

“Samen verder bouwen”

Tweemeting Belevingsonderzoek Caribisch Nederland

Het tweede vervolgonderzoek naar de beleving van de veranderingen door de burgers van Caribisch Nederland als gevolg van de gewijzigde staatkundige verhoudingen binnen het Koninkrijk



Curconsult, december 2013

Inhoudsopgave

Management samenvatting	2
1 Inleiding	6
2 Onderzoeksaanpak belevingsonderzoek	8
3 RCN en Rijksdiensten op de eilanden	10
3.1 Contact met de Rijksdiensten en bekendheid Rijksvertegenwoordiger	10
3.2 Medische zorg	11
3.3 Veiligheid, brandweer en politie	14
3.4 Douane en belastingdienst	18
3.5 Caribisch Nederlands onderwijs	21
3.6 Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)	23
4 Inkomens en koopkrachtontwikkeling	25
5 Oordeel over de Rijksoverheid in Caribisch Nederland	28
6 Huidige situatie en toekomst van het eiland	29
7 Conclusies	31
I. Enquêteformulier (NL-versie)	33
II. Kenmerken van de steekproef	36

Management samenvatting en conclusies

De gewijzigde staatkundige verhoudingen binnen het Koninkrijk hebben voor veel veranderingen op de drie eilanden van Caribisch Nederland gezorgd. Sinds 10 oktober 2010 ("10-10-10") biedt de Nederlandse Rijksoverheid via haar ministeries, onder de naam Rijksdienst Caribisch Nederland (RCN), een veelheid van diensten aan de burgers.

Hoe beleeft de burger op de eilanden Bonaire, Sint Eustatius en Saba sinds 10-10-10 deze veranderingen, hoe beoordeelt zij de dienstverlening van de Rijksoverheid en is de dienstverlening afgelopen jaren verbeterd of verslechterd?

De eilanden maken nu drie jaar onderdeel van Nederland uit. Voorgaande jaren werden het eerste en tweede belevingsonderzoek verricht; nu na drie jaar vindt het derde belevingsonderzoek plaats. Wat is er ten opzichte 10-10-10 veranderd, verbeterd of verslechterd? En gedurende afgelopen jaar, is het beter of slechter gegaan met de dienstverlening van de Rijksoverheid?

Het belevingsonderzoek geeft antwoord op de vraag:

"hoe beleven de burgers van Caribisch Nederland de veranderingen als gevolg van de gewijzigde staatkundige veranderingen binnen het Koninkrijk en hoe heeft de dienstverlening van de Rijksdiensten zich ontwikkeld?"

Als rode draad door deze belevingsonderzoeken lopen de onderwerpen: bekend zijn met RCN en de Rijksvertegenwoordiger, informatieverstrekking over de dienstverlening van de Rijksoverheid, de kwaliteit van en ontwikkelingen in de medische zorg, het onderwijs, bij de belastingen en bij de immigratie. Er wordt aandacht besteed aan de inkomens- en koopkrachtontwikkeling en ook de huidige en toekomstige situatie op de eilanden komen aan de orde. Nieuw aan het Belevingsonderzoek van 2013 is de vraag over elk van de Rijksdiensten wat er volgens de inwoners van het eiland beter zou kunnen.

De resultaten zoals hieronder verwoord zijn gebaseerd op de tweemeting. Deze resultaten zijn vergeleken met de uitkomsten van de nulmeting uit 2011 en de éénmeting uit 2012. Voor deze tweemeting zijn circa 750 ingezetenen van de eilanden geïnterviewd.

RCN en de Rijksvertegenwoordiger

De Rijksdienst Caribisch Nederland (RCN) is bekend bij 85% van de ondervraagden. De beleidsterreinen van de Rijksoverheid die het meeste bekend zijn onder de burger zijn: medische zorg, politie, onderwijs en belasting. De populariteit van deze Rijksdiensten komt grotendeels overeen met het gebruik van of bezoek aan deze diensten. Zo wordt het meest gebruik gemaakt van de medische zorg (75%), belastingdienst (50%) en onderwijs (43%). Van de burgers weet 39% wie de Rijksvertegenwoordiger is; op Bonaire is de Rijksvertegenwoordiger bekender dan op de andere eilanden.

Informatieverstrekking beleidsterreinen Rijksoverheid

Aan de burgers op de eilanden is gevraagd of ze voldoende geïnformeerd zijn over medische zorg, belastingen en immigratie. Het algemene beeld dat hieruit naar voren komt is dat het aantal burgers dat zegt voldoende te zijn geïnformeerd in 2013 stabiliseert op het niveau van 2012. Het percentage burgers dat vindt onvoldoende te zijn ingelicht is de laatste 3 jaar tamelijk stabiel gebleven. Het kennisniveau onder de klanten van de Immigratie en Naturalisatiedienst is relatief het meeste toegenomen (zie onderstaande tabel).

Mate waarin de burger vindt onvoldoende of voldoende geïnformeerd 2013 vergeleken met de jaren 2012 en 2011*)						
Onvoldoende			Dienst van RCN	Voldoende		
2013	2012	2011		2011	2012	2013
23%	20%	26%	Informatie over pakket aan medische zorg	54%	58%	58%
21%	27%	22%	Informatie en kennis van belastingen	49%	61%	56%
16%	27%	21%	Kennis van procedures verblijfvergunning (IND)	42%	57%	60%

*) Burgers die de laatste 12 maanden te maken hebben gehad met betreffende dienst; excl. antwoorden neutraal en geen mening

Medische zorg

Voor de burgers is de medische zorg het bekendste en ook één van de belangrijkste “producten” van de Rijksoverheid. Op de medische zorg was kort na 10-10-10 veel kritiek. Dit ging toen over het formulair voor geneesmiddelen, de medische uitzendingen naar Colombia en Guadeloupe, de financiële afwikkeling van door de patiënt voorgeschoten kosten en de wachttijden bij medisch specialisten en tandartsen. Deze onderwerpen lijken grotendeels opgelost. De kwaliteit van de gezondheidszorg beoordeelt een ruime meerderheid van de inwoners als (ruim) voldoende. Tot nu toe is de gezondheidszorg elk jaar verbeterd. Over het afgelopen jaar stelt bijna 2/3 van de inwoners dat de kwaliteit van de zorg is verbeterd. Het positivisme over de zorg blijkt ook uit een verschuiving in het oordeel over de medische zorg van *beter* naar veel beter. Er blijft een vrij constante groep van rond de 15% die meent dat de zorg sinds 10-10-10 niet is verbeterd. Over de nabije toekomst zijn de verwachtingen, ook onder deze groep, doorgaans positief. Voor geheel Caribisch Nederland geldt dat 78% verwacht dat de kwaliteit van de zorg nog verder zal toenemen. Slechts 5% is negatief over de toekomst van de medische zorg op het eiland.

Veiligheid en politie

In 2011 waren er meer ontevreden burgers over het functioneren van de politie sinds 10-10-10 dan tevreden burgers. In 2012 was het oordeel over de politie positiever. In 2013 valt op dat de positieve trend in het oordeel van de burger over het functioneren van de politie stabiliseert of iets afneemt. Onder de bevolking was een jaar gelden 41% van mening dat de politie beter was gaan functioneren, nu 35%. Vorig jaar oordeelde 18% dat de politie slechter was gaan functioneren, nu in 2013 is dat 28%.

Een veel genoemd kritiekpunt op de politie is het gebrek aan “*blauw op straat*”. Bij de verbeterpunten komt dit punt zeer dominant naar voren. Van de inwoners in Caribisch Nederland heeft 43% de perceptie dat de zichtbaarheid van de politie in 2013 is afgenomen; daarentegen geeft 41% aan dat deze juist is toegenomen. In het algemeen vindt 41% van de burgers dat de politie (zeer) goed functioneert op de eilanden, daarentegen beoordeelt 31% het functioneren van de politie als (zeer) slecht.

Belastingen en douane

Voor Caribisch Nederland is per 1 januari 2011 een totaal nieuw belastingstelsel ingevoerd waarop later nog een aantal wijzigingen zijn aangebracht.

Over de kwaliteit van de dienstverlening van de belastingdienst oordeelt 65% van de cliënten van de dienst positief en 17% negatief; 3/5 vindt de dienstverlening het afgelopen jaar verbeterd. Opvallend is dat in 2013 1/4 van de cliënten van de belastingdienst spreekt over een veel betere dienstverlening.

Aan de andere kant is er ook beperkte stijging te constateren in de kritiek op de belastingdienst van 11% in 2012 naar 17% in 2013. De toename van de kritiek blijkt, op basis van de antwoorden op de vraag wat er beter kan bij de belastingdienst, meer te maken te hebben met het betalen van belasting en minder met het functioneren van de belastingdienst.

In 2013 wordt een verdere verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van de douane gemeten: voor 64% van de klanten is de dienstverlening verbeterd; voor 9% is deze verslechterd. Gemiddeld heeft 26% te maken met de douane. Daarbij is opvallend dat op Sint Eustatius en Saba 2x zoveel burgers te maken hebben met de douane in vergelijking met Bonaire.

Caribisch Nederlands Onderwijs

Aan alle burger op de eilanden, inclusief de 43% van ouder(s) die schoolgaande kinderen hebben, is gevraagd wat ze van de kwaliteit van het onderwijs vinden en of dit verbeterd of verslechterd is.

Het onderwijs krijgt van 54% van de inwoners een voldoende, van 13% een onvoldoende en 34% is neutraal of spreekt zich niet uit. De helft is van mening dat sinds 10-10-10 het onderwijs er beter op geworden is; 11% is het daar niet mee eens en vindt dat het nu slechter is. Sinds 2011 zijn de meningen over het Caribisch Nederlands onderwijs een stuk positiever geworden. Ook het afgelopen jaar zijn per saldo meer burgers van mening dat het met de invoering van het Caribisch Nederlands onderwijs, het onderwijs op de eilanden is geworden: 54% zegt *beter* versus 12% *slechter*.

Anno 2013 is 67% positief over de toekomst van het onderwijs op de eilanden en 5% negatief. Dit beeld is een stuk positiever dan in 2011 maar ongeveer gelijk met de verwachting die men in 2012 had.

Immigratie en IND

Met de Immigratie en Naturalisatiedienst (IND) heeft 12% van de respondenten met te maken gehad.

Van de klanten van de IND oordeelt 65% positief over de dienstverlening van de IND, 9% is daarover matig tot slecht te spreken.

Een ruime meerderheid (63%) is van mening dat ten opzicht van 10-10-10 de dienstverlening van de IND *beter* is dan die van wat voorheen de Immigratiedienst of Census bureau was. Een beperkt aantal klanten van de IND (12%) vindt het tegenovergestelde waar.

Inkomen en koopkracht

Uit de spontane reacties in de belevingsonderzoeken van 2011, 2012 en 2013 blijkt dat de inkomens- en de koopkrachtontwikkeling de burgers op de eilanden veel zorgen baart.

Van alle respondenten meldt 42% dat het netto gezinsinkomen er sinds 10-10-10 op achteruit is gegaan tegenover 26% die stelt dat hun netto inkomen juist is gestegen. De resultaten zijn minder dramatisch dan in 2011 en 2012.

Toch geeft voor Caribisch Nederland 36% van de burgers aan dat, in dollars uitgedrukt, ze er in 2013 op zijn achteruit gegaan. Voor Bonaire was dit percentage hoger dan voor Sint Eustatius en Saba.

Uiteindelijk is het de koopkracht die bepaalt hoe de burger de veranderingen in zijn portemonnee voelt. Van de ondervraagden stelt 67% dat zij er sinds 10-10-10 in koopkracht op achteruit zijn gegaan; voor 11% is de koopkracht ongewijzigd gebleven en 18% zegt dat hun koopkracht is toegenomen. Ten opzichte van 2011 en 2012 is er een lichte verbetering in de koopkrachtsituatie van de gezinshuishoudens waar te nemen toen het percentage koopkrachtverbetering lager en koopkrachtdaling hoger was.

De verwachtingen voor de toekomst voor wat betreft het gezinsinkomen en koopkrachtherstel waren en zijn positief. Uit de onderzoeken blijkt het optimisme wel te schommelen: in 2011 dacht 57% dat zijn netto besteedbaar inkomen de komende paar jaar zou stijgen, in 2012 was dat gedaald naar 38% en in 2013 is dat weer gestegen naar 54%.

Oordeel over de Rijksoverheid in Caribisch Nederland

Aan de respondenten is gevraagd om een rapportcijfer, van 1 tot 10, te geven aan de Rijksoverheid in Caribisch Nederland. Het gemiddelde rapportcijfer voor 2013 is een 5,9 dit is een achteruitgang met 0,2-punt ten opzichte van 2012. Voor Bonaire is het rapportcijfer gelijk gebleven, voor Sint Eustatius en Saba is er sprake van een achteruitgang van respectievelijk 0,7 en 0,3 punt.

Rapportcijfers Rijksoverheid in Caribisch Nederland, 2011, 2012

Rapportcijfer per eiland	2011	2012	2013
Bonaire	5,3	6,2	6,2
Sint Eustatius	5,5	5,7	5,0
Saba	5,8	6,1	5,7
Caribisch Nederland (gewogen)	5,4	6,1	5,9

Ondanks de redelijk tot goede scores over de kwaliteit van de dienstverlening van de Rijksoverheid op gebied van gezondheidszorg, onderwijs, belastingen en immigratie en ook de verbeteringen die hierin geboekt zijn afgelopen jaar, daalt het rapportcijfer. Deze paradoxale ontwikkeling wordt bevestigd doordat 41% van de ondervraagden positiever over de Rijksoverheid oordeelt (in 2012: 27%) en 22% negatief (in 2012 eveneens 22%).

Huidige situatie op het eiland en in de toekomst

Is de situatie op het eiland nu beter of is het nu juist slechter geworden sinds het eiland onderdeel is geworden van Nederland? In 2011 was de meerderheid van mening dat het beter ging. In 2012 kwam de kentering en waren er meer burgers negatief gestemd. Dit beeld is voor 2013 vrijwel ongewijzigd gebleven. Per saldo zijn er meer burgers van mening dat het nu slechter gaat in Caribisch Nederland (47%) dan ingezetenen die het tegendeel beweren (25%). Dit geldt voor Bonaire en Sint Eustatius maar niet voor Saba waar burgers in 2013 die het slechter en beter vinden gaan het met het eiland ten opzichte van 10-10-10 elkaar ongeveer in evenwicht houden.

Over de toekomst van het eiland is nu de heersende mening dat het over algemeen beter zal gaan worden: 54% is positief en dat was in 2012 41% en in 2011 58%. Opvallend is dat het optimisme op Saba een stuk groter is dan op Sint Eustatius.

Concluderend

Het deel van de bewoners op de eilanden dat voldoende is geïnformeerd over het zorgpakket, de belastingen en de regels rond de verblijfsvergunning lijkt te stabiliseren, evenals het deel dat zegt onvoldoende op de hoogte te zijn. Dit indiceert dat er op de eilanden een percentage van rond de 15-25% blijft bestaan die niet op de reguliere manier bereikt kan worden.

De contactintensiteit van de burger met een aantal diensten van de Rijksoverheid lijkt af te nemen. In 2011 had 70% contact met de belastingdienst, nu 50%. In 2011 had 20% contact met de IND, nu 12%. Ook het contact met de medische zorg is iets terug gelopen van 81% in 2011 naar 75% in 2013.

De resultaten van het belevingsonderzoek 2013 laten zien dat de kwaliteit van de dienstverlening van diensten van de Rijksoverheid over het algemeen als voldoende tot goed beoordeeld wordt.

Het percentage van de burgers dat het onderwijs, zorg, immigratie en belasting in 2013 beter vindt dan in 2012, is hoger dan het percentage dat vindt dat het slechter is geworden. Bij deze diensten is sprake van een stijgende lijn sinds 10-10-10. Over de politie klinken in 2013 relatief meer kritische geluiden. De lijn stijgt daar niet meer en daalt daar waar het de zichtbaarheid van de politie op straat betreft. Van de onderzochte diensten scoort de politie bij de burgers relatief minder goed.

Dat het rapportcijfer voor de Rijksoverheid als geheel daalt, lijkt niet logisch en is niet consistent met de perceptie en oordelen van de burgers over de dienstverlening van de individuele rijksdiensten.

Het ligt voor de hand te veronderstellen dat de rapportcijfers sterk beïnvloed worden door de perceptie, ontwikkelingen en discussie rond de koopkracht op het eiland. Daarover is de stemming uitgesproken negatief hoewel de laatste 2 jaar het aantal gezinnen is toegenomen waarvan de koopkracht is gestegen¹.

Opmerkelijk is dat de meerderheid van de inwoners van Caribisch Nederland vindt dat de situatie op het eiland ten opzichte van 10-10-10 is verslechterd terwijl de dienstverlening door de Rijksoverheid vooruit is gegaan. Hier zijn blijkbaar andere oorzaken de reden van. Eén daarvan, de koopkrachtontwikkeling ligt zeer voor de hand. Maar ook andere negatieve ontwikkelingen op het eiland kunnen een rol spelen. Echter, het tij zal in de toekomst keren. Dat het in de toekomst beter gaat op het eiland, daarover is de meerderheid van de inwoners het eens.

¹ Opmerkelijk is dat Saba op de onderwerpen koopkracht, inkomen, of het beter gaat dan voor 10-10-10 beter scoren dan bijvoorbeeld Bonaire terwijl de score voor de Rijksoverheid naar beneden gaat en bij Bonaire gelijk blijft. Het geeft aan dat naast het mogelijke koopkracht-effect er ook andere oorzaken zijn die van invloed zijn op het rapportcijfer voor de Rijksoverheid.

1 Inleiding

Het belevingsonderzoek gaat over het functioneren van de Rijksdiensten op de eilanden Bonaire, Sint Eustatius en Saba. Inwoners van het eiland geven hun mening over de kwaliteit van de diensten van de Rijksoverheid en of er sinds de nieuwe staatkundige relatie sprake is van een verbetering, of juist niet.

In september 2011 heeft een eerste belevingsonderzoek *'de nulmeting'* plaatsgevonden, in september 2012 de vervolgmeting *'de éénmeting'* en nu in 2013 vindt de tweede vervolgmeting plaats *'de tweemeting'*².

Doel van deze tweemeting is om de veranderingen te meten in de beleving van de burgers op de eilanden ten opzichte van 2011 en 2012.

In opdracht van de Rijksvertegenwoordiger voor Bonaire, Sint Eustatius en Saba voerde Curconsult een vervolgonderzoek uit naar hoe de burgers op de drie eilanden van Caribisch Nederland de veranderingen beleven. Meer precies luidt het doel van het onderzoek:

"hoe beleven de burgers van Caribisch Nederland de veranderingen als gevolg van de gewijzigde staatkundige veranderingen binnen het Koninkrijk en hoe heeft de dienstverlening van de Rijksdiensten zich ontwikkeld?"

Onderzoeksopzet

Het Belevingsonderzoek Caribisch Nederland bestaat uit een enquête onder de burgers van Caribisch Nederland over hun beleving. In totaal zijn circa 750 inwoners van de eilanden geënquêteerd over hoe de veranderingen op de eilanden beleefd worden. Omdat vergelijkbare onderzoeken in 2011 en 2012 zijn uitgevoerd is het mogelijk om de onderzoeksuitkomsten van nu te vergelijken met de twee voorafgaande jaren. In alle drie de onderzoeken kwamen die onderwerpen aan de orde waarvan de burger heeft aangegeven ze belangrijk te vinden en die direct en indirect te maken hebben met de Rijksoverheid op de eilanden, zoals:

- de kwaliteit van de medische zorg op het eiland;
- het functioneren van het onderwijs;
- de veiligheid en het functioneren van de politie op het eiland;
- de invoering van nieuwe belastingen en het functioneren van de belastingdienst;
- het functioneren van Immigratie en Naturalisatiedienst;
- de gevolgen van 10-10-10 op de inkomens en koopkracht;
- de huidige en toekomstige situatie op het eiland.

De belevingsonderzoeken geven inzicht in de beleving van de burgers betreffende de veranderingen die de nieuwe staatkundige positie als eilanden binnen Nederland met zich hebben meegebracht.

Inhoud van de rapportage over het belevingsonderzoek

Deze rapportage gaat over de beleving van de veranderingen zoals de burger die ervaart in 2011, 2012 en 2013. De resultaten van deze tweemeting worden in dit rapport weergegeven en daar waar mogelijk en relevant vergeleken met de uitkomsten uit de nulmeting van 2011 en de éénmeting van 2012.

De opbouw van de rapportage is al volgt:

Hoofdstuk	Inhoud
1	In de inleiding wordt een korte uiteenzetting gegeven van de achtergrond, het doel van het belevingsonderzoek en de onderwerpen van de nul- de één- en de tweemeting.
2	De wijze waarop de resultaten tot stand gekomen zijn, wordt in het hoofdstuk over de onderzoeks aanpak beschreven.
3	RCN dienstverlening naar de burgers: Allereerst komt de bekendheid van de Rijksdiensten en de Rijksvertegenwoordiger aan bod (3.1). Daarna volgen diensten van de Rijksoverheid, te weten: medische zorg (3.2), veiligheid en politie (3.3), douane en belastingdienst (3.4), Caribisch Nederlands onderwijs (3.5) en Immigratie en naturalisatiedienst (3.6).

² Samen verder bouwen, Belevingsonderzoek Caribisch Nederland, Curconsult, oktober 2011 en Eénmeting Belevingsonderzoek Caribisch Nederland, oktober 2012.

Hoofdstuk	Inhoud
4	Inkomens en koopkrachtontwikkeling na 10-10-10. In dit hoofdstuk gaat het om het antwoord op de vraag hoe het is gegaan met het netto salaris en de koopkracht van de burger?
5	Een cijfer over het functioneren van de Rijksoverheid op de eilanden en antwoord op de vraag of de Rijksoverheid nu beter is gaan functioneren naar oordeel van de burger komen in dit hoofdstuk aan de orde.
6	De burger geeft zijn oordeel over de ontwikkelingen op het eiland sinds 10-10-10 en spreekt zich uit over hoe hij of zij de toekomst ziet.
7	Op basis van de resultaten van de tweemeting en de vergelijking met de nul- en éénmeting van een jaar geleden worden conclusies getrokken.
<u>Bijlagen:</u>	<ol style="list-style-type: none"> I. Hierin vindt u het enquêteformulier zoals gebruikt (Nederlandse versie) II. Hier wordt de steekproef nader geanalyseerd en waar mogelijk vergeleken met cijfers van het CBS.

2 Onderzoeksaanpak belevingsonderzoek

Het belevingsonderzoek is een kwantitatief onderzoek. De resultaten van het onderzoek geven een globaal en totaal overzicht van de meningen, ervaringen en ideeën van de burgers over de Rijksdiensten in Caribisch Nederland. De wijze van onderzoek maakt het niet mogelijk om conclusies te trekken over het functioneren van een Rijksdienst op detailniveau. Dit onderzoek beperkt zich tot het algemeen functioneren op basis van een zo veel mogelijk -representatieve doorsnede van de bevolking op de eilanden van Caribisch Nederland.

Aan het enquêteformulier is veel aandacht besteed. Zo dienen de resultaten tussen de nul-, één- en deze tweemeting vergelijkbaar te zijn. Alle Ministeries van de Rijksoverheid in Caribisch Nederland zijn betrokken geweest bij de totstandkoming van het uiteindelijke enquêteformulier. Het onderzoek is gebaseerd op 55 vragen, waarvan 8 open vragen en 10 mogelijkheden voor de respondenten om spontaan te reageren dan wel om hun mening te geven. Alle belangrijke vragen zijn sinds 2011 ongewijzigd gebleven zodat vergelijkingen tussen de jaren gemaakt kunnen worden. Deze gaan over de kerntaken van de Rijksoverheid medische zorg, onderwijs, veiligheid, belastingen, douane en immigratie. Daarnaast wordt gevraagd naar de inkomens- en koopkrachtontwikkeling alsmede naar de toekomstverwachting voor het eiland.

Ten opzichte van het 2012-enquêteformulier zijn er zes open vragen bijgekomen. Daarin wordt gevraagd aan de inwoners van de eilanden wat er op de beleidsterreinen van de IND, politie, douane, belasting, onderwijs en gezondheidszorg verbeterd zou kunnen worden.

Daarnaast zijn er drie nieuwe gesloten vragen bijgekomen: of de respondent contact heeft gehad met de brandweer het afgelopen jaar, hoe de politie nu functioneert en of de ondervraagde er zelf afgelopen jaar in salaris op voor of achter uit is gegaan³.

Een tweetal vragen die betrekking had op de IND zijn komen te vervallen. Ook de vragen of er veranderingen zijn opgetreden ten opzicht van vorig jaar zijn komen te vervallen. Een vergelijkbare vraag, maar dan over de veranderingen ten opzichte van 10-10-10 was gesteld in de éénmeting van 2012 maar gaf vrijwel identieke antwoorden en was daarom niet informatief.

De toename van de open vragen en het grote aantal commentaar mogelijkheden leidt ertoe dat het onderzoek, naast het behoud van het kwantitatief karakter, ook tegelijk een belangrijk kwalitatief deel rijker is geworden. Het kwalitatieve onderdeel kan voor een deel verklaren en uitleggen waarom de bevolking over een onderwerp zich op een dergelijk manier uitsprekt.

Van elke respondent zijn persoonskenmerken genoteerd te weten: het geslacht, de leeftijdscategorie waarin hij/zij thuis hoort, de hoogst genoten opleiding welke is afgesloten met een diploma, de inkomenscategorie waarin het netto maandelijks gezinsinkomen valt, of de respondent geboren en getogen is op het eiland en zo niet, hoe lang hij/zij reeds op het eiland woont.

Doel van het registeren van deze persoonskenmerken is om vast te stellen of er relaties bestaan tussen een persoonskenmerk en het gegeven antwoord.

De Nederlandse versie van het enquêteformulier treft u aan in bijlage I. Het is eveneens beschikbaar in Papiamentu en Engels. Alvorens het formulier definitief te maken is een proefenquête uitgevoerd. Dat gaf geen aanleiding tot wijzigingen.

De enquêtes vonden telefonisch plaats waarbij afwisselend vaste en mobiele telefoonnummers werden gebeld. De telefonische enquêtes werden uitgevoerd door een zestal enquêteurs doorgaans in de avonden van 17:30 – 21:00 en in sommige gevallen ook gedurende de dag van 10:00 tot 17:00. De enquêtes zijn afgenomen in Papiaments, vooral op Bonaire, Engels vooral op Sint Eustatius en Saba en soms in het Nederlands en het Spaans afhankelijk van de taalvoorkeur van de respondent.

Gedurende de periode van eind september tot aan begin november 2013 zijn 745 enquêtes afgenomen onder de burgers van Caribisch Nederland vanaf de leeftijd van 18 jaar. Op Bonaire zijn 416, op Sint Eustatius 195 en op Saba 134 enquêtes afgenomen.

In tegenstelling tot de voorgaande twee jaren verliep het afnemen van de enquêtes stroef. De bereidheid om deel te nemen aan de enquête was teleurstellend, vooral op de eilanden Sint Eustatius en Saba.

³ Vragen die er nieuw toegevoegd zijn aan deze tweemeting kunnen niet met eerdere jaren vergeleken worden. Vragen die voor het eerst in 2012 zijn opgenomen kunnen, indien weer gesteld uitsluitend met voorgaand jaar vergeleken worden. In enkele gevallen zijn de vragen in 2013 redactioneel iets aangepast omwille van begrijpelijkheid voor de respondent.

Het gebrek aan medewerking leidt ertoe we op Sint Eustatius en Saba geen steekproef konden trekken die overeenkomt met de bevolkingsopbouw naar leeftijd, geslacht en opleiding (zie onderstaande tabel). De onderzoekers en opstellers van deze tweemeting veronderstellen dat de hogere non-respons in vergelijking tot de eerdere metingen alsmede het gebrek aan representativiteit voor de eilanden Sint Eustatius en Saba niet leidt tot significante andere uitkomsten of onderzoeksresultaten⁴.

In de rapportage is ervoor gekozen om de resultaten van 2013 te vergelijken met de jaren daarvoor zover mogelijk en relevant. Bij de presentatie van de uitkomsten is gekozen voor een uniforme presentatie waarbij uitsluitend percentages of getallen van 2013 worden vermeld omwille van de leesbaarheid van de grafieken. Alle resultaten zijn afgerond op gehele percentages; dit kan inhouden dat de som van de percentages niet altijd precies optellen tot 100%⁵.

Voor wat betreft geslacht en leeftijd is het mogelijk om de steekproef te vergelijken met de statistieken over de bevolking op de eilanden zoals opgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek. Het resultaat is in de onderstaande twee tabellen weergegeven. Daaruit blijkt dat voor wat betreft deze twee kenmerken de steekproef representatief is voor Bonaire, maar minder representatief voor de bevolking van Sint Eustatius en Saba. (Voor een nadere statistische verantwoording van de steekproef, zie bijlage B.)

Geslacht	Bonaire	CBS.NL	Sint Eustatius	CBS.NL	Saba	CBS.NL	Caribisch Nederland	CBS.NL
	Man	51.7%	53%	39%	56%	40%	50%	46%
Vrouw	48.3%	47%	61%	44%	60%	50%	54%	47%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Leeftijd	Bonaire	CBS.NL	Sint Eustatius	CBS.NL	Saba	CBS.NL	Car. Nederland	CBS.NL
	18-29 jaar	15%	19%	14%	18%	10%	26%	14.1%
30-39 jaar	16%	18%	19%	20%	15%	19%	16.6%	18.4%
40-49 jaar	22%	22%	16%	23%	20%	18%	19.9%	22.1%
50-59 jaar	27%	20%	24%	20%	23%	16%	25.2%	19.9%
60-69 jaar	12%	12%	15%	11%	19%	12%	14.1%	12.0%
70 jaar en	8%	8%	12%	7%	13%	8%	10.1%	7.9%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Op basis van 95% betrouwbaarheid ligt de foutenmarge op (+ of -) 3,5% voor Caribisch Nederland⁶. Voor de eilanden is deze marge groter: voor Bonaire bedraagt deze +/- 4,7%; voor Sint Eustatius +/- 6,8% en voor Saba +/- 8,0%⁷.

⁴ De veronderstelling is mede gebaseerd op een nadere analyse van de verschillen in de resultaten per vraag in Caribisch Nederland naar geslacht, leeftijd, nationaliteit en inkomen. Deze verschillen blijken over het algemeen gering en niet doorgaans niet statistisch significant.

⁵ Ter volledigheid wordt vermeld dat vragen waarbij meerdere antwoorden gegeven konden worden altijd 'optellen' tot percentages boven de 100. Dit percentage correspondeert met het gemiddelde aantal antwoorden dat een respondent geeft (uitgedrukt in een percentage).

⁶ Gebaseerd op een evenredige verdeling van de steekproef over het totaal van Caribisch Nederland. Bij het onderzoek is evenwel gekozen voor grotere steekproeven op de kleinere eilanden zodat op de kleinere eilanden de betrouwbaarheid van de resultaten hoger is. Bij een evenredige verdeling over de eilanden, zodat we zouden kunnen spreken over een representatieve steekproef voor Caribisch Nederland, zou de huidige steekproef van 745 als volgt verdeeld moeten worden over de eilanden: Bonaire 561, Sint Eustatius 128 en Saba 57 respondenten.

⁷ Gebaseerd op een proportie van 0,5; dat betekent bijvoorbeeld als op een vraag 50% van de respondenten "JA" antwoordt, dat we voor 95% er zeker van zijn dat in werkelijkheid, als iedereen gevraagd zou worden, het antwoord (zeker) zou liggen tussen 46,1% en 53,9% voor Caribisch Nederland. In geval we percentages geven over een deelpopulatie (gehele steekproef omvat 745 respondenten, N=745) zal de betrouwbaarheid lager dan wel foutenmarge (*error margin*) hoger zijn. Indien uitgaan wordt van een kleinere populatie zoals getrokken op de eilanden en Caribisch Nederland wordt onder aan de tabel de steekproefgrootte toegevoegd.

3 RCN en Rijksdiensten op de eilanden⁸

Sinds 10-10-10 is een groot aantal Nederlandse ministeries vertegenwoordigd in Caribisch Nederland. Zij zijn functioneel ondergebracht onder de Rijksdienst Caribisch Nederland (RCN). Daarnaast is er een Rijksvertegenwoordiger benoemd die onder meer belast is met toezicht houden op bepaalde besluiten van de eilandgebieden, oren en ogen is voor de ministeries in Den Haag en de samenwerking tussen Europees en Caribisch Nederland bevordert.

In dit hoofdstuk komen aan de orde:

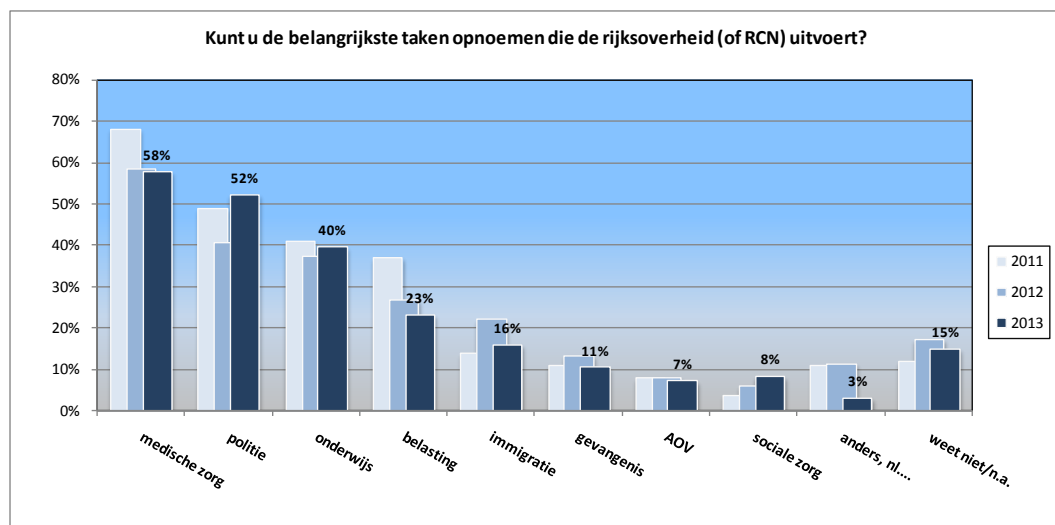
- de bekendheid met de RCN-diensten en de Rijksvertegenwoordiger (3.1)
- de medische zorg (3.2)
- de veiligheid en politie (3.3)
- de belastingdienst en douane (3.4)
- het onderwijs (3.5)
- de Immigratie- en naturalisatiedienst (IND, 3.6)

3.1 Contact met de Rijksdiensten en bekendheid Rijksvertegenwoordiger

Contact met de Rijksdienst Caribisch Nederland (RCN)

De overgrote meerderheid is bekend met de Rijksoverheid op de eilanden van Caribisch Nederland. Van de ondervraagden kan 85% één of meerdere diensten van de RCN opsommen. In volgorde van belangrijkheid worden genoemd medische zorg, politie, onderwijs, belasting, immigratie en gevangenis.

Bekendheid met de Rijksdiensten en het contact hebben met Rijksdiensten is in vergelijking met de voorgaande jaren, 2011 en 2012, nagenoeg hetzelfde gebleven.



grafiek 3.1

Dat de burger bekend is met deze diensten heeft ermee te maken dat vele burgers van boven de 18 jaar de afgelopen 3 jaren contact hebben gehad met één of meerdere Rijksdiensten zoals: de medische zorg (75% van alle ondervraagde burgers), belastingdienst (50%), onderwijs (43%) en douane (24%), politie (27%) en IND (12%). De percentages van burgers die met de diverse Rijksdiensten te maken hebben is rond hetzelfde niveau blijven liggen met die nuance dat met de belastingdienst en de gezondheidszorg iets minder en de politie en de douane iets meer contact is geweest in 2013.

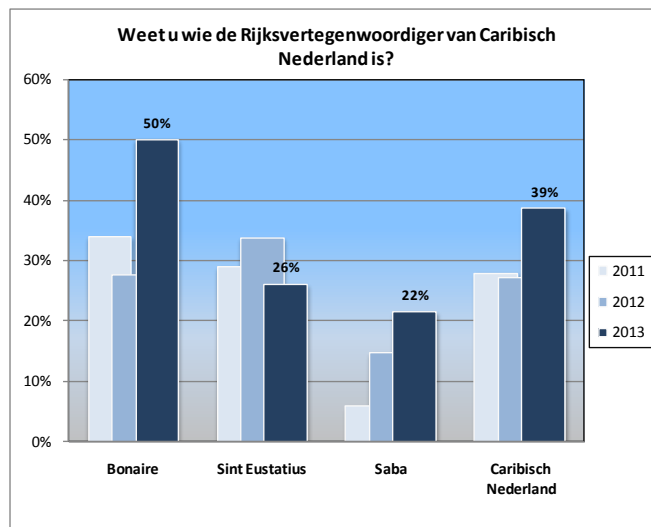
⁸ In de rapportage wordt per onderwerp de uitkomst of het resultaat toegelicht. Daaronder komt de grafische voorstelling van de resultaten, indien mogelijk vergeleken met voorgaande jaren. De percentages zijn afgerond waardoor bij optellen van deze percentage kleine verschillen kunnen optreden..

Bekendheid van de Rijksvertegenwoordiger voor Caribisch Nederland

De bekendheid van de Rijksvertegenwoordiger is ten opzichte van voorgaande jaren toegenomen. In 2011 gaf 28% en in 2012 27% aan de Rijksvertegenwoordiger te kennen. In 2013 is bij 39% van de respondenten bekend wie de Rijksvertegenwoordiger is.

De bekendheid van de Rijksvertegenwoordiger is op Saba het laagste (22%), gevolgd door Sint Eustatius met 26% en op Bonaire 50%. Opvallend is de daling in bekendheid op Sint Eustatius en de stijging op Saba en Bonaire. Op Bonaire is de bekendheid bijna verdubbeld van 28% naar 50%.

Een beperkt aantal respondenten (3%) gaf aan dat ze van de Rijksvertegenwoordiger gehoord hadden maar niet precies wisten wie hij is of wat hij doet.



grafiek 3.2

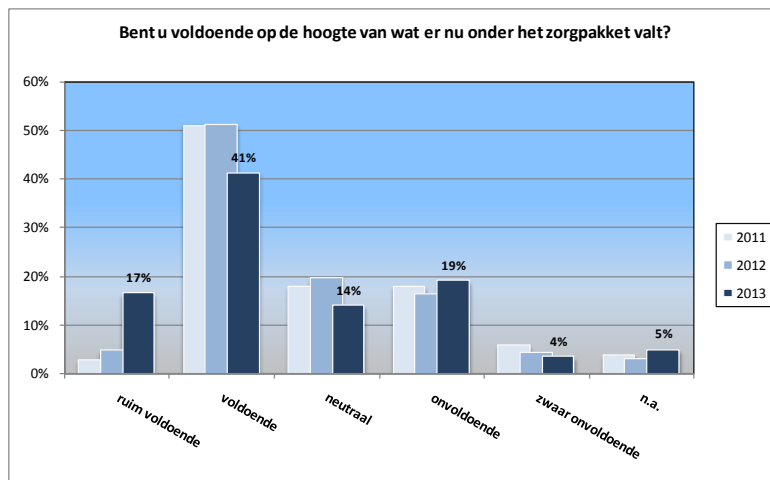
3.2 Medische zorg

De medische zorg is de dienstverlening van de Rijksoverheid waar de burger het meest mee te maken heeft: 75% heeft daar de afgelopen tijd mee te maken gehad. Mede daardoor, zo blijkt, heeft vrijwel iedere burger een mening over de medische zorg op hun eigen eiland.

In 2011 werd de vraag gesteld of men als burger voldoende geïnformeerd was over de zorg op het eiland. Daarop reageerde toen 24% negatief. In de éénmeting en de tweemeting van 2013 is de vraag nader gespecificeerd en werd gevraagd of de respondent op de hoogte was van het zorgpakket dat wordt aangeboden.

De onderzoeksresultaten geven aan dat rond de 20-25% aangeeft onvoldoende op de hoogte zijn over wat in het zorgpakket zit. Dat was ook reeds in 2012 het geval. Het aantal Caribisch Nederlandse burgers dat wel op de hoogte is van de inhoud van het zorgpakket is ook vrijwel ongewijzigd gebleven. Echter, het aandeel van degenen die vinden dat ze *zeer goed* geïnformeerd zijn, is toegenomen van 3% in 2011, naar 5% in 2012 naar 17% in 2013.

In de onderstaande grafiek zijn de resultaten van 2011 (voldoende geïnformeerd) samen met 2012 en 2013 (op de hoogte van het zorgpakket) samen gevoegd.

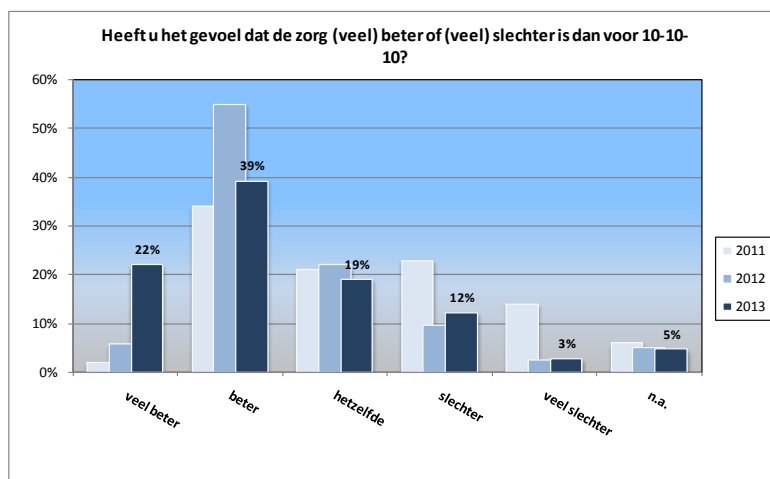


grafiek 3.3

Op het medisch zorgaanbod was in 2011 veel kritiek; de onderwerpen die toen het meest naar voren kwamen waren de invoering van het formularium voor geneesmiddelen, de medische uitzendingen, de lange wachttijden bij tandartsen en medische specialisten. Daarentegen als positief in de medische zorg werd de opname van tandheelkundige hulp in het zorgpakket beschouwd.

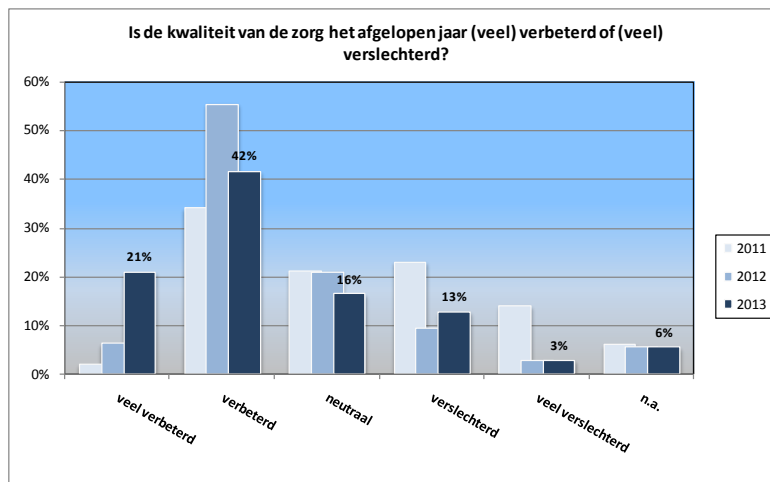
Over de kwaliteit van de medische zorg oordeelde in 2011 36% van de ondervraagden positief en 37% negatief. Het beeld over de medische zorg anno 2012 verbeterde substantieel: 56% oordeelde positief en 13% negatief. In 2013 stabiliseerde dit beeld: 61% vindt de zorg beter en 15% slechter. Opmerkelijk is dat in 2013 binnen de groep die positief oordeelt over de zorg, een veel groter aantal stelt dat de zorg juist *veel* beter is geworden (van alle respondenten in 2012: 6% en in 2013: 22%).

Het meest positief over de ontwikkelingen in de medische zorg sinds 10-10-10 zijn de Statianen: 78% stelt dat de zorg er (*veel*) beter op geworden is; op Saba is dat 63% en op Bonaire 53%. Relatief het hoogste percentage van burgers die de zorg verslechterd vindt is op Bonaire aan te treffen (20%); op Sint Eustatius en Saba zijn deze percentages lager, namelijk 6% en 11%.



grafiek 3.4

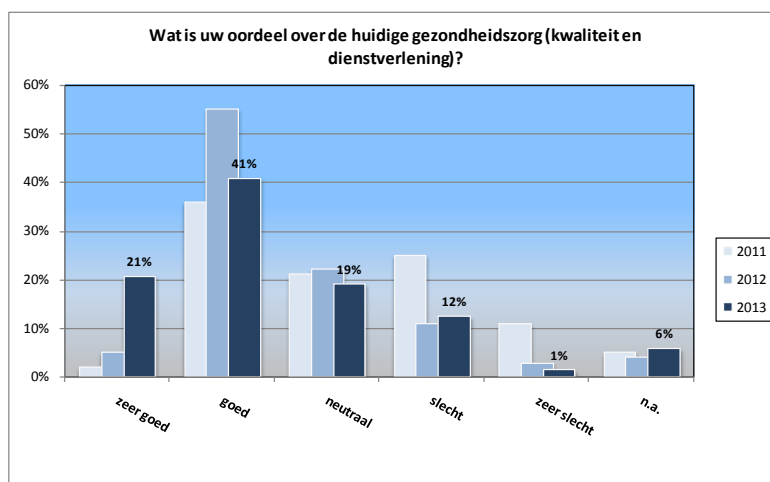
Ook het afgelopen jaar is gevraagd of de kwaliteit van de zorg is verbeterd of verslechterd. Het beeld dat hieruit naar voren komt, is dat in het eerste jaar na 10-10-10 positieve en negatieve meningen elkaar in evenwicht hielden, het jaar daarop de zorg (sterk) verbeterde en dat deze positieve ontwikkeling zich in 2013 heeft doorgezet. In het jaar 2013 is het positivisme over de zorg groter hetgeen moge blijken uit de toename van 5% naar 21% van de respondenten die stellen dat de zorg niet alleen beter, maar *veel* beter is geworden.



grafiek 3.5

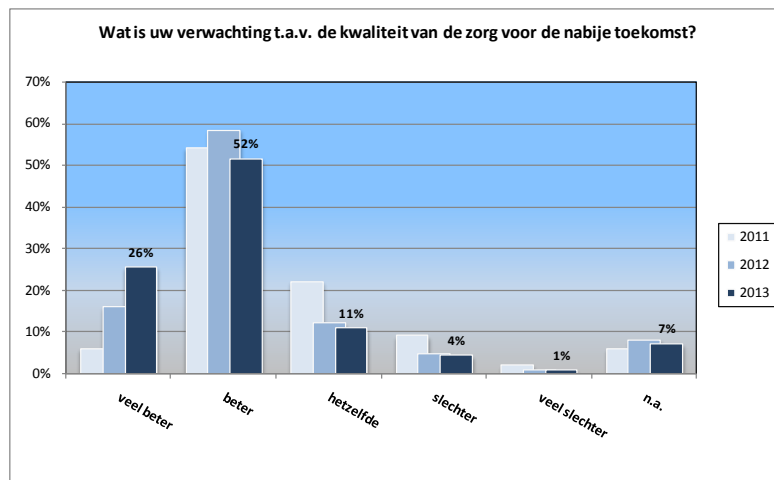
Dit beeld dat de antwoorden op de voorgaande vragen oproept loopt door daar waar gevraagd wordt naar de kwaliteit van de huidige medische zorg op het eiland: 61% vindt dit *goed* tot *zeer goed*. 13% blijft kritisch over de zorg die aangeboden wordt. Ook hier zien we een verschuiving onder de personen die eerst *goed* oordeelden naar een *zeer goed*.

De kwaliteit van de medische zorg beoordeelt 76% van de inwoners van Sint Eustatius *goed* tot *zeer goed*. Op Bonaire en Saba ligt dit percentage op 56%. Op Bonaire is een groter deel van de bevolking negatief over de kwaliteit, 19% versus 7% op Sint Eustatius en Saba.



grafiek 3.6

De verwachtingen over gezondheidszorg op de eilanden van Caribisch Nederland blijven stijgen. Het percentage positief gestemden over de ontwikkelingen in de gezondheidszorg stijgt van 60% in 2011 naar 74% in 2012 naar 78% in 2013. Het percentage dat de ontwikkelingen negatief inzielt neemt verder af naar 5%. Ook hier valt de verschuiving op van het verwachten van *beter* zorg naar een veel *beter* zorg in de nabije toekomst.



grafiek 3.7

Verbetering bij de medische zorg

In de nulmeting van 2011 was de meerderheid van de reacties over de medische zorg negatief. Bij de éénmeting is het beeld enigszins gedraaid: de helft was positief, een kwart was negatief en een kwart stelt dat er nog ruimte is voor verbetering. De kritiek, zo blijkt uit de spontane reacties bij het derde belevingsonderzoek⁹, richt zich vooral op: een tekort aan specialisten op het eiland, de gebrekkige informatie, de wachttijden, de kosten⁹ en de taalbarrière bij medische uitzendingen.

In 2013 vragen we naar wat er in de gezondheidszorg verbeterd kan worden. Hieronder worden de verbeterpunten opgesomd in volgorde van wat het meest genoemd wordt:

- meer medici, vooral specialisten maar soms worden huisartsen genoemd en op Saba de tandarts;
- sneller behandelen (wachlijsten voor behandeling maar ook in de spreekkamers en ziekenhuis);
- voor Sint Eustatius en Saba: moderniseren of nieuw ziekenhuis.

Daarnaast worden er specifieke verbeterpunten genoemd op gebied van onder meer de relatie tussen patiënt en medicus, medische behandelingen, medische uitzendingen, patiënt- of klantgerichtheid, (kosten van) medicijnen, e.d.

3.3 Veiligheid, brandweer en politie

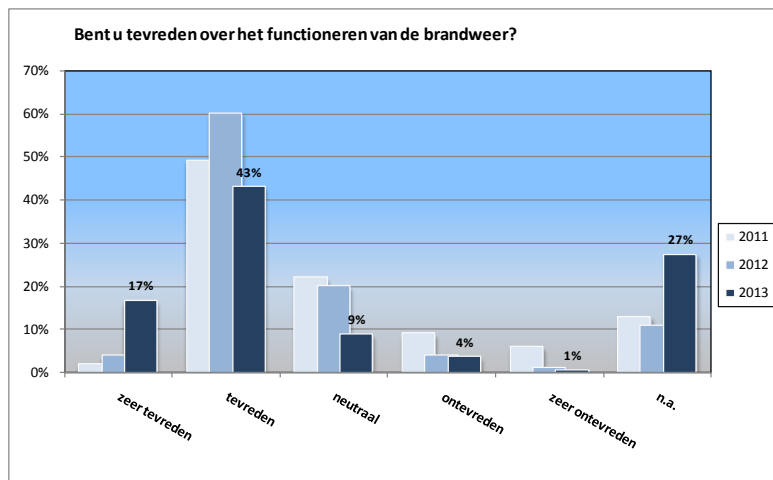
Brandweer

Een aspect van invloed op de veiligheid van de burger is het functioneren van de brandweer. In totaal blijkt dat het afgelopen jaar 8% van de bevolking op één of andere manier met de brandweer in aanraking is gekomen. Wel of niet met de brandweer in aanraking geweest, iedere geïnterviewde burger mocht zijn mening over de brandweer geven. Van de burgers is hier 60% tevreden, 5% ontevreden en 36% is *neutraal* of heeft geen mening¹⁰. Het aantal burgers dat zeer tevreden is over de brandweer is stevig toegenomen.

Uit de in 2011 gevoerde interviews en de opmerkingen van de burgers dit jaar blijkt dat het functioneren van de brandweer geen dagelijks gespreksonderwerp is.

⁹ Bij de kosten gaat dan doorgaans over het formulier en de medicijnen die niet vergoed worden. De indruk bestaat dat de negatieve reacties over het formulier zijn verminderd het afgelopen jaar. Om dit te verifiëren is nader onderzoek nodig.

¹⁰ In de 2-meting is voor het eerst de vraag opgenomen of de inwoner van het eiland met de brandweer in aanraking is gekomen. Het is mogelijk dat door het opnemen van deze vraag respondenten wat terughoudender zijn in het geven van hun mening over het functioneren van de brandweer indien ze niet in aanraking zijn geweest met de brandweer.



grafiek 3.8

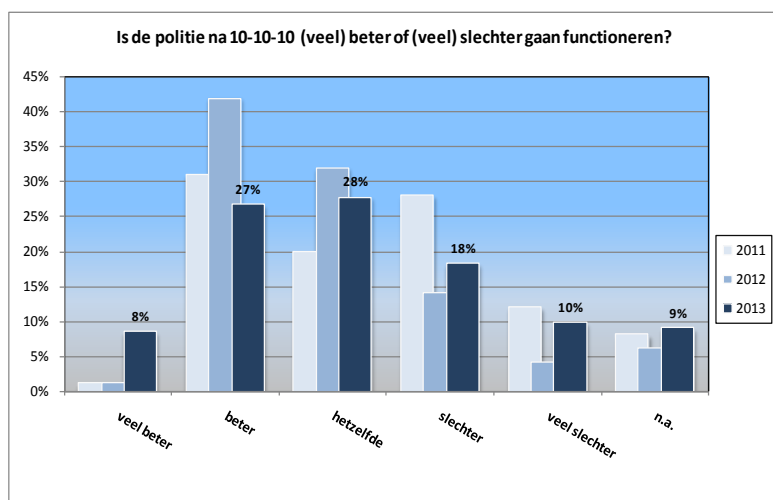
Politie

Van de bevolking in Caribisch Nederland is 27% het afgelopen jaar één of meerdere malen in contact gekomen met de politie op; in 2012 was dat nog 20%. Of de burger wel of geen contact heeft gehad met de politie lijkt weinig uit te maken in de oordeelsvorming over de politie.

Over het functioneren van de politie zijn drie vragen gesteld: is de politie beter gaan functioneren ten opzichte van 10-10-10, is de politie meer zichtbaar geworden op straat (*“meer blauw op straat”*) en vindt u in het algemeen dat de politie goed of slecht functioneert op uw eiland.

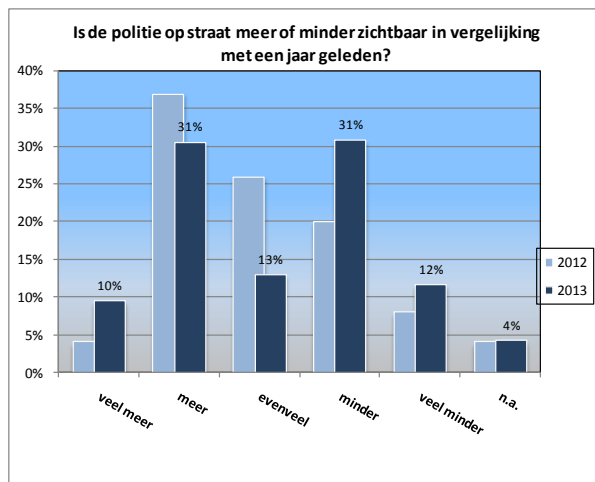
Van de ondervraagde burgers op de eilanden is 35% van mening dat de politie *beter* is gaan functioneren sinds 10-10-10; 28% is van mening dat de politie *slechter* is gaan functioneren en 28% ziet *geen verschil* ten opzichte van drie jaar geleden.

Opvallend is dat de positieve ontwikkeling over het functioneren van de politie na 10-10-10 zoals in 2012 waargenomen, voor een deel weer verloren lijkt te zijn gegaan. Was in 2011 31%, in 2012 43%, in 2013 is 35% positief gestemd over het functioneren van de politie. In 2011 was 40%, 2012 18% en nu in 2013 28% negatiever over het functioneren van de politie op de eilanden ten opzichte van voor 10-10-10.



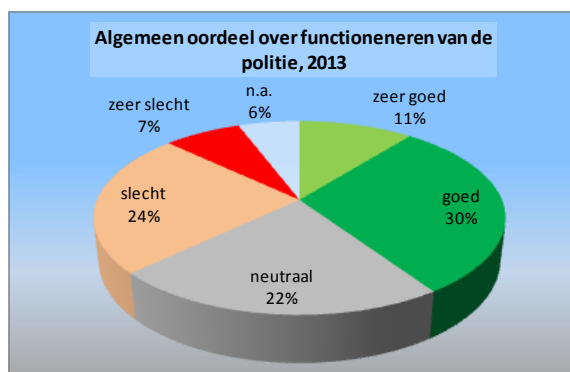
grafiek 3.9

Meer *“blauw op straat”* in vergelijking met een jaar geleden ziet 41%. Daarentegen vindt 43% dat de zichtbaarheid van de politie is afgenomen terwijl 13% geen verschil waarneemt. Aan de andere kant is het percentage dat stelt dat de politie *(veel) meer* zichtbaar is in 2012 en 2012 gelijk, nl. 41%. Vergeleken met vorig jaar blijkt dat het aantal burgers dat constateert zichtbaar minder politie op straat te zien aanmerkelijk is toegenomen van 28% naar 43%.



grafiek 3.10

Los van de staatkundige verhoudingen en de datum 10-10-10 is onder de burgers op de eilanden gevraagd of men over het algemeen vindt dat de politie goed of slecht functioneert. Uit de antwoorden komt een gematigd positiever beeld naar voren. Van de inwoners van Caribisch Nederland vindt 41% dat de politie *goed* functioneert; 31% vindt dat de politie *slecht* functioneert.



grafiek 3.11

Gezien de hierboven gegeven antwoorden en op basis van de spontane reacties van burgers over het functioneren van de politie op het eiland lijkt het erop dat de politie in 2013 meer kritiek oogst en dat de positieve ontwikkeling van 2012 zich niet heeft voortgezet.

Wat kan beter bij de politie?

Uit de spontane reacties van vorig jaar gaven burgers aan dat het met het functioneren van de politie de goede kant op gaat. Ongeveer 2/3 van de reacties was toen positief: het gaat goed, mensen zijn tevreden en politie is meer zichtbaar op straat.

Nu in 2013 richt de kritiek van de burger, op alle drie de eilanden, zich vooral op de gebrekkige zichtbaarheid van de politie en hebben mensen de indruk dat er een tekort aan politieagenten is. Circa de helft van de burgers, op elk van de eilanden, noemen dit als hét belangrijkste verbeterpunt bij de politie.

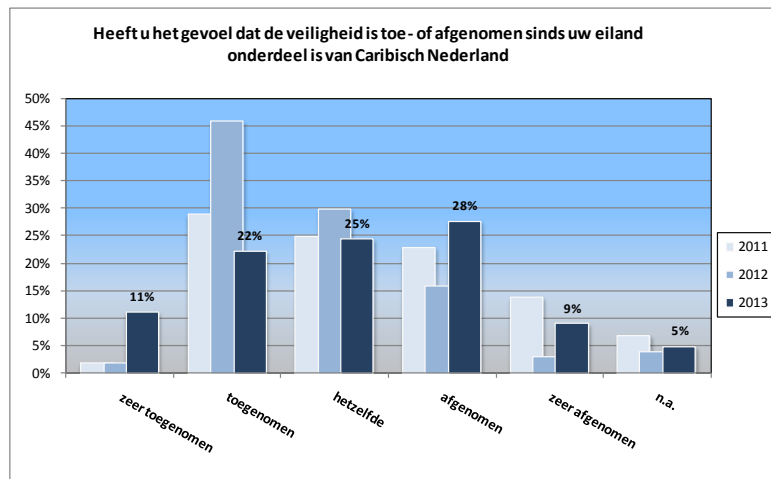
Andere punten die voor verbetering vatbaar zijn hebben vooral betrekking op de wijze waarop de politietaak wordt uitgeoefend. Een breed scala van verbeterpunten wordt opgesomd waaronder: meer controle, sneller ter plaatse zijn en beter communiceren met burger. Ook is er volgens sommige burgers ruimte voor verbetering bij de politieorganisatie zelf door bijvoorbeeld de politie beter te trainen, door meer lokaal personeel aan te trekken en, specifiek voor Bonaire, door meer in de wijk te zijn, bijvoorbeeld via de vestiging van een wijkpolitiepost.

Veiligheid

De wat minder positieve visie op het functioneren van de politie lijkt zich te vertalen naar het gevoel van veiligheid dat de burger heeft in Caribisch Nederland.

Het gevoel van veiligheid op de eilanden van Caribisch Nederland sinds deze onderdeel van Nederland uitmaken is *afgenomen* zegt 37%; 34% zegt dat gevoel van veiligheid is *toegenomen*.

In 2012 was er duidelijk sprake van een sterke verbetering van het veiligheidsgevoel onder de bevolking. In 2013 is dit veiligheidsgevoel afgenomen en ligt het bijna weer op het niveau van 2011. Ondanks deze neerwaartse trend valt het op dat een stijgend aantal burgers stelt dat hun veiligheidsgevoel *zeer sterk is toegenomen* in 2013.



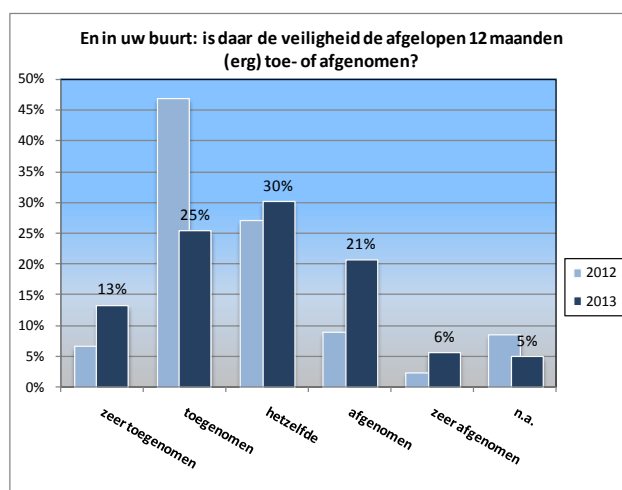
grafiek 3.12

De veiligheid is gedurende het afgelopen jaar volgens 32% toegenomen en volgens 36% van de ondervraagden afgenomen. Het jaar daarvoor was het gevoel van veiligheid op de eilanden sterk toegenomen.

Dit algemene beeld van per saldo een verbetering van de veiligheid in 2012 gevolgd door een verslechtering in 2013 is zichtbaar op de eilanden Bonaire en Saba. Op Sint Eustatius is de laatste drie jaar het veiligheidsgevoel juist toegenomen.

Minder veilig/ afgenomen (-)			Is het gevoel van veiligheid toegenomen of afgenomen ten opzichte van vorig jaar?	Veilig/toegenomen (+)		
2013	2012	2011		2011	2012	2013
44%	20%	37%	Bonaire	25%	43%	31%
21%	10%	17%	Sint Eustatius	51%	54%	48%
33%	23%	39%	Saba	13%	54%	29%
36%	18%	37%	Caribisch Nederland	31%	48%	32%

In 2012 vond 54% van de respondenten dat de veiligheid in de buurt (*zeer*) was *toegenomen* tegen 11% die de veiligheid minder vond. In 2013 is de veiligheidssituatie in de buurt per saldo verder verbeterd (verbeterd: 38%; verslechterd 27%). De stijgende lijn in het veiligheidsgevoel onder de burger is in 2013 afgevlakt.



grafiek 3.13

3.4 Douane en belastingdienst

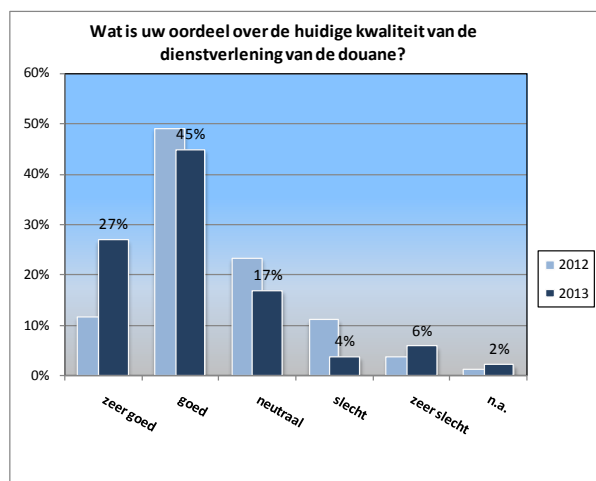
Voor Caribisch Nederland is per 1 januari 2011 een geheel nieuw belastingstelsel ingevoerd. De omzetbelasting werd omgezet in een Algemene Bestedings Belasting (ABB), de sociale premies werden gefiscaliseerd en er werd een "flat rate" van 30,4% (tot max. van \$ 250.000) aan inkomstenbelasting ingevoerd.

In oktober 2011 werden in het systeem enige modificaties doorgevoerd o.a. gericht op het verlagen van de belastingdruk voor de burger. Desondanks waren en zijn nog steeds vele inwoners van de eilanden van mening dat het nieuwe belastingstelsel geleid heeft tot koopkrachtvermindering (zie hierover ook Hoofdstuk 4). Deze paragraaf gaat over het functioneren van de douane en de belastingdienst (en niet over het belastingstelsel en belastingdruk voor de burger).

Douane

Van alle respondenten heeft 26% van afgelopen 12 maanden contact gehad met de douane. Aan de groep die in contact is geweest met de douane is gevraagd wat men vindt van de kwaliteit van de dienstverlening en of deze (veel) is verbeterd of verslechterd. Het blijkt dat ruim 2x zo veel burgers op Sint Eustatius en Saba met de douane te maken hebben in vergelijking met Bonaire.

⅔ van de geënquêteerden die in contact zijn geweest met de douane (64%) is van mening dat de dienstverlening van de douane verder is *verbeterd*. Een klein deel (9%) is minder tevreden en stelt dat deze *verslechterd* is. In 2013 zien we ten opzichte van 2012 een verdere vooruitgang in de kwaliteit van de dienstverlening van de douane.

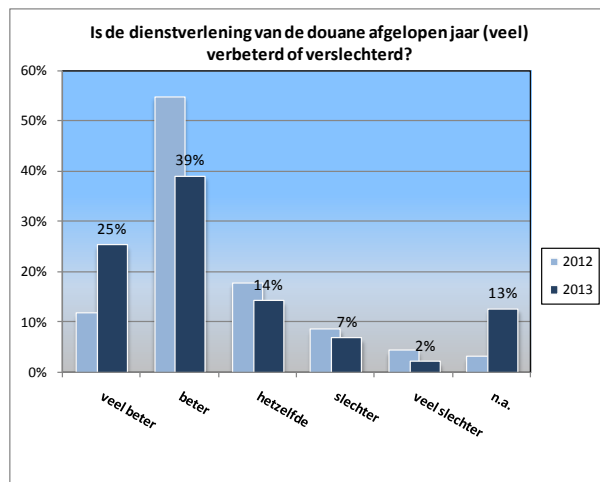


n=190

grafiek 3.14

Ongeveer 3 op de 4 beoordeelt de dienstverlening van de douane (*zeer*) *goed* (72%). Ten opzichte van 2012 is de score niet alleen beter, maar valt vooral op de verschuiving van een *goed* naar een *zeer goede* beoordeling en een verdere daling van het aantal critici op de dienstverlening van 15% in 2012 naar 10% in 2013.

Tussen de eilanden zijn er nauwelijks verschillen in het oordeel over de dienstverlening van de douane.



n=190

grafiek 3.15

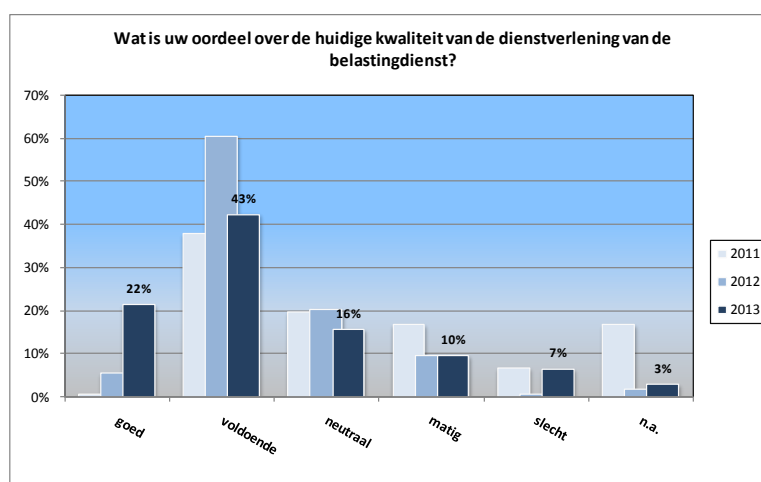
Op de vraag wat er verbeterd zou kunnen worden bij de douane komen slechts een zeer beperkt aantal suggesties naar voren. De verbeterpunten die aangedragen worden op Sint Eustatius en Saba hebben vooral met de hoge invoertarieven te maken¹¹. In een enkel geval wordt iets opgemerkt over de klantvriendelijkheid, snelheid en controle bij afhandeling.

Belastingdienst

Van de groep burgers boven de 18 jaar die voor het belevingsonderzoek geënquêteerd zijn, blijkt dat 50% de afgelopen 12 maanden tenminste één keer met de belastingdienst te maken heeft gehad. In het vorige onderzoek lag dit percentage op 65%. De hier onderstaande oordelen zijn afkomstig van respondenten die het afgelopen jaar met de belastingdienst te maken hebben gehad.

Over de kwaliteit van de dienstverlening van de Belastingdienst Caribisch Nederland is in het algemeen het oordeel verbeterd sinds 2011. Positief over de kwaliteit van de dienstverlening is nu 65%, ongeveer gelijk als in 2012, maar hoger dan in 2011 (39%). Opvalt dat onder de klanten van de belastingdienst een relatief groter aandeel de dienstverlening als *goed* beoordeelt.

Het aantal burgers dat zich negatief uitsprekt over de belastingdienst is gedaald van 24% in 2011, naar 11% in 2012 en vervolgens naar 17% gestegen in 2013.



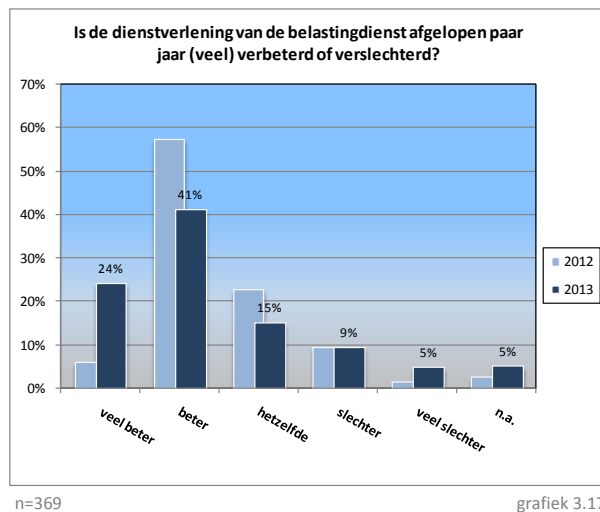
n=369

grafiek 3.16

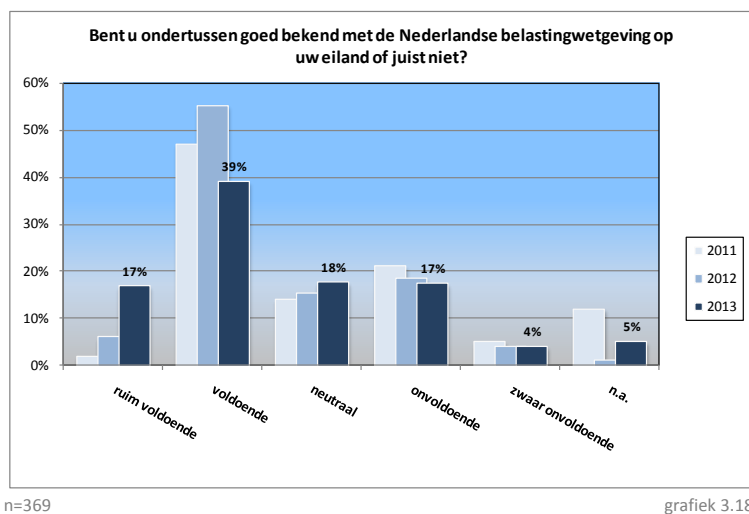
De klanten die de belastingdienst ook de afgelopen paar jaar hebben bezocht zijn van mening dat de dienstverlening verder verbeterd is. ⅔ van de klanten ziet een verbetering. Dat was een jaar eerder eveneens het

¹¹ De hoogte van de invoerrechten heeft niets met het functioneren en kwaliteit van de dienstverlening van de douane op de eilanden te maken.

geval toen gevraagd werd of de dienstverlening in de periode 2011-2012 verbeterd was. Opvallend is dat in 2013 ongeveer ¼ spreekt over een veel *betere* dienstverlening.



Over de belastingen zegt 56% inmiddels (*ruim*) *voldoende* bekend te zijn met de Nederlandse belastingwetgeving op het eiland. Vergelijkbare vragen zijn gesteld in 2011 en 2012. In 2011¹², gaf 49% aan *voldoende* geïnformeerd te zijn en in 2012 gaf 63% aan dat men van te voren *voldoende* geïnformeerd was over de wijzigingen die in de belastingen hebben plaatsgevonden.



Tussen de eilanden bestaat in 2013 weinig verschil in het oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening van de belastingdienst. Toch niet iedereen is tevreden met het functioneren van deze dienst. De ontevredenheid is in 2013 is toegenomen van 11% naar 17%. Nadere analyse leert dat dit meer te maken heeft met het bedrag aan en tarief van de te betalen belastingen en minder met de belastingdienst zelf.

Negatief (-)			Oordeel over de niveau van de kwaliteit van de dienstverlening van de belastingdienst in 2011-2013*)	Positief (+)		
2013	2012	2011		2011	2012	2013
18%	13%	30%	Bonaire	27%	59%	67%
15%	5%	14%	Sint Eustatius	64%	74%	65%
13%	8%	21%	Saba	50%	70%	55%
17%	11%	24%	Caribisch Nederland	39%	67%	64%

*) percentages berekend op basis van de burgers die de laatste 12 maanden met de belastingdienst te maken hadden

¹² Vraag luidde in 2011: *Bent u voldoende geïnformeerd over de belastingen?*. Op moment van enquêteren (september 2011) hadden respondenten nog geen Inkomstenbelastingformulier hoeven in te leveren. In 2012 werd gevraagd: *Was u van te voren voldoende geïnformeerd over de wijzigingen in de belastingen die hebben plaatsgevonden sinds 2011* en in 2013: *Bent u ondertussen goed bekend met de Nederlandse belastingwetgeving op uw eiland, of juist niet?*

Circa de helft van de klanten lijkt tevreden met het functioneren van de belastingdienst dan wel kan niks opnoemen dat verbeterd kan worden bij de deze dienst. Wat wel regelmatig als verbeterpunt wordt genoemd is de hoogte van de belastingtarieven of belasting die betaald moet worden¹³.

Bij een aantal burgers wordt de informatieverstrekking genoemd als verbeterpunten. In enkele gevallen wordt de snelheid van werken en flexibiliteit van de belastingdienst genoemd als verbeterpunt.

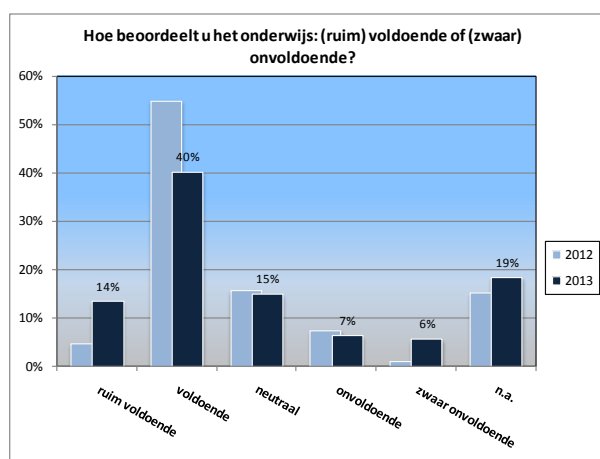
3.5 Caribisch Nederlands onderwijs

Sinds schooljaar 2010/2011 is er sprake van Nederlands Caribisch onderwijs. Dat heeft forse veranderingen met zich meegebracht voor de school maar ook voor de ouders en leerlingen.

Aan alle burgers op de eilanden, inclusief de 43% die schoolgaande kinderen heeft, is gevraagd naar het oordeel over het huidige onderwijs, of er sprake is van beter onderwijs en of een verdere verbetering van het onderwijs wordt verwacht.

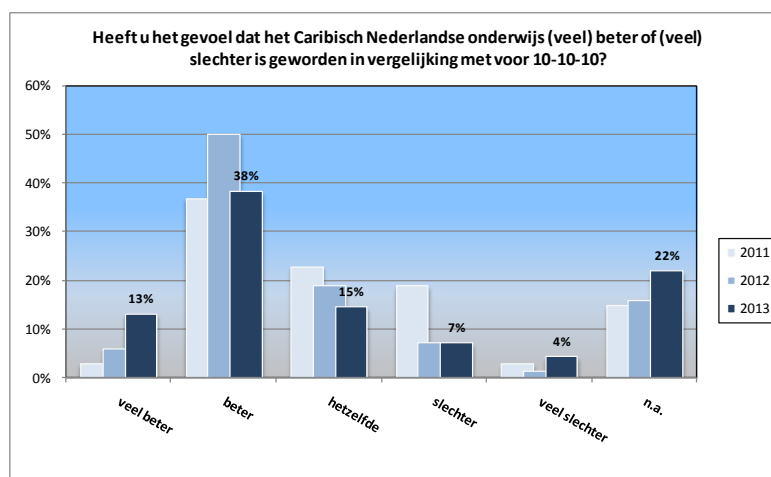
De mening van de burgers is dat het *grosso modo* beter gaat met het onderwijs. Dit vertaalt zich ook naar het oordeel toe van de burger over de kwaliteit van het onderwijs: 54% is positief, geeft een (*ruime*) voldoende en 13% oordeelt negatief over de kwaliteit van het Caribisch Nederlandse onderwijs.

In dat beeld lijkt het afgelopen jaar nauwelijks iets te zijn gewijzigd. Wel valt op dat het aantal *ruim voldoende* beoordelingen is toegenomen, dat geldt trouwens ook voor het aantal *zwaar onvoldoendes* dat gegeven wordt.



grafiek 3.19

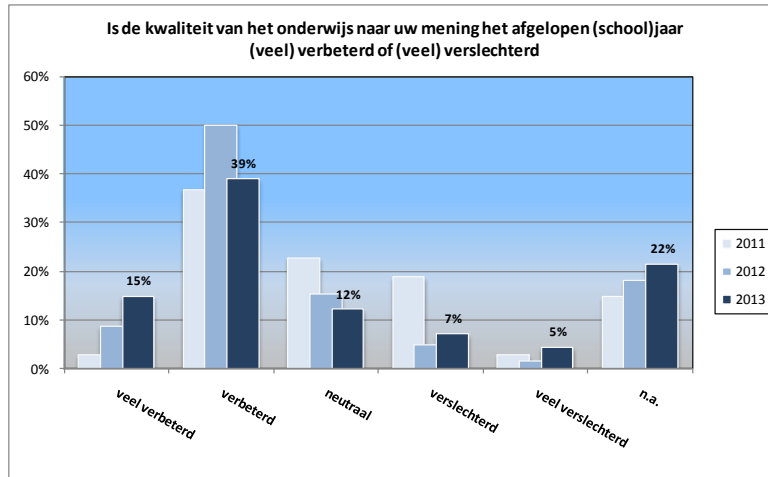
De helft, 51%, is van mening dat het Caribisch onderwijs *beter* is ten opzichte van 10-10-10; dat was in 2011 nog 40% maar in 2012 56%. Van de respondenten vindt 11% het *slechter* geworden, een jaar geleden was dit 8% en twee jaar geleden nog 22%.



¹³ De hoogte van de belastingtarieven heeft niets met het functioneren van de belastingdienst op de eilanden te maken.

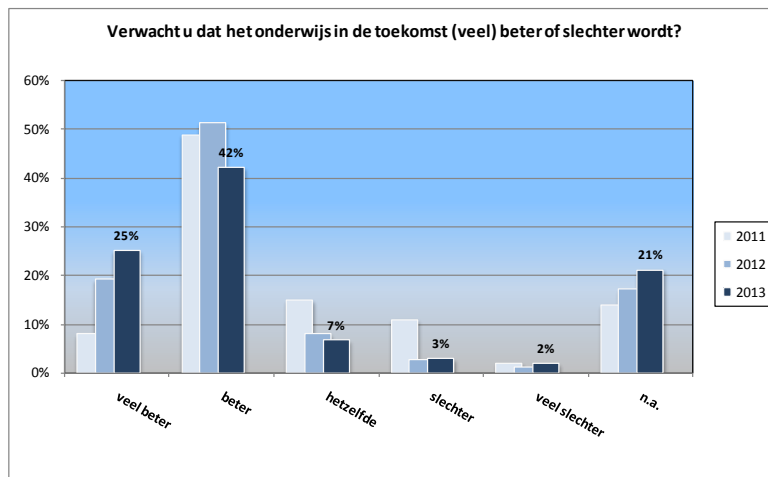
grafiek 3.20

Een enigszins vergelijkbaar beeld (zie grafiek 3.21) komt naar voren bij de vraag of het onderwijs afgelopen schooljaar is verbeterd. De grote verbeteringslag is gemaakt van 2011 op 2012, maar ook in 2013 is 54% van mening dat het onderwijs nog verder verbeterd is. Daarentegen heeft 11% het gevoel dat het onderwijs ten opzichte van 10-10-10 verslechterd is.



grafiek 3.21

Een meerderheid van de ondervraagden 67% verwacht dat het in de toekomst (*veel*) beter zal gaan met het onderwijs; een aanzienlijk kleiner deel 5% vermoedt dat het *slechter* zal worden. Ook hier is duidelijk een positieve trend zichtbaar in de mening over het onderwijs ten opzichte van 2011 (toen: 57% positief en 13% negatief). Het aandeel burgers dat positief is over de toekomst van het onderwijs in Caribisch Nederland is ongeveer gelijk gebleven in 2013 ten opzichte van 2012.



grafiek 3.22

Opvalt dat verschillen in oordelen over het onderwijs tussen de eilanden in 2012 ten opzichte van 2011 grotendeels genivelleerd zijn. Bonaire is duidelijk veel positiever geworden in de mening over het onderwijs; ook op Sint Eustatius en Saba is de burger positiever geworden over onderwijs, maar relatief minder. In 2013 zijn er meer kritische geluiden te horen. Met name op Sint Eustatius en Saba zijn wat minder burgers overtuigd dat het onderwijs beter is geworden. Dit neemt niet weg dat de overgrote meerderheid van de burgers op elk van de eilanden ervan overtuigd is dat het onderwijs beter wordt.

Slechter(-)			Is het onderwijs beter of slechter	Beter (+)		
2013	2012	2011	geworden ten opzichte van 10-10-10	2011	2012	2013
10%	7%	24%	Bonaire	35%	55%	54%
18%	10%	20%	Sint Eustatius	48%	62%	52%
7%	15%	21%	Saba	45%	55%	44%
11%	8%	22%	Caribisch Nederland	40%	56%	51%

Verbeterpunten voor onderwijs & commentaar

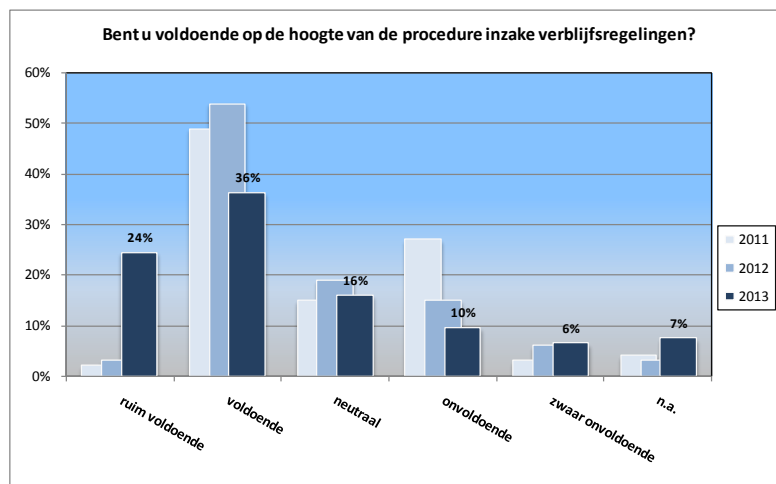
De spontane reacties over de scholen en het Caribisch Nederlandse onderwijs zijn doorgaans positief. Veel is verbeterd aan het onderwijs, is een regelmatig gemaakte opmerking. Wat er aan het Caribisch Nederland onderwijs verbeterd kan worden is volgens de inwoners van de eilanden in volgorde van meest genoemd:

- meer en soms ook betere docenten;
- meer of betere studiematerialen. Er lijkt op sommige plaatsen een gebrek aan boeken te zijn;
- meer Nederlands in het onderwijs. Dit punt wordt op alle eilanden genoemd; op Sint Eustatius wordt daarnaast ook opgeroepen tot meer of louter Engelstalig onderwijs;
- meer scholen en leslokalen

3.6 Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)

Sinds de oprichting van de Immigratie- en naturalisatiedienst (IND), voorheen immigratiedienst of afdeling van de “dienst bevolking”, heeft jaarlijks rond de 12% van de ondervraagden te maken gehad met de IND¹⁴.

Aan de respondenten die contact hebben gehad met de IND is gevraagd of ze voldoende op de hoogte zijn van de geldende procedures rond verblijfsregelingen. Een ruime meerderheid (60%) zegt dat ze op de hoogte zijn; 16% is matig tot slecht op de hoogte. Ook hier zien we dat een deel van de klanten die vorig jaar nog *voldoende* oordeelden nu stellen dat ze *ruim voldoende* op de hoogte zijn.

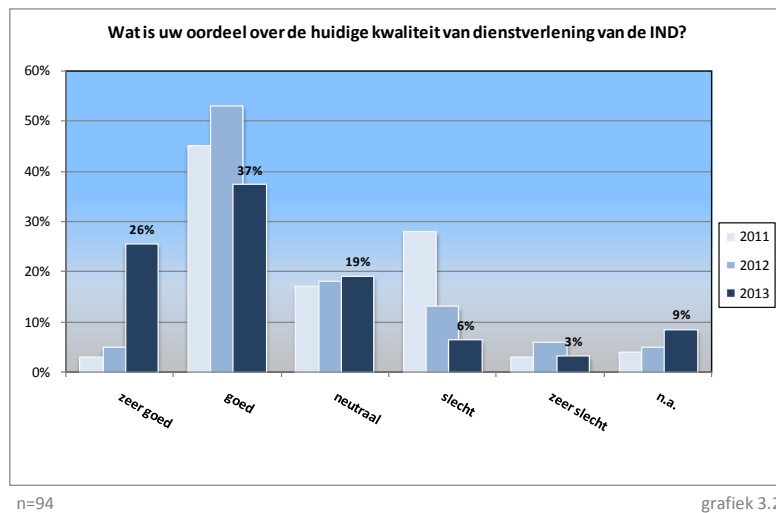


n=94

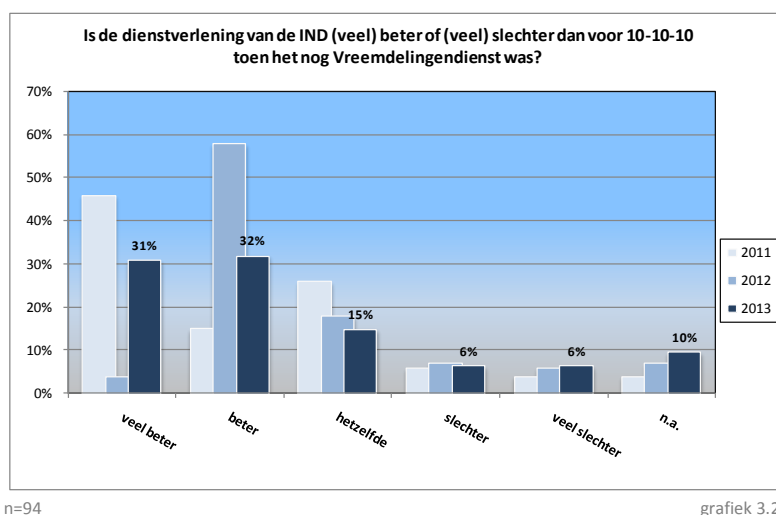
grafiek 3.23

Ruim de helft (63%) oordeelt positief over de kwaliteit van de dienstverlening van de IND; circa een op de tien (9%) is echter matig tot slecht hierover te spreken. Ten opzichte van het voorgaande jaar is een vooruitgang in de oordeelsvorming te zien zij het dat deze vooruitgang iets is afgevlakt ten opzichte van het jaar ervoor.

¹⁴ In 2011 bezocht 22% en in 2012 15% en in 2013 12% van de respondenten de IND.



Een ruime meerderheid (65%) is van mening dat ten opzichte van 10-10-10 de dienstverlening van de IND beter is dan die van wat voorheen de Immigratiedienst, Census of bevolkingsbureau was. Een beperkt aantal klanten van de IND (12%) vindt het tegenovergestelde waar. Dat was ook reeds het geval in 2011 en 2012 met dien verstande dat in 2013 relatief meer IND-klanten het predicaat veel beter geven.



Verbeterpunten bij IND

De relatief positieve oordelen over informatievoorziening en kwaliteit dienstverlening vertaalt zich ook enigszins in het antwoord op de vraag wat beter zou kunnen bij de IND. Bijna de helft weet geen verbeterpunt aan te geven.

De verbeterpunten die gegeven worden, zijn in drie hoofdgroepen samen te vatten:

- meer en betere informatie over hoe een verblijfsvergunning moet worden aangevraagd of verlengd;
- betere dienstverlening door het kantoor of de medewerkers van de IND. Het kan dan gaan over de klantvriendelijkheid, de wijze van communiceren (zowel mondeling als schriftelijk, het gebruik van de Nederlandse taal wordt als lastig ervaren) en de perceptie dat niet alle klanten gelijk behandeld worden;
- de snelheid waarmee de aanvraag voor een vergunning afgehandeld wordt.

4 Inkomens en koopkrachtontwikkeling

Uit de nulmeting van 2011 komt zeer duidelijk naar voren dat met de staatkundige veranderingen het netto familie-inkomen en de koopkracht, gemiddeld genomen, fors gedaald waren. Daarvoor werden twee hoofdredenen genoemd:

- de prijsstijgingen voor tal van goederen en diensten als gevolg van de invoering van de Amerikaanse dollar als wettig betaalmiddel in Caribisch Nederland;
- de introductie van de Algemene Bestedingsbelasting welke ook leidde tot dubbele belasting bij invoer: op Curaçao of Sint Maarten wordt reeds omzetbelasting betaald, daaroverheen komt op het eiland bij invoer de ABB¹⁵.

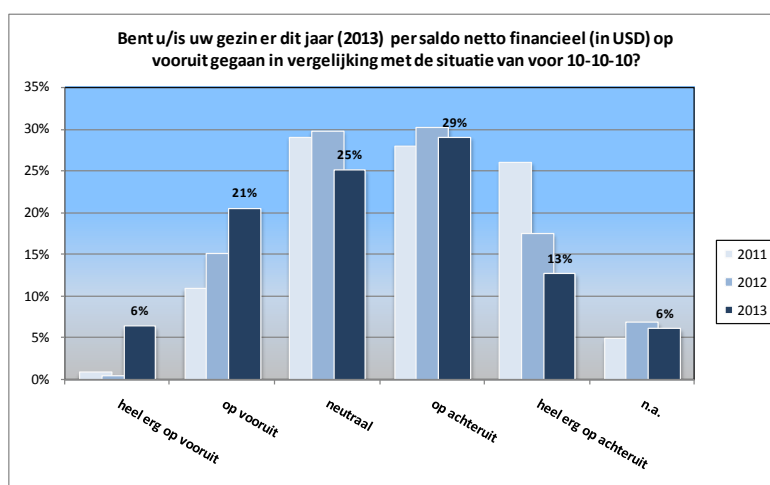
Daarnaast wordt de introductie van de vastgoedbelasting genoemd wat ervoor zorgt dat eilandbewoners met onroerend goed naast hun eigen huis extra belast worden. Ook zijn diverse burgers, vooral ouderen met een pensioen, van mening dat het belastingtarief van 30,4% ertoe leidt dat zij meer belasting moeten betalen dan vroeger.

In het belevingsonderzoek van 2012 en van 2013 zijn opnieuw aan de burgers vragen gesteld over inkomens- en koopkrachtontwikkeling.

Het beeld dat uit de éénmeting naar voren komt over de netto financiële gezinsituatie ten opzichte van 10-10-10 is in grote lijnen ongewijzigd gebleven in vergelijking met 2011. Het aandeel van huishoudens dat zegt erop achteruit te zijn gegaan is afgenomen van 54% naar 42%.

In 2013 blijkt de netto gezinsinkomen-situatie zich iets te hebben hersteld. Het percentage van de huishoudens dat zegt financieel *achteruit* te zijn gegaan, is verder afgenomen tot 42%, en het aantal dat er op *vooruit* is gegaan is gestegen van 12% in 2011, via 16% in 2012 naar 27% in 2013.

Dit beeld van 2013 geldt voor alle drie de eilanden (zie onderstaande tabel).

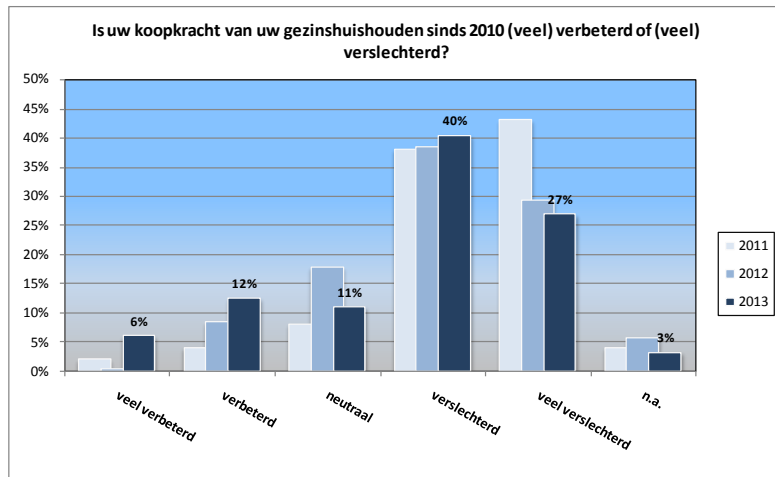


grafiek 4.1

Negatief (-)			Netto inkomensontwikkeling	Positief (+)		
2013	2012	2011		2011	2012	2013
42%	53%	59%	2011-2013			
			Bonaire	10%	13%	27%
			Sint Eustatius	12%	22%	27%
			Saba	18%	16%	28%
			Caribisch Nederland	12%	16%	27%

Het is de koopkracht die bepaalt wat de burger voor het geld dat hij ontvangt of verdient kan kopen aan goederen en producten. Voor een deel van de gezinshuishoudens herstelt de koopkracht zich ten opzichte van vorig jaar. Het aantal gezinnen dat hun koopkracht heeft zien verbeteren sinds de nieuwe staatkundige relatie met Nederland was in 2011 6%, in 2012 8% en in 2013 18%. Een ruime meerderheid van $\frac{2}{3}$ stelt evenwel dat hun koopkracht in 2013 is gedaald ten opzichte van 10-10-10 (67%). Daarin is het afgelopen jaar geen verandering gekomen.

¹⁵ De dubbele belasting zal worden afgeschaft per 1-11-2012. Daarover zijn afspraken gemaakt met de Landen Curaçao en Sint Maarten.

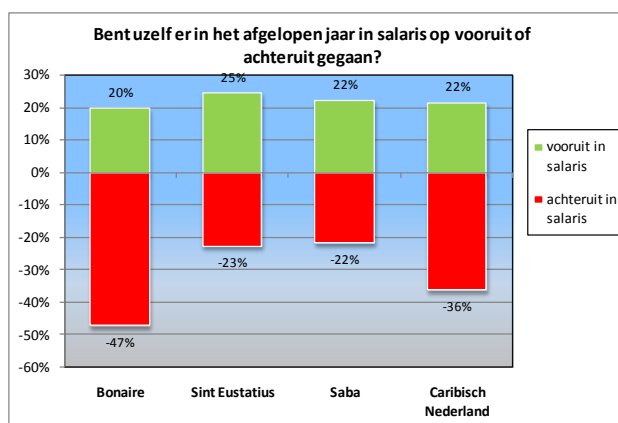


grafiek 4.2

Het blijkt ook dat er aanzienlijke verschillen bestaan tussen de eilanden in de koopkrachtontwikkeling. Vooral op Bonaire is de perceptie hierover negatief. Ruim ¾ van de Boniarianen geeft aan de hun koopkracht zich negatief heeft ontwikkeld (78%) terwijl maar 8% zegt er in koopkracht op vooruit te zijn gegaan. Hoewel per saldo meer burgers van Sint Eustatius en Saba zeggen in koopkracht achteruit te zijn gegaan is er toch circa ½ die spreekt over een positieve ontwikkeling in koopkracht. In 2013, in tegenstelling tot op de andere eilanden, vinden gezinshuishoudens dat hun koopkracht verder is afgenomen.

Negatief (-)			Koopkrachtontwikkeling	Positief (+)		
2013	2012	2011	sinds 10-10-10	2011	2012	2013
78%	72%	56%	Bonaire	6%	4%	8%
57%	61%	84%	Sint Eustatius	7%	10%	31%
48%	61%	69%	Saba	9%	24%	32%
67%	68%	81%	Caribisch Nederland	6%	9%	19%

Een aanvullende vraag in de tweemeting gaat over de nominale salarisontwikkeling van de respondent zelf over het afgelopen jaar. Van alle respondenten zegt 22% erop *vooruit* te zijn gegaan, 34% *gelijk* is gebleven en 36% minder salaris is gaan verdienen. Opmerkelijk is het hoge percentage respondenten (47%) op Bonaire dat aangeeft in 2013 er in salaris op te zijn *achteruit* gegaan¹⁶. Op Sint Eustatius en Saba is het aantal burgers dat minder is gaan verdienen ongeveer gelijk is aan het aantal dat zegt meer te zijn gaan verdienen.

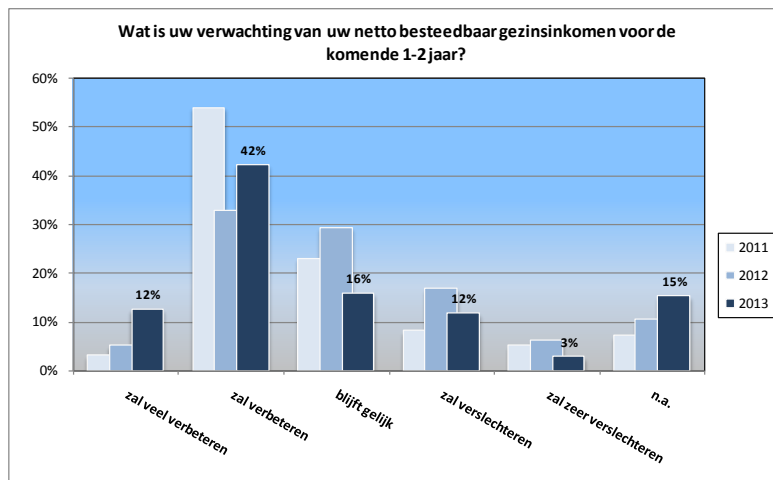


grafiek 4.3

De verwachtingen voor de toekomst voor wat betreft het gezinsinkomen en koopkrachtherstel waren en zijn positief. Uit de onderzoeken blijkt het optimisme wel te schommelen: in 2011 dacht 57% dat zijn netto

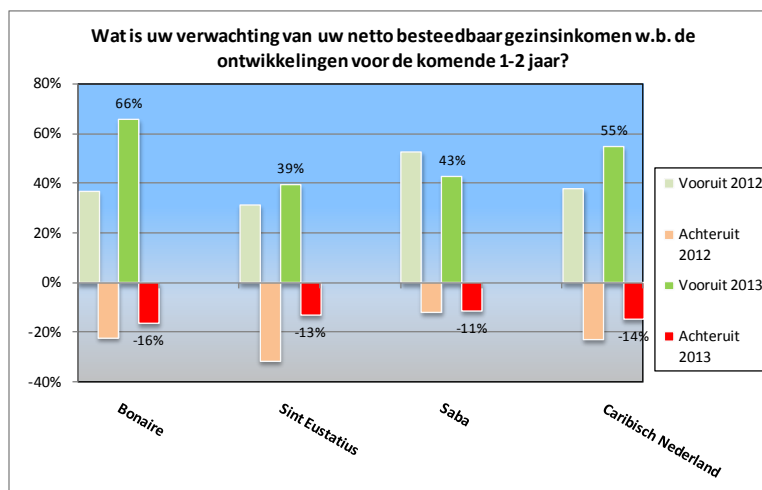
¹⁶ Het hoge percentage bij Bonaire lijkt bij navraag in de particulieren, publieke sector en op basis van de aanpassingen van de minimumlonen en uitkeringen moeilijk te verklaren. Dit zou lager moeten liggen. Een mogelijk verklaring kan zijn dat in de *perceptie* van de burger het gevoeld wordt alsof het salaris is afgenomen. Nader onderzoek zou moeten uitwijzen of de salarissen inderdaad zijn gedaald in 2013.

besteedbaar inkomen de komende paar jaar zou stijgen, in 2012 was dat gedaald naar 38% en in 2013 is dat weer gestegen naar 54%. Logisch gevolg is dat het percentage gezinnen dat een daling van het besteedbaar inkomen verwacht navenant daalt van 23% in 2012 naar 15% in 2013.



grafiek 4.4

Ook de verwachting rond de ontwikkeling van het netto gezinsinkomen verschilt per eiland. Het optimisme op Bonaire daarover is veel groter (66%) dan op Saba (43%) en op Sint Eustatius (39%).



grafiek 4.5

De spontane reacties van respondenten bij de tweemeting zijn grotendeels vergelijkbaar met de reacties zoals gemaakt in de nul- en éénmeting: alles is duurder geworden en onze koopkracht is gedaald. Positieve reacties over inkomen en koopkracht worden niet gemaakt, opmerkingen over dat het inkomen of salaris niet of onvoldoende gestegen is wel. Soms wordt gesuggereerd de salarissen, pensioenen en uitkeringen te verhogen.

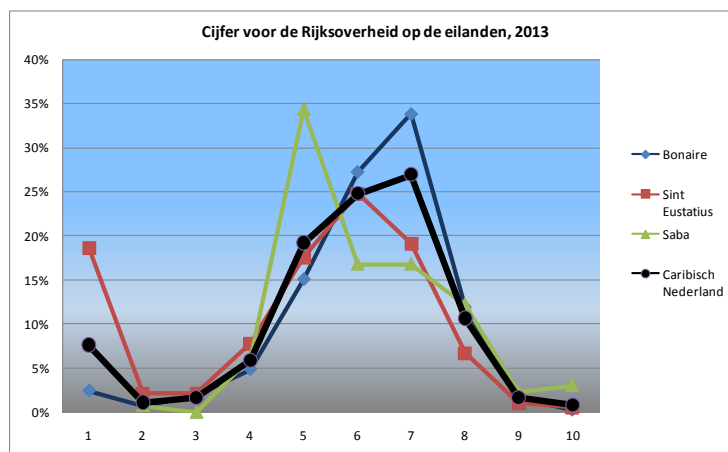
5 Oordeel over de Rijksoverheid in Caribisch Nederland

Aan de respondenten is gevraagd om een rapportcijfer, van 1 tot 10, te geven aan de Rijksoverheid in Caribisch Nederland. Het gemiddelde rapportcijfer voor 2013 is een 5,9, dit is een achteruitgang van 0,2-punt ten opzichte van 2012 terwijl in 2012 nog een vooruitgang was geboekt van 0,7-punt ten opzichte van 2011.

35% van de respondenten geeft de Rijksoverheid een onvoldoende (1-5); 40% geeft een 'zeven of hoger'.

Opvallend is dat de gemiddelde score op Bonaire gelijk blijft terwijl deze op Saba met 0,4 punt en op Sint Eustatius met 0,7-punt daalt.

De daling van het Caribisch Nederlandse gemiddelde is derhalve het gevolg van gemiddeld lagere scores op de 2 kleinere eilanden. Opvallend is de toename van het aantal onvoldoende beoordelingen (van 25% naar 35%) en vooral het groot aantal scores "1" van Sint Eustatius: 19% van de respondenten op het eiland.

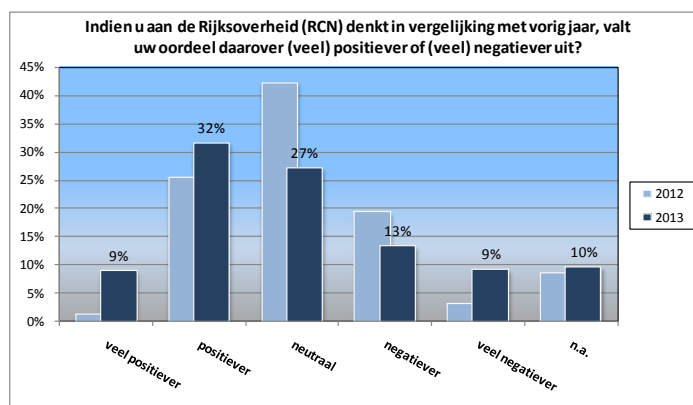


grafiek 5.1

Rapportcijfer per eiland	2011	2012	2013
Bonaire	5,3	6,2	6,2
Sint Eustatius	5,5	5,7	5,0
Saba	5,8	6,1	5,7
Caribisch Nederland*)	5,4	6,1	5,9

*) gewogen gemiddelde op basis van bevolkingsaantallen

Opmerkelijk is dat ondanks het gemiddeld lagere rapportcijfer het oordeel over het functioneren van de Rijksoverheid in 2013 in vergelijking met een jaar (12 maanden) geleden positiever is geworden. In 2012 oordeelde 27% van de respondenten dat de Rijksoverheid beter was gaan functioneren, terwijl dat in 2013 41% is. Het percentage critici dat negatiever over de Rijksoverheid blijft denken, is onverminderd rond de 22% gebleven. Degenen die nu positiever over de Rijksoverheid zijn gaan denken komen vooral uit de groep die zich in 2012 neutraal opstelde.



grafiek 5.2

6 Huidige situatie en toekomst van het eiland

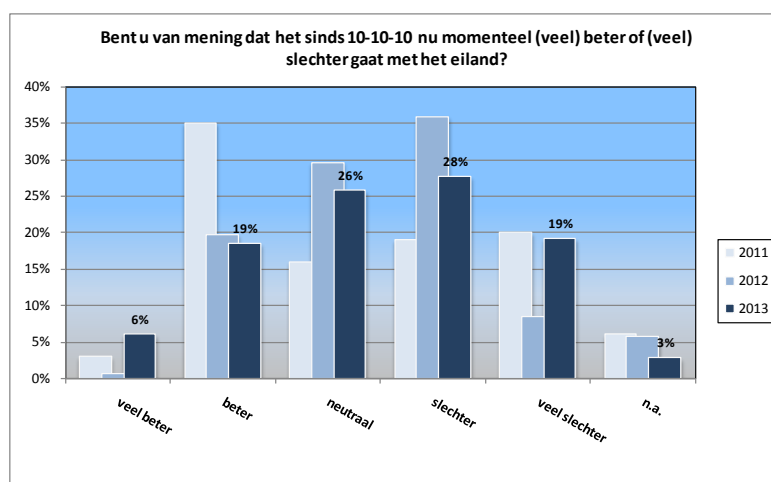
In alle drie de metingen is gevraagd:

- bent u van mening dat het sinds 10-10-10 nu (veel) beter of (veel) slechter gaat met het eiland?
- denkt u dat het in de toekomst met het eiland (veel) beter of (veel) slechter zal gaan?

Bij deze vraag gaat het over de situatie op het eiland en daarbij kunnen vele aspecten een rol spelen die van invloed zijn op de perceptie van de respondent. Uit de spontane reacties blijkt dat koopkrachtontwikkeling, het prijspeil, de eilandelijke politiek en de economische ontwikkelingen van invloed zijn op deze perceptie.

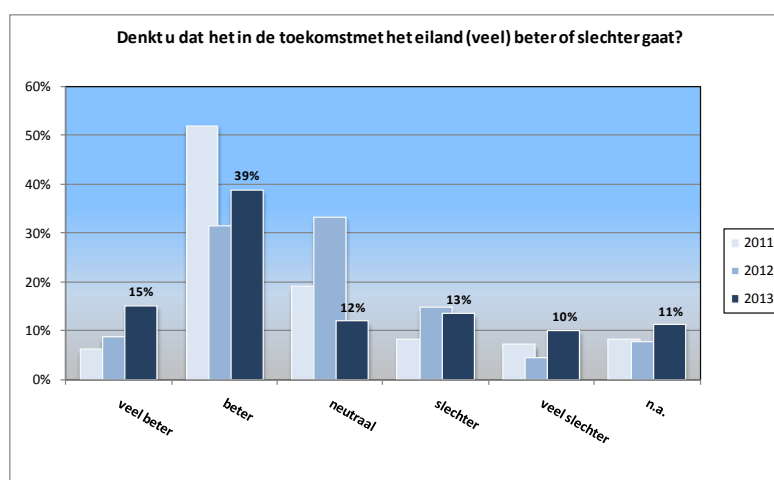
In de onderstaande grafieken staan de resultaten weergegeven. Daaruit blijkt dat de stemming in Caribisch Nederland wat minder uitbundig is geworden sinds de nulmeting in 2011.

Het afgelopen jaar is de mening over het beter of slechter gaan met het eiland nauwelijks veranderd: 25% vindt dat het *beter* gaat (in 2012 21%) en 47% *slechter* (in 2012: 45%). Wel valt op dat er meer burgers vinden dat het *veel* *beter* (van 0% naar 6%) met het eiland gaat, maar ook burgers vinden dat het *veel* *slechter* gaat (van 9% naar 19%). Het meest negatief zijn de inwoners van Bonaire (50%), dan die van Sint Eustatius (37%) gevolgd door Saba 34%.



grafiek 6.1

In 2011 dacht 58% van de burgers dat het beter zou gaan met het eiland in de toekomst. In 2012 daalde dit percentage naar 41% om nu in 2013 weer toe te nemen naar 54%. Het optimisme is vooral te danken aan de burgers die eerst neutraal waren en nu de toekomst positiever tegemoet zien. Het aantal burgers met een negatieve kijk op de toekomst van het eiland neemt zelfs iets toe van 19% in 2012 naar 23% in 2013.



grafiek 6.2

Tussen de eilanden bestaan er verschillen in de perceptie of het nu beter of slechter gaat met het eiland. Ook verschilt het optimisme/pessimisme tussen de burgers op de eilanden als het gaat over de toekomst van het eiland.

Op Bonaire heerst nu duidelijk een iets minder positieve stemming, hoewel de meerderheid van de burgers op het eiland verwacht dat het in de toekomst wel beter zal gaan. De Sabanen zijn het meest positief over de toekomst, Statianen het meest kritisch.

Nu slechter	Toekomst slechter		Nu beter	Toekomst beter
54%	27%	Bonaire	22%	56%
51%	29%	Sint Eustatius	23%	44%
19%	4%	Saba	34%	63%
47%	23%	Caribisch Nederland	25%	54%

Het algemene beeld uit de nulmeting van 2011 bij de inwoners van Caribisch Nederland is dat de eilanden beter af zijn met Nederland, maar er moet nog veel gebeuren en vaak gaat het ook langzamer dan gehoopt. In de éénmeting is aan elke respondent gevraagd wat naar hun mening beter of slechter zal gaan in de toekomst op hun eiland, dat is in de tweemeting herhaald.

Het beeld dat uit de antwoorden op deze open vraag komt geeft ongeveer een gelijke volgorde in prioriteit aan. Opvalt dat de onderwerpen koopkracht/inkomen en economie/werkgelegenheid veel meer genoemd zijn in vergelijking tot 2012. Een ander punt dat opvalt, is dat het aantal respondenten dat niet weet wat beter zal gaan bijna verdubbelt van 18% naar 33%.

Wat in de toekomst slecht zal gaan op het eiland zijn de inkomens- en koopkrachtontwikkeling, zo vindt 44% van de respondenten. Dat beeld is sinds vorig jaar niet gewijzigd. De andere onderwerpen waar burgers de verwachting van hebben dat het slechter mee zal gaan zijn: criminaliteit (11%), economie/werk (9%) en belastingen (8%).

Wat zal beter en wat zal slechter gaan in de toekomst op uw eiland? (tussen haakjes 2012-resultaten)*)

Wat gaat beter?			Wat gaat slechter?		
1	Onderwijs:	33% (46%)	1	Koopkracht/inkomen	44% (40%)
2	Gezondheidszorg:	31% (40%)	2	Criminaliteit	11% (13%)
3	Koopkracht/inkomen	13% (5%)	3	Economie/werk	9% (8%)
4	Economie/werk	11% (5%)	4	Belastingen	8% (-)

*) respondenten konden maximaal 2 antwoorden geven. In totaal 67% van de respondenten gaven 1 of 2 antwoorden. Bij 'wat gaat beter' gemiddeld 1,24 resp. slechter 1,12 antwoord per respondent.

7 Conclusies

Sinds 10-10-10 is de tevredenheid onder de burgers in Caribisch Nederland over onderwijs, gezondheidszorg, belastingen, politie, veiligheid en immigratie toegenomen. De kritiek op het functioneren van deze taken van de Rijksoverheid zoals uit de nulmeting uit 2011 naar voren kwam is duidelijk afgenomen.

De resultaten van de tweemeting in 2013 laten zien dat, de kwaliteit van de dienstverlening door een ruime meerderheid van de burgers een voldoende of ruime voldoende krijgt.

Eenzelfde meerderheid zegt dat de dienstverlening ten opzichte van 10-10-10 is verbeterd. Ten opzichte van een jaar geleden is dat percentage niet veel veranderd. Wel hebben meer burgers aangegeven dat het met diverse Rijksdiensten nu *veel beter* gaat in plaats van 'gewoon' *beter*. Over de politie is men in 2013 kritischer dan in 2012. De grotere tevredenheid vertaalt zich niet in een hoger rapportcijfer in 2013 ook al zijn meer burgers op de eilanden positiever over de Rijksoverheid dan in 2012. Op Bonaire is het rapportcijfer gelijk gebleven maar op Sint Eustatius is het met 0,7 en op Saba met 0,4 punt gedaald.

De oorzaken van de daling (en geen stijging), gezien de positieve oordelen over de dienstverlening van de Rijksoverheid, kunnen voor een deel haar oorzaak hebben in de koopkrachtontwikkeling op de eilanden. De meerderheid van de huishoudens zegt in koopkracht achteruit te zijn gegaan hoewel het percentage dat zegt vooruit te zijn gegaan in de loop der jaren wel geleidelijk toeneemt.

Veel burgers zijn van oordeel dat het nu in 2013 slechter gaat met het eiland dan in 10-10-10. Naast de koopkracht lijken er ook andere argumenten die een rol spelen die van invloed zijn op de oordeelsvorming.

Hoe dan ook, over de toekomst heerst er optimisme op de eilanden. De verwachting is dat in de nabije toekomst de kwaliteit van de gezondheidszorg en het onderwijs verder zal verbeteren. Ook de toekomst van de eilanden ziet er beter uit hoewel het optimisme uit 2011 iets is getemperd.

In de onderstaande tabel zijn de belangrijkste uitkomsten van de nul-, één- en tweemeting samengevat.

Beknopte samenvatting van resultaten van nul-, één- en tweemeting (2011-2013)

Indicator	2011	2012	2013
Kwaliteit medische zorg (<i>goed en voldoende</i>)	38%	60%	61%
Medische zorg verbeterd t.o.v. 10-10-10	36%	61%	61%
Functioneren politie (<i>goed en zeer goed</i>)	-	-	41%
Functioneren van de politie verbeterd sinds 10-10-10	31%*)	43%	35%
Veiligheid toegenomen sinds 10-10-10	31%	48%	34%
Tevreden over brandweer (<i>tevreden en zeer tevreden</i>)	51%	64%	60%
Kwaliteit dienstverlening belastingdienst (<i>goed en voldoende</i>)	39%	67%	64%
Dienstverlening belastingdienst verbeterd sinds 10-10-10	-	63%	65%
Kwaliteit van de douane	-	61%	72%
Dienstverlening van douane verbeterd sinds 10-10-10	-	66%	64%
Kwaliteit van het onderwijs (<i>goed en voldoende</i>)	-	59%	54%
Positieve veranderingen in onderwijs sinds 10-10-10	40%	56%	51%
Kwaliteit dienstverlening IND (<i>goed en voldoende</i>)	48%	56%	63%
Betere dienstverlening IND sinds 10-10-10	61%	62%	63%
Oordeel over de Rijksoverheid in Caribisch Nederland (rapportcijfer 1-10)	5,4	6,1	5,9
Positieve ontwikkeling netto gezinsinkomen sinds 10-10-10	12%	16%	27%
Verbetering koopkracht sinds 10-10-10	6%	9%	18%
Beter met eiland sinds 10-10-10	38%	20%	25%
In toekomst beter met eiland	58%	40%	54%

*) in 2011 iets afwijkende vraagstelling

Bijlagen:

- I. Enquêteformulier (Nederlandstalige-versie)
- II. Verantwoording steekproef

I. Enquêteformulier (NL-versie)

Naam respondent: _____	Eiland: BON / EUX / SAB
Telefoonnr. respondent: _____	Ob. Mailadres: _____ (uitsluitend voor onderzoeksdoeleinden)
BRON TEL # Telefoonboek/Beleving 2011/Beleving 2012/Telefoonbestand Curconsult (omcirkelen!!!)	

1. Kunt u de belangrijkste taken opnoemen die de Rijksoverheid (of RCN) uitvoert? (de max. 3 belangrijkste)

1	Medisch zorg	2	AOV	3	Belasting	4	Sociale zorg
5	Politie	6	Immigratie	7	Gevangenis	8	Onderwijs
				98	Anders, nl.....	99	Weet niet/N.A.

2. Rijksvertegenwoordiger?

Weet u wie de Rijksvertegenwoordiger is van Caribisch Nederland	1	JA	2	NEE	3	+ / -	9	Weet niet/N.A.
---	---	----	---	-----	---	-------	---	----------------

3. Immigratie op uw eiland (Immigratie en naturalisatiedienst, IND)

A	Heeft uzelf contact gehad met de IND in het kader van een verblijfsvergunning?	JA	NEE → vraag #4	n.a.	<i>Commentaar, beter of slechter:</i>			
B	Bent u voldoende op de hoogte van de procedures inzake verblijfsregelingen?	++	+	=		-	--	n.a.
C	Wat is uw oordeel over de huidige kwaliteit van de dienstverlening van de IND?	++	+	=		-	--	n.a.
D	Is de dienstverlening van de IND (veel) beter of (veel) slechter dan voor 10-10-10 toen het nog de Vreemdelingendienst was?	++	+	=		-	--	n.a.
E	Wat zou nog verbeterd kunnen worden bij de IND?	(opschrijven)						

4. Veiligheid, politie en brandweer

A	Bent afgelopen paar jaar op een of andere manier in contact gekomen met de brandweer	JA	NEE	n.a.	<i>Commentaar, beter of slechter:</i>		
B	Bent u tevreden over het functioneren van de brandweer?	++	+	=		-	--

C	Heeft u op een of andere manier contact gehad met de politie afgelopen 12 maanden?	JA	NEE	n.a.	<i>Commentaar, beter of slechter:</i>			
D	Is de politie na 10-10-10 (veel) beter of (veel) slechter gaan functioneren?	++	+	=		-	--	n.a.
E	Is de politie op straat meer of minder zichtbaar in vergelijking met een jaar geleden?	++	+	=		-	--	n.a.
F	Heeft u het gevoel dat de veiligheid toe- of afgenomen sinds uw eiland onderdeel is van Caribisch Nederland?	++	+	=		-	--	n.a.
G	Is uw gevoel van veiligheid op uw eiland het laatste jaar (laatste 12 maanden) (erg) toe- of afgenomen?	++	+	=		-	--	n.a.
H	En in uw buurt: is daar de veiligheid het laatste jaar (afgelopen 12 maanden) (erg) toe- of afgenomen?	++	+	=		-	--	n.a.
I	Over het geheel genomen, vindt u dat de politie goed of slecht functioneert op het eiland?	++	+	=		-	--	n.a.
J	Wat zou nog verbeterd kunnen worden bij de politie?	(opschrijven)						

5.1 Douane op uw eiland

A	Heeft u contact gehad met de douane de afgelopen 12 maanden?	JA	NEE →vraag #5.2	n.a.	<i>Commentaar, beter of slechter:</i>			
B	Wat is uw oordeel over de huidige kwaliteit van de dienstverlening van de douane?	++	+	=		-	--	n.a.
C	Is de dienstverlening van de douane afgelopen jaren (veel) verbeterd of verslechterd?	++	+	=		-	--	n.a.
D	Wat zou er verder kunnen worden verbeterd bij de douane?	(opschrijven)						

5.2 Belastingdienst op uw eiland

A	Heeft u contact gehad met Belastingdienst gedurende de afgelopen 12 maanden?	JA		NEE → vraag #6			n.a.	Commentaar, beter of slechter:
B	Wat is uw oordeel over de huidige kwaliteit van de dienstverlening van de belastingdienst?	++	+	=	-	--	n.a.	
C	Is de dienstverlening afgelopen paar jaar (veel) verbeterd of verslechterd?	++	+	=	-	--	n.a.	
D	Bent u ondertussen goed bekend met de Nederlandse belastingwetgeving op uw eiland, of juist niet?	++	+	=	-	--	n.a.	
E	Wat zou verder verbeterd kunnen worden bij de belastingdienst?	(opschrijven)						

6. Onderwijs

A	Heeft u schoolgaande kinderen? (altijd doorgaan met vraag 6-b!)	JA		NEE			n.a.	Commentaar, beter of slechter:
B	Hoe beoordeelt u het huidige onderwijs: (ruim)voldoende – (zwaar) onvoldoende	++	+	=	-	--	n.a.	
C	Heeft u het gevoel dat het Caribisch Nederlandse onderwijs (veel) beter of (veel) slechter is geworden in vergelijking met voor 10-10-10/voor 2011?	++	+	=	-	--	n.a.	
D	Is de kwaliteit van het onderwijs naar uw mening het afgelopen (school)jaar (veel) verbeterd of (veel) verslechterd?	++	+	=	-	--	n.a.	
E	Verwacht u dat het onderwijs in de toekomst (veel) beter of slechter wordt?	++	+	=	-	--	n.a.	
F	Wat zou verder verbeterd kunnen worden in het onderwijs naar uw mening?	(opschrijven)						

7. Gezondheidszorg op uw eiland

A	Heeft u contact met gezondheidszorginstellingen? (dokter, specialist, ziekenhuis, e.d.)	JA		NEE			n.a.	Commentaar, beter of slechter:
B	Bent u voldoende op de hoogte van wat er nu onder het gezondheidszorgpakket valt?	++	+	=	-	--	n.a.	
C	Heeft u het gevoel dat de gezondheidszorg (veel) beter of (veel) slechter is dan vroeger? (voor 10-10-10)	++	+	=	-	--	n.a.	
D	Is de kwaliteit van de gezondheidszorg het afgelopen jaar (veel) verbeterd of (veel) verslechterd?	++	+	=	-	--	n.a.	
E	Wat is uw oordeel over de huidige gezondheidszorg (kwaliteit en dienstverlening)?	++	+	=	-	--	n.a.	
F	Wat is uw verwachting t.a.v. de kwaliteit van de gezondheidszorg voor de nabije toekomst?	++	+	=	-	--	n.a.	
G	Wat zou verder verbeterd kunnen worden in de gezondheidszorg naar uw mening?	(opschrijven)						

8. Hoe zou u het image dat de Rijksoverheid momenteel heeft beoordelen in een cijfer van 1-10: | ____ |

8-B	Indien u aan Rijksoverheid (of RCN) denkt in vergelijking met vorig jaar valt uw oordeel daarover (veel) positiever of veel negatiever uit?	++	+	=	-	--	n.a.	Toelichting vraag 8:
-----	---	----	---	---	---	----	------	----------------------

9. Familie- of gezinsinkomen

A	Bent u/is uw gezin er dit jaar (2013) per saldo netto financieel (in US\$) in vergelijking met uw situatie van voor 10-10-10 op vooruit gegaan?	++	+	=	-	--	n.a.	
B	Is uw koopkracht van uw gezinshuishouden sinds 2010 (veel) verbeterd of verslechterd?	++	+	=	-	--	n.a.	
C	Bent uzelf er het afgelopen jaar er in uw salaris op vooruit of achteruit gegaan (in nominale zin, in \$)	++	+	=	-	--	n.a.	
D	Wat is uw verwachting v. netto besteedbaar gezinsinkomen w.b. de ontwikkelingen van uw salaris voor de komende 1-2 jaar?	++	+	=	-	--	n.a.	

10. Beter of slechter met Nederland

A	Bent u van mening dat het sinds 10-10-10 nu momenteel (veel) beter of (veel) slechter gaat met het eiland?	++	+	=	-	--	n.a.	verklaar/belangrijkste pmtieven
B	Denkt u dat in het in de toekomst met het eiland (veel) beter of slechter gaat?	++	+	=	-	--	n.a.	
C	Wat zal beter gaan naar uw mening?							
D	En wat zal slechter gaan naar uw mening?							

PERSOONSVRAGEN

11. Bent u geboren op het eiland?

1	JA	2	NEE
---	----	---	-----

12. Heeft u altijd op het eiland gewoond?

1	Op Eiland geboren en getogen	3	>10 jaar op Eiland	5	2-5 jaar	9	N.a.
2	Geboren Eiland, ook buiten Eiland gewoond	4	5-10 jaar op Eiland	6	Minder dan 2 jaar op Eiland		

13. Mag ik vragen in welke categorie uw leeftijd valt?

1	18 - 29 jaar	3	40-49 jaar	5	60-69 jaar	9	N.a.
2	30 - 39 jaar	4	50-59 jaar	6	70 jaar en ouder		

14. Wat is het hoogste onderwijsdiploma dat u heeft behaald?

1	Basis onderwijs (funderend onderwijs)	3	MBO, HAVO, CXC, VWO	5	Universiteit	9	N.a.
2	MAVO, LBO/LTS, BVO, VSBO	4	HBO, Bachelor	6	anders: ...		

15. Zou u kunnen aangeven in welke klasse uw netto gezinsinkomen per maand ligt?

1	minder US\$ 1000	3	Tussen US\$ 2000-3000	8	Privé		
2	Tussen US\$ 1000-2000	4	Meer dan US\$ 3000	9	Onbekend/N.a.		

16. Geslacht (niet vragen)

1	man	2	vrouw
---	-----	---	-------

Hartelijk dank voor uw medewerking

II. Kenmerken van de steekproef

Onderstaande tabellen geven de verschillende kenmerken aan van de steekproef zoals genomen onder de bevolking op de eilanden Bonaire, Sint Eustatius, Saba en voor Caribisch Nederland. Onder de bevolking op Bonaire vanaf 18 jaar, in totaal 13.680 personen is een steekproef van 416 getrokken. Voor Sint Eustatius is uit een bevolking boven de 18 jaar van 3111 zijn 195 respondenten geënquêteerd en op Saba van de 1383 personen 134. De steekproef is op het kenmerk geslacht, leeftijd en waar geboren vergeleken met de gegevens van het Nederlandse Centraal Bureau voor de Statistiek¹⁷.

11. Bent u geboren op het eiland?					
	Bonaire	Sint Eustatius	Saba	Caribisch Nederland	CBS-NL
ja	50%	49%	54%	51%	59%
nee	50%	51%	46%	49%	41%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

12. Heeft u altijd op het eiland gewoond?				
	Bonaire	Sint Eustatius	Saba	Caribisch Nederland
op het eiland	40%	24%	40%	35%
geboren,	11%	26%	14%	15%
> 10 jaar op	39%	44%	34%	39%
5-10 jaar op	7%	5%	8%	7%
2-5 jaar	2%	0%	3%	2%
minder dan 2	1%	2%	0%	1%
n.a.	1%	0%	1%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%

13. Mag ik vragen in welke categorie uw leeftijd valt?								
	Bonaire	CBS.NL	Sint Eustatius	CBS.NL	Saba	CBS.NL	Car. Nederland	CBS.NL
18-29 jaar	15%	19%	14%	18%	10%	26%	14.1%	19.6%
30-39 jaar	16%	18%	19%	20%	15%	19%	16.6%	18.4%
40-49 jaar	22%	22%	16%	23%	20%	18%	19.9%	22.1%
50-59 jaar	27%	20%	24%	20%	23%	16%	25.2%	19.9%
60-69 jaar	12%	12%	15%	11%	19%	12%	14.1%	12.0%
70 jaar en	8%	8%	12%	7%	13%	8%	10.1%	7.9%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

14. Wat is de hoogste onderwijsdiploma die u heeft behaald?				
	Bonaire	Sint Eustatius	Saba	Caribisch Nederland
Lagere	10%	9%	13%	10%
MAVO, MULO,	41%	50%	44%	44%
MBO, HAVO,	27%	21%	16%	23%
HBO	18%	10%	13%	15%
Universiteit	4%	7%	10%	6%
Anders	0%	2%	1%	1%
N.a.	1%	2%	2%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%

15. Mag ik vragen in welke categorie uw maandelijkse netto gezinsinkomen valt?				
	Bonaire	Sint Eustatius	Saba	Caribisch Nederland
minder dan	25%	18%	19%	22%
tussen US\$	31%	16%	29%	27%
tussen US\$	17%	13%	19%	16%
meer dan	9%	12%	9%	10%
Vertrouwelijk	14%	20%	22%	17%
Weet niet	4%	21%	1%	8%
Totaal	100%	100%	100%	100%

16. Geslacht								
Geslacht	Bonaire	CBS.NL	Sint Eustatius	CBS.NL	Saba	CBS.NL	Caribisch Nederland	CBS.NL
Man	51.7%	53%	39%	56%	40%	50%	46%	53%
Vrouw	48.3%	47%	61%	44%	60%	50%	54%	47%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

¹⁷ Op Saba is door de onderzoekers bewust de leeftijdscategorie tussen 20-30 jaar minder geënquêteerd. Onder deze groep, zoals het CBS registreert vallen ca. 300-350 medische studenten die tijdelijk, doorgaans voor 4 semesters op het eiland wonen.