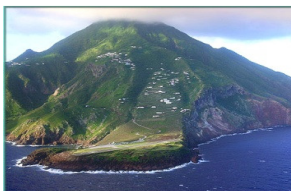
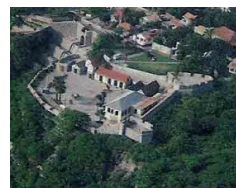
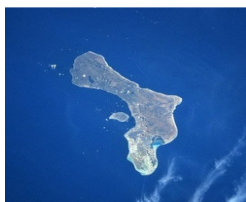


“Samen verder bouwen”

Belevingsonderzoek Caribisch Nederland

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



Curconsult
Oktober 2011

Inhoudsopgave

Management samenvatting	3
1 Inleiding.....	7
2 RCN en de Rijksvertegenwoordiger op de eilanden	9
3 RCN dienstverlening naar haar burgers	11
3.1 Medische zorg	11
3.2 Veiligheid en politie op het eiland	12
3.3 Nieuwe belastingen en de belastingdienst.....	13
3.4 Onderwijs.....	15
3.5 Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND).....	15
4 Inkomens en koopkrachtontwikkeling	17
5 Huidige situatie en toekomst van het eiland.....	18

Management samenvatting

De gewijzigde staatkundige verhoudingen binnen het Koninkrijk zorgen voor veel veranderingen op de drie eilanden van Caribisch Nederland. Op deze eilanden biedt de Nederlandse Rijksoverheid, 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, is de burger voldoende geïnformeerd over de diensten die de Rijksoverheid aanbiedt, hoe beoordeelt ze de dienstverlening, en is de dienstverlening conform de verwachtingen die men had toen het eiland onderdeel van Nederland werd?

Het belevingsonderzoek geeft antwoord op de vraag hoe de burgers van Caribisch Nederland de veranderingen als gevolg van de staatkundige veranderingen binnen het Koninkrijk beleven.

De uitkomsten zoals hier verwoord zijn gebaseerd op een tweetal onderzoeken, te weten:

- I. interviews onder 150 burgers in Caribisch Nederland;
- II. een enquête onder ruim 650 burgers op de eilanden.

Als inhoudelijke rode draad door deze onderzoeken 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. Hieronder worden de belangrijkste onderzoeksresultaten samengevat.

RCN en de Rijksvertegenwoordiger

De Rijksdienst Caribisch Nederland (RCN) is bekend bij 88% van de ondervraagden. De Rijksoverheid is voornamelijk bekend onder de naam RCN, een afkorting die in drie de talen, Nederlands, Papiamentu en Engels, wordt gebruikt.

De beleidsterreinen van de Rijksoverheid die het meeste bekend zijn onder de burger zijn: (medische) zorg, politie, onderwijs en belasting.

De populariteit van deze Rijksdiensten komt grotendeels overeen met het gebruik van of bezoek aan deze diensten. Zo wordt het meest gebruik gemaakt van de medische zorg (81%), belastingdienst (70%), onderwijs (45%) en de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND, 20%).

Een minderheid van de burgers weet wie de Rijksvertegenwoordiger is: 28%; daarnaast weet nog eens 6% van de burgers ongeveer wie de Rijksvertegenwoordiger is. De meeste burgers weten niet wat de functie van Rijksvertegenwoordiger inhoudt.

Informatieverstrekking door RCN

De burger krijgt zijn informatie over RCN en de verschillende diensten van de Ministeries vooral via publieke media. De krant is het populairste als medium, daarna volgen radio en televisie. Informatieversterking via folders, website en via persoonlijk contact zijn voor de gemiddelde burger minder populair. Voor de zorg, daar is expliciet gevraagd via welke media de burger zijn informatie krijgt, is dit beeld vrijwel hetzelfde.

Het speciale telefoonnummer van RCN "0800" is niet bekend bij 77% van de ondervraagden. Van alle burgers heeft in het verleden 5% dit telefoonnummer gebeld.

Aan de inwoners van de eilanden is gevraagd of ze voldoende of onvoldoende geïnformeerd zijn over zorg, belastingen, onderwijs en immigratie. Het algemene beeld dat hieruit naar voren komt is dat het aantal burgers dat positief is over de voorlichting of informatie groter is dan het aantal dat hierover ontevreden is (zie tabel).

<i>Mate waarin de burger vindt onvoldoende of voldoende geïnformeerd te zijn over:</i>		
Dienst van RCN	Onvoldoende	Voldoende
Medische zorg	26%	54%
Onderwijs	13%	57%
Belastingen	27%	49%
Immigratie - IND *)	27%	42%

N=651, *) N=127

Medische zorg

Voor de burgers is de medische zorg het belangrijkste "product" van RCN. Op deze zorg is sinds 10-10-10 veel kritiek. De gewekte verwachtingen zijn (nog) niet gerealiseerd en het beeld over de zorg is negatief, zo blijkt uit de interviews. Het gros van de kritiek richt zich op de volgende punten:

- een aantal medicijnen wordt niet meer vergoed sinds de invoering van het formularium;
- medische uitzendingen naar Colombia en Guadeloupe, in plaats van naar Sint Maarten en Curaçao, zijn niet populair vanwege de cultuur en taalproblemen;
- de financiële afwikkeling van door de patiënt voorgeschoten kosten alsmede de kosten gemaakt door begeleider;
- de wachttijden bij diverse medisch specialisten en tandarts alvorens men behandeld wordt.

Daartegenover staan enkele positieve punten: de tandarts zit in het zorgpakket en alle zorg kan genoten worden op vertoon van het identificatiebewijs ("sedula").

De kwantitatieve onderzoeksresultaten geven een evenwichtiger beeld te zien over de kwaliteit en ontwikkelingen in de medische zorg. Het aantal tevreden en ontevreden burgers houdt zich redelijk in evenwicht : 38% is tevreden versus 36% ontevreden. Op de vraag of de zorg nu beter is of slechter dan voor 10-10-10 antwoordt 36% dat het beter is geworden en 37% dat de zorg minder is geworden.

Veiligheid en politie

Er komt in de interviews en als reactie op de enquêtevragen relatief veel commentaar op het functioneren van de politie. Het zijn vooral de negatieve, enigszins met elkaar samenhangende, punten die benadrukt worden, te weten: te weinig "blauw" op straat, de criminaliteit neemt toe en de veiligheid is afgenomen.

Per saldo is de burgerbevolking ontevreden over het functioneren van de politie, vooral op Saba en in mindere mate op Bonaire. Op Sint Eustatius zijn de burgers daarentegen veel positiever over de politie.

Het beeld over de toe- of afname van de veiligheid op het eiland sinds 10-10-10 laat exact hetzelfde patroon zien: per saldo ontevredenheid op Saba, ook ontevreden op Bonaire en tevreden burgers op Sint Eustatius.

Over de brandweer was men op de eilanden doorgaans goed te spreken. Daarbij moet opgemerkt worden dat de dienstverlening van de brandweer nauwelijks aandacht en interesse heeft bij de gewone burger.

Onderwijs

Van de respondenten in Caribisch Nederland is 40% van mening dat na de invoering van het Caribisch Nederlandse onderwijs op de eilanden het (veel) beter gaat met het onderwijs, 29% ziet geen verschil en 22% spreekt over een achteruitgang. Globaal geldt dit beeld op alle drie de eilanden met de nuancering dat Sint Eustatius iets positiever is (48%) dan Saba (45%) en Bonaire (35%).

Belastingen

Voor Caribisch Nederland is per 1 januari 2011 een nieuw belastingstelsel ingevoerd. Het oordeel over de dienstverlening van de nieuwe belastingdiensten op de 3 eilanden wordt door 39% van de respondenten goed en door 24% matig tot slecht gevonden. Op de eilanden Sint Eustatius en Saba is de burger goed te spreken over de dienstverlening, beter dan op Bonaire.

Sinds 1 januari is er sprake van een "flat rate" voor de loon- en inkomstenbelasting. Van de ondervraagden in het kader van het onderzoek is 31% daar positief en 26% negatief over.

Sinds 1 januari moet de Algemene Bestedingsbelasting (ABB) in de prijs van het product zitten. Bij de Omzetbelasting kwam deze er bij betalen aan de kassa boven op. Het lijkt erop dat het de burger niet zo veel uitmaakt hoe de prijs gepresenteerd wordt in de schappen.

Immigratie en IND

Sinds de oprichting van de IND heeft 20% van de ingezetenen van de eilanden met de Rijksdienst IND te maken gehad. Het oordeel over de veranderingen in de dienstverlening ten opzichte van vroeger toen het nog een eilandsdienst was (immigratiedienst of loket bij

bevolkingsregister) is per saldo positief: 61% vindt de dienstverlening vooruitgegaan, 9% vindt dat deze slechter is geworden.

Het algemene oordeel over de dienstverlening van de IND: 48% heeft positieve ervaringen, 31% heeft negatieve ervaringen.

Inkomen en koopkracht

Van alle respondenten aan het onderzoek meldt 54% dat zij er sinds 10-10-10 in inkomen netto op achteruit zijn gegaan tegenover 12% die stelde dat hun netto inkomen is gestegen. Uiteindelijk is het de koopkracht die bepaalt hoe de burger de veranderingen in zijn portemonnee voelt: 81% is sinds 10-10-10 in koopkracht achteruit gegaan; voor 8% is de koopkracht ongewijzigd gebleven en 6% zegt er in koopkracht op vooruit te zijn gegaan.

Door iedereen die geïnterviewd, gesproken of spontaan een reactie heeft gegeven is de oorzaak van de koopkrachtdaling duidelijk, namelijk:

- 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 in Caribische Nederland: allereerst de ABB is een paar procentpunten hoger dan de eerdere omzetbelasting of turnover tax, ten tweede is er sprake van dubbele belasting bij invoer: op Curaçao of Sint Maarten wordt reeds omzetbelasting betaald, daaroverheen komt op het eiland bij invoer de ABB.

Daarnaast werden nog onder meer genoemd de hoge onroerend goed prijzen als gevolg van de komst van de vele Nederlanders (geldt alleen voor Bonaire), de hoge "flat rate" van de inkomstenbelasting en het zelf moeten betalen van medicijnen.

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? De burger met een positieve kijk en de burgers met een negatieve kijk houden elkaar in evenwicht. 38% van de burgers in Caribisch Nederland oordeelt dat het beter gaat met het eiland, 39% dat het slechter gaat.

Per eiland verschilt het: in Saba is 25% positief, op Sint Eustatius 31% en op Bonaire 43%

De toekomstverwachtingen

De burger ziet de toekomst van Caribisch Nederland positief tegemoet. Op een viertal gebieden is aan de burger gevraagd wat de verwachtingen zijn voor de nabije toekomst. De balans slaat duidelijk door naar "positief".

Negatief (-)	Oordeel over de ontwikkelingen voor de nabije toekomst, 1 tot 2 jaar.	Positief (+)
15%	Medische zorg	58%
12%	Onderwijs	57%
13%	Netto persoonlijk inkomen	57%
11%	Situatie op het eiland	60%

Tenslotte

De resultaten van het belevingsonderzoek laten zien dat er op tal van gebieden kritiekpunten zijn sinds de eilanden onderdeel van Nederland zijn. De kritiekpunten kwamen naar voren in de interviews en als reactie op de enquêtevragen. Sommige van die problemen spelen meer op het éne dan op het andere eiland. Tegelijk met de kritiekpunten merken sommige burgers op dat de vele en soms ook ingrijpende veranderingen tijd nodig hebben en dat er nog veel werk moet worden verzet. Niet alle burgers hebben daar evenveel begrip voor.

Sinds de eilanden onderdeel van Nederland uitmaken is volgens de burgers de veiligheids situatie verslechterd en functioneert de politie minder dan voor 10-10-10. Dit geldt voor Bonaire, Saba maar niet voor Sint Eustatius.

Hoewel er veel kritiek is geuit op de medische zorg op de eilanden blijkt dat voor de burger de kwaliteit van zorg grosso modo hetzelfde is gebleven. De balans over het functioneren van belastingdienst, onderwijs en de IND slaat positief uit in vergelijking tot de dienstverlening van voor 10-10-10.

De wijziging in staatkundige status heeft er niet toe geleid dat het beter gaat met de eilanden van Caribisch Nederland. Op Sint Eustatius en Saba zijn de burgers zelfs enigszins negatief over

de gevolgen van 10-10-10. Niet in de laatste plaats wordt dit ingegeven door het feit dat vrijwel een ieder op de eilanden in koopkracht is achteruit gegaan.

De meerderheid van de burgers (55-60%) ziet de toekomst van het eiland, hun financiële positie, onderwijs en medische zorg, positief tegemoet. Een veel kleiner deel van de bevolking (10-15%) is negatief over de toekomst.

Het optimisme is vooral te verklaren doordat burgers verwachten dat het onderdeel uitmaken van Nederland positief zal uitpakken voor het eiland en voor henzelf.

Het is aan RCN om, in samenwerking met de burgers op het eiland, op een adequate manier invulling te geven aan de verwachtingen die er leven bij de burgers in Caribisch Nederland.

"Samen verder bouwen" aan de toekomst van Caribische Nederland.

1 Inleiding

Er is heel veel gebeurd sinds de staatkundige veranderingen in Caribisch Nederland sinds 10 oktober 2010 (10-10-10) en er moet nog heel veel gebeuren in dit deel van Nederland. Hoe heeft de burger de veranderingen ervaren op de eilanden? Is men tevreden over de nieuwe staatkundige relatie van zijn eiland in het Koninkrijk, zijn de verwachtingen bewaarheid geworden (of moet dat nog gebeuren), is er sprake van optimisme en vertrouwen in de nieuwe en intensieve relatie met Nederland, of zijn er op sommige terreinen toch bedenkingen? Ook is belangrijk is hoe de burger geïnformeerd wordt en wat daarvan beklijft.

Over het functioneren van de Rijksdiensten op de eilanden Bonaire, Sint Eustatius en Saba wordt veel gezegd en geschreven. Wat tot nu toe ontbreekt, is een onderbouwd inzicht in wat de burgers in Caribisch Nederland er zelf van vinden.

In opdracht van de Rijksvertegenwoordiger voor Bonaire, Sint Eustatius en Saba voerde Curconsult een onderzoek 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?"

Onderzoeksopzet

Het Belevingsonderzoek Caribisch Nederland bestaat uit twee deelonderzoeken die tezamen het belevingsonderzoek vormen, te weten:

- I. interviews met inwoners van de eilanden
Aan de hand van een aantal vaste gespreksonderwerpen zijn 150 inwoners van de eilanden geïnterviewd. De resultaten van deze interviews dienen kwalitatief inzicht te geven in wat de inwoners van de eilanden weten, welke veranderingen voor hen belangrijk zijn, wat hun houding of mening is en hoe men zich gedraagt als gevolg van de staatkundige veranderingen ¹.
- II. 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 worden². De burgers op de Caribische Nederlandse eilanden zijn ondervraagd over de onderwerpen immigratie, veiligheid, belastingen, onderwijs, zorg, inkomen en de situatie op het eiland.

Achterliggende gedachte voor deze onderzoeksopzet is dat op basis van de interviews een kwalitatief beeld gekregen wordt over wat de burgers belangrijk vinden en op basis van welke overwegingen en argumenten. De enquête borduurt verder op de voor de burger meest belangrijke onderwerpen. Het kwalitatieve beeld over wat de burgers belangrijk vinden wordt zodoende onderbouwd met kwantitatieve data uit de enquête. Hierdoor ontstaat een volledig en goed inzicht in de beleving van de burgers inzake de veranderingen die de staatkundige veranderingen met zich meebrengen.

De rode draad in de onderzoeken vormen over de volgende onderwerpen:

- kennis van de Rijksoverheid en de Rijksvertegenwoordiger;
- functioneren van Immigratie en Naturalisatie Dienst;
- 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 het onderwijs;
- de medische zorg op het eiland;
- de gevolgen van 10-10-10 op de inkomens en koopkracht;
- de huidige en toekomstige situatie op het eiland.

¹ Belevingsonderzoek Caribisch Nederland, Resultaten van interviews met 150 inwoners in Caribisch Nederland, Curconsult, juni 2011

² Belevingsonderzoek Caribisch Nederland, Resultaten van de enquête onder ingezetenen van Caribisch Nederland, Curconsult, oktober 2011

Inhoud van de rapportage over het belevingsonderzoek

Dit rapportage gaat over de beleving van de veranderingen door de burger zoals de burger die ervaart. De resultaten van de twee afzonderlijke onderzoeken zijn geïntegreerd in dit rapport. Voor de gedetailleerde uitkomsten van elk van de onderzoeken wordt verwezen naar de deelrapporten en I-II.

De opbouw van de rapportage is al volgt:

Hoofdstuk	Inhoud
1	Inleiding en onderzoeksopzet. Hier wordt een korte toelichting gegeven over het doel van het belevingsonderzoek, de vraagpunten en op de uitgevoerde onderzoeken.
2	RCN en de Rijksvertegenwoordiger op de eilanden. Ingegaan wordt op het contact dat burgers hebben met RCN, de bekendheid van RCN en de diverse Rijksdiensten, en van de Rijksvertegenwoordiger.
3	RCN dienstverlening naar de burgers: hier komen de volgende diensten van de Rijksoverheid aan bod: medische zorg (3.1), veiligheid en politie (3.2), belastingen en belastingdienst (3.3), onderwijs (3.4), immigratie (3.5).
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	De huidige situatie en de toekomst van het eiland volgens het oordeel van de burger van Caribische Nederland komt in dit hoofdstuk aan de orde.
<u>Bijlagen</u>	
I	Resultaten van interviews met 150 bewoners in Caribisch Nederland
II	Resultaten van de enquête onder ingezetenen van Caribisch Nederland

2 RCN en de Rijksvertegenwoordiger op de eilanden

De staatkundige veranderingen bracht de Rijksoverheid op de eilanden van Caribisch Nederland om daar haar diensten aan de burgers aan te bieden. De Rijksoverheid bestaat uit een aantal ministeries dat op de eilanden werkt onder de naam Rijksdienst Caribisch Nederland, afgekort RCN.

Sinds 10 oktober 2010 ("10-10-10") en vanaf 1 januari 2011, heeft elk Nederlands ministerie een vertegenwoordiging in Caribisch Nederland. Daarnaast is er een Rijksvertegenwoordiger aangesteld en benoemd die onder meer belast is met toezicht houden op besluiten van de eilandgebieden, oren en ogen is voor de Nederlandse Ministeries en samenwerking daartussen bevordert.

In dit hoofdstuk komen de bekendheid van RCN en de Rijksvertegenwoordiger op de eilanden aan de orde alsmede de wijze waarop RCN informatie verstrekt.

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 88% één of meerdere diensten van RCN opsommen. In volgorde van belangrijkheid worden genoemd medische zorg, politie, onderwijs, belastingen, sociale zorg en immigratie. Dat de burger bekend is met deze diensten heeft ermee te maken dat vele burgers van boven de 18 jaar reeds veelvuldig contact hebben gehad met een of meerdere Rijksdiensten zoals: de medische zorg (81% van alle ondervraagde burgers), belastingdienst (70%), onderwijs (45%) en IND (20%).

What's in the name:

Voor de Rijksdiensten op de eilanden van Caribisch Nederland zijn drie namen in omloop: Rijksoverheid, Rijksdienst Caribisch Nederland en RCN. Het blijkt uit de diverse interviews dat in de volksmond de naam RCN wordt gebruikt, zowel in het Nederlands, Papiaments en Engels. De namen van individuele Ministeries worden weinig gebruikt tenzij de burger veel te maken heeft met betreffende dienst; bijvoorbeeld een schoolleider met het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW). Naar de burger toe is alle dienstverlening van de Rijksoverheid een "product" afkomstig van RCN ("the brand"). De enige uitzondering is de politie dat een eigen imago naar buiten heeft, grotendeels los van RCN.

Bekendheid van de Rijksvertegenwoordiger voor Caribisch Nederland

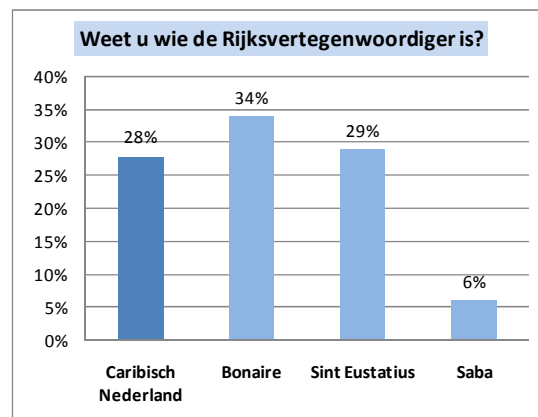
Per 1 mei kent Caribisch Nederland een nieuwe Rijksvertegenwoordiger. Aan de burgers op de eilanden is gevraagd of zij weten wie de Rijksvertegenwoordiger is van Caribisch Nederland. Van de respondenten weet 28% wie de Rijksvertegenwoordiger is

De bekendheid van de Rijksvertegenwoordiger is op Saba het laagste (6%), op Sint Eustatius 29% en op Bonaire relatief het hoogste, 34%.

Een aantal respondenten (6%) gaf aan dat ze van de Rijksvertegenwoordiger gehoord hadden maar niet precies wisten wie hij was en wat hij deed.

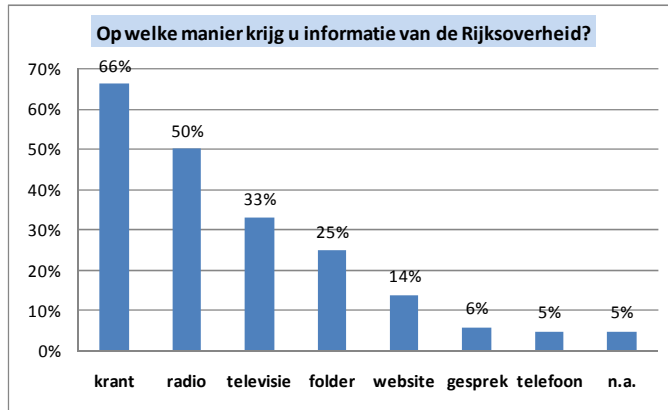
Op de vraag wie deze persoon is en wat zijn naam is werd soms foutief geantwoord.

De meerderheid van de bevolking lijkt niet te weten wat de functie van Rijksvertegenwoordiger inhoudt.

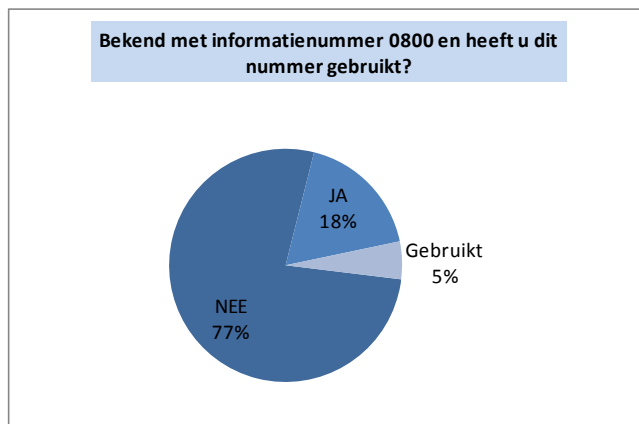


Informatieverstrekking door RCN

De informatie van RCN komt via diverse media t.w. krant, radio, televisie, folder en website alsmede via persoonlijk contact bij de burger terecht. Van alle middelen en kanalen die RCN ter beschikking staan is de krant het medium waar de burger het meest zijn "RCN-informatie" uithaalt gevolgd door de radio, televisie, folder en website. Doorgaans raadpleegt de ingezetene zijn informatie uit meer dan één bron (gemiddeld voor alle respondenten 2,05).



RCN heeft op de eilanden een algemeen informatienummer, het nummer 0800. Voor ruim $\frac{3}{4}$ van de respondenten (77%) is dit nummer onbekend. Het nummer is dus wel bekend bij 23% van de burgers in Caribisch Nederland. Het nummer is in het verleden door 5% van alle ondervraagden gebeld.

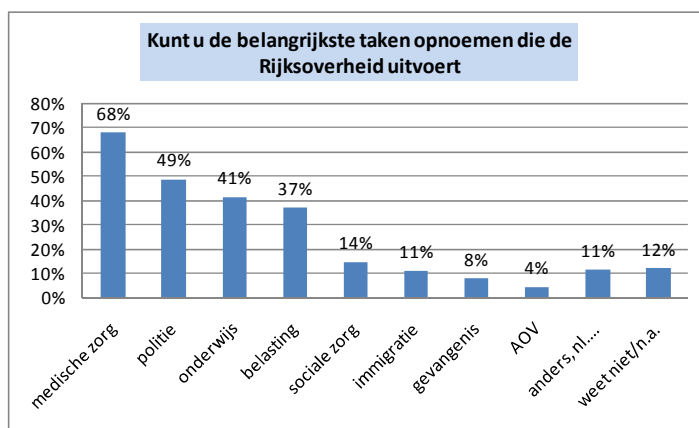


Bereiken van de moeilijk bereikbare burger

Bepaalde groepen zijn soms slechter te bereiken dan andere. Het gaat daarbij dan onder meer over jongeren onder de 25 jaar, ouderen van 70+, immigranten, minder validen en ongeschoolden. Met de traditionele media worden deze groepen niet altijd bereikt. In diverse interviews en gesprekken is geattendeerd op het feit dat communicatie effectiever zou kunnen zijn indien iemand uit de familie- of kennissenkring dergelijke personen zou informeren.

3 RCN dienstverlening naar haar burgers

De Rijksdiensten waar de burgers het meest aan denken zijn, zoals uit onderstaande grafiek blijkt, vooral de medische zorg, politie, onderwijs en belastingdienst.



*) respondent kon maximaal drie antwoorden geven. Gemiddeld gaf een respondent 2,5 antwoord (n=651).

De beleving van de dienstverlening en informatieverstrekking van deze diensten, alsmede van de Immigratie en Naturalisatie Dienst (IND), komt in de paragrafen 3.1 - 3.5 aan de orde.

3.1 Medische zorg

De medische zorg is het onderwerp dat de meeste aandacht krijgt van alle diensten die worden aangeboden door RCN. Vrijwel een ieder, geïnterviewd in het kader van dit onderzoek, heeft een mening over de medische zorg op het eiland.

Het zorgverzekeringskantoor tezamen met de Afdeling Communicatie van RCN verzorgt de voorlichting naar de burgers toe.

De belangrijkste bronnen waarlangs de burger informatie krijgt over het medische zorgstelsel is via de krant (67%), radio (49%), televisie (27%), folder (25%) via persoonlijk contact (19%; daarvan circa 2/3 daarvan in een gesprek 1/3 telefonisch) en via de website (10%).

Het idee in de sector en bij RCN bestaat dat de informatie slecht gelezen wordt tot het moment waarop de informatie echt nodig is omdat men medische zorg behoeft. Desalniettemin zegt een meerderheid van de burgers (54%) goed geïnformeerd te zijn.

Het zorgverzekeringskantoor doet, naar zeggen van diverse burgers, lang over het terugbetalen van voorschotten. Ook zijn er problemen met de vergoedingen voor de begeleider. Daarentegen wordt het als positief en efficiënt ervaren dat alle medische zorg via vertoon van de "sedula" genoten kan worden.

Over het medisch zorgaanbod is veel kritiek, de onderwerpen die het meest naar voren komen zijn:

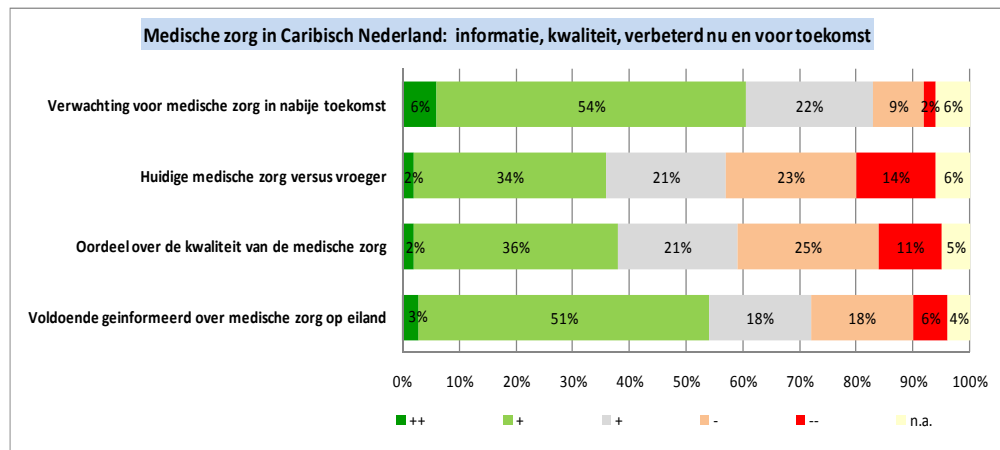
- invoering van het formularium voor geneesmiddelen waardoor bepaalde medicijnen niet meer door de verzekering vergoed worden;
- medische uitzendingen naar Guadeloupe en Colombia van patiënten omdat er cultuur en taalproblemen zijn;
- het 3^e klas verzekerd zijn terwijl men in het verleden vaak 2^e en soms 1^e klas verzekerd was.

Bij de zorgaanbieders geldt dat er vaak sprake is van lange wachttijden. De wachtlijst bij de tandarts is aanzienlijk, maar ook bij sommige andere specialisten treden wachtlijsten op. Als positief in de zorg wordt de opname van tandheelkundige hulp in het zorgpakket beschouwd.

Over de medische zorg oordeelt 38% van de ondervraagden positief en 36% negatief.

Als de zorg vergeleken wordt met vroeger, met de medische zorg van voor 10-10-10, geldt dat 36% van mening is dat de medische zorg verbeterd is sinds 10-10-10 terwijl 37% juist het tegenovergestelde beweert.

In sommige van de interviews is opgemerkt dat het zorgstelsel nog maar relatief kort van kracht is en dat men er nog mee moet leren omgaan, zowel van de kant van de uitvoerders (zorgverzekeringskantoor, medische diensten) als van de kant van de patiënt. Veel geïnterviewde personen hebben er vertrouwen in dat in de toekomst het wel goed komt met de zorg. Dat is in overeenstemming met de enquête resultaten waarbij 60% denkt dat in de toekomst de zorg verbetert tegen 11% die verwacht dat deze verslechtert.



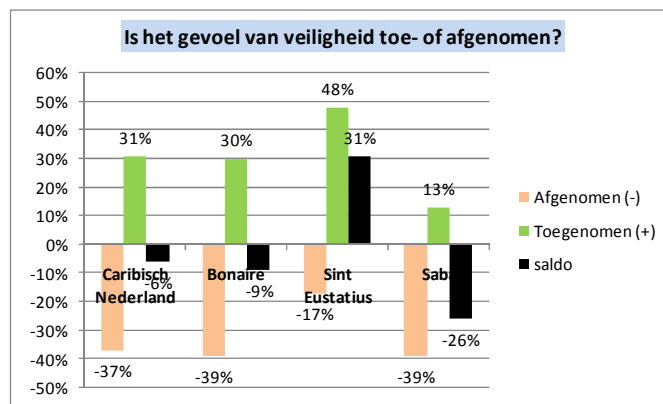
3.2 Veiligheid en politie op het eiland

Een aspect van invloed op veiligheid van de burger is het functioneren van de brandweer. Van de burgers is hier 51% tevreden, 15% ontevreden en 22% neutraal over; 13% heeft geen mening. Uit de gesprekken en interviews blijkt dat het functioneren van de brandweer geen dagelijks gespreksonderwerp is³.

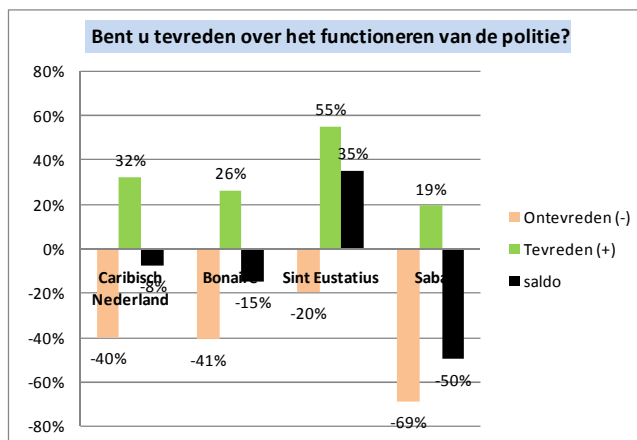
Dat is geheel anders met het functioneren van de politie. Daarop is veel kritiek. De kritiek richt zich vooral op de volgende, gedeeltelijk met elkaar samenhangende, punten:

- er is te weinig "blauw" op straat;
- de criminaliteit op het eiland neemt toe;
- de veiligheid op het eiland is afgenomen.

De burgers op de eilanden is gevraagd of ze tevreden zijn over de politie en het gevoel hebben dat de veiligheid is toe- of afgenomen. Er bestaan aanzienlijke verschillen tussen de eilanden zoals uit onderstaande grafieken blijkt.



³ Burgers hebben in het algemeen weinig idee over en ervaring met de dienstverlening van de brandweer. Het is daarom wellicht niet geheel opportuun om burgers een gefundeerd oordeel te laten vellen over het functioneren van de brandweer op hun eiland.



Het functioneren van de politie op Saba oogst een hoog percentage ontevreden burgers. Daarmee gepaard gaand is er het afnemend veiligheidsgevoel op het eiland. Ook op Bonaire is men per saldo toch ontevreden over het functioneren van de politie. Dit vertaalt zich ook in een afnemend veiligheidsgevoel op het eiland, zij het dat de toename in het onveiligheidsgevoel op Bonaire minder is⁴.

Op Sint Eustatius is het beeld andersom, daar is men doorgaans positief over de politie en is de veiligheid op het eiland verbeterd.

In Caribisch Nederland scoort de tevredenheid over de politie negatief. Ook het veiligheidsgevoel in Caribisch Nederland blijkt afgenomen te zijn.

Alimentatie betalen

Onderdeel van het Ministerie van Justitie in Caribisch Nederland is de voogdijraad. Sinds Nederland verantwoordelijk is voor de voogdijraad wordt erop toegezien dat vaders alimentatie betalen voor hun kinderen. Zoniet, wordt er beslag gelegd op inkomen of goederen. Na zes maanden heeft dit ertoe geleid dat vrijwel iedere vader alimentatie betaalt. Het systeem van alimentatie dat decennia lang niet naar behoren functioneerde werkt nu binnen een periode van 6 maanden zonder dat er sprake is geweest van noemenswaardige weerstand.

Hieruit blijkt dat sommige zaken soepel en effectief aangepakt kunnen worden en ook snel geaccepteerd worden door de betrokken burgers.

3.3 Nieuwe belastingen en de belastingdienst

Voor Caribisch Nederland is per 1 januari 2011 een geheel nieuw belastingstelsel ingevoerd. Het algemeen gevoel rond het nieuwe stelsel wordt negatief beïnvloed door de invoering van de Algemene Bestedingsbelasting (ABB) dat leidt tot hogere prijzen in de winkels. In deze paragraaf gaat het niet over prijsstijgingen als gevolg van de belastingen (zie daarover Hoofdstuk 4) maar over de informatieverstrekking, tevredenheid van de dienstverlening en mening over de loon-en inkomstenbelasting, de afschaffing van de Omzetbelasting (OB) en de invoering van de ABB.

Uit interviews blijkt dat de informatie over het nieuwe stelsel te wensen overlaat. De enquête onder burgers bevestigt dit beeld niet geheel: 26% is van mening (zeer) slecht geïnformeerd te zijn, daarentegen zegt 49% wel goed geïnformeerd te zijn.

Door RCN en de belastingdienst zelf is de nodige bekendheid gegeven aan de veranderingen. De enquête onder de burgers toont aan dat 42% van mening is dat voldoende publiciteit is gegeven aan de nieuwe belastingen. Daar is 30% het trouwens niet mee eens, die vinden dat er te weinig publiciteit aan is gegeven.

Over de dienstverlening van de belastingdienst is in Caribisch Nederland grosso modo iets meer respondenten van mening dat de dienstverlening goed is (39%) versus 24% die het als slecht beoordeeld. De eilanden laten een gedifferentieerd beeld zien:

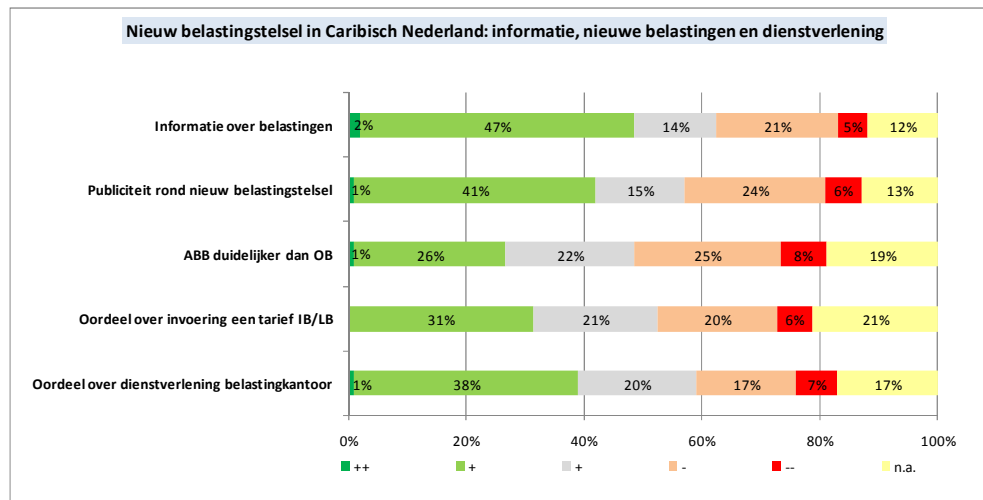
⁴ Het gaat hier om toe- en afname van het veiligheidsniveau. De veiligheidsituatie tussen de eilanden wordt niet vergeleken.

Negatief (-)	Oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening van de belastingdienst	Positief (+)
30%	Bonaire	27%
14%	Sint Eustatius	64%
21%	Saba	50%

De inkomstenbelasting kent boven de belastingvrije voet een "flat rate" van 30,4%; voor inkomens van meer dan US\$ 250.000 is het tarief 35,4%. Sommigen stellen dat de belastingdruk is toegenomen. Dit effect wordt extra versterkt voor burgers die een 2^e huis (weekendhuis of voor verhuur) bezitten en extra getroffen zullen gaan worden met de invoering van de nieuwe vastgoedbelasting.

De resultaten van de enquête geven een wat genuanceerd beeld; 31% is (heel) positief over de invoering van een loon- en inkomstenbelastingtarief en 26% (heel) negatief.

De Algemene Bestedingsbelasting (ABB) zit in de prijs van het artikel of dienst. Daarentegen werd de omzetbelasting (OB), zoals vroeger geheven, boven op de prijs gezet. Het was de bedoeling met de introductie van de ABB de consument meer duidelijkheid te geven over de prijs van het product dat aan de kassa moet worden afgerekend. Van de respondenten waren 27% het hiermee eens en 33% mee oneens. Een aanzienlijk deel was neutraal of had er geen mening over, respectievelijk 22% en 19%.



In onder andere de interviews werd stil gestaan bij het feit dat er op belastinggebied op zeer korte termijn veranderd is. Hieruit kwam naar voren dat de afhandeling van oude belastingaanslagen en -schulden snel en soepel is verlopen zonder dat dit veel kritiek van de burgers heeft opgeleverd. Onderzoeksresultaten bevestigen dit beeld. Hulp aan personen bij de invulling van hun belastingformulier door medewerkers van de belastingdienst, soms zelfs op locatie, wordt ook zeer op prijs gesteld door de burgers⁵.

⁵ En marge van het onderzoek blijkt dat het vooral ondernemers zijn die problemen hebben met de stelselwijzigingen, met de regelingen rond de ABB, alsmede met de hoogte van de te betalen werknemerspremies. Omdat veel burgers ook tegelijk ondernemer zijn op kleine eilanden waren deze ervaringen ook van invloed op oordeels- en meningsvorming zoals naar voren komt uit de onderzoeksresultaten.

3.4 Onderwijs

Sinds begin van het nieuwe schooljaar is er sprake van Nederlands Caribisch onderwijs. Dat heeft veranderingen met zich meegebracht voor ouders en leerlingen. De vraag is gesteld: "wordt u voldoende geïnformeerd over veranderingen in het onderwijs op uw eiland?"

Iets meer (42%) van de respondenten stellen (heel) goed geïnformeerd te zijn over de onderwijsveranderingen tegenover 27% die vonden dat ze (zeer) slecht geïnformeerd waren.

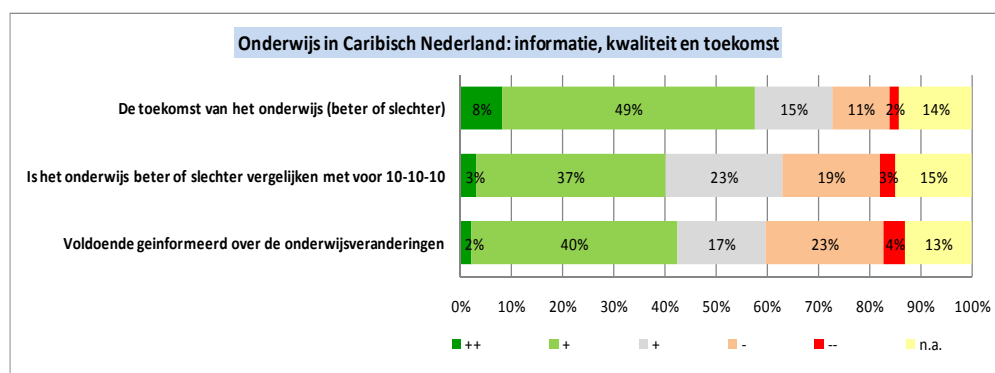
Op Sint Eustatius lijkt men wat beter geïnformeerd en op Bonaire iets slechter.

Is het onderwijs in Caribisch Nederland ook beter geworden sinds circa een jaar geleden nu de eilanden onderdeel van Nederland zijn geworden? Van de respondenten in Caribisch Nederland is 40% van mening dat het (veel) beter is geworden, 29% hetzelfde is gebleven en 22% vindt dat het slechter is geworden.

Er zijn evenwel eilandelijk differentiaties. Zo is men op vooral Sint Eustatius en Saba iets positiever (en minder negatief) over de kwaliteit van het onderwijs.

Een meerderheid van de ondervraagden 57% denkt dat het in de toekomst (veel) beter zal gaan met het onderwijs; een aanzienlijk kleiner deel 13% vermoedt dat het slechter zal worden.

Naar de individuele eilanden kijkende valt op dat op Saba, relatief gezien, meer ingezetenen positief denken over de toekomst van het onderwijs (75%), op Sint Eustatius is dat iets minder (61%) en op Bonaire (52%).



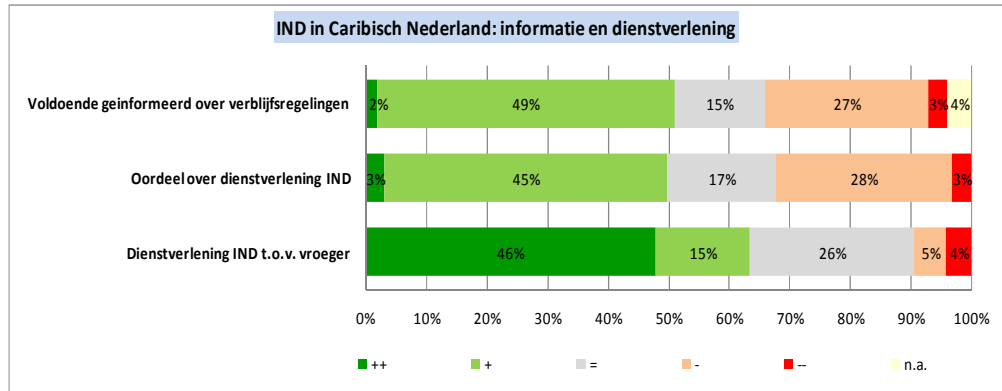
3.5 Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)

Sinds de oprichting van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), voorheen immigratiedienst of afdeling van de "dienst bevolking", op de eilanden heeft 20% van de ondervraagden te maken gehad met de IND. Van alle niet op het eiland geboren burgers heeft rond 1/3 de IND bezocht sinds 10-10-10.

Circa de helft van de burgers (51%) die contact hebben gehad met de IND stellen dat ze goed geïnformeerd waren over de verblijfsregeling.

Over de dienstverlening van de IND oordeelt 48% positief en 31% negatief. Uit de interviews blijkt dat de negatieve respons vooral is ingegeven door de lange afhandelingstijd van aanvragen, de strikte, bureaucratische wijze van werken en het ontbreken van informatie in het Spaans voor Spaanstalige-aanvragers.

Desondanks is een meerderheid, 61% IND bezoekers, van mening dat de dienstverleningen er ten opzichte van vroeger op vooruit is gegaan. Een klein aantal (9%) is het daarmee oneens.



4 Inkomens en koopkrachtontwikkeling

Uit onder meer de interviews komt zeer duidelijk naar voren dat met de staatkundige veranderingen de kosten voor levensonderhoud fors zijn gestegen. Daarvoor worden 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 in Caribische Nederland: allereerst de ABB is een paar procentpunten hoger dan de eerdere omzetbelasting of "turnover tax". Ten tweede is er sprake van dubbele belasting bij invoer: op Curaçao of Sint Maarten wordt reeds omzetbelasting betaald, daaroverheen komt op het eiland bij invoer de ABB.

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 van mening dat het belastingtarief van 30,4% ertoe leidt dat zij meer belasting moeten betalen dan vroeger.

Voorts maken sommige burgers melding van de inning van achterstallige belastingen en sociale premies dat gevolgen heeft voor de koopkracht.

De introductie van het formularium bij medicijnen leidt ertoe dat burgers nu sommige van de medicijnen zelf moeten betalen. Bij medische uitzendingen was er kritiek over de verrekening van de vergoedingen van personen die de patiënt moeten begeleiden.

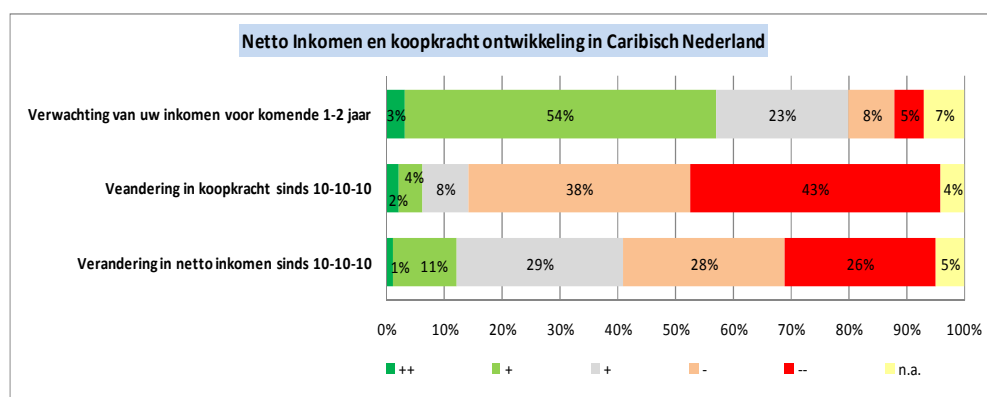
In de enquête is aan de burgers gevraagd of ze er qua netto inkomen op voor- of achteruit zijn gegaan.

Het beeld dat eruit komt is overduidelijk: de gemiddelde burger is er in netto inkomen op achteruit gegaan.

In totaal 54% van de respondenten melden een teruggang in netto inkomen, bij 29% is het netto inkomen gelijk gebleven en 12% is erop vooruitgegaan.

Uiteindelijk is het de koopkracht die bepaalt hoe de burger de veranderingen in zijn portemonnee voelt. De teruggang in koopkracht wordt door 81% gevoeld; voor 8% is de koopkracht ongewijzigd gebleven en sinds afgelopen jaar is 6% van de ondervraagden erop vooruit gegaan.

Maar de verwachtingen voor de toekomst voor wat betreft het inkomen en koopkrachtherstel zijn positief. Op de vraag wat de verwachting is voor wat betreft het inkomen voor komende 1-2 jaar is 57% positief; 13% blijft daarover negatief terwijl 23% verwacht dat er geen veranderingen in inkomen zullen optreden.



5 Huidige situatie en toekomst van het eiland

Het algemene beeld bij de inwoners van Caribisch Nederland bestaat dat de eilanden beter af zijn met Nederland, maar er moet nog veel gebeuren en vaak gaat het ook langzamer dan gepland. Voor het (nog) niet goed gaan met het eiland wordt een scala van argumenten opgesomd: verlies in koopkracht, minder (netto) inkomen, grond en woningen zijn onbetaalbaar geworden, de grote invloed van Nederland (voor Sint Eustatius en Saba wordt genoemd de grote invloed van Kralendijk) en er zijn te veel Nederlanders zich gaan vestigen op Bonaire. Soms wordt opgemerkt dat door Nederland beloften zijn gemaakt die vooralsnog niet gerealiseerd zijn. Ook is kritiek op het onderwijs, gezondheidszorg, belastingen en het immigratiebeleid, maar in veel gevallen blijkt dat per saldo de meningen vaker positief dan negatief zijn.

Het beeld is nadat de eilanden een jaar onderdeel van Nederland uitmaken het aantal respondenten dat stelt dat het beter gaat met het eiland (38%) ongeveer gelijk is aan het aantal dat zegt dat het slechter gaat (39%). Onderscheid makend tussen de drie eilanden valt op dat de burgers op Saba (50%) en Sint Eustatius (46%) negatiever zijn dan op Bonaire (35%).

De toekomst voor de eilanden ziet er volgens de inwoners van de eilanden positief uit. In Caribisch Nederland verwacht een ruime meerderheid van de respondenten (58%) dat het in de toekomst beter zal gaan tegen 15% die zegt dat het de komende 1-2 jaar slechter zal gaan op het eiland.

Het beeld is hetzelfde op alle drie de eilanden met dat verschil dat nu Saba en Sint Eustatius, de eilanden die over het eerste jaar als onderdeel van Nederland negatiever waren, het meest positief zijn over de nabije toekomst.

