

Het meten van de effecten van lokaal beleid door middel van subjectieve indicatoren

Dries Verlet, Carl Devos en Herwig Reynaert

Inleiding

Het verbeteren van de kwaliteit van het leven kan gezien worden als één van de belangrijkste beleidsopdrachten. Meer en meer expliciteren politici dit als één van hun voornaamste doelstellingen en criteria. De vraag of en in welke mate de levenskwaliteit door overheidsop treden in brede zin werd verbeterd is moeilijk te beantwoorden, tenminste wanneer geen genoeg wordt genomen met de politieke retoriek terzake. Het meten van de beleidseffecten op dit terrein alsook de invulling van het concept “kwaliteit” vormen daarin de voornaamste struikelblokken.

In de zoektocht naar een aanvaardbare omschrijving van het concept “kwaliteit van het leven” stuit men onvermijdelijk op de manier waarop men dit abstracte gegeven tracht te meten. De operationalisering van “levenskwaliteit” gebeurt vanuit drie verschillende invalshoeken. Traditioneel had men enkel oog voor economische indicatoren. Een tweede invalshoek kunnen we beschouwen als een reactie op de eerste en legt de nadruk op de zogenaamde sociale indicatoren. Een derde invalshoek brengt de kwaliteit van het leven in kaart door gebruik te maken van de subjectieve indicatoren. Deze werkwijze noemt men ook de studie van de gepercipieerde kwaliteit van het leven of het subjectief welzijn. Na zorgvuldige afweging van voor- en nadelen van deze drie, in hoge mate complementaire methodes opteerden we in het empirische gedeelte van deze bijdrage voor laatstgenoemde.

Deze subjectieve invalshoek wint de laatste decennia aan populariteit. Sommigen gewagen van een nieuw onderzoeksveld in de psychologische wetenschappen, de zogenaamde hedonische psychologie (Kahneman, Diener & Schwartz (eds.) 1999). Deze trend zien we ook met betrekking tot het meten

van de effecten van het beleid op de maatschappelijke werkelijkheid. Studies over tevredenheid en over vertrouwen in de overheid worden steeds talrijker (bv. Kampen & Van de Walle 2003; Verlet, Reynaert & Devos, 2002).

In deze bijdrage wordt er een vergelijking gemaakt van de drie onderzoekstradities om de kwaliteit van het leven te meten. In het bijzonder gaan we na hoe, gebruik makend van subjectieve indicatoren, de effecten van het beleid gemeten kunnen worden en waarmee men hierbij rekening moet houden.

Onze bijdrage bestaat uit twee grote delen. Ten eerste is er de theoretische duiding van hoe men de kwaliteit van het leven kan meten. De structuur van dit onderdeel is gebaseerd op het type indicatoren die men gebruikt om de kwaliteit van het leven te meten. Dit onderscheid komt ook naar bij de meting van de effecten van het beleid.

In het tweede deel bespreken we een empirische studie over de meting van de kwaliteit van het leven door middel van subjectieve indicatoren (i.e. het subjectief welzijn) op lokaal vlak. Na de bespreking van de onderzoeksgegevens wordt kort stilgestaan bij de vraag of en in welke mate de lokale overheid het algemeen subjectief welzijn kan beïnvloeden. Daarna wordt er dieper ingegaan op een specifiek subdomein van ons onderzoek, met name de tevredenheid over het globaal stadsbeleid en over specifieke facetten van het beleid.

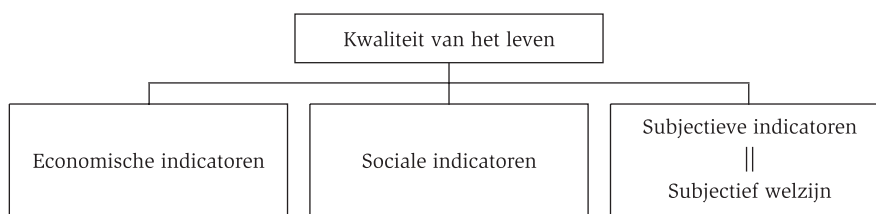
1. Studie van de kwaliteit van het leven door middel van drie types indicatoren

De vaagheid en de complexiteit van het begrip “kwaliteit van het leven” blijkt onder meer uit de diverse benaderingen van dit concept (Raphael e.a. 1996). Doorheen de zoektocht naar omschrijvingen van dit begrip valt op dat de definiëring van de kwaliteit van het leven veelal afwezig of zeer gebrekkig is. De meeste auteurs brengen pas meer klaarheid wanneer ze effectief de kwaliteit van het leven gaan meten. Het ontbreken van een algemeen theoretisch kader voor de studie van de kwaliteit van het leven is eigen aan dit onderzoek. Een belangrijk probleem bij het definiëren van het concept, als dit al gebeurt, is dat men veelal een “operationaliserende” definitie geeft, eerder dan een conceptuele basis te verlenen voor de meting van de kwaliteit van het leven. Men gaat met andere woorden in sterke mate de kwaliteit van het leven definiëren naargelang de wijze waarop men dit kan of zal meten. In die zin heeft men te weinig aandacht voor het concept kwaliteit van het leven op zich (Raphael e.a. 1996). Kenmerkend voor het onderzoek op dit terrein is dan ook dat het de neiging heeft ‘*data driven*’ te zijn, eerder dan gebaseerd te zijn op een duidelijk conceptueel kader (Cutter 1985, 7; Heady, Kelley & Wearing 1993, 64). Een belangrijke uitdaging in de sociale wetenschappen is dan ook het vastleggen van wetenschappelijke methoden om de kwaliteit van het leven in het alge-

meen en het subjectief welzijn van individuen in het bijzonder te omschrijven en te meten (Diener & Suh 1997, 189).

Aangezien de kwaliteit van het dagelijks leven op zich niet te meten is, moeten we gebruik maken van indicatoren. Wat kan worden verstaan onder het begrip “indicator”? Een indicator is een aanduiding of een symptoom van een bepaalde toestand. Zo kunnen we bijvoorbeeld een hoge werkloosheid en hoge inflatie zien als indicatoren van een ietwat verziekte economie (Bunge 1975, 66).

In het sociaal-wetenschappelijk onderzoek naar de kwaliteit van het leven kunnen we drie benaderingen onderscheiden. Conform met deze drie benaderingen wordt er veelal een onderscheid gemaakt tussen drie types indicatoren waarmee de kwaliteit van het leven in kaart wordt gebracht (Diener & Suh 1997, 189-216). In figuur 1 worden de verschillende benaderingen weergegeven.



Figuur 1. Benaderingen van het wetenschappelijk onderzoek in verband met de kwaliteit van het leven.

Als het een (impliciete dan wel expliciete) doelstelling is van de overheid om de kwaliteit van het leven te verhogen, is het belangrijk om een duidelijk zicht te hebben op de manier waarop men dit kan meten. Daarom bespreken we de drie verschillende benaderingen bij de studie van de kwaliteit van het leven.

1.1. Studie van de kwaliteit van het leven door middel van economische indicatoren

Vooreerst is er de meting van de kwaliteit van het leven op grond van louter economische indicatoren, zoals inkomen per capita. Deze benadering gaat ervan uit dat de hoeveelheid goederen en diensten die door een samenleving wordt geproduceerd of door een individu wordt verworven, de kwaliteit van het leven van respectievelijk deze samenleving of dit individu weerspiegelt. De onderzoekers in deze traditie veronderstellen dat een hogere economische productiviteit de kwaliteit van het leven verhoogt. Wanneer een samenleving een overvloed aan goederen en diensten produceert, kunnen de mensen in deze

samenleving (althans diegenen die zich deze goederen en diensten kunnen permitteren) de goederen en diensten kiezen die het best bij hun behoeften passen en zo bijdragen tot een “gewenst” leven. De menselijke noden en behoeften worden in deze visie het best vervuld in een samenleving waar veel goederen en diensten worden geproduceerd (Diener & Suh 1999, 434).

Het onderzoek naar en de definiëring van, de kwaliteit van het leven enkel en alleen baseren op economische indicatoren in het algemeen en de mogelijkheid van individuen om goederen en diensten te verwerven in het bijzonder, houdt echter een aantal beperkingen in.

In eerste instantie garandeert economische vooruitgang geenszins andere belangrijke facetten van de zogenaamde “objectieve kwaliteit van het leven”. Zo garandeert economische vooruitgang niet dat de criminaliteit daalt en kan economische voorspoed bijvoorbeeld samengaan met een teloorgang van het milieu.

Ten tweede maken de keuzes van de zogenaamde “*homo economicus*” hem daarom nog niet gelukkig. Deze keuzes kunnen bijvoorbeeld in strijd zijn met de vigerende normatieve idealen. Economische indicatoren kan men niet gelijkstellen aan psychologische tevredenheid, geluk, et cetera (Carley 1981b, 17).

Een derde kritische bedenking die we bij deze benadering kunnen formuleren zijn de – volgens sommige critici – twijfelachtige veronderstellingen over rationaliteit en transitiviteit bij het maken van keuzes.

Ten slotte is er in het marktdenken geen plaats voor de invloed van belangrijke elementen zoals liefde of zingeving in het leven. Niet-markt gerelateerde aspecten van het leven komen niet aan bod in de studie van de kwaliteit van het leven op basis van economische indicatoren (Carley 1981b, 17). Ook “irrationele” aspecten hebben namelijk een niet te onderschatten waarde voor de kwaliteit van het leven (Diener 1995, 107; Diener & Suh 1997, 190-191; Kahneman, Diener & Schwartz 1999, xii).

1.2. Studie van de kwaliteit van het leven door middel van sociale indicatoren

Als reactie op de eerder eenzijdige benadering van de kwaliteit van het leven op grond van economische indicatoren ontstonden er dan ook andere benaderingen van de kwaliteit van het leven. Zo werden sociale indicatoren in rekening gebracht bij het beschrijven en meten van de kwaliteit van het leven. Deze benadering kreeg vorm in het midden van de jaren zestig en is het gevolg van een groeiend ongenoegen omtrent de hoeveelheid en de kwaliteit van gegevens beschikbaar voor de overheden. Met deze ontwikkeling zag de zogenaamde “*social indicator movement*” ook het levenslicht. Aanvankelijk was deze beweging een reactie op de éénzijdige benadering van de kwaliteit van het leven op basis van louter economische indicatoren. Maar al gauw groeide

deze beweging uit tot een heuse onderzoeksdiscipline waarbij men een grote diversiteit aan sociaal-economische gegevens in kaart bracht, gaande van zeer specifieke metingen zoals bijvoorbeeld van de woonkwaliteit tot veel bredere metingen van de kwaliteit van het leven als geheel (Carley 1981b, 22-34).

Volgens Carley (1981b, 22-34) hebben sociale indicatoren twee belangrijke kenmerken: ze zijn surrogaten en ze zijn meetinstrumenten. Als surrogaten staan sociale indicatoren niet op zich, sociale indicatoren moeten altijd worden teruggekoppeld naar het op zich onmeetbaar concept waarnaar ze peilen. Zo kan men bijvoorbeeld het aantal diefstallen per dag zien als een te analyseren, concrete operationalisering van het op zich abstracte en onmeetbare concept van "veiligheid in de buurt". Als meetinstrument heeft een sociale indicator betrekking op informatie die conceptueel kwantificeerbaar is. Daarbij moet men informatie vermijden die niet kan worden uitgedrukt op een of andere gerordende schaal.

Kenmerkend voor deze sociale indicatoren is dat ze gebaseerd zijn op objectieve, kwantitatieve statistieken eerder dan op de perceptie van het dagelijks leven. Voorbeelden van dergelijke sociale indicatoren zijn kindersterfte, aantal huisartsen per duizend inwoners en zelfmoordcijfers. Objectieve (economische of sociale) indicatoren betreffen, breed genomen, de levensomstandigheden gemeten door middel van te verifiëren condities inherent aan een gegeven culturele eenheid (Evans 1994, 47-88).

Zo komt men tot een andere invulling van het begrip kwaliteit van het leven. Deze benadering van "de" kwaliteit van het leven impliceert andere karakteristieken of kwaliteiten die een "goede" samenleving kenmerken. Men noemt andere kwaliteiten van een samenleving – naast goederen en diensten – en ontwikkelt er methoden voor om ze te meten. Zo zou bijvoorbeeld de "goede" samenleving naast een hoge economische productiviteit, ook gekenmerkt kunnen worden door weinig criminaliteit, hoge levensverwachtingen, respect voor de mensenrechten, een gelijke verdeling van de rijkdom et cetera. Binnen deze benadering trachten wetenschappers veelal samenlevingen te vergelijken op grond van indicatoren die een verscheidenheid aan belangrijke sociale indicatoren omvatten (bv. Diener 1995). Het stelt (lokale) overheden in staat om duidelijke criteria voorop te stellen teneinde de effecten van het beleid te evalueren.

Sociale indicatoren worden niet altijd onderscheiden van economische indicatoren. Vele auteurs stellen het onderscheid tussen economische en sociale indicatoren in vraag. Zij beschouwen beide als "objectieve" indicatoren om de kwaliteit van het leven in een bepaalde geografische entiteit te meten (Khan 1991, 157). Aangezien de economische wetenschappen kunnen worden gezien als één van de sociale wetenschappen, zou men even goed de economische indicatoren kunnen beschouwen als een bepaald type sociale indicator. In wezen zijn het produceren van goederen en diensten en andere economische

bedrijvigheden sociale activiteiten. Het onderscheid tussen economische en sociale indicatoren is evenwel historisch gegroeid (Bunge 1975, 73-74).

Diener en Suh (1997, 193-195) stellen dat er drie belangrijke voordelen zijn aan het gebruik van sociale indicatoren. De objectiviteit is één van de grootste voordelen van sociale indicatoren. Dit kan men op verschillende wijzen interpreteren. Zo kan objectiviteit betekenen dat er een brede consensus is over de waarde van dergelijke indicatoren. Zo is quasi iedereen akkoord dat kindersterfte slecht is terwijl bijvoorbeeld geletterdheid goed is. Objectiviteit kan ook inhouden dat de karakteristiek in kwestie met grote nauwkeurigheid kan worden gemeten, met andere woorden zonder veel meetfouten. Zo kan bijvoorbeeld kindersterfte nauwkeurig worden omschreven en gemeten. Ten slotte kan de objectiviteit als kenmerk van sociale indicatoren inhouden dat het weinig afhankelijk is van de persoonlijke perceptie van mensen.

Een tweede voordeel van sociale indicatoren, naast hun objectiviteit, is het feit dat de sociale indicatoren die in kaart worden gebracht ook een beeld geven van de normatieve idealen en de gedeelde waarden van een samenleving. De sociale karakteristieken die worden gemeten zijn niet enkel gebaseerd op hun invloed op bijvoorbeeld het geluk van de inwoners, maar geven ook een aantal wijdverspreide gedeelde waarden weer. Men meet met andere woorden wat men belangrijk acht.

Ten slotte kunnen sociale indicatoren ook belangrijke elementen van het dagelijks leven weergeven die men niet door middel van puur economische of subjectieve indicatoren kan weergeven.

Deze voordelen maken van sociale indicatoren ideale ijkpunten teneinde de effecten van het vooropgestelde beleid te toetsen. Er zijn evenwel ook een aantal nadelen eigen aan de studie van de kwaliteit van het leven door middel van sociale indicatoren. Een eerste groep nadelen houden verband met de "objectiviteit" van de sociale indicatoren. Zo zijn dergelijke indicatoren ook feilbaar, denken we maar aan de onderrapportering van bijvoorbeeld het aantal diefstallen. Stel dat we deze sociale indicatoren toch accuraat kunnen meten, dan stelt zich nog het probleem van de interpretatie van de bekomen cijfergegevens. Een daarmee gerelateerd probleem is ook de onvermijdelijke rol van subjectieve beslissingen in het selecteren, meten en interpreteren van sociale indicatoren. Als men bijvoorbeeld het aantal diefstallen wil rapporteren, moet men onvermijdelijk ook een omschrijving geven van wat men precies verstaat onder het begrip diefstal. Daardoor is het onmogelijk te verhinderen dat subjectieve beoordelingen een invloed hebben op schijnbaar "objectieve" gegevens (Diener & Suh 1997, 195-197). Dit methodologisch probleem houdt verband met het feit dat sociale indicatoren veelal betrekking hebben op niet-kwantificeerbare of vage concepten (zoals gezondheid en veiligheid) die worden gemeten door surrogaten (zoals de levensverwachting en het aantal diefstallen). Deze surrogaten worden veelal gekozen op basis van de beschikbaar-

heid van data of het gemak waarmee ze kunnen worden gemeten, eerder dan op basis van theoretische overwegingen (Cutter 1985, 8).

Stel dat we in staat zijn bepaalde sociale indicatoren op een accurate manier te meten en dat men het eens is over de operationalisering. In dat geval is het nog de vraag of deze indicatoren een eensgezind beeld geven van wat als "goed" wordt ervaren. Zo kunnen we aannemen dat het vaak moeilijk is om te komen tot eensgezindheid over het optimale niveau van indicatoren en over de afweging tussen diverse specifieke indicatoren en waarden. In wezen betreft dit een probleem inzake de selectie van variabelen (Cutter 1985, 8).

Een ander probleem dat zich stelt is de vaststelling dat specifieke sociale indicatoren op een ad hoc wijze worden geselecteerd. De keuze is in wezen subjectief (Jacob & Willits 1994, 171-173). Dit geeft aanleiding tot eindeloze controverses omtrent de te selecteren indicatoren en de weging ervan (Drewnowski 1980, 15-32). Deze onenigheid heeft ook zijn repercussies op het beleidsmatig gebruik van het onderzoek op grond van sociale indicatoren (Carley 1981a, 15-33). Het veelal impliciete waardeoordeel dat verbonden is aan de keuze van specifieke sociale indicatoren is dan ook een belangrijk nadeel van deze benadering. Het potentieel gevaar van het gebruik van specifieke sociale indicatoren bestaat erin dat men ze kan gebruiken om specifieke politieke belangen te dienen of dat ze worden vertekend door administratieve onwil of slecht weergegeven data. Zo stelt men vast dat de "*social indicators movement*" eerder ad hoc uitgroeide op basis van de specifieke noden aan informatie in het kader van de beleidsvoering. Een systematisch wetenschappelijk raamwerk op grond van theorie en causale relaties ontbreekt in hoge mate (Carley 1981a, 12-13). Ondanks de vele pogingen van diverse internationale instellingen om te komen tot meer gestandaardiseerde data is er nog steeds een grote verscheidenheid aan definities en operationalisering van de diverse sociale indicatoren (Cohen 2000, 85). Naast het probleem van *hoe* men bepaalde aspecten meet is er ook nog de vraag *welke* objectieve sociale indicatoren men moet meten (Johnston 1979, 207-209).

Een ander bezwaar dat men mogelijk kan uiten tegenover het gebruik van sociale indicatoren is dat sommigen sterk correleren met de puur economische indicatoren. Maar sterke correlaties tussen economische indicatoren enerzijds en sociale anderzijds betekenen geenszins dat we deze laatsten niet nodig hebben. In tegendeel, één van de voordelen van sociale indicatoren is juist dat ze informatie bevatten die economische indicatoren niet kunnen vatten. Anderzijds is het wel zo dat economische indicatoren ons een indicatief beeld kunnen geven van de materiële kwaliteit van het leven in een gegeven gemeenschap (Diener & Diener, 1995, 275-286).

Nog een ander probleem in verband met het onderzoek op basis van sociale indicatoren is eerder van methodologische aard: als sociale indicatoren gekwantificeerde surrogaten zijn voor andere – in wezen – onmeetbare fenomenen, kan het zeer moeilijk zijn om het verband te leggen tussen wat men meet en het onmeetbare. Dit is onder meer de reden waarom meer en meer aan-

dacht ging naar zogenaamde subjectieve indicatoren (Carly 1981b, 13). Dit houdt verband met het volgende punt van kritiek.

Wellicht de grootste beperking van sociale indicatoren om de kwaliteit van het dagelijks leven te meten is dat deze objectieve karakteristieken ons geenszins garanties geven over het belang dat inwoners eraan hechten in de ervaring van hun dagdagelijks leven of hun kwaliteit van het leven (Andrews 1974, 279-282). Hoe individuen het dagdagelijks leven ervaren, is veel complexer dan wordt verondersteld door descriptieve sociale indicatoren. Want uiteindelijk zijn deze gebaseerd op (voor het individu op zich) externe omstandigheden in een samenleving. Zoals Schneider (1975, 497) aangaf is er geen a priori reden om te geloven dat een aggregatie van sociale indicatoren ook een weerspiegeling is van de kwaliteit van het leven zoals deze door de inwoners wordt ervaren. Een dergelijke misvatting geeft, aldus Schneider, aanleiding tot een verwarring van wat hij noemt de fysische en psychische aspecten van "het welzijn". Er is in de benadering op grond van economische of sociale indicatoren geen plaats voor de visie van het individu (Ziller 1974, 301). Daarenboven werd in diverse onderzoeken duidelijk dat de sociale indicatoren slechts matig of niet samenhangen met de gerapporteerde niveaus van de gepercipieerde kwaliteit van het leven of het subjectief welzijn van individuen (Campbell, Converse & Rodgers 1976). Sociale indicatoren slagen er met andere woorden niet in om de perceptie door de individuen te meten (Fletcher & Lorenz 1985, 333). Gezien de niet-perfekte relatie tussen objectieve omstandigheden enerzijds en de ervaring door de individuen anderzijds, raakten meer en meer wetenschappers en beleidsverantwoordelijken overtuigd van het belang van zogenaamde subjectieve indicatoren om de kwaliteit van het leven te meten.

1.3. Studie van de kwaliteit van het leven door middel van subjectieve indicatoren

Een derde benadering meet de kwaliteit van het leven door middel van subjectieve indicatoren. Deze aanpak wordt ook wel eens de studie van de "gepercipieerde kwaliteit van het leven" of het "subjectief welzijn" genoemd. In deze benadering ligt de nadruk op de evaluatie van het individuele leven, zowel in de zin van de beoordeling van de (algemene) levenstevredenheid (het cognitieve) als in de zin van affectieve reacties (gemoedstoestand en emoties). Binnen deze benadering is het individu met een "wenselijk" of "goed" leven een individu dat een hoge mate van (algemene) levenstevredenheid heeft en veel aangename emoties en weinig onaangename emoties ervaart. In deze visie is de ideale samenleving gedefinieerd als een samenleving waarin alle mensen gelukkig en tevreden zijn en zich goed voelen. De lijst van algemene subjectieve indicatoren van de kwaliteit van het dagelijkse leven kan evenwel aangevuld worden met een reeks meer specifieke indicatoren zoals verschillende facetten van levenstevredenheid (bijvoorbeeld de tevredenheid over de huidige

werksituatie, het gezin, het globaal stadsbeleid, et cetera) (Abbey & Andrews 1985, 7; Diener & Suh 1999, 434-435).

De ontwikkeling en het gebruik van subjectieve indicatoren in het onderzoek naar de kwaliteit van het dagelijks leven komt voort uit de wens van onderzoekers om een beeld te krijgen van de eigenlijke levenservaringen van mensen. Het probleem met de benadering op grond van economische of sociale indicatoren is namelijk de veronderstelling dat deze objectieve indicatoren een betekenis op zich hebben (Kennedy, Northcott & Kinzel 1978, 457). We zouden kunnen stellen dat deze benaderingen van de kwaliteit van het leven de betekenis van de objectieve wereld voor het individu voorschrijft.

Een basispremissie in de studie van het subjectief welzijn is dat het belangrijk is om op een directe manier de cognitieve en affectieve beoordeling door het individu van zijn of haar leven te meten. Op een of andere manier moeten we dus toegang krijgen tot de gevoelens en gedachten van het individu. Daartoe hebben we in essentie twee mogelijkheden.

In eerste instantie kan men openlijk gedrag waarnemen en op basis daarvan afleiden wat de gedachten zijn van het individu. De vraag hierbij is evenwel in welke mate en op welke manier mensen blijken te geven van hun subjectief welzijn door middel van waarneembaar gedrag. Globaal kunnen we stellen dat het verband tussen diverse gedragingen en het subjectief welzijn van individuen nog niet voldoende is onderzocht. Een tweede en meer valide manier is het stellen van vragen, bijvoorbeeld door middel van *face-to-face* enquêtes (Veenhoven 1984, 39).

Diverse onderzoekers stellen dat schalen om het subjectief welzijn te meten, de invloed van zowel cognitie (i.e. de rationele component), als affect (i.e. het gevoelsmatige, emotionele, de irrationele component) alsook andere factoren (zoals meetfouten etc.) weerspiegelen (Horley & Little 1985, 189-197). De cognitieve dimensie wordt veelal gemeten door te peilen naar de algemene levenstevredenheid. Deze algemene levens tevredenheid kunnen we omschrijven als een bewust, cognitief oordeel over de tevredenheid over het leven als geheel. De affectieve dimensie van zijn kant peilt naar een emotionele respons, bijvoorbeeld door na te gaan hoe frequent men een reeks positieve of negatieve gevoelens ervaart (Huebner & Dew 1996, 129). De affectieve dimensie bestaat op zijn beurt uit twee onafhankelijke dimensies, namelijk positief en negatief affect (Andrews & McKennel 1980, Bradburn 1969). Globaal wordt er aangenomen dat we drie fundamentele dimensies moeten onderscheiden in het subjectief welzijn: het cognitieve (levens tevredenheid), positief affect en negatief affect (Andrews & Withey 1976; Andrews & McKennel 1980; Argyle 1987; Campbell, Converse & Rodgers 1976).

Zoals de term subjectief welzijn op zich al aangeeft is deze onderzoekstraditie voornamelijk begaan met de eigen, interne, beoordeling van het welzijn eerder dan met indicatoren die beleidsverantwoordelijken, academici of anderen als

belangrijk beschouwen. De interne reactie op en de ervaring van gebeurtenissen en situaties in het leven zijn essentieel in het onderzoek naar het subjectief welzijn (Diener & Suh 1997, 201). Dat subjectieve indicatoren een directe meting zijn, is dan ook een belangrijk gegeven in deze benadering van de kwaliteit van het leven (Harwood 1976, 475). Kortom, de ervaringen van de mensen op zich staan centraal in het onderzoek naar subjectief welzijn.

Een eerste belangrijk voordeel van de meting van het subjectief welzijn is dus dat deze de ervaringen die belangrijk zijn voor het individu omvat. Aangezien de meeste objectieve sociale indicatoren slechts indirecte metingen zijn van hoe de mensen denken over hun leefomstandigheden, hebben metingen van het subjectief welzijn een belangrijke meerwaarde in het onderzoek naar de kwaliteit van het leven. Deze subjectieve indicatoren kunnen de bevindingen op grond van (objectieve) economische en sociale indicatoren vervolledigen (Andrews 1974, 283; Davis & Fine-Davis 1991, 108). Wanneer objectieve en subjectieve indicatoren convergeren, sterkt dit de conclusies over de kwaliteit van het leven. Wanneer in het andere geval de resultaten uiteenlopen, is dit een reden te meer om de betekenis van de indicatoren aan een nader onderzoek te onderwerpen (Diener & Suh 1997, 205). Subjectieve indicatoren kunnen dus in zekere zin ook een middel zijn om na te gaan in hoeverre een reeks objectieve metingen adequaat is voor het in kaart brengen van de kwaliteit van het leven. Kennis omtrent subjectieve indicatoren kan een belangrijke rol spelen in het vastleggen van de prioriteiten in de ontwikkeling van objectieve sociale indicatoren (Andrews 1974, 284). Dit heeft ook tot gevolg dat door rekening te houden met de perceptie van de inwoners, de beleidsrelevantie van de gehanteerde indicatoren om de kwaliteit van het leven te meten (door middel van economische, sociale of subjectieve indicatoren) wordt verhoogd (Findlay, Rogerson & Morris 1988, 105). Het is dan ook duidelijk dat de verschillende invalshoeken in belangrijke mate complementair zijn.

Een tweede voordeel van de meting van het subjectief welzijn situeert zich op het gebied van het comparatief onderzoek. Aangezien bij de bestudering van het subjectief welzijn vaak gemeenschappelijke dimensies worden gebruikt, zoals de mate van levenstevredenheid, leent een dergelijke schaal zich beter tot het vergelijken van onderzoeksresultaten uit diverse populaties. De vergelijkbaarheid van sociale en economische indicatoren tussen bijvoorbeeld landen is vaak problematisch aangezien er vaak verschillende maatstaven worden gebruikt in het definiëren en meten van (objectieve) economische en sociale indicatoren (Andrews 1974, 283; Diener & Suh 1997, 205; Harwood 1976, 475).

Een ander voordeel van subjectieve indicatoren is dat ze het detecteren van specifieke problemen die bijzondere aandacht moeten krijgen vergemakkelijken. Deze problemen kunnen betrekking hebben op specifieke facetten van het leven en/of voor specifieke subgroepen binnen een populatie (Davis & Fine-Davis 1991, 108).

Ondanks het feit dat de term “subjectief” wellicht minder wetenschappelijke betrouwbaarheid oproept bij velen, blijken metingen van subjectief welzijn een vrij hoge validiteit en betrouwbaarheid te hebben. In diverse onderzoeken kwam men tot een vrij hoge stabiliteit doorheen de tijd voor verschillende operationalisering van het subjectief welzijn. Zo werden er sterke correlaties gevonden tussen de waarden op diverse schalen voor subjectief welzijn op verschillende tijdstippen bij dezelfde personen. Deze correlaties – die een indicatie geven van de temporele stabiliteit – kunnen we situeren in de grootteorde van 0,5 tot 0,7 over verschillende jaren (Diener 1994, 103-157). Overigens moeten subjectieve indicatoren beschikken over twee belangrijke eigenschappen: stabiliteit in onveranderende omstandigheden en gevoeligheid in veranderende omstandigheden. Uit het onderzoek van Atkinson (1982) bleek dit het geval te zijn. Ook bleken de zogenaamde “response-artefacten”, zoals de invloed van sociale wenselijkheid, niet zo sterk te zijn zoals velen beweren (Diener e.a. 1991, 35-36; Eysenck 1990, 5-6; Hagedorn 1996, 141; Kozma & Stones 1988, 1-14; Michalos 1991, 9). Daarnaast werd vastgesteld dat de scores die de respondenten zelf gaven op de schalen die hun subjectief welzijn meten sterk correleerden met de beoordeling van significante anderen (zoals familie en vrienden) (Diener & Suh 1997, 205).

We mogen evenwel niet blind zijn voor de nadelen die eigen zijn aan de meting van subjectief welzijn. Hoewel de zelfgerapporteerde metingen van subjectief welzijn over een goede validiteit en betrouwbaarheid blijken te beschikken, zou het naïef zijn om te stellen dat de antwoorden van elk individu accuraat zijn. Zo werd er door onder meer Schwartz en Strack (1991) gewezen op een aantal situationele factoren die een invloed kunnen hebben op de rapportering van subjectief welzijn.

Tevens moeten we er ons van bewust zijn dat subjectieve indicatoren mogelijkwijze geen goede afspiegeling zijn van de “objectieve” kwaliteiten van een bepaalde samenleving. Zo kunnen metingen van subjectief welzijn eerder afhankelijk zijn van persoonlijke karaktertrekken en relaties in plaats van de “objectieve” kenmerken van een samenleving. In deze context is het belangrijk om te wijzen op de invloed van processen zoals aanpassing aan de gegeven situatie en verwachtingen van individuen. Deze processen kunnen een invloed hebben op de beoordeling van de kwaliteit van het dagelijkse leven door individuen (Diener & Suh 1997, 207). Dus wanneer we de kwaliteit van een samenleving willen beoordelen is het belangrijk om ook oog te hebben voor het subjectieve welzijn van de inwoners, zonder dat dit evenwel het enige criterium kan zijn in de beoordeling.

Ten slotte is het ook belangrijk om er zich bewust van te zijn dat subjectief welzijn op zich een waarde is. Het belang dat men aan deze waarde hecht, kan variëren van individu tot individu, van sociale groep tot sociale groep en van samenleving tot samenleving (Diener & Suh 1997, 206; Diener e.a. 1995, 7-10). Zo kan men de bezorgdheid over de kwaliteit van het leven in het alge-

meen en het subjectief welzijn op zich zien als een post-materialistische waarde (Bearden, Netemeyer & Mobley 1993, 116; Inglehart 1981, 881). Anderen wezen op de ideologische ondertoon die mogelijkwijze aanwezig is in de meting van het subjectief welzijn. De redenering daarbij is dat de algemene levenstevredenheid – als een belangrijke subjectieve indicator – deels mede zou bepaald zijn door “instemming” met, “tevredenheid” over of eerder conservatieve oriëntaties tegenover maatschappelijke instituties. Buttell, Martinson en Wilkening (1979, 474-485) stelden dit aspect aan de kaak en voerden er een empirische studie over uit. Hun argument was namelijk dat de ideologische oriëntering van een individu, geoperationaliseerd door zijn tevredenheid over de samenleving op zich, het subjectief welzijn van een individu kan beïnvloeden. Een tegenargument is evenwel dat ook de tevredenheid over het maatschappelijke/politieke bestel kan worden aangezien als één van de verschillende facetten die vorm geven aan de beleving van het dagdagelijkse leven. Hoewel Buttell, Wilkening en Martinson er niet overtuigend in slaagden om dergelijke politiek-ideologische component te detecteren in de meting van het subjectief welzijn is het desalniettemin wel interessant om ook oog te hebben voor een mogelijke samenhang tussen indicatoren van subjectief welzijn enerzijds en een aantal politieke attitudes anderzijds.

1.4. Objectieve (economische of sociale) of subjectieve indicatoren?

Zoals aangegeven komt de discussie over het type indicatoren om de kwaliteit van het leven te meten neer op de discussie tussen objectieve dan wel subjectieve indicatoren. Het prefix “subjectief” betekent hier dat de criteria voor de beoordeling kunnen variëren van persoon tot persoon. In dat geval zijn de standaarden niet expliciet en is een externe onafhankelijke beoordeling niet mogelijk (Veenhoven 1996, 1). Objectieve indicatoren van hun kant refereren naar objectief waarneembare feiten of omstandigheden van het sociale leven, ongeacht de perceptie van deze feiten of omstandigheden. Subjectieve indicatoren geven de (per definitie subjectieve) perceptie van mensen weer van hun leven in de gegeven omstandigheden (Oppong, Ironside & Kennedy 1988, 605-620). Bharadwaj en Wilkening (1977, 421-439) stellen dat objectieve indicatoren ons meer zeggen over de kwantiteit dan over de kwaliteit van het leven.

We moeten evenwel benadrukken dat de zogenaamde “objectieve” indicatoren in zekere zin ook het product zijn van percepties en bijgevolg enigszins subjectief zijn (cf. supra, Cummins 2000, 56). Dit was dan ook de argumentatie van sommige onderzoekers om het nut van het onderscheid tussen subjectieve en objectieve indicatoren in twijfel te trekken (Andrews & Withey 1976, 5). Zogenaamde objectieve indicatoren worden ongetwijfeld beïnvloed door subjectieve elementen (cf. supra). Percepties en gevoelens zijn ongetwijfeld sub-

jectieve gegevens, maar ze zijn “echt” voor de mensen die het ervaren (Campbell 1980, 12).

Opvallend is dat de meerderheid van het onderzoek naar de kwaliteit van het leven bestaat uit informatie over de leefomstandigheden van bepaalde populaties en sub-populaties. Men maakt dus voornamelijk gebruik van objectieve indicatoren. De informatie over de manier waarop de mensen binnen deze populaties denken en voelen over hun leefomstandigheden maakt slechts een minderheid uit van het bestaand onderzoek. Rodgers en Converse kwamen tot deze vaststelling in 1975 (127). Hoewel er al belangrijke stappen zijn gezet in de studie van de gepercipieerde kwaliteit van het leven, moeten we vandaag de dag, enkele decennia later, besluiten dat er nog steeds relatief weinig gebruik wordt gemaakt van subjectieve indicatoren. Een belangrijke reden voor deze nadruk op het beschrijven van de leefomstandigheden van een populatie is, volgens Rodgers en Converse (1975, 127), in eerste instantie “convenience”, gemak. Het is namelijk zo dat de zogenaamde objectieve indicatoren makkelijker beschikbaar zijn dan de zogenaamde subjectieve indicatoren. Daarnaast leefde lang de overtuiging dat subjectieve indicatoren voor de kwaliteit van het leven minder betrouwbaar en minder valide en (daardoor) minder bruikbaar zouden zijn dan objectieve indicatoren.

De vaststelling dat ook subjectieve indicatoren worden gebruikt in de studie van de kwaliteit van het leven komt omdat de term “kwaliteit van het leven” ten minste deels ook refereert naar de wijze waarop individuen hun eigen leven percipiëren en evalueren. Deze redenering impliceert dat voor elke objectieve indicator die men hanteert in de studie van de kwaliteit van het leven er een duidelijke link zou moeten zijn tussen deze indicator en de gevoelens en houding van de mensen waarop deze indicator van toepassing is. Deze stelling kan in contrast worden geplaatst met de stelling dat bepaalde omstandigheden objectief “beter” zijn dan andere omstandigheden. In deze laatste logica maakt het weinig uit of dergelijke verschillen in omstandigheden hun weerslag vinden in de “subjectieve” evaluaties van mensen die deze omstandigheden ervaren (Rodgers & Converse 1975, 127).

Het is evenwel ook mogelijk om een tussenpositie in te nemen tussen beide extremen, met respect voor de relatieve verdiensten van zowel de benadering op grond van objectieve als die op basis van subjectieve indicatoren van de kwaliteit van het leven. In navolging van Converse, Rodgers en vele anderen, zijn we de mening toegedaan dat beide types van indicatoren essentieel zijn om inzicht te krijgen in de kwaliteit van het leven. Beide types indicatoren zijn complementair. Zo zijn objectieve gegevens over fenomenen zoals werkloosheid, gezondheidszorg en misdaad op zich betekenisloos tenzij deze fenomenen enige implicaties hebben voor de beleving van het dagdagelijkse leven van de mensen waarop deze gegevens betrekking hebben. De attitudes en percepties van bepaalde groepen die te maken hebben met een reeks problemen

komen niet altijd overeen met deze van de totale populatie. Om deze reden kan de directe meting van de percepties en evaluaties van een specifiek doelpubliek noodzakelijk zijn voor de interpretatie van de objectieve gegevens. Het is evenwel ook zo dat mensen een opmerkelijke aanpassing of gewenning vertonen aan bepaalde situaties die anderen onaccepteerbaar achten. Wanneer er in sterke mate sprake zou zijn van gewenning bestaat het gevaar dat subjectieve data alleen de mate waarin er sprake is van echte ongelijkheden verdoezelen (Rodgers & Converse 1975, 128).

Gezien de uiteenlopende voor- en nadelen van deze diverse benaderingen van de sociaal-wetenschappelijke studie van de kwaliteit van het leven is het belangrijk om de complementariteit van de drie verschillende benaderingen te benadrukken (Diener & Suh 1997, 189; Scheer 1980, 150-151; Carley 1981b, 18). Veel te vaak wordt in het onderzoek naar de kwaliteit van het leven enkel gebruik gemaakt van objectieve (economische of sociale) indicatoren of enkel van subjectieve indicatoren. Het besef is evenwel gegroeid dat de verschillende types van indicatoren interessante, bruikbare en complementaire informatie geven over de kwaliteit van het leven (Andrews 1980, 227-278).

In de literatuur worden diverse redenen aangegeven waarom er een beperkte samenhang is tussen de "objectieve" leefomstandigheden enerzijds en het subjectief welzijn anderzijds. De theoretische redenen daaromtrent hebben voornamelijk betrekking op de psychologische processen die aan de basis liggen van de beoordeling van het leven of een specifiek facet ervan (zie onder meer Glatzer & Mohr 1987). Ook diverse methodologische redenen worden opgegeven, zoals het verschil in schaal waarop objectieve en subjectieve indicatoren worden gemeten ("*scale discordance*"). Daarnaast wordt er op gewezen dat systematische fouten en toevalsfouten mogelijkerwijze mee aan de basis liggen van een zwak verband (zie onder meer Lee & Marans 1980; Moum 1988).

Besluitend kunnen we stellen dat de vaststelling dat de samenhang tussen objectieve en subjectieve indicatoren voor de kwaliteit van het leven niet sterk is, impliceert dat elke set van indicatoren verschillende karakteristieken van een samenleving meet. De ene set indicatoren kan dan ook niet als surrogaat voor de andere worden gebruikt (Kuz 1978, 410; Bush 1983, 382-383). In essentie meten de verschillende benaderingen iets anders en zijn ze gezien hun voor- en nadelen beiden relevant wil men de kwaliteit van het leven in kaart brengen. In het empirische gedeelte van onze bijdrage gaan we dieper in op het gebruik van subjectieve indicatoren bij de meting van de kwaliteit van het leven en bij uitbreiding de effecten van het beleid. Dit omdat het gebruik van subjectieve indicatoren lange tijd (onterecht) onvoldoende aandacht kreeg in de studie van de kwaliteit van het leven in het algemeen en de beoordeling van de effecten van het beleid in het bijzonder.

2. Het subjectief welzijn en de tevredenheid over het beleid op lokaal vlak: een empirische studie

In 1999 startte aan de Vakgroep Politieke Wetenschappen van de Universiteit Gent een onderzoek naar de kwaliteit van het leven in de stad Gent. In 2003 werd dit onderzoek uitgebreid naar de steden Brugge en Antwerpen. Het opzet van dit onderzoek is het in kaart brengen van het subjectief welzijn. Daarnaast is er bijzondere aandacht voor de tevredenheid over het lokaal beleid. Zoals aangegeven betreft het algemeen subjectief welzijn een globale beoordeling van het leven, terwijl bij de tevredenheid over het lokaal beleid wordt gepeild naar de beoordeling van een specifiek onderdeel van het dagelijks leven.

2.1. Methodologie en onderzoeksgegevens

We verzamelden de data voor dit onderzoek door middel van surveyonderzoek. Meer specifiek werden sinds 2000 jaarlijks enquêtes *face-to-face* afgenomen in Gent. In 2003 werden er ook enquêtes afgenomen in Brugge en Antwerpen. We werkten voornamelijk met gesloten vragen. De afname vond telkens plaats tijdens het voorjaar (namelijk de periode februari – maart). Bij de afname werd ook telkens gebruik gemaakt van antwoordkaarten. Dit om het afnemen van de enquêtes te bespoedigen en om het effect van de volgorde van de antwoordmogelijkheden op het uiteindelijke antwoord te minimaliseren (Segers 1999, 189). Wanneer men de antwoordcategorieën voorleest, hebben de respondenten namelijk de neiging om vooral de laatstgenoemde antwoordmogelijkheden te onthouden (Robinson, Shaver & Wrightsman 1999, 43). Het veldwerk voor de enquêtes voor de stad Gent werd uitgevoerd door studenten van de tweede kandidatuur Politieke en Sociale Wetenschappen: optie Politieke Wetenschappen. Het veldwerk voor de steden Brugge en Antwerpen in 2003 besteedden we uit aan een onderzoeksbureau. Bij de uitvoering van het veldwerk werd uitdrukkelijk gewaakt over de congruentie van de werkwijze. De voorbereiding en uitvoering van het veldwerk werd dan ook van zeer dichtbij opgevolgd.

Het universum van onze studie bestaat uit de kiesgerechtigde inwoners van de steden Brugge, Gent en Antwerpen. Daarbij werd er geen “maximumleeftijd” gehanteerd. De geplande steekproeven werden telkens volkomen aselekt getrokken op basis van het bevolkingsregister. De grootte van deze geplande steekproeven bedraagt telkens 1700 in Gent voor de periode 2000-2002 en 1200 voor Brugge, 1752 voor Gent en 1700 voor Antwerpen in 2003. Er werd geen gebruik gemaakt van reservelijsten.

In 2000, 2001 en 2002 is de responsrate in Gent resp. 44,1%, 45,1% en 40,2%, wat neerkomt op resp. 749, 766 en 684 bruikbare enquêtes. De daling van de respons anno 2002 valt samen met een gevoelige uitbreiding van de vragen-

lijst. De feitelijk gerealiseerde steekproeven in Brugge, Gent en Antwerpen in 2003 omvatten, na de noodzakelijke kwaliteitscontrole, uiteindelijk de gegevens van respectievelijk 495, 699 en 680 kiesgerechtigde inwoners. De responsrate in Brugge, Gent en Antwerpen bedraagt met andere woorden respectievelijk 41,3%, 39,9% en 38,8%. Rekening houdend met het feit dat er geen maximumleeftijd werd vastgelegd, de omvang van de enquête (25 bladzijden en ruim 250 vragen) en de keuze om geen reservelijsten te hanteren, is deze respons op zich bevredigend.

Gezien deze uitval van respondenten differentieel kan zijn, werd de representativiteit van de feitelijk gerealiseerde steekproef telkens nagegaan via de Chikwadratoets. We controleerden op de variabelen woonplaats (geoperationaliseerd aan de hand van de postcode van de deelgemeente waarin men woont), het geslacht en de leeftijd in leeftijdscategorieën. Deze controle wees uit dat er in geen enkele van de feitelijk gerealiseerde steekproeven noemenswaardige problemen zijn met de representativiteit naargelang van de deelgemeente waarin men woont. Daarnaast werd de representativiteit getoetst door middel van de gecombineerde variabelen geslacht en leeftijd. Uit deze analyse komt telkens naar voor dat we rekening moeten houden met een lichte ondervertegenwoordiging van 65-plussers in de feitelijk gerealiseerde steekproeven. Vooral de vrouwelijke 65-plussers zijn ondervertegenwoordigd. Bij de interpretatie van de gegevens moeten we dus rekening houden met het gegeven dat verhoudingsgewijs weinig (vooral vrouwelijke) 65-plussers zijn opgenomen in de analyse.

Omtrent de inhoud van de enquête kunnen we een onderscheid maken tussen afhankelijke en onafhankelijke variabelen in ons onderzoeksopzet. De afhankelijke variabelen hebben betrekking op het subjectief welzijn. Om het subjectief welzijn te meten, maakten we gebruik van een diversiteit aan schalen. Daarbij werd er een onderscheid gemaakt tussen schalen die peilen naar een globale beoordeling van het leven (i.e. het algemeen subjectief welzijn) enerzijds en naar de tevredenheid over diverse meer specifieke facetten van het leven anderzijds.

Bij de schalen om het algemeen subjectief welzijn te meten, werd rekening gehouden met de mate waarin ze eerder cognitief dan wel affectief (gevoelsmatig) geladen zijn. Door te peilen naar de tevredenheid over iets wordt de nadruk gelegd op de cognitieve dimensie van het subjectief welzijn (cf. supra).

Bij de tevredenheid over specifieke facetten van het leven kunnen we een onderscheid maken tussen eerder "private" facetten (zoals het leven thuis en als mens) en eerder "publieke" facetten van het leven (zoals het stadsbestuur en het leven in onze maatschappij).

Daarnaast werd er een heel breed spectrum van karakteristieken van de kiesgerechtigden in beschouwing genomen. Zo hebben we aandacht voor een reeks sociaal-demografische kenmerken, de beoordeling van de eigen gezond-

heid t.o.v. leeftijdsgenoten, de houding tegenover anderen, het leven in de buurt, het lidmaatschap van een diversiteit aan verenigingen, de klassenidentificatie en het veiligheidsgevoel. Ook hebben we aandacht voor een aantal attitudes/waarden zoals utilitair individualisme, self-esteem, autoritarisme en postmaterialisme. Uiteraard peilden we – als politicologen – naar de houding tegenover politiek. Ten slotte werd er ook gevraagd de eigen huidige situatie te beoordelen t.o.v. deze van hun ouders en t.o.v. deze aan het begin van hun beroepsleven. Deze karakteristieken beschouwen we als de onafhankelijke variabelen in het onderzoek.

In het voorliggend onderzoek werd er geopteerd voor de “*resource theory*” als theoretisch referentiekader om het subjectief welzijn te duiden. Deze benadering komt erop neer dat men gaat zoeken naar de bronnen of condities die bijdragen tot een hoger subjectief welzijn (Schulz 1995, 157). Toegepast op ons onderzoeksdesign, zijn de diverse bronnen of condities de onafhankelijke variabelen die op grond van de literatuurstudie werden weerhouden. De verschillende schalen om het subjectief welzijn in kaart te brengen, zijn de afhankelijke variabelen.

Een alternatieve theoretische benadering is de “*multiple discrepancies theory*” van Michalos. Centraal in zijn theorie staat de totstandkoming van het subjectief welzijn op zich. Daarbij heeft hij onder meer aandacht voor verschillende vergelijkingsprocessen die aan de basis liggen van het komen tot een oordeel over het leven (als geheel of voor een specifiek facet), i.e. het subjectief welzijn.¹ Het probleem met dergelijke modellen om het subjectief welzijn te verklaren is echter dat men het subjectief welzijn gaat verklaren door iets gelijkaardigs (Schulz 1995, 156). Men heeft namelijk te weinig aandacht voor de leefomstandigheden (bronnen of condities) die mee aan de basis liggen van de vergelijkingsprocessen die op hun beurt resulteren in een bepaald niveau subjectief welzijn.

Het onderzoeksopzet is in essentie eenvoudig. We gingen namelijk na in welke mate de onafhankelijke variabelen (i.c. de verschillende bronnen of condities) de verschillen in de afhankelijke variabelen (i.c. het subjectief welzijn) kunnen verklaren. Op die manier kunnen we een beeld krijgen van de voornaamste determinanten van het subjectief welzijn in het algemeen en de tevredenheid over bijvoorbeeld het beleid in het bijzonder. Meer specifiek werd er gebruik gemaakt van (meervoudige) regressieanalyse. Deze techniek stelt ons immers in staat om aan te geven welke proportie van de variantie (verschillen) in bijvoorbeeld de tevredenheid over het globaal stadsbeleid kan worden verklaard door een bepaalde (reeks van) onafhankelijke variabele(n). Hoe hoger de proportie verklaarde variantie, hoe sterker de verklarende waarde van de variabele(n). De proportie verklaarde variantie wordt in deze analyse weergegeven door de “adjusted R²”. Deze parameter kan waarden aannemen van 0 tot en met 1. Hoe hoger de proportie verklaarde variantie, hoe sterker de samenhang.²

Een essentiële waarschuwing daarbij is dat we, op grond van regressieanalyses, geenszins de causaliteit kunnen toetsen. De verbanden die naar voor komen zijn m.a.w. niet *ipso facto* oorzakelijke verbanden. Ze geven wel aan welke onafhankelijke variabelen een bepaald aandeel van de variantie van de afhankelijke variabele kunnen verklaren. Een oorzakelijk verband impliceert immers dat we gegevens hebben over dezelfde respondenten doorheen de tijd. Aangezien er telkens een andere steekproef van kiezers werd bevroegd is aan deze voorwaarde niet voldaan.³ De voorliggende studie is met andere woorden geen panelstudie.⁴

Zoals aangegeven werd het subjectief welzijn op diverse wijzen gemeten. Naast variabelen om het algemene subjectief welzijn te meten (rekening houdend met hun cognitieve dan wel affectieve lading), werd er ook gepeild naar de tevredenheid over diverse specifieke facetten. Hoewel de gemiddelde schaalscores telkens boven de neutrale waarden op de schaal te vinden zijn, komt wel naar voor dat men over het algemeen iets minder tevreden is over publieke facetten van het leven zoals het globaal stadsbeleid en het leven in onze maatschappij. Over facetten die nauwer aansluiten bij de persoonlijke levenssfeer, i.e. de zogenaamde private facetten van het leven (zoals de situatie thuis, gezondheid en als mens), is men over het algemeen meer tevreden.

Mensen maken met andere woorden een onderscheid tussen de tevredenheid over private dan wel publieke facetten van het leven. Op grond van de resultaten van een principale componentenanalyse wordt dit onderscheid ook empirisch ondersteund. Zo stellen we vast dat de tevredenheid over private facetten relatief het sterkst correleert met de tevredenheid over andere private facetten en dat er een sterkere correlatie is tussen de meer publieke facetten onderling. Het is overigens de tevredenheid over de private facetten van het leven die meer doorslaggevend is voor het algemeen subjectief welzijn. Daarenboven stelden we vast dat de determinanten van het algemeen subjectief welzijn in belangrijke mate overeen komen met deze voor de tevredenheid over specifieke private facetten van het leven. De determinanten van de tevredenheid over eerder publieke facetten (zoals het globaal stadsbeleid) komen niet overeen met deze voor de tevredenheid over eerder private facetten van het leven en het algemeen subjectief welzijn. Daarom staan we in eerste instantie stil bij de determinanten van het algemeen subjectief welzijn (en bij uitbreiding de tevredenheid over eerder private facetten). Hierbij gaat onze bijzondere aandacht uit naar de mogelijkheid van de lokale overheid om dit algemeen subjectief welzijn te verhogen.

2.2. Kan de lokale overheid het subjectief welzijn van zijn inwoners verhogen?

In de zoektocht naar het antwoord op de vraag of en hoe de lokale overheid het subjectief welzijn van zijn inwoners kan verhogen, werd er op zoek ge-

gaan naar de voornaamste determinanten van dat subjectief welzijn. Voor een uitgebreide en gedetailleerde analyse van de voornaamste determinanten van het subjectief welzijn verwijzen we naar het werk van Dries Verlet (2003). Niettemin is het interessant om in het kader van deze bijdrage de voornaamste bevindingen te rapporteren.

Om het algemeen subjectief welzijn te meten werd er gebruik gemaakt van een diversiteit aan schalen, variërend in de mate waarin ze de nadruk leggen op de eerder cognitieve dan wel affectieve dimensie van het subjectief welzijn. Deze diverse schalen kunnen we dan ook situeren op een continuüm gaande van de meest cognitief geladen schalen, i.c. de schaal van Diener et. al., tot de meest affectief geladen schalen, i.c. de “*Affect Balans Scale*” van Bradburn. Daarbij is het evenwel belangrijk om te benadrukken dat “pure” schalen om de cognitieve dan wel de affectieve dimensies van het subjectief welzijn te meten niet bestaan. De zes schalen die we gebruikten om het algemeen subjectief welzijn te meten, worden weergegeven in figuur 2.

| Cognitief | | Affectief | |
|---|--|--|---|
| 1. Cognitieve component <i>Satisfaction With Life Scale</i> (Diener e.a., 1985) | 2. Algemene levens- tevredenheid (zie bv. Robinson, Shaver & Wrightsman 1990) | 3. Schaal voor geluk (zie bv. Michalos 1991) | 4. Positief affect 5. Negatief affect 6. Gevoelensbalans <i>Affect balance scale</i> (Bradburn, 1969) |

Figuur 2. Schalen om het algemeen subjectief welzijn te meten.

Een algemene vaststelling is – zoals aangegeven – dat de determinanten van de tevredenheid over eerder private facetten van het leven (zoals de tevredenheid als mens en over de situatie thuis) in belangrijke mate overeenkomen met deze voor het algemeen subjectief welzijn. Dit komt overeen met de sterke samenhang tussen de tevredenheid over private facetten van het leven en het algemeen subjectief welzijn.

We kunnen ons de vraag stellen in welke mate het beleid nu kan bijdragen tot het verhogen van het algemeen subjectief welzijn van het electoraat. In de veronderstelling dat het moeilijker is om als overheid op te treden in de private facetten van het leven, in vergelijking met de meer publieke, kunnen we de onmacht van het beleid om het algemeen subjectief welzijn te beïnvloeden staven.

Dit komt ook tot uiting als we kijken naar de voornaamste determinanten van het subjectief welzijn. Zo zijn er sterke aanwijzingen dat het subjectief welzijn in sterke mate samenhangt met de persoonlijkheid van de respondenten. Vooral voor het algemeen subjectief welzijn en voor de tevredenheid over eerder

private facetten van het leven blijkt dit het geval te zijn. Dit wordt aangetoond door de belangrijke verklarende waarde die de mate van *self-esteem* heeft. Los van de *nature-nurture* controverse omtrent de vorming van de persoonlijkheid ligt het minder voor de hand dat de overheid een belangrijke invloed kan uitoefenen op de persoonlijkheid van individuen. Er zijn evenwel nog andere onafhankelijke variabelen die samengaan met het subjectief welzijn.

Kan men – als (lokale) overheid – door het bewerkstelligen van materiële welvaart het subjectief welzijn verhogen? In zekere zin is dit het geval. Zo gaat bijvoorbeeld een hoger inkomensniveau, maar vooral het gegeven dat men voldoende inkomen heeft om spreekwoordelijk rond te komen, samen met een hoger subjectief welzijn. Daarnaast blijkt ook een gunstige beoordeling van de eigen huidige situatie t.o.v. deze aan het begin van het beroepsleven samen te gaan met een hoger subjectief welzijn. De vraag is evenwel in welke mate meer materiële welvaart op zich bijdraagt tot een toename van het subjectief welzijn op lange termijn. Uit de literatuurstudie kwam al naar voor dat processen zoals gewenning, aanpassing en het bijstellen van de verwachtingen de invloed van materiële welvaart neutraliseren (Diener & Suh 1997, 206; Inglehart & Rabier 1986, 1-56; Glatzer & Mohr 1987, 15-17; Rodgers & Converse 1975, 128). Mensen wennen veelal vlug aan zowel gunstige als aan minder gunstige omstandigheden.

De meest invloedrijke onafhankelijke variabelen voor het algemeen subjectief welzijn kwamen evenwel nog niet aan bod. In de analyse komt naar voor dat de mate waarin men zich gesteund voelt door zijn of haar sociale omgeving en vooral de mate van sociale integratie een belangrijke verklarende waarde hebben voor het subjectief welzijn. Hoe hoger de mate van sociale integratie en hoe meer men zich gesteund voelt door zijn of haar omgeving, hoe hoger het subjectief welzijn. Dit brengt met zich mee dat men als lokale overheid in belangrijke mate aandacht moet hebben voor het sociale weefsel teneinde het subjectief welzijn te verhogen. In die zin zou men kunnen verwachten dat het lidmaatschap van diverse verenigingen en vooral dan het actief lidmaatschap een belangrijk gegeven is. Uit de analyse blijkt evenwel dat het al dan niet actief lidmaatschap van één of andere vereniging niet noemenswaardig bijdraagt tot het verklaren van het subjectief welzijn. Het is vooral het (per definitie) informele gevoel van verbondenheid en betrokkenheid in het maatschappelijk gebeuren dat een belangrijke rol speelt in het verklaren van het subjectief welzijn. Het is daar waar wellicht de moeilijke taak van de (lokale) overheid is weggelegd voor het verhogen van het subjectief welzijn.

2.3. De tevredenheid over het globaal stadsbeleid

2.3.1. Inleiding

Een mogelijkheid tot beleidsondersteunend onderzoek met betrekking tot het subjectief welzijn, situeert zich in het onderzoeksdomein van de tevredenheidsstudies, waaronder de evaluatie van stedelijke diensten (Stipak 1979, 421-438). Meer en meer maken beleidsmakers gebruik van subjectieve indicatoren teneinde vorm te geven aan, bijvoorbeeld, hun sociaal beleid (Davis & Fine-Davis 1991, 119-121). Dergelijk onderzoek leent zich ook tot het bestuderen en evalueren van de impact en de effectiviteit van het beleid (Kuz 1978, 417). Vrij recentelijk werd het gebruik van subjectieve indicatoren in beleidsondersteunend onderzoek, ook op lokaal vlak, gestimuleerd door onder meer de Vlaamse overheid (Pemberton e.a. 2001).

In het onderzoek op lokaal vlak wordt veelal enkel de nadruk gelegd op de evaluatie van specifieke lokale diensten (of het gebrek eraan) (Bouckaert 2000). Hoewel we in deze bijdrage eveneens daaraan aandacht besteden, bestuderen we ook de tevredenheid over het globaal stadsbeleid.

Een belangrijke veronderstelling in het onderzoek naar de tevredenheid over en vertrouwen in de overheid is dat één van de strategieën om het vertrouwen in de overheid te herstellen erin bestaat om over te gaan tot administratieve en bestuurlijke hervormingen en modernisering (Bouckaert 2002, 6). Het is evenwel mogelijk dat andere factoren in rekening moeten worden gebracht bij het duiden van de tevredenheid in de overheid, factoren die weinig of niets te zien hebben met hervormingen en modernisering van de overheid.

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

Een onderzoek naar de (on)tevredenheid van kiesgerechtigde inwoners over het optreden van hun beleidsverantwoordelijken sluit geheel aan bij het, o.a. onder invloed van *new public management*, toenemend klantgericht denken over overheidsoptreden. Volgens deze invalshoek, die bv. centraal staat in de federale Copernicus-hervorming of in het Vlaams kerntakendebat, is het essentieel om de klanttevredenheid of het gebrek eraan in kaart te brengen teneinde, indien nodig, efficiënt en effectief remediërend op te treden. Informatie over tevredenheid van het doelpubliek is alleen al omwille van het hedendaags politiek discours meer dan ooit essentieel voor alle beleidsverantwoordelijken.

Ondanks de overdonderende maar doorgaans hoogst fragmentaire en tijdelijke opiniepeilingen of niet-representatieve straatinterviews blijft het beeld over de mate waarin inwoners tevreden zijn over het beleid eerder wazig en soms zelfs misleidend, hoewel de additionele informatie die deze kanalen voortbrengen uiteraard niet geminimaliseerd mag worden. Het wegsmelten van de oude politieke cultuur, met inbegrip van het dienstbetoon en een cliëntelistische verhouding, en de geleidelijke introductie van modernere informatie- en communicatietechnologieën hebben de informatie daaromtrent wellicht vergroot. Het heeft anderzijds geenszins geleid tot de opheffing van de nood aan grondig, systematisch en wetenschappelijk onderbouwd tevredenheidsonderzoek. Vooral niet op het ogenblik dat de burger meer dan ooit als klant van de publieke overheden wordt voorgesteld.

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

Tevredenheid over het globale stadsbeleid is op zich een vrij vaag gegeven. Daarom werd er in ons onderzoek eveneens aandacht besteed aan diverse meer specifieke aspecten van het lokaal beleid. In deze bijdrage wordt er daarom, naast de tevredenheid over het globaal stadsbeleid, ook ingegaan op de tevredenheid over het stedelijk migrantenbeleid. De keuze voor het bestuderen van het stedelijk migrantenbeleid werd ingegeven door de vaststelling uit eerder onderzoek dat de beoordeling van dit facet van het beleid belangrijk is in het duiden van de tevredenheid over het globaal stadsbeleid (Verlet, Reynaert & Devos 2002, 35-44).

De tevredenheid over het globaal stadsbeleid en over de verschillende aspecten van het beleid komt aan bod in paragraaf 2.3.2.

In de daarop volgende paragraaf bespreken we de link tussen de eerder genoemde onafhankelijke variabelen enerzijds en de tevredenheid over het globaal stadsbeleid en het stedelijk migrantenbeleid anderzijds. De weergegeven onderzoeksresultaten hebben betrekking op het onderzoek van 2003 in Gent, Brugge en Antwerpen.

In paragraaf 2.3.4. wordt er de link gelegd tussen de tevredenheid over het migrantenbeleid enerzijds en de kennis en de beoordeling van het stedelijk migrantenbeleid van de stad Gent anderzijds. Dit omdat we ervan uitgaan dat de

beoordeling van het beleid niet uitsluitend, laat staan voornamelijk, te maken heeft met het beleid zelf.

2.3.2. *De tevredenheid over het globaal stadsbeleid en de meer specifieke beleidsaspecten*

Vooreerst is er de tevredenheid over het globaal stadsbeleid. We vroegen de respondenten het globaal stadsbeleid te beoordelen door middel van een score op een elfpuntenschaal gaande van 0 (heel ontevreden) tot 10 (heel tevreden). De gemiddelde scores anno 2003 bedragen in Gent, Brugge en Antwerpen respectievelijk 6,43, 6,56 en 5,15.⁵ Hoewel in Vlaanderen "Klantentevredenheidsmetingen bij de Overheid" worden aangemoedigd (Bouckaert 2000), is en blijft het moeilijk om de resultaten te beoordelen. Zo worden er vaak verschillende types van schalen gebruikt, is er weinig duidelijkheid over de context van de vraagstelling over de tevredenheid over het lokaal stadsbeleid en is er veelal bijzonder weinig informatie te vinden over de manier van gegevensverzameling, de representativiteit van de steekproef, et cetera.

In Nederland is er een meer uitgebouwde onderzoekstraditie aanwezig m.b.t. het bevragen van de inwoners van een gemeente of stad teneinde de tevredenheid over het lokaal stadsbeleid na te gaan. Een aantal onderzoeken spreken, wat betreft de gemiddelde tevredenheid over het globaal stadsbeleid, over een "globaal rapportcijfer" op een tienpuntenschaal dat zich "doorgaans" situeert tussen 6,5 en 7,2 (Gerritzen & Kalverda 2002, 9). Ook hier gelden de eerder gemaakte opmerkingen m.b.t. de vergelijkbaarheid van de gegevens. Daarnaast moeten we rekening houden met eventuele culturele verschillen in de subjectieve beoordeling van de tevredenheid over het globaal stadsbeleid (Chamberlain 1985, 345-401; Diener 1995, 107-127; Diener e.a. 1995, 7-32).

Hoewel de vergelijking van "scores" van steden moeilijk is, blijft de vaststelling dat de Antwerpse kiezers beduidend minder tevreden zijn over het globaal stadsbeleid. Hetzelfde stellen we vast wanneer we peilen naar de tevredenheid over een reeks meer specifieke beleidsaspecten. Er werd namelijk ook gepeild naar in totaal 31 specifieke aspecten van het beleid. Een eerste reeks van 18 aspecten werd geselecteerd op grond van het vooronderzoek van eind 1999 waarin bij een 300-tal kiesgerechtigde Gentenaars door middel van een open vraag werd gepeild naar de redenen waarom men (on-)tevreden is over het globaal stadsbeleid. Op basis van een inhoudsanalyse van de antwoorden werden deze eerste 18 beleidsaspecten geselecteerd.⁶ Naar aanleiding van de uitbreiding van het onderzoek naar Brugge en Antwerpen werden er 13 additionele aspecten bevraagd.⁷

Op grond van de antwoordmogelijkheden 'heel slecht', 'eerder slecht', 'noch goed/noch slecht', 'eerder goed' en 'heel goed' kunnen we een gemiddelde schaalscore berekenen op een vijfpuntenschaal, gaande van 'heel slecht' (één)

tot 'heel goed' (vijf). De bespreking van alle facetten zou ons te ver leiden, maar niettemin stellen we vast dat in de drie steden men het meest tevreden is over aspecten van het beleid als de bibliotheek, de brandweer, toerisme, monumentenzorg en het openbaar vervoer.

Daarentegen is men in de drie steden het minst tevreden over het parkeerbeleid, verkeersbeleid, openbare werken, stadsfinanciën, migrantenbeleid en – met uitzondering van Brugge – ook het veiligheidsbeleid.

Daarnaast werd door middel van regressieanalyse nagegaan in welke mate de beoordeling van de specifieke facetten van het beleid een verklarende waarde heeft voor de tevredenheid over het globaal stadsbeleid. Opvallend is dat de tevredenheid over de beleidsaspecten die relatief gezien minder gunstig worden beoordeeld (zoals stadsfinanciën, verkeersbeleid, migrantenbeleid en het veiligheidsbeleid) het sterkst correleert met de tevredenheid over het globaal stadsbeleid. Een hogere/lagere tevredenheid over deze beleidsaspecten gaat in sterke mate samen met een hogere/lagere tevredenheid over het globaal stadsbeleid.⁸

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

De tevredenheid over het globale stadsbeleid wordt dus voornamelijk bepaald door de tevredenheid over aspecten die door de kiezers over het algemeen het minst gunstig worden beoordeeld.

Als we rekening houden met de tevredenheid over alle beleidsaspecten stellen we door middel van regressieanalyse vast dat in Gent, Brugge en Antwerpen respectievelijk 28,0%, 28,9% en 37,6% van de variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid kan worden verklaard. Deze aanzienlijke proportie verklaarde variantie wijst erop dat de tevredenheid over de diverse beleidsaspecten op zich een belangrijke verklarende waarde heeft voor de tevredenheid over het globaal stadsbeleid.

Er is evenwel nog een groot percentage variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid dat niet verklaard kan worden door de tevredenheid over de beleidsaspecten. Diverse redenen kunnen worden aangehaald. Zo moeten we rekening houden met de onvermijdelijke meetfouten die eigen zijn aan het gebruik van enquêtes (Sarıs & Scherpenzeel 1995, 54). Daarnaast heeft de "niet-aangepaste" parameter voor de proportie verklaarde variantie de neiging om toe te nemen naarmate er meer onafhankelijke variabelen worden opgenomen in het model, deels los van de invloed van deze variabelen (Neter e.a. 1996, 203-231). Daarom corrigeerden we – door de "adjusted R²" te gebruiken – de gevonden proporties verklaarde variantie telkens door rekening te houden met het aantal variabelen dat werd opgenomen. Dit resulteert in lagere proporties verklaarde variantie, zeker wanneer veel onafhankelijke variabelen wor-

den opgenomen in een regressiemodel. Niettemin is de proportie van de variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid die niet kan worden verklaard door de tevredenheid over de specifieke aspecten nog steeds aanzienlijk.

Dit zou kunnen betekenen dat een aantal andere “belangrijke” beleidsaspecten niet werden bevraagd. Dit is evenwel weinig waarschijnlijk. Anderzijds kunnen andere exogene factoren belangrijk(er) zijn voor de verklaring van de variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid.

Daarom gingen we na in welke mate andere karakteristieken van de respondenten (de onafhankelijke variabelen) kunnen bijdragen tot het verklaren van de verschillen in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid. Deze onafhankelijke variabelen werden ook gekoppeld aan de tevredenheid over een specifiek beleidsdomein, met name het migrantenbeleid.

2.3.3. *De tevredenheid over het globaal stadsbeleid en het stedelijk migrantenbeleid*

Voor elk van de onafhankelijke variabelen werd er nagegaan in welke mate deze kunnen bijdragen tot het verklaren van de variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid en over het stedelijk migrantenbeleid. Opnieuw werd er gebruik gemaakt van regressieanalyse. Een overzicht van de verklaarde waarde van de verschillende groepen onafhankelijke variabelen wordt weergegeven in tabel 1. De weergegeven percentages zijn de gevonden waarden voor de “*adjusted R²*” bij de regressieanalyse. Deze percentages kunnen we zien als proporties verklaarde variantie. De bijhorende p-waarden kan men afleiden uit de opmaak van het percentage. Alle significant te noemen proporties verklaarde variantie zijn schuin afgedrukt (i.e. p kleiner dan 0,050). De proporties verklaarde variantie met een p-waarde die kleiner is dan 0,001 en dus sterk significant zijn, werden ook in het “vet” afgedrukt.

Bij de bespreking van de onderzoeksresultaten leggen we de nadruk op de onafhankelijke variabelen die bijdragen tot een sterk significante proportie verklaarde variantie (i.e. $p \leq 0,001$). Niettemin is het interessant om te benadrukken dat er geen grote verschillen zijn in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid en het stedelijk migrantenbeleid naargelang van de sociaal-demografische karakteristieken (geslacht, leeftijd, beroepssituatie, burgerlijke staat, opleidingsniveau, inkomensniveau, religie, etc.). Daarnaast zijn er globaal genomen eveneens geen aanzienlijke verschillen in de tevredenheid over het beleid naargelang van de beoordeling van de eigen gezondheid, de klasse waartoe men zich rekent, de mate van self-esteem, autoritarisme en postmaterialisme alsook de beoordeling van de eigen situatie t.o.v. deze van de ouders en t.o.v. deze aan het begin van het beroepsleven.⁹

Tabel 1. Overzicht van de verklarende waarde van de onafhankelijke variabelen voor de tevredenheid over het globaal stadsbeleid en het stedelijk migrantenbeleid in Gent (G), Brugge (B) en Antwerpen (A) in 2003.

| | Tevredenheid over het globaal stadsbeleid | | | Tevredenheid over het stedelijk migrantenbeleid | | |
|---|---|--------------|--------------|---|--------------|--------------|
| | G | B | A | G | B | A |
| <i>Alle sociaal-demografische</i> | 2,3% | 6,0% | 3,0% | 0,7% | 1,7% | 2,0% |
| <i>Gezondheid t.o.v. leeftijdsgenoten</i> | 0,8% | 3,9% | 1,2% | 0,4% | 4,3% | 0,3% |
| <i>Houding tegenover anderen</i> | 6,0% | 0,0% | 10,5% | 5,6% | 1,7% | 11,5% |
| <i>Frequentie contact</i> | 0,0% | 2,5% | 1,7% | 4,2% | 0,0% | 3,0% |
| <i>Ervaring contact</i> | 4,1% | 4,6% | 5,5% | 3,1% | 1,3% | 2,9% |
| <i>Buurt samen</i> | 9,2% | 4,1% | 11,1% | 4,2% | 3,9% | 5,5% |
| <i>Verenigingen</i> | 2,0% | 2,3% | 3,6% | 2,4% | 1,7% | 1,5% |
| <i>Klasse</i> | 0,0% | 0,0% | 1,4% | 0,0% | 0,0% | 0,1% |
| <i>Veiligheidsgevoel</i> | 12,9% | 3,3% | 16,7% | 7,2% | 0,0% | 16,5% |
| <i>Utilitair individualisme</i> | 2,4% | 0,3% | 3,6% | 1,2% | 0,0% | 1,7% |
| <i>Self-esteem</i> | 0,4% | 1,2% | 0,0% | 0,6% | 1,6% | 0,0% |
| <i>Autoritarisme</i> | 0,2% | 0,0% | 0,3% | 0,2% | 0,0% | 0,2% |
| <i>Postmaterialisme</i> | 0,8% | 0,8% | 0,9% | 1,6% | 0,0% | 2,2% |
| <i>Houding tegenover politiek</i> | 19,5% | 25,6% | 24,2% | 9,6% | 12,4% | 21,3% |
| <i>T.o.v. ouders en begin beroepsleven</i> | 3,4% | 0,2% | 1,2% | 2,7% | 0,0% | 1,3% |
| <i>Totaal</i> | 35,6% | 35,1% | 38,2% | 22,9% | 18,7% | 33,2% |
| <i>Onafhankelijke variabelen én de tevr. over specifieke beleidsaspecten¹⁰</i> | 52,7% | 44,7% | 49,1% | 43,1% | 28,8% | 52,5% |

Sommige andere variabelen kunnen eveneens slechts in beperkte mate bijdragen tot het verklaren van de verschillen in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid en het migrantenbeleid. Dit is onder meer het geval voor de variabelen omtrent de frequentie en de ervaring van het contact met diverse groepen anderen, namelijk kinderen, kleinkinderen, broers/zussen, ouders, andere familieleden, vrienden, vrijwilligers, professionele hulpverleners en collega's (buiten de diensturen). Globaal genomen is er slechts een beperkte toename van de tevredenheid naarmate men frequenter contact heeft met anderen en deze contacten positiever evalueert.

Deels omwille van het actuele, populaire en belangrijke debat omtrent het “sociaal kapitaal” (bv. Putnam 1995; Elchardus, Huyse & Hooghe 2000), vroegen we de respondenten naar hun lidmaatschap van politieke partijen en/of vakbonden. Daarnaast werd er gevraagd naar het (al dan niet actief) lidmaatschap van andere organisaties in het verenigingsleven en het al dan niet verrichten van vrijwilligerswerk. Deze variabelen kunnen we situeren onder de noemer van het zogenaamd structureel sociaal kapitaal (Lelieveldt & Van der Kolk 2002). Een belangrijke conclusie is dat er geen noemenswaardige verschillen zijn in de tevredenheid naargelang deze variabelen. Het structureel sociaal kapitaal heeft geen noemenswaardige verklarende waarde voor de tevredenheid over het globaal stadsbeleid en het migrantenbeleid.

Vervolgens staan we stil bij diverse (groepen) variabelen die wel noemenswaardig bijdragen tot het verklaren van de verschillen in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid en het stedelijk migrantenbeleid in het bijzonder. Binnen deze groepen variabelen zijn er wel specifieke variabelen te vinden die geen noemenswaardige verklarende waarde hebben.

Vooreerst zijn er de variabelen onder de noemer “houding tegenover anderen”. Onder deze noemer werden de volgende variabelen opgenomen: het vertrouwen in de medemens, de mate van sociale integratie, de mate van sociale steun en de houding tegenover de migrantengemeenschap. In tabel één zien we dat deze groep variabelen telkens een belangrijke verklarende waarde heeft voor de groep kiezers in Gent en Antwerpen, maar niet in Brugge. Overigens hebben niet alle specifieke variabelen een noemenswaardige verklarende waarde. Zo is de verklarende waarde van de variabelen sociale integratie en sociale steun – die belangrijk zijn in het verklaren van het algemeen subjectief welzijn – geen noemenswaardige verklarende waarde voor de tevredenheid over het globaal stadsbeleid en het stedelijk migrantenbeleid. Daarentegen is er een duidelijke daling van de tevredenheid over het globaal stadsbeleid en het stedelijk migrantenbeleid naarmate het wantrouwen in de medemens toeneemt en men een negatievere houding aanneemt tegenover de migrantengemeenschap.

Ten tweede hebben sommige onafhankelijke variabelen in verband met het leven in de buurt een noemenswaardige verklarende waarde voor de tevredenheid over het beleid. Deze verklarende waarde is voornamelijk toe te schrijven aan de positieve correlatie tussen de tevredenheid over het leven in de buurt en de tevredenheid over het beleid. Een hogere tevredenheid over het leven in de buurt gaat in sterke mate samen met een hogere tevredenheid over het globaal stadsbeleid en het stedelijk migrantenbeleid. Daarnaast is er bij de respondenten uit Antwerpen een sterk significante toename van de tevredenheid over het beleid naarmate men de betrokkenheid bij de buurt gunstiger beoordeelt. Nog in Antwerpen is er een sterke toename van de tevredenheid over het globaal stadsbeleid naarmate men het contact met de burens positiever ervaart.

Zoals uit tabel 1 blijkt, is er een sterke correlatie tussen de mate waarin men zich veilig voelt in de stad enerzijds en de tevredenheid over het globaal stadsbeleid en het stedelijk migrantenbeleid anderzijds. Vooral voor de Gentse en Antwerpse kiezers is dit het geval. Hoe veiliger men zich voelt in de stad, hoe hoger de tevredenheid over het beleid. Het is dus duidelijk dat de lokale overheid aandacht zal moeten besteden aan het (per definitie subjectieve) veiligheidsgevoel teneinde de tevredenheid over het beleid te verhogen. Een andere belangrijke vaststelling is dat er bij de Brugse kiezers geen noemenswaardige correlatie is tussen de tevredenheid over het stedelijk migrantenbeleid en de mate waarin men zich veilig voelt in de stad Brugge.

De verklarende waarde van de mate waarin men utilitair individualistisch is ingesteld is eerder gering en beperkt zich tot het verklaren van een sterk significante proportie verklaarde variantie voor de tevredenheid over het globaal stadsbeleid in Gent en Antwerpen. Niettemin zijn diegenen die in sterke mate utilitair individualistisch zijn ingesteld het minst tevreden over het beleid.

Ten slotte hebben de variabelen omtrent de houding tegenover politiek telkens en voor alle steden een belangrijke verklarende waarde voor de tevredenheid over het globaal stadsbeleid en het stedelijk migrantenbeleid. Ook hier zijn er evenwel een aantal nuances nodig naargelang de specifieke variabelen onder deze noemer en de specifieke steden.

In de literatuur wordt er aangenomen dat het bij het evalueren van diensten en beleid belangrijk is om oog te hebben voor de gepercipieerde frequentie van het contact met de stedelijke diensten (Michalos & Zumbo 1999, 125). Een opmerkelijke vaststelling is evenwel dat er nooit een noemenswaardig verband is tussen de frequentie van het contact met de stedelijke diensten enerzijds en de tevredenheid over het beleid anderzijds.

Er is daarentegen wel een noemenswaardig verband tussen de ervaring van het contact met de stedelijke diensten en de tevredenheid over het beleid. Hoe positiever de contacten met de stedelijke diensten worden ervaren, hoe hoger de tevredenheid. De verklarende waarde van deze variabele moet evenwel in het juiste perspectief worden geplaatst. In Gent, Brugge en Antwerpen bedraagt de proportie verklaarde variantie resp. 3,5%, 2,6% en 6,8% voor de tevredenheid over het globaal stadsbeleid en resp. 2,4%, 5,1% en 3,2% voor de tevredenheid over het stedelijk migrantenbeleid. Er zijn namelijk andere variabelen onder deze noemer die een veel hogere verklarende waarde hebben voor de tevredenheid over het beleid.

Zo werd er aan de respondenten gevraagd om hun invloed als kiezer op de inrichting van de wijk en de verschillende formele bestuursniveaus te beoordelen. Deze variabelen hebben een zeer belangrijke verklarende waarde voor de tevredenheid over het beleid. Het is vooral de beoordeling van de invloed als kiezer op het lokale beleid die in sterke mate samenhangt met de tevredenheid over het globaal stadsbeleid, zowel in Gent (9,9%), Brugge (17,6%) als in

Antwerpen (12,5%). De algemene trend is een sterk toenemende tevredenheid naarmate kiezers hun invloed gunstiger beoordelen. Het is dus belangrijk dat mensen tenminste het idee hebben dat hun stem belangrijk is. Dit klinkt wat pejoratief, maar ook in de politiek geldt: *"perception is reality"*. Dus ondanks de formele gelijkheid van alle kiezers is het belangrijk om oog te hebben voor de inschatting van de invloed als kiezer op het beleid. Dit komt ook tot uiting bij de samenhang tussen de mate van politieke machteloosheid en de tevredenheid over het beleid (cf. infra).

De interesse voor politiek in het algemeen en voor de lokale politiek van de stad in het bijzonder heeft geen noemenswaardige verklarende waarde voor de tevredenheid over het beleid. Hetzelfde geldt voor het feit of men al dan niet beroep deed op lokale politici teneinde iets gedaan te krijgen.

Ten slotte zijn er een aantal variabelen die een belangrijke verklarende waarde hebben voor de tevredenheid over het globaal stadsbeleid en het migrantenbeleid in Gent en Antwerpen, maar niet in Brugge. Hoewel in deze laatste veelal dezelfde trends zijn waar te nemen. Meer specifiek is de tevredenheid over het beleid het hoogst bij diegenen die hun eigen politieke ideeën eerder links op de traditionele links-rechtsschaal situeren. Daarnaast is er een sterke daling van de tevredenheid naarmate men zich in sterkere mate politiek machteloos voelt. Tot slot zijn diegenen die politiek op zich met een negatief gevoel associëren beduidend minder tevreden over het beleid.

We kunnen stellen dat de attitude tegenover politiek als dusdanig sterk samenhangt met de tevredenheid over het beleid. Het belang van het eigenlijke contact met de stedelijke diensten is geringer dan men zou verwachten, terwijl er geen noemenswaardige verschillen zijn in de tevredenheid naargelang de frequentie van het contact met de stedelijke diensten.

Alle significante onafhankelijke variabelen werden opgenomen in eenzelfde regressiemodel teneinde de variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid en het stedelijk migrantenbeleid te verklaren. Zoals we kunnen zien in tabel 1 hebben deze variabelen die op zich exogeen zijn aan het beleid een belangrijke verklarende waarde (van 35,1% tot 38,2% voor de tevredenheid over het globaal stadsbeleid en van 18,7% tot 33,2% voor de tevredenheid over het stedelijk migrantenbeleid). Dit maakt dat de tevredenheid over het globaal stadsbeleid niet enkel en alleen kan verklaard worden door de tevredenheid over specifieke beleidsaspecten.

De gegevens omtrent het stedelijk migrantenbeleid tonen aan dat er naast de samenhang met de beoordeling van andere beleidsaspecten aandacht moet besteed worden aan exogene factoren. Ook wanneer rekening gehouden wordt met de beoordeling van specifieke beleidsaspecten, kunnen de exogene factoren bijdragen tot een significant hogere proportie verklaarde variantie. Zoals we zien op de laatste regel van tabel 1 kan van 44,7% tot 52,7% van de variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid worden verklaard wan-

neer rekening wordt gehouden met zowel de endogene als de exogene factoren.

2.3.4. *Met de diensten gerelateerde tevredenheid over het stedelijk migrantenbeleid in Gent*

Tot nog toe werd de tevredenheid over het stedelijk migrantenbeleid gelinkt aan een brede waaier van mogelijke determinanten. Over het algemeen kunnen we besluiten dat de voornaamste determinanten voor de tevredenheid over het globaal stadsbeleid overeen komen met deze voor de tevredenheid over een specifiek facet van het beleid, *in casu* het stedelijk migrantenbeleid. In deze paragraaf willen we nog iets dieper ingaan op de tevredenheid over het migrantenbeleid in de stad Gent. Meer specifiek willen we nagaan in welke mate de kennis en beoordeling van het specifieke beleid en de diensten samenhangt met de tevredenheid over het migrantenbeleid. Er werd namelijk gepeild naar de kennis van het migrantenbeleid van de stad Gent en de voornaamste diensten die dit vormgeven (de Stedelijke Integratiedienst, de onthaaldienst voor “nieuwkomers” Kom-Pas en het cultureel ontmoetingscentrum De Centrale). Daarnaast peilden we naar het belang dat men hecht aan het geïnformeerd zijn over het stedelijk migrantenbeleid en diverse aandachtspunten in het stedelijk migrantenbeleid.¹¹ Ook werd aan de Gentse kiezers gevraagd om de verschillende aspecten van het beleid en de diensten te beoordelen.

Een belangrijke vaststelling is dat amper een vierde van de geënquêteerde Gentenaars kennis heeft van de inhoud van het stedelijk migrantenbeleid of de verschillende diensten die het vorm geven. Niettemin oordeelt 83,5% van de Gentenaars over het migrantenbeleid. Dit staft op zich de vaststelling dat de beoordeling van het beleid ook gebeurt los van het eigenlijke beleid. Daarenboven zijn er geen noemenswaardige verschillen in de tevredenheid over migrantenbeleid naargelang men al dan niet het beleid en de verschillende diensten kent.

Niettemin bestaat er een sterke informatiebehoefte bij de Gentenaars met betrekking tot het stedelijk migrantenbeleid. Zo vindt een overweldigende meerderheid van 76,5% van de respondenten het belangrijk tot heel belangrijk om geïnformeerd te zijn over het stedelijk migrantenbeleid. Overigens verklaart het belang dat men hecht aan het geïnformeerd zijn over het stedelijk migrantenbeleid 4,6% van de variantie in de tevredenheid over het beleid terzake. Meer specifiek zijn zowel diegenen die het geïnformeerd zijn heel onbelangrijk als heel belangrijk vinden het minst tevreden over het migrantenbeleid. Diegenen die het “belangrijk” of “noch belangrijk/noch onbelangrijk” vinden om geïnformeerd te zijn over het migrantenbeleid zijn er het meest tevreden over.

Daarnaast heeft ook het belang dat men hecht aan de verschillende aspecten van het stedelijk migrantenbeleid een belangrijke verklarende waarde voor de

tevredenheid erover. Meer specifiek is er een toenemende tevredenheid naarmate men meer belang hecht aan de specifieke facetten van het migrantenbeleid. Het spreekt voor zich dat een gunstige beoordeling van de verschillende aspecten van het migrantenbeleid alsook van de verschillende stedelijke diensten in dat verband in sterke mate gepaard gaat met een hogere tevredenheid over het stedelijk migrantenbeleid.

3. Besluit

Een belangrijke, al dan niet expliciete, doelstelling van elke (lokale) overheid is het bevorderen van de “kwaliteit van het leven”. Deze doelstelling duikt steeds vaker op in het hedendaagse politieke discours. Daarbij blijft het vaag wat politici bedoelen met de “kwaliteit van het leven”. Daarom werd er in deze bijdrage uitgebreide aandacht besteed aan het sociaal-wetenschappelijke onderzoek terzake.

Uit het theoretisch luik komt naar voor dat ook de sociale wetenschappers het niet eens zijn over wat men moet verstaan onder de kwaliteit van het leven. Meer specifiek spitst de discussie zich toe op het type indicatoren die we kunnen hanteren om de kwaliteit van het leven te meten: economische, sociale of subjectieve indicatoren. De discussie gaat vooral over het hanteren van objectieve dan wel subjectieve indicatoren. Gezien de voor- en nadelen van de diverse types indicatoren benadrukken we hun complementariteit en zijn we van oordeel dat ze allemaal noodzakelijk zijn indien men de kwaliteit van het leven in kaart wil brengen. Zonder afbreuk te willen doen aan het werken met “objectieve” indicatoren werd de piste van het bestuderen van de kwaliteit van het leven door middel van subjectieve indicatoren, i.e. het subjectief welzijn, verder uitgewerkt in de empirische studie die we uitvoerden in Gent, Brugge en Antwerpen.

Daarbij maakten we het onderscheid tussen het algemeen subjectief welzijn, wat een globale beoordeling van het leven inhoudt, en de tevredenheid over specifieke facetten van het leven. We stellen vast dat het algemeen subjectief welzijn voornamelijk samenhangt met de tevredenheid over zogenaamde “private” facetten van het leven (zoals over de situatie thuis). Daarnaast komt ook naar voor dat er een sterke samenhang is tussen het algemeen subjectief welzijn en de persoonlijkheid van iemand. Deze elementen staven de onmacht van de (lokale) overheid om het algemeen subjectief welzijn te verhogen.

Uit de analyse bleek ook dat het gevoel van verbondenheid met en betrokkenheid in het maatschappelijk gebeuren een belangrijke rol speelt in het verklaren van het algemeen subjectief welzijn. Daar is wellicht een moeilijke taak voor de (lokale) overheid weggelegd indien die het algemeen subjectief welzijn van zijn inwoners wil verhogen.

Een specifiek facet van het dagelijks leven is de overheid en het beleid dat deze overheid voert op de verschillende bestuursniveaus. De tevredenheid over dit specifiek facet van het leven hangt niet in sterke mate samen met de tevredenheid over meer private facetten van het leven alsook niet met het algemeen subjectief welzijn. Daarom verdient de tevredenheid over het globaal stadsbeleid en over facetten van het beleid bijzondere aandacht. Immers, bij het meten van de beoogde verhoging van de kwaliteit van het leven door de overheid, dient naast de gebruikelijke (economische of sociale) objectieve indicatoren, ook gebruik worden gemaakt van subjectieve indicatoren.

In de geest van het “*new public management*” moet de interactie tussen de (lokale) overheden en hun inwoners “klantgericht” zijn. Daarom is het cruciaal voor (lokale) beleidsverantwoordelijken dat ze weten hoe de klanten/inwoners het beleidsproces percipiëren en of men tevreden is met de beleidsoutput. In dit licht is het belangrijk om te weten wat de tevredenheid over het beleid verklaart. Daarom werd er dieper ingegaan op de tevredenheid over het globaal stadsbeleid in Gent, Brugge en Antwerpen.

Een belangrijke vaststelling is dat de tevredenheid over de beleidsaspecten die men minder gunstig beoordeelt het sterkst samenhangt met de tevredenheid over het globaal stadsbeleid. Het stadsbeleid wordt dus vooral beoordeeld op grond van de facetten waarover de kiezer het minst tevreden is (bijvoorbeeld het migrantenbeleid). De terechte opmerking dat de meeste of belangrijkste bevoegdheden m.b.t. een aantal van deze beleidsaspecten zich op andere beleidsniveaus bevinden, neemt niet weg dat de kiezer ze in rekening brengt bij de evaluatie van het beleid van zijn/haar stad.

De onderzoeksresultaten brengen ook elementen aan in het antwoord op de vraag of de evaluatie van het (stads)beleid (in casu de tevredenheid) wel “voldoende” gebaseerd is op dat (stads)beleid zelf, dan wel in welke mate deze evaluatie het resultaat is van andere, “exogene” factoren. 28,0% tot 37,6% van de variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid wordt verklaard door de beoordeling van de afzonderlijke aspecten van dat beleid. Enerzijds is dit geruststellend: het oordeel van kiezers over het beleid en het bestuur van hun stad hangt in belangrijke mate af van het optreden van die stad op afzonderlijke beleidsdomeinen. Anderzijds betekent het natuurlijk dat een aanzienlijk deel van de variantie in de tevredenheid over het globaal stadsbeleid door andere elementen moet worden verklaard dan door de tevredenheid over de aspecten van het beleid. Methodologische en statistische nuanceringen terzake doen in essentie geen afbreuk aan deze vaststelling.

De vraag is evenwel niet óf de beleidsevaluatie door de burger beïnvloed wordt door factoren die geen verband houden met dit beleid zelf, dat lijkt ons evident, maar eerder welke deze factoren zijn en in welke mate ze de evaluatie beïnvloeden. Uiteraard kan ook dit onderzoek deze vraag niet definitief beantwoorden. In de loop van dit onderzoek zijn evenwel een aantal elementen

naar voor gekomen die de these ondersteunen dat de beleidsevaluatie beïnvloed wordt door factoren die exogeen zijn aan dat beleid, dat deze evaluatie van het beleid niet louter het resultaat is van endogene beleidscomponenten. Het is dan ook belangrijk om oog te hebben voor andere factoren die kunnen bijdragen tot het verklaren van de (on-)tevredenheid over het globaal stadsbeleid.

De voornaamste determinanten voor de tevredenheid over het stadsbeleid komen niet overeen met deze voor de tevredenheid over private facetten van het leven en het algemeen subjectief welzijn. Zo is er telkens een sterke samenhang met de beoordeling van de invloed als kiezer op het beleid, de politieke machteloosheid (die daar nauw mee samenhangt), de mate waarin men zich veilig voelt in de stad en het gevoel dat politiek oproept. Diegenen die hun invloed als kiezer – vooral op het lokaal beleid – gunstig beoordelen en zich in beperkte mate politiek machteloos voelen, zijn beduidend meer tevreden over het beleid van hun stad. Met andere woorden: de invloed die de kiezer heeft, of liever denkt te hebben, op het beleid is van zeer groot belang om de verschillen in de tevredenheid te verklaren! Daarnaast is er een sterk toenemende tevredenheid over het beleid naarmate men zich veiliger voelt in de stad. Ook diegenen die politiek met een positief gevoel associëren zijn beduidend meer tevreden over deze facetten. In die zin hangt het politieke gegeven, met name de tevredenheid over het stadsbeleid, het sterkst samen met andere “politieke” variabelen.

Een andere belangrijke vaststelling is dat de voornaamste determinanten van de tevredenheid over het globaal stadsbeleid overeenkomen met deze voor de tevredenheid over het stedelijk migrantenbeleid. De eerder vermelde conclusies gelden dus ook voor de tevredenheid over dat ene specifieke aspect van het lokale beleid dat nader werd bestudeerd.

Het is enigszins opmerkelijk dat zeer weinig mensen het stedelijk migrantenbeleid of de organisaties die ervoor verantwoordelijk zijn kennen. Niettemin oordeelt de overgrote meerderheid van de respondenten in termen van tevredenheid over het stedelijk migrantenbeleid. Het is eens te meer een indicatie van het feit dat de evaluatie van het lokale beleid tenminste gedeeltelijk is gebaseerd op exogene factoren die weinig te zien hebben met het beleid als dusdanig. Overigens werden er geen noemenswaardige verschillen vastgesteld in de tevredenheid over het migrantenbeleid naargelang het feit of men al dan niet het beleid en de verantwoordelijke diensten kent. Niettemin vindt drie vierde van de respondenten het (heel) belangrijk om geïnformeerd te worden over het stedelijk migrantenbeleid.

Overigens kan de tevredenheid over het globaal stadsbeleid niet los worden gezien van de tevredenheid over andere facetten van het leven en de evaluatie van het leven als geheel. Zoals aangegeven correleert de tevredenheid over het globaal stadsbeleid relatief het sterkst met de tevredenheid over andere meer

publieke facetten van het leven zoals het leven in onze maatschappij. Daarnaast correleert de tevredenheid over het stadsbeleid eveneens – zij het in mindere mate – met het algemeen subjectief welzijn. Het is dus duidelijk dat de tevredenheid over het beleid van de stad niet alleen wordt beïnvloed door het gevoerde beleid op zich. Andere aspecten spelen ook een grote rol.

Hoewel subjectieve indicatoren kunnen worden gebruikt in de beleidsvoorbereiding en -evaluatie is het belangrijk om de beperkingen eigen aan deze werkwijze indachtig te zijn. Zo is het gebruik van subjectieve indicatoren bij de beleidsplanning vaak gebaseerd op de simplistische veronderstelling dat dergelijke indicatoren ook een goed meetinstrument zijn voor de kwaliteit van de dienstverlening. Naast vele andere factoren kan het gebrek aan kennis of zichtbaarheid van een dienst evenwel de subjectieve evaluatie van een dienst systematisch vertekenen (Trent, Stout-Wiegand & Furbee 1984, 420). Daarom vereisen ook deze elementen de aandacht vooraleer de informatie die subjectieve indicatoren ons leveren kan worden gebruikt in het besluitvormingsproces (Anderson, Ryan & Goudy 1984, 165). Daarom werd bijvoorbeeld rekening gehouden met de kennis van het stedelijk migrantenbeleid. Daarenboven zijn subjectieve indicatoren zoals de tevredenheid over het globale beleid of een specifiek deelaspect niet alleen interessant voor de evaluatie van het beleid of een dienst op zich. Deze attitudes kunnen namelijk op zich ook een invloed hebben op de dienstverlening (Stipak 1979, 421-438). Wanneer er bijvoorbeeld een vrij algemeen gevoel is van ontevredenheid over de politiediensten kan dit belangrijke gevolgen hebben voor bijvoorbeeld de medewerking van inwoners met de politiediensten bij de uitvoering van hun taken.

Een andere reden waarom subjectieve indicatoren op zich belangrijk zijn voor beleidsmakers is het feit dat deze indicatoren op zich een belangrijk gegeven zijn. Subjectieve indicatoren kunnen namelijk bepaalde houdingen van inwoners detecteren die mogelijkwijze bijdragen tot de gepercipieerde kwaliteit van het leven. Een voorbeeld is het veiligheidsgevoel van mensen. Wanneer de angst voor misdaad of het gevoel van onveiligheid in het algemeen wijdverspreid is, ook al is de incidentie van misdaden laag, hebben beleidsverantwoordelijken er alle belang bij dit onveiligheidsgevoel op zich aan te pakken. Subjectieve indicatoren kunnen dus diverse types van beleidsrelevante informatie geven aan de beleidsmakers. Of deze subjectieve indicatoren op zich volstaan om de kwaliteit van de dienstverlening te beoordelen, is evenwel minder duidelijk (Stipak 1979, 421-438).

NOTEN

1. Hij heeft het over in totaal zeven vergelijkingen: 'self now/others now', 'self now/self past best', 'self now/self expected by now', 'self now/self expected in future', 'self now/self deserves', 'self now/self needs' en 'perceived self now/wants' (Michalos 1985, 347-357).

2. Bij de berekening van deze parameter wordt rekening gehouden met het aantal variabelen dat werd opgenomen in de regressieanalyse. De interpretatie ervan is voor het overige analoog met deze voor de interpretatie van R^2 . De adjusted R-square uit de regressieanalyse wordt dan ook wel eens een pseudo- R^2 genoemd (Hair e.a. 1998, 114-126; Neter e.a. 1996, 230-231).
3. Wanneer we ons willen uitspreken over de oorzakelijkheid van bijvoorbeeld het verband tussen de variabelen A en B moet aan diverse voorwaarden voldaan worden. In eerste instantie moet er een verband zijn tussen A en B. Dit kunnen we nagaan door associaties of correlaties tussen A en B. Ten tweede moet A vóór B komen in de tijd. Juist dat kunnen we niet nagaan aangezien we geen longitudinale studie uitvoerden. We enquêteerden niet dezelfde respondenten meermaals in de tijd. Ten derde moeten er theoretische redenen zijn waarom A B veroorzaakt. We moeten er bijvoorbeeld over waken dat er geen derde variabele C is die het verband tussen A en B verklaart (McClendon 1994, 4-10).
4. Ondanks het grote voordeel dat door middel van panelstudies de causaliteit van de verbanden kan worden getoetst, kent deze methode ook diverse nadelen. Zo zijn er onder andere de problemen inzake de reactiviteit en de (differentiële) uitval van respondenten uit de steekproef. Deze problemen kunnen de validiteit en de betrouwbaarheid aantasten (Manheim, Rich & Willnat 2002, 122-124).
5. De bijhorende standaardafwijkingen bedragen respectievelijk 1,49; 1,45 en 1,85. Voor respectievelijk 6,4%, 1,2% en 5,4% van het totaal aantal respondenten kon er geen gemiddelde schaalscore worden berekend aangezien men antwoordde met "weet niet" of niet antwoordde op deze vraag.
6. De achttien beleidsaspecten die op deze manier werden weerhouden zijn: parkeerbeleid, verkeersbeleid, migrantenbeleid, openbare werken, veiligheidsbeleid, ruimtelijke ordening, politiediensten, economisch beleid, milieubeleid, technische diensten, werking administratie, werking OCMW, afvalbeleid, stadsvernieuwing, openbaar vervoer, informatieverstrekking, cultuurbeleid en sportinfrastructuur.
7. Deze dertien beleidsaspecten zijn: onderwijs, huisvesting, stadsfinanciën, personeelsbeleid, volksgezondheid, recreatie, welzijn, brandweer, emancipatie, ombudsdienst, toerisme, monumentenzorg en bibliotheek.
8. Enkel voor de stad Brugge werd er geen sterke samenhang gevonden tussen de tevredenheid over de stadsfinanciën, het migrantenbeleid en het veiligheidsbeleid enerzijds en de tevredenheid over het globaal stadsbeleid anderzijds.
9. Wel zijn de kleine groep Brugse kiezers die hun gezondheid als (heel) slecht beoordelen t.o.v. deze van leeftijdsgenoten beduidend minder tevreden over het migrantenbeleid. Bij de Antwerpse geënquêteerden is er een noemenswaardige toename van de tevredenheid over het migrantenbeleid naarmate men in sterkere mate post-materialistische waarden aanhangt. Bij de Gentse kiezers stellen we vast dat diegenen die hun eigen huidige situatie als (veel) slechter beoordelen t.o.v. hun situatie aan het begin van hun beroepsleven beduidend minder tevreden zijn over het globaal stadsbeleid.
10. Door middel van regressieanalyse werd voor de tevredenheid over het migrantenbeleid ook nagegaan in welke mate de tevredenheid over andere facetten de tevredenheid over het migrantenbeleid kan verklaren.
11. Meer specifiek werden de volgende aspecten van het stedelijk migrantenbeleid bevraagd: opleiding/vorming, werkgelegenheid, huisvesting, "inburgeringscursussen", vrije tijdsbesteding, racisme en inspraak van migranten in het beleid.

BIBLIOGRAFIE

- Abbey, A. & F.M. Andrews (1985), Modelling the psychological determinants of life quality, *Social Indicators Research*, 16(1), 1-34.
- Anderson, B.J., V.D. Ryan & W.J. Goudy (1984), Consistency in subjective evaluations of community attributes, *Social Indicators Research*, 14(2), 165-175.
- Andrews, F.M. (1974), Social indicators of perceived life quality, *Social Indicators Research*, 1(3), 279-299.
- Andrews, F.M. (1980), Comparative studies of life quality: comments on the current state of the art and some issues for future research, pp. 273-286 in A. Szalai & F.M. Andrews (eds.), *The quality of life. Comparative studies*. London/Beverly Hills: Sage Publications.
- Andrews, F.M. & A.C. McKennell (1980), Measures of self-reported well-being: their affective, cognitive, and other components, *Social Indicators Research*, 8(2), 127-155.
- Andrews, F.M. & S.B. Withey (1976), *Social indicators of well-being: Americans' perceptions of life quality*. New York: Plenum press.
- Argyle, M. (1987), *The psychology of happiness*. London: Methuen.
- Atkinson, T. (1982), The stability and validity of quality of life measures, *Social Indicators Research*, 10(2), 113-132.
- Bearden, W.O., R.G. Netemeyer & M.F. Mobley (1993), *Handbook of marketing scales: multi-item measures for marketing and consumer behaviour research*. Newbury Park/London/New Delhi: Sage Publications.
- Bharadwaj, L. & E.A. Wilkening (1977), The prediction of perceived well-being, *Social Indicators Research*, 4(4), 421-439.
- Bouckaert, G. e.a. (2000), *Klantentevredenheidsmetingen bij de overheid. Eerste rapport "Burgergericht besturen: kwaliteit en vertrouwen in de overheid."*. Leuven: Instituut voor de Overheid/K.U.Leuven.
- Bouckaert, G. e.a. (2002), *Identity vs performance: An overview of theories explaining trust in government. Second report "Citizen directed government: Quality and trust in government"*. K.U.Leuven: Public Management Institute.
- Bradburn, N. (1969), *The structure of psychological well-being*. Chicago: Aldine Publishing Company.
- Bunge, M. (1975), What is a quality of life indicator?, *Social Indicators Research*, 2 (1), 65-79.
- Bush, W.E. (1983), Subjective and objective indicators of regional quality of life in Switzerland, *Social Indicators Research*, 12(4), 337-391.
- Buttel, F.H., O.B. Martinson & E.A., Wilkening (1979), Size of place and community attachment: a reconsideration, *Social Indicators Research*, 6(4), 475-485.
- Campbell, A., P.E. Converse & W.L. Rodgers (1976), *The quality of American life: perceptions, evaluations, and satisfactions*. New York: Russell Sage foundation.
- Campbell, A. (1980), *The sense of well-being in America: recent patterns and trends*. New York: McGraw-Hill.
- Carley, M. (1981a), Political and bureaucratic dilemmas in social indicators for policy making, *Social Indicators Research*, 9(1), 15-33.
- Carley, M. (1981b), *Social measurement and social indicators. Issues of policy of theory*. London: George Allen & Unwin.
- Chamberlain, K. (1985), Value dimensions, cultural differences, and the prediction of perceived quality of life, *Social Indicators Research*, 17(4), 345-401.
- Cohen, E.H. (2000), Multi-dimensional analysis of international social indicators – education, economy, media and demography, *Social Indicators Research*, 50(1), 83-106.

- Cummins, R.A. (2000), Objective and subjective quality of life: an interactive model, *Social Indicators Research*, 42(1), 55-72.
- Cutter, S.L. (1985), *Rating places. A geographer's view on quality of life*. Washington D.C.: Association of American Geographers.
- Davis, E.E. & M. Fine-Davis (1991), Social indicators of living conditions in Ireland with European comparisons, *Social Indicators Research*, 25(2-3), 103-165.
- Diener, E. e.a. (1991), Response artefacts in the measurement of subjective well-being, *Social Indicators Research*, 24(1), 35-56.
- Diener, E. (1994), Assessing subjective well-being: progress and opportunities, *Social Indicators Research*, 31(2), 103-157.
- Diener, E. (1995), A value bases index for measuring national quality of life, *Social Indicators Research*, 36(2), 107-127.
- Diener, E. e.a. (1995), National differences in reported subjective well-being: why do they occur?, *Social Indicators Research*, 34(1), 7-10.
- Diener, E. & C. Diener (1995), The wealth of nations revised: income and quality of life, *Social Indicators Research*, 36(3), 275-286.
- Diener, E. & E. Suh (1997), Measuring quality of life: economic, social, and subjective indicators, *Social Indicators Research*, 40(1-2), 189-216.
- Diener, E. & E. Suh (1999), National differences in Subjective Well-Being, pp. 434-450, in D., Kahneman, E., Diener & N. Schwarz (eds.), *Well-Being: The Foundations of Hedonic Psychology*. New York: Russell Sage Foundation.
- Drewnowski, J. (1980), Social indicators, quality of life and economic theory. A suggestion for establishing a theoretical basis for social indicators and quality of life research, *Philosophica*, 25(1), 15-32.
- Elchardus, M., Huyse, L. & M. Hooghe (2000), *Het maatschappelijk middenveld in Vlaanderen*. Brussel: VUBPress.
- Evans, D.R. (1994), Enhancing quality of life in the population at large. *Social Indicators Research*, 33(1), 47-88.
- Eysenck, M.W. (1990), *Happiness: facts and myths*. Hove (Sussex): Laurence Erlbaum Associates.
- Findlay, A., R. Rogerson & A. Morris (1988), In what sense 'indicators' of quality of life?, *Built Environment*, 14(2), 96-106.
- Fletcher, C.N. & F.O. Lorenz (1985), Structural influences on the relationship between objective en subjective indicators of economic well-being, *Social Indicators Research*, 16(3), 333-345.
- Gerritsen, N. & M. Kalverda (2002), *Gennep in de peiling. Resultaten van het burgeronderzoek in 2002*. Den Haag: SGBO/Onderzoeks- en Adviesbureau van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten.
- Glatzer, W. & H.M. Mohr (1987), Quality of life: concepts and measurement, *Social Indicators Research*, 19(1), 15-24.
- Hagedorn, J.W. (1996), Happiness and self-deception: an old question examined by a new measure of subjective well-being, *Social Indicators Research*, 38(2), 139-160.
- Hair, J.F. e.a. (1998), *Multivariate data analysis. Fifth edition*. London: Prentice-Hall International (UK) Limited.
- Harwood, P.D.L. (1976), Quality of life: ascriptive and testimonial conceptualisations, *Social Indicators Research*, 3(3-4), 471-496.
- Heady, B., J. Kelley & A. Wearing (1993), Dimensions of mental health: life satisfaction, positive affect, anxiety and depression, *Social Indicators Research*, 29(1), 63-82.
- Horley, J. & B.R. Little (1985), Affective and cognitive components of global subjective well-being measures, *Social Indicators Research*, 16(2), 189-197.

- Huebner, E.S. & D. Dew (1996), The interrelationships of positive affect, negative effect, and lifesatisfaction in an adolescent sample, *Social Indicators Research*, 38(2), 129-137.
- Inglehart, R. (1981), Post-Materialism in an environment of insecurity, *The American Political Science Review*, 75(4), 880-900.
- Inglehart, R. & J.R. Rabier (1986), Aspirations adapt to situations – But why are the Belgians so much happier than the French? A cross-cultural analysis of the subjective quality of life, pp. 1-56 in F.M. Andrews (ed.), *Research on the quality of life*. Michigan: Survey Research Center – Institute for Social Research – University of Michigan.
- Jacob, S.G. & F.K. Willits (1994), Objective and subjective indicators of community evaluation: a Pennsylvania assessment, *Social Indicators Research*, 32(2), 171-173.
- Johnston, D.F. (1979), Discussion: problems in social indicator development, *Social Indicators Research*, 6(2), 207-209.
- Kahneman, D, E. Diener & N. Schwartz (eds.) (1999), *Well-being: the foundations of hedonic psychology*. New York: Russell Sage Foundation.
- Kampen, J.K. & Van de Walle (2003), Het vertrouwen van de Vlaming in de overheid opgesplitst naar dimensies en indicatoren, pp. 177-197 in *Vlaanderen gepeild* (studiedag) Brussel, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Departement Algemene Zaken en Financiën. Administratie Planning en Statistiek.
- Kennedy, L.W., H.C. Northcott & C. Kinzel (1978), Subjective evaluation of well-being: problems and prospects, *Social Indicators Research*, 5(4), 457-474.
- Khan, H. (1991), Measurement and determinants of socio-economic development: a critical conspectus, *Social Indicators Research*, 24(2), 153-173.
- Kozma, A. & M.J. Stones (1988), Social desirability in measures of subjective well-being: age comparisons, *Social Indicators Research*, 1988, 20(1), 1-14.
- Krosnick, J.A. (1999), Maximizing Questionnaire Quality, pp. 37-57, in Robinson, J.P., P.R. Shaver & L.S. Wrightsman (eds.), *Measures of political attitudes*. San Diego (Calif.): Academic press.
- Kuz, T. (1978), Quality of life, an objective and subjective variable analysis, *Regional Studies. Journal of the regional studies association*, 12(4), 409-417.
- Lee, T. & R.W. Marans (1980), Objective and subjective indicators: effects of schale discordance on interrelationships, *Social Indicators Research*, 8(1), 47-64.
- Lelieveldt, H. & H. Van der Kolk (2002), *Going back to the neighbourhood*. A critical examination of the importance of social capital for solving neighbourhood problems, paper, "Politologogenetmaal", Noordwijkerhout, 23-24 mei 2002.
- Manheim, J.B., R.C. Rich & L. Willnat (2002), *Empirical Political Analysis. Research Methods in Political Science. 5th edition*. New York: Longman.
- McClelland, J. (1994), *Multiple regression and causal analysis*. Itasca/Illinois: Peacock Publishers.
- Michalos, A.C. (1985), Multiple discrepancies theory (MDT), *Social Indicators Research*, 16(4), 347-357.
- Michalos, A.C. (1991), *Global report on student well-being. 1: Life satisfaction and happiness*. New York: Springer.
- Michalos, A.C. & B.D. Zumbo (1999), Public services and the quality of life, *Social Indicators Research*, 48(2), 125-156.
- Moum, T. (1988), Yea-saying and mood-of-the-day effects in self-reported quality of life, *Social Indicators Research*, 20(2), 117-139.
- Neter, J. e.a. (1996), *Applied linear statistical models. Fourth edition*. Boston/Burr Ridge/Bubuque/Madison/New York/San Francisco/St. Louis: WCB/McGraw-Hill.

- Opping, J.R., R.G. Ironside & L.W. Kennedy (1988), Perceived quality of life in a centre-periphery framework, *Social Indicators Research*, 20(6), 605-620.
- Pemberton, A. e.a. (eds.) (2001), *Tevredenheid over lokale dienstverlening gemeten. Een handleiding*. Brussel: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap/VVSG.
- Putnam, R.D. (1995), Bowling alone: America's declining social capital, *Journal of Democracy*, 6(1), 65-78.
- Raphael, D. e.a. (1996), Quality of life and health: current status and emerging conceptions, *Social Indicators Research*, 39(1), 65-88.
- Robinson, J.P., P.R. Shaver & L.S. Wrightsman (eds.) (1990), *Measures of personality and social psychological attitudes*. San Diego (Calif.): Academic press.
- Rodgers, W.L. & P.E. Converse (1975), Measures of the perceived overall quality of life, *Social Indicators Research*, 2(2), 127-152.
- Saris, W.E. & A.C. Scherpenzeel (1995) Methodological procedures for comparative research, pp. 49-76 in Saris, W.E. e.a. (eds.), *A comparative study of satisfaction with life in Europe*. Budapest: Eötvös University Press.
- Scheer, L. (1980) Experience with quality of life comparisons, pp. 145-155, in Szalai, A. & F.M. Andrews (eds), *The quality of life. Comparative studies*. London/Beverly Hills: Sage Publications.
- Schneider, M. (1975), The quality of life in large American cities: objective and subjective social indicators, *Social Indicators Research*, 1(4), 495-509.
- Schulz, W. (1995), Multiple-discrepancies theory versus resource theory, *Social Indicators Research*, 34(1), 153-169.
- Schwarz, N. & F. Strack (1991), Evaluating one's life: a judgment model of subjective well-being, pp. 27-48 in Strack, F., Argyle, M. & N. Schwarz (eds.), *Subjective well-being. An interdisciplinary perspective*. Oxford: Pergamon Press.
- Segers, J. (1999), *Methoden voor de maatschappijwetenschappen*. Assen: Van Gorcum & Comp.
- Stipak, B. (1979), Are there sensible ways to analyse and use subjective indicators of urban service quality, *Social Indicators Research*, 6(4), 421-438.
- Trent, R.B., N. Stout-Wiegand & P.M. Furbee (1984), The nature of the connection between life course and satisfaction with community services, *Social Indicators Research*, 15(4), 417-429.
- Veenhoven, R. (1984), *Conditions of Happiness*. Dordrecht/Boston/Lancaster: D. Reidel Publishing Company.
- Veenhoven, R. (1996), Developments in satisfaction-research, *Social Indicators Research*, 37(1), 1-46.
- Verlet, D., Reynaert, H. & C. Devos (2002), *Tevredenheid over het lokaal beleid. Stad Gent*. Brugge: Vanden Broele.
- Verlet, D. (2003), *Determinanten van het subjectief welzijn en hun verklarende waarde voor de partijvoorkeur op lokaal vlak. Stad Gent*. Gent: Vakgroep Politieke Wetenschappen, Universiteit Gent, doctoraal proefschrift.
- Ziller, R.C. (1974), Self-other orientations and quality of life, *Social Indicators Research*, 1(3), 301-327.