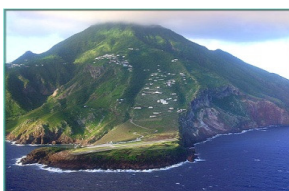
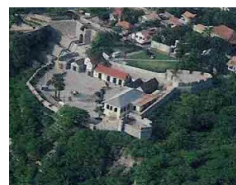
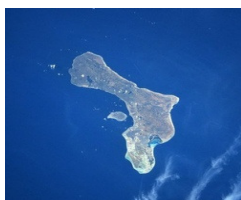


# “Samen verder bouwen”

---

## ***Eénmeting Belevingsonderzoek Caribisch Nederland***

*Vervolgonderzoek naar de beleving van de veranderingen door de burgers van Caribisch Nederland als gevolg van de gewijzigde staatkundige structuur binnen het Koninkrijk*



*Curconsult, oktober 2012*

## Inhoudsopgave

Management samenvatting .....	2
1 Inleiding.....	7
2 Onderzoeksaanpak belevingsonderzoek.....	9
3 RCN en Rijksdiensten op de eilanden .....	11
3.1 Contact met de Rijksdiensten en bekendheid Rijksvertegenwoordiger .....	11
3.2 Medische zorg .....	12
3.3 Veiligheid en politie.....	14
3.4 Douane en belastingdienst.....	16
3.5 Caribisch Nederlands onderwijs .....	18
3.6 Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND).....	20
4 Inkomens en koopkrachtontwikkeling .....	22
5 Oordeel over de Rijksoverheid in Caribisch Nederland .....	24
6 Huidige situatie en toekomst van het eiland.....	25
7 Conclusies .....	27
<u>Bijlage:</u>	
I. Enquêteformulier (NL-versie).....	29
II. Statistische verantwoording van steekproef .....	32

## Management samenvatting

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 aan.

Hoe beleeft de burger op de eilanden Bonaire, Sint Eustatius en Saba sinds 10 oktober 2010 ("10-10-10") deze veranderingen, hoe beoordeelt ze de dienstverlening van de Rijksoverheid, en is de dienstverlening conform de verwachtingen die men had toen de eilanden onderdeel van Nederland werd?

De eilanden zijn nu twee jaar onderdeel van Nederland, vorig jaar werd het eerste belevingsonderzoek verricht nadat de eilanden een jaar onderdeel van Nederland uitmaakten ; nu na twee jaar vindt het tweede belevingsonderzoek plaats. Wat is er ten opzichte 10-10-10 veranderd, verbeterd of verslechterd? En het 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, de medische zorg, de belastingen, het onderwijs, de immigratieproblematiek, de inkomens- en koopkrachtontwikkeling en de huidige en toekomstige situatie op de eilanden.

De resultaten zoals hieronder verwoord zijn gebaseerd op de eenmeting. Deze resultaten zijn vergeleken met de uitkomsten van de nulmeting uit 2011. Hiervoor zijn in beide keren ruim 650 burgers geënquêteerd.

### **RCN en de Rijksvertegenwoordiger**

De Rijksdienst Caribisch Nederland (RCN) is bekend bij 83% van de ondervraagden. De beleidsterreinen van de Rijksoverheid die het meeste bekend zijn onder de burger zijn: medische zorg, politie, onderwijs en belasting en sociale zorg.

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 (86%), belastingdienst (65%) en onderwijs (46%).

Een minderheid van de burgers weet wie de Rijksvertegenwoordiger is: 27%; daarnaast weet 8% van de burgers ongeveer wie de Rijksvertegenwoordiger is.

### **Informatieverstrekking beleidsterreinen Rijksoverheid**

Aan de burgers op de eilanden is gevraagd of ze voldoende geïnformeerd zijn over zorg, belastingen en immigratie. Het algemene beeld dat hieruit naar voren komt is dat het aantal burgers dat stelt voldoende te zijn ingelicht aanzienlijk groter is dan het aandeel dat hierover onvoldoende is geïnformeerd. Ten opzichte van 2011 is de burger in Caribisch Nederland per saldo op deze onderwerpen beter ingelicht (zie tabel).

Mate waarin de burger vindt onvoldoende of voldoende geïnformeerd te zijn in 2012 (tussen haakjes 2011) over:		
Dienst van RCN	Onvoldoende	Voldoende
Pakket aan medische zorg	20% (26%)	58% (54%)
Belastingwijzigingen sinds 1-10-2011	27% (22%)	61% (49%)
Immigratie (IND) procedures*	27% (21%)	57% (42%)

N=669, \*) N=99

### **Medische zorg**

Voor de burgers is de medische zorg het belangrijkste "product" van de Rijksoverheid. Op de medische zorg was sinds 10-10-10 veel kritiek. Deze kritiek richtte zich onder meer op de invoering van het formularium 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.

In 2012 is de tevredenheid onder de burgers over de medische zorg toegenomen:

- 61% stelt dat de medische zorg ten opzichte van 10-10-10 is verbeterd (was in 2011 36%);
- over de kwaliteit van de zorg is 56% tevreden, 14% ontevreden; in 2011 was 38% tevreden en 36% ontevreden.

### **Veiligheid en politie**

In 2011 waren er meer ontevreden burgers over het functioneren van de politie dan tevreden burgers. In 2012 is het oordeel over de politie positiever. Onderzoeksresultaten geven aan dat de zichtbaarheid van de politie is toegenomen (toegenomen: 41%; afgenomen 28%) en het functioneren van de politie is verbeterd ten opzicht van 10-10-10 (43% beter, 18% slechter). Het positievere functioneren, vertaalt zich ook naar het gevoel van veiligheid dat de burger heeft in Caribisch Nederland. Een gevoel dat de veiligheid op het eiland is verbeterd sinds 10-10-10 heeft 48% van de burgers, een jaar geleden was dit 31%. Onveilig vindt 18% van de burgers de situatie op hun eiland, dat was vorig jaar nog 37%.

Over de brandweer was men op de eilanden doorgaans goed te spreken, ook beter in vergelijking met 2011.

### **Belastingen**

Voor Caribisch Nederland is per 1 januari 2011 een nieuw belastingstelsel ingevoerd waarop per 1 oktober 2011 enige wijzigingen (belastingverlichtingen) zijn doorgevoerd. Circa 3/5 van de burgers zegt dat ze daarover voldoende is geïnformeerd.

Over de kwaliteit van de dienstverlening van de belastingdienst oordeelt 67% positief en 11% negatief. In 2011 was de burger relatief minder te spreken over het functioneren van de belastingdienst: toen was 39% positief en 24% negatief.

Specifiek is ook gevraagd naar de kwaliteit van dienstverlening van de douane voor zover de respondent daar mee te maken heeft gehad. Een meerderheid van 61% is tevreden, 23% neutraal en 15% is ontevreden over de dienstverlening van de douane.

### **Onderwijs**

Aan de burger op de eilanden, in 46% van de gevallen ook ouder(s) van schoolgaande kinderen, is gevraagd of het onderwijs op de eilanden is verbeterd (of juist niet) sinds 10-10-10. Een ruime meerderheid (56%) is van mening dat het Caribisch onderwijs beter is; dat was in 2011 nog 40%. Van de respondenten vindt 8% het slechter geworden, een jaar geleden was dit 22%.

De mening bij de burgers dat het grosso modo beter gaat met het onderwijs vertaalt zich ook in het oordeel van de burger over de kwaliteit van het onderwijs: 60% is positief en 9% oordeelt negatief over de kwaliteit van het Caribisch Nederlandse onderwijs. Over de toekomst van het onderwijs op de eilanden is anno 2012 70% positief en 4% negatief. Een jaar eerder was 57% positief en 13% negatief gestemd over de toekomst van het onderwijs op de eilanden.

### **Immigratie en IND**

Met de IND heeft 15% van de respondenten met de Immigratie en Naturalisatiedienst (IND) te maken gehad. Daarvan geeft ruim de helft aan (57%) goed of voldoende geïnformeerd te zijn over de procedure met betrekking tot de verblijfsvergunning; 14% was dat niet.

Van de klanten van de IND oordeelt 56% positief over de dienstverlening van de IND, 19% is daarentegen matig tot slecht hierover te spreken.

Een ruime meerderheid (61%) 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 klein aantal burgers (9%) vindt het tegenovergestelde waar.

### **Inkomen en koopkracht**

Uit de spontane reacties in de belevingsonderzoeken van 2011 en 2012 blijkt dat de inkomens- en de koopkrachtontwikkeling de burger zorgen baart.

Van alle respondenten meldt 47% dat zij er sinds 10-10-10 in inkomen netto op achteruit zijn gegaan tegenover 16% die stelt dat hun netto inkomen is gestegen.

Uiteindelijk is het de koopkracht die bepaalt hoe de burger de veranderingen in zijn portemonnee voelt: 67% geeft aan sinds 10-10-10 in koopkracht achteruit gegaan; voor 18% is de koopkracht ongewijzigd gebleven en 8% zegt er in koopkracht op vooruit te zijn gegaan. Ten opzichte van 2011 is er een lichte verbetering de koopkracht situatie van de gezinshuishoudens waar te nemen. Vorig jaar sprak 81% over een koopkrachtdaling nu is dat 67%. Daarentegen het optimisme van 2011 over de ontwikkeling van het netto besteedbaar gezinsinkomen in de komende paar jaar, toen 57%, verminderd tot 38%.

### **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 2012 is een 6,1 dit is een vooruitgang met 0,7-punt ten opzichte van 2011. Voor alle eilanden ligt het rapportcijfer in 2012 iets boven dat van 2011. De vooruitgang is het grootste op Bonaire.

**Rapportcijfers Rijksoverheid in Caribisch Nederland, 2011, 2012**

	2011	2012
Bonaire	5,3	6,2
Sint Eustatius	5,5	5,7
Saba	5,8	6,1
Caribische Nederland	5,4	6,1

Ondanks het hogere gemiddelde rapportcijfer, de betere beoordelingen voor het functioneren van medische zorg, belastingdienst, onderwijs en IND is het oordeel over het functioneren van de Rijksoverheid in 2012 in vergelijking met een jaar (12 maanden) geleden ongeveer gelijk gebleven: 27% van de respondenten oordeelt dat de Rijksoverheid beter is gaan functioneren, terwijl 22% juist het tegenovergestelde beweert. Een groot deel van de respondenten (42%) geeft aan dat het ongeveer gelijk is gebleven.

### **Huidige situatie op het eiland**

Is de situatie op het eiland nu beter of is het nu juist slechter geworden sinds het eiland onderdeel is geworden van Nederland werd in 2011 en in 2012 gevraagd. Daaruit blijkt dat de stemming in Caribisch Nederland, wat minder uitbundig is geworden. In 2011 was 38% van de burgers van mening dat het beter gaat met het eiland, in 2012 was dit aantal afgenomen tot 21%. Dacht in 2011 58% van de inwoners van de eilanden nog dat in de toekomst beter zou gaan met het eiland, in 2012 was dat gedaald tot 41%.

In de eenmeting is aan elke respondent gevraagd naar wat naar hun mening beter of slechter zal gaan in de toekomst op hun eiland. Het beeld uit de antwoorden op deze open vraag komt geeft een helder en eenduidig beeld: het zal beter gaan met het onderwijs en de gezondheidszorg; slechter zal het gaan met de koopkracht.

### **Tenslotte**

De resultaten van het belevingsonderzoek 2012 laten zien dat er op tal van gebieden waar bij de nulmeting kritiek op was vooruitgang is geboekt. Op de belangrijke beleidsterreinen van gezondheidszorg, onderwijs en veiligheid is substantiële vooruitgang geboekt ten opzichte van de situatie van 10-10-10.

In vergelijking met het eerste belevingsonderzoek van 2011 blijkt dat de dienstverlening in de gezondheidszorg, van de belastingdienst en van de IND is verbeterd.

Het aspect van onvoldoende informatie of niet voldoende geïnformeerd zijn is een minder urgent punt geworden voor de burger.

Het belangrijkste aandachtspunt bij de burgers in Caribisch Nederland is en blijft de koopkrachtontwikkeling sinds 10-10-10.

Mogelijk is het de koopkrachtachteruitgang, waarmee de meeste burger op de eilanden werden geconfronteerd, die zwaar doorweegt in het oordeel over de Rijksdiensten in Caribisch Nederland. Dit zou kunnen verklaren dat, ondanks de grote mate van tevredenheid over het functioneren van die Rijksoverheid, op het rapport een 6,1 staat.

Een ander aandachtspunt vormen de ontwikkelingen op het eiland sinds 10-10-10 en de toekomst van het eiland waar de burger per saldo negatief over denkt.

Er is duidelijk vooruitgang in het functioneren van de Rijksoverheid in Caribisch Nederland en deze weg dient vervolgd te worden. Maar in de beleving van de burger moet er meer gebeuren.

Dat meer zal vooral op het terrein moeten liggen van koopkrachtherstel en betere toekomstperspectieven voor het eiland.

## “Samen verder bouwen”

---

### ***Eénmeting Belevingsonderzoek Caribisch Nederland***

*Vervolgonderzoek naar de beleving van de veranderingen door de burgers van Caribisch Nederland als gevolg van de gewijzigde staatkundige structuur binnen het Koninkrijk*

# 1 Inleiding

In september 2011 heeft een eerste belevingsonderzoek 'de nulmeting' plaatsgevonden over het functioneren van de Rijksdiensten op de eilanden Bonaire, Sint Eustatius en Saba. In september 2012 heeft het tweede belevingsonderzoek plaatsgevonden 'de éénmeting'. Doel van deze éénmeting is om de veranderingen te meten in de beleving van de burgers op de eilanden.

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 bevolking van Caribisch Nederland over hun beleving. In totaal zijn ruim 650 inwoners van de eilanden geënquêteerd over hoe de veranderingen op de eilanden beleefd worden<sup>1</sup>. Dat heeft in de periode van september van 2011 plaatsgevonden en ook nu weer een jaar later in september 2012. In beide 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 ondermeer:

- 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 Naturalisatie Dienst;
- 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 inzake de veranderingen die 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 en in 2012. De resultaten van de éénmeting worden in deze rapportage gepresenteerd en daar waar mogelijk en relevant vergeleken met de uitkomsten uit de nulmeting van 2011.

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- en éénmeting.
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 komen 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).
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.

<sup>1</sup> Belevingsonderzoek Caribisch Nederland, Resultaten van de enquête onder ingezetenen van Caribisch Nederland, Curconsult, oktober 2011



7	Op basis van de resultaten van de eenmeting en de vergelijking met de nulmeting van een jaar geleden worden conclusies getrokken.
Bijlagen	<ul style="list-style-type: none"><li>A. Hierin vindt u het enquêteformulier zoals gebruikt (Nederlandse versie)</li><li>B. De resultaten per eiland in grafiek. Achtereenvolgens Bonaire, Sint Eustatius en Saba.</li></ul>

## 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<sup>2</sup>.

Aan het enquêteformulier is veel aandacht besteed. Zo dienden de resultaten tussen de nul- en éénmeting vergelijkbaar zijn. Alle Ministeries van de Rijksoverheid in Caribisch Nederland zijn betrokken geweest bij de totstandkoming van het uiteindelijk concept enquêteformulier. Uiteindelijk leidde dat tot een formulier met 50 vragen, waarvan 2 open vragen en 9 mogelijkheden voor de respondenten om spontaan te reageren dan wel om hun mening te geven. Ten opzicht van het 2011-enqueteformulier zijn er 7 vragen komen te vervallen en zijn er 19 bijgekomen. Vragen die eruit gingen betroffen vragen over de wijze waarop de burger was geïnformeerd; vragen die erbij zijn gekomen gaan over onder meer politie, douane, de taak van IND en de veranderingen gedurende de laatste 12 maanden. De twee toegevoegde open vragen gaan over wat naar mening van de respondent beter respectievelijk slechter gaat op het eiland. De onderwerpen die in de enquête aan de orde komen gaan over onder meer medische zorg, onderwijs, veiligheid, belastingen, immigratie, koopkracht en de ontwikkelingen op de eilanden. Er zijn aan de respondent vooral gesloten vragen voorgelegd. Bij elk onderwerp waarover de respondent is ondervraagd bestond de mogelijkheid om spontaan te reageren of commentaar te geven

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 beschikbaar in Papiamentu, Engels en Nederlands. 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 avonduren 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 september 2012 zijn 669 enquêtes afgenomen onder burgers van Caribisch Nederland vanaf de leeftijd van 18 jaar. Op Bonaire zijn 405, op Sint Eustatius 163 en op Saba 101 enquêtes afgenomen.

De steekproef onder de inwoners op de eilanden vanaf 18 jaar dient zoveel mogelijk overeen te komen met de kenmerken van de totale eilandelijke bevolking. Dat impliceert dat de steekproef in dit onderzoek een goede afspiegeling moet zijn van de verhouding tussen mannen en vrouwen, van de verschillende leeftijdscategorieën, van de opleidingsniveaus en van bijvoorbeeld het inkomen op het eiland. 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 de bevolking van de eilanden. (Voor een nadere statistische verantwoording van de steekproef, zie bijlage II.)

<sup>2</sup> De wijze van onderzoek maakt het niet mogelijk om conclusies te trekken over het functioneren van een Rijksdienst op detail niveau. Dit onderzoek beperkt zich louter tot het algemeen functioneren volgens een representatieve doorsnede van de burgers in Caribisch Nederland.

Geslacht , vergelijking steekproef met CBS bevolkingscijfer per 1-1-2012								
	Bonaire	CBS.NL	Sint Eustatius	CBS.NL	Saba	CBS.NL	Caribisch Nederland	CBS.NL
Man	53.3%	53.1%	53.4%	55.5%	53.5%	52.4%	53.4%	53.4%
Vrouw	46.7%	46.9%	46.6%	45.5%	46.5%	47.6%	46.6%	46.6%
Totale bevolking >18 jaar	100.0%	100.0%	100.0%	101.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Leeftijdscategorieën , vergelijking steekproef met CBS bevolkingscijfer per 1-1-2012								
	Bonaire	CBS.NL	Sint Eustatius	CBS.NL	Saba	CBS.NL	Caribisch Nederland	CBS.NL
18-29 jaar	17%	19%	16%	18%	18%	38%	17%	21%
30-39 jaar	18%	18%	21%	21%	17%	16%	19%	18%
40-49 jaar	25%	23%	24%	24%	23%	16%	24%	23%
50-59 jaar	19%	20%	18%	20%	17%	13%	19%	19%
60-69 jaar	12%	12%	10%	11%	15%	10%	12%	12%
70 jaar en ouder	7%	8%	10%	7%	11%	7%	8%	8%
N.a.	2%	-	0%	-	0%	-	1%	-
Totale bevolking >18 jaar	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Op basis van 95% betrouwbaarheid ligt de foutenmarge op (+ of -) 3,9% voor Caribisch Nederland<sup>3</sup>. Voor de eilanden is deze marge groter: voor Bonaire bedraagt deze +/- 5,0%; voor Sint Eustatius +/- 7,8% en voor Saba +/-9,9%<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> Gebaseerd op een evenredige verdeling van de steekproef over het totaal van Caribisch Nederland. Bij het onderzoek is evenwel gekozen voor een vastgestelde steekproefomvang van 400, 150 en 100 voor de respectievelijke eilanden Bonaire, Sint Eustatius en Saba. Bij een evenredige verdeling over de eilanden zou dit 483, 104 en 63 zijn geweest.

<sup>4</sup> Gebaseerd op een proportie van 0,5; dat betekent bijvoorbeeld als op een vraag bijvoorbeeld 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.

### 3 RCN en Rijksdiensten op de eilanden

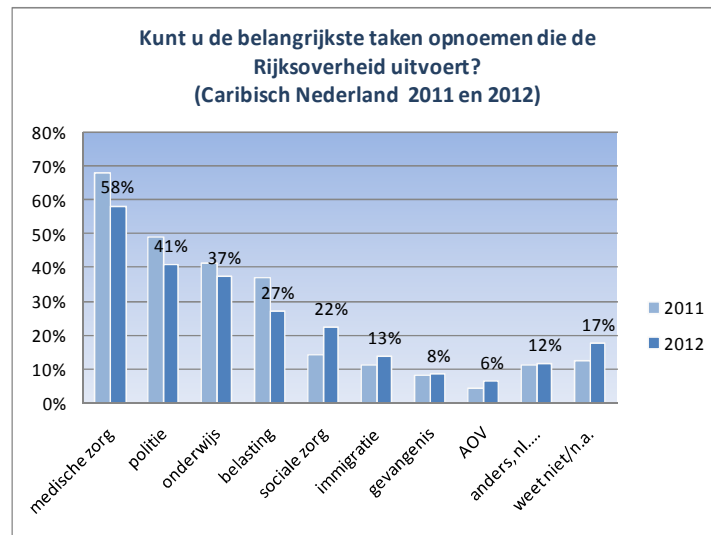
Sinds 10 oktober 2010 ("10-10-10") is een groot aantal Nederlands ministeries vertegenwoordigd in Caribisch Nederland. Zij zijn functioneel ondergebracht onder de Rijksdienst Caribisch Nederland (RCN). Daarnaast is er een Rijksvertegenwoordiger benoemd die onder meer belast is met toezicht houden op 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 van 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 naturalisatie dienst (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 83% één of meerdere diensten van de RCN opsommen. In volgorde van belangrijkheid worden genoemd medische zorg, politie, onderwijs, belastingen, sociale zorg en immigratie.



grafiek 3.1

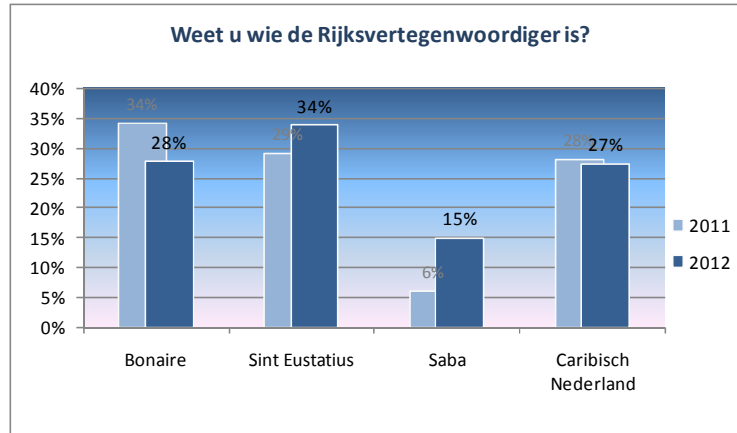
Dat de burger bekend is met deze diensten heeft er mee te maken dat vele burgers van boven de 18 jaar reeds veelvuldig contact hebben gehad met één of meerdere Rijksdiensten zoals: de medische zorg (86% van alle ondervraagde burgers), belastingdienst (65%), onderwijs (46%) en douane (24%), politie (20%) en IND (15%).

Bekendheid met diensten en het contact hebben met Rijksdiensten is in vergelijking met 2011 nagenoeg hetzelfde gebleven.

### Bekendheid van de Rijksvertegenwoordiger voor Caribisch Nederland

De bekendheid van de Rijksvertegenwoordiger is ten opzichte van vorig jaar niet veranderd. Toen gaf 28% aan te weten wie de Rijksvertegenwoordiger is, nu in 2012 is dat 27%. De bekendheid van de Rijksvertegenwoordiger is op Saba het laagste (15%), op Sint Eustatius 34% en op Bonaire 28%.

Een aantal respondenten (8%) gaf aan dat ze van de Rijksvertegenwoordiger gehoord hadden maar niet precies wisten wie hij was en wat hij deed.



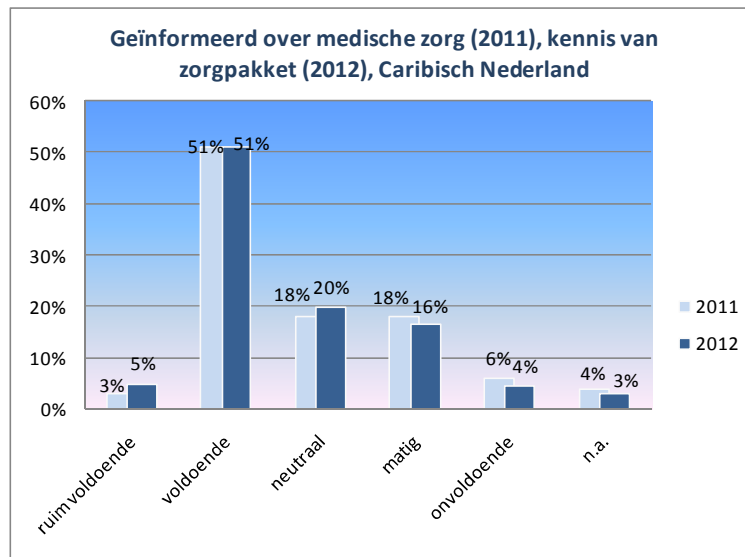
grafiek 3.2

## 3.2 Medische zorg

De medische zorg is de dienstverlening van de Rijksoverheid waar de burger het meest mee te maken heeft: 86% 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 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 is de vraag nader gespecificeerd en werd gevraagd of de respondent op de hoogte was van het zorgpakket dat wordt aangeboden.

20% geeft aan onvoldoende op de hoogte te zijn over wat in het zorgpakket zit. In de onderstaande grafiek zijn de resultaten van 2011 (voldoende geïnformeerd) en 2012 (op de hoogte van het zorgpakket) samengevoegd.

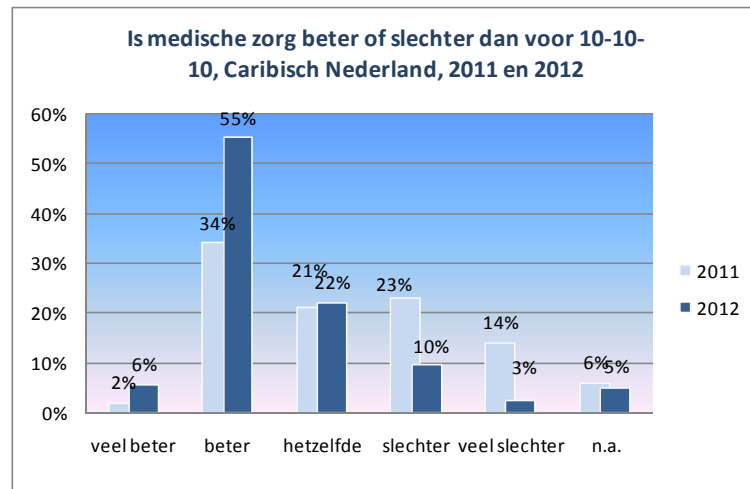


grafiek 3.3

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.

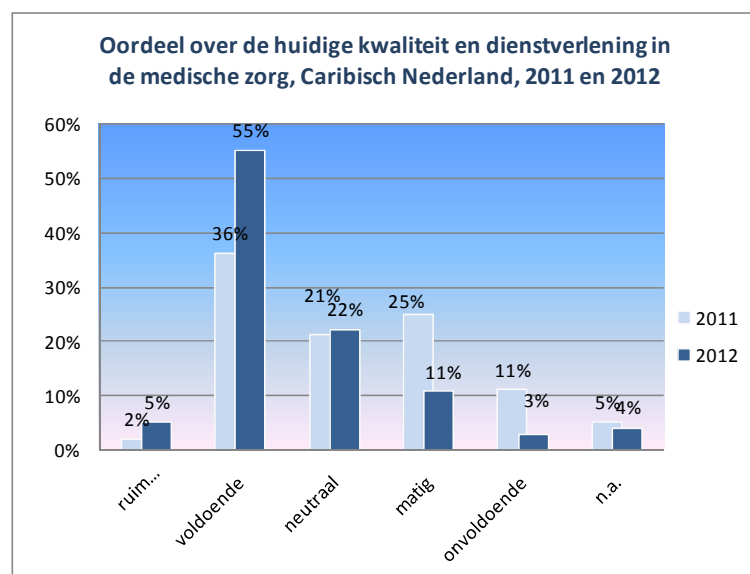
Over de kwaliteit van de medische zorg oordeelde in 2011 38% van de ondervraagden positief en 36% negatief. Het beeld over de medische zorg anno 2012 is aanzienlijk positiever: 56% oordeelt positief terwijl het aandeel critici is afgenomen tot 20%.

Als de medische zorg van voor 10-10-10 als ijkpunt genomen wordt geldt dat 61% van mening is dat de medische zorg beter is; 13% vindt dat deze slechter is geworden. Een jaar eerder was het oordeel negatiever: beter zei 36% en slechter 37% van de burgers.



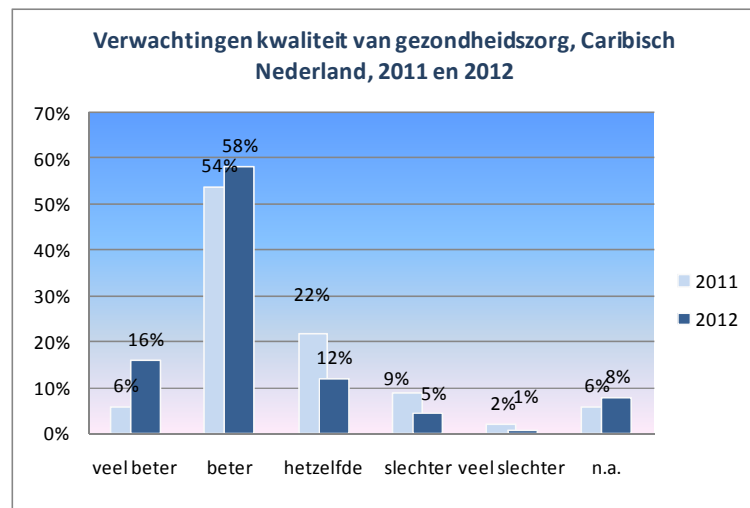
grafiek 3.4

Dit beeld loopt door daar waar gevraagd wordt naar de kwaliteit van de huidige medische zorg op het eiland: 60% vindt dit voldoende tot ruim voldoende terwijl dat een jaar eerder 38% was.



grafiek 3.5

Waren de verwachtingen over de medische zorg in 2011 in meerderheid positief (60%), nu in 2012 is een nog hoger percentage van de burgers positief gestemd over de toekomstige kwaliteit van de gezondheidszorg: 74%. Het percentage dat het somber inziet voor wat betreft de toekomstige gezondheidszorg is tussen 2011 en 2012 geslonken van 11% naar 6%.



grafiek 3.6

In de nulmeting van 2011 was de meerderheid van de reacties over de medische zorg negatief. Nu bij de eenmeting is het beeld enigszins gedraaid: de helft is positief, een kwart is negatief en een kwart stelt dat er nog ruimte is voor verbetering. De kritiek, zo blijkt uit de spontane reacties, richt zich vooral op: een tekort aan specialisten op het eiland, de gebrekkige informatie, de wachttijden, de kosten<sup>5</sup> en de taalbarrière bij medische uitzendingen.

### 3.3 Veiligheid en politie

Een aspect van invloed op de veiligheid van de burger is het functioneren van de brandweer. Van de burgers is hier 64% tevreden, 5% ontevreden en 20% neutraal over; 11% heeft geen mening. Uit de vorig jaar gevoerde gesprekken en interviews blijkt dat het functioneren van de brandweer geen dagelijks gespreksonderwerp is. Toen waren minder burger tevreden (51%) en meer ontevreden (15%). Bij deze uitkomsten moet opgemerkt worden dat de dienstverlening van de brandweer voor een gewone burger moeilijk te beoordelen is.

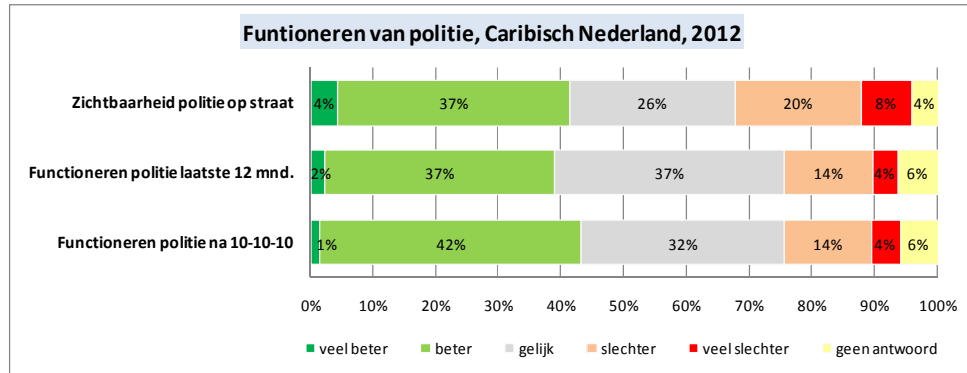
Van de bevolking in Caribisch Nederland is 20% afgelopen jaar in contact gekomen met de politie op een of andere manier. Of de burger wel of geen contact heeft gehad met de politie blijkt weinig uit te maken in het oordeel over de politie.

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 afgelopen 12 maanden beter is gaan functioneren en is de politie meer zichtbaar geworden op straat ('meer blauw op straat'). Van de ondervraagde burgers op de eilanden is 43% van mening dat de politie beter is gaan functioneren sinds 10-10-10; 18% is van mening dat de politie slechter is gaan functioneren. 32% ziet geen verschil ten opzichte van twee jaar geleden.

De vraag of de politie de afgelopen 12 maanden beter of slechter is gaan functioneren, laat hetzelfde beeld zien (zie figuur).

Meer 'blauw op straat' in vergelijking met een jaar geleden ziet 41%. Daarentegen vindt 28% dat de zichtbaarheid van de politie is afgenomen terwijl 26% net zoveel politie op straat te zien is als 2 jaar geleden.

<sup>5</sup> Bij de kosten gaat dan doorgaans over het formulairium en de medicijnen die niet vergoed worden. De indruk bestaat dat de negatieve reacties over het formulairium zijn verminderd het afgelopen jaar. Om dit te verifiëren is nader onderzoek nodig.



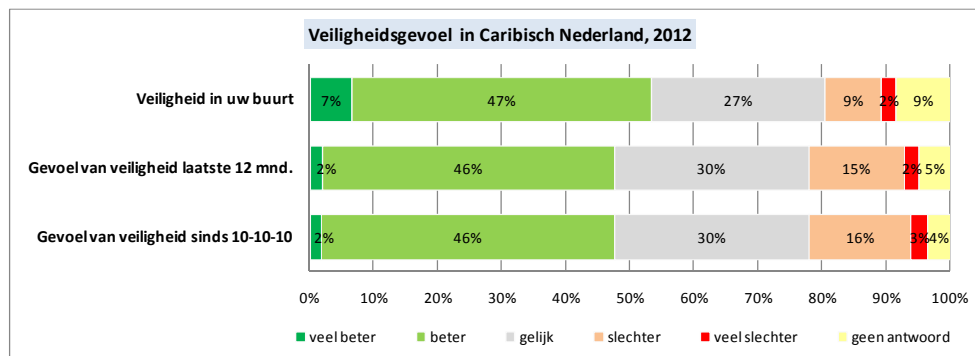
grafiek 3.7

Doordat dit jaar de onderzoeksvragen over de politie zijn gewijzigd, is een vergelijking met de resultaten van vorig jaar lastiger. 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 2012 minder kritiek oogst en dat zij beter is gaan presteren. In 2011 was 40% ontevreden over het functioneren van de politie. Op basis van bovenstaande vragen lijkt de ontevredenheid onder burgers over het functioneren van de politie te zijn afgenomen: 18% stelt dat de politie slechter functioneert in vergelijking met de periode van voor 10-10-10 en 18% is van mening dat de politie slechter is gaan functioneren gedurende de laatste 12 maanden.

De positievere 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 sinds 10-10-10 en sinds de afgelopen 12 maanden is voor 48% toegenomen en voor 30% gelijk gebleven. Circa één op de vijf ondervraagde burgers spreekt over een afgenomen veiligheidsgevoel.

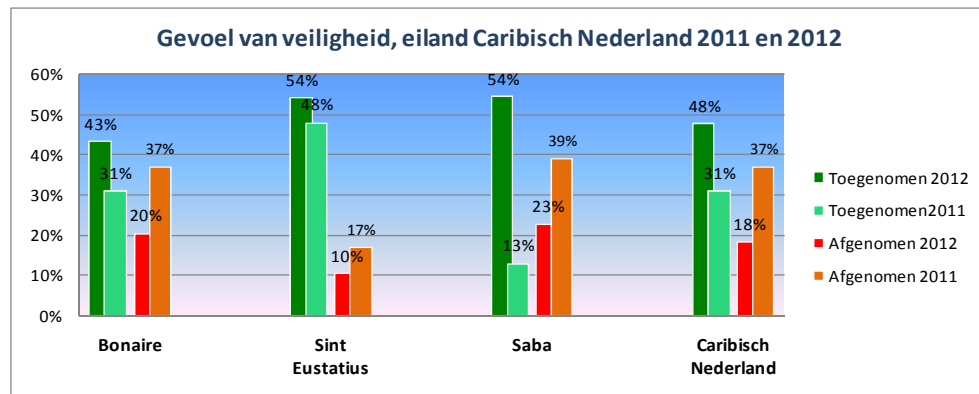
Het gevoel van veiligheid in de buurt waar men woont, is voor 54% van de burgers toegenomen, voor 27% is het gelijk gebleven en voor 11% is dit verslechterd.



grafiek 3.8

Ten opzichte van 2011 is er een duidelijk verbetering te constateren bij de burgers in hun gevoel voor veiligheid sinds 10-10-10. Het percentage burgers dat zich veilig voelt is gestegen van 31% in 2011 naar 48% in 2012. Het percentage dat zich onveilig voelt is gedaald van 37% naar 18%. Dit beeld geldt op alle eilanden, maar het sterkst is de verbetering van de veiligheids situatie op Saba.





grafiek 3.9

De spontane reacties van de respondenten geven aan dat het met de veiligheid op de eilanden en het functioneren van de politie de goede kant op gaat. Rond 2/3 van de reacties zijn positief: het gaat goed, mensen zijn tevreden en politie is meer zichtbaar op straat. De andere reacties zijn doorgaans kritisch en benadrukken de noodzaak voor meer blauw op straat, onveiligheid en dat het beter kan. Spontane reacties een jaar geleden gaven dezelfde argumenten maar toen was circa 2/3 negatief en 1/3 positief.

### 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.

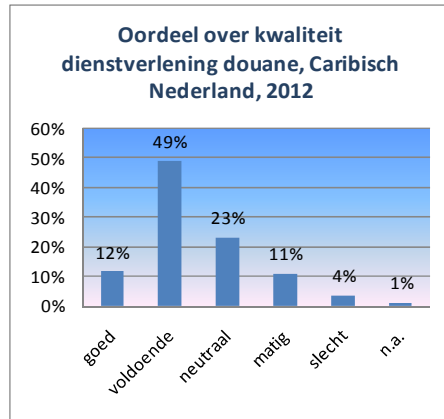
In oktober 2011 werden in het systeem enige modificaties doorgevoerd o.a. gericht op het verlagen van de belastingdruk voor de burger. Desondanks waren en zijn nog steeds vele inwoners van de eiland van mening dat het nieuwe belastingstelsel geleid heeft tot koopkrachtvermindering (zie hierover ook Hoofdstuk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

#### **Douane**

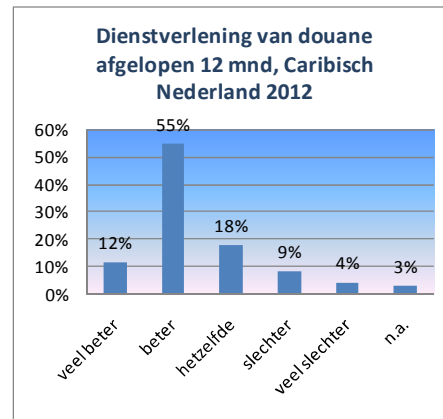
Van alle respondenten heeft 24% van afgelopen 12 maanden contact gehad met de douane. Aan deze groep is gevraagd wat ze vinden van de kwaliteit van de dienstverlening en of deze het afgelopen jaar (veel) is verbeterd of verslechterd.

Een ruime meerderheid van 61% vindt de kwaliteit van de dienstverlening voldoende tot goed. Daar is 15% het niet mee eens, zij beoordelen het functioneren van de douane als matig tot slecht.

Kijkend naar de afgelopen 12 maanden vindt 2/3 van de personen (67%) die contact hebben gehad met de douane dat de dienstverlening is verbeterd, 18% stelt dat deze dezelfde is gebleven en 11% dat deze is verslechterd. Tussen de eilanden zijn er nauwelijks verschillen in het oordeel over de dienstverlening van de douane.



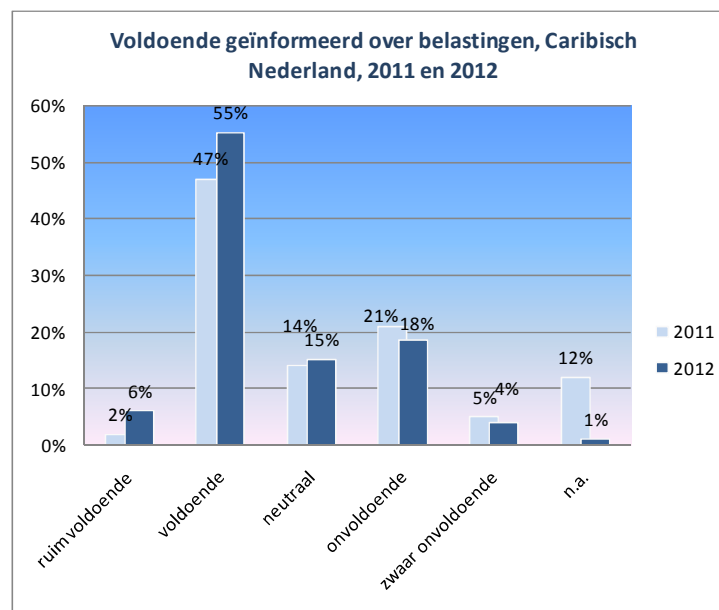
grafiek 3.10



grafiek 3.11

### Belastingdienst

Van de groep burgers boven de 18 jaar die voor het belevingsonderzoek geënquêteerd zijn, blijkt dat 65% afgelopen 12 maanden tenminste een keer met de belastingdienst te maken heeft gehad. Over de belastingen zegt 61% dat ze voldoende tot goed geïnformeerd is over de wijzigingen in de belastingen die per 01-01-2011 zijn ingegaan. Een vergelijkbare vraag, gesteld in 2011<sup>6</sup>, gaf aan dat 49% vond voldoende geïnformeerd te zijn.



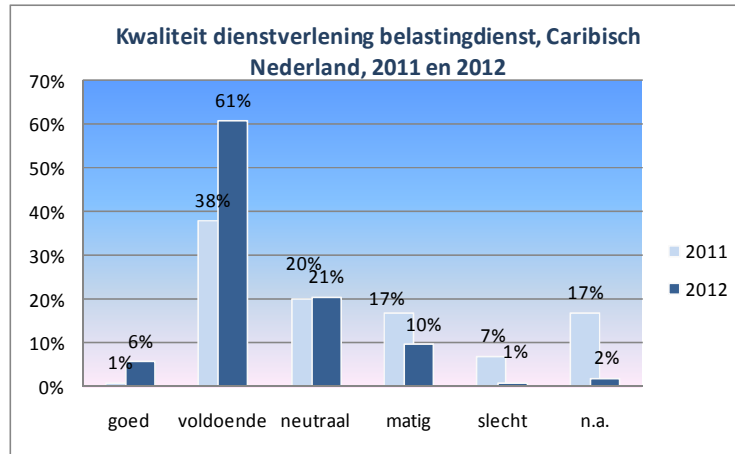
grafiek 3.12

Sinds 1 oktober 2011 zijn er wijzigingen doorgevoerd in het belastingstelsel: de ABB op diensten werd met 2%-punten verlaagd<sup>7</sup>, de reizigersvrijstelling werd verhoogd naar \$500 en bij de loonbelasting werden de belastingvrije som, ouder- en kindertoeslag verhoogd. 62% zegt daar voldoende van op de hoogte te zijn, 21% zegt onvoldoende op de hoogte te zijn geweest van deze recente belastingwijzigingen.

Over de kwaliteit van de dienstverlening van de belastingdienst is in Caribisch Nederland in het algemeen het oordeel verbeterd. Het aantal burgers dat zich negatief uitspreekt over de belastingdienst is gedaald van 24% naar 11%. Positief over de kwaliteit van de dienstverlening is nu 67% terwijl dat een jaar geleden 39% betrof.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> Een procentpunt (geschreven %-punt) wordt gebruikt om het absolute verschil aan te geven tussen waarden die in procenten worden uitgedrukt.



grafiek 3.13

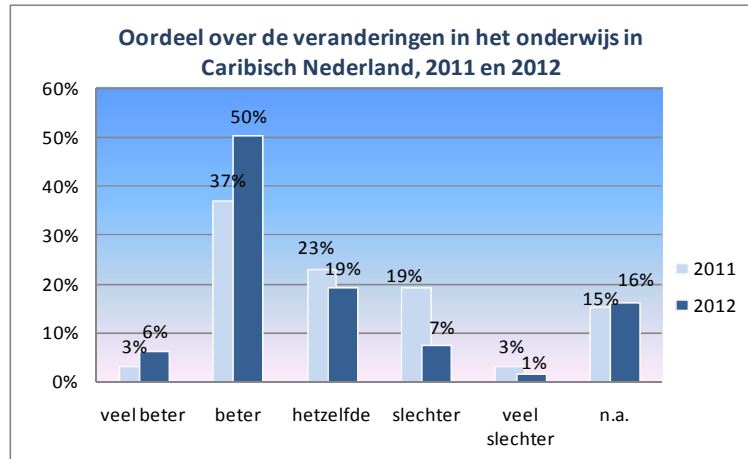
De eilanden laten zien dat de verschillen in perceptie over de kwaliteit van de dienstverlening van de belasting die er in 2011 bestond vrijwel verdwenen zijn en dat over de gehele linie de burger op elk van de eilanden positiever is gaan oordelen. Dit geldt in het bijzonder op Bonaire.

Negatief (-)	Oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening van de belastingdienst in 2012 (tussen haakjes 2011)	Positief (+)
13% (30%)	Bonaire	54% (27%)
16% (14%)	Sint Eustatius	70% (64%)
19% (21%)	Saba	63% (50%)
15% (24%)	Caribisch Nederland	61% (39%)

Spontane reacties van ondervraagden geven aan dat de meerderheid tevreden is en van mening is dat de belastingdienst op het eiland beter functioneert in vergelijking met vroeger. Een minderheid is ontevreden. Uit de reacties blijkt ook dat er klachten zijn over gebrek aan informatie en dat diverse respondenten van mening zijn dat de belastingen te hoog zijn.

### 3.5 Caribisch Nederlands onderwijs

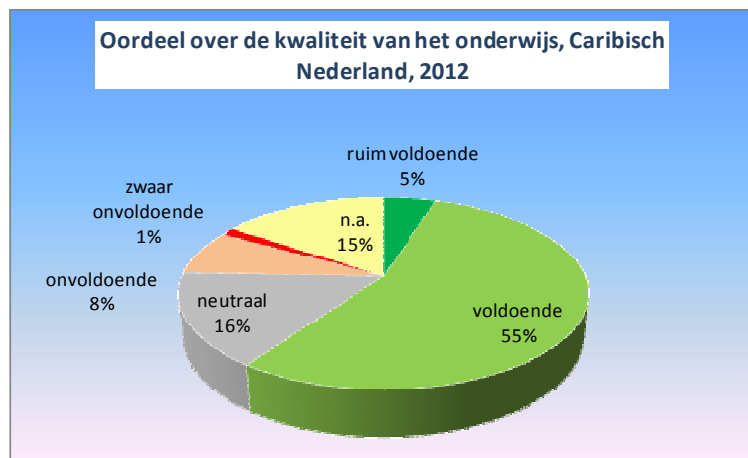
Sinds schooljaar 2010/2011 is er sprake van Nederlands Caribisch onderwijs. Dat heeft forse veranderingen met zich meegebracht voor de school maar ook voor de ouders en leerlingen. Aan de burger op de eilanden, in 46% ook ouder(s) van schoolgaande kinderen, is gevraagd of het onderwijs op de eilanden is verbeterd of juist niet sinds 10-10-10. Een ruime meerderheid van 56% is van mening dat het Caribisch onderwijs beter is ten opzichte van 10-10-10; dat was in 2011 nog 40%. Van de respondenten vindt 8% het slechter geworden, een jaar geleden was dit 22%.



grafiek 3.14

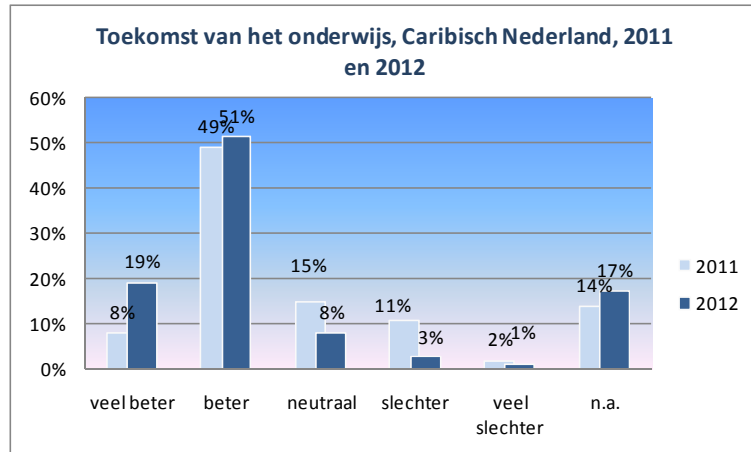
Eilandelijk zijn er nauwelijks verschillen waar te nemen in het oordeel over of het onderwijs nu beter of slechter is geworden sinds 10-10-10. In 2011 was men op Bonaire minder enthousiast (37%, nu 54%) terwijl op Sint Eustatius 48% (nu 62%) en Saba 45% (nu 55%) vond dat het onderwijs beter was geworden.

De mening bij de burgers dat het grosso modo beter gaat met het onderwijs vertaalt zich ook in het oordeel van de burger over de kwaliteit van het onderwijs: 60% is positief en 9% oordeelt negatief over de kwaliteit van het Caribisch Nederlandse onderwijs.



grafiek 3.15

Een meerderheid van de ondervraagden 70% denkt dat het in de toekomst (veel) beter zal gaan met het onderwijs; een aanzienlijk kleiner deel 4% 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)



grafiek 3.16

Opvalt dat verschillen in oordelen over het onderwijs tussen de eilanden in 2012 vrijwel geheel genivelleerd zijn. Bonaire is duidelijk veel positiever geworden in de mening over het onderwijs, op Sint Eustatius en Saba is de burger ook positiever geworden over onderwijs, maar relatief minder. Het gevolg hiervan is dat over de kwaliteit en de verbeteringen in het onderwijs tussen de eilanden nog nauwelijks verschillen bestaan.

2012	Slechter(-)	Beter of slechter onderwijs op de eilanden Meting in 2011 en 2012	Beter (+)	
	2011		2011	2012
7%	24%	Bonaire	35%	55%
10%	20%	Sint Eustatius	48%	62%
15%	21%	Saba	45%	55%
8%	22%	Caribisch Nederland	40%	56%

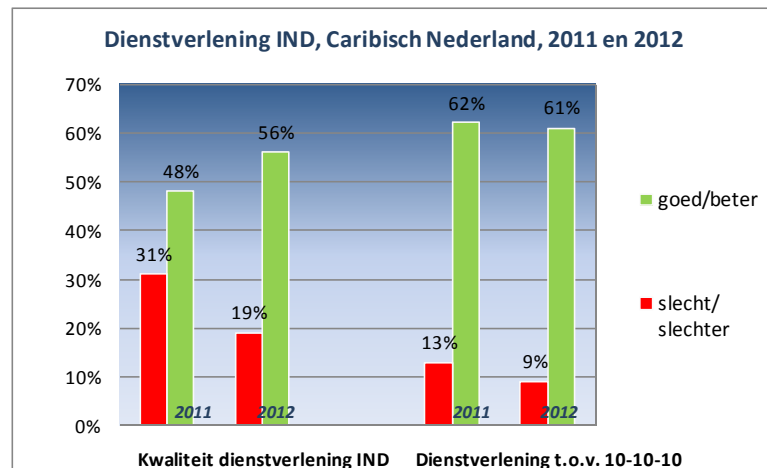
De spontane reacties over de scholen en het Caribisch Nederlandse onderwijs zijn doorgaans positief. Veel is verbeterd aan het onderwijs is de meest gemaakte reactie. Meer specifiek wordt gerefereerd aan de gratis boeken, betere huisvesting en betere kwaliteit van het primair en secundair onderwijs en de doorstroommogelijkheden. Negatieve reacties zijn in de minderheid maar zijn er ook. Deze gaan onder andere over: kwaliteit docenten, te groot aantal docenten die uit het buitenland komen en de taalproblematiek: sommige spreken over te veel Papiaments anderen over te weinig Nederlands. In vergelijking met vorig jaar valt op dat de reacties niet alleen positiever zijn maar de ouders nu blijkbaar beter geïnformeerd zijn omdat dat nauwelijks nog als kritiekpunt wordt genoemd.

### 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 15% van de ondervraagden te maken gehad met de IND.

Ruim de helft (56%) oordeelt positief over de dienstverlening van de IND, een vijfde deel (19%) is daarentegen matig tot slecht hierover te spreken. Een ruime meerderheid (61%) is van mening dat ten opzichte 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 (9%) vindt het tegenovergestelde waar.

Over het algemeen geldt dat de burgers die met de diensten van de IND te maken hebben gehad sinds afgelopen jaar iets positiever zijn gaan oordelen over de IND: 59% oordeelt 'beter' en 13% 'slechter'.



grafiek 3.17

Uit het aantal spontane reacties (27 in totaal van 99 respondenten) over het functioneren van de IND geeft een meerderheid aan dat de dienst beter is gaan functioneren. Maar er zijn ook kritische geluiden te horen namelijk dat de dienstverlening niet goed functioneert (slecht bereikbaar, discriminerend, onvoldoende informatie of onduidelijk).

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 (57%) zegt dat ze op de hoogte zijn; 21% is matig tot slecht op de hoogte.

Onder dezelfde groep van 99 respondenten is nagegaan of er wel of geen misverstand bestaat tussen de taak van de IND en die van bijvoorbeeld het bevolkingsregister van het Openbaar Lichaam en het Ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid dat zorg draagt voor de tewerkstellingsvergunning. Circa 1 op de 5 respondenten blijkt niet of niet goed te weten wie waarvoor verantwoordelijk is; 3 op de 5 wel (zie tabel).

Vragen aan klanten van de IND in Caribisch Nederland	goed	voldoende	neutraal	matig	slecht	geen antwoord
Bent u voldoende op de hoogte van de hoogte van de procedure inzake verblijfsregelingen?	3%	54%	19%	15%	6%	3%
Bent u voldoende op de hoogte van het feit dat de IND gaat over de aanvraag van een verblijfsvergunning en Burgerzaken over de inschrijving in het bevolkingsregister en de afgifte van de 'cedula'?	3%	59%	19%	11%	5%	3%
Bent u voldoende op de hoogte van het feit dat de IND gaat over verblijfsvergunningen en SZW over de aanvraag van een tewerkstellingsvergunning?	2%	51%	20%	15%	6%	6%

Steekproef n=99; personen die contact hebben gehad met de IND

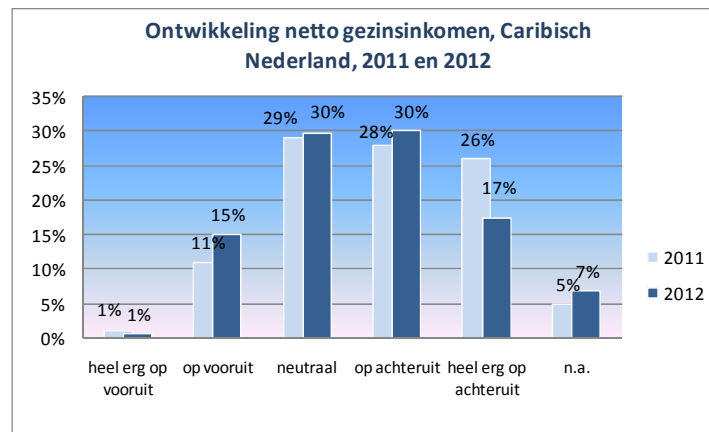
## 4 Inkomens en koopkrachtontwikkeling

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 ABB<sup>8</sup>.

Daarnaast wordt genoemd de introductie van de vastgoedbelasting 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.

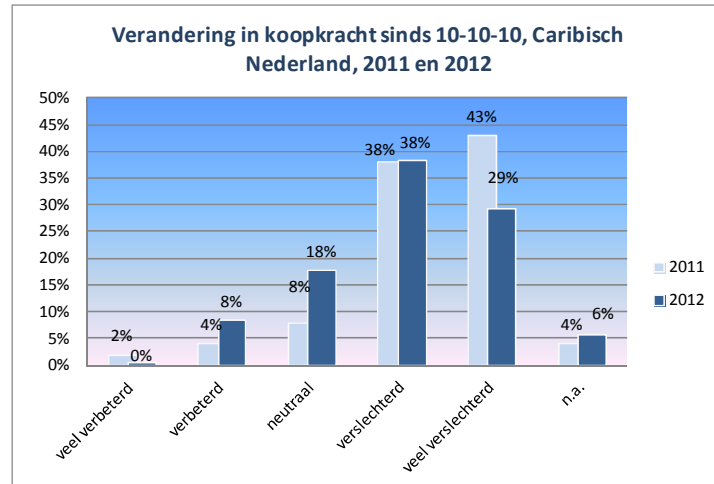
In het belevingsonderzoek van 2012 zijn opnieuw aan de burgers vragen gesteld over inkomens- en koopkrachtontwikkeling. Het beeld dat uit de éénmeting naar voren komt over de netto financiële gezinsituatie ten opzichte van 10-10-10 is in grote lijnen ongewijzigd gebleven in vergelijking met 2011. Het aandeel van huishoudens dat zegt erop achteruit te zijn gegaan is iets afgenomen van 54% naar 47%.



grafiek 4.1

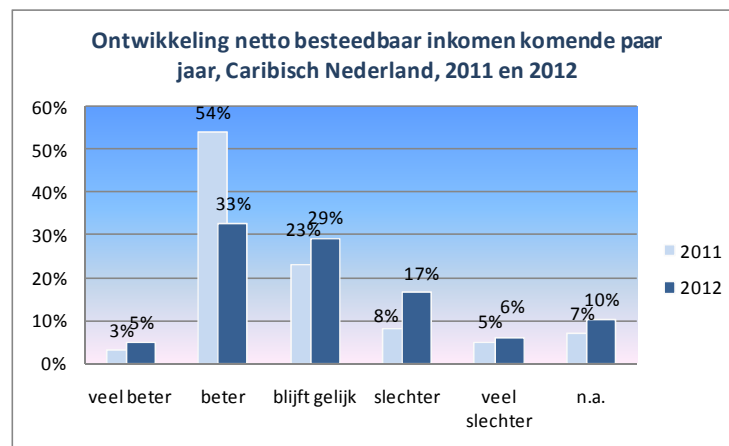
Het is de koopkracht die bepaalt hoe de burger de veranderingen in zijn portemonnee voelt. De teruggang in koopkracht in 2012 ten opzichte van 2 jaar geleden wordt door 67% gevoeld; een jaar geleden was dat 81%. Voor 18% is de koopkracht ongewijzigd gebleven sinds 10-10-10 (in 2011 8%). Sinds 10-10-10 is 8% (in 2011: 6%) van de ondervraagden erop vooruit gegaan.

<sup>88</sup> De dubbele belasting zal worden afgeschaft per 1-11-2012. Daarover zijn afspraken gemaakt met de Landen Curaçao en Sint Maarten.



grafiek 4.2

De verwachtingen voor de toekomst voor wat betreft het inkomen en koopkrachtherstel waren in 2011 een stuk positiever of optimistischer dan in 2012, zoals uit de onderstaande grafiek blijkt. Op de vraag wat de verwachting is voor wat betreft het netto besteedbaar inkomen voor de komende 1-2 jaar was vorig jaar 57% positief, dat percentage is nu geslonken naar 38%. Het aantal dat verwachtte dat in 2011 hun inkomen (verder) zou dalen was 13%, terwijl dat nu is gestegen naar 23%. Van de respondenten in 2011 verwachtte 23% geen veranderingen in inkomen, nu in 2012 is dat 29%.



grafiek 4.3

Met betrekking tot het netto gezinsinkomen en de koopkracht geldt dat deze op elk van de eilanden zijn verslechterd. Op Bonaire wordt het koopkrachtverlies door 72% gevoeld, op Sint Eustatius door 61% en op Saba door 62%. Over het gehele linie lijkt het erop dat op elk van de eilanden de inkomens- en koopkrachtsituatie licht is verbeterd<sup>9</sup>.

De spontane reacties van respondenten bij de eenmeting van nu zijn hetzelfde als bij de nulmeting van 2011: alles is duurder geworden en onze koopkracht is gedaald. Positieve reacties over inkomen en koopkracht worden niet gemaakt; wel worden aanbevelingen gedaan zoals: invoeren van prijscontroles, verhogen van de pensioenen en AOV.

<sup>9</sup> Het gaat onderzoeksmatig te ver om te kunnen concluderen dat de maatregelen van de Rijksoverheid, zoals de indexering van uitkeringen, indexering van ambtenarensalarissen, verhoging van de salarissen van onderwijzend personeel en de belastingverlichtende maatregelen per 1 oktober 2011 hebben geleid tot een lichte verbetering van de koopkracht. Evenwel het is wel plausibel om te veronderstellen dat het ertoe heeft bijgedragen.

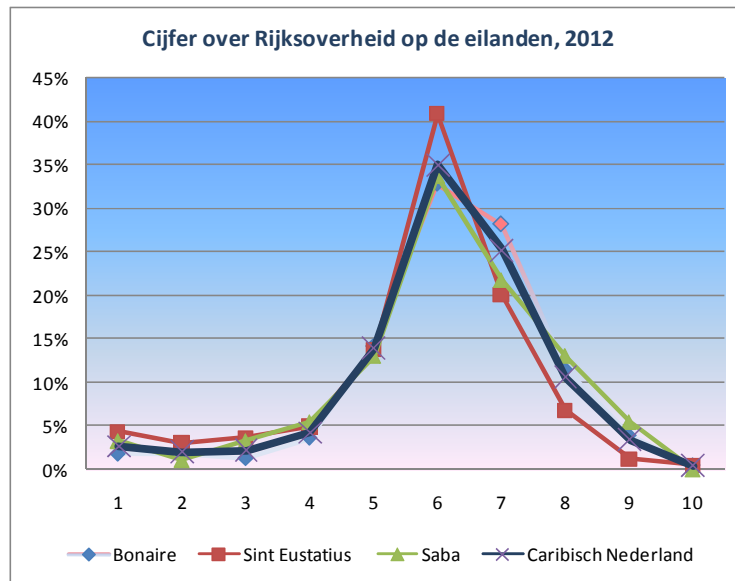


## 5 Oordeel over de Rijksoverheid in Caribisch Nederland

Aan de respondenten is gevraagd om een rapportcijfer, van 1 tot 10, te geven aan de Rijksoverheid in Caribisch Nederland. Het gemiddelde rapportcijfer voor 2012 is een 6,1 dit is een vooruitgang met 0,7-punt ten opzichte van 2011.

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

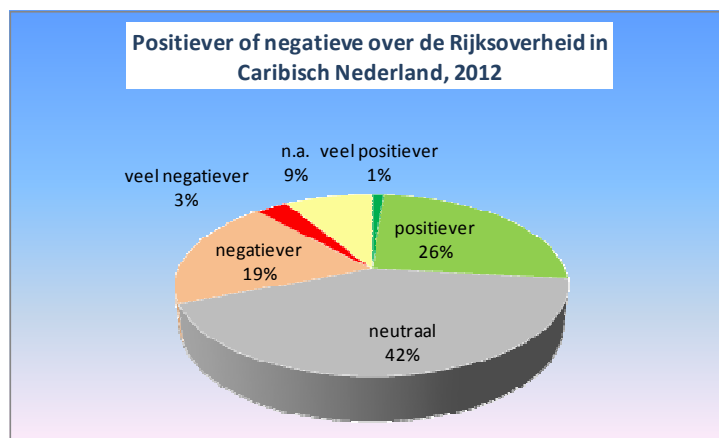
Voor alle eilanden scoort de Rijksoverheid in 2012 wat beter; het meest opvallend is de stijging in waardering op Bonaire met 0,9-punt.



grafiek 5.1

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

Ondanks het hogere gemiddelde rapportcijfer is het oordeel over het functioneren van de Rijksoverheid in 2012 in vergelijking met een jaar (12 maanden) geleden ongeveer gelijk gebleven: 27% van de respondenten oordeelt dat de Rijksoverheid beter is gaan functioneren, terwijl 22% juist het tegenovergestelde beweert. Een groot deel van de respondenten (42%) geeft aan dat het ongeveer gelijk is gebleven.



grafiek 5.2

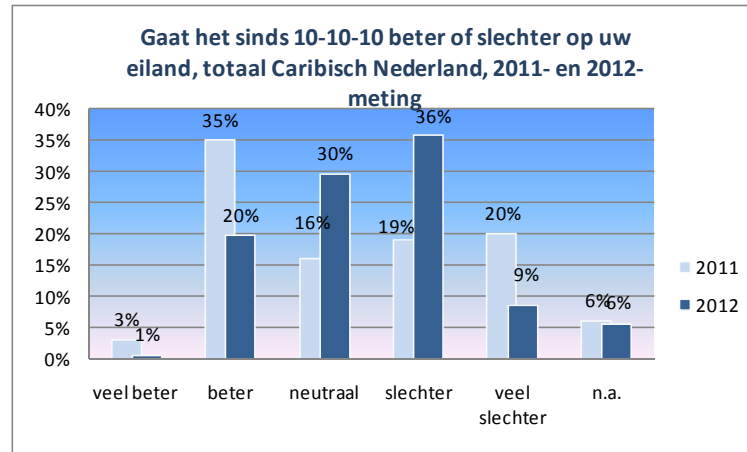
## 6 Huidige situatie en toekomst van het eiland

In deze meting alsmede in de nulmeting is gevraagd aan alle respondenten:

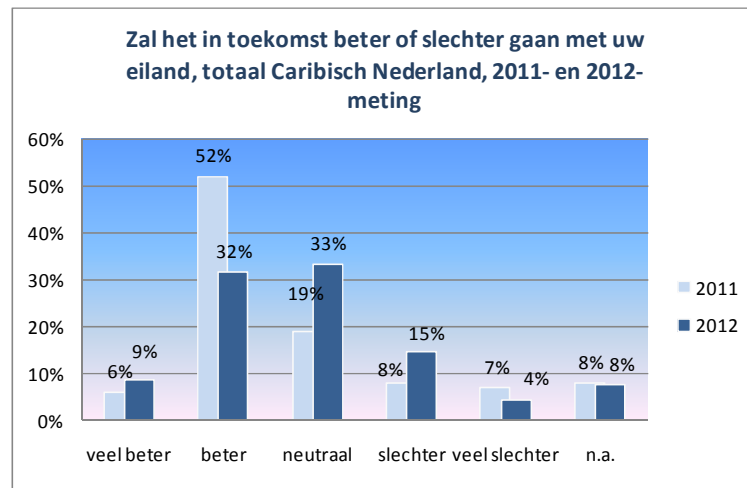
- bent u van mening dat het sinds 10-10-10 het nu (veel) beter of (veel) slechter gaat met het eiland? en
- denkt u dat het in de toekomst met het eiland (veel) beter of (veel) slechter zal gaan?

In de onderstaande grafieken staan de resultaten weergegeven. Daaruit blijkt dat de stemming in Caribisch Nederland wat minder uitbundig is geworden. In 2011 was 38% van de burgers van mening dat het beter gaat met het eiland, in 2012 is dit aantal afgenomen tot 21%.

Dacht in 2011 58% van de inwoners van de eilanden nog dat het in de toekomst beter zou gaan met het eiland, in 2012 was dat gedaald tot 41%.



grafiek 6.1



grafiek 6.2

Tussen de eilanden bestaan er verschillen in mening of het nu en in de toekomst beter (of slechter) zal gaan met het eiland. Op Bonaire heerst duidelijk een iets minder positieve stemming, alhoewel vele burgers op het eiland verwachten dat het in de toekomst wel beter zal gaan. De Sabanen zijn het meest positief, Sint Eustatius zit daar tussen.

Slechter, nu → toekomst	Oordeel over of het beter of slechter gaat met het eiland nu en in de toekomst	Beter, nu → toekomst
51% → 21%	Bonaire	17% → 36%
37% → 18%	Sint Eustatius	21% → 39%
34% → 9%	Saba	33% → 59%
45% → 19%	Caribisch Nederland	21% → 41%

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 eenmeting is aan elke respondent gevraagd wat naar hun mening beter of slechter zal gaan in de toekomst op hun eiland.

Het beeld dat uit de antwoorden op deze open vraag komt geeft een helder en eenduidig beeld: beter zal gaan het onderwijs en de gezondheidszorg; slechter zal het gaan met de koopkracht (zie tabel).

**Wat zal beter en wat zal slechter gaan in de toekomst op uw eiland?\*)**

Wat gaat beter?		Wat gaat slechter?	
1	Onderwijs (46%)	1	Koopkracht (40%)
2	Gezondheidszorg (40%)	2	Criminaliteit (13%)
3	Koopkracht (5%)	3	Economie (8%)
4	Economie (5%)	4	Gezondheidszorg (5%)

\*) respondenten gaven soms 2 antwoorden. Percentage getrokken van personen die deze vraag beantwoorden; bij wat gaat goed? (n=)546 en bij wat gaat slecht (n=)527.

## 7 Conclusies

Uit de eenmeting blijkt dat de tevredenheid onder de burgers in Caribisch Nederland over onderwijs, gezondheidszorg, veiligheid en politie fors is toegenomen. De kritiek op het functioneren van deze taken van de Rijksoverheid is duidelijk afgenomen. In meerderheid zijn de burgers van Caribisch Nederland positief over de kwaliteit van de dienstverlening. Deze grotere tevredenheid over het functioneren van diverse diensten die de Rijksoverheid aanbiedt heeft plaats gevonden in een relatief korte tijdsperiode van één jaar. Voor de nabije toekomst is de verwachting bij de bevolking dat in de gezondheidszorg en het onderwijs de kwaliteit verder zal stijgen.

De grotere tevredenheid vertaalt zich deels in een hoger rapportcijfer voor het functioneren van de gehele Rijksoverheid in Caribisch Nederland. Het cijfers steeg van 5,4 in 2011 naar 6,1 in 2012. Dat de stijging niet hoger is uitgevallen, gezien de positieve oordelen over de dienstverlening van de Rijksoverheid, kan haar oorzaak hebben in de koopkrachtontwikkeling op de eilanden. Het percentage van de bevolking dat stelt sinds 10-10-10 in koopkracht te zijn teruggegaan, in 2011 81%, bedraagt nu in 2012 nog altijd 67%.

De toekomstverwachtingen op de eilanden is door de burger naar beneden bijgesteld. Ook dit kan mogelijk het gevolg zijn van de negatieve perceptie over de koopkracht. In 2011 was de meerderheid positief over zijn inkomensontwikkeling: 57% voorzag een inkomensverbetering; nu in 2012 is dat 38%. Was in 2011 58% positief gestemd over de toekomst van het eiland, nu in 2012 is dat gedaald naar 41%.

In de onderstaande tabel zijn de belangrijkste uitkomsten van de nulmeting en eenmeting samengevat. Daaruit blijkt duidelijk dat in Caribisch Nederland:

- vele burgers de door de Rijksoverheid geleverde diensten beter vinden in vergelijking met dezelfde diensten van voor 10-10-10;
- de dienstverlening door de Rijksoverheid in 2012 ten opzichte van 2011 sterk is verbeterd;
- de meerderheid van de burgers tevreden is over de kwaliteit van de diensten zoals geleverd door de verschillende ministeries;
- slecht een beperkt aantal burgers er in inkomen en koopkracht op vooruit is gegaan en dat een minderheid denkt dat het nu beter gaat met het eiland dan twee jaar geleden.

### Beknopte samenvatting van resultaten van nul- (2011) en eenmeting (2012)

Indicator	2011	2012
Betere medische zorg t.o.v. 10-10-10	36%	61%
Kwaliteit medische zorg ( <i>goed</i> en <i>voldoende</i> )	38%	60%
Beter functioneren van de politie sinds 10-10-10	n.a.	43%
Toegenomen gevoel van veiligheid sinds 10-10-10	31%	48%
Kwaliteit dienstverlening belastingdienst ( <i>goed</i> en <i>voldoende</i> )	39%	67%
Positieve veranderingen in Caribisch Nederlands onderwijs sinds 10-10-10	40%	56%
Betere dienstverlening IND sinds 10-10-10	62%	61%
Kwaliteit dienstverlening IND ( <i>goed</i> en <i>voldoende</i> )	48%	56%
Oordeel over de Rijksoverheid in Caribisch Nederland (rapportcijfer 1-10)	5,4	6,1
Positieve ontwikkeling netto gezinsinkomen sinds 10-10-10	12%	16%
Verbetering koopkracht sinds 10-10-10	10%	4%
Beter met eiland sinds 10-10-10	38%	21%

**Bijlagen:**

- I. Enquêteformulier (NL-versie)**
- II. Verantwoording steekproef**

## I. Enquêteformulier (NL-versie)

Naam respondent: _____	Eiland: BON / EUX / SAB
Telefoonnr. respondent: _____ Ob. Mailadres: _____	(uitsluitend voor onderzoeksdoeleinden)

### 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. Weet u wie de Rijksvertegenwoordiger van Caribisch Nederland is?

1 JA	2 NEE	3 "ongeveer"	9 Weet niet/N.A.
------	-------	--------------	------------------

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

A	JA	NEE	n.a.	Commentaar, beter of slechter:
Heeft uzelf contact gehad met de IND in het kader van een verblijfsvergunning?		→ vraag #4		
B Bent u voldoende op de hoogte van de procedures inzake verblijfsregelingen?	++ + = - --		n.a.	
C Bent u voldoende op de hoogte van het feit dat de IND gaat over de aanvraag van een verblijfsvergunning en Burgerzaken over de inschrijving in het bevolkingsregister en de afgifte van de 'cedula'?	++ + = - --		n.a.	
D Bent u voldoende op de hoogte van het feit dat de IND gaat over verblijfsvergunningen en SZW over de aanvraag van de tewerkstellingsvergunning?	++ + = - --		n.a.	
E Wat is uw oordeel over de huidige kwaliteit van de dienstverlening van de IND?	++ + = - --		n.a.	
F Is de dienstverlening van de IND (veel) beter of (veel) slechter dan voor 10-10-10 toen het nog de Vreemdelingendienst was?	++ + = - --		n.a.	
G Indien u de dienstverlening van afgelopen jaar beoordeelt, is dit (veel) beter of (veel) slechter geworden?	++ + = - --		n.a.	

### 4. Veiligheid, politie en brandweer

A	JA	NEE	n.a.	Commentaar, beter of slechter:
Bent u tevreden over het functioneren van de brandweer?	++ + = -		n.a.	
B Heeft u op een of andere manier contact gehad met de politie afgelopen 12 maanden?	JA	NEE	n.a.	
C Is de politie na 10-10-10 (veel) beter of (veel) slechter gaan functioneren?	++ + = - --		n.a.	
D Heeft u het idee dat de politie het afgelopen jaar (veel) beter of (veel) slechter is 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 afgelopen 12 maanden (erg) toe- of afgenomen?	++ + = - --		n.a.	

### 5.1 Douane op uw eiland

A	JA	NEE	n.a.	Commentaar, beter of slechter:
Heeft u contact gehad met de douane de afgelopen 12 maanden?	JA	→ 5.2	n.a.	
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 jaar (veel) verbeterd of verslechterd?	++ + = - --		n.a.	

### 5.2 Belastingdienst op uw eiland

A	Heeft u contact gehad met Belastingdienst gedurende de afgelopen 12 maanden?	JA		NEE → 6			n.a.	<i>Commentaar, beter of slechter:</i>
B	Wat is uw oordeel over de huidige kwaliteit van de dienstverlening van de belastingdienst?	++	+	=	-	--	n.a.	
C	Is de dienstverlening afgelopen jaar (veel) verbeterd of verslechterd?	++	+	=	-	--	n.a.	
D	Was u van te voren voldoende geïnformeerd over de wijzigingen in de belastingen die hebben plaatsgevonden sinds 2011?	++	+	=	-	--	n.a.	
E	Bent u (ruim)voldoende/ (ruim) onvoldoende op de hoogte van de wijziging in het belastingstelsel die sinds 1-oktober 2011 zijn doorgevoerd?	++	+	=	-	--	n.a.	

### 6. Onderwijs

A	Heeft u schoolgaande kinderen? (doorgaan met vraag 6-b1)	JA		NEE			n.a.	<i>Commentaar, beter of slechter:</i>
B	Hoe beoordeelt u het onderwijs: (ruim)voldoende – (zwaar) onvoldoende	++	+	=	-	--	n.a.	
C	Heeft u het gevoel dat het Caribisch Nederlandse onderwijs (veel) beter of (veel) slechter is dan voor 10-10-10?	++	+	=	-	--	n.a.	
D	Is de kwaliteit van het onderwijs naar uw mening het afgelopen (school)jaar (veel) verbeterd of (veel) verslechterd?	++	+	=	-	--	n.a.	
E	Denkt u dat het onderwijs in de toekomst (veel) beter of slechter wordt?	++	+	=	-	--	n.a.	

### 7. Gezondheidszorg op uw eiland

A	Heeft u contact met gezondheidszorginstellingen? (dokter, specialist, ziekenhuis, e.d.)	JA		NEE			n.a.	<i>Commentaar, beter of slechter, reactie op 7C/E:</i>
B	Bent u voldoende op de hoogte van wat er nu onder het gezondheidszorgpakket valt?	++	+	=	-	--	n.a.	
C	Wat is uw oordeel over de huidige gezondheidszorg (kwaliteit en dienstverlening)?	++	+	=	-	--	n.a.	
D	Heeft u het gevoel dat de gezondheidszorg (veel) beter of (veel) slechter is dan vroeger? (voor 10-10-10)	++	+	=	-	--	n.a.	
E	Is de kwaliteit van de gezondheidszorg het afgelopen jaar (veel) verbeterd of (veel) verslechterd?	++	+	=	-	--	n.a.	
F	Wat is uw verwachting t.a.v. de kwaliteit van de gezondheidszorg voor de nabije toekomst?	++	+	=	-	--	n.a.	

### 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-inkomen

A	Bent u/is uw gezin er dit jaar (2012) per saldo <b>netto</b> financieel (in US\$) op vooruit gegaan in vergelijking met uw situatie van voor 10-10-10?	++	+	=	-	--	n.a.	
B	Is uw <b>koopkracht</b> van uw gezinshuishouden sinds 2010 (veel) verbeterd of verslechterd?	++	+	=	-	--	n.a.	
C	Wat is uw verwachting v. <b>netto besteedbaar gezinsinkomen</b> w.b. de ontwikkelingen van uw 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 motieven
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. Statistische verantwoording van 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 17.522 personen is een steekproef van 403 getrokken. Voor Sint Eustatius is uit een bevolking boven de 18 jaar van 2981 zijn 163 respondenten geënquêteerd en op Saba van de 1662 personen 101. De steekproef is op het kenmerk geslacht, leeftijd en waar geboren vergeleken met de gegevens van het Nederlandse Centraal Bureau voor de Statistiek<sup>10</sup>.

Geslacht								
	Bonaire	CBS.NL	Sint Eustatius	CBS.NL	Saba	CBS.NL	Caribisch Nederland	CBS.NL
Man	53,3%	53,1%	53,4%	55,5%	53,5%	52,4%	53,4%	53,4%
Vrouw	46,7%	46,9%	46,6%	45,5%	46,5%	47,6%	46,6%	46,6%
	100,0%	100,0%	100,0%	101,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Leeftijd								
	Bonaire	CBS.NL	Sint Eustatius	CBS.NL	Saba	CBS.NL	Caribisch Nederland	CBS.NL
18-29 jaar	17%	19%	16%	18%	18%	38%	17%	21%
30-39 jaar	18%	18%	21%	21%	17%	16%	19%	18%
40-49 jaar	25%	23%	24%	24%	23%	16%	24%	23%
50-59 jaar	19%	20%	18%	20%	17%	13%	19%	19%
60-69 jaar	12%	12%	10%	11%	15%	10%	12%	12%
70 jaar en ouder	7%	8%	10%	7%	11%	7%	8%	8%
N.a.	2%		0%		0%		1%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Bent u geboren op het eiland?								
	Bonaire	Sint Eustatius	Saba	Caribisch Nederland	CBS-NL			
ja	55%	66%	54%	57%	59%			
nee	45%	34%	46%	43%	41%			
	100%	100%	100%	100%	100%			
Allochtoon, autochtoon								
	Bonaire	Sint Eustatius	Saba	Caribisch Nederland				
op het eiland geboren en getogen	47%	53%	47%	48%				
geboren, maar ook uiten eiland gewo	8%	13%	8%	9%				
> 10 jaar op het eiland	35%	24%	33%	32%				
5-10 jaar op het eiland	7%	6%	7%	7%				
2-5 jaar	1%	2%	1%	1%				
minder dan 2 jaar op het eiland	1%	2%	5%	2%				
n.a.	1%	1%	0%	1%				
	100%	100%	100%	100%				

Hoogst behaalde onderwijsdiploma				
	Bonaire	Sint Eustatius	Saba	Caribisch Nederland
Lagere school	11%	9%	10%	10%
MAVO, MULO, LBO, BVO	38%	36%	32%	36%
MBO, HAVO, VWO	29%	30%	27%	29%
HBO	16%	19%	12%	16%
Universiteit	3%	5%	10%	4%
Anders	1%	1%	6%	2%
N.a.	2%	1%	4%	2%
	100%	100%	100%	100%
Maandelijkse netto gezinsinkomen				
	Bonaire	Sint Eustatius	Saba	Caribisch Nederland
minder dan US\$ 1000	21%	23%	17%	21%
tussen US\$ 1000-2000	29%	38%	29%	31%
tussen US\$ 2000-3000	13%	11%	14%	13%
meer dan US\$ 3000	10%	4%	8%	8%
Vertrouwelijk	20%	19%	24%	20%
Weet niet	7%	4%	9%	7%
	100%	100%	100%	100%

<sup>10</sup> 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.