



Vlaanderen
is lokaal bestuur

HET PERSONEEL VAN DE VLAAMSE GEMEENTEN

Omvang, kostprijs en een onderzoek
naar de ambtelijke capaciteit

Februari 2025

AGENTSCHAP
BINNENLANDS
BESTUUR

vlaanderen.be/lokaal-bestuur

Inhoud

VOORAF	3
MANAGEMENTSAMENVATTING	4
1. HET PERSONEELSBESTAND VAN DE GEMEENTEN	6
1.1 Aantal personeelsleden	6
1.2 Aard van het dienstverband	6
1.3 Geslacht	7
1.4 Niveau	7
1.5 Verdeling over gemeenten	8
1.6. Overzicht van de personeelsuitgaven	10
1.7 Onderdelen van de loonkosten	11
2. AMBTELIJKE CAPACITEIT EN DE WERKING VAN EEN GEMEENTE	13
2.1 De intekening op Vlaamse subsidies	13
2.1.1 Het Kopenhagenplan	13
2.1.2 Zomerscholen	16
2.1.3 Het Lokaal Energie- en Klimaat Plan 2.1	17
2.1.4 Subsidies voor eredienstgebouwen	19
2.1.5 Gemeente zonder gemeentehuis	20
2.1.6 Lokaal Activeringspact	22
2.2 De tevredenheid met de gemeentelijke dienstverlening	24
2.2.1 Voldoende informatie door het gemeentebestuur	25
2.2.2 Voldoende consultatie door het gemeentebestuur	26
2.2.3 Tevredenheid over de communicatie van gemeentebestuur	27
2.2.4 Tevredenheid over de loketvoorzieningen	28
2.2.5 Tevredenheid over de digitale dienstverlening	30
2.2.6 Tevredenheid over de staat van de fietsinfrastructuur	32
2.2.7 Tevredenheid over de staat van de voetpaden	34

VOORAF

De uitgaven voor het personeel vormen een belangrijke kostenpost van de Vlaamse gemeenten. Tegelijkertijd vormt het personeel een belangrijk 'actief'. Een voldoende en getalenteerd personeelskorps speelt een belangrijke rol in de bestuurskracht van een gemeente.

Deze nota zet enkele data over het personeelsbestand en de personeelsuitgaven van de Vlaamse lokale besturen op een rijtje (hoofdstuk 1). Daarna gaan we na of er indicaties te vinden zijn tussen de ambtelijke capaciteit van een gemeente (de omvang van het personeelsbestand) en enkele elementen van hoe ze functioneren (hoofdstuk 2).

De nota gaat vooral in op het personeelsbestand van de gemeenten. Met de term 'gemeenten' bedoelen we zowel de gemeenten als de OCMW's. De gemeente en haar OCMW zijn nog altijd aparte rechtspersonen, maar werden feitelijk gefuseerd sinds de inwerkingtreding van het decreet over het Lokaal Bestuur (DLB) in 2019.

Het personeelsbestand van de autonome gemeentebedrijven (AGB) en de publiekrechtelijke welzijnsverenigingen (WZV) beschouwen we als een aparte categorie, ook al is het zo dat bepaalde activiteiten in sommige gemeenten uitgevoerd worden door het personeel van het kernbestuur (gemeente) en in andere gemeenten door het personeel van de verzelfstandigde entiteit (AGB of WZV). Tussen een AGB en een gemeentebestuur is er altijd een 1-op-1-relatie, wat het makkelijk maakt om het personeel van het AGB toe te voegen aan het personeel van haar gemeente. Dat is niet het geval voor het personeel van een WZV. Een groot aantal WZV zijn 'meerhoofdige verenigingen', wat de verdeling van het personeelsbestand over het aantal deelnemende gemeenten discutabel maakt.

Als uitgangspunt nemen we de situatie die bestond voor de gemeentefusies van 1 januari 2025. Toen waren er nog 300 gemeenten. Vanaf 2025 zijn het er nog maar 285.

De cijfers over het aantal personeelsleden zijn de RSZ-gegevens over de situatie in ieder bestuur op het einde van het tweede kwartaal van ieder jaar. De getallen staan uitgedrukt in VTE (voltijdse equivalenten), niet in 'koppen'. Bij een historische analyse starten we in het jaar 2015, het jaar waarin de hulpverleningszones aparte rechtspersonen werden (voordien waren veel brandweerkorpsen ondergebracht bij de gemeente).

De cijfers over de personeelsuitgaven zijn de cijfers uit de digitaal doorgestuurde jaarrekeningen van de lokale besturen. Het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) stelt die cijfers ook ter beschikking op zijn website.

MANAGEMENTSAMENVATTING

In een eerste hoofdstuk van de nota bekijken we het **aantal lokale personeelsleden**. De Vlaamse lokale besturen (gemeenten en OCMW inclusief de autonome gemeentebedrijven en de publiekrechtelijke welzijnsverenigingen) tellen in 2023 bijna 94.000 VTE (voltijdse equivalenten). Dit aantal bleef **min of meer stabiel** sinds 2018. De uittredende gemeentebesturen dreven het lokale personeelsbestand de afgelopen bestuursperiode (2019-2024) zeker niet op.

De **loutere gemeenten en OCMW's** (dus zonder de autonome gemeentebedrijven en de publiekrechtelijke welzijnsverenigingen) tellen in **2023 exact 80.169 VTE**. Ze kostten de gemeentebesturen in 2023 bijna 5,9 miljard euro, of 40,9% van hun totale exploitatie-uitgaven. De meerderheid van deze ambtenaren is tewerkgesteld in contractueel dienstverband (75%), is vrouwelijk (60%) en van een niet-universitair niveau. Ongeveer 10% van de lokale ambtenaren volgden universitaire studies.

Meer dan de helft van de Vlaamse gemeenten (159 van de 300) tellen minder dan 150 VTE. 80 Vlaamse gemeenten (= 20%) beschikken zelfs over minder dan 100 VTE om hun volledige interne (financiën, HRM, ICT, logistiek, secretariaat, ...) en externe (bibliotheek, sport, cultuur, wegeniswerken, klimaat, ruimtelijke ordening, milieu, groendienst, economie, sociale zaken, ...) dienstverlening vorm te geven.

In een tweede hoofdstuk onderzoeken we of er een verband bestaat tussen de **ambtelijke capaciteit** van een gemeente (gedefinieerd als het aantal beschikbare VTE) en enkele elementen van het presteren van de gemeente. Schrijven gemeenten met een beperktere ambtelijke capaciteit minder in op subsidiemogelijkheden van de Vlaamse overheid dan gemeenten met een grotere ambtelijke capaciteit? En slagen gemeenten met een beperkte ambtelijke capaciteit er minder in dan anderen om diensten te verlenen waarover de bevolking tevreden is?

We onderzochten 6 Vlaamse subsidiestromen. Bij ieder van die subsidiestromen kunnen we beschouwingen maken, maar telkens dringt zich een duidelijk verband op: **gemeenten met minder ambtelijke capaciteit** (dus gemeenten met een lager aantal beschikbare VTE) **tekenen gemiddeld minder in op Vlaamse subsidies** dan gemeenten met een grotere ambtelijke capaciteit. Het patroon zie je overal, maar het verband is niet rechtstreeks evenredig omdat er uitzonderingen voorkomen.

Dit is jammer voor de kleinere gemeenten en hun inwoners, die subsidies en het bijbehorende beleid moeten missen (of daar, direct of indirect, via de lokale belastingen meer moeten voor betalen). Het is ook jammer voor de Vlaamse overheid, zeker omdat de Vlaamse overheid de lokale besturen als een lokale partner ziet om gezamenlijk beleid mee te realiseren.

Het **verband tussen de ambtelijke capaciteit en de tevredenheid van de bevolking over de gemeentelijke dienstverlening, is veel minder eenduidig**. De verschillen tussen de gemeentecusters met een andere ambtelijke capaciteit zijn klein, waardoor het verband tussen de 2 fenomenen onbetrouwbaar wordt. ABB ziet:

- een negatief verband met de variabelen (1) voldoende informatie door het gemeentebestuur, (2) voldoende consultatie door het gemeentebestuur en (3) voldoende communicatie door het gemeentebestuur. Een negatief verband betekent dat een grotere ambtelijke capaciteit binnen een gemeente de kans *verlaagt* op een hoge tevredenheid;
- een positief verband met de variabelen (1) tevredenheid over de digitale dienstverlening en (2) tevredenheid over de staat van de fietsinfrastructuur. Een positief verband betekent dat meer beschikbaar personeel de kans verhoogt op een hogere tevredenheid bij de bevolking;
- geen enkel verband met de variabelen (1) tevredenheid over de loketvoorzieningen en (2) tevredenheid over de staat van de voetpaden.

1. HET PERSONEELSBESTAND VAN DE GEMEENTEN

1.1 Aantal personeelsleden

De Vlaamse gemeenten telden in 2023 80.169 VTE. Op het eerste zicht minder dan in 2015, toen er nog 83.521 VTE waren. Houden we rekening met de personeelsleden in de AGB, én vooral met die in de WZV, dan loopt het totale personeelsaantal van de Vlaamse lokale besturen op van 90.571 in 2015 naar 93.840 in 2023: een stijging met 3,61%.

In de jaren 2018-2019 werden enkele tientallen welzijnsverenigingen opgericht als reactie op de feitelijke fusie tussen gemeente en OCMW (door de inwerkingtreding van het DLB vanaf 1 januari 2019). Veel personeelsleden van de rechtspersoon OCMW werden toen overgeheveld naar de rechtspersoon WZV.

Bekijken we de meer recente periode vanaf 2018 (de start van de vorige gemeentelijke bestuursperiode), dan is er eerder sprake van een stabilisatie van het aantal lokale personeelsleden: 93.957 VTE in 2018 en 93.840 in 2023. De voorbije jaren hebben de lokale besturen het aantal medewerkers dus niet opgedreven, maar ook niet afgebouwd. Het coronajaar kende wel een dip in het aantal (contractuele) medewerkers.

Voor de volledigheid vermelden we dat de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden sinds jaar en dag ongeveer 8.000 VTE tellen. In 2023 waren het er precies 8.068.

aantal VTE	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
gemeente	48.083	47.762	48.226	50.392	50.672	49.556	51.484	51.783	52.045
OCMW	35.438	35.216	34.745	33.386	31.207	28.728	29.305	28.373	28.123
gemeente + OCMW	83.521	82.978	82.971	83.778	81.878	78.284	80.788	80.157	80.169
AGB	2.947	1.549	1.631	1.724	1.741	1.199	1.739	1.747	1.810
WZV	4.103	4.229	5.213	8.455	10.383	10.976	11.095	11.278	11.862
G + O + AGB + WZV	90.571	88.756	89.816	93.957	94.001	90.459	93.622	93.182	93.840
IGS	7.957	7.959	8.038	8.452	7.626	7.981	7.812	7.976	8.068

1.2 Aard van het dienstverband

Sinds 2016 beschikken de lokale besturen over de decretale keuzemogelijkheid om personeelsleden in statutair of in contractueel dienstverband aan te werven. In principe was de statutaire aanwerving de regel voor 2016, de contractuele aanwerving de uitzondering. Maar ook toen waren de contractuele medewerkers al in de meerderheid.

Sinds 2016 steeg het aantal contractanten systematisch. Momenteel werkt nog maar een kwart van de personeelsleden van de gemeenten in statutair dienstverband. In 2015 was dit nog meer dan een derde (37%).

jaar	contractueel	statutair
2015	63,0%	37,0%
2016	64,2%	35,8%
2017	65,7%	34,3%
2018	66,3%	33,7%
2019	68,0%	32,0%
2020	68,2%	31,8%
2021	70,9%	29,1%
2022	72,9%	27,1%
2023	74,8%	25,2%

1.3 Geslacht

De lokale personeelsleden zijn vooral vrouwen: 60%. Dat percentage bleef de afgelopen 10 jaar stabiel.

jaar	man	vrouw
2015	39,3%	60,7%
2016	39,3%	60,7%
2017	39,4%	60,6%
2018	40,2%	59,8%
2019	41,0%	59,0%
2020	40,1%	59,9%
2021	40,0%	60,0%
2022	39,8%	60,2%
2023	39,7%	60,3%

1.4 Niveau

De gegevens die de RSZ meedeelt aan ABB bevatten geen data over de indeling van de personeelsleden in niveaus. Toch beschikt ABB over behoorlijk betrouwbare indicaties uit een eigen databank. Maar de gegevens zijn onvolledig omdat de ABB-databank maar door 269 gemeenten en 227 OCMW's is aangevuld.

54% van de personeelsleden van de gemeentebesturen (zonder de OCMW) werkt op niveau C of D, 12% op niveau E. Dat toont aan dat je vooral uitvoerende functies vindt bij de gemeenten. Slechts 12% van het personeelsbestand werkt op niveau A (inclusief de decretale graden).

Bij de OCMW's liggen de verhoudingen anders. Bijna 30% werkt er op niveau B. Daarnaast wordt een groot percentage van personeelsleden ingeschaald in IFIC, de eigenstandige functieclassificatie voor het publiek en privaat zorgpersoneel in de ouderenzorg. Het aantal personeelsleden van niveau A, inclusief de decretale graden, bedraagt niet meer dan 4%.

1.5 Verdeling over gemeenten

Iets meer dan de helft van de Vlaamse gemeenten (159 gemeenten of 53% van het totale aantal) telt minder dan 150 VTE. 80 gemeenten stellen minder dan 100 VTE te werk en 43 onder hen zelfs minder dan 75 VTE. 37 gemeenten beschikken over meer dan 400 VTE.

aantal VTE (gemeenten)	aantal gemeenten	totaal gemeenten	% van de gemeenten
tussen 0 en 2 VTE	1	1	0,3%
tussen 2 en 50 VTE	19	20	6,7%
tussen 50 en 75 VTE	23	43	14,3%
tussen 75 en 100 VTE	37	80	26,7%
tussen 100 en 125 VTE	36	116	38,7%
tussen 125 en 150 VTE	43	159	53,0%
tussen 150 en 200 VTE	26	185	61,7%
tussen 200 en 250 VTE	28	213	71,0%
tussen 250 en 300 VTE	21	234	78,0%
tussen 300 en 400 VTE	29	263	87,7%
tussen 400 en 1.000 VTE	27	290	96,7%
tussen 1.000 en 10.000 VTE	10	300	100,0%

Er bestaat, niet onverwacht, een verband tussen het inwoneraantal van de gemeente en de omvang van het personeelsbestand. Gemeenten met meer dan 17.500 inwoners hebben, gemiddeld, een personeelsbestand dat de 200 VTE overschrijdt. Ook relatief gezien is hun personeelseffectief groter: meer dan 11 VTE per 1.000 inwoners. De 13 gemeenten met een inwonersaantal tussen 22.500 en 25.000 vormen een uitzondering op deze regel. Daarvoor hebben we niet direct een verklaring.

Gemeenten met minder dan 17.500 inwoners beschikken gemiddeld over een meer bescheiden personeelsbestand, zowel in absolute termen (minder dan 150 VTE) als in relatieve termen (minder dan 11 VTE per 1.000 inwoners).

De grotere steden (meer dan 50.000 inwoners), en zeker ook de 2 grootsteden Gent en Antwerpen, hebben zowel absoluut als relatief (veel) meer VTE. Stad Antwerpen telde in 2023 8.177 VTE, stad Gent 5.916.

aantal inwoners	aantal gemeenten	gemiddelde VTE	gemiddelde VTE/1.000
Herstappe	1	0,2	2,9
van 1 tot 5.000	11	27,2	8,8
van 5.000 tot 7.500	21	60,3	9,4
van 7.500 tot 10.000	32	91,8	10,5
van 10.000 tot 12.500	43	127,5	11,3
van 12.500 tot 15.000	35	119,5	8,7
van 15.000 tot 17.500	26	150,2	9,3
van 17.500 tot 20.000	27	213,7	11,2
van 20.000 tot 22.500	19	246,0	11,6
van 22.500 tot 25.000	13	207,0	8,8
van 25.000 tot 30.000	20	300,5	11,2
van 30.000 tot 40.000	27	387,7	11,1
van 40.000 tot 50.000	12	485,4	11,0
van 50.000 tot 150.000	11	1.142,4	13,9
meer dan 150.000	2	7.046,8	18,6
Totaal	300	267,2	10,5

Maken we een rangschikking van de gemeenten (we lieten het minuscule Herstappe buiten beschouwing) naargelang het 'aantal VTE per 1.000 inwoners', dan zijn bij de 10 laagst scorende gemeenten de helft van de gemeenten heel klein: Horebeke, Ruiselede, Moerbeke, Lierde en Nieuwerkerken. Drie van de 5 andere gemeenten zijn gemeenten uit de rijkere stadsrand: Affligem, Kraainem en Edegem. Edegem scoort met 4,6 VTE per 1.000 inwoners duidelijk het laagst.

Bij de 10 gemeenten met de hoogste graad van 'VTE per 1.000 inwoners' valt de aanwezigheid van maar liefst 6 kustgemeenten op: Nieuwpoort, De Panne, Blankenberge, Koksijde, Middelkerke en de centrumstad Oostende. Ook de grootstad Gent hoort bij die groep. De gemeenten Veurne, Hooglede en ook het kleine Alveringem vervolledigen de top-tien.

Nieuwpoort, met 27,6 VTE per 1.000 inwoners, telt relatief gezien 6 keer meer personeelsleden dan Edegem.

minst VTE per 1.000 inwoners				meest VTE per 1.000 inwoners			
	gemeente	inwoners	VTE/1.000 inwoners		gemeente	inwoners	VTE/1.000 inwoners
1	Edegem	22.761	4,6	1	Nieuwpoort	11.493	27,6
2	Horebeke	2.036	4,8	2	Veurne	12.419	27,1
3	Moerbeke	6.724	5,4	3	Hooglede	10.142	22,9
4	Lierde	6.805	5,6	4	De Panne	11.089	22,6
5	Nieuwerkerken	7.190	5,8	5	Gent	268.122	22,1
6	Ruiselede	5.504	5,9	6	Blankenberge	20.511	21,9
7	Roosdaal	11.866	5,9	7	Koksijde	21.664	21,6
8	Kraainem	14.051	5,9	8	Middelkerke	19.755	21
9	Affligem	13.556	5,9	9	Alveringem	5.054	19,8
10	Brakel	15.007	6,0	10	Oostende	72.175	19,8

1.6. Overzicht van de personeelsuitgaven

De personeelsuitgaven van de Vlaamse gemeenten vertegenwoordigen ongeveer de helft van hun exploitatie-uitgaven¹. In 2023 bedroegen de personeelsuitgaven iets meer dan 7,3 miljard euro of 51% van de exploitatie-uitgaven (die iets meer dan 14,3 miljard euro bedroegen).

	2015	2023	2015 % t.o.v. EU	2023 % t.o.v. EU
totaal exploitatie-uitgaven	11.556.000.359	14.376.738.791		
totaal bezoldigingen	5.589.875.789	7.335.979.880	48,4%	51,0%
politiek personeel	148.178.103	161.990.781		
vastbenoemd personeel	2.115.005.735	2.162.428.025	18,3%	15,0%
contractueel personeel	2.395.260.044	3.723.598.919	20,7%	25,9%
onderwijzend personeel (t.l.v. het bestuur)	32.572.383	30.339.923		
onderwijzend personeel (t.l.v. andere overheden)	647.765.471	919.171.491		
andere personeelskosten	184.908.488	231.092.113		
pensioenen	66.185.566	107.358.629		

¹ We beperken ons in dit onderdeel tot de gemeenten (en hun OCMW's) ; we laten de AGB's en de WZV dus buiten beschouwing. Behalve de exploitatie-uitgaven, die veruit de grootste uitgavenpost zijn, kennen de gemeenten ook nog investeringsuitgaven en financieringsuitgaven. Die laatste uitgaven betreffen voornamelijk de terugbetaling van eerder aangegane leningen.

De bezoldigingen van de ‘eigenlijke’ lokale medewerkers maken het belangrijkste deel van deze personeelsuitgaven uit: samen bijna 5,9 miljard euro of 40,9% van de exploitatie-uitgaven. De andere uitgaven die vallen onder de rubriek ‘bezoldigingen’ hebben betrekking op:

- de bezoldigingen voor het politiek personeel, de schepenen en de gemeenteraadsleden (bijna 162 miljoen euro in 2023);
- de bezoldigingen voor het personeel van het gemeentelijk onderwijs, voornamelijk ten laste van de Vlaamse overheid (919 miljoen euro in 2023), beperkt ten laste van de gemeente zelf (30,3 miljoen euro in 2023);
- een rubriek ‘andere personeelsuitgaven’ die uitgaven bevat voor het personeel boven op de bezoldiging, hetzij op basis van wettelijke of contractuele verplichtingen, hetzij vrijwillig toegekend door de werkgever. Sommige van deze voordelen kennen de gemeenten rechtstreeks toe aan de personeelsleden (maaltijdcheques, cultuurcheques, begrafenispremies, anciënniteitspremies, ...) terwijl andere ter beschikking worden gesteld van het personeel (kantine, werkkledij, ongevallenverzekering of verzekering gewaarborgd loon, sociale abonnementen, ...). Samen goed voor 231 miljoen euro in 2023;
- een rubriek ‘pensioenen’ (107 miljoen euro in 2023) die weinig informatiewaarde bezit door de diverse pensioenregelingen en door de verschillende manieren waarop de gemeenten de pensioenverplichtingen technisch boeken².

1.7 Onderdelen van de loonkosten

De geleidelijke vermindering van het aantal statutaire medewerkers ten voordele van de contractuele personeelsleden (zie paragraaf 1.2) zien we ook terug in de uitgavencijfers. De uitgaven (in nominale termen) voor de bezoldigingen voor het statutair personeelsbestand stijgen niet sinds 2015, de uitgaven voor de bezoldigingen van de contractuele medewerkers stegen fors: van bijna 2,4 miljard euro in 2015 naar meer dan 3,7 miljard euro in 2023.

Bij het **vast benoemd personeel** zijn de belangrijkste kosten de ‘bruto-bezoldigingen’ en de ‘werkgeversbijdrage voor wettelijke verzekeringen’: samen 99,1 % in 2023. De verhouding tussen beide wijzigde sterk. In 2015 bedroegen de werkgeversbijdragen nog 39,3 % van de bruto-bezoldigingen. In 2023 was dit opgelopen tot 61,5 %.

De belangrijkste oorzaak hiervan is de invoering van de responsabiliseringsbijdrage (als bijdrage in de financiering van de pensioenen van de voormalige statutaire medewerkers) en in een later stadium de verhoging van responsabiliseringscoëfficiënt.

In reële termen daalden de uitgaven voor het vastbenoemd niet-onderwijzend personeel in de periode 2015-2023 met 19,4 %. Kijken we alleen naar de ‘bezoldigingen’, zien we een nog grotere daling: 31,0 %.

Ook bij het **contractueel personeel** zijn de belangrijkste kosten de ‘bruto-bezoldigingen’ en de ‘werkgeversbijdrage voor wettelijke verzekeringen’: samen 97,35 %. Ook hier wijzigde de

² De vernieuwde regelgeving over de beleids- en beheerscyclus van de Vlaamse gemeenten en provincies die vanaf het boekingsjaar 2016 veralgemeend van toepassing wordt (BBC 3.0) zal, door een wijziging in het rekeningenstelsel, meer relevante beleidsinformatie genereren over de pensioenverplichtingen van de lokale besturen.

verhouding tussen beide, maar veel minder sterk. In 2015 bedroegen de werkgeversbijdragen nog 24,6 % van de bruto-bezoldigingen, in 2023 was dit opgelopen tot 27,3 %.

Alhoewel de ‘werkgeversbijdragen voor de bovenwettelijke verzekeringen’ een klein aandeel vormen van de totale uitgaven voor het contractueel personeel, zien we wel een aanzienlijke stijging tussen 2015 (1,4 %) en 2023 (2,6 %). Deze rubriek bevat de kosten voor de tweede pensioenpijler (uitgezonderd de administratiekosten). Steeds meer lokale besturen voerden de afgelopen jaren een tweede pensioenpijler in voor hun contractueel personeel, en verhoogden daarnaast de bijdragevoet.

In reële termen namen de totale uitgaven voor het niet-vastbenoemd niet-onderwijzend personeel in de periode 2015-2023 toe met 22,5%.

2. AMBTELIJKE CAPACITEIT EN DE WERKING VAN EEN GEMEENTE

In dit hoofdstuk gaan we na of er een verband bestaat tussen de ‘ambtelijke capaciteit’ van een gemeente (hier gedefinieerd als het aantal VTE dat een gemeente ter beschikking heeft) en enkele elementen van haar werking of prestaties. We onderzoeken of er een verband bestaat tussen de ambtelijke capaciteit en (1) het inspelen van een gemeente op Vlaamse subsidiemogelijkheden en (2) de tevredenheid van de bevolking over de gemeentelijke dienstverlening.

Zijn kleinere gemeenten, of gemeenten met minder ambtelijke capaciteit, minder in staat om in te spelen op Vlaamse subsidiemogelijkheden? Zijn gemeenten met minder ambtelijke capaciteit minder in staat om aan de burgers een dienstverlening te verschaffen die tot tevredenheid stemt?

2.1 De intekening op Vlaamse subsidies

We bekijken welke gemeenten inschreven op 6 subsidiestromen die de Vlaamse overheid de afgelopen jaren aanbood. Vijf subsidiestromen gaan uit van ABB (het Kopenhagenplan, de subsidies voor zomerscholen, het Lokaal Energie- en Klimaatpact, de subsidies voor eredienstgebouwen en de subsidies voor ‘gemeente zonder gemeentehuis’). Een zesde stroom komt van het departement Werk en Sociale Economie (het lokaal activeringspact 2).

Belangrijk is dat al die subsidies open staan voor alle gemeenten. De gemeentebesturen konden vrij intekenen op die subsidies. We gaan uit van het vermoeden dat de gemeenten die niet intekenden, dit deels niet deden door een gebrek aan ambtelijke capaciteit om de subsidie in te schakelen in het beleidswerk van de gemeente én om de administratie rond te krijgen die onvermijdelijk gepaard gaat met de subsidieaanvraag en rapportering over de aanwending ervan. Andere mogelijks verklarende factoren (geen beleidsmatige interesse, een gebrek aan financiële middelen als cofinanciering vereist is, ...) onderzochten we niet.

Methodologisch delen we de 300 Vlaamse gemeenten in 12 clusters naargelang het aantal beschikbare VTE. De eerste cluster bestaat slechts uit 1 gemeente: het a-typisch kleine Herstappe. De tabel in paragraaf 1.6 van deze nota geeft een overzicht van de gekozen clusters en van het aantal gemeenten die behoren tot elke cluster. We gaan na hoeveel gemeenten van iedere cluster intekenden op elk van de genoemde subsidies. De gegevens haalden we bij ABB.

2.1.1 Het Kopenhagenplan

De Vlaamse Regering Jambon I startte in 2021 het ‘Kopenhagenplan’: tot einde 2025 staat ruim 157 miljoen euro beschikbaar voor de subsidiëring van gemeenten en provincies die investeringen verrichten in fietsinfrastructuur. De besturen hebben dus 4 jaar de tijd om nieuwe fietsinfrastructuur aan te leggen of bestaande infrastructuur kwalitatief te vernieuwen. De subsidie voor de gemeenten bedraagt 33% van de kosten.

Het Kopenhagenplan bestaat naast het bestaande ‘fietsfonds’ van het departement Mobiliteit en Openbare Werken (MOW). Het fietsfonds subsidieert enkel projecten die 100% beantwoorden

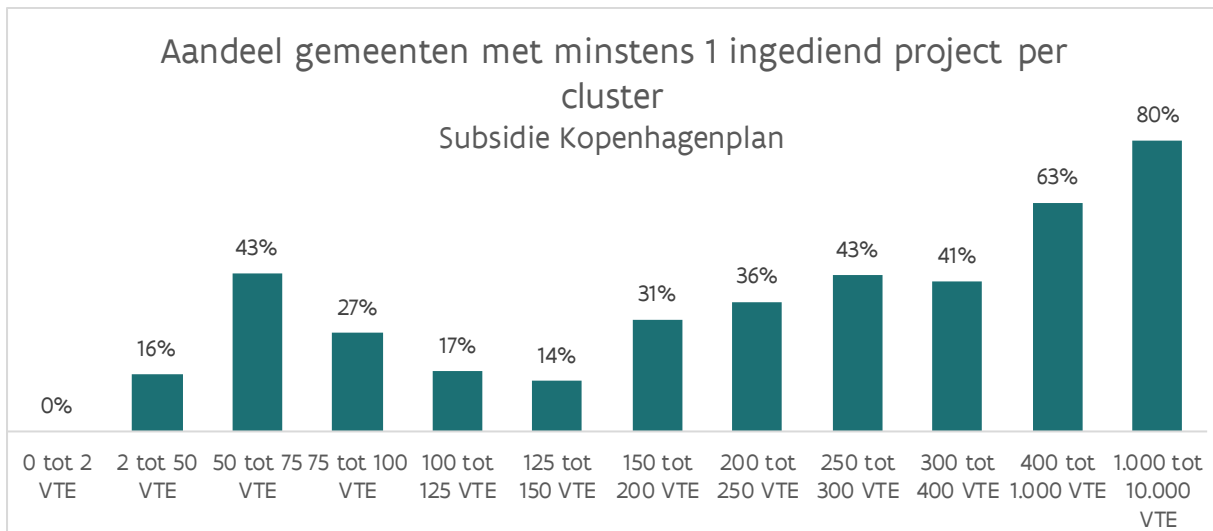
aan de richtlijnen van het fietsvademeccum, waardoor sommige kwalitatieve projecten uit de boot vallen, bijvoorbeeld omdat ze de vereiste breedte van het fietspad niet halen. Het Kopenhagenplan, een samenwerking tussen ABB en het departement MOW, biedt daarvoor een oplossing.

De Vlaamse gemeenten konden in eerste instantie projecten *aanmelden*: de intentie kenbaar maken om projecten uit te voeren. Begin december 2024 ontving ABB van de Vlaamse gemeenten 1.277 aanmeldingen. Vervolgens konden gemeenten ook subsidieaanvragen *indienen*, als de projecten effectief gestart waren. Al die projecten doorliepen de studiefase, bekwamen de nodige vergunningen en het akkoord van de projectstuurgroep (ABB en MOW), lanceerden een aanbesteding en zitten nu in de uitvoeringsfase.

De tabel en de grafiek tonen per cluster het aandeel gemeenten dat eind 2024 minstens een subsidieaanvraag voor een project *indiende*. De kleuren in de laatste kolom van de tabel geven aan als een aandeel hoger (groen) of lager (rood) is dan het gemiddelde aandeel van alle 300 gemeenten (= 33%). Hoewel niet recht evenredig, valt het op dat de clusters met meer VTE, meer gemeenten bevatten met ingediende subsidieaanvragen:

- In de clusters met meer dan 250 VTE zijn ruim 40% van de gemeenten al bezig met een project van het Kopenhagenplan;
- In de clusters met minder dan 125 VTE zijn (veel) minder dan 30% van de gemeenten al begonnen met een project. Een uitzondering vormt de cluster met gemeenten met een VTE-aantal tussen 50 en 75.

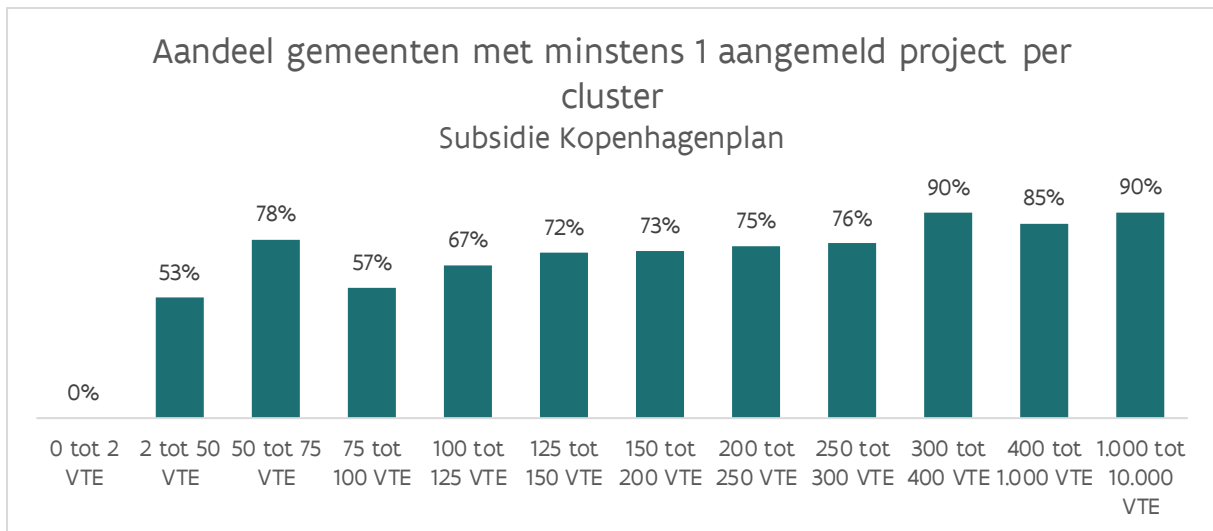
VTE clusters	minstens 1 ingediend project	aantal gemeenten in cluster	aandeel gemeenten met minstens 1 ingediend project
tussen 0 en 2 VTE	0	1	0%
tussen 2 en 50 VTE	3	19	16%
tussen 50 en 75 VTE	10	23	43%
tussen 75 en 100 VTE	10	37	27%
tussen 100 en 125 VTE	6	36	17%
tussen 125 en 150 VTE	6	43	14%
tussen 150 en 200 VTE	8	26	31%
tussen 200 en 250 VTE	10	28	36%
tussen 250 en 300 VTE	9	21	43%
tussen 300 en 400 VTE	12	29	41%
tussen 400 en 1.000 VTE	17	27	63%
tussen 1.000 en 10.000 VTE	8	10	80%
totaal	99	300	33%



Bekijken we het aandeel van de gemeenten dat minstens 1 project *aangemelde*, dan zien we een gelijkaardig patroon:

- in de clusters met meer dan 200 VTE heeft (ruim) $\frac{3}{4}$ van de gemeenten de intentie om minstens 1 project uit te voeren;
- in de gemeenten met minder dan 100 VTE heeft ongeveer de helft die intentie (met opnieuw een uitzondering voor de gemeenten met een VTE-aantal tussen 50 en 75).

VTE clusters	minstens 1 aangemeld project	aantal gemeenten in cluster	aandeel gemeenten met minstens 1 aangemeld project
tussen 0 en 2 VTE	0	1	0%
tussen 2 en 50 VTE	10	19	53%
tussen 50 en 75 VTE	18	23	78%
tussen 75 en 100 VTE	21	37	57%
tussen 100 en 125 VTE	24	36	67%
tussen 125 en 150 VTE	31	43	72%
tussen 150 en 200 VTE	19	26	73%
tussen 200 en 250 VTE	21	28	75%
tussen 250 en 300 VTE	16	21	76%
tussen 300 en 400 VTE	26	29	90%
tussen 400 en 1.000 VTE	23	27	85%
tussen 1.000 en 10.000 VTE	9	10	90%
totaal	218	300	73%



2.1.2 Zomerscholen

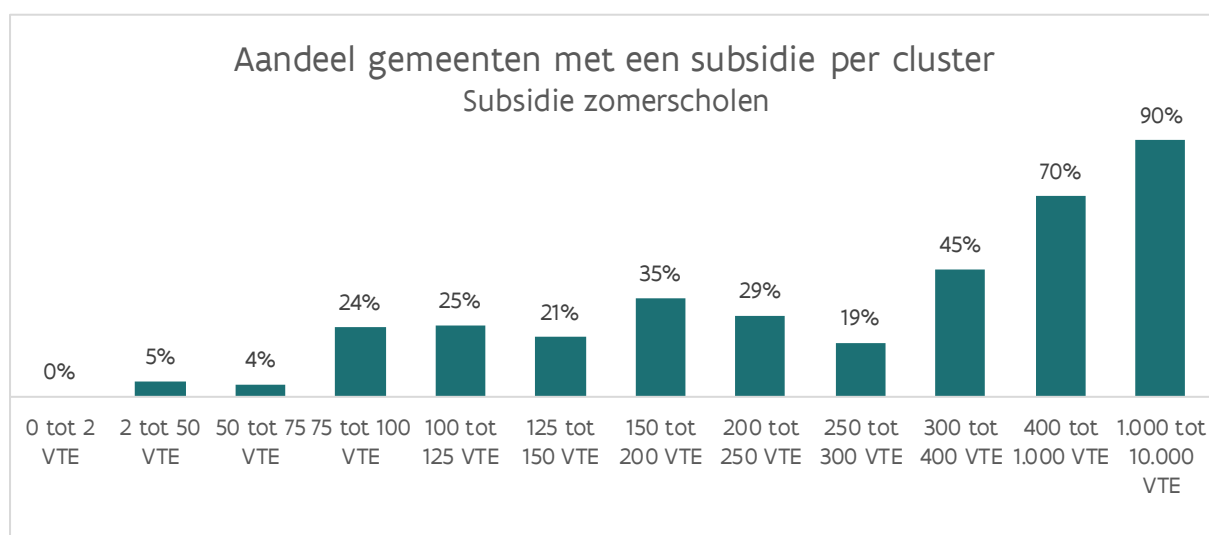
Sinds het coronajaar 2020 introduceerde de Vlaamse overheid (ABB en het departement Onderwijs) een subsidiestroom voor de organisatie van ‘zomerscholen’. Gemeenten, scholen of scholengroepen bekomen een subsidie als ze in de vakantiemaanden een aanbod realiseren om schoolse kennis bij te spijkeren op een niet-dwingende manier voor kinderen die een ‘bijscholing’ kunnen gebruiken.

Het aantal gemeentebesturen dat een aanbod aan ‘zomerscholen’ realiseert en hiervoor een subsidie bekomt, is stelselmatig gegroeid: 66 gemeenten in 2021, 67 gemeenten in 2022, 79 gemeenten in 2023 en 91 gemeenten in 2024.

Bekijken we de 91 gemeenten die in 2024 een aanbod aan zomerscholen organiseren, dan blijkt dat:

- de organisatie van zomerscholen vooral een zaak is van gemeenten met meer dan 300 VTE. In (ruim) de helft van die gemeenten is het gemeentebestuur de initiatiefnemer (en de begunstigde van de subsidie);
- gemeenten met minder dan 300 VTE veel minder initiatiefnemer zijn: in minder dan 30% van de gevallen (met uitzondering van de gemeenten in de cluster van 150 tot 200 VTE);
- gemeenten met minder dan 75 VTE zo goed als nooit initiator van zomerscholen zijn.

VTE clusters	met zomerschool	aantal gemeenten in cluster	aandeel gemeenten met een zomerschool
tussen 0 en 2 VTE	0	1	0%
tussen 2 en 50 VTE	1	19	5%
tussen 50 en 75 VTE	1	23	4%
tussen 75 en 100 VTE	9	37	24%
tussen 100 en 125 VTE	9	36	25%
tussen 125 en 150 VTE	9	43	21%
tussen 150 en 200 VTE	9	26	35%
tussen 200 en 250 VTE	8	28	29%
tussen 250 en 300 VTE	4	21	19%
tussen 300 en 400 VTE	13	29	45%
tussen 400 en 1.000 VTE	19	27	70%
tussen 1.000 en 10.000 VTE	9	10	90%
totaal	91	300	30%



2.1.3 Het Lokaal Energie- en Klimaat Plan 2.1

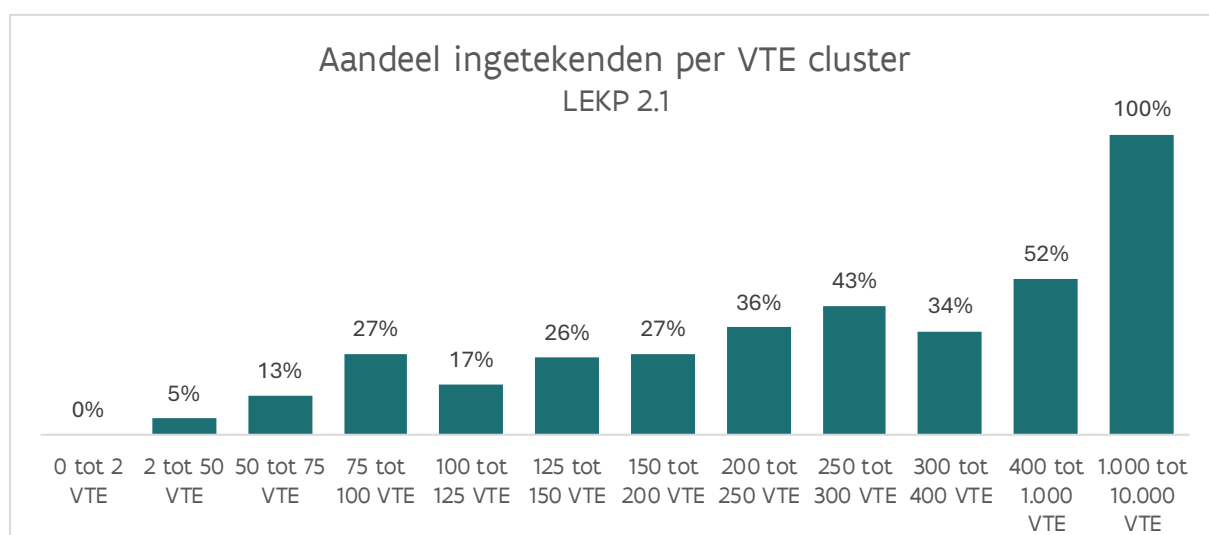
Europa wil tegen 2050 een klimaatneutraal continent zijn. De Vlaamse Regering Jambon I wilde samen met de gemeenten die ambitie mee tegemoetkomen met het 'Lokaal Energie- en Klimaatpact' (LEKP). Naast een aantal algemene doelstellingen zet het LEKP in op 4 specifieke werven: vergroening, energie, mobiliteit en regenwater. Sinds de lancering van het LEKP in 2021 werden 3 versies van het pact gelanceerd met telkens verscherpte en uitgebreide doelstellingen: LEKP 1.0, 2.0 en 2.1.

We gingen na welke gemeenten intekenden op het LEKP 2.1, de meest recente en ook de meest ambitieuze versie van het LEKP. Die focust meer op energiedoelstellingen tegen 2025 (in plaats van 2030).

91 van de 300 Vlaamse gemeenten (of 30%) tekenden in op LEKP 2.1³. Gemeenten met een personeelsbestand van meer dan 200 VTE scoorden merklijk 'beter': ruim 1/3 van die gemeenten engageerde zich voor het LEKP 2.1. Gemeenten met minder dan 200 VTE engageerden zich merklijk minder. Gemeenten met minder dan 125 VTE en zeker gemeenten met minder dan 75 VTE, tekenden hier nauwelijks op in.

De verdeling van de LEKP-middelen gebeurt op basis van inwoneraantal en op basis van het aandeel van de gemeenten in het Gemeentefonds. Dat zorgt er wel voor dat grotere gemeenten meer 'voordeel' kunnen halen uit hun LEKP-deelname.

VTE clusters	som van Ingetekend LEKP 2.1	aantal gemeenten in cluster	aandeel ingetekenden op LEKP 2.1
tussen 0 en 2 VTE	0	1	0%
tussen 2 en 50 VTE	1	19	5%
tussen 50 en 75 VTE	3	23	13%
tussen 75 en 100 VTE	10	37	27%
tussen 100 en 125 VTE	6	36	17%
tussen 125 en 150 VTE	11	43	26%
tussen 150 en 200 VTE	7	26	27%
tussen 200 en 250 VTE	10	28	36%
tussen 250 en 300 VTE	9	21	43%
tussen 300 en 400 VTE	10	29	34%
tussen 400 en 1.000 VTE	14	27	52%
tussen 1.000 en 10.000 VTE	10	10	100%
eindtotaal	91	300	30%



³ De versie 1.0 en 2.0 van het LEKP is door veel meer gemeenten onderschreven, respectievelijk 294 en 237 gemeenten.

2.1.4 Subsidies voor eredienstgebouwen

Eerst de federale en later de Vlaamse overheid kennen subsidies toe aan eredienstbesturen en aan gemeentebesturen als die investeren in een eredienstgebouw (meestal, maar niet altijd, een rooms-katholieke parochiekerk). Het subsidiebedrag bedraagt 30% van de investeringskost. Zowel eredienstbesturen als gemeentebesturen kunnen een subsidie aanvragen. Als dat gebeurt door een eredienstbestuur is er meestal belangrijke administratieve (en financiële) steun van het gemeentebestuur. Vandaar dat we door eredienstbesturen aangevraagde subsidies meetellen bij de subsidieaanvragen die uitgaan van het gemeentebestuur.

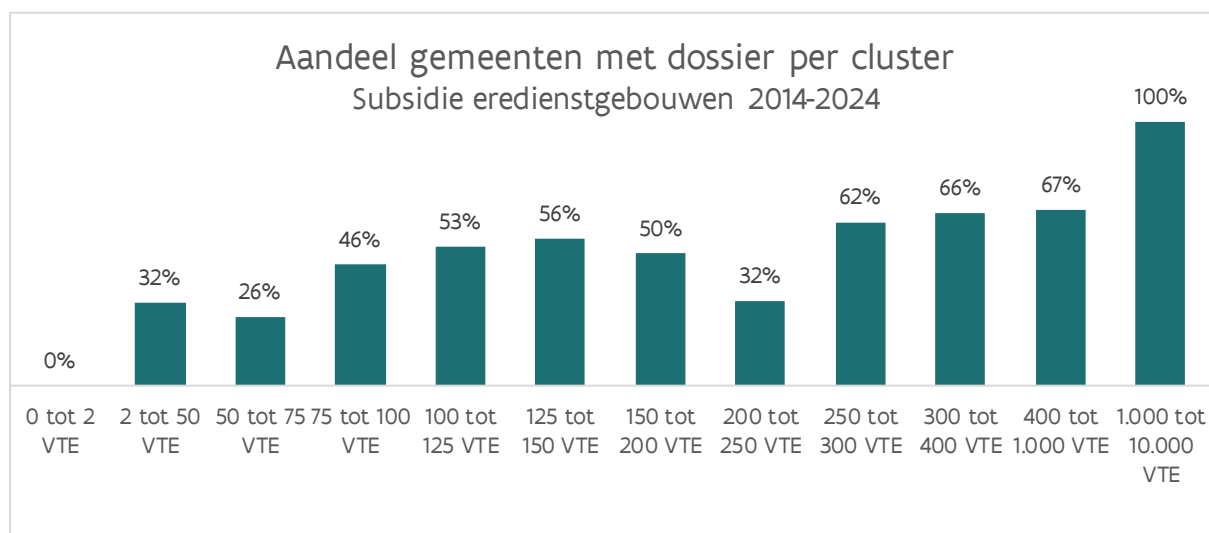
Vanaf 2014 is er nieuwe regelgeving van toepassing. Niet enkel investeringswerken komen in aanmerking, maar ook *'haalbaarheidsstudies voor een her- of nevenbestemming van een parochiekerk'*. De uitgekeerde subsidiebedragen voor die haalbaarheidsstudies zijn uiteraard merkkelijk lager dan de subsidies voor de investeringswerken.

Grotere gemeenten tellen uiteraard meer parochiekerken op hun grondgebied. Het is dus normaal dat grotere gemeenten meer dossiers indienen voor investeringswerken of haalbaarheidsstudies. Maar (bijna) alle gemeenten beschikken over meerdere rooms-katholieke parochiekerken op hun grondgebied.

We gingen na welke gemeenten minstens 1 dossier indienden in de 10-jarige periode tussen 2014 en 2024. Het aantal dossiers of de hoogte van het subsidiebedrag namen we niet in rekening, want een dossier kan zowel een 'echt' investeringsdossier zijn als een haalbaarheidsstudie. Uit de cijfers blijkt dat:

- (veel) minder dan de helft van de gemeenten met minder dan 100 VTE in de afgelopen 10 jaar een dossier indiende voor een eredienstgebouw;
- Minstens de helft van de gemeenten met meer dan 100 VTE minstens 1 dossier indienden (met uitzondering van de cluster met gemeenten van 200 tot 250 VTE). Van de gemeenten met meer dan 250 VTE diende 2/3 minstens 1 dossier in (maar 1/3 dus ook geen enkel).

VTE clusters	met dossier (2014-2024)	aantal gemeenten in cluster	aandeel gemeenten met dossier
tussen 0 en 2 VTE	0	1	0%
tussen 2 en 50 VTE	6	19	32%
tussen 50 en 75 VTE	6	23	26%
tussen 75 en 100 VTE	17	37	46%
tussen 100 en 125 VTE	19	36	53%
tussen 125 en 150 VTE	24	43	56%
tussen 150 en 200 VTE	13	26	50%
tussen 200 en 250 VTE	9	28	32%
tussen 250 en 300 VTE	13	21	62%
tussen 300 en 400 VTE	19	29	66%
tussen 400 en 1.000 VTE	18	27	67%
tussen 1.000 en 10.000 VTE	10	10	100%
eindtotaal	154	300	51%



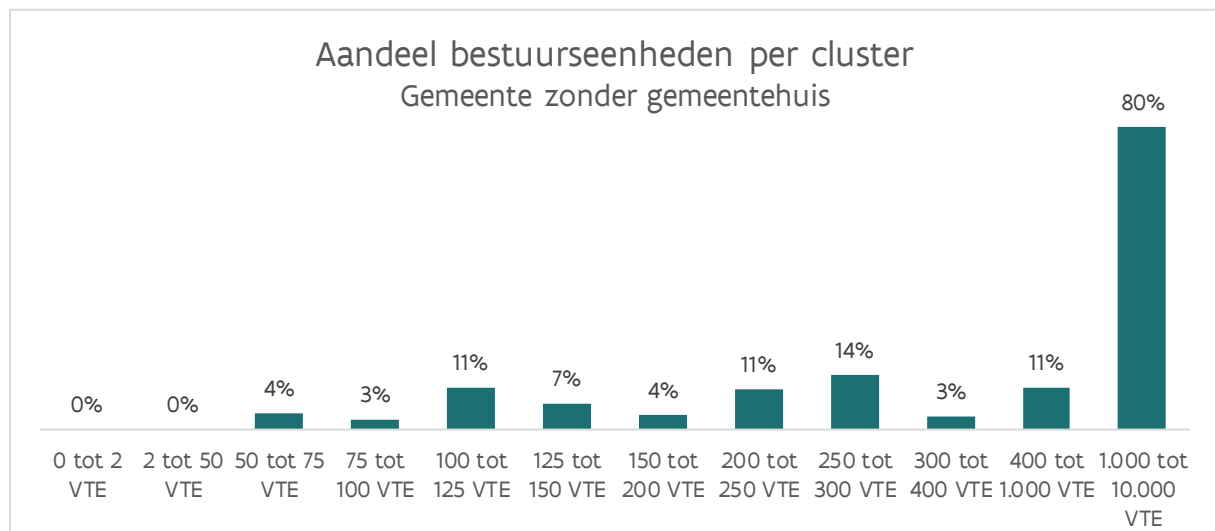
2.1.5 Gemeente zonder gemeentehuis

Deze subsidies ondersteunen digitaliseringsprojecten van de gemeenten. Tussen september 2021 en september 2022 konden gemeenten na 7 oproepen projecten indienen die de dienstverlening van de gemeenten klantgericht, of hun interne werking efficiënter maken via innovatieve, digitale oplossingen. Per project is er 1 bestuursseenheid (= trekker). Vaak zijn ook andere besturen betrokken bij een project.

28 gemeenten (= 9% van het totaal aantal gemeenten) fungeren als 'trekker' (= bestuursseenheid) en bekomen een subsidie. Dit zijn vooral gemeenten uit de clusters met een VTE-aantal hoger dan 200, met uitzondering van de cluster van gemeenten tussen 300 en 400 VTE. De cluster van

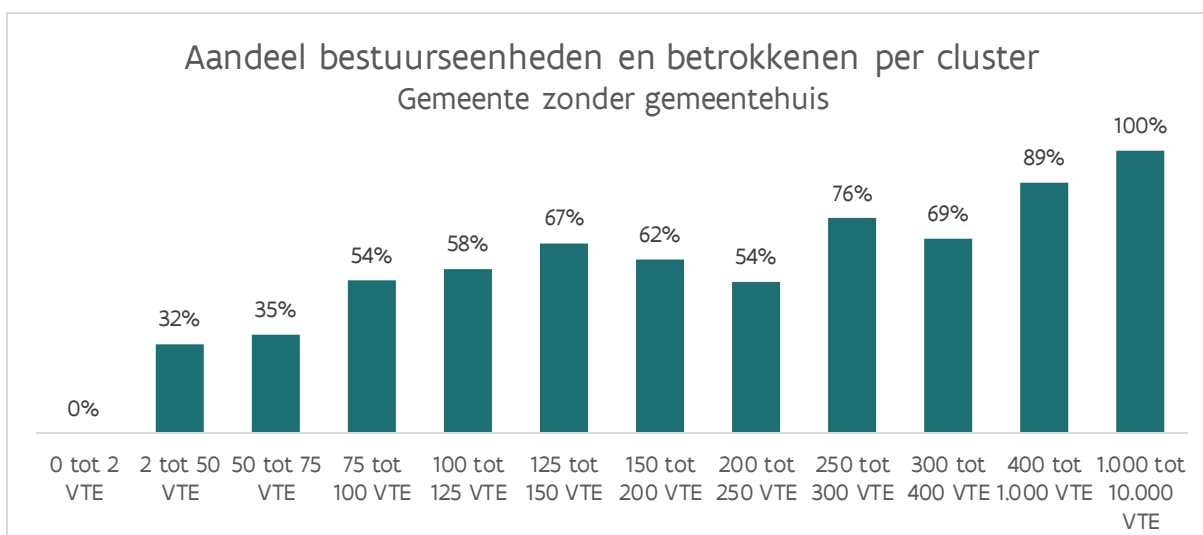
gemeenten tussen 100 en 125 VTE telt met 11% ook een hoger aandeel 'trekkers' voor deze subsidie. Veruit de meeste trekkers zijn gemeenten uit de cluster vanaf 1.000 VTE.

VTE clusters	bestuurseenheid	aantal gemeenten in cluster	aandeel bestuurseenheden
tussen 0 en 2 VTE	0	1	0%
tussen 2 en 50 VTE	0	19	0%
tussen 50 en 75 VTE	1	23	4%
tussen 75 en 100 VTE	1	37	3%
tussen 100 en 125 VTE	4	36	11%
tussen 125 en 150 VTE	3	43	7%
tussen 150 en 200 VTE	1	26	4%
tussen 200 en 250 VTE	3	28	11%
tussen 250 en 300 VTE	3	21	14%
tussen 300 en 400 VTE	1	29	3%
tussen 400 en 1.000 VTE	3	27	11%
tussen 1.000 en 10.000 VTE	8	10	80%
Eindtotaal	28	300	9%



62% van alle gemeenten zijn betrokken in een project(subsidie) van gemeente zonder gemeentehuis, hetzij als 'trekker' hetzij als betrokkene. Ook hier is dat aandeel groter in gemeenten uit de clusters met meer dan 125 VTE (met uitzondering van de gemeenten uit de cluster van 200 tot 250 VTE).

VTE clusters	bestuurseenheden en betrokken besturen	aantal gemeenten in cluster	aandeel bestuurseenheden en betrokkenen
tussen 0 en 2 VTE	0	1	0%
tussen 2 en 50 VTE	6	19	32%
tussen 50 en 75 VTE	8	23	35%
tussen 75 en 100 VTE	20	37	54%
tussen 100 en 125 VTE	21	36	58%
tussen 125 en 150 VTE	29	43	67%
tussen 150 en 200 VTE	16	26	62%
tussen 200 en 250 VTE	15	28	54%
tussen 250 en 300 VTE	16	21	76%
tussen 300 en 400 VTE	20	29	69%
tussen 400 en 1.000 VTE	24	27	89%
tussen 1.000 en 10.000 VTE	10	10	100%
eindtotaal	185	300	62%



2.1.6 Lokaal Activeringspact

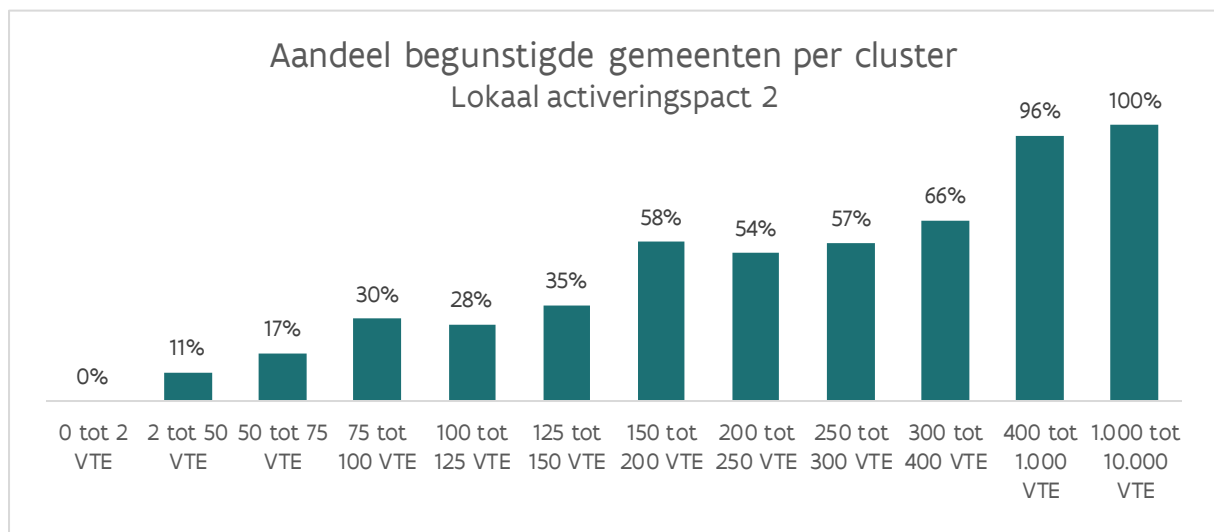
Zowel het regeerakkoord van de vorige als van de huidige Vlaamse Regering streeft ernaar om de werkzaamheidsgraad op te krikken tot 80%. Hiervoor kijkt ze ook naar mensen die niet beroepsactief zijn, waaronder de (equivalent) leefloongerechtigden. De oproepen Lokaal Activeringspact (LAP) nodigen lokale besturen uit om zich actief te engageren voor een hoger duurzaam uitstroomresultaat (naar werk) dan het Vlaams gemiddelde. De tweede oproep richt zich op de inschrijving en activering van leefloongerechtigden via een goed partnerschap en de uitwisseling van informatie tussen VDAB en de lokale besturen.

De Vlaamse Regering keurde in haar laatste vergadering van 2024 de toewijzing van middelen aan de lokale besturen goed voor de tweede oproep Lokaal Activeringspact (opengesteld op 13

augustus 2024). Voor die oproep tekenden 195 lokale besturen in om in totaal 16.661 personen duurzaam naar werk te begeleiden. 139 van die besturen voldeden aan de criteria⁴ en bekwamen een subsidie. We gaan na welke besturen dat zijn.

Het resultaat is duidelijk: gemeenten met een personeelseffectief van meer dan 150 VTE engageren zich gemiddeld merkelijk meer dan de gemeenten met een lager personeelseffectief voor LAP 2.

VTE clusters	begunstigde gemeenten	aantal gemeenten in cluster	aandeel begunstigde gemeenten
tussen 0 en 2 VTE	0	1	0%
tussen 2 en 50 VTE	2	19	11%
tussen 50 en 75 VTE	4	23	17%
tussen 75 en 100 VTE	11	37	30%
tussen 100 en 125 VTE	10	36	28%
tussen 125 en 150 VTE	15	43	35%
tussen 150 en 200 VTE	15	26	58%
tussen 200 en 250 VTE	15	28	54%
tussen 250 en 300 VTE	12	21	57%
tussen 300 en 400 VTE	19	29	66%
tussen 400 en 1.000 VTE	26	27	96%
tussen 1.000 en 10.000 VTE	10	10	100%
eindtotaal	139	300	46%



⁴ De criteria gaan onder andere over of het dossier een 'uitstroomengagement' bevat, een door de VDAB goedgekeurd en ondertekend plan van aanpak én een globaal kostenoverzicht.

2.2 De tevredenheid met de gemeentelijke dienstverlening

In deze paragraaf onderzoeken we of er een verband bestaat tussen de ambtelijke capaciteit van een gemeente en de (on-)tevredenheid van de inwoners met de gemeentelijke dienstverlening. Hiervoor gebruiken we een aantal indicatoren uit de burgerbevraging van de Gemeente-Stadsmonitor, een omgevingsscanner die de brede omgeving van elke Vlaamse gemeente en stad in beeld brengt. Ook de Gemeente-Stadmonitor is een product van ABB.

De uit de Gemeente-Stadsmonitor geselecteerde indicatoren hebben betrekking op de informatie- en communicatierelatie tussen bestuur en burger (zie de paragrafen 3.2.1. tot 3.2.3), de tevredenheid over algemene dienstverlening van de gemeente (3.2.4 en 3.2.5) en de tevredenheid over de materiële infrastructuur van de gemeente die mee het gevolg is van gemeentelijke investeringen (3.2.6 en 3.2.7).

Zijn gemeenten met minder ambtelijke capaciteit minder in staat om een dienstverlening te verzekeren die tot tevredenheid leidt bij de burgers? We gaan ervan uit dat een hoge score op de gekozen indicatoren wijst naar een geslaagde uitvoering van de gemeentelijke taken. Dit kan te maken hebben met de ambtelijke capaciteit: meer personeelsleden moeten samen beter in staat zijn om betere dienstverlening te verstrekken. Maar ook andere zaken spelen zeker een rol, zoals een ongelijk speelveld tussen de gemeenten door verschillen in maatschappelijke en geografische uitdagingen. Grotere gemeenten bieden wellicht ook meer diensten aan. Eventuele andere verklarende factoren onderzochten we niet.

We hanteren dezelfde methodologie als in de vorige paragraaf: we kijken hoe (on)tevreden de inwoners zijn uit iedere cluster van gemeenten voor elk van de variabelen over de gemeentelijke dienstverlening. Cluster 1 (enkel de gemeente Herstappe) nemen we niet mee.

2.2.1 Voldoende informatie door het gemeentebestuur

Deze indicator toont het aandeel van de inwoners dat zich voldoende geïnformeerd voelt over de activiteiten, de ingrepen en plannen, de beslissingen en de voorzieningen in en door de gemeente. De burgerbevraging toonde 4 stellingen en de respondenten beantwoordden elke stelling van 'helemaal oneens' tot 'helemaal eens'. Ook 'geen mening/ weet niet' was een optie. Om in de samengestelde indicator als 'Ja' opgenomen te worden, moest je het eens zijn met minstens 3 van de 4 stellingen. De vraagstelling in de survey luidt:

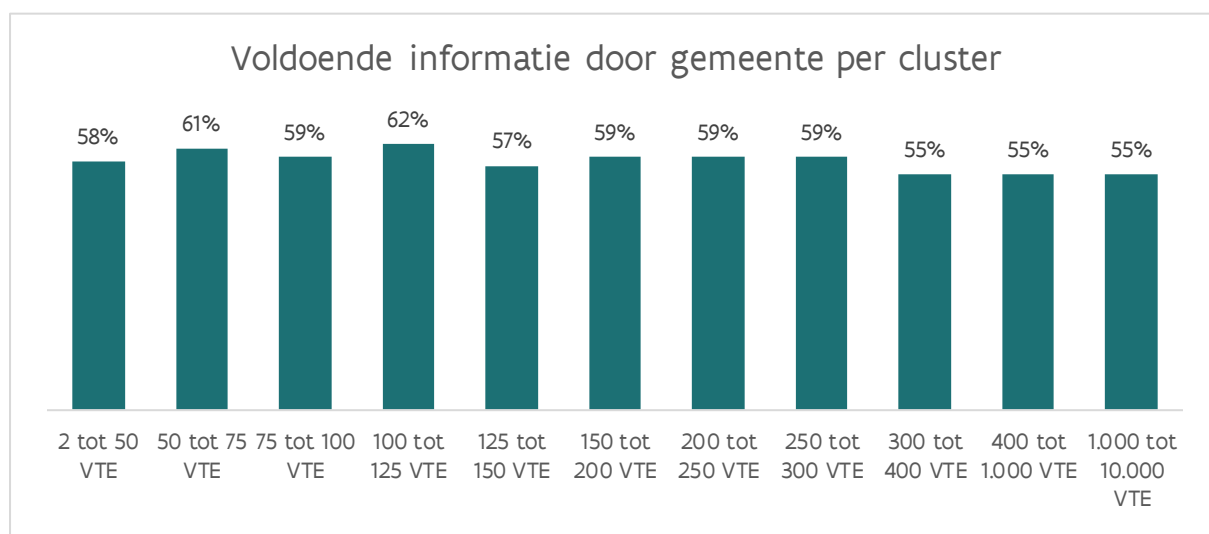
Ben je het met onderstaande uitspraken eens?

- (1) Ik krijg voldoende informatie over de activiteiten in mijn gemeente (bijvoorbeeld voor cultuur, sport, evenementen, ...);
- (2) Ik krijg voldoende informatie over de voorzieningen in mijn gemeente (bijvoorbeeld voor zorg, opvang, onderwijs, ...);
- (3) Ik krijg voldoende informatie over nieuwe ingrepen en plannen in mijn gemeente (bijvoorbeeld nieuwe buurtinrichting, mobiliteitsplannen, ...);
- (4) Ik krijg voldoende informatie over de beslissingen van het gemeentebestuur.

De tabel en de grafiek tonen per cluster het gemiddelde van de inwoners in elke gemeente dat volgens de indicator aangeeft dat de gemeente voldoende informatie geeft. We berekenden het gemiddelde zonder weging van het aantal inwoners per gemeente in eenzelfde cluster. De kleuren in de laatste kolom van de tabel geven aan als een aandeel hoger (groen) of lager (rood) ligt dan het gemiddelde aandeel van alle 300 gemeenten (= 58%).

Het valt op dat de verschillen tussen de clusters (heel) klein zijn en maximaal 4 procentpunten afwijken van het gemiddelde. De grotere gemeenten, gemeenten met meer dan 300 VTE, scoren gemiddeld iets lager op de stelling dat 'er voldoende informatie wordt verstrekt door hun gemeente'. In deze gemeenten is de tevredenheid over de gemeentelijke informatie dus (licht) kleiner. Omgekeerd is de tevredenheid over de informatievoorziening iets groter bij de kleinste gemeenten (gemeenten met maximum 125 VTE).

VTE clusters	aantal gemeenten in cluster	gemiddelde van voldoende informatie door gemeente
tussen 2 en 50 VTE	19	58%
tussen 50 en 75 VTE	23	61%
tussen 75 en 100 VTE	37	59%
tussen 100 en 125 VTE	36	62%
tussen 125 en 150 VTE	43	57%
tussen 150 en 200 VTE	26	59%
tussen 200 en 250 VTE	28	59%
tussen 250 en 300 VTE	21	59%
tussen 300 en 400 VTE	29	55%
tussen 400 en 1.000 VTE	27	55%
tussen 1.000 en 10.000 VTE	10	55%



2.2.2 Voldoende consultatie door het gemeentebestuur

Deze indicator meet het aandeel van de inwoners dat vindt dat hun bestuur voldoende inspanningen levert om bewoners te betrekken bij veranderingen in hun buurt én dat tevreden is over de manier waarop het bestuur met vragen omspringt. De burgerbevraging toonde 2 stellingen. De respondenten beantwoordden elke stelling van 'helemaal oneens' tot 'helemaal eens'. Ook 'geen mening/ weet niet' was een optie. Om in de samengestelde indicator als 'Ja' opgenomen te worden moet je het met beide stellingen eens zijn en beide stellingen beantwoord hebben. De vraagstelling in de survey luidt:

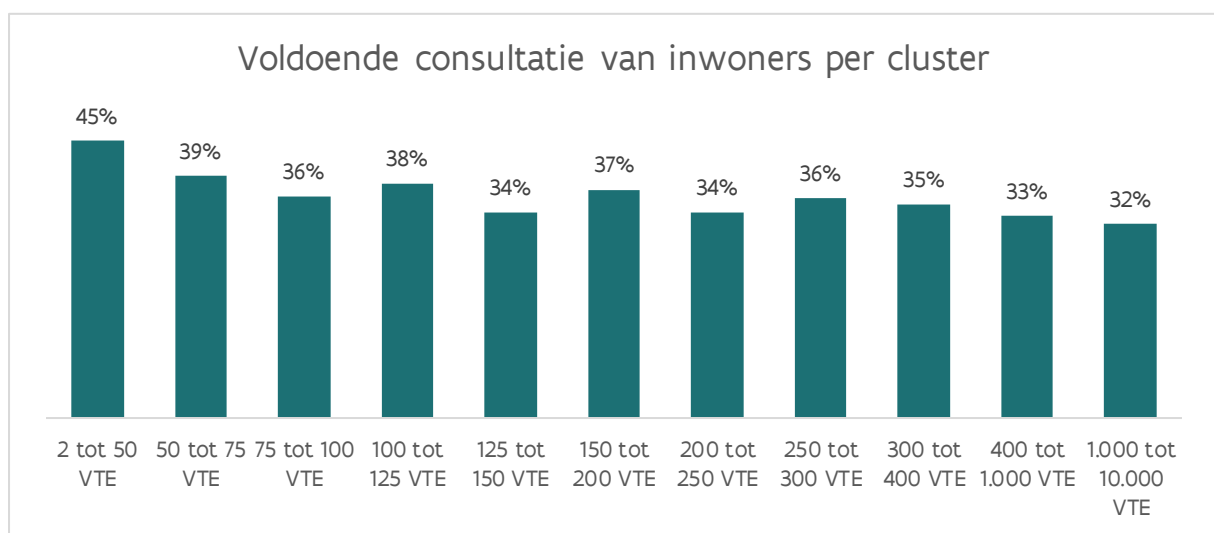
Ben je het met onderstaande uitspraken eens:

- (1) Het gemeente-/stadsbestuur doet voldoende inspanningen om bewoners bij veranderingen in hun buurt te betrekken;

- (2) Ik ben tevreden over de wijze waarop het gemeente-/stadsbestuur met mijn vragen omspringt.

Gemiddeld over alle clusters heen vindt ongeveer 1/3 van de inwoners (36%) dat het gemeente- of stadsbestuur hen voldoende raadpleegt. De tabel en de grafiek tonen aan dat de verschillen tussen de clusters eerder bescheiden zijn, maar groter dan bij de vorige indicator. In de gemeentecusters met de minste VTE (tot 75) is er wel een behoorlijk grotere tevredenheid (van 39 tot 45%) dan in de clusters met het grootste aantal VTE (boven de 400 VTE) waar de percentages niet hoger liggen dan 33% en 32%.

VTE clusters	aantal gemeenten in cluster	gemiddelde van voldoende consultatie van inwoners
tussen 2 en 50 VTE	19	45%
tussen 50 en 75 VTE	23	39%
tussen 75 en 100 VTE	37	36%
tussen 100 en 125 VTE	36	38%
tussen 125 en 150 VTE	43	34%
tussen 150 en 200 VTE	26	37%
tussen 200 en 250 VTE	28	34%
tussen 250 en 300 VTE	21	36%
tussen 300 en 400 VTE	29	35%
tussen 400 en 1.000 VTE	27	33%
tussen 1.000 en 10.000 VTE	10	32%



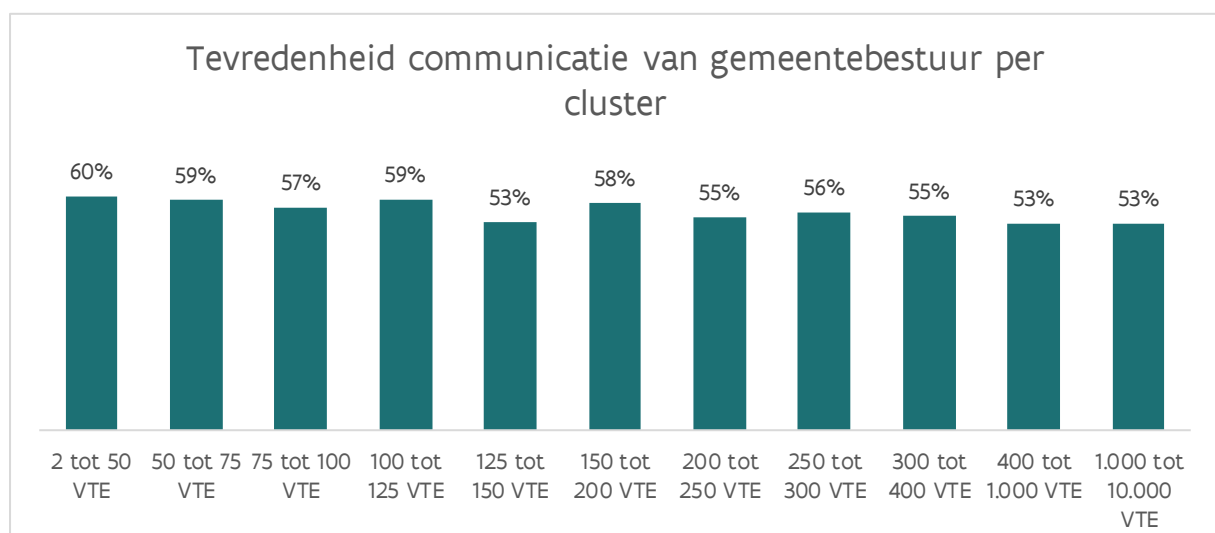
2.2.3 Tevredenheid over de communicatie van gemeentebestuur

Deze indicator geeft het aandeel van de inwoners weer dat vindt dat de communicatie van het gemeentebestuur duidelijk en begrijpelijk is. De antwoordmogelijkheden op de stelling gaan van 'helemaal oneens' tot en met 'helemaal eens'. Ook 'geen mening/ weet niet' was een optie. De

antwoorden zijn dan herschaald tot 3 categorieën: eens, neutraal en oneens. De vraagstelling in de survey luidt: *“Ben je het met onderstaande uitspraken eens? De communicatie van het gemeente-/stadsbestuur is duidelijk en begrijpbaar”*.

Als we de tabel en grafiek over de tevredenheid van de communicatie analyseren, zien we gelijkaardige tendensen als bij de vorige 2 indicatoren. Kleine verschillen, maar gemeenten met minder dan 125 VTE, scoren iets hoger dan gemiddeld: 57 tot 60% van de inwoners is tevreden. Gemeenten met een ambtelijke capaciteit van meer dan 200 VTE, scoren iets lager dan gemiddeld.

VTE clusters	aantal gemeenten in cluster	gemiddelde van tevredenheid communicatie van gemeentebestuur
tussen 2 en 50 VTE	19	60%
tussen 50 en 75 VTE	23	59%
tussen 75 en 100 VTE	37	57%
tussen 100 en 125 VTE	36	59%
tussen 125 en 150 VTE	43	53%
tussen 150 en 200 VTE	26	58%
tussen 200 en 250 VTE	28	55%
tussen 250 en 300 VTE	21	56%
tussen 300 en 400 VTE	29	55%
tussen 400 en 1.000 VTE	27	53%
tussen 1.000 en 10.000 VTE	10	53%



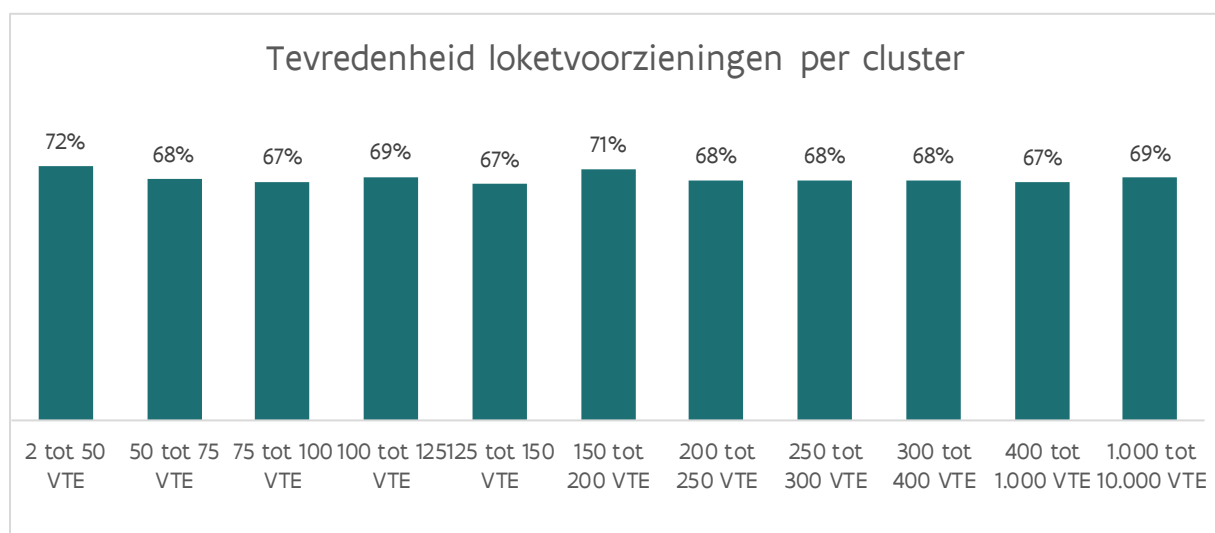
2.2.4 Tevredenheid over de loketvoorzieningen

Na 3 indicatoren over informatie en communicatie tussen burger en bestuur, gaan we nu dieper in op 2 indicatoren over de ‘algemene dienstverlening’ van een gemeente. De indicator ‘tevredenheid loketvoorzieningen’ gaat over het aandeel van de inwoners dat tevreden is over de

loketvoorzieningen in de gemeente, zonder verdere specificatie. De antwoordmogelijkheden op de stelling staan op een schaal van ‘helemaal oneens’ tot en met ‘helemaal eens’. Ook ‘geen mening/ weet niet’ was een optie. De antwoorden zijn dan herschaald tot 3 categorieën: eens, neutraal en oneens. De vraagstelling in de survey luidt: ‘Ben je het met onderstaande uitspraken eens? Ik ben tevreden over de loketvoorzieningen in mijn gemeente/stad’.

Bekijken we de mate van tevredenheid, dan valt het op dat de verschillen in percentages per cluster erg klein zijn. Het laagste percentage is 67%, het hoogste 72%. Beide ‘uiteinden’ vinden we terug in clusters met minder dan 100 VTE.

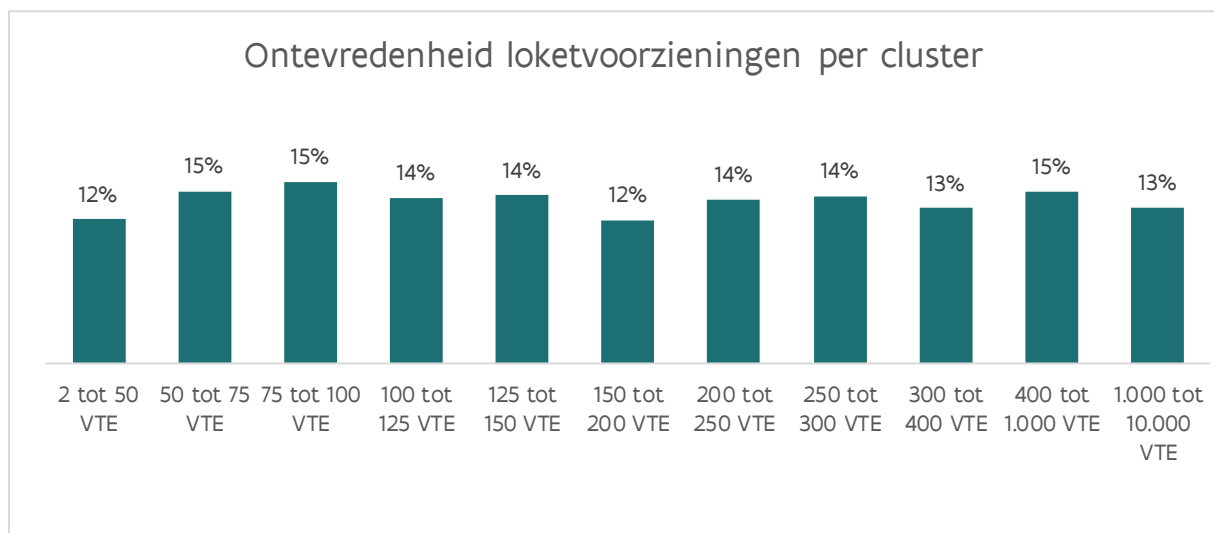
VTE clusters	aantal gemeenten in cluster	gemiddelde van tevredenheid loketvoorzieningen
tussen 2 en 50 VTE	19	72%
tussen 50 en 75 VTE	23	68%
tussen 75 en 100 VTE	37	67%
tussen 100 en 125 VTE	36	69%
tussen 125 en 150 VTE	43	67%
tussen 150 en 200 VTE	26	71%
tussen 200 en 250 VTE	28	68%
tussen 250 en 300 VTE	21	68%
tussen 300 en 400 VTE	29	68%
tussen 400 en 1.000 VTE	27	67%
tussen 1.000 en 10.000 VTE	10	69%



De mate van ontevredenheid over de loketvoorzieningen is niet het omgekeerde van de tevredenheid, omdat er nog een derde categorie (‘neutraal’) bestaat. De mate van ontevredenheid kan bijkomende inzichten opleveren. De cijfers moeten we wel op de juiste manier interpreteren: een lager percentage betekent dat minder mensen ontevreden zijn over de loketvoorzieningen.

Clusters van gemeenten met een VTE-aantal onder de 150 hebben gemiddeld (iets) meer inwoners die ontevreden zijn over de loketvoorzieningen dan clusters boven 150 VTE. Kenmerkend voor deze cijfers zijn opnieuw de geringe verschillen tussen de clusters: de percentages variëren van 12% tot en met 15%.

VTE clusters	aantal gemeenten in cluster	gemiddelde van ontevredenheid loketvoorzieningen
2 tot 50 VTE	19	12%
50 tot 75 VTE	23	15%
75 tot 100 VTE	37	15%
100 tot 125 VTE	36	14%
125 tot 150 VTE	43	14%
150 tot 200 VTE	26	12%
200 tot 250 VTE	28	14%
250 tot 300 VTE	21	14%
300 tot 400 VTE	29	13%
400 tot 1.000 VTE	27	15%
1.000 tot 10.000 VTE	10	13%

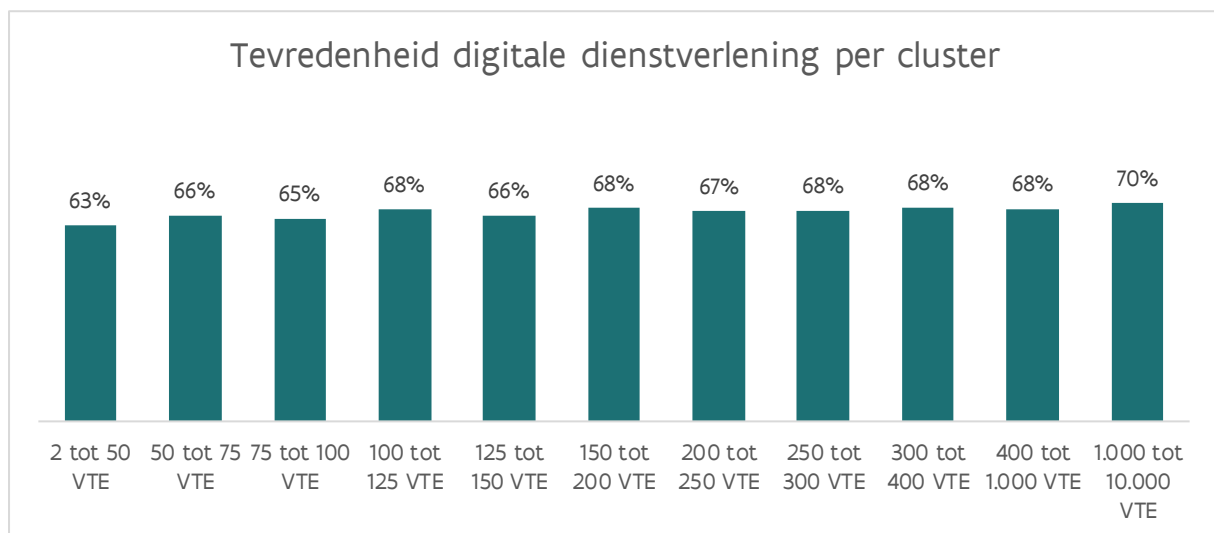


2.2.5 Tevredenheid over de digitale dienstverlening

Deze indicator behandelt het aandeel van de inwoners dat tevreden is over de digitale dienstverlening. Ook hier staan de antwoordmogelijkheden op de stelling op een schaal van 'helemaal oneens' tot en met 'helemaal eens'. Ook 'geen mening/ weet niet' was een optie. De antwoorden zijn herschaald tot 3e categorieën: eens, neutraal en oneens. De vraagstelling in de survey luidt: "Ben je het met onderstaande uitspraken eens? Ik ben tevreden over de digitale dienstverlening in mijn gemeente/stad".

De resultaten tonen dat de verschillen tussen de clusters van gemeenten opnieuw heel klein zijn. De gemeenten in de clusters met meer dan 150 VTE scoren wel allemaal boven het gemiddelde van 67%. De gemeenten met minder dan 150 VTE scoren onder het gemiddelde (met uitzondering van de gemeenten die behoren tot de cluster van 100 tot 125 VTE).

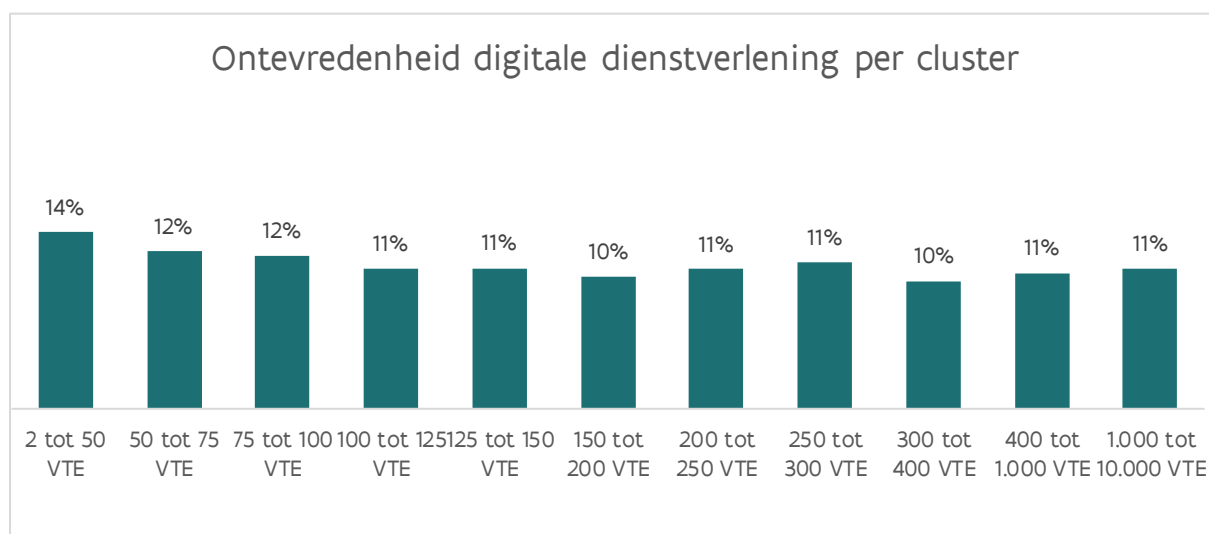
VTE clusters	aantal gemeenten in cluster	gemiddelde van tevredenheid digitale dienstverlening
tussen 2 en 50 VTE	19	63%
tussen 50 en 75 VTE	23	66%
tussen 75 en 100 VTE	37	65%
tussen 100 en 125 VTE	36	68%
tussen 125 en 150 VTE	43	66%
tussen 150 en 200 VTE	26	68%
tussen 200 en 250 VTE	28	67%
tussen 250 en 300 VTE	21	68%
tussen 300 en 400 VTE	29	68%
tussen 400 en 1.000 VTE	27	68%
tussen 1.000 en 10.000 VTE	10	70%



Bekijken we de mate van ‘ontevredenheid’ met de digitale dienstverlening, dan zien we ook heel licht verschillende uitslagen:

- gemeenten in de clusters onder 100 VTE scoren boven het gemiddelde met 12% van de inwoners dat ontevreden is over de digitale dienstverlening binnen het gemeentebestuur. Het hoogste percentage (14%) behoort tot de cluster van gemeenten met 2 tot 50 VTE.
- gemeenten in de clusters boven 100 VTE scoren onder het gemiddelde met 10% of 11% van de inwoners dat ontevreden is over de digitale dienstverlening binnen het gemeente- of stadsbestuur. De verschillen in percentages zijn ook hier weer erg klein.

VTE clusters	aantal gemeenten in cluster	gemiddelde van ontevredenheid digitale dienstverlening
tussen 2 en 50 VTE	19	14%
tussen 50 en 75 VTE	23	12%
tussen 75 en 100 VTE	37	12%
tussen 100 en 125 VTE	36	11%
tussen 125 en 150 VTE	43	11%
tussen 150 en 200 VTE	26	10%
tussen 200 en 250 VTE	28	11%
tussen 250 en 300 VTE	21	11%
tussen 300 en 400 VTE	29	10%
tussen 400 en 1.000 VTE	27	11%
tussen 1.000 en 10.000 VTE	10	11%



2.2.6 Tevredenheid over de staat van de fietsinfrastructuur

Ten slotte zoomen we in op 2 indicatoren die te maken hebben met de tevredenheid van de inwoners over de 'fysieke paraatheid' van de gemeente. Ten eerste onderzoeken we wat het aandeel is van de inwoners dat tevreden is over de staat van de fietsinfrastructuur (fietspaden, fietsstraten,...). De antwoordmogelijkheden op de stelling staan op een schaal van 'helemaal oneens' tot en met 'helemaal eens'. Ook geen 'mening/ weet niet' was een optie. De antwoorden zijn dan herschaald tot 3 categorieën: eens, neutraal en oneens. De vraagstelling in de survey luidt: *“Ben je het met onderstaande uitspraken over jouw gemeente/buurt eens? De fietsinfrastructuur (fietspaden, fietsstraten,... is in goede staat in mijn gemeente/buurt.”*

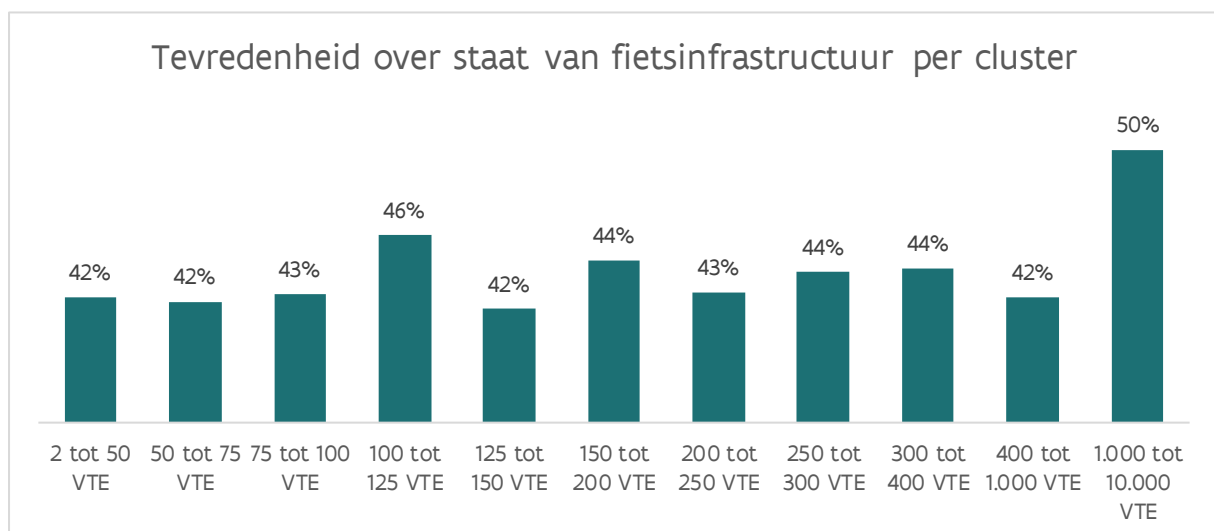
We onderzoeken opnieuw eerst de tevredenheid en daarna de ontevredenheid. De tevredenheidsresultaten tonen weinig verband met de ambtelijke capaciteit. De percentages tussen de clusters van gemeenten verschillen weinig. De uitzondering hierop zijn de gemeenten met echt veel ambtelijke capaciteit (gemeenten met minstens 1.000 VTE): gemiddeld 50% van

de inwoners uit de gemeenten in deze cluster is tevreden over de staat van de fietsinfrastructuur. Dat ligt 6 procentpunten boven het gemiddelde van de clusters (44%).

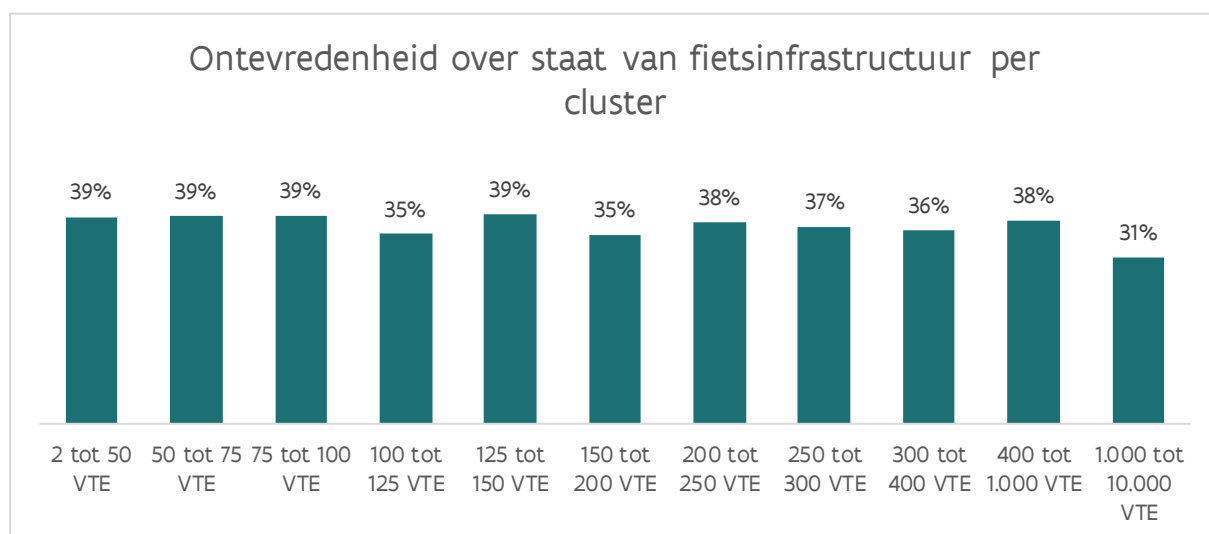
De ontevredenheid bij de burgers over de staat van de fietsinfrastructuur ligt relatief hoog tegenover de indicatoren die al de revue passeerden: gemiddeld 37%. Uit de tabel en grafiek leiden we verder af dat de ontevredenheid:

- bij de burgers gemiddeld het hoogst is in de clusters onder 150 VTE, m.u.v. de cluster tussen 100 en 125 VTE. Het percentage bedraagt 39%.
- het laagst is in de laatste cluster vanaf 1.000 VTE: 'slechts' 31% van de inwoners uit deze cluster zijn ontevreden over de staat van de fietsinfrastructuur.

VTE clusters	aantal gemeenten in cluster	gemiddelde van tevredenheid over staat van fietsinfrastructuur
tussen 2 en 50 VTE	19	42%
tussen 50 en 75 VTE	23	42%
tussen 75 en 100 VTE	37	43%
tussen 100 en 125 VTE	36	46%
tussen 125 en 150 VTE	43	42%
tussen 150 en 200 VTE	26	44%
tussen 200 en 250 VTE	28	43%
tussen 250 en 300 VTE	21	44%
tussen 300 en 400 VTE	29	44%
tussen 400 en 1.000 VTE	27	42%
tussen 1.000 en 10.000 VTE	10	50%



VTE clusters	aantal gemeenten in cluster	gemiddelde van ontevredenheid over staat van fietsinfrastructuur
tussen 2 en 50 VTE	19	39%
tussen 50 en 75 VTE	23	39%
tussen 75 en 100 VTE	37	39%
tussen 100 en 125 VTE	36	35%
tussen 125 en 150 VTE	43	39%
tussen 150 en 200 VTE	26	35%
tussen 200 en 250 VTE	28	38%
tussen 250 en 300 VTE	21	37%
tussen 300 en 400 VTE	29	36%
tussen 400 en 1.000 VTE	27	38%
tussen 1.000 en 10.000 VTE	10	31%



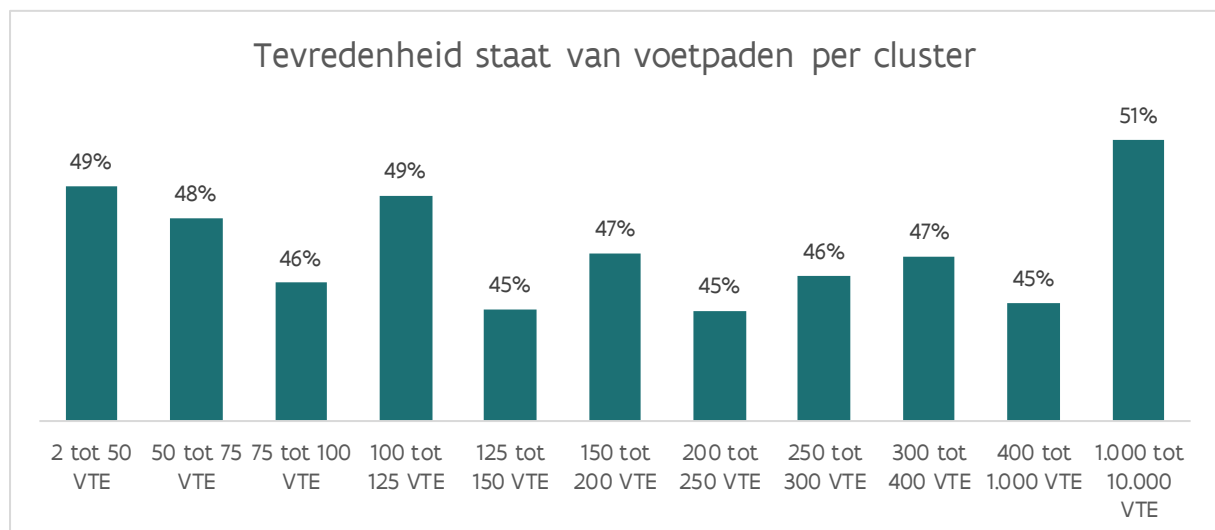
2.2.7 Tevredenheid over de staat van de voetpaden

Deze indicator beslaat het aandeel van de inwoners per gemeente dat tevreden is over de staat van de voetpaden. De antwoordmogelijkheden op de stelling staan op een schaal van 'helemaal oneens' tot en met 'helemaal eens'. Ook 'geen mening/ weet niet' was een optie. De antwoorden zijn dan herschaald tot 3 categorieën: eens, neutraal en oneens. De vraagstelling in de survey luidt: 'Ben je het met onderstaande uitspraken over jouw gemeente/buurt eens? De voetpaden zijn in goede staat in mijn gemeente/buurt.'

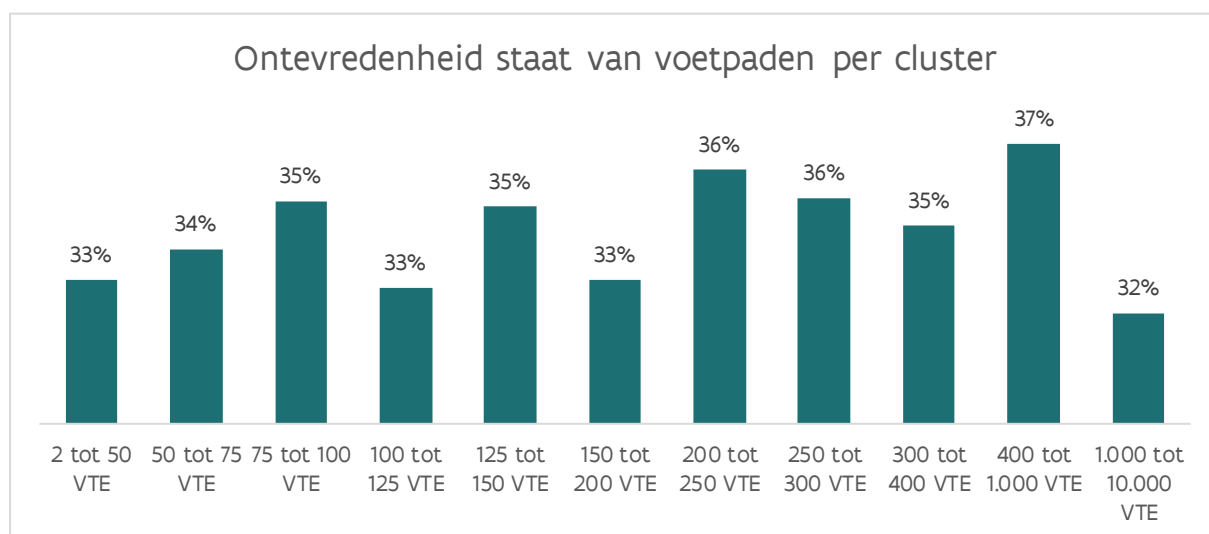
De tabel en de grafiek over de tevredenheid van de staat van de voetpaden tonen een hogere tevredenheid aan de uiteinden van de clusters. De gemeenten in de cluster met minstens 1.000 VTE scoren gemiddeld 51%, en de gemeenten met minder dan 75 VTE of tussen 100 en 125 VTE scoren gemiddeld 48% en 49%. De andere clusters van gemeenten in de middenmoot scoren wat lager. Al varieert de gemiddelde tevredenheid over de staat van de voetpaden niet hard: tussen 45% en 51%.

De tabel en de grafiek over de ontevredenheid over de staat van de voetpaden toont een gelijkaardig verband. Gemeenten met een erg hoog VTE van minstens 1.000 of erg laag VTE van maximaal 75 VTE, hebben gemiddeld de minst ontevreden burgers (32%, 33% en 34%). Hier verschillen de cijfers echter nog minder. Ook de clusters tussen 100 en 125 VTE, en tussen 150 en 200 VTE tellen gemiddeld 'slechts' 33% ontevreden inwoners over de staat van de voetpaden.

VTE clusters	aantal gemeenten in cluster	gemiddelde van tevredenheid staat van voetpaden
tussen 2 en 50 VTE	19	49%
tussen 50 en 75 VTE	23	48%
tussen 75 en 100 VTE	37	46%
tussen 100 en 125 VTE	36	49%
tussen 125 en 150 VTE	43	45%
tussen 150 en 200 VTE	26	47%
tussen 200 en 250 VTE	28	45%
tussen 250 en 300 VTE	21	46%
tussen 300 en 400 VTE	29	47%
tussen 400 en 1.000 VTE	27	45%
tussen 1.000 en 10.000 VTE	10	51%



VTE clusters	aantal gemeenten in cluster	gemiddelde van ontevredenheid staat van voetpaden
tussen 2 en 50 VTE	19	33%
tussen 50 en 75 VTE	23	34%
tussen 75 en 100 VTE	37	35%
tussen 100 en 125 VTE	36	33%
tussen 125 en 150 VTE	43	35%
tussen 150 en 200 VTE	26	33%
tussen 200 en 250 VTE	28	36%
tussen 250 en 300 VTE	21	36%
tussen 300 en 400 VTE	29	35%
tussen 400 en 1.000 VTE	27	37%
tussen 1.000 en 10.000 VTE	10	32%



Agentschap Binnenlands Bestuur

AFDELING LOKALE FINANCIËN

Koning Albert II laan 15 bus 215

1210 BRUSSEL

binnenland@vlaanderen.be