3.4.2 Stap 2: Beschrijvende analyses<sup>34</sup>

Om een globaal beeld te verkrijgen van de gemiddelde respondent die aan het onderzoek deelnam, werden na de weging enkele beschrijvende analyses uitgevoerd. Meer specifiek werden de voornaamste socio-demografische factoren bestudeerd. Ook werden inzichten verworven in de wijze waarop de respondenten doorgaans met hun gemeente interageren, voor welke thema's dit contact doorgaan plaatsvindt en hoe frequent dit contact voorkomt. Verder wordt ook nagegaan hoe goed een achttal voorzieningen en infrastructuren scoren in kader van hun aanbod of kwaliteit. Om het beschrijvende luik af te sluiten, worden naast de cijfers omtrent van de dienstverleningskwaliteit ook de tevredenheidsscores van de respondenten per gemeente gerapporteerd.

<sup>34</sup> Binnen deze beschrijvende analyse, worden de resultaten in kader van de socio-demografische factoren niet gewogen. Dit om een correct beeld van de steekproef te verschaffen.

### **3.4.2.1 Socio-demografische factoren**

Voor de bespreking van de socio-demografische factoren werd voor het dashboard (Figuur 3.8.) op de volgende pagina geselecteerd.

#### **1) Periode wonende in gemeente**

Een eerste les die hieruit getrokken kan worden, betreft de periode waarin de respondenten reeds in de aangegeven gemeente gedomicilieerd zijn. De cijfers geven aan dat maar liefst de helft van de respondenten nog nooit in een andere gemeente gewoond heeft. Van diegenen die ooit elders in Limburg gewoond hebben, blijkt meer dan één derde reeds langer dan 10 jaar in diens aangegeven gemeente te wonen. Slechts 12 % van de respondenten woont er minder dan 10 jaar.

#### **2) Beroepssituatie**

In sectie 3.4.2.1 werd reeds geconcludeerd dat ouderen zeer sterk in de steekproef vertegenwoordigd zijn. Deze gevolgtrekking wordt nogmaals bevestigd gezien bijna 40% van de respondenten (brug)gepensioneerd is. Verder valt het grote contrast tussen arbeiders en bedienden op. Terwijl één vierde van de respondenten als bediende werkt, blijkt dat slechts 6% als arbeider tewerkgesteld wordt.

#### **3) Scholingsgraad**

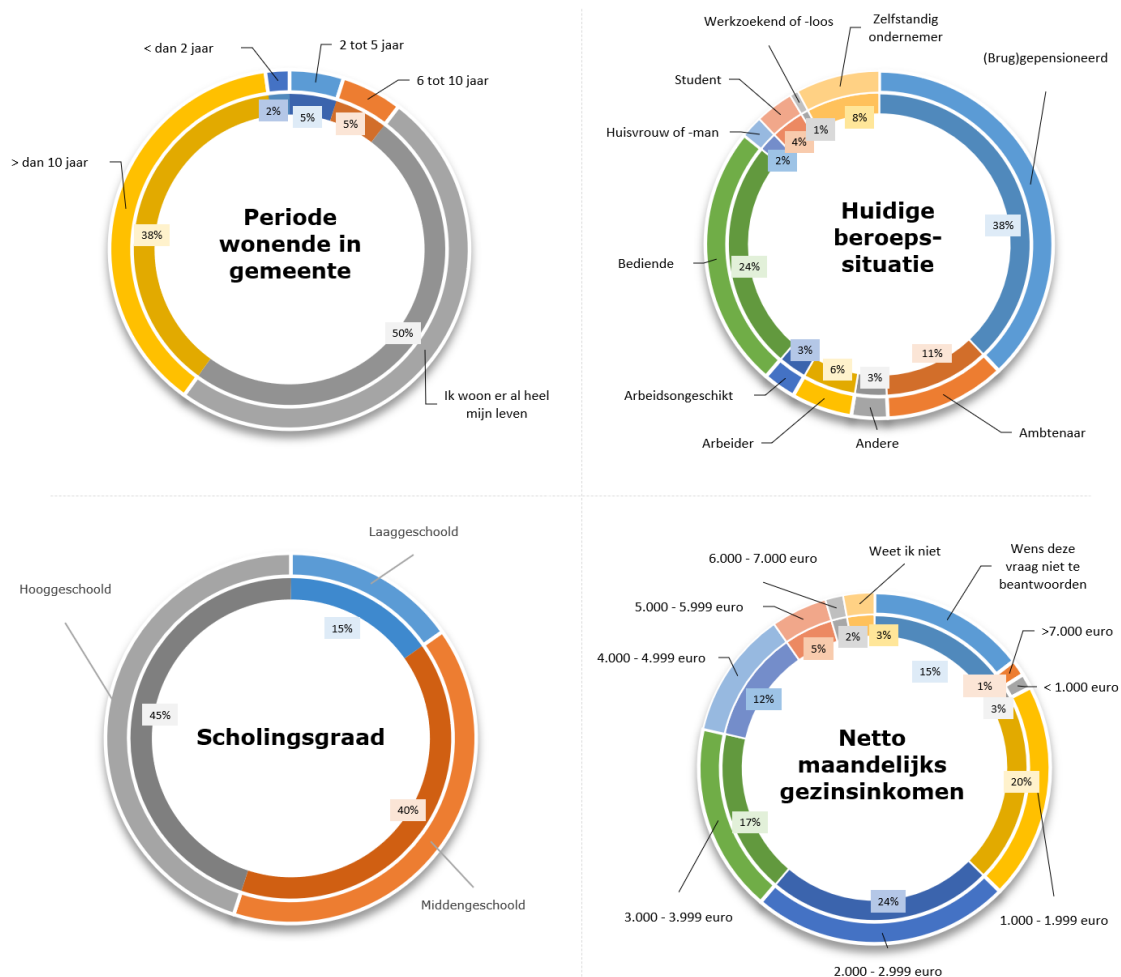
De respondenten werden ook gevraagd om hun hoogst behaalde diploma aan te geven<sup>35</sup>. Op basis van hun antwoorden, kan worden afgeleid dat maar liefst 45% hooggeschoold is. Daaropvolgend blijkt 40% van de respondenten middengeschoold te zijn. Positief is dat slechts een kleine minderheid van de respondenten (15%) onder de categorie van laaggeschoolden valt. Statistiek Vlaanderen (2020) beaamt dat deze verhoudingen overeenstemmen met die van de populatie.

#### **4) Netto maandelijks inkomen**

Wat de netto maandelijke gezinsinkomens betreft, verdient de helft (47%) van de respondenten minder dan 3.000 euro. Van hén ontvangt het merendeel een bedrag tussen de 1.000 en de 3.000 euro. Circa 3% van de respondenten dient daarentegen met minder dan 1.000 euro genoegen te nemen en ligt hierbij onder de Europese armoedegrens (Trefpunt Armoede, 2018). Opmerkelijk is echter dat 15% zijn of haar inkomen liever niet kenbaar maakt en dat 3% van de respondenten niet op de hoogte is wat er wat er maandelijks qua inkomen in diens gezin binnenkomt.

---

<sup>35</sup> Onder laaggeschoolden wordt eenieder verstaan die geen eindexamen van het secundair onderwijs heeft behaald. Een individu is middengeschoold wanneer men met succes het secundair onderwijs of het postsecundair niet-hoger onderwijs heeft afgewerkt. Wanneer een individu over een diploma van een hogeschool of universiteit beschikt, valt men binnen de categorie van hooggeschoolden (Statistiek Vlaanderen, 2020).

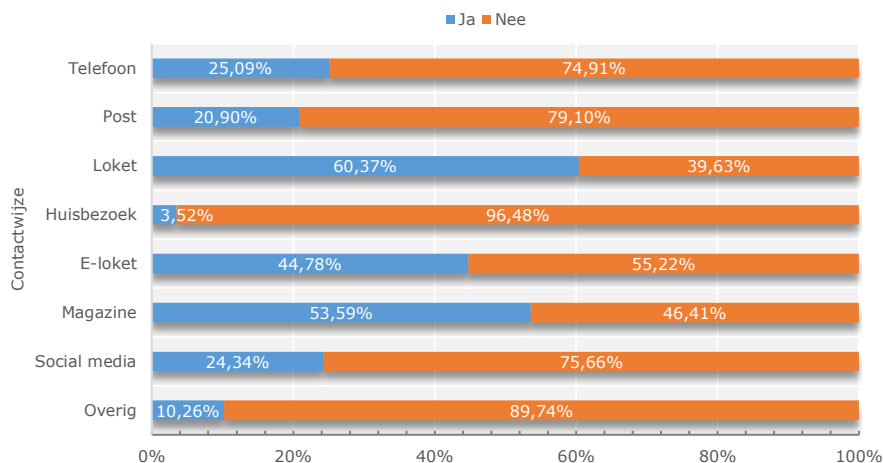


Figuur 3.8. *Dashboard* van socio-demografische factoren

- Verdeling duurtijd van de periode waarin respondent reeds in de gemeente woont (in %)
- Verdeling huidige beroeps-situatie van de respondent (in %)
- Verdeling scholingsgraad van de respondent (in %)
- Verdeling netto maandelijks gezinsinkomen van de respondent (in %)

### 3.4.2.2 Contact met gemeente

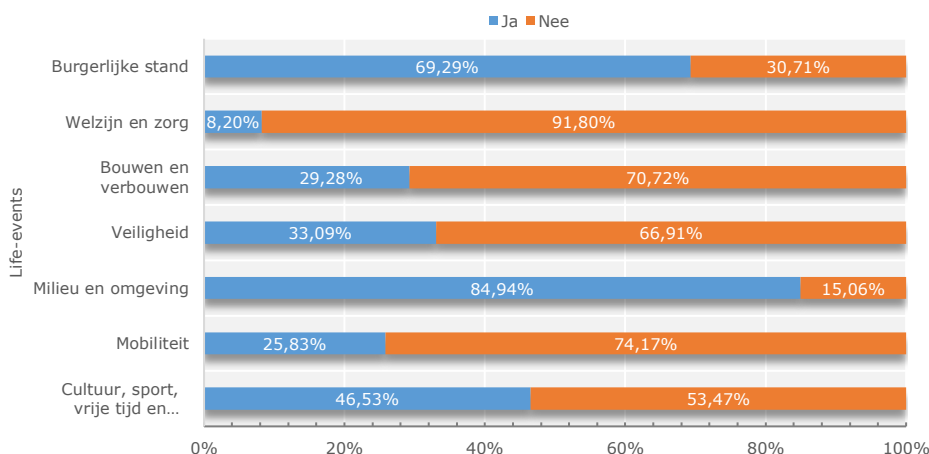
Van alle communicatiekanalen doen de meeste respondenten (60%) voor de uitwisseling van een dienst, product en/of informatie beroep doet op het loket van zijn gemeentelijke administratie. Ondanks alle inspanningen die er in het afgelopen decennia geleverd werden om het gebruik van e-government te stimuleren (Europese Commissie, 2011), is er tussen het traditionele en digitale loket qua gebruik nog een behoorlijk verschil merkbaar (16%-punten). Ook opmerkelijk is dat de helft van de respondenten (54%) aangeeft het gemeentelijke magazine door te nemen. Het minst frequent komen huisbezoeken voor. Slechts 4% van de respondenten geeft aan in het voorbije jaar een huisbezoek gehad.



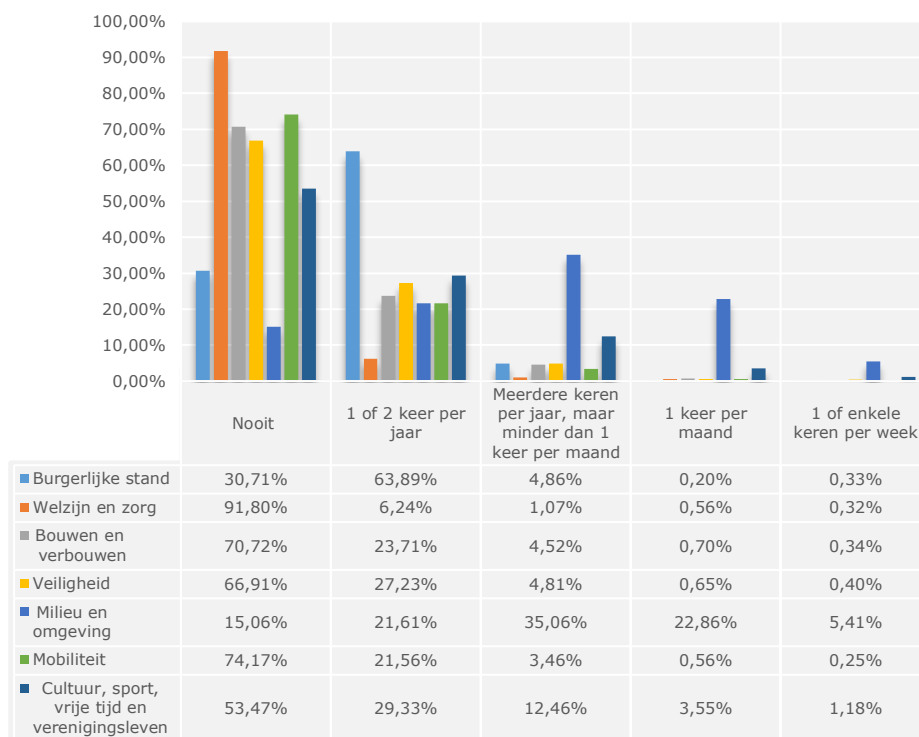
Figuur 3.9. % respondenten in contact gekomen met gemeente (per contactwijze)

Figuren 3.10 en 3.11 bieden inzicht in de *life-events*. Waar Figuur 3.10 voor elke *life-event* weerspiegelt hoeveel procent van de respondenten in de voorbije 12 maanden hiermee in aanraking kwam, geeft Figuur 3.11 aan hoe frequent dit contact plaatsvond.

Uit Figuur 3.10 kan worden geconcludeerd dat de meeste Limburgers (85%) in kader van 'Milieu en omgeving' met zijn gemeente interageert. Niet onlogisch gezien de activiteiten die onder dit *life-event* activiteiten kaderen. Denk hierbij aan een bezoek aan het containerpark alsook het aanschaffen van vuilniszakken. Beiden zijn activiteiten die tevens vrij frequent kunnen voorvallen. Figuur 3.11 bevestigt deze veronderstelling. Zo kan worden afgeleid dat 23% van de respondenten minstens één keer per maand in kader van dit *life-event* met zijn gemeentelijke dienstverlener in aanraking komt. Ongeveer 5% geeft zelfs aan dat dit één of meerdere keren per week voorvalt. Cijfers die beduidend hoger liggen, vergeleken met de overige *life-events*. Na 'Milieu en omgeving' kwamen ook vrij veel respondenten (69%) in het voorbije jaar met de burgerlijke stand van hun gemeente in contact gekomen. Dit contact blijft echter in 92% van de gevallen beperkt tot één à twee keer per jaar. Het *life-event* waar het minste respondenten (8%) in aanraking zijn gekomen betreft 'Welzijn en zorg'. Van zij die wel handelingen stelden in kader van dit *life-event*, gaf drie kwart (76%) aan deze handelingen slechts één à twee keer per jaar te ondernemen.



Figuur 3.10. % respondenten in contact gekomen met gemeente (per life-event)



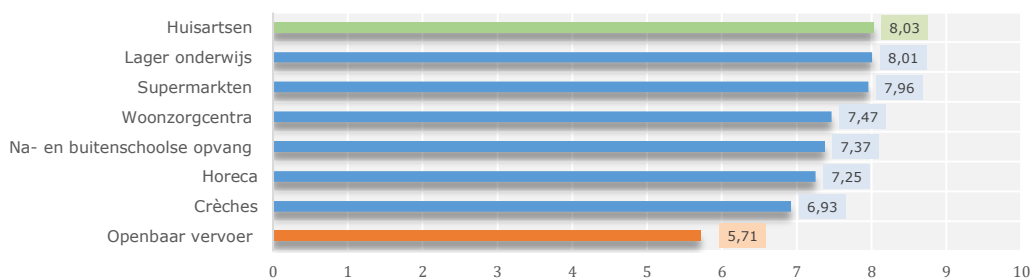
Figuur 3.11. Frequentie van interacties tussen burger en gemeente (per life-event)

### 3.4.2.3 Voorzieningen en infrastructuur

Naast de dienstverlening die de lokale overheid in kader van de besproken *life-events* organiseert, beschikt elke gemeente over bepaalde voorzieningen en een eigen infrastructuur. Hieronder wordt besproken in welke mate dat de respondent het aanbod en de kwaliteit ervan beoordeeld.

#### 1) Aanbod

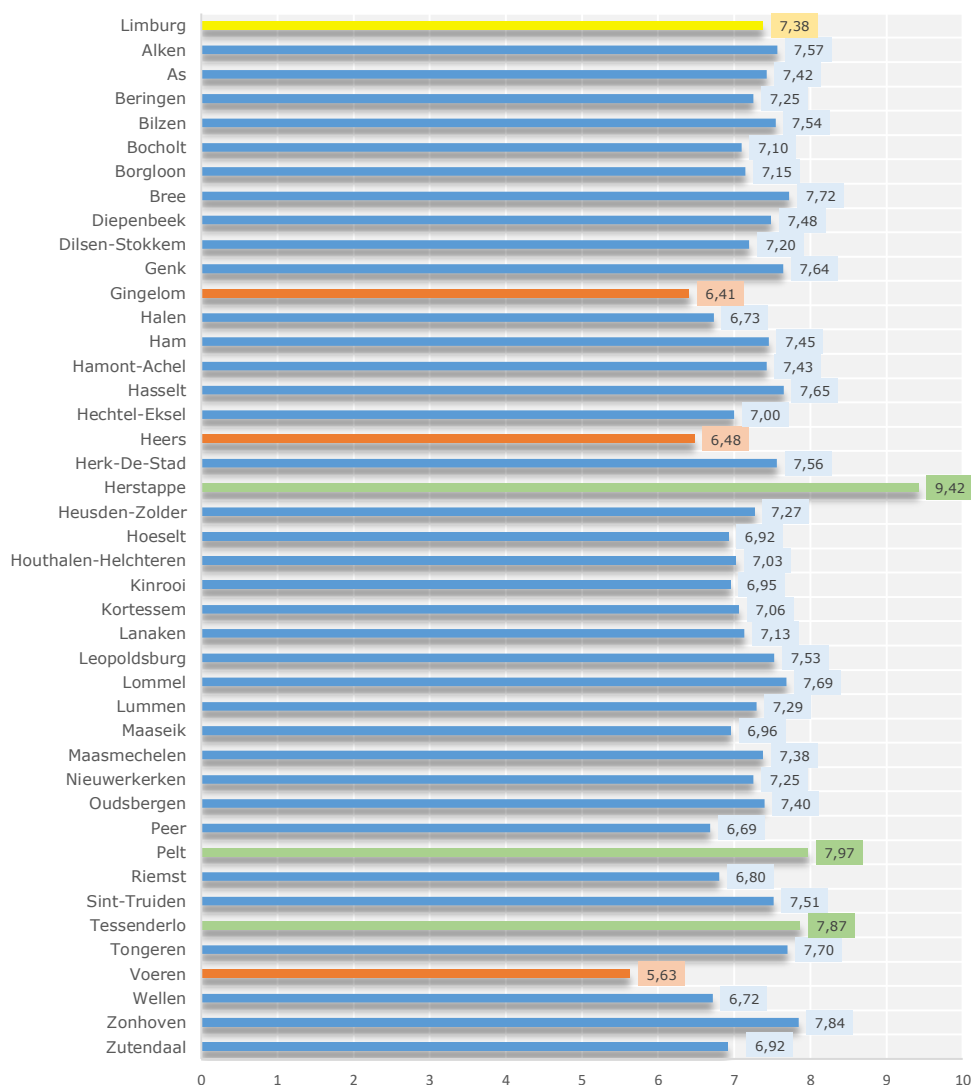
Aan de respondent werd gevraagd om aan acht voorzieningen een cijfer van 0 tot 10 toe te kennen waarbij de score 0 aangeeft dat hij het aanbod heel beperkt vond, en 10 wanneer hij het aanbod juist heel ruim vond. Om een algemeen beeld te krijgen van het aanbod aan voorzieningen binnen de provincie, geeft Figuur 3.12 per voorziening een gemiddelde score weer die de gemeentegrenzen overstijgt. Aan huisartsen blijkt er in Limburg geen gebrek te zijn. Het aanbod aan huisartsen krijgt immers de hoogste score - zijnde een 8 op 10 - toegekend. Minder positief staat de Limburger tegenover het aanbod aan openbaar vervoer. Gemiddeld genomen scoort deze voorziening een magere score van 5,71 op 10.



Figuur 3.12 Gemiddelde beoordeling omtrent aanbod per voorziening

Bij het nader bestuderen van de resultaten omtrent de voorziening 'Openbaar vervoer' blijkt dat het aanbod in Heers van alle gemeenten het minst uitgebreid te zijn. Zo gaven Heersenaars het openbaar vervoer in hun gemeente slechts een score van 2,73 op 10. Ook in Voeren (3,22) en Kinrooi (3,34) is het openbaar vervoer aanbod vrij gelimiteerd. Belangrijk te bemenken is dat echter niet alle gemeenten zo laag scoren. De hoogste scores werden in Tessenderlo (6,72), Genk (6,67) en Pelt (6,49) opgetekend. Appendix 8 biedt voor de voorziening 'Openbaar vervoer' een overzicht van de beoordeling per gemeente.

Zoals Figuur 3.13 illustreert, vindt de Limburger het aanbod van de aanwezige voorzieningen in zijn gemeente doorgaans vrij ruim. Zo krijgt het volledige pakket aan voorzieningen een geaggregeerde score van 7,38 op 10. Met een score van 9,42 op 10 ook worden geconcludeerd dat de inwoners van Herstappe het aanbod van voorzieningen in hun gemeente meer dan voldoende ervaren. De gemeenten Pelt en Tessenderlo doen het qua aanbod met een score van respectievelijk 7,97 en 7,87 ook niet slecht. Het minst uitgebreide aanbod, vindt men terug in Voeren (5,56). Gingelom (6,41) en Heers (6,48) doen het qua aanbod iets beter, maar bevinden zich ook achteraan de klas.

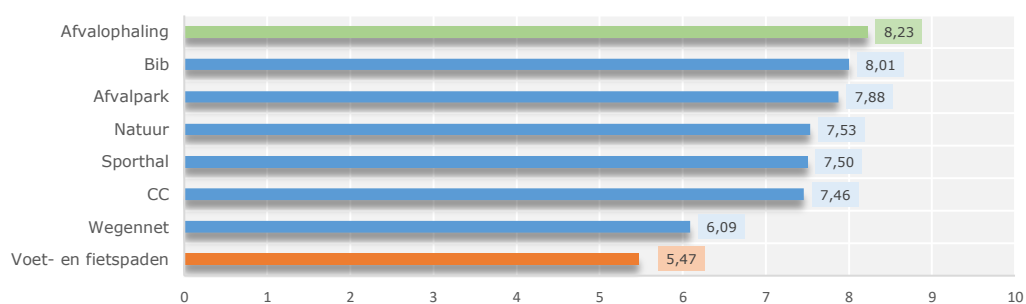


Figuur 3.13. Gemiddelde scores omtrent aanbod voorzieningen per gemeente

## 2) Kwaliteit

Naast het aanbod werd ook de kwaliteit van enkele voorzieningen en infrastructuren nagegaan. Hiervoor diende de respondent opnieuw een cijfer van 0 tot 10 aan de bevraagde voorzieningen (Figuur 3.14) toe te kennen. Ditmaal stond een score van 0 gelijk aan een zeer lage kwaliteit. Een score van 10 gaf dan weer aan dat de kwaliteit van de voorziening zeer hoog was.

In termen van kwaliteit blijkt de voorziening 'Afvalophaling' het beste te scoren. Met een cijfer van 8,23 op 10 mag worden gezegd dat de kwaliteit meer dan goed Het wegennet (6,09) presteert vergeleken met de overige voorzieningen ondermaats. De voet- en fietspaden in Limburg zijn volgens de resultaten er nog erger aan toe. Ondanks dat provincie zich als wandelen fietsparadijs profileert (Provincie Limburg, n.d.), geven de cijfers aan dat er veel werk aan de winkel is wat betreffende de staat van de Limburgse voet- en fietspaden. Zo geeft de Limburger deze gemiddeld een magere score van 5,47 op 10.

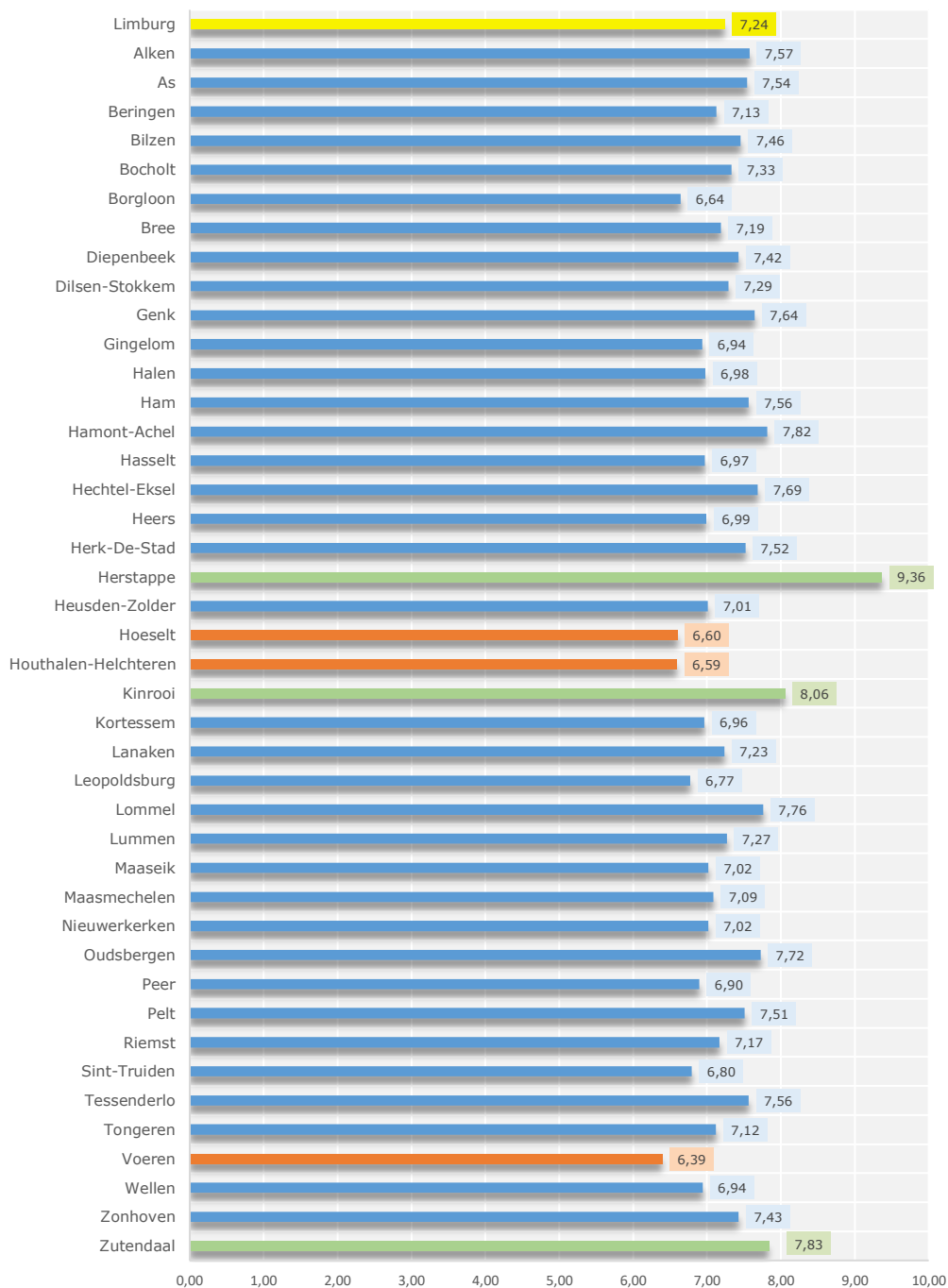


Figuur 3.14 Gemiddelde beoordeling omtrent kwaliteit per voorziening

De voet- en fietspaden in Voeren zijn er volgens de respondenten qua staat het ergste aan toe. Deze kregen namelijk maar een score van 3,54 op tien. Halen en Tongeren doen het iets beter met scores van respectievelijk 4,27 en 4,42. Wandelaars en fietsers die hun hart graag willen ophalen, kunnen hiervoor het best in Zutendaal terecht. Met een score van 7,53 doet de gemeente het qua kwalitatieve voet- en fietspaden het opmerkelijk beter dan het provinciaal gemiddelde. Ook in Oudsbergen (6,93) en Kinrooi (6,92) blijken de voet- en fietspaden in een bovengemiddeld goede staat te verkeren. Appendix 9 biedt voor de voet- en fietspadinfrastructuur een overzicht van de beoordeling per gemeente.

Zoals Figuur 3.15 illustreert, vindt de Limburger de kwaliteit van de aanwezige voorzieningen en infrastructuur behoorlijk goed. Op geaggregeerd niveau kregen deze een score van 7,24 toegewezen. Op gemeentelijk niveau komt Herstappe opnieuw als winnaar uit de bus. Met een score van 9,36 kan worden gesteld dat Herstappearen de kwaliteit van hun voorzieningen en infrastructuur meer dan op prijs stellen. Verder vallen er tussen de gemeenten onderling weinig opmerkelijke afwijkingen te noteren. Met scores die weinig afwijken van het provinciale niveau staan Kinrooi (8,06) en Zutendaal (7,83) na Herstappe bovenaan de lijst van gemeenten die gekenmerkt zijn omwille van hun kwalitatieve voorzieningen. Onderaan deze lijst vinden we Voeren (6,39), Houthalen-Helchteren (6,59) alsook Hoeselt (6,60) terug. Merk hierbij op dat hoewel de voorzieningen in deze gemeenten als minst kwalitatief worden aanschouwd, deze beperkt afwijken van het Limburgse gemiddelde.





Figuur 3.15. Gemiddelde score kwaliteit voorzieningen per gemeente

### 3.4.2.4 Dienstverleningskwaliteit

Herinner uit sectie 1.5 dat het opzet van de eerste centrale onderzoeksvraag (COV1) erin bestaat om aan elke gemeente een score toe te kennen die de kwaliteit van de overheidsdienstverlening samenvat. Deze deelsectie tracht hierop een antwoord te formuleren.

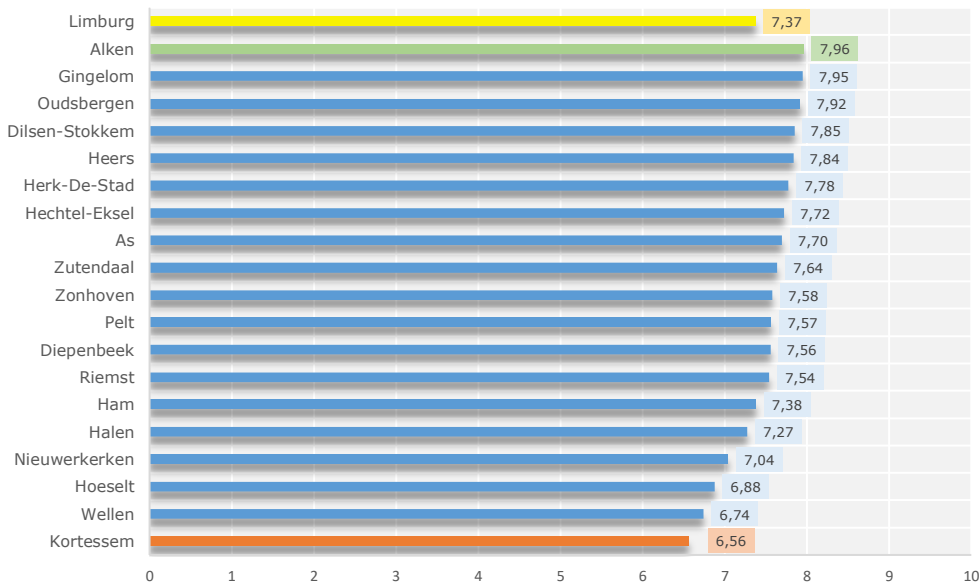
## 1) Algemene vergelijking

De respondenten geven aan dat hun gemeentelijke dienstverlening van een behoorlijk goede kwaliteit is. Wetende dat de Limburgers de dienstverleningskwaliteit van hun gemeente gemiddeld een cijfer van 7,37 op 10 toekende, kan worden gesteld dat ze de kwaliteit behoorlijk positief ervaren.

Volgens de bevraging zijn de inwoners uit Herstappe uitzonderlijk positief over de kwaliteit die hun gemeentelijke dienstverlener aanbiedt. Met een score van 9,42 op 10 valt het verschil met de overige 41 gemeenten niet te verwaarlozen. Kinrooi werd immers met een score van 8,11 tot tweede meest kwalitatieve dienstverlener gekroond. Alken (7,96) neemt beslag op de derde plaats. Het laagste is de kwaliteit volgens de bevraging in Kortesseem (6,56). De naburige gemeente Wellen (6,74) doet het dan weer iets beter, maar bevindt zich ook nog ook nog onderaan het spectrum. Hetzelfde geldt voor Maasmechelen (6,77). Appendix 10 kan geraadpleegd worden voor het volledige provinciale overzicht.

## 2) Vergelijking per cluster

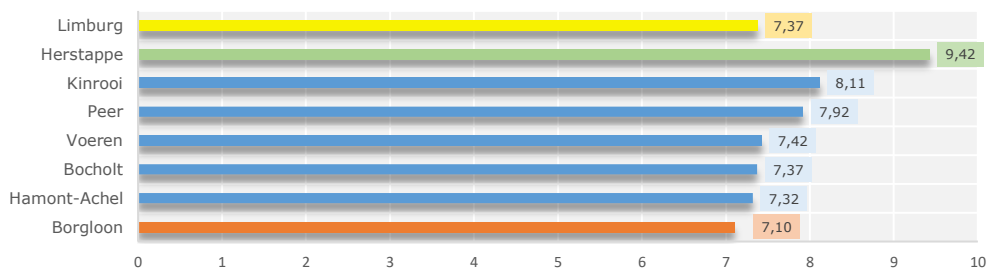
Wat de dienstverleningskwaliteit in de woongemeenten betreft, scoort Alken met een cijfer van 7,96 op 10 het beste. Doch dient te worden vermeld dat de kwaliteitsverschillen binnen de top 5 verwaarloosbaar zijn. De kloof met Kortesseem is daarentegen wel onbetwistbaar. Hierboven bleek immers dat Kortesseem van alle 42 Limburgse gemeenten de laagste kwaliteitsscore (6,56) van haar inwoners heeft verkregen.



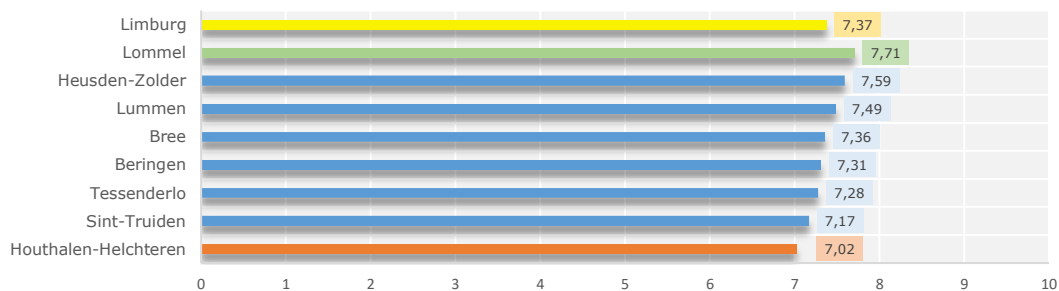
Figuur 3.16. Gemiddelde score dienstverleningskwaliteit per gemeente in cluster 'woongemeenten'

Zonet werd reeds duidelijk dat Herstappenaren van alle Limburgers de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening het hoogste waarderen (9,42). Om Herstappe binnen de cluster 'landelijke gemeenten' ook aan kop. Hoewel Borgloon zich als laatste in de cluster begeeft in termen van de dienstverleningskwaliteit, kan deze met een score van 7,10 op 10 niet slecht beoordeeld worden (Figuur 3.17). Hetzelfde kan gezegd worden voor Houthalen-Helchteren

(Figuur 3.18). Deze gemeente bevindt zich qua score (7,02) onderaan haar cluster 'gemeente met een concentratie aan economische activiteit'.

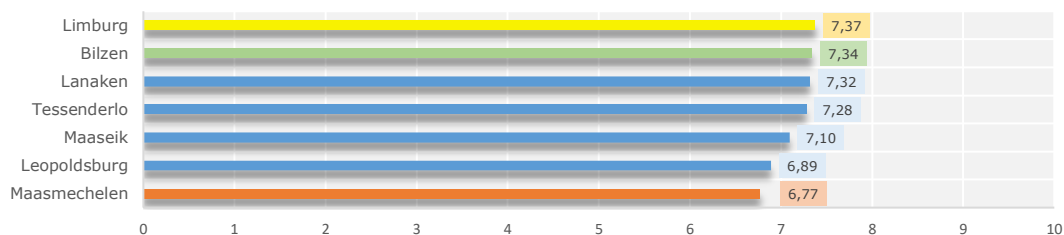


Figuur 3.17. Gemiddelde score dienstverleningskwaliteit per gemeente in cluster 'landelijke gemeenten'



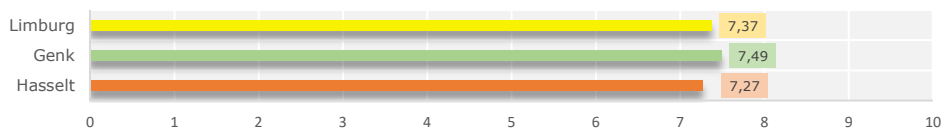
Figuur 3.18. Gemiddelde score dienstverleningskwaliteit per gemeente in cluster 'gemeente met een concentratie aan economische activiteit'

In gemeenten waar er meer verstedelijking is (Figuur 3.19), bevindt de kwaliteit van de dienstverlening zich steevast onder het provinciale niveau (7,37). Waar het kwaliteitsverschil in Maasmechelen (6,77) het meest grootste is, blijkt dit voor Bilzen, Lanaken (7,32) en Tessenderlo (7,28) eerder verwaarloosbaar te zijn.



Figuur 3.19. Gemiddelde score dienstverleningskwaliteit per gemeente in cluster 'verstedelijkte gemeenten'

Wat de centrumsteden Hasselt en Genk betreft, scoort de dienstverlening van Genk (7,49) in het kader van kwaliteit iets beter dan die in Hasselt (7,27), al is het verschil tussen de centrumsteden gering. Figuur 3.20. toont dat beide scores ook nauw aanleunen bij het provinciaal gemiddelde (7,37).



Figuur 3.20. Gemiddelde score dienstverleningskwaliteit per gemeente in cluster 'centrumsteden en grote steden'

### 3.4.2.5 Gemeentelijke tevredenheid

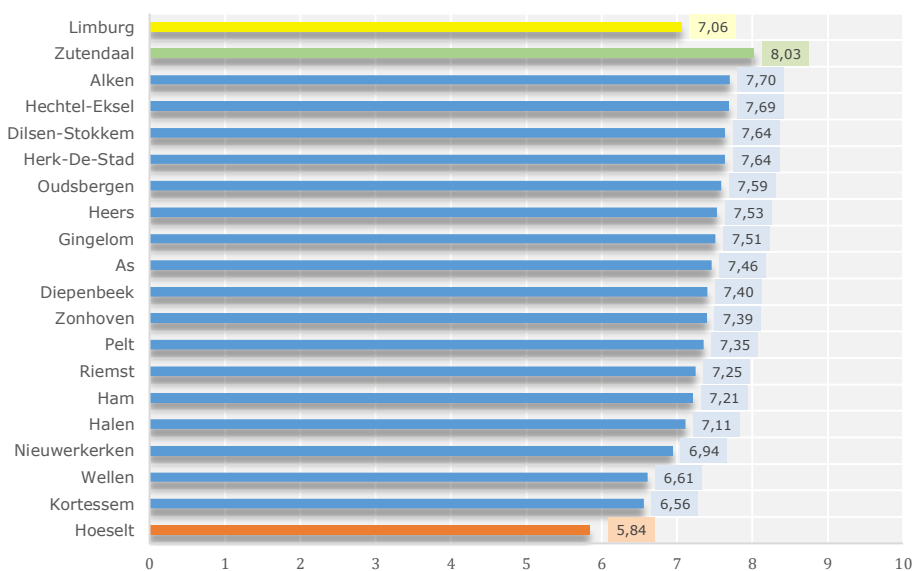
Na inzichten verkregen te hebben over de attitude van de burger ten aanzien van de dienstverleningskwaliteit, tracht dit onderzoek middels de tweede centrale onderzoeksvraag (COV2) te achterhalen hoe tevreden de Limburger wel niet over zijn gemeente is. Hieronder wordt een antwoord op deze vraag geboden.

#### 1) Algemene vergelijking

Gesteld kan worden dat Limburgers over het algemeen vrij tevreden zijn over hun gemeenten. Gemiddeld genomen kregen de 42 Limburgse gemeenten van hun inwoners een cijfer van 7 op 10. Conform eerdere bevindingen, blijkt uit de bevraging dat de inwoners uit Herstappe van alle Limburgers het meest tevreden zijn over hun gemeente. Zo laten ze immers een opmerkelijke score van 9,42 op 10 noteren. De tweede en de derde plaats zijn voorbehouden voor Zutendaal en Kinrooi. Inwoners uit beide gemeenten rapporteerden een tevredenheidsscore van 8 op 10. Minder tevreden zijn de inwoners uit de gemeente Hoeselt. Met een score van 5,84 op 10 wordt in deze gemeente het laagste cijfer in heel Limburg genoteerd. Houthalen-Helchteren (6,30) en Leopoldsburg (6,37) doen het dan weer een stukje beter dan Hoeselt, maar begeven zich qua tevredenheid van de inwoners op de tweede en derde laatste plaats. Voor een algemeen overzicht van de tevredenheidsscores per gemeente wordt naar Appendix 11 verwezen.

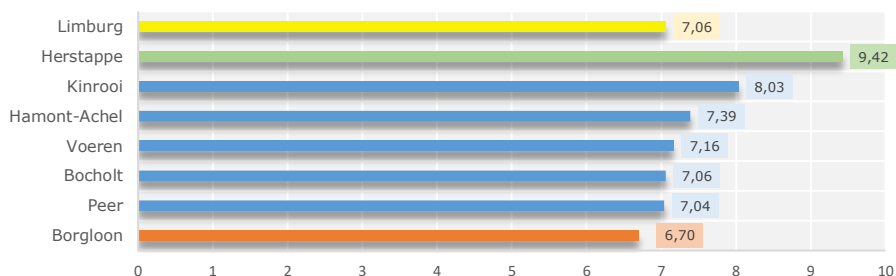
#### 2) Vergelijking per cluster

Van de woongemeenten krijgt Zutendaal de hoogste tevredenheidsscore (8,03) toegewezen. Hiermee doet de gemeente het ook een stuk beter dan het provinciaal gemiddelde (7,06). Zoals hierboven reeds werd geschetst, zijn de inwoners van Hoeselt van de 42 gemeenten het minst tevreden. In deze cluster is dat logischerwijs niet anders. Met een score van 5,84 hinkt deze gemeente vergeleken met het provinciaal gemiddelde achterop.



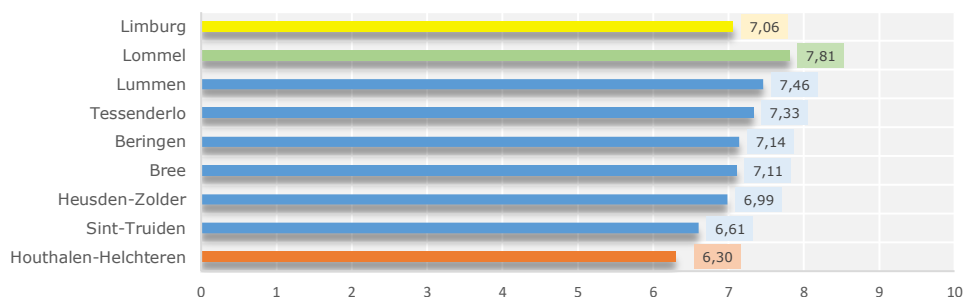
Figuur 3.21. Gemiddelde tevredenheidsscore per gemeente in cluster 'woongemeenten'

Zoals eerder reeds gekaderd werd, zijn Herstappenaren van alle Limburgers het meest tevreden over hun gemeente. Met een score van bijna 9,5 op 10 is het verschil vergeleken met de overige landelijke gemeenten vrij ruim hoewel de tevredenheidsscores van deze gemeenten behoorlijk in lijn liggen met het provinciaal gemiddelde (7,06).



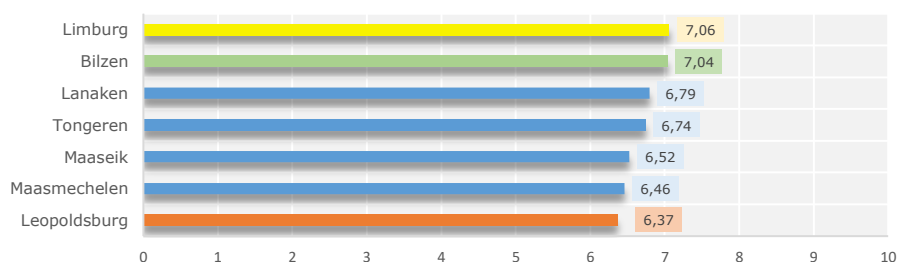
Figuur 3.22. Gemiddelde tevredenheidsscore per gemeente in cluster 'landelijke gemeenten'

Van de gemeenten met een concentratie aan economische activiteit (Figuur 3.23), zijn Lommelaren dan weer het meest tevreden. Zij geven hun gemeente een score van 7,81 op 10. Houthalen-Helchteren moet in deze cluster daarentegen genoeg nemen met de laagste score (6,30).

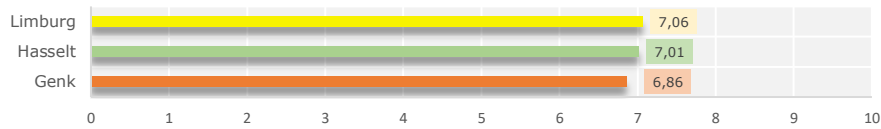


Figuur 3.23. Gemiddelde tevredenheidsscore per gemeente in cluster 'gemeenten met een concentratie aan economische activiteit'

Opvallend is dat in de gemeenten waar er meer verstedelijking is, lagere tevredenheidsscores opgetekend worden dan elders in de provincie (Figuur 3.24). Ook voor centrumsteden Hasselt en Genk blijkt de tevredenheid van haar inwoners zich onder het provinciale niveau (7,06) te bevinden, al is het onderscheid hier minder uitgesproken. Figuur 3.25 geeft ook aan dat inwoners uit Hasselt (7,01) vergeleken met Genkenaren (6,86) iets tevredener over hun stad.



Figuur 3.24. Gemiddelde tevredenheidsscore per gemeente in cluster 'verstedelijkte gemeenten'



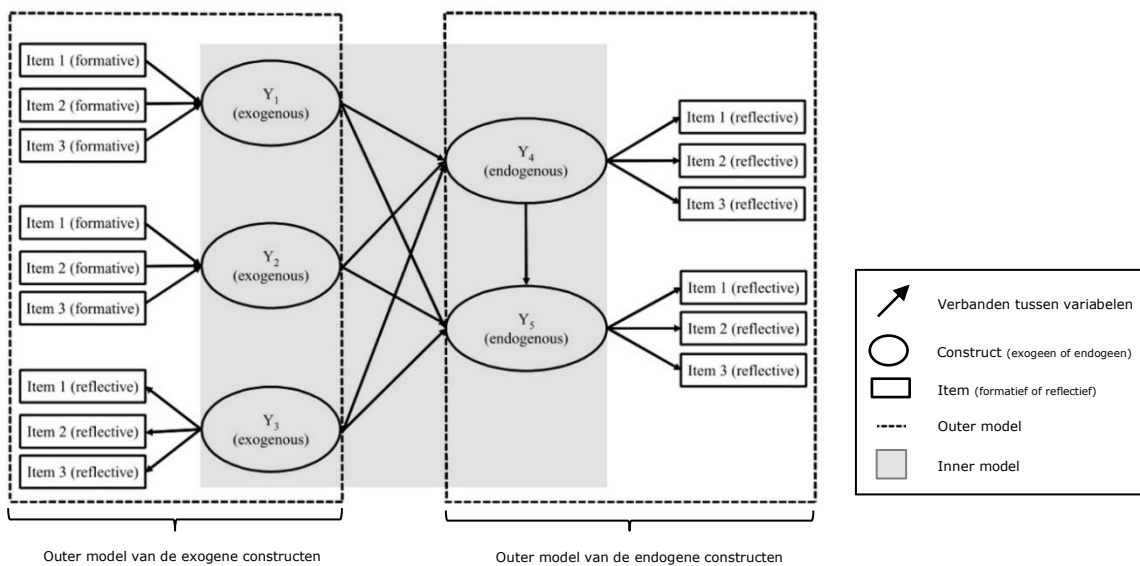
Figuur 3.25. Gemiddelde tevredenheidsscore per gemeente in cluster 'centrumsteden en grote steden'

### 3.4.3 Stap 3: Analyse van het meetmodel

Om de resultaten van tevredenheidsonderzoeken te analyseren (Stap 3 en 4), beroepen onderzoekers zich vaak op een multivariate techniek<sup>36</sup> genaamd 'PLS-SEM' (Ferrari, Pagani, & Fiorio, 2011). Deze methode is non-parametrisch en stelt academici in staat om de relatie tussen variabelen en constructen, die van elkaar afhankelijk zijn, gelijktijdig te bestuderen (Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2016). Ook deze techniek zal worden toegepast om de bovenstaande resultaten binnen het conceptuele model te kaderen. Gezien de complexiteit van deze techniek, is het aangewezen om hieromtrent meer toelichting te voorzien (Sectie 3.4.3.1) alvorens het meetmodel daadwerkelijk te analyseren (Sectie 3.4.3.2).

#### 3.4.3.1 Toelichting methodiek

Om gebruik te kunnen maken van PLS-SEM dient men allereerst een paddiagram uit te tekenen waarin variabelen en constructen op basis van theoretische concepten gevormd worden (Hair, Sarstedt, Hopkins, & Kuppelwieser, 2014). Figuur 3.26 is hier een voorbeeld illustratie van. Een paddiagram bestaat in kader van PLS-SEM uit een *inner* en een *outer* model (Hair, Ringle, & Sarstedt, 2011). Het structureel model – ook wel het *inner* model genoemd – geeft de onderlinge relaties weer tussen de constructen die geëvalueerd dienen te worden (Hair et al., 2014). Het meetmodel – ook wel gekend als het *outer* model – specificeert de relaties tussen de indicatoren en hun corresponderend construct (Hair et al., 2011; Hair et al., 2014).



Figuur 3.26. Theoretisch voorbeeld van een eenvoudig padmodel, Bron: (Hair et al., 2014).

<sup>36</sup> Dit is een techniek die een gelijktijdige bestudering van meerdere ('multi') variabelen ('variate') toelaat (Bijleveld & Commandeur, 2012).

Zoals Figuur 3.26. aangeeft wordt er binnen het structureel model dan weer een onderscheid gemaakt tussen endogene en exogene constructen. Het verschil tussen beiden is dat een endogeen construct door andere constructen uit het structureel model verklaard wordt.  $Y_4$  en  $Y_5$  zijn hier een voorbeeld van. Bij een exogeen construct is dit - zoals  $Y_1$  t.e.m.  $Y_3$  illustreren - niet het geval (Hair et al., 2011; Hair et al., 2014).

Naast de opsplitsing tussen endo- en exogeen, dient elk construct ook gedefinieerd te worden als zijnde reflectief of formatief. Dit onderscheid is essentieel om te kunnen oordelen over de mate waarin de items erin slagen het bijhorende construct te meten (Hair et al., 2014; Hair, Sarstedt, Ringle, & Mena, 2012). Een construct is reflectief wanneer de causaliteit van het construct naar de items loopt (Hair et al., 2014). Meer specifiek betekent dit dat alle items door hetzelfde construct veroorzaakt worden. Hierdoor zijn deze indicatoren ook sterk aan elkaar gecorreleerd. Aanvullend hierop wil dit ook zeggen dat het weglaten van één enkel item normaliter de betekenis van het construct niet zal veranderen (Hair et al., 2016). Bij formatieve constructen loopt de causaliteit daarentegen van de items naar het construct (Hair et al., 2014). Elk item van een formatief construct capteert een specifiek aspect van het domein dat het construct beslaat. Gecombineerd vullen de items de betekenis van het construct volledig in, wat impliceert dat het buiten beschouwing laten van één item de aard van het construct mogelijk kan beïnvloeden (Hair et al., 2016). Gezien het meetmodel binnen deze masterscriptie uitsluitend door formatieve constructen gekenmerkt wordt, zullen hieronder enkel de controlemechanismen horende bij dit type toegelicht en uitgevoerd worden.

Eerder werd reeds aangehaald dat de analyse van zowel het meetmodel (Stap 3) als het conceptueel model (Stap 4) softwarematig met SmartPLS 3 gewerkt wordt. Hierbij dient te worden vermeld dat deze software - in kader van inferentie - gebruik maakt van een bootstrapping-procedure (Streukens & Leroi-Werelds, 2016). *Bootstrapping* is een techniek waarbij een groot aantal *subsamples* met teruglegging<sup>37</sup> uit de origineel steekproef getrokken worden. Door het model voor elke *subsample*<sup>38</sup> te schatten, creëert deze techniek een eigen distributie die quasi normaal verdeeld is (Moore & McCabe, 2006). Deze *bootstrap*-distributie benadert de distributie van de populatieparameter in redelijke mate. De standaardafwijking van de *bootstrap*-distributie wordt hierbij als proxy voor de standaardfout van de populatieparameter gebruikt. Bootstrapping komt er op neer dat de statistische significantie van de coëfficiënten aan de hand van de variabiliteit van de *bootstrap*-distributie berekend wordt (Hair et al., 2016). Om te controleren of een coëfficiënt daadwerkelijk significant is, raden Streukens & Leroi-Werelds (2016) het gebruik van een *bias-corrected accelerated bootstrap* interval aan. Hierbij dient te worden vermeld dat er geen significant effect optreedt wanneer het betrouwbaarheidsinterval (BI) de waarde nul bevat. Het *bias-corrected accelerated bootstrap* interval geniet de voorkeur boven de traditionele p-waarden vermits dit

---

<sup>37</sup> 'Met teruglegging' wil zeggen dat er herhaaldelijk op aselechte wijze een steekproef uit de data getrokken wordt en dat de observaties - van deze zopas getrokken steekproef - na de schatting van het model terug in de oorspronkelijke steekproef worden geplaatst. Pas na deze teruglegging wordt de volgende steekproef getrokken (Moore & McCabe, 2006).

<sup>38</sup> Elke *subsample* heeft hetzelfde aantal observaties. In het vakjargon worden deze observaties ook wel *bootstrap cases* genoemd (Hair et al., 2016).

BI in staat is om scheve verdelingen in de *bootstrap*-distributie te corrigeren. Binnen dit onderzoek wordt gewerkt met een significantieniveau van 5%.

Een laatste kanttekening die gemaakt moet worden heeft betrekking op de *missing values* die in de dataset aanwezig zijn. Door de beoordeling van de dienstverleningskwaliteit aan specifieke *life-events* te koppelen in plaats van deze generiek te bevragen, heeft dit situaties gecreëerd waarbij de respondent niet met die specifieke overheidsdienstverlening in aanraking kwam en die bijgevolg niet kan beoordelen waardoor de observatie van deze respondent *missing values* bevat. Om de analyses van het meetmodel en het structureel model toch met behulp van SmartPLS 3 uit te kunnen voeren, werd de *expectation-maximization* methode toegepast op de items uit de SKWAL-constructen (Dempster, Laird, & Rubin, 1977).

### **3.4.3.2 Analyse van het meetmodel**

In onderstaande sectie wordt de betrouwbaarheid en de validiteit van de formatieve constructen van het meetmodel nagegaan. Allereerst wordt de collineariteit tussen de items van de formatieve constructen bestudeert, waarna ook de item validiteit wordt onderzocht.

#### **3.4.3.2.1 Collineariteit**

Waar de indicatoren van een reflectieve construct onderling verwisselbaar zijn en dus sterk aan elkaar gecorreleerd zijn, is dit voor een formatieve construct allesbehalve aangewezen. Hoge correlaties – ook wel collineariteit genoemd – kunnen zeer problematisch zijn aangezien de gewichten van de indicatoren door te veel overlap in het construct gedestabiliseerd kunnen worden (Hair, Sarstedt, Ringle, et al., 2012). De *Variance Inflation Factor* (VIF) wordt naar vorgeschoven als één van de methoden om vast te stellen in welke mate er collineariteit binnen de formatieve constructen aanwezig is. Een VIF-waarde van vijf of hoger, wijst op een mogelijk collineariteitsprobleem<sup>39</sup>.

In het kader van dit onderzoek was het noodzakelijk om de VIF-waarden driemaal te berekenen. De resultaten hiervan worden in Appendix 12 weergegeven. Uit de eerste berekeningsronde bleek immers dat twee items uit vijf van de zeven SKWAL-constructen<sup>40</sup> deze kritieke grenswaarde overschreden. In de tweede en derde berekeningsronde werd op aangeven van Hair et al. (2016) besloten om telkens één van deze twee items buiten beschouwing te laten. Hierdoor daalde de VIF-waarde van het andere item telkens tot onder de kritieke grenswaarde. Om de dienstverlening ongeacht het *life-event* op eenzelfde wijze te beoordelen, werd geopteerd om deze correctie voor alle SKWAL-constructen door te voeren. Belangrijk te bemerken is dat de analyse zich hierna beroept op het model uit de tweede berekeningsronde. Aan de hand van Tabel 3.2. in sectie 3.1.1.1.2 kan immers worden gesteld dat item 'SKWAL3' theoretisch beter onderbouwd is dan het item 'SKWAL4'. Middels het weglaten van dit laatstgenoemde item kan geconcludeerd worden dat het meetmodel niet langer met een collineariteitsprobleem geconfronteerd wordt.

---

<sup>39</sup> Wanneer de VIF-waarde van een item de kritieke grens van vijf overschrijdt, betekent dit dat minstens 80% van diens variantie door de overige items van hetzelfde construct verklaard wordt (Hair et al., 2014).

<sup>40</sup> Meer specifiek gaat het over SKWAL3 en SKWAL4 uit de SKWAL-constructen WZ, VEIL, MIL, MOB en CSVV.



### 3.4.3.2.2 Itemvaliditeit

Vervolgens dient de vraag gesteld te worden of elk formatief item daadwerkelijk bijdraagt aan de vorming van het construct. Om een antwoord op deze vraag te formuleren, werd voor elk item nagegaan of de *outer weight* <sup>41</sup> significant van nul verschilt. Voor deze test wordt teruggerepen naar het *bias-corrected confidence intervals* zoals besproken in sectie 3.4.3.1. Wanneer het itemgewicht statistisch significant blijkt te zijn, is er voldoende empirisch bewijs om de opname van het item in het model te rechtvaardigen. Volgens de *bias-corrected confidence intervals* die er werden uitgevoerd in Appendix 13, blijkt de *outer weight* van een zevental items niet significant te zijn. Voor deze items werd vervolgens in Tabel 3.5 de bijhorende item *loadings* bestudeerd. Vermits deze allen groter zijn dan 0,5 dienen die items niet uit het model verwijderd te worden (Hair et al., 2016).

	<i>Outer loading</i>	<i>Bias-corrected accelerated bootstrap confidence interval (95%)</i>
<b>Welzijn en sociale zorg (WS)</b>		
SKWAL2_WS	0,853	[0,598 ; 0,942]
SKWAL5_WS	0,852	[0,679 ; 0,932]
<b>Bouwen en verbouwen (BV)</b>		
SKWAL1_BV	0,700	[0,615 ; 0,757]
<b>Mobiliteit (MOB)</b>		
SKWAL4_MOB	0,911	[0,873 ; 0,946]
<b>Aanbod voorzieningen</b>		
AANBOD_SUPERMARKT	0,665	[0,607 ; 0,735]
AANBOD_HUISARTS	0,803	[0,745 ; 0,872]
<b>Vertrouwen (VERTR)</b>		
VERTR_PROVINCIE	0,596	[0,567 ; 0,621]

Tabel 3.5. *Outer loadings* en bootstrapresultaten

### 3.4.4 Stap 4: Analyse van het structureel model

Wanneer de betrouwbaarheid en validiteit van het structureel model aangetoond is, kan het model daadwerkelijk geanalyseerd worden. Er dient nagegaan te worden in welke mate het *inner* model krachtig genoeg is om de constructen te voorspellen. Allereerst wordt de R<sup>2</sup>-maatstaf onder de loep genomen, waarna ook de padcoëfficiënten in detail bekeken worden.

#### 3.4.4.1 *Adjusted R<sup>2</sup>* -maatstaf

Om te achterhalen in welke mate de onafhankelijke variabelen de variantie in de afhankelijke variabele kunnen verklaren, wordt er vaak naar de R<sup>2</sup>-maatstaf gekeken. Deze maatstaf neemt steeds een waarde aan tussen nul en één. Hoe dichter deze waarde bij één aanleunt, hoe beter de onafhankelijke variabelen erin slagen om de afhankelijke variabele te voorspellen. Gezien

<sup>41</sup> De *outer weight* van een item weerspiegelt diens relatieve bijdrage in de vorming van het construct (Leroi-Werelds, 2020)

de waarde van deze maatstaf toeneemt naarmate er meer exogene variabelen<sup>42</sup> aan een model worden toegevoegd, betekent dit zeggen dat een toename in de  $R^2$  niet automatisch de *fit* van het model verhoogt. Om dat effect tegen te gaan, dienen onderzoekers zich tot de *adjusted*  $R^2$ -maatstaf te wenden (Stock & Watson, 2015). Hierdoor rapporteert Tabel 3.6 de *adjusted*  $R^2$  voor de endogene constructen uit het conceptueel model in plaats van de reguliere  $R^2$ .

Zeer positief is dat er voor het kernconstruct TEVREDEN - ongeacht het model van de vragenlijst - een *adjusted*  $R^2$ -waarde van maar liefst 0,81 wordt opgetekend. Dit impliceert dat het vooropgestelde model zeer veel variantie van het kernconstruct weet te verklaren (Hair et al., 2016). Ook voor het construct DISCONF ( $R^2_{adj} = 0,79$ ) wordt een hoge waarde geregistreerd. Daarnaast doet de *adjusted*  $R^2$ -waarde van het construct ALGKWAL ( $R^2_{adj} = 0,54$ ) het ook meer dan behoorlijk. Voor het construct VERTR wordt een ietwat gematigdere waarde ( $R^2_{adj} = 0,41$ ) genoteerd. Toch slaagt het vooropgestelde model er in een redelijk gedeelte van de variantie in dit construct te verklaren. In het kader van de SKWAL-constructen kan dit helaas niet gezegd worden gezien geen van hen de ondergrens ( $R^2_{adj} = 0,19$ ) weet te overschrijden (Leroi-Werelds, 2020). Wetende uit Sectie 3.1 dat een SKWAL-construct in het structurele model uitsluitend door het bijhorende FREQ-construct verklaard wordt, betekent dit dat de frequentie waarmee de burger in het kader van een bepaalde *life-event* met zijn gemeentelijke dienstverlener in contact komt nauwelijks tot geen inzichten biedt in de variabiliteit van de kwaliteitsbeoordeling omtrent die specifieke dienstverlening. Desondanks kan er op basis van de bovenstaande motivering gesteld worden dat het structureel model als geheel over voldoende voorspellingskracht beschikt om uitspraken te formuleren omtrent de burgertevredenheid.

Construct	Model vragenlijst	Adjusted $R^2$
ALGKWAL	A   B   C   D	0,541**
TEVREDEN	A   B   C   D	0,809***
DISCONF	A   B   C   D	0,786***
VERTR	A   B   C   D	0,405**
SKWAL_BS	A   B   C   D	-0,000 <sup>43</sup>
SKWAL_WS	A   B   C   D	0,000
SKWAL_BV	A   B   C   D	0,006
SKWAL_VEIL	A   B   C   D	0,006
SKWAL_MIL	A   B   C   D	0,001
SKWAL_MOB	A   B   C   D	0,003
SKWAL_CSVV	A   B   C   D	0,002

Tabel 3.6.: Overzicht *adjusted*  $R^2$

\*laag (0,19-0,32), \*\*middelmatig (0,33-0,67); \*\*\*hoog ( $\geq 0,67$ )

<sup>42</sup> Dit effect treedt enkel op wanneer de coëfficiënt van de toegevoegde variabele verschillend is van nul (Stock & Watson, 2015).

<sup>43</sup> Door de *adjusted*  $R^2$ -maatstaf boven de reguliere  $R^2$ -maatstaf te verkiezen, wordt er voor het construct SKWAL\_BS een zeer lage maar negatieve waarde genoteerd. Het construct FREQ\_BS slaagt er niet in om voldoende variantie van het construct SKWAL\_BS te verklaren om de correctie die de *adjusted*  $R^2$ -maatstaf doorvoert te compenseren (Stock & Watson, 2015).

### 3.4.4.2 Padcoëfficiënten

Nadat het PLS-SEM algoritme volledig doorlopen is, worden de padcoëfficiënten verkregen die zowel de kracht als richting van de onderlinge verbanden tussen de constructen uit het structureel model weerspiegelen. Wanneer een padcoëfficiënt een waarde aanneemt die dicht bij +1 ligt, betekent dit dat er tussen beide constructen een sterke positieve relatie bestaat. De omgekeerde redenering geldt voor een negatieve waarde. Indien de padcoëfficiënt dicht bij nul aanleunt, geeft dit blijk van een zwakke relatie. Op de vraag of het verband dat de padcoëfficiënt weerspiegelt wel statistisch significant is, kan op basis van het algoritme geen antwoord geformuleerd worden. Hiervoor wordt gekeken de standard error die tijdens het *bootstrappen* verkregen wordt. Het *bias-corrected accelerated bootstrap confidence interval* geeft immers aan of de padcoëfficiënt significant van nul verschilt (Hair et al., 2016). Ook hier geldt het principe dat de nulhypothese<sup>44</sup> verworpen kan worden wanneer de waarde nul niet in het betrouwbaarheidsinterval voorkomt. Echter wanneer het betrouwbaarheidsinterval die waarde wél bevat, is er onvoldoende bewijs om een verband tussen beide constructen aan te tonen (Hair et al., 2016; Streukens, n.d.). In de onderstaande tabellen (3.7 t.e.m. 3.11) worden de resultaten getoond.

Verbanden (Deel I)	Model vragenlijst	Padcoëfficiënt	Bias-corrected accelerated bootstrap confidence interval
FREQ_BS → SKWAL_BS	A   B   C   D	-0,006	[-0,027 ; 0,018]
FREQ_WS → SKWAL_WS	A   B   C   D	-0,078	[-0,145 ; 0,113]
FREQ_BV → SKWAL_BV	A   B   C   D	-0,081**	[-0,128 ; -0,027]
FREQ_VEIL → SKWAL_VEIL	A   B   C   D	-0,078**	[-0,124 ; -0,032]
FREQ_MIL → SKWAL_MIL	A   B   C   D	0,025**	[0,004 ; 0,047]
FREQ_MOB → SKWAL_MOB	A   B   C   D	-0,059**	[-0,105 ; -0,011]
FREQ_CSVV → SKWAL_CSVV	A   B   C   D	0,042**	[0,006 ; 0,077]

Tabel 3.7.: Padcoëfficiënten en *bootstrap*resultaten (deel I)

\*p<0,10; \*\*p<0,05; \*\*\*p<0,01

H3(a) wordt enkel voor FREQ\_BV ( $\beta = -0,081$ ), FREQ\_VEIL ( $\beta = -0,078$ ) en FREQ\_MOB ( $\beta = -0,059$ ) aanvaard. Zoals verwacht beoordeelt de burger de dienstverleningskwaliteit van de overheidsdiensten die zich binnen deze *life-events* kaderen negatiever naarmate hij er frequenter mee in contact komt. Voor de overige FREQ-constructen wordt H3(a) verworpen. Wat FREQ\_MIL ( $\beta = 0,025$ ) en FREQ\_CSVV ( $\beta = 0,042$ ) betreft, is deze verwerping niet te wijten aan het gebrek van een significant effect, maar wél aan het feit dat het waargenomen effect qua richting niet overeenstemt met hetgeen vooraf werd verwacht. In plaats een negatief effect uit te oefenen op de dienstverleningskwaliteit van deze specifieke overheidsdiensten, resulteert een hogere gebruiksfrequentie juist in een positievere kwaliteitsbeoordeling. Voor FREQ\_BS ( $\beta = -0,006$ ) en FREQ\_WS ( $\beta = -0,078$ ) valt deze verwerping daarentegen wel te verklaren door het ontbreken van een significant effect.

<sup>44</sup> De nulhypothese stelt dat er tussen twee constructen uit het structurele model geen verband is.

Verbanden (Deel II)	Volgorde vragenlijst	Padcoëfficiënt	Bias-corrected accelerated bootstrap confidence interval
SKWAL BS → ALGKWAL	A   B   C   D	0,328**	[0,297 ; 0,360]
SKWAL WS → ALGKWAL	A   B   D	0,074**	[0,038 ; 0,120]
	C	0,073**	[0,035 ; 0,116]
SKWAL BV → ALGKWAL	A	0,162**	[0,132 ; 0,190]
	B   C   D	0,161**	[0,132 ; 0,190]
SKWAL VEIL → ALGKWAL	A   B   C   D	0,103**	[0,073 ; 0,134]
SKWAL MIL → ALGKWAL	A   B   C   D	0,249**	[0,214 ; 0,281]
SKWAL MOB → ALGKWAL	A   B   C   D	0,076	[0,076 ; 0,107]
SKWAL CSVV → ALGKWAL	A   B   C   D	0,084**	[0,048 ; 0,119]

Tabel 3.8.: Padcoëfficiënten en *bootstrap*resultaten (deel II)

\*p<0,10; \*\*p<0,05; \*\*\*p<0,01

Enkel voor het *life-event* Mobiliteit (MOB) is er onvoldoende bewijs voorhanden om te stellen dat de prestaties van de specifieke overheidsdienst bijdragen tot de algemene kwaliteitsperceptie van de burger ( $\beta = 0,076$ ; H2(a)= verworpen). Voor de overige *life-events* kan wél aangetoond worden dat de kwaliteit van de dienstverlening van een specifieke overheidsdienst de algemene kwaliteitsperceptie van de burger positief beïnvloedt ( $0,073 \leq \beta \leq 0,328$ ; H2(a) = aanvaard).

Verbanden (Deel III)	Volgorde vragenlijst	Padcoëfficiënt	Bias-corrected accelerated bootstrap confidence interval
VOLGORDE → ALGKWAL	A	0,007	[-0,012 ; 0,027]
	B	0,020	[0,000 ; 0,038]
	C	-0,012	[-0,030 ; 0,006]
	D	-0,015	[-0,035 ; 0,005]
CONTACT → ALGKWAL	A   B	0,000	[-0,018 ; 0,019]
	C   D	0,002	[-0,017 ; 0,021]

Tabel 3.9.: Padcoëfficiënten en *bootstrap*resultaten (deel III)

\*p<0,10; \*\*p<0,05; \*\*\*p<0,01

Hoewel de padcoëfficiënten licht verschillen naargelang de volgorde van de gestelde vragen, blijkt de vraagvolgorde geen significant effect te hebben op de algemene kwaliteitsbeoordeling van de burger ( $-0,015 \leq \beta \leq 0,020$ ; H5(a) verworpen). Ook geven de resultaten aan de algemene kwaliteitsbeoordeling van de burger niet verschilt wanneer het contact met de overheid digitaal verloopt ( $0,000 \leq \beta \leq -0,002$ ; H4(a) verworpen).

Verbanden (Deel IV)	Volgorde vragenlijst	Padcoëfficiënt	Bias-corrected accelerated bootstrap confidence interval
ALGKWAL → DISCONF	A   B   C   D	0,887**	[0,887 ; 0,896]
ALGKWAL → TEVR	A   B   C   D	0,106**	[0,073 ; 0,140]
DISCONF → VERTR	A   B   C   D	0,636**	[0,615 ; 0,657]
DISCONF → TEVR	A   B   C   D	0,025	[-0,003 ; 0,053]
VERTR → TEVR	A   B   C   D	0,584**	[0,554 ; 0,618]
KWALV → TEVR	A   B   C   D	0,140**	[0,054 ; 0,246]
AANBODV → TEVR	A   B   C   D	-0,028	[-0,160 ; 0,080]

Tabel 3.10.: Padcoëfficiënten en *bootstrap*resultaten (deel IV)

\*p<0,10; \*\*p<0,05; \*\*\*p<0,01

Betreffende de kernconcepten van het conceptueel model, geven de resultaten aan dat de algemene kwaliteitsperceptie (ALGKWAL) van de burger een grote en positieve invloed heeft op de disconfirmatie (DISCONF) die de hij ervaart ( $\beta = 0,887$ ; H7(a) = aanvaard). Uit Tabel 3.10 blijkt tevens dat wanneer de burger positieve disconfirmatie ervaart, dit het vertrouwen van de burger verhoogt ( $\beta = 0,636$ ; H8(a) = aanvaard). Verschillend van de bevindingen uit het literatuuronderzoek (sectie 2.2.1.2) wordt er tussen de disconfirmatie van de burger omtrent de gemeentelijke dienstverlening en diens tevredenheid omtrent de gemeente waarin hij woont geen significant effect opgemerkt ( $\beta = 0,025$ ; H9(a) = verworpen). Dit betekent dat wanneer de gemeentelijke dienstverlener erin slaagt om de verwachtingen van de burger volledig in te lossen, dit niet noodzakelijk tot een hogere burgertevredenheid leidt. Deze bevinding valt mogelijk te verklaren doordat beide constructen qua vraagstelling naar een andere onderwerp polsen. Bij disconfirmatie wordt gepolst naar de houding van de burger ten opzichte van de dienstverlener, terwijl bij tevredenheid de houding ten opzichte van de gemeente in zijn geheel wordt nagegaan. De algemene kwaliteit van de dienstverlening (ALGKWAL) blijkt niet enkel een impact te hebben op disconfirmatie (DISCONF). In mindere mate heeft de algemene kwaliteit van de dienst ook een positieve invloed op de tevredenheid van de burger ( $\beta = 0,106$ ; H6 (a) = aanvaard). Het vertrouwen van de burger heeft daarentegen een hogere impact op de tevredenheid ( $\beta = 0,584$ ; H10 (a) = aanvaard). Verder blijkt ook de kwaliteit van de voorzieningen een positief effect uit te oefenen op de tevredenheid van de burger Kwaliteit van de voorzieningen ( $\beta = 0,140$ ; H12(a) = aanvaard). Het aanbod aan voorzieningen speelt echter geen rol in de totstandkoming van het tevredenheidsoordeel van de burger ( $\beta = -0,028$ ; H11(a) = verworpen).

Verbanden (Deel V)	Volgorde vragenlijst	Padcoëfficiënt	Bias-corrected accelerated bootstrap confidence interval
LT → TEVR	A   B   C   D	-0,049	[-0,064 ; -0,032]
LV → TEVR	A   B   C   D	0,192**	[0,161 ; 0,228]
INK → TEVR	A   B   C   D	0,001	[-0,013 ; 0,014]
SG → TEVR	A   B   C   D	-0,001	[-0,013 ; 0,011]
AG → TEVR	A   B   C   D	-0,002	[-0,013 ; 0,010]

Tabel 3.11.: Padcoëfficiënten en *bootstrap*resultaten (deel V)

\*p<0,10; \*\*p<0,05; \*\*\*p<0,01

Wat de socio-demografische kenmerken betreft, blijkt enkel de levensvreugde (LV) van het individu een significant effect op het tevredenheidsoordeel te hebben ( $\beta = 0,192$ ;  $H_{14}(a) =$  aanvaard). Zo speelt de leeftijd (LT) van de burger ( $\beta = -0,049$ ;  $H_{13}(a) =$  verworpen) alsook zijn maandelijks netto gezinsinkomen (INK) ( $\beta = 0,001$  ;  $H_{15}(a) =$  verworpen) geen rol in de totstandkoming van zijn tevredenheid. Ook leidt een hoge scholingsgraad niet tot een lager tevredenheidsoordeel ( $\beta = -0,001$  ;  $H_{16}(a) =$  verworpen). Tot slot kan geconcludeerd worden dat de tevredenheid van een burger in de gemeente geboren en getogen is niet verschilt opzichte van de tevredenheid van een burger die later ingeweken is ( $\beta = -0,002$  ;  $H_{17}(a) =$  verworpen).

### 3.4.4.3 Effect sizes ( $f^2$ )

Tot slot wordt nagegaan of het uitsluiten van één van de verklarende constructen een substantiële impact heeft op de voorspellende kracht van het model (Hair et al., 2016). Om deze impact - ook wel *effect sizes*  $f^2$  genoemd - te berekenen, wordt het PLS model tweemaal geschat. Allereerst zal het model geschat worden mét het verklarende construct waarvoor de *effect sizes* berekend wordt. Vervolgens wordt de schatting nogmaals uitgevoerd, ditmaal echter zonder het verklarende construct. Hierna wordt op basis van de  $R^2$  van beide modellen de onderstaande wiskundige bewerking uitgevoerd. Voor een overzicht van de resultaten van deze bewerking wordt verwezen naar Appendix 14<sup>45</sup>.

$$f^2 = \frac{R^2_{inclusief} - R^2_{exclusief}}{1 - R^2_{exclusief}}$$

Groot effect:  $f^2 \geq 0,35$   
 Matig effect:  $0,15 \leq f^2 < 0,35$   
 Klein effect:  $0,02 \leq f^2 < 0,15$   
 Geen effect:  $f^2 < 0,02$

In sectie 3.4.4.3. werd met behulp van het *Bias-corrected accelerated bootstrap confidence interval* (Tabel 3.7) aangetoond dat de frequentie van het contact in het kader van vijf *life-events*<sup>46</sup> een invloed heeft op de beoordeling van de burger omtrent de dienstverleningskwaliteit van de specifieke overheidsdienst. Hoewel die effecten zeer beperkt bleken te zijn, dienen ze op basis van hun zeer lage  $f^2$ -waarden ( $0,000 \leq f^2 \leq 0,007$ ) nog meer gerelativeerd

<sup>45</sup> Gezien in sectie 3.4.4.2. reeds werd aangetoond dat de vraagvolgorde geen effect heeft op de kwaliteitsbeoordeling van de burger, worden hieronder ook enkel de effect sizes gerapporteerd voor het PLS model van vragenlijst A.

<sup>46</sup> Meer specifiek gaat het over de volgende *life-events*: Bouwen en verbouwen (BV), Veiligheid (VEIL), Mobiliteit (MOB), Milieu en omgeving (MIL) en Cultuur, sport, vrije tijd en verenigingsleven (CSVV).

te worden. Volgens deze test hebben de significante *FREQ*-constructen geen substantiële impact op de voorspellingskracht van het model.

Tabel 3.8 toonden dan weer aan de burger zich gedurende zijn algemene kwaliteitsbeoordeling zich in kader van zes van de zeven *life-events* laat beïnvloeden door de kwaliteit van de dienstverlening die hij van een specifieke overheidsdienst genoot. Aan de hand van de berekende *effect sizes* kan worden geconcludeerd dat deze beïnvloeding het meest zichtbaar is ( $f^2 = 0,157$ ) wanneer de burger handelingen stelt waarmee hij met de Burgerlijke stand (*SKWAL\_BS*) in contact komt. Indien de burger in het kader van Milieu en omgeving (*SKWAL\_MIL*) of Bouwen en verbouwen (*SKWAL\_BV*) met de gemeentelijke dienstverlener in aanraking komt, wordt zijn algemene kwaliteitsbeoordeling ook beïnvloed, als is deze impact met  $f^2$ -waarden van respectievelijk 0,086 en 0,046 minder uitgesproken. De dienstverlening die binnen de overige *life-events* kadert, oefent geen invloed uit.

Verder blijkt ook dat het construct dat de algemene kwaliteit van de dienstverlening beschrijft (*ALGKWAL*) met het overschrijden van de bovengrens ( $f^2 \geq 0,350$ ) een substantiële impact heeft op de disconfirmatie die de burger ervaart (*DISCONF*). Opvallender is echter dat het construct *ALGKWAL* volgens haar *effect size* ( $f^2 = 0,01$ ) een verwaarloosbare impact heeft op de totstandkoming van de burgertevredenheid. Mocht dit construct buitenbeschouwing gelaten worden, dan zou dit nauwelijks tot geen gevolgen hebben voor de voorspellingskracht van het model.

Hoewel hierboven reeds bleek dat *DISCONF* geen significante invloed heeft op het vertrouwen van de burger, kan op basis van de effect size van dit construct ( $f^2 = 0,681$ ) gesteld worden dat het effect van disconfirmatie op het vertrouwen (*VERTR*) van de burger allesbehalve verwaarloosbaar is. Conform eerdere vaststellingen weet dit laatstgenoemde concept ook veel van de burgertevredenheid te verklaren ( $f^2 = 0,641$ ).

Betreffende de socio-demografische kenmerken, wordt bevestigd dat enkel de levensvreugde van de burger diens tevredenheidsoordeel over de gemeente waarin hij gedomicilieerd is licht kan beïnvloeden ( $f^2 = 0,097$ ).

## 4 CONCLUSIE

---

Indien de gemeentelijke verschillen even buiten beschouwing gelaten worden, kan met een gemiddelde tevredenheidsscore van 7 op 10 gesteld worden dat de Limburger doorgaans behoorlijk tevreden is over zijn gemeente. Eenzelfde conclusie kan getrokken worden omtrent de dienstverleningskwaliteit die de Limburger van zijn gemeente ontvangt. Gemiddeld krijgt deze een cijfer van 7,37 toegekend. Wél verschillend is dat het kloof in de dienstverleningskwaliteit tussen de gemeenten onderling minder uitgesproken is. Tussen de best en de minst presterende gemeente bedraagt die immers slechts 1,55 op 10 vergeleken met 3,58 in het kader van tevredenheid.

Uit de analyse van de padcoëfficiënten en de *effect sizes* kunnen enkele conclusies over het conceptueel model getrokken worden. Zo leert de analyse ons dat de burgers tevredenheid ten aanzien van zijn gemeente door drie factoren gedreven wordt: (1) vertrouwen, (2) levensvreugde en (3) kwaliteit van gemeentelijke voorzieningen. Van deze factoren heeft het vertrouwen van de burger de grootste impact. Toch enigszins een opmerkelijke bevinding gezien academici tot op heden voornamelijk aandacht hadden voor het omgekeerde verband. Ook de levensvreugde van de burger heeft een invloed op diens tevredenheidsoordeel. Voor de overige socio-demografische factoren kon geen effect worden aangetoond. Als laatste speelt ook de kwaliteit van de gemeentelijke voorzieningen ook een rol in de tevredenheid van de burger ten aanzien van zijn gemeente. Al dient hierbij te worden vermeld dat het effect van deze drijver een stuk gematigder is vergeleken met de overige twee.

Toch zijn er enkele duidelijke contrasten merkbaar tussen de resultaten van dit onderzoek en de inzichten die eerder in het literatuuronderzoek werden besproken. Zo werd er geen *priming* vastgesteld. De score die de burger aan de algemene kwaliteit van zijn gemeentelijke dienstverlener toekende, fluctueerde immers niet naargelang de volgorde van de gestelde vragen gesteld werden. Ook is het opvallend dat er bij de respondenten geen disconfirmatie-effect optrad. Meer specifiek wil dit zeggen dat de tevredenheid van de burger niet toenam wanneer de prestaties de verwachtingen van de burger overstegen. Tevens blijft het effect van de algemene kwaliteit van de dienstverlener op de tevredenheid van de burger uit. Hetzelfde kan gezegd worden voor de SKWAL-constructen. Deze hebben nauwelijks tot geen impact op de algemene kwaliteitsbeoordeling van de burger.





## 5 BEPERKINGEN EN SUGGESTIES VOOR TOEKOMSTIG ONDERZOEK

---

Dit onderzoek wordt afgesloten met het formuleren van een kritische opmerking omtrent de wijze waarop dit onderzoek werd gevoerd. Daarnaast wordt van deze gelegenheid gebruik gemaakt om enkele suggesties voor toekomstig onderzoek te formuleren.

Gedurende de analyse werd duidelijk dat de dataset niet volledig aansluit bij de vormvereisten die de softwaretoepassing SmartPLS 3 vooropstelt. De oorzaak hiervan zijn de *missing values*. Om de analyse toch uit te kunnen voeren, diende na de bespreking van de beschrijvende analyses (sectie 3.4.2.) een tweede correctie uitgevoerd te worden. Ditmaal werd deze niet op de volledige dataset uitgevoerd, maar enkel op de SKWAL-constructen. Voor deze correctie werd teruggevallen op de *expectation-maximization* methode. Gezien deze methode de *missing values* tracht in te vullen op basis van de waarde die het meest waarschijnlijk is, wordt aangeraden om de onderzoeksresultaten met enige voorzichtigheid te interpreteren.

Alvorens het bevraginginstrument in de toekomst op grote schaal uit te rollen, dient het conceptueel model verder verfijnt te worden. Het model moet zo opgesteld worden dat de *missing values* eerder uitzondering dan regel zijn. Anderzijds is het aangewezen om het concept omtrent de *life-events* te herzien. In hun huidige vorm dragen de SKWAL-concepten weinig tot niets bij aan het model wat hun nut in vraagstelt. Daarnaast kan het ook interessant zijn om de relatie van het vertrouwen op de tevredenheid ontdekken. Ditmaal werd de relatie uitgezet ten opzichte van de gemeentelijke tevredenheid. Vanuit het perspectief van beleidsmakers kan het nuttig zijn dit effect ook tegenover de gemeentelijke dienstverlener uit te zetten.



## 6 REFERENTIES

---

- Agentschap Binnenlands Bestuur. (2017a). *Vragenlijst gemeentemonitor 2017*. Retrieved from [https://gemeente-en-stadsmonitor.vlaanderen.be/sites/gemeente-en-stadsmonitor/files/gemeentemonitor\\_vragenlijst\\_2017.pdf](https://gemeente-en-stadsmonitor.vlaanderen.be/sites/gemeente-en-stadsmonitor/files/gemeentemonitor_vragenlijst_2017.pdf).
- Agentschap Binnenlands Bestuur. (2017b). *Vragenlijst stadsmonitor 2017*. Retrieved from [https://gemeente-en-stadsmonitor.vlaanderen.be/sites/gemeente-en-stadsmonitor/files/stadsmonitor\\_vragenlijst\\_2017.pdf](https://gemeente-en-stadsmonitor.vlaanderen.be/sites/gemeente-en-stadsmonitor/files/stadsmonitor_vragenlijst_2017.pdf).
- Agentschap Binnenlands Bestuur. (2018). *Stadsmonitor 2017: een monitor voor leefbare en duurzame Vlaamse steden*. Retrieved from [https://gemeente-en-stadsmonitor.vlaanderen.be/sites/gemeente-en-stadsmonitor/files/stadsmonitor\\_pub.pdf](https://gemeente-en-stadsmonitor.vlaanderen.be/sites/gemeente-en-stadsmonitor/files/stadsmonitor_pub.pdf) on 14 april 2020.
- Agentschap Binnenlands Bestuur. (n.d.-a). Belasting en retributie. Retrieved from <https://lokaalbestuur.vlaanderen.be/financiering/fiscaliteit/toelichting-bij-de-regelgeving/belasting-en-retributie> geraadpleegd op 7 juni 2020
- Agentschap Binnenlands Bestuur. (n.d.-b). Contact. Retrieved from <https://gemeente-en-stadsmonitor.vlaanderen.be/contact> on 19 april 2020
- Agentschap Binnenlands Bestuur. (n.d.-c). Gemeente- en stadsmonitor: doel en functie. Retrieved from <https://gemeente-en-stadsmonitor.vlaanderen.be/doel-en-functie>
- Agentschap Binnenlands Bestuur. (n.d.-d). *Gemeente-en stadsmonitor: doel en functie*.: Geraadpleegd op 25 februari 2020, via <https://gemeente-en-stadsmonitor.vlaanderen.be/doel-en-functie>.
- Akgul, D. (2012). Measuring the satisfaction of citizens for the services given by the municipality: the case of Kirşehir Municipality. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 62, 555-560.
- Alemán, R., Gutiérrez-Sánchez, R., & Liébana-Cabanillas, F. (2018). Determinant Factors of Satisfaction with Public Services in Spain. *Australian Journal of Public Administration*, 77(1), 102-113. doi:10.1111/1467-8500.12252
- Alford, J. (2002). Defining the client in the public sector: A social-exchange perspective. *Public administration review*, 62(3), 337-346.
- Almarshad, S. O. (2015). Municipal awareness and citizen satisfaction: The case of the Northern Borders in Saudi Arabia. *International Review of Management and Marketing*, 5(2), 94-101.
- Andersen, S. C., & Hjortskov, M. (2016). Cognitive biases in performance evaluations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 26(4), 647-662.
- Badri, M., Al Khaili, M., & Al Mansoori, R. L. (2015). Quality of service, expectation, satisfaction and trust in public institutions: the Abu Dhabi citizen satisfaction survey. *Asian Journal of Political Science*, 23(3), 420-447.

- Beeri, I., Uster, A., & Vigoda-Gadot, E. (2019). Does Performance Management Relate to Good Governance? A Study of Its Relationship with Citizens' Satisfaction with and Trust in Israeli Local Government. *Public Performance & Management Review*, 42(2), 241-279. doi:10.1080/15309576.2018.1436074
- Belfius. (2007). *Sociaaleconomische typologie van de gemeenten*. Retrieved from [https://www.belfius.be/publicsocial/NL/Media/Typologie\\_NEW\\_nl\\_tcm\\_31-36262.pdf](https://www.belfius.be/publicsocial/NL/Media/Typologie_NEW_nl_tcm_31-36262.pdf).
- Belfius. (n.d.). Sociaaleconomische typologie van de gemeenten. Retrieved from <https://www.belfius.be/publicsocial/NL/Expertise/Studies/Thema-analyses/Typology/index.aspx?firstWA=no>
- Belgische Federale Overheidsdiensten. (n.d.). *De structuur van de federale staat en de bestuursniveaus*. Retrieved from [https://www.belgium.be/nl/over\\_belgie/overheid/federale\\_staat/structuur/](https://www.belgium.be/nl/over_belgie/overheid/federale_staat/structuur/) on 23 februari 2020
- Bijleveld, C. C. J. H., & Commandeur, J. J. F. (2012). *Multivariate analyse: een inleiding voor criminologen en andere sociale wetenschappers*.
- Blaug, R., Horner, L., & Lekhi, R. (2006). *Public value, citizen expectations and user commitment*. London: The Work Foundation.
- Bouckaert, G., Kampen, J. K., Maddens, B., & Van de Walle, S. (2001). *Klantentevredenheidsmetingen bij de Overheid*: Instituut voor de Overheid.
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of 'good governance': difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329-343.
- Bouckaert, G., Van de Walle, S., & Kampen, J. K. (2005). Potential for comparative public opinion research in public administration. *International Review of Administrative Sciences*, 71(2), 229-240.
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2014). Public Value Governance: Moving Beyond Traditional Public Administration and the New Public Management. *Public administration review*, 74(4), 445-456. doi:10.1111/puar.12238
- Bucaite Vilke, J., & Vilkas, M. (2018). Discussing municipal performance alternatives: Public perceptions of municipal services delivery in Lithuania. *International Journal of Public Sector Management*, 31(4), 525-542. doi:10.1108/IJPSM-01-2017-0011
- Bucaite, V. J., & Vilkas, M. (2018). Discussing municipal performance alternatives: Public perceptions of municipal services delivery in Lithuania. *International Journal of Public Sector Management*, 31(4), 525-542. doi:10.1108/ijpsm-01-2017-0011
- Burke, K. G., Kovar, S. E., & Preshaw, P. J. (2003). Understanding the satisfaction process for new assurance services: the role of attitudes, expectations, disconfirmation and performance. *Advances in Accounting*, 20, 43-75.

- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8-32.
- Calleros, O. L., Rivera, H., Serrato, H., Delgado, M. A., León, C., Acevedo, A., . . . Ramírez, I. M. (2012). Development of the Mexican User Satisfaction Index (IMSU) to evaluate social government programs in Mexico: The case of the daycare social program. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 25, 118.
- Cardozo, R. N. (1965). An experimental study of customer effort, expectation, and satisfaction. *Journal of marketing research*, 2(3), 244-249.
- Carvalho, C., Brito, C., & Cabral, J. S. (2010). Towards a conceptual model for assessing the quality of public services. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 7(1), 69-86.
- Chatterjee, R., & Suy, R. (2019). An Overview of Citizen Satisfaction with Public Service: Based on the Model of Expectancy Disconfirmation. *Open Journal of Social Sciences*, 7(4), 243-258. doi:10.4236/jss.2019.74019
- Choi, B. C. K., & Pak, A. W. P. (2005). A catalog of biases in questionnaires. *Preventing chronic disease*, 2(1), A13.
- Christensen, T., & Læg Reid, P. (2005). Trust in government: The relative importance of service satisfaction, political factors, and demography. *Public Performance & Management Review*, 28(4), 487-511.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of marketing*, 58(1), 125-131.
- Daunorienė, A., & Žekevičienė, A. (2015). A reference model of public institutions' quality practices, citizens' satisfaction and performance quality. *Inžinerinė ekonomika*, 422-430.
- DeHoog, R. H., Lowery, D., & Lyons, W. E. (1990). Citizen satisfaction with local governance: A test of individual, jurisdictional, and city-specific explanations. *The Journal of Politics*, 52(3), 807-837.
- DeMoranville, & Bienstock. (2003). Question order effects in measuring service quality. *International Journal of Research in Marketing*, 20(3), 217-231.
- DeMoranville, Bienstock, & Judson, K. (2008). Using question order for predictive service quality measures. *Journal of Services Marketing*, 22(3), 255-262. doi:10.1108/08876040810871200
- Dempster, A. P., Laird, N. M., & Rubin, D. B. (1977). Maximum likelihood from incomplete data via the EM algorithm. *Journal of the Royal Statistical Society: Series B (Methodological)*, 39(1), 1-22.

- Europese Commissie. (2011). European eGovernment Action Plan 2011-2015. 2011. Retrieved from <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2011-2015>
- Europese Commissie. (2012a). *eGovernment Benchmark Framework 2012-2015: Method Paper*. Retrieved from [http://publications.europa.eu/resource/cellar/8f7a503c-921d-42c5-aae2-473ad6b61339.0001.01/DOC\\_1](http://publications.europa.eu/resource/cellar/8f7a503c-921d-42c5-aae2-473ad6b61339.0001.01/DOC_1)
- Europese Commissie. (2012b). *eGovernment Benchmark Framework 2012-2015: Method Paper*.: Geraadpleegd op 20 juli 2019, via [http://publications.europa.eu/resource/cellar/8f7a503c-921d-42c5-aae2-473ad6b61339.0001.01/DOC\\_1](http://publications.europa.eu/resource/cellar/8f7a503c-921d-42c5-aae2-473ad6b61339.0001.01/DOC_1)
- Ferrari, P. A., Pagani, L., & Fiorio, C. V. (2011). A Two-Step Approach to Analyze Satisfaction Data. *Social Indicators Research*, 104(3), 545-554. doi:10.1007/s11205-010-9761-x
- Filtenborg, A. F., Gaardboe, F., & Sigsgaard-Rasmussen, J. (2017). Experimental replication: an experimental test of the expectancy disconfirmation theory of citizen satisfaction. *Public Management Review*, 19(9), 1235-1250.
- Gemeente Pelt. (2019). *Omgevingsanalyse Pelt: Inspiratienota strategisch meerjarenplan 2020-2025 op basis van de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen* Retrieved from <https://www.gemeentepelt.be/File/Download/8415/7188C2C50004385393C4F2BEF1AF62D1>.
- Gielen. (2017). *Typologie van de Vlaamse & Brusselse gemeenten 2017: sociaaleconomische clusters*. Retrieved from [https://research.belfius.be/wp-content/uploads/2018/06/Typologie-van-de-gemeenten-NL\\_tcm\\_80-150638.pdf](https://research.belfius.be/wp-content/uploads/2018/06/Typologie-van-de-gemeenten-NL_tcm_80-150638.pdf).
- Gray, B., & Boshoff, C. (2004). The relationships between service quality, customer satisfaction and buying intentions in the private hospital industry. *South African journal of business management*, 35(4), 27-37.
- Grimmelikhuijsen, S., & Porumbescu, G. A. (2017). Reconsidering the expectancy disconfirmation model. Three experimental replications. *Public Management Review*, 19(9), 1272-1292.
- Gruythuysen, R. (2018). Cognitieve dissonantie. *Tandartspraktijk*, 39(4), 47-47.
- Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt. (2016). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*: Sage publications.
- Hair, Ringle, & Sarstedt. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing theory and Practice*, 19(2), 139-152.
- Hair, Sarstedt, Hopkins, & Kuppelwieser. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). *European business review*.
- Hair, Sarstedt, Pieper, & Ringle. (2012). The use of partial least squares structural equation modeling in strategic management research: a review of past practices and recommendations for future applications. *Long range planning*, 45(5-6), 320-340.

- Hair, Sarstedt, Ringle, & Mena. (2012). An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research. *Journal of the academy of marketing science*, 40(3), 414-433.
- Heintzman, R., & Marson, B. (2005). People, service and trust: is there a public sector service value chain? *International Review of Administrative Sciences*, 71(4), 549-575.
- Hjortskov, M. (2017). Priming and context effects in citizen satisfaction surveys. *Public Administration*, 95(4), 912-926. doi:10.1111/padm.12346
- Holzer, M., Charbonneau, E., & Kim, Y. (2009). Mapping the terrain of public service quality improvement: twenty-five years of trends and practices in the United States. *International Review of Administrative Sciences*, 75(3), 403-418.
- Homans, L. (2016). *Beleidsbrief Binnenlands Bestuur en Stedenbeleid 2016-2017*. Brussel: Vlaams Parlement. Retrieved from <http://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1213824> on 5 juni 2020.
- Hopkins, D. (2011). *The Priming Power of Spanish: Testing the External Validity of a Survey Experiment*. Retrieved from
- Hox, J., & Boeijs, H. (2005). Data collection, primary versus secondary. *Encyclopedia of social measurement*, 1, 593.
- Hsiao, C.-T., & Lin, J.-S. (2008). A Study of Service Quality in Public Sector. *IJEBM*, 6(1), 29-37.
- Im, T., Cho, W., Porumbescu, G., & Park, J. (2012). Internet, Trust in Government, and Citizen Compliance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 24(3), 741-763. doi:10.1093/jopart/mus037
- Imai, K., Keele, L., Tingley, D., & Yamamoto, T. (2011). Unpacking the black box of causality: Learning about causal mechanisms from experimental and observational studies. *American Political Science Review*, 105(4), 765-789.
- Insch, A., & Florek, M. (2008). A great place to live, work and play: Conceptualising place satisfaction in the case of a city's residents. *Journal of place management and development*, 1(2), 138. doi:10.1108/17538330810889970
- Jacobsen, R., Snyder, J. W., & Saultz, A. (2015). Understanding satisfaction with schools: The role of expectations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(3), 831-848.
- James, O. (2007). Evaluating the expectations disconfirmation and expectations anchoring approaches to citizen satisfaction with local public services. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1), 107-123.
- James, O. (2011). Managing citizens' expectations of public service performance: evidence from observation and experimentation in local government. *Public Administration*, 89(4), 1419-1435.



- Jung, T. (2010). Citizens, co-producers, customers, clients, captives? A critical review of consumerism and public services. *Public Management Review*, 12(3), 439-446.
- Justin. (n.d.). Understanding the Differences Between Constructs, Variables, and Operational Definitions. Retrieved from <https://www.statisticssolutions.com/understanding-the-differences-between-constructs-variables-and-operational-definitions/>
- Kampen, J. K., De Walle, S. V., & Bouckaert, G. (2006). Assessing the relation between satisfaction with public service delivery and trust in Government. The impact of the predisposition of citizens toward Government on evaluations of its performance. *Public Performance & Management Review*, 29(4), 387-404.
- Kampen, J. K., Van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2003). *On the relative role of the public administration, the public services and the political institutions in building trust in government in Flanders*. Paper presented at the ASPA's 64th National Conference, The Power of Public Service.
- Kanne, P., & van den Berg, J. (2013). *Kwaliteit van de overheidsdienstverlening 2013*. Retrieved from [https://www.nationaleombudsman.nl/uploads/131211\\_rap\\_kwaliteit\\_van\\_de\\_overheidsdienstverlening\\_2013.pdf](https://www.nationaleombudsman.nl/uploads/131211_rap_kwaliteit_van_de_overheidsdienstverlening_2013.pdf) on 22/07/2019
- KB van 16 juli 1992 betreffende de bevolkingsregisters en het vreemdelingenregister.
- Kelly, J. M., & Swindell, D. (2002). A Multiple-Indicator Approach to Municipal Service Evaluation: Correlating Performance Measurement and Citizen Satisfaction across Jurisdictions. *Public administration review*, 62(5), 610-621. doi:10.1111/1540-6210.00241
- King, S. F. (2007). Citizens as customers: Exploring the future of CRM in UK local government. *Government Information Quarterly*, 24(1), 47-63.
- Kock, N., & Hadaya, P. (2018). Minimum sample size estimation in PLS-SEM: The inverse square root and gamma-exponential methods. *Information Systems Journal*, 28(1), 227-261.
- Koninklijk besluit betreffende de bevolkingsregisters en het vreemdelingenregister. (1992). B.S. 15 augustus 1992.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management : analysis, planning, implementation, and control*: Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Marketing de essentie*: Pearson Benelux B.V.
- Krivobokova, O. V. (2009). Evaluating customer satisfaction as an aspect of quality management. *World Academy of Science, Engineering and Technology*, 53(5), 565-568.
- Leroi-Werelds, S. (2020). *PLS-SEM Workshop*. [cursustekst]. Hasselt: Universiteit Hasselt.
- Mankiw, N. (2016). *Macroeconomics, 9th Edition* (Vol. 3). Beaverton: Ringgold, Inc.

- Mano, H., & Oliver, R. L. (1993). Assessing the dimensionality and structure of the consumption experience: evaluation, feeling, and satisfaction. *Journal of Consumer research*, 20(3), 451-466.
- Mansor, N., & Razali, C. H. C. M. (2010). Customers' Satisfaction towards Counter Service of Local Authority in Terengganu, Malaysia. *Asian Social Science*, 6(8), 197.
- McKinney, V., Yoon, K., & Zahedi, F. M. (2002). The Measurement of Web-Customer Satisfaction: An Expectation and Disconfirmation Approach. *Information Systems Research*, 13(3), 296-315. doi:10.1287/isre.13.3.296.76
- McNeal, R., Hale, K., & Dotterweich, L. (2008). Citizen-Government Interaction and the Internet: Expectations and Accomplishments in Contact, Quality, and Trust. *Journal of Information Technology & Politics*, 5(2), 213-229. doi:10.1080/19331680802298298
- Michalos, A. C. (1983). Satisfaction and happiness in a rural northern resource community. *Social Indicators Research*, 13(3), 225-252.
- Moore, D. S., & McCabe, G. P. (2006). *Statistiek in de praktijk: theorieboek: Academic service* Den Haag.
- Morgeson, F. V. (2012). Expectations, disconfirmation, and citizen satisfaction with the US federal government: Testing and expanding the model. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23(2), 289-305.
- Mutale, D. G. (2017). *Continued use of e-government services: an expectation confirmation theory and trust theory approach* (Doctoral dissertation), University of the Witwatersrand,
- Nigro, H. O., & Císaro, S. E. G. (2014). Prediction of citizen satisfaction with local government based on perceptions of physical disorder. *Journal of place management and development*, 7(2), 153-175. doi:10.1108/jpmd-09-2013-0021
- OECD. (2017). *Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust*. Paris. Retrieved from <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264268920-en.pdf?expires=1586699679&id=id&accname=quest&checksum=1F1A6B14EDE7A73AA5FB39E22C1EF9EC> on
- OESO. (2015). *How's Life? 2015: Measuring Well-being* Paris: OECD Publishing Retrieved from [https://www.dataplan.info/img\\_upload/7bdb1584e3b8a53d337518d988763f8d/oecd\\_how-is-life-2015.pdf](https://www.dataplan.info/img_upload/7bdb1584e3b8a53d337518d988763f8d/oecd_how-is-life-2015.pdf).
- OESO. (2017). *OECD Guidelines on Measuring Trust*. Retrieved from <https://www.oecd-ilibrary.org/content/publication/9789264278219-en>
- OESO. (2019a). *Government at a Glance 2019*. Retrieved from <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/8ccf5c38-en.pdf?expires=1591542181&id=id&accname=quest&checksum=70C8699F179C88F9EBDB3EB9B1106796>.

- OESO. (2019b). Trust in OECD governments back at pre-crisis levels as governments seek to be more open and engaged. Retrieved from <https://www.oecd.org/newsroom/trust-in-oecd-governments-back-at-pre-crisis-levels-as-governments-seek-to-be-more-open-and-engaged.htm>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), 460-469.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer: A behavioral perspective on the consumer*: Routledge.
- Olsen, A. L. (2015). Citizen (dis) satisfaction: An experimental equivalence framing study. *Public administration review*, 75(3), 469-478.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government. How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*: Reading, MA: Addison-Wesley.
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability*, 11(4), 1113.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of marketing*, 58(1), 111-124.
- Patterson, P. G. (1993). Expectations and product performance as determinants of satisfaction for a high-involvement purchase. *Psychology & Marketing*, 10(5), 449-465. doi:10.1002/mar.4220100507
- Petrovsky, N., Mok, J. Y., & León-Cázares, F. (2017). Citizen expectations and satisfaction in a young democracy: A test of the expectancy-disconfirmation model. *Public administration review*, 77(3), 395-407.
- Platteau, L. (2011). *Onderzoeksproductiviteit van Europese accountingonderzoekers*. (Masterproef), Universiteit Gent, Retrieved from [https://lib.ugent.be/fulltxt/RUG01/001/788/336/RUG01-001788336\\_2012\\_0001\\_AC.pdf](https://lib.ugent.be/fulltxt/RUG01/001/788/336/RUG01-001788336_2012_0001_AC.pdf)
- Poister, & Thomas. (2011). The effect of expectations and expectancy confirmation/disconfirmation on motorists' satisfaction with state highways. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(4), 601-617.
- Porumbescu, G. A. (2013). Assessing the link between online mass media and trust in government: Evidence from Seoul, South Korea. *Policy & Internet*, 5(4), 418-443.
- Provincie Limburg. (n.d.). Wandelen in Limburg. Retrieved from <http://www.limburg.be/Limburg/stilteennatuurbeleving/Wandelen-in-Limburg.html>

- provincies.incijfers. (2019). *Bevolking naar leeftijd, geslacht, wachregister 2019 - Gemeenten*. Retrieved from: [https://provincies.incijfers.be//jive?workspace\\_guid=98efd4c1-6756-45b6-9e6b-38b36d474b6c](https://provincies.incijfers.be//jive?workspace_guid=98efd4c1-6756-45b6-9e6b-38b36d474b6c)
- Rekha, R. S., Islam, M. A., & Hossain, M. I. (2016). Measuring customer satisfaction using ATM card in Bangladesh: An application of expectancy-disconfirmation theory. *CLEAR International Journal of Research in Commerce & Management*, 7(10).
- Rieper, O., & Mayne, J. (1998). Evaluation and public service quality. *Scandinavian Journal of Social Welfare*, 7(2), 118-125.
- Roch, C. H., & Poister, T. H. (2006). Citizens, accountability, and service satisfaction: The influence of expectations. *Urban Affairs Review*, 41(3), 292-308.
- Schmidt, F., & Strickland, T. (1998). *Client Satisfaction Surveying. Common Measurements Tool*. Ottawa: Canadian Centre for Management Development.
- Schwarz, N., & Bless, H. (1992). Assimilation and contrast effects in attitude measurement: An inclusion/exclusion model. *ACR North American Advances*.
- Schwarz, N., Strack, F., & Mai, H.-P. (1991). Assimilation and contrast effects in part-whole question sequences: A conversational logic analysis. *Public opinion quarterly*, 55(1), 3-23.
- Seyd, B. (2015). How do citizens evaluate public officials? The role of performance and expectations on political trust. *Political Studies*, 63, 73-90.
- SIRA Consulting. (2012). *Bewijs van goede dienst*. Retrieved from
- SIRA Consulting. (n.d.). *Bewijs van Goede Dienst*. Retrieved from <https://www.siraconsulting.nl/consulting/bewijs-van-goede-dienst/>.
- Sirgy, M. J., Gao, T., & Young, R. F. (2008). How does residents' satisfaction with community services influence quality of life (QOL) outcomes? *Applied Research in Quality of Life*, 3(2), 81.
- Spencer, R., & Hinks, J. (2007). The significance of cognitive dissonance for the "hard and soft FM" paradigm and quality assessment practices: A whole new can of worms? *Journal of Facilities Management*, 5(4), 243-262. doi:10.1108/14725960710822240
- Spreng, R. A., MacKenzie, S. B., & Olshavsky, R. W. (1996). A reexamination of the determinants of consumer satisfaction. *Journal of marketing*, 60(3), 15-32.
- Statistiek Vlaanderen. (2019). *Huishoudinkomen*. Retrieved from <https://www.statistiekvlaanderen.be/nl/huishoudinkomen>
- Statistiek Vlaanderen. (2020). *Bevolking naar onderwijsniveau (scholingsgraad)*. Retrieved from <https://www.statistiekvlaanderen.be/nl/bevolking-naar-onderwijsniveau-scholingsgraad>

- Statistiek Vlaanderen. (n.d.). Surveys. Retrieved from <https://www.statistiekvlaanderen.be/nl/survey-gemeentemonitor> on 5 juni 2020
- Stipak, B. (1979). Citizen satisfaction with urban services: Potential misuse as a performance indicator. *Public administration review*, 46-52.
- Stock, J. H., & Watson, M. W. (2015). *Introduction to econometrics*. Edinburgh: Pearson Education Limited.
- Strack, F. (1992). "Order effects" in survey research: Activation and information functions of preceding questions. In *Context effects in social and psychological research* (pp. 23-34): Springer.
- Streeck, W. (2012). Citizens as customers: Considerations on the new politics of consumption. *New Left Review*(76), 27-47.
- Streukens, S. (n.d.). *PLS-SEM: Inner model & validatie*. [cursustekst]. Hasselt: Universiteit Hasselt.
- Streukens, S., & Leroi-Werelds, S. (2016). Bootstrapping and PLS-SEM: A step-by-step guide to get more out of your bootstrap results. *European Management Journal*, 34(6), 618-632.
- Strickland, T., & Smidt, F. (1998). *Client Satisfaction Surveying. Common Measurements Tool*: Canadian Centre for Management Development.
- Studiedienst van de Vlaamse Regering. (2017). VRIND 2017. Vlaamse regionale indicatoren. *Vlaamse Overheid*.
- Studiedienst van de Vlaamse Regering (SVR). (2017). *VRIND 2017: Vlaamse regionale indicatoren*. Retrieved from <https://www.vlaanderen.be/publicaties/vrind-2017-vlaamse-regionale-indicatoren>.
- Sue, V. M., & Ritter, L. A. (2007). *Conducting online surveys*. Los Angeles, Calif: Sage.
- Team Benchmarking Publiekszaken. (2013). *Benchmarking Publiekszaken Eindrapport*. Retrieved from <http://www.benchmarking-publiekszaken.nl/download/2013/Documenten/Benchmarking%20Publiekszaken%20eindrapport%20DEF.pdf>
- Thomas, J. C. (2013). Citizen, customer, partner: Rethinking the place of the public in public management. *Public administration review*, 73(6), 786-796.
- Trefpunt Armoede. (2018). Armoede in cijfers. Retrieved from <http://www.17oktoberlimburg.be/node/27>
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). Models of consumer satisfaction formation: An extension. *Journal of marketing research*, 25(2), 204-212.
- Universiteit Hasselt. (n.d.). Missie & Visie. Retrieved from <https://www.uhasselt.be/UH/ORA/Missie-amp-amp-visie.html> geraadpleegd op 8 juni 2020

- Vallières, E. F., Vallerand, R. J., Bergeron, J., & McDuff, P. (2014). Intentionality, anger, coping, and ego defensiveness in reactive aggressive driving. *Journal of Applied Social Psychology, 44*(5), 354-363.
- Van de Walle, S. (2004). *Perceptions of administrative performance: the key to trust in government?* (Doctoral dissertation), Katholieke Universiteit Leuven,
- Van de Walle, S. (2006). Handleiding klantentevredenheidsmetingen voor de publieke sector.
- Van de Walle, S. (2007). Tevredenheidsmetingen: technieken en ervaringen. (In N. Thijs, & G. Bouckaert, *Kwaliteit in beweging: Ervaringen met kwaliteitsmanagement in lokale besturen*), (pp. 147-173). Brugge: Vanden Broele.
- Van de Walle, S. (2018). Explaining citizen satisfaction and dissatisfaction with public services. In *The Palgrave handbook of public administration and management in Europe* (pp. 227-241): Springer.
- Van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2003). Public Service Performance and Trust in Government: The Problem of Causality.
- Van de Walle, S., Bouckaert, G., & Kampen, J. (2001). Klantenmanagement: gebruikersbevragingen bij de overheid. *Nieuwsbrief Overheidsmanagement*(30), 25-29.
- Van de Walle, S., & Van Ryzin, G. G. (2011). The order of questions in a survey on citizen satisfaction with public services: lessons from a split-ballot experiment. *Public Administration, 89*(4), 1436-1450.
- Van Roosbroek, S., & Van de Walle, S. (2006). Werken aan de Overheid: De mening van de burger. *Resultaten van de 4de WADO survey. Leuven: Instituut voor de Overheid.*
- Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services. *Journal of policy analysis and management, 23*(3), 433-448.
- Van Ryzin, G. G. (2006). Testing the expectancy disconfirmation model of citizen satisfaction with local government. *Journal of Public Administration Research and Theory, 16*(4), 599-611.
- Van Ryzin, G. G. (2007). Pieces of a puzzle: Linking government performance, citizen satisfaction, and trust. *Public Performance & Management Review, 30*(4), 521-535.
- Van Ryzin, G. G. (2013). An experimental test of the expectancy-disconfirmation theory of citizen satisfaction. *Journal of policy analysis and management, 32*(3), 597-614.
- Van Ryzin, G. G., & Immerwahr. (2007). Importance-performance analysis of citizen satisfaction surveys. *Public Administration, 85*(1), 215-226. doi:10.1111/j.1467-9299.2007.00641.x
- Van Ryzin, G. G., Muzzio, D., Immerwahr, S., Gulick, L., & Martinez, E. (2004). Drivers and consequences of citizen satisfaction: An application of the American customer

- satisfaction index model to New York City. *Public administration review*, 64(3), 331-341.
- Van Selm, M., & Jankowski, N. W. (2006). Conducting online surveys. *Quality and quantity*, 40(3), 435-456.
- Verlet, D., Carton, A., & Lemaître, J. (2012a). De tevredenheidsbarometer slagkrachtige overheid: de tevredenheid van onze klanten in 3D. *Een vergelijking tussen de nulmetingen bij lokale overheden, burgers en bedrijven/organisaties in 2011 en 2012*.
- Verlet, D., Carton, A., & Lemaître, J. (2012b). *De tevredenheidsbarometer slagkrachtige overheid: de tevredenheid van onze klanten in 3D*. Retrieved from <https://www.statistiekvlaanderen.be/sites/default/files/atoms/files/2013-09-04-tevredenheidsbarometer.pdf>.
- Vigoda, E. (2000). Are you being served? The responsiveness of public administration to citizens' demands: An empirical examination in Israel. *Public Administration*, 78(1), 165-191.
- Vlaamse Overheid. (n.d.). *Wat doet een gemeente?* Retrieved from <https://www.vlaanderen.be/wat-doet-een-gemeente>.
- VNG. (2018). *Burgerpeiling: waar staat je gemeente*. Retrieved from <https://github.com/VNG-Realisatie/Burgerpeiling/blob/master/Burgerpeiling-modelvragenlijst-2019-codering.docx>.
- Voicu, B. (2015). Priming effects in measuring life satisfaction. *Social Indicators Research*, 124(3), 993-1013.
- Wallin Andreassen, T. (1994). Satisfaction, Loyalty and Reputation as Indicators of Customer Orientation in the Public Sector. *International Journal of Public Sector Management*, 7(2), 16-34. doi:10.1108/09513559410055206
- Wänke, M., & Schwarz, N. (1997). Reducing question order effects: The operation of buffer items. *Survey measurement and process quality*, 115-140.
- Welch, E. W., Hinnant, C. C., & Moon, M. J. (2004). Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(3), 371-391.
- Widaman, K. (n.d.). Objective Measurement of Subjective Phenomena. Retrieved from <http://www.esourceresearch.org/eSourceBook/ObjectiveMeasurementofSubjectivePhenomena/3TheConstructorCharacteristictoMeasure/tabid/696/Default.aspx>
- Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality: An International Journal*.
- Yang, K., & Holzer, M. (2006). The Performance-Trust Link: Implications for Performance Measurement. *Public administration review*, 66(1), 114-126. doi:10.1111/j.1540-6210.2006.00560.x

Zaman, M. (2010). *Quality of public sector website and its impact on citizen involvement*. (Dissertation), ProQuest Dissertations Publishing, Retrieved from <https://idea.library.drexel.edu/islandora/object/idea%3A3402/datastream/OBJ/view>





## 7 APPENDICES

### Appendix 1: Limburgse gemeenten met inwonersaantal, cluster en groep

Gemeente	Aantal inwoners ≥17 jaar (2019)	Cluster	Groep
Alken	9.620	Woongemeenten	V3: Woongemeenten met hogere inkomens
As	6.707	Woongemeenten	V5: Woongemeenten met vergrijzende bevolking
Beringen	37.233	Gemeenten met concentratie economische act.	V11: Gemeenten met groter bevolkingsaantal en economische activiteit
Bilzen	26.610	Verstedelijkte gemeenten	V13: Goeduitgeruste gemeenten en kleine steden met vergrijzende bevolking
Bocholt	10.868	Landelijke gemeente	V8: Landelijke woongemeenten met eerder vergrijzende bevolking
Borgloon	9.200	Landelijke gemeente	V8: Landelijke woongemeenten met eerder vergrijzende bevolking
Bree	13.362	Gemeenten met concentratie economische act.	V12: Gemeenten en kleine steden met centrumfunctie en economische activiteit
Diepenbeek	15.819	Woongemeenten	V3: Woongemeenten met hogere inkomens
Dilsen-Stokkem	16.878	Woongemeenten	V4: Woongemeenten met toenemend aantal jongeren
Genk	53.984	Centrumsteden en grote steden	V15: Grote en regionale steden
Gingelom	6.830	Woongemeenten	V4: Woongemeenten met toenemend aantal jongeren
Halen	7.791	Woongemeenten	V4: Woongemeenten met toenemend aantal jongeren
Ham	8.886	Woongemeenten	V4: Woongemeenten met toenemend aantal jongeren
Hamont-Achel	11.868	Landelijke gemeenten	V8: Landelijke woongemeenten met eerder vergrijzende bevolking
Hasselt	66.016	Centrumsteden en grote steden	V15: Grote en regionale steden
Hechtel-Eksel	10.183	Woongemeenten	V5: Woongemeenten met vergrijzende bevolking
Heers	6.105	Woongemeenten	V4: Woongemeenten met toenemend aantal jongeren
Herk-de-Stad	10.461	Woongemeenten	V3: Woongemeenten met hogere inkomens
Herstappe	67	Landelijke gemeenten	V8: Landelijke woongemeenten met eerder vergrijzende bevolking
Heusden-Zolder	27.495	Gemeenten met concentratie economische act.	V11: Gemeenten met groter bevolkingsaantal en economische activiteit
Hoeselt	7.983	Woongemeenten	V5: Woongemeenten met vergrijzende bevolking
Houthalen-Helchteren	25.370	Gemeenten met concentratie economische act.	V11: Gemeenten met groter bevolkingsaantal en economische activiteit

Kinrooi	10.191	Landelijke gemeenten	V8: Landelijke woongemeenten met eerder vergrijzende bevolking
Kortesseem	6.973	Woongemeenten	V5: Woongemeenten met vergrijzende bevolking
Lanaken	21.966	Verstedelijkte gemeenten	V13: Goeduitgeruste gemeenten en kleine steden met vergrijzende bevolking
Leopoldsburg	12.891	Verstedelijkte gemeenten	V14: Goeduitgeruste gemeenten en kleine steden met toenemend aantal jongeren
Lommel	28.307	Gemeenten met concentratie economische act.	V12: Gemeenten en kleine steden met centrumfunctie en economische activiteit
Lummen	12.320	Gemeenten met concentratie economische act.	V10: Gemeenten met economische activiteit en vergrijzende bevolking
Maaseik	20.980	Verstedelijkte gemeenten	V13: Goeduitgeruste gemeenten en kleine steden met vergrijzende bevolking
Maasmechelen	31.288	Verstedelijkte gemeenten	V13: Goeduitgeruste gemeenten en kleine steden met vergrijzende bevolking
Nieuwerkerken	5.721	Woongemeente	V5: Woongemeenten met vergrijzende bevolking
Oudsbergen*	19.342	Woongemeenten	V5: Woongemeenten met vergrijzende bevolking
Peer	13.487	Landelijke gemeenten	V8: Landelijke woongemeenten met eerder vergrijzende bevolking
Pelt*	27.168	Woongemeenten	V5: Woongemeenten met vergrijzende bevolking
Riemst	13.812	Woongemeenten	V5: Woongemeenten met vergrijzende bevolking
Sint-Truiden	34.630	Gemeenten met concentratie economische act.	V12: Gemeenten en kleine steden met centrumfunctie en economische activiteit
Tessenderlo	15.362	Gemeenten met concentratie economische act.	V10: Gemeenten met economische activiteit en vergrijzende bevolking
Tongeren	25.867	Verstedelijkte gemeenten	V13: Goeduitgeruste gemeenten en kleine steden met vergrijzende bevolking
Voeren	3.448	Landelijke gemeenten	V8: Landelijke woongemeenten met eerder vergrijzende bevolking
Wellen	6.147	Woongemeenten	V5: Woongemeenten met vergrijzende bevolking
Zonhoven	17.465	Woongemeenten	V3: Woongemeenten met hogere inkomens
Zutendaal	7.289	Woongemeenten	V5: Woongemeenten met vergrijzende bevolking
<b>Totaal</b>	<b>722.833</b>		

\* Wegens het ontbreken van een typologische classificatie voor de fusiegemeenten Oudsbergen (Meeuwen-Gruitrode en Oplabbeek) en Pelt (Overpelt en Neerpelt), worden voor beide gemeenten de groep en cluster gehanteerd van de gefusioneerde gemeente met het grootste inwonersaantal op 1 januari 2018.

Bron: (provincies.incijfers, 2019)

## Appendix 2: Gestructureerd overzicht gebruikte literatuur

<b>I. Conceptueel model</b>	
<b>• EDM</b>	
(Van Ryzin et al., 2004)	Drivers and consequences of citizen satisfaction: An application of the American customer satisfaction index model to New York City.
(Van Ryzin, 2004)	Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services.
(Van Ryzin, 2006)	Testing the expectancy disconfirmation model of citizen satisfaction with local government.
(Van Ryzin, 2007)	Pieces of a puzzle: Linking government performance, citizen satisfaction, and trust.
(Van Ryzin, 2013)	An experimental test of the Expectancy-Disconfirmation theory of citizen satisfaction.
(Chatterjee & Suy, 2019)	An Overview of Citizen Satisfaction with Public Service: Based on the Model of Expectancy Disconfirmation.
<b>• OVERIGE ASPECTEN VERWERKT IN MODEL</b>	
(Bucaite Vilke & Vilkas, 2018)	Bucaite Vilke, J., & Vilkas, M. (2018). Discussing municipal performance alternatives: Public perceptions of municipal services delivery in Lithuania.
<b>II. Inhoud vragenlijst: vraagstelling of antwoordopties</b>	
<b>• ONLINE VRIJ RAADPLEEGBAAR</b>	
(Agentschap Binnenlands Bestuur, 2017a)	Vragenlijst gemeentemonitor 2017
(Agentschap Binnenlands Bestuur, 2017b)	Vragenlijst stadsmonitor 2017.
(Studiedienst van de Vlaamse Regering (SVR), 2017)	VRIND 2017: Vlaamse regionale indicatoren.
(VNG, 2018)	Burgerpeiling: waar staat je gemeente
(Porumbescu, 2013)	Assessing the link between online mass media and trust in government: Evidence from Seoul, South Korea.
(Schmidt & Strickland, 1998)	Client Satisfaction Surveying. Common Measurements Tool.
(Verlet, Carton, & Lemaître, 2012b)	De tevredenheidsbarometer slagkrachtige overheid: de tevredenheid van onze klanten in 3D.
(Team Benchmarking Publiekszaken, 2013)	Benchmarking Publiekszaken Eindrapport.
(Bouckaert et al., 2001)	Klantentevredenheidsmetingen bij de Overheid: Instituut voor de Overheid.
<b>WERKEN MET LIFE-EVENTS</b>	
(Kanne & van den Berg, 2013)	Kwaliteit van de overheidsdienstverlening 2013
(Europese Commissie, 2012a)	<i>eGovernment Benchmark Framework 2012-2015: Method Paper</i>
<b>• NIET VRIJ RAADPLEEGBAAR</b>	
Bpact	Demografische factoren
(Indiville, 2019)	Burgerbevraging Pelt

### Appendix 3: Vragenlijst



## Hoe tevreden bent u over uw stad of gemeente?

---

[Scherm 1]

Als burger komt u vaak in contact met uw stad of gemeente en maakt u gebruik van verschillende voorzieningen. Met dit onderzoek vragen we uw mening over de lokale dienstverlening en voorzieningen van uw stad of gemeente.

Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten. Als u tijdens het invullen vragen en/of opmerkingen heeft, kunt u contact opnemen met de betrokken onderzoekers.

Wij danken u voor uw deelname.

**Tom Wolfs** Onderzoeksgroep Economie en beleidsmanagement | UHasselt  
[tom.wolfs@uhasselt.be](mailto:tom.wolfs@uhasselt.be)

**Tom Vandersteegen** Onderzoekscentrum Regioanalyse (ORA) | UHasselt  
[tom.vandersteegen@uhasselt.be](mailto:tom.vandersteegen@uhasselt.be)

Klik hier als u wilt deelnemen aan het onderzoek →

[Scherm 2]

Alvorens u aan de bevraging te laten beginnen, willen we u meer informatie geven over deze studie, en over uw rechten. Gelieve onderstaande informatie aandachtig door te nemen. Dit onderzoek wordt afgenomen door middel van een vragenlijst. De vragenlijst peilt naar uw eigen meningen en ervaringen. Er zijn met andere woorden geen juiste of foute antwoorden.

- Uw deelname aan deze studie is vrijwillig. U heeft het recht om uw deelname op elk moment stop te zetten door de webpagina af te sluiten. Daarvoor hoeft u geen reden te geven en zal er voor u geen nadeel ontstaan.
- Uw gegevens worden op een gecodeerde manier verwerkt waardoor de vertrouwelijkheid in elk stadium van het onderzoek gewaarborgd wordt. Dit betekent dat de onderzoekers u op geen enkele manier kunnen identificeren, tenzij u zelf aanvullende gegevens zou verstrekken.
- De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden voor wetenschappelijke doeleinden en kunnen gepubliceerd worden. Uw persoonsgegevens worden daarbij niet gepubliceerd.
- Voor eventuele klachten of andere bezorgdheden omtrent uw privacy/gegevensbescherming in deze studie kan u contact opnemen met de dienst privacy via [privacy@uhasselt.be](mailto:privacy@uhasselt.be).

Gelieve op de onderstaande knop te klikken indien u hiermee akkoord bent.

Ik ben akkoord om deel te nemen aan het onderzoek en dat mijn antwoorden geregistreerd worden

## Sectie 0: Screeningsvragen

### 1. In welke stad of gemeente woont u?

Hiermee bedoelen we de plaats waar u gedomicilieerd bent.

GESLOTEN ANTWOORD: DROP-DOWN LIJST (NAAM GEMEENTE + POSTCODE (DEEL)GEMEENTE + IK WOON NIET IN LIMBURG)  
FILTER: GEEN

=>EINDE INDIEN ANTWOORD = IK WOON NIET IN LIMBURG

Wilt u in de toekomst graag opnieuw deelnemen aan wetenschappelijk onderzoek van de Universiteit Hasselt? [LINK: Klik dan hier.]

Bedankt voor uw deelname. Uw antwoorden werden geregistreerd.

### 2. Hoe lang woont u al in uw stad of gemeente?

GESLOTEN ANTWOORD: SINGLE RESPONSE  
FILTER: GEEN

- Minder dan 2 jaar
- 2 tot 5 jaar
- 6 tot 10 jaar
- Meer dan 10 jaar
- Ik woon er al heel mijn leven

### 3. Hoe graag woont u in uw gemeente?

Geef een score van 0 tot 10. De score 0 betekent dat u helemaal niet graag in uw gemeente woont, en 10 betekent dat u heel graag in uw gemeente woont.

GESLOTEN ANTWOORD: SINGLE RESPONSE  
FILTER: GEEN

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 4. Op welke wijze(n) had u het voorbije jaar contact met uw gemeente voor de uitwisseling van een dienst, product en/of informatie?

[POP-UP VENSTER **Wat bedoelen we met gemeentelijke dienstverlening?**

Voorbeelden van diensten zijn het wijzigen van het adres op uw elektronische identiteitskaart, en het ophalen van huisvuil.

Voorbeelden van producten zijn het verkrijgen van een nieuwe elektronische identiteitskaart, het aankopen van vuilniszakken, en het ontvangen van een leefloon.

Voorbeelden van informatie-uitwisseling zijn het informeren naar een bouwproject van de gemeente, en het aanvragen van een brochure over gemeentelijke sportactiviteiten.]

U kunt meerdere antwoorden aanduiden.

GESLOTEN ANTWOORD: MULTIPLE RESPONSE  
FILTER: GEEN

- Telefoon
- Post
- Loket
- Huisbezoek
- Website of e-loket
- Sociale media (bv. Facebook en Whatsapp)
- Gemeentelijk infoblad of magazine
- Overig contact
- Ik heb het voorbije jaar geen contact gehad met mijn gemeente.

**Algemene toelichting:**

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de **administratieve diensten van uw stad of gemeente**.

Gelieve voor het beantwoorden van de vragen steeds rekening te houden met **uw meest recente ervaringen** met de administratieve diensten van uw stad of gemeente.

Aangezien elke stad ook een gemeente is, wordt hierna enkel gesproken over gemeenten.



## Sectie I, deel I : Disconfirmatie

### 5. In welke mate voldeed de kwaliteit van de dienstverlening van uw gemeente aan uw verwachtingen?

Geef een score van 0 tot 10. De score 0 betekent dat de kwaliteit van de dienstverlening helemaal niet aan uw verwachtingen voldeed, en 10 dat de kwaliteit van de dienstverlening helemaal aan uw verwachtingen voldeed.

[POP-UP VENSTER: **Wat bedoelen we met gemeentelijke dienstverlening?**

Met dienstverlening bedoelen we elke situatie waarin er tussen u en uw gemeente of OCMW een dienst, product en/of informatie wordt uitgewisseld.

Voorbeelden van diensten zijn het wijzigen van het adres op uw elektronische identiteitskaart, en het ophalen van huisvuil.

Voorbeelden van producten zijn het verkrijgen van een nieuwe elektronische identiteitskaart, het aankopen van vuilniszakken, en het ontvangen van een leefloon.

Voorbeelden van informatie-uitwisseling zijn het informeren naar een bouwproject van de gemeente, en het aanvragen van een brochure over gemeentelijke sportactiviteiten.]

GESLOTEN ANTWOORD: SINGLE RESPONSE

FILTER: Q4 "GEEN CONTACT MET GEMEENTE IN VOORBIJE 2 JAAR " WAS NOT SELECTED

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Sectie I, deel II: Algemene kwaliteit

### 6. Hoe beoordeelt u de algemene kwaliteit van de dienstverlening van uw gemeente?

Geef een score van 0 tot 10. De score 0 betekent dat de kwaliteit van de dienstverlening heel laag is, en 10 dat de kwaliteit van de dienstverlening heel hoog is.

[POP-UP VENSTER: **Wat bedoelen we met gemeentelijke dienstverlening?**

Met dienstverlening bedoelen we elke situatie waarin er tussen u en uw gemeente of OCMW een dienst, product en/of informatie wordt uitgewisseld.

Voorbeelden van diensten zijn het wijzigen van het adres op uw elektronische identiteitskaart, en het ophalen van huisvuil.

Voorbeelden van producten zijn het verkrijgen van een nieuwe elektronische identiteitskaart, het aankopen van vuilniszakken, en het ontvangen van een leefloon.

Voorbeelden van informatie-uitwisseling zijn het informeren naar een bouwproject van de gemeente, en het aanvragen van een brochure over gemeentelijke sportactiviteiten.]

GESLOTEN ANTWOORD: SINGLE RESPONSE

FILTER: Q4 "GEEN CONTACT MET GEMEENTE IN VOORBIJE 2 JAAR " WAS NOT SELECTED

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Sectie I, deel III: Specifieke kwaliteit

### 7. Hoe vaak had u het voorbije jaar contact met uw gemeente voor de onderstaande thema's?

Kies bij elk thema 1 antwoord.

[POP-UP VENSTER: **Wat bedoelen we met gemeentelijke dienstverlening?**

Met dienstverlening bedoelen we elke situatie waarin er tussen u en uw gemeente of OCMW een dienst, product en/of informatie wordt uitgewisseld.

Voorbeelden van diensten zijn het wijzigen van het adres op uw elektronische identiteitskaart, en het ophalen van huisvuil.

Voorbeelden van producten zijn het verkrijgen van een nieuwe elektronische identiteitskaart, het aankopen van vuilniszakken, en het ontvangen van een leefloon.

Voorbeelden van informatie-uitwisseling zijn het informeren naar een bouwproject van de gemeente, en het aanvragen van een brochure over gemeentelijke sportactiviteiten.]

GESLOTEN ANTWOORD: SINGLE RESPONSE

FILTER: Q4 "GEEN CONTACT MET GEMEENTE IN VOORBIJE 2 JAAR " WAS NOT SELECTED

Beleidsthema	Frequentie voor deze thema's
<p><b>A. Burgerlijke stand:</b></p> <p><b>Bijvoorbeeld:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verkrijgen en afhalen van elektronische identiteitskaart, paspoort of rijbewijs</li> <li>▪ Aangeven van huwelijk, geboorte, adoptie, overlijden of laatste wilsbeschikking</li> <li>▪ Aangeven van verhuis en zich inschrijven in het bevolkingsregister (incl. woonstcontrole door de lokale politie)</li> </ul>	<p>Nooit</p> <p>1 of 2 keer per jaar</p> <p>Meerdere keren per jaar, maar minder dan 1 keer per maand</p> <p>1 keer per maand</p> <p>1 keer per week</p> <p>Enkele keren per week</p>
<p><b>B. Welzijn en sociale zorg:</b></p> <p><b>Bijvoorbeeld:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aanvragen van leefloon of registreren voor sociale huisvesting</li> <li>▪ Aanvragen van sociale tarieven voor elektriciteit, gas of telefonie</li> <li>▪ Inschrijven voor het dorpsrestaurant</li> </ul>	<p>Nooit</p> <p>1 of 2 keer per jaar</p> <p>Meerdere keren per jaar, maar minder dan 1 keer per maand</p> <p>1 keer per maand</p> <p>1 keer per week</p> <p>Enkele keren per week</p>
<p><b>C. Bouwen en verbouwen:</b></p> <p><b>Bijvoorbeeld:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inlichtingen vragen omtrent ruimtelijke ordening of kadaster</li> <li>▪ Aanvragen van bouwvergunning (nu omgevingsvergunning)</li> <li>▪ Aanvragen van kapvergunning (nu omgevingsvergunning)</li> </ul>	<p>Nooit</p> <p>1 of 2 keer per jaar</p> <p>Meerdere keren per jaar, maar minder dan 1 keer per maand</p> <p>1 keer per maand</p> <p>1 keer per week</p> <p>Enkele keren per week</p>
<p><b>D. Veiligheid:</b></p> <p><b>Bijvoorbeeld:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Melden van overlast, vandalisme, diefstal of inbraak bij de lokale politie</li> <li>▪ Laten verwijderen van een wespennest door de brandweer</li> <li>▪ Afhandelen van een GAS-boete</li> </ul>	<p>Nooit</p> <p>1 of 2 keer per jaar</p> <p>Meerdere keren per jaar, maar minder dan 1 keer per maand</p> <p>1 keer per maand</p> <p>1 keer per week</p> <p>Enkele keren per week</p>
<p><b>E. Milieu en omgeving:</b></p> <p><b>Bijvoorbeeld:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bezoeken afvalpark (containerpark)</li> <li>▪ Kopen van vuilniszakken of inlichtingen vragen omtrent afvalbijdrage</li> <li>▪ Melden van zwerfvuil of inlichtingen vragen omtrent leefmilieu</li> </ul>	<p>Nooit</p> <p>1 of 2 keer per jaar</p> <p>Meerdere keren per jaar, maar minder dan 1 keer per maand</p> <p>1 keer per maand</p> <p>1 keer per week</p> <p>Enkele keren per week</p>
<p><b>F. Mobiliteit:</b></p> <p><b>Bijvoorbeeld:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aanvragen van parkeerkaart voor bewoners</li> <li>▪ Melden van gebrekkige staat van wegen, fiets- en voetpaden</li> <li>▪ Aanvragen van toelagen voor openbaar vervoer</li> </ul>	<p>Nooit</p> <p>1 of 2 keer per jaar</p> <p>Meerdere keren per jaar, maar minder dan 1 keer per maand</p> <p>1 keer per maand</p> <p>1 keer per week</p> <p>Enkele keren per week</p>

<b>G. Cultuur, sport, vrije tijd en verenigingsleven:</b>	Nooit 1 of 2 keer per jaar Meerdere keren per jaar, maar minder dan 1 keer per maand 1 keer per maand 1 keer per week Enkele keren per week
<b><u>Bijvoorbeeld:</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Aanvragen van lidmaatschap van bibliotheek of abonnement van cultureel centrum</i></li> <li>▪ <i>Inschrijven voor sportactiviteiten</i></li> <li>▪ <i>Beroep doen op de uitleenservice of andere ondersteuning bij het organiseren van activiteiten</i></li> </ul>	

8.

a. Als u terugdenkt aan uw meest recente contacten met de "**Dienst Burgerlijke stand**", hoe beoordeelt u dan de onderstaande stellingen?

GESLOTEN ANTWOORD: MULTIPLE RESPONSE

FILTER: DISPLAY IF Q7A "NOOIT " WAS NOT SELECTED & Q4 "GEEN CONTACT MET GEMEENTE IN VOORBIJE 2 JAAR " WAS NOT SELECTED

A	BURGERLIJKE STAND	Helemaal oneens	Oneens	Eerder oneens	Noch eens, Noch oneens	Eerder eens	Eens	Helemaal eens	n.v.t.
1	Ik heb mezelf via de website of een infobrochure kunnen informeren.								
2	Ik vond de gemeentelijke dienst waarmee ik in contact kwam vlot bereikbaar. (vb. per telefoon, mail, post, via het loket, e-loket, contactformulier of sociale media)								
3	Ik heb de informatie verkregen die ik nodig had.								
4	Ik heb de informatie binnen aanvaardbare tijd verkregen.								
5	Ik werd klantvriendelijk geholpen.								

b. Als u terugdenkt aan uw meest recente contacten met de "**Diensten Welzijn en Sociale zorg**", hoe beoordeelt u dan de onderstaande stellingen?

GESLOTEN ANTWOORD: MULTIPLE RESPONSE

FILTER: DISPLAY IF Q7B "NOOIT " WAS NOT SELECTED & Q4 "GEEN CONTACT MET GEMEENTE IN VOORBIJE 2 JAAR " WAS NOT SELECTED

B	WELZIJN EN SOCIALE ZORG	Helemaal oneens	Oneens	Eerder oneens	Noch eens, Noch oneens	Eerder eens	Eens	Helemaal eens	n.v.t.
1	Ik heb mezelf via de website of een infobrochure kunnen informeren.								
2	Ik vond de gemeentelijke dienst waarmee ik in contact kwam vlot bereikbaar. (vb. per telefoon, mail, post, via het loket, e-loket, contactformulier of sociale media)								
3	Ik heb de informatie verkregen die ik nodig had.								
4	Ik heb de informatie binnen aanvaardbare tijd verkregen.								
5	Ik werd klantvriendelijk geholpen.								

**c. Als u terugdenkt aan uw meest recente contacten met de “Dienst Bouwen en verbouwen”, hoe beoordeelt u dan de onderstaande stellingen?**

GESLOTEN ANTWOORD: MULTIPLE RESPONSE

FILTER: DISPLAY IF Q7C “NOOIT ” WAS NOT SELECTED & Q4 “GEEN CONTACT MET GEMEENTE IN VOORBIJE 2 JAAR ” WAS NOT SELECTED

C	BOUWEN EN VERBOUWEN	Helemaal oneens	Oneens	Eerder oneens	Noch eens, Noch oneens	Eerder eens	Eens	Helemaal eens	n.v.t.
1	Ik heb mezelf via de website of een infobrochure kunnen informeren.								
2	Ik vond de gemeentelijke dienst waarmee ik in contact kwam vlot bereikbaar. (vb. per telefoon, mail, post, via het loket, e-loket, contactformulier of sociale media)								
3	Ik heb de informatie verkregen die ik nodig had.								
4	Ik heb de informatie binnen aanvaardbare tijd verkregen.								
5	Ik werd klantvriendelijk geholpen.								

**d. Als u terugdenkt aan uw meest recente contacten met de “Diensten Veiligheid”, hoe beoordeelt u dan de onderstaande stellingen?**

GESLOTEN ANTWOORD: MULTIPLE RESPONSE

FILTER: DISPLAY IF Q7D “NOOIT ” WAS NOT SELECTED & Q4 “GEEN CONTACT MET GEMEENTE IN VOORBIJE 2 JAAR ” WAS NOT SELECTED

D	VEILIGHEID	Helemaal oneens	Oneens	Eerder oneens	Noch eens, Noch oneens	Eerder eens	Eens	Helemaal eens	n.v.t.
1	Ik heb mezelf via de website of een infobrochure kunnen informeren.								
2	Ik vond de gemeentelijke dienst waarmee ik in contact kwam vlot bereikbaar. (vb. per telefoon, mail, post, via het loket, e-loket, contactformulier of sociale media)								
3	Ik heb de informatie verkregen die ik nodig had.								
4	Ik heb de informatie binnen aanvaardbare tijd verkregen.								
5	Ik werd klantvriendelijk geholpen.								

**e. Als u terugdenkt aan uw meest recente contacten met de 'Diensten Milieu en Omgeving', hoe beoordeelt u dan de onderstaande stellingen?**

GESLOTEN ANTWOORD: MULTIPLE RESPONSE

FILTER: DISPLAY IF Q7E "NOOIT " WAS NOT SELECTED & Q4 "GEEN CONTACT MET GEMEENTE IN VOORBIJE 2 JAAR " WAS NOT SELECTED

E	MILIEU EN OMGEVING	Helemaal oneens	Oneens	Eerder oneens	Noch eens, Noch oneens	Eerder eens	Eens	Helemaal eens	n.v.t.
1	Ik heb mezelf via de website of een infobrochure kunnen informeren.								
2	Ik vond de gemeentelijke dienst waarmee ik in contact kwam vlot bereikbaar. (vb. per telefoon, mail, post, via het loket, e-loket, contactformulier of sociale media)								
3	Ik heb de informatie verkregen die ik nodig had.								
4	Ik heb de informatie binnen aanvaardbare tijd verkregen.								
5	Ik werd klantvriendelijk geholpen.								

**f. Als u terugdenkt aan uw meest recente contacten met de "Dienst Mobiliteit", hoe beoordeelt u dan de onderstaande stellingen?**

GESLOTEN ANTWOORD: MULTIPLE RESPONSE

FILTER: DISPLAY IF Q7F "NOOIT " WAS NOT SELECTED & Q4 "GEEN CONTACT MET GEMEENTE IN VOORBIJE 2 JAAR " WAS NOT SELECTED

F	MOBILITEIT	Helemaal oneens	Oneens	Eerder oneens	Noch eens, Noch oneens	Eerder eens	Eens	Helemaal eens	n.v.t.
1	Ik heb mezelf via de website of een infobrochure kunnen informeren.								
2	Ik vond de gemeentelijke dienst waarmee ik in contact kwam vlot bereikbaar. (vb. per telefoon, mail, post, via het loket, e-loket, contactformulier of sociale media)								
3	Ik heb de informatie verkregen die ik nodig had.								
4	Ik heb de informatie binnen aanvaardbare tijd verkregen.								
5	Ik werd klantvriendelijk geholpen.								

**g. Als u terugdenkt aan uw meest recente contacten met de "Diensten Cultuur, Sport, Vrije tijd en Verenigingsleven", hoe beoordeelt u dan de onderstaande stellingen?**

GESLOTEN ANTWOORD: MULTIPLE RESPONSE

FILTER: DISPLAY IF Q7G "NOOIT " WAS NOT SELECTED & Q4 "GEEN CONTACT MET GEMEENTE IN VOORBIJE 2 JAAR " WAS NOT SELECTED

G	CULTUUR, SPORT, VRIJE TIJD EN VERENIGINGSLEVEN	Helemaal oneens	Oneens	Eerder oneens	Noch eens, Noch oneens	Eerder eens	Eens	Helemaal eens	n.v.t.
1	Ik heb mezelf via de website of een infobrochure kunnen informeren.								
2	Ik vond de gemeentelijke dienst waarmee ik in contact kwam vlot bereikbaar. (vb. per telefoon, mail, post, via het loket, e-loket, contactformulier of sociale media)								
3	Ik heb de informatie verkregen die ik nodig had.								
4	Ik heb de informatie binnen aanvaardbare tijd verkregen.								
5	Ik werd klantvriendelijk geholpen.								

**Algemene toelichting**

De voorgaande vragen hadden betrekking op de gemeentelijke dienstverlening.

De volgende vragen hebben betrekking op de **voorzieningen** die aanwezig zijn in uw gemeente.

Met voorzieningen bedoelen we:

- **gemeentelijke voorzieningen:** bijvoorbeeld de sporthal en sportterreinen, het cultureel centrum, afvalpark (containerpark), wegen, fiets- en voetpaden.
- **andere voorzieningen:** bijvoorbeeld de na- en buitenschoolse opvang, huisartsen, woonzorgcentra en openbaar vervoer.

## Sectie II: Voorzieningen en infrastructuur

### 9. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de onderstaande voorzieningen in uw gemeente?

Geef een score van 0 tot 10. De score 0 betekent dat de kwaliteit van de voorziening heel laag is, en 10 dat de kwaliteit van de voorziening heel hoog is.

GESLOTEN ANTWOORD: SINGLE RESPONSE

FILTER: GEEN

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.
1. Sporthal en -terreinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Cultureel centrum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Bibliotheek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Afvalpark	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Afvalophaling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Natuur en groen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Wegennet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Voet- en fietspaden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 10. Hoe beoordeelt u het aanbod van de onderstaande voorzieningen in uw gemeente?

Geef een score van 0 tot 10. De score 0 betekent dat het aanbod van de voorziening heel beperkt is, en 10 dat het aanbod van de voorziening heel ruim is.

GESLOTEN ANTWOORD: SINGLE RESPONSE

FILTER: GEEN

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.
1. Crèches	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Na- en buitenschoolse opvang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Lager onderwijs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Huisartsen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Woonzorgcentra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Openbaar vervoer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Supermarkten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Horeca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



### 11. Welke voorzieningen mist u in uw gemeente?

OPEN ANTWOORD: TEKSTVELD

FILTER: GEEN

O Vul hieronder in welke voorzieningen u mist in uw gemeente.

O Ik mis geen voorzieningen in mijn gemeente.

## Sectie III: Participatie en tevredenheid omtrent huidige levensomstandigheden

### 12. In welke mate wordt u als inwoner betrokken bij het beleid van uw gemeente?

Geef een score van 0 tot 10. De score 0 betekent dat u helemaal niet betrokken wordt, en 10 dat u heel veel betrokken wordt.

[POP-UP VENSTER: **Wat bedoelen we met betrokken worden bij het beleid?**

Voorbeelden van manieren waarop een gemeente burgers kan betrekken bij het beleid zijn: een burgerbevraging, burgerbegroting, referendum, infoavond en burgeroverleg. ]

GESLOTEN ANTWOORD: SINGLE RESPONSE

FILTER: GEEN

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ik weet het niet
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 13. Op welke 3 beleidsthema's moet uw gemeente volgens u de komende 5 jaar inzetten?

GESLOTEN ANTWOORD: MULTIPLE RESPONSE (AT LEAST 3 & MAX 3)

FILTER: GEEN

- Sportinfrastructuur
- Lokale economie en tewerkstelling
- Armoede
- Cultuur
- Zorg en welzijn
- Openbaar vervoer
- Vergrijzing en vereenzaming
- Natuurbehoud
- Digitalisering van gemeentediensten
- Fietsveiligheid
- Bouwen en wonen
- Jeugdinfrastructuur
- Cameratoezicht in de openbare ruimte
- Betrokkenheid van burgers bij het beleid

### 14. Alles bij elkaar genomen, hoe gelukkig zou u zeggen dat u bent?

Geef een score van 0 tot 10. De score 0 staat voor heel ongelukkig, en 10 voor heel gelukkig.

GESLOTEN ANTWOORD: SINGLE RESPONSE

FILTER: GEEN

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Sectie IV: Vertrouwen en tevredenheid gemeente

### 15. In welke mate heeft u vertrouwen in de werking van...?

Geef telkens een score van 0 tot 10. De score 0 staat voor helemaal geen vertrouwen, en 10 voor heel veel vertrouwen.

GESLOTEN ANTWOORD: SINGLE RESPONSE

FILTER: GEEN

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Uw gemeente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De provincie Limburg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De Vlaamse overheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 16. Hoe tevreden bent u in het algemeen over uw gemeente?

Geef een score van 0 tot 10. De score 0 betekent dat u helemaal niet tevreden bent, en 10 dat u helemaal tevreden bent.

GESLOTEN ANTWOORD: SINGLE RESPONSE

FILTER: GEEN

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 17. In welke mate vindt u dat de meeste personen te vertrouwen zijn?

Geef een score van 0 tot 10. De score 0 betekent dat de meeste personen helemaal niet te vertrouwen zijn, en 10 dat de meeste personen helemaal te vertrouwen zijn.

GESLOTEN ANTWOORD: SINGLE RESPONSE

FILTER: GEEN

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 18. Hoe veilig voelt u zich in uw gemeente?

Geef een score van 0 tot 10. De score 0 betekent dat u zich helemaal niet veilig voelt, en 10 dat u zich heel veilig voelt.

GESLOTEN ANTWOORD: SINGLE RESPONSE

FILTER: GEEN

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 19. Hoe vaak ontmoet u bij uw thuis of op een andere plaats in uw gemeente ...?

GESLOTEN ANTWOORD: SINGLE RESPONSE

FILTER: GEEN

	Nooit	Een uitzonderlijke keer	Eén keer per maand	Meermaals per maand	Eén keer per week	Meermaals per week	Dagelijks
Familie (uitgezonderd gezinsleden)							
Vrienden of kennissen?							
Buren?							
Burgemeester?							

## Deel 1: Socio-demografische factoren

### 20. Hoe identificeert u zichzelf?

GESLOTEN ANTWOORD: SINGLE RESPONSE

FILTER: GEEN

- Man
- Vrouw
- X
- Ik wens deze vraag niet te beantwoorden.

### 21. Wat is uw geboortjaar?

GESLOTEN ANTWOORD: DROP-DOWNLIJST

FILTER: GEEN

### 22. Wat is uw hoogst behaalde diploma?

GESLOTEN ANTWOORD: SINGLE RESPONSE

FILTER: GEEN

- Geen diploma of getuigschrift
- Lager onderwijs
- Lager secundair onderwijs
- Hoger secundair onderwijs
- Postsecundair niet-hoger onderwijs
- Hoger onderwijs (hogeschool of universiteit)

### 23. Hoe kan uw huidige beroepssituatie het best omschreven worden?

GESLOTEN ANTWOORD: SINGLE RESPONSE

FILTER: GEEN

- Arbeider
- Bediende
- Ambtenaar
- Zelfstandig ondernemer (vrij beroep, freelancer, bestuurder, ...)
- Huisvrouw of -man
- Werkzoekend/werkloos
- (Brug)gepensioneerd
- Arbeidsongeschikt
- Student
- Andere

**24. Hoeveel bedraagt uw maandelijks netto gezinsinkomen?**

**GESLOTEN ANTWOORD: SINGLE RESPONSE**

**FILTER: GEEN**

- Minder dan 1.000 euro per maand
- Tussen 1.000 en 1.999 euro per maand
- Tussen 2.000 en 2.999 euro per maand
- Tussen 3.000 en 3.999 euro per maand
- Tussen 4.000 en 4.999 euro per maand
- Tussen 5.000 en 5.999 euro per maand
- Tussen 6.000 en 7,000 euro per maand
- Meer dan 7.000 euro per maand
- Weet ik niet.
- Ik wens deze vraag niet te beantwoorden.

**Wilt u in de toekomst graag opnieuw deelnemen aan wetenschappelijk onderzoek van de Universiteit Hasselt?**

[LINK: [Klik dan hier.](#)]

Bedankt voor uw deelname. Uw antwoorden werden geregistreerd.

#### Appendix 4: Wegingsfactor per gemeente

Gemeente (deel 1)	Absolute frequentie steekproef	Relatieve frequentie steekproef	Relatieve frequentie Populatie ≥ 17 jaar	Wegingsfactor
Alken	181	1.70 %	1.33 %	.78215078
As	121	1.14 %	0.93 %	.81594099
Beringen	396	3.73 %	5.16 %	1.3835809
Bilzen	469	4.41 %	3.69 %	.83500346
Bocholt	145	1.36 %	1.51 %	1.1034988
Borgloon	125	1.18 %	1.27 %	1.0826008
Bree	247	2.32 %	1.85 %	.7963832
Diepenbeek	321	3.02 %	2.19 %	.72579098
Dilsen-Stokkem	246	2.32 %	2.34 %	1.0099273
Genk	747	7.03 %	7.48 %	1.0634882
Gingelom	82	0.77 %	0.95 %	1.2253824
Halen	127	1.20 %	1.08 %	.90309272
Ham	91	0.86 %	1.23 %	1.4378916
Hamont-Achel	122	1.15 %	1.64 %	1.4321266
Hasselt	1,430	13.46 %	9.15 %	.67952609
Hechtel-Eksel	187	1.76 %	1.41 %	.80107811
Heers	75	0.71 %	0.85 %	1.1977845
Herk-De-Stad	128	1.20 %	1.45 %	1.2021949
Herstappe	3	0.03 %	0.01 %	.34853565
Heusden-Zolder	322	3.03 %	3.80 %	1.2527892
Hoeselt	192	1.81 %	1.11%	.61193166
Houthalen-Helchteren	316	2.97 %	3.46 %	1.1623965
Kinrooi	139	1.31 %	1.41 %	1.0787689
Kortesseem	126	1.19 %	0.97 %	.8147693
Lanaken	247	2.32 %	3.02 %	1.299064
Leopoldsburg	172	1.62 %	1.79 %	1.1030588
Lommel	348	3.28 %	3.92 %	1.1979538
Lummen	171	1.61 %	1.71 %	1.0608506
Maaseik	327	3.08 %	2.91 %	.94454558
Maasmechelen	368	3.46 %	4.34 %	1.251903
Nieuwerkerken	70	0.66 %	0.79 %	1.2021324
Oudsbergen	352	3.31 %	2.68 %	.80880577

Gemeente (deel 2)	Absolute frequentie steekproef	Relatieve frequentie steekproef	Relatieve frequentie Populatie ≥ 17 jaar	Wegingsfactor
Peer	214	2.01 %	1.87 %	.92854908
Pelt	373	3.51 %	3.76 %	1.0704018
Riemst	171	1.61 %	1.91 %	1.1894307
Sint-Truiden	398	3.75 %	4.75 %	1.2674719
Tessenderlo	149	1.40 %	2.13 %	1.517756
Tongeren	343	3.23 %	3.58 %	1.1094949
Voeren	32	0.30 %	0.48 %	1.5858986
Wellen	104	0.98 %	0.85 %	.86945108
Zonhoven	281	2.64 %	2.42 %	.91542363
Zutendaal	166	1.56 %	0.85 %	.54356303
	<b>10.624</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	Bron: Limburg in cijfers, 2019

#### Appendix 5: Wegingsfactor per gender

Gender	Absolute frequentie steekproef	Relatieve frequentie steekproef	Relatieve frequentie Populatie ≥ 17 jaar	Wegingsfactor (afgerond)
Man	6,610	62.22 %	49.80 %	0.78
Vrouw	3,760	35.39 %	50.20 %	1.39
X	34	0.32 %	n.a.	1
/	220	2.07 %	n.a.	1
	<b>10.624</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	Bron: Limburg in cijfers, 2019

n.a. geeft dat er voor deze categorie geen cijfer voorhanden is.

#### Appendix 6: Wegingsfactor per leeftijdscategorie

Leeftijd	Absolute frequentie steekproef	Relatieve frequentie steekproef	Relatieve frequentie Populatie ≥ 17 jaar	Wegingsfactor (afgerond)
17 - 24	487	4.58 %	10.33%	2.241627
25 - 34	817	7.69 %	14.44 %	1.87
35 - 44	1,267	11.93 %	15,72 %	1.32
45 - 54	1,737	16.35 %	17.29 %	1.06
55 - 64	2,932	27.60 %	17.91 %	0.65
65 - 74	2,752	25.90 %	13.21 %	0.51
75+	632	5.95 %	11.28 %	1.90
	<b>10.624</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	Bron: Limburg in cijfers, 2019

## Appendix 7: Gecombineerde wegingsfactoren (leeftijd & gender)

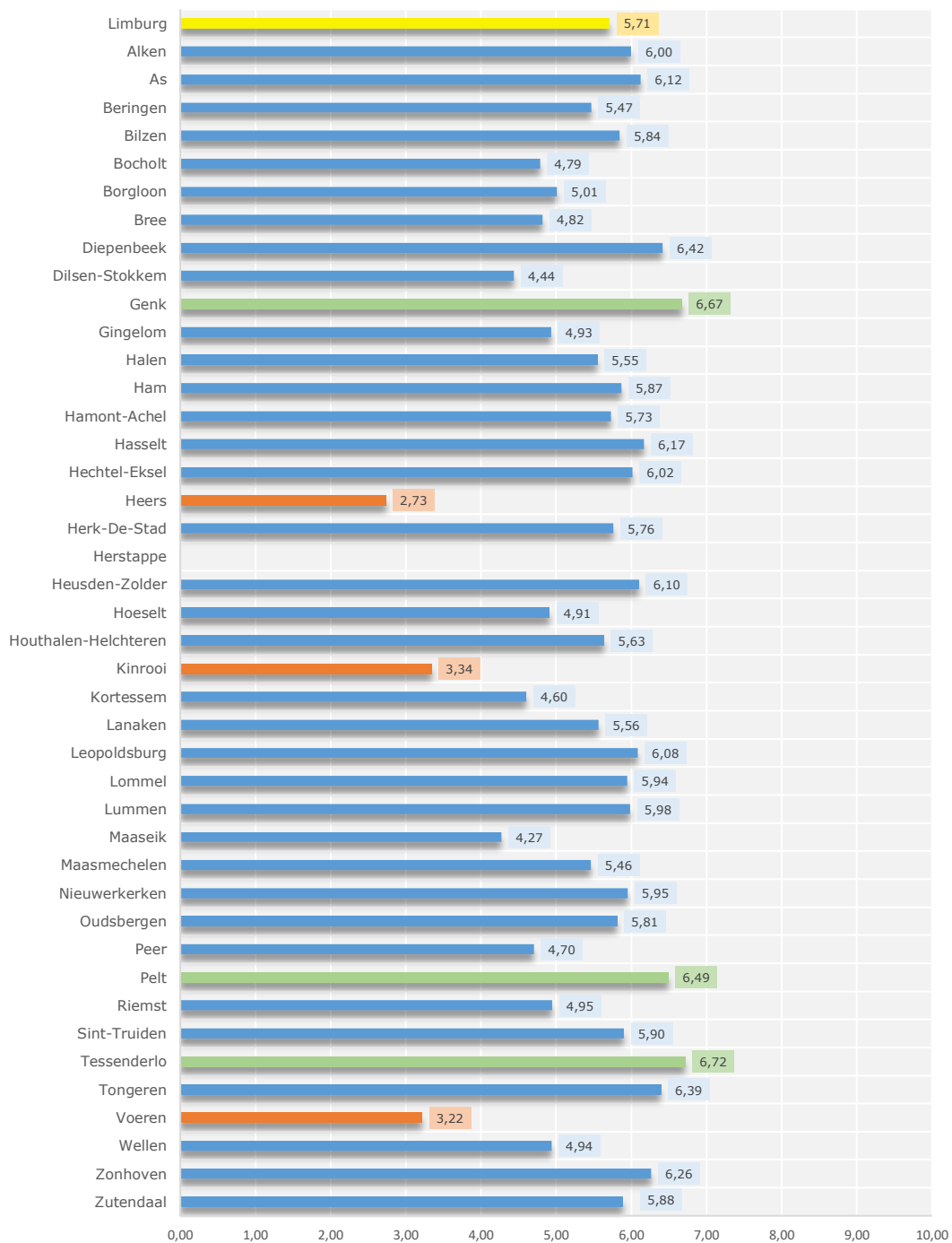
Leeftijd	Absolute frequentie steekproef	Relatieve frequentie steekproef	Relatieve frequentie populatie ≥ 17 jaar	Wegingsfactor
<b>17 – 24</b>	487	4.58 %	11 %	2.241627
Man	215	2.02 %	5.28 %	2.55
Vrouw	266	2.50 %	5.00 %	1.95
X	2	0.02 %	-	1.00
/	4	0.04 %	-	1.00
<b>25 – 34</b>	817	7.69 %	13,8 %	1.8684
Man	397	3.74 %	7.20 %	1.88
Vrouw	405	3.81 %	7.17 %	1.84
X	4	0.04 %	-	1.00
/	11	0.10 %	-	1.00
<b>35 – 44</b>	1,267	11.93 %	15,4 %	1.315224
Man	633	5.96 %	7.88 %	1.29
Vrouw	604	5.69 %	7.80 %	1.34
X	8	0.08 %	-	1.00
/	22	0.21 %	-	1.00
<b>45 – 54</b>	1,737	16.35 %	18,3 %	1.056705
Man	950	8.94 %	8.76 %	0.96
Vrouw	736	6.93 %	8.52 %	1.20
X	3	0.03 %	-	1.00
/	48	0.45 %	-	1.00
<b>55 – 64</b>	2,932	27.60 %	16,9 %	0.6489311
Man	1,812	17.06 %	9.04 %	0.52
Vrouw	1,046	9.85 %	8.87 %	0.88
X	4	0.04 %	-	1.00
/	70	0.66 %	-	1.00
<b>65 – 75</b>	2,752	25.90 %	12,8 %	0.5099496
Man	2,077	19.55 %	6.55 %	0.33
Vrouw	615	5.79 %	6.66 %	1.12
X	9	0.08 %	-	1.00
/	51	0.48 %	-	1.00
<b>75+</b>	632	5.95 %	11,9 %	1.895431
Man	526	4.95 %	4.78 %	0.94
Vrouw	88	0.83 %	6.49 %	7.65
X	4	0.04 %	-	1.00
/	14	0.13 %	-	1.00

## Appendix 8: Score aanbod openbaar vervoer (per gemeente)

Gemeente (deel 1)	N	Mean	Std. Dev.
Alken	144	5,999031	2,751508
As	94	6,123563	2,504476
Beringen	308	5,469057	2,539521
Bilzen	396	5,843918	2,640394
Bocholt	127	4,78659	3,092724
Borgloon	115	5,010358	2,696871
Bree	191	4,819003	3,012084
Diepenbeek	258	6,417113	2,384249
Dilsen-Stokkem	206	4,437183	2,630499
Genk	605	6,669933	2,472256
Gingelom	74	4,933121	3,263688
Halen	107	5,547057	2,798286
Ham	77	5,867082	2,823307
Hamont-Achel	108	5,730755	2,467169
Hasselt	1229	6,167355	2,526872
Hechtel-Eksel	167	6,017368	2,559993
Heers	67	2,734301	2,507921
Herk-De-Stad	106	5,760619	2,479665
Herstappe	-	-	-
Heusden-Zolder	256	6,102378	2,518266
Hoeselt	154	4,910492	2,939228
Houthalen-Helchteren	265	5,634664	2,598032
Kinrooi	126	3,341422	2,877264
Kortesseem	105	4,603949	3,050696
Lanaken	199	5,56153	2,758952
Leopoldsburg	150	6,084845	2,686459
Lommel	282	5,944716	2,769239
Lummen	140	5,984833	2,442318
Maaseik	280	4,274091	2,692417
Maasmechelen	304	5,460902	2,674736
Nieuwerkerken	56	5,948875	2,670555
Oudsbergen	302	5,808551	2,760199
Peer	182	4,704934	2,849613
Pelt	311	6,492494	2,425354
Riemst	149	4,94703	2,621655



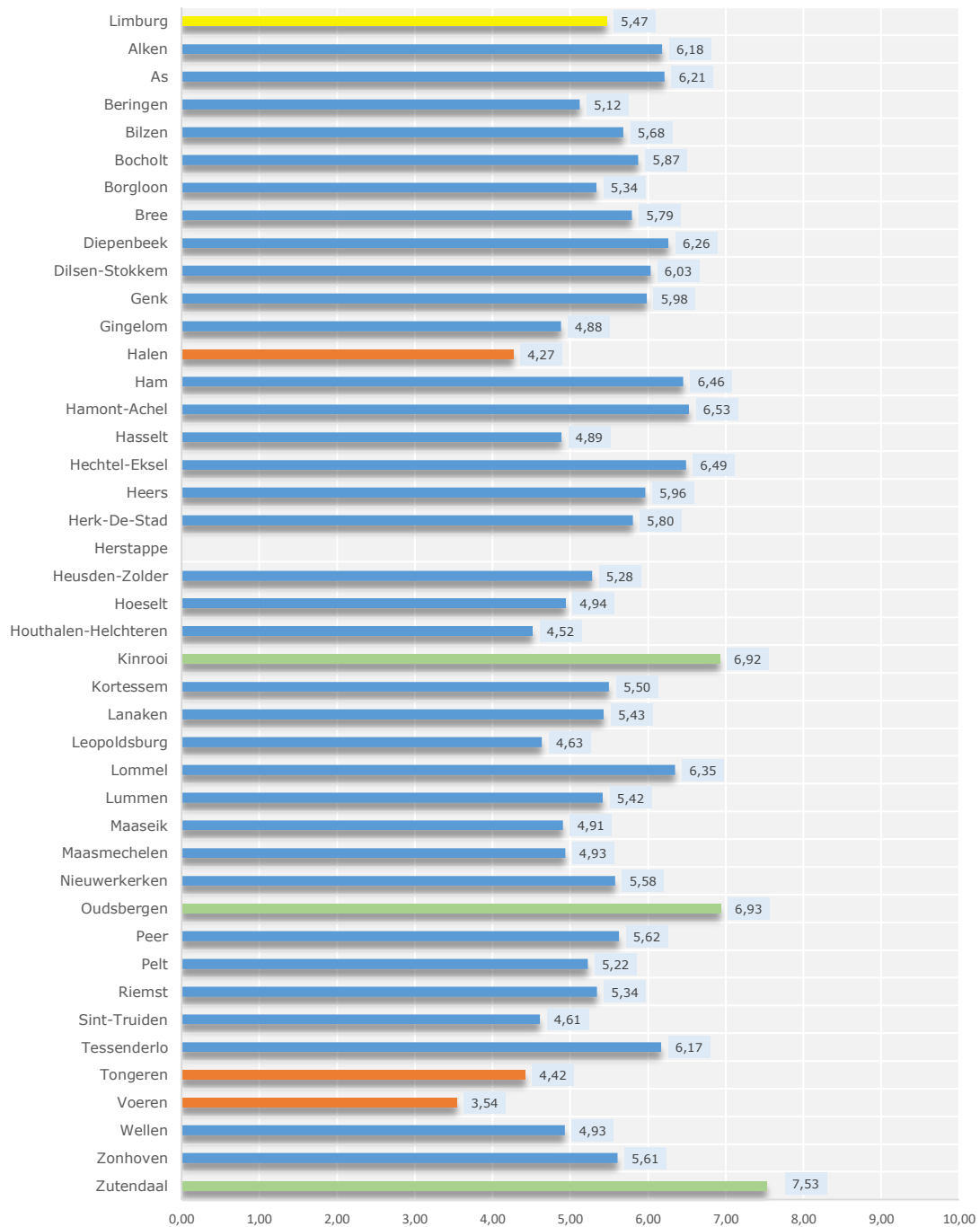
Gemeente (deel 2)	N	Mean	Std. Dev.
Sint-Truiden	321	5,899849	2,634889
Tessenderlo	117	6,718053	2,408363
Tongeren	290	6,39235	2,496316
Voeren	27	3,216965	2,274405
Wellen	85	4,938364	2,743638
Zonhoven	219	6,264142	2,658102
Zutendaal	144	5,884477	2,79559



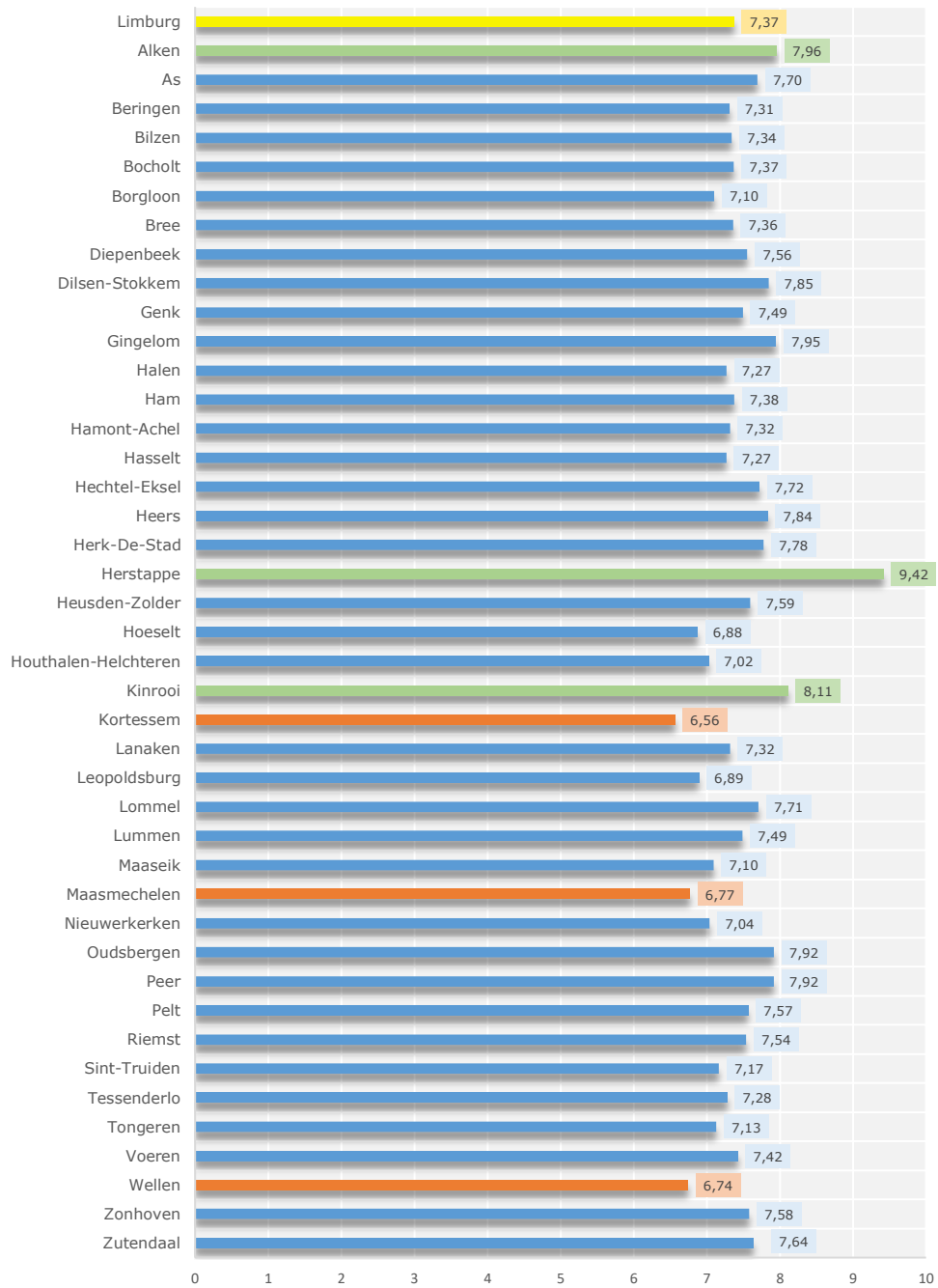
## Appendix 9: Score kwaliteit voet- en fietspadinfrastructuur (per gemeente)

Gemeente (deel 1)	N	Mean	Std. Dev.
Alken	176	6,183157	2,26461
As	120	6,212277	2,60862
Beringen	389	5,121116	2,279667
Bilzen	458	5,683956	2,402261
Bocholt	140	5,874946	2,567326
Borgloon	122	5,337847	2,730341
Bree	243	5,794701	2,353606
Diepenbeek	315	6,263775	1,968635
Dilsen-Stokkem	243	6,031002	2,190371
Genk	732	5,981556	2,432263
Gingelom	78	4,878142	2,850892
Halen	127	4,267644	2,91777
Ham	90	6,455093	2,528193
Hamont-Achel	122	6,527475	1,994842
Hasselt	1410	4,885375	2,430974
Hechtel-Eksel	187	6,486414	2,247855
Heers	71	5,962816	2,368327
Herk-De-Stad	126	5,803547	2,412418
Herstappe	-	-	-
Heusden-Zolder	315	5,278414	2,453233
Hoeselt	188	4,941165	2,910152
Houthalen-Helchteren	310	4,517396	2,532444
Kinrooi	137	6,923111	2,436672
Kortesseem	124	5,499936	2,499645
Lanaken	245	5,431229	2,654188
Leopoldsburg	171	4,634221	2,780067
Lommel	343	6,348161	2,231374
Lummen	169	5,41751	2,498411
Maaseik	323	4,90671	2,360866
Maasmechelen	364	4,933293	2,495608
Nieuwerkerken	69	5,576923	2,641894
Oudsbergen	349	6,933823	2,395378
Peer	207	5,623644	2,408043
Pelt	369	5,2233	2,423387
Riemst	167	5,343837	2,433601

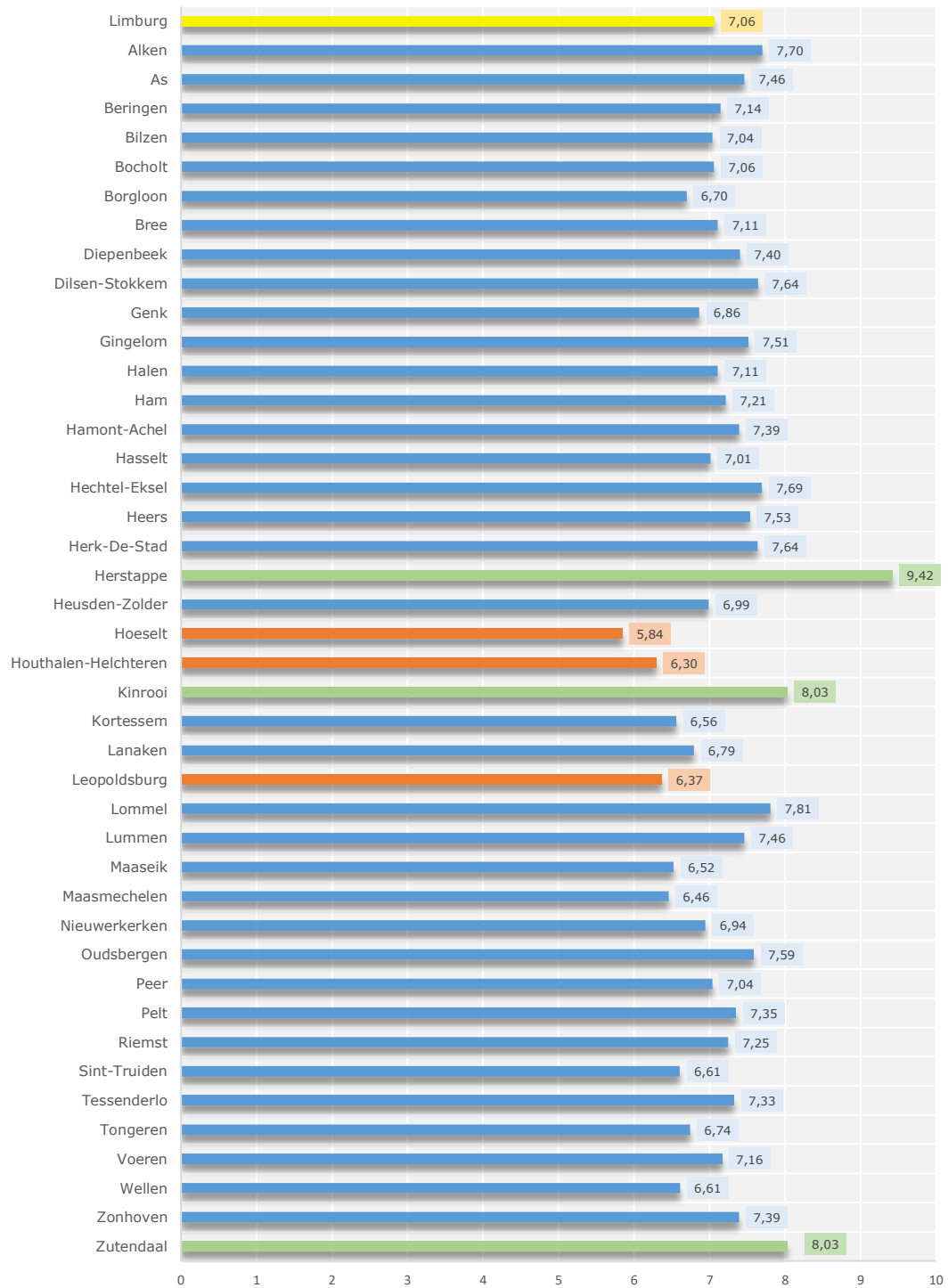
Gemeente (deel 2)	N	Mean	Std. Dev.
Sint-Truiden	387	4,607064	2,580533
Tessenderlo	148	6,169595	2,218778
Tongeren	340	4,419865	2,555094
Voeren	32	3,541161	2,716258
Wellen	103	4,929864	3,220523
Zonhoven	278	5,606213	2,563721
Zutendaal	166	7,529175	2,064752



## Appendix 10: Gemiddelde kwaliteitsscores omtrent dienstverlening (per gemeente)



## Appendix 11: Gemiddelde tevredenheidsscores (per gemeente)



## Appendix 12: Variance Inflation Factor (VIF)

Formatief constructen (deel I)	VIF-waarde (ronde I)	VIF-waarde (ronde II)	VIF-waarde (ronde III)
<b>Burgerlijke stand (BS)</b>			
SKWAL1_BS	1,511	1,497	1,504
SKWAL2_BS	2,246	2,196	2,140
SKWAL3_BS	3,367	-	2,326
SKWAL4_BS	3,61	2,493	-
SKWAL5_BS	2,288	2,186	2,134
<b>Welzijn en sociale zorg (WS)</b>			
SKWAL1_WS	2,149	2,125	2,064
SKWAL2_WS	3,655	3,359	3,655
SKWAL3_WS	7,538	-	4,695
SKWAL4_WS	6,897	4,296	-
SKWAL5_WS	3,914	3,729	3,558
<b>Bouwen en verbouwen (BV)</b>			
SKWAL1_BV	1,822	1,736	1,820
SKWAL2_BV	2,842	2,793	2,665
SKWAL3_BV	3,955	-	3,179
SKWAL4_BV	3,998	3,214	-
SKWAL5_BV	3,233	2,952	2,933
<b>Veiligheid (VEIL)</b>			
SKWAL1_VEIL	2,310	2,233	2,305
SKWAL2_VEIL	3,370	3,301	3,198
SKWAL3_VEIL	5,939	-	4,304
SKWAL4_VEIL	5,777	4,186	-
SKWAL5_VEIL	3,908	3,538	3,576
<b>Milieu en omgeving (MIL)</b>			
SKWAL1_MIL	2,284	2,213	2,270
SKWAL2_MIL	3,154	3,012	3,087
SKWAL3_MIL	6,020	-	3,736
SKWAL4_MIL	6,024	3,739	-
SKWAL5_MIL	2,959	2,886	2,688

<b>Formatief constructen (deel II)</b>	<b>VIF-waarde (ronde I)</b>	<b>VIF-waarde (ronde II)</b>	<b>VIF-waarde (ronde III)</b>
<b>Mobiliteit (MOB)</b>			
SKWAL1_MOB	2,537	2,481	2,519
SKWAL2_MOB	3,88	3,760	3,806
SKWAL3_MOB	6,600	-	4,303
SKWAL4_MOB	6,651	4,336	-
SKWAL5_MOB	4,032	3,853	3,668
<b>Cultuur, sport, vrije tijd en verenigingsleven (CSVV)</b>			
SKWAL1_CSVV	2,462	2,407	2,457
SKWAL2_CSVV	4,337	4,015	4,154
SKWAL3_CSVV	6,732	-	4,675
SKWAL4_CSVV	6,396	4,442	-
SKWAL5_CSVV	3,399	3,261	3,112
<b>Kwaliteit voorzieningen</b>			
KWAL_AFVALOPH	1,696	1,696	1,696
KWAL_AFVALPARK	1,849	1,849	1,849
KWAL_BIB	1,833	1,833	1,833
KWAL_CC	1,810	1,81	1,81
KWAL_VOET/FIETSPAD	2,273	2,273	2,273
KWAL_WEGEN	2,477	2,477	2,477
KWAL_NATUUR	1,615	1,615	1,615
KWAL_SPORTHAL	1,788	1,788	1,788
<b>Aanbod voorzieningen</b>			
AANBOD_SUPERMARKT	1,716	1,716	1,716
AANBOD_WZC	2,465	2,465	2,465
AANBOD_HORECA	1,608	1,608	1,608
AANBOD_HUISARTS	2,019	2,019	2,019
AANBOD_LAGEROND	2,540	2,54	2,54
AANBOD_OPENBAARV	1,471	1,471	1,471
AANBOD_OPVANG	3,360	3,36	3,36
AANBOD_CRECHES	2,740	2,74	2,74

<b>Formatief constructen (deel III)</b>	<b>VIF-waarde (ronde I)</b>	<b>VIF-waarde (ronde II)</b>	<b>VIF-waarde (ronde III)</b>
<b>Vertrouwen</b>			
VERTR_VLAANDEREN	1,404	1,404	1,404
VERTR_PROVINCIE	1,797	1,797	1,797
VERTR_GEMEENTE	2,091	2,091	2,091
VERTR_MENS	1,791	1,791	1,791

Note: \* geeft weer dat de kritische VIF-waarde (vijf) overschreven is.



### Appendix 13: Outer weights en betrouwbaarheidsintervallen

Formatief constructen (deel I)	Outer weight	Bias-corrected accelerated bootstrap confidence interval
<b>Burgerlijke stand (BS)</b>		
SKWAL1_BS	0,166**	[0,125 ; 0,206]
SKWAL2_BS	0,325**	[0,263 ; 0,389]
SKWAL4_BS	0,327**	[0,264 ; 0,394]
SKWAL5_BS	0,363**	[0,306 ; 0,419]
<b>Welzijn en sociale zorg (WS)</b>		
SKWAL1_WS	0,270**	[0,075 ; 0,477]
SKWAL2_WS	0,105	[-0,338 ; 0,472]
SKWAL4_WS	0,619**	[0,064 ; 1,222]
SKWAL5_WS	0,102	[-0,285 ; 0,560]
<b>Bouwen en verbouwen (BV)</b>		
SKWAL1_BV	0,098	[-0,028 ; 0,193]
SKWAL2_BV	0,382**	[0,279 ; 0,480]
SKWAL4_BV	0,295**	[0,182 ; 0,397]
SKWAL5_BV	0,345**	[0,249 ; 0,446]
<b>Veiligheid (VEIL)</b>		
SKWAL1_VEIL	0,197**	[0,111 ; 0,290]
SKWAL2_VEIL	0,311**	[0,189 ; 0,436]
SKWAL4_VEIL	0,177**	[0,033 ; 0,307]
SKWAL5_VEIL	0,407**	[0,294 ; 0,560]
<b>Milieu en omgeving (MIL)</b>		
SKWAL1_MIL	0,144**	[0,072 ; 0,221]
SKWAL2_MIL	0,312**	[0,194 ; 0,410]
SKWAL4_MIL	0,318**	[0,204 ; 0,445]
SKWAL5_MIL	0,342**	[0,257 ; 0,424]
<b>Mobiliteit (MOB)</b>		
SKWAL1_MOB	0,168**	[0,057 ; 0,278]
SKWAL2_MOB	0,353**	[0,201 ; 0,504]
SKWAL4_MOB	0,166	[-0,002 ; 0,349]
SKWAL5_MOB	0,407**	[0,253 ; 0,556]

<b>Formatief constructen (deel II)</b>	<b>Outer weight</b>	<b>Bias-corrected accelerated bootstrap confidence interval (95%)</b>
<b>Cultuur, sport, vrije tijd en verenigingsleven (CSVV)</b>		
SKWAL1_CSVV	0,173**	[0,029 ; 0,294]
SKWAL2_CSVV	0,378**	[0,258 ; 0,508]
SKWAL4_CSVV	0,248**	[0,083 ; 0,418]
SKWAL5_CSVV	0,300**	[0,156 ; 0,435]
<b>Kwaliteit voorzieningen</b>		
KWAL_AFVALOPH	0,087**	[0,046 ; 0,125]
KWAL_AFVALPARK	0,095**	[0,051 ; 0,140]
KWAL_BIB	0,127**	[0,082 ; 0,173]
KWAL_CC	0,169**	[0,127 ; 0,212]
KWAL_VOET/FIETSPAD	0,167**	[0,114 ; 0,220]
KWAL_WEGEN	0,294**	[0,223 ; 0,373]
KWAL_NATUUR	0,296**	[0,253 ; 0,348]
KWAL_SPORTHAL	0,143**	[0,092 ; 0,195]
<b>Aanbod voorzieningen</b>		
AANBOD_SUPERMARKT	-0,040	[-0,098 ; 0,020]
AANBOD_WZC	0,220**	[0,112 ; 0,323]
AANBOD_HORECA	0,189**	[0,127 ; 0,253]
AANBOD_HUISARTS	-0,035	[-0,119 ; 0,062]
AANBOD_LAGEROND	0,295**	[0,184 ; 0,408]
AANBOD_OPENBAARV	0,141**	[0,085 ; 0,198]
AANBOD_OPVANG	0,262**	[0,138 ; 0,394]
AANBOD_CRECHES	0,211**	[0,091 ; 0,336]
<b>Vertrouwen</b>		
VERTR_VLAANDEREN	-0,026**	[-0,049 ; -0,006]
VERTR_PROVINCIE	0,008	[-0,017 ; 0,032]
VERTR_GEMEENTE	0,863	[0,834 ; 0,890]
VERTR_MENS	0,202**	[0,170 ; 0,235]

**Appendix 14: Effect sizes (f<sup>2</sup>)**

	SKWAL_BS	SKWAL_BV	SKWAL_CSVV	SKWAL_MIL	SKWAL_MOB	SKWAL_VEIL	SKWAL_WZ	ALGKWAL	DISCON	VERTR	TEVR
FREQ_BS	0,000										
FREQ_BV		0,007									
FREQ_CSVV			0,002								
FREQ_MIL				0,001							
FREQ_MOB					0,004						
FREQ_VEIL						0,006					
FREQ_WZ							0,000				
SKWAL_BS								0,157			
SKWAL_BV								0,046			
SKWAL_CSVV								0,013			
SKWAL_MIL								0,086			
SKWAL_MOB								0,01à			
SKWAL_VEIL								0,010			
SKWAL_WZ								0,011			
CONT								0,000			
VOLG								0,001			
ALGKWAL									3,684		0,011
DISCONF										0,681	
AANBODV											0,001
KWALV											0,021
VERTR											0,641
LT											0,011
LV											0,097
INK											0,000
SG											0,000
AF											0,000