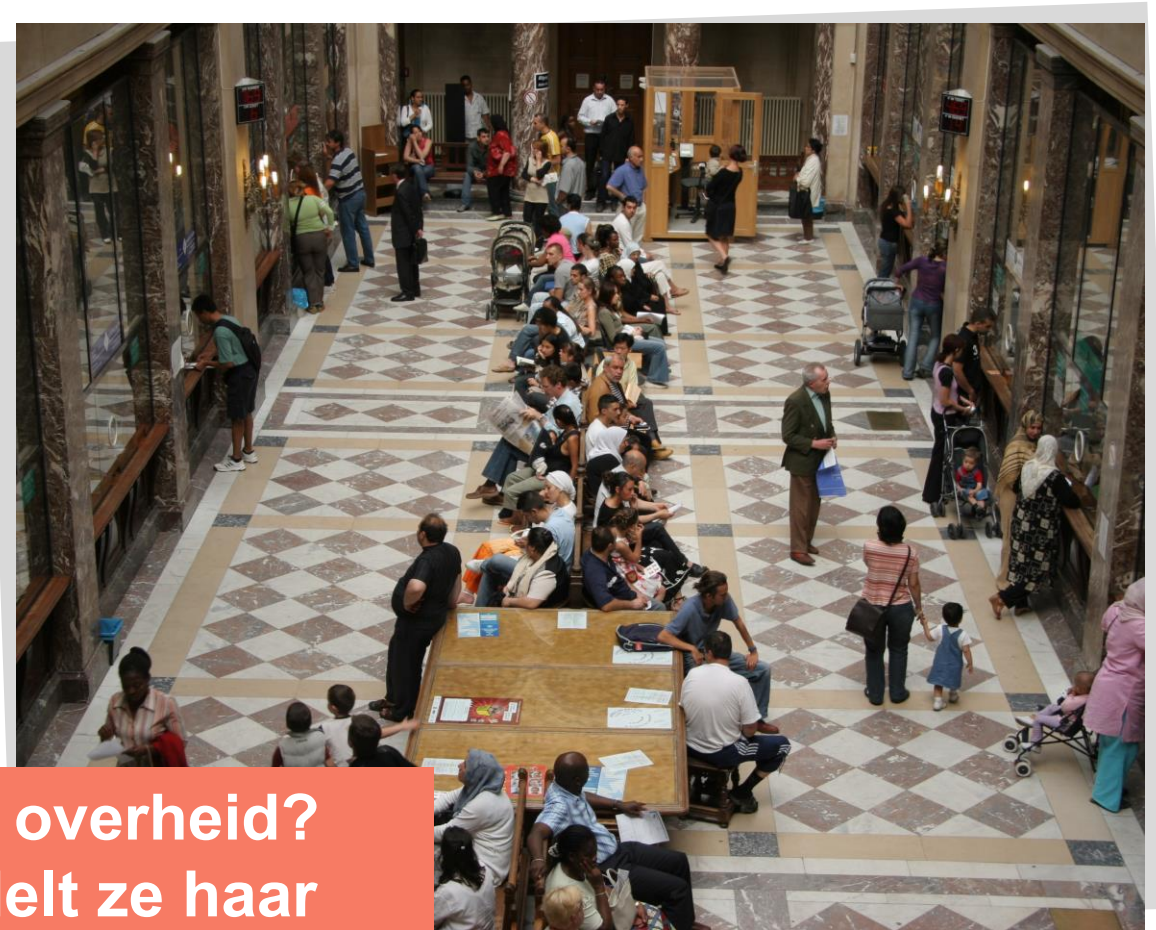


Pleidooi voor een zorgende democratie: Een blik op democratie en publieke dienstverlening in Vlaanderen

Silke Goubin, Mathijs Gillissen, Marije Reidsma, Philip
Verwimp

HIVA – KU Leuven

Publieke dienstverlening als leerschool van de democratie



Wat doet de overheid?
Hoe behandelt ze haar
burgers?

HIVA binnen INVOLVE

01

Wie heeft vertrouwen en wie participeert?

Hoe vertalen sociale en economische ongelijkheden zich in verschillen in politiek vertrouwen en politieke participatie?

- Langetermijntrends in Europa
- Verschillen naar sociale klasse, opleiding, leeftijd, gender en migratieachtergrond
- Vergelijkingen tussen landen en tussen stedelijke en landelijke regio's

02

Welke rol spelen beleid en publieke diensten?

Verminderen of versterken sociaal beleid en ervaringen met publieke dienstverlening ongelijkheden in democratische betrokkenheid?

- Kwaliteit, geschiktheid en toegankelijkheid
- Huisvesting, onderwijs, tewerkstellingsdiensten en gezondheidszorg
- Digitalisering als transversaal thema

03

Wat kan vertrouwen en participatie versterken?

Via welke mechanismen kunnen betere en inclusievere publieke diensten het vertrouwen en de participatie versterken, in het bijzonder bij kwetsbare groepen?

- Receiver • Doer • Judge-kader
- Survey-experimenten en causale analyses
- Hefbomen voor meer inclusieve publieke dienstverlening

Methodes

Longitudinale analyses

Europese surveys en multilevelanalyses

Eigen survey

8 landen • 1.500 respondenten per land

Experimenten

Vignetten over ervaringen met publieke dienstverlening

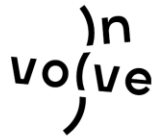
Twée doelen van deze presentatie

Zijn we tevreden over
... onze welvaartstaat, en
... onze democratie?

Kan kwalitatieve dienstverlening
onze democratie versterken?



De INVOLVE Survey



Technical report

The INVOLVE survey: An online survey on political trust, participation, evaluations of public services and support for social policies in 8 European countries



Due date
December 2025

Submission date
February 2025

Lead Beneficiary
KU Leuven

Authors
Marije Reidsma & Silke Goubin



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 101094560. This publication reflects only the author's views and the European Union is not liable for any use that may be made of the information contained therein.

12.123

respondenten

8

Europese landen

3

vignette-experimenten

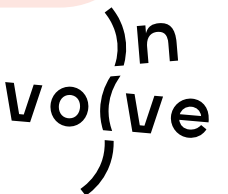
CENTRALE THEMA'S

- Politiek vertrouwen
- Politieke participatie
- Welvaartsattitudes en ongelijkheid
- Ervaringen met publieke diensten
- Digitale vaardigheden

ONDERZOEKSOPZET

- Online survey bij volwassenen (18+)
- ± 1.500 respondenten per land
- Quota voor leeftijd, gender en opleiding
- Veldwerk: augustus - september 2024

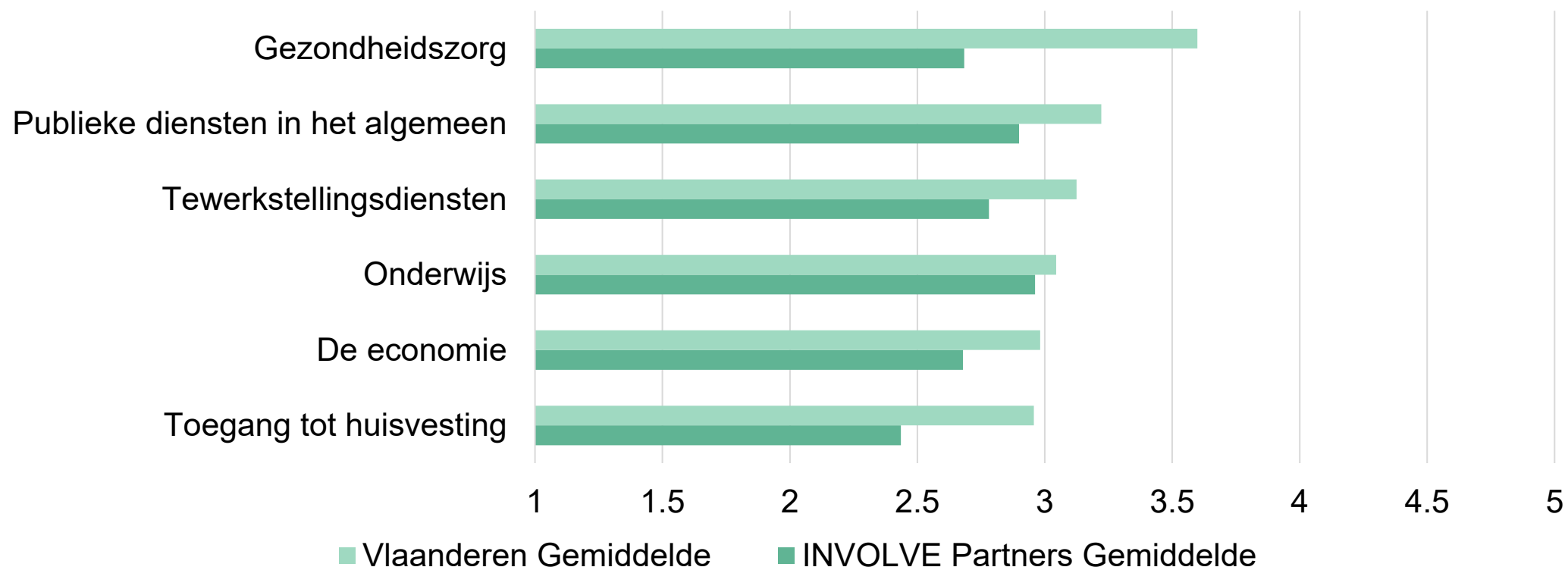
**België (Vlaanderen) • Frankrijk • Duitsland • Ierland
Italië • Polen • Portugal • Zwitserland**



)n
vo(ve
)

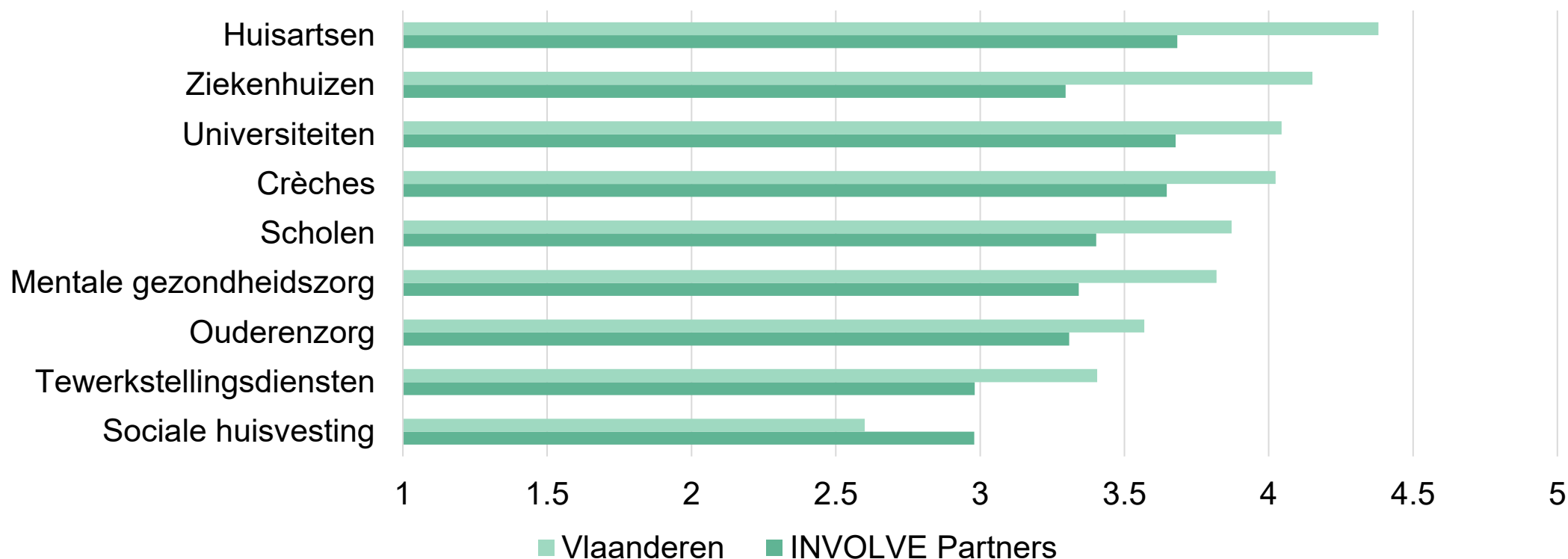
Tevredenheid met dienstverlening

Gemiddelde tevredenheid (1: ontevreden tot 5 : zeer tevreden)



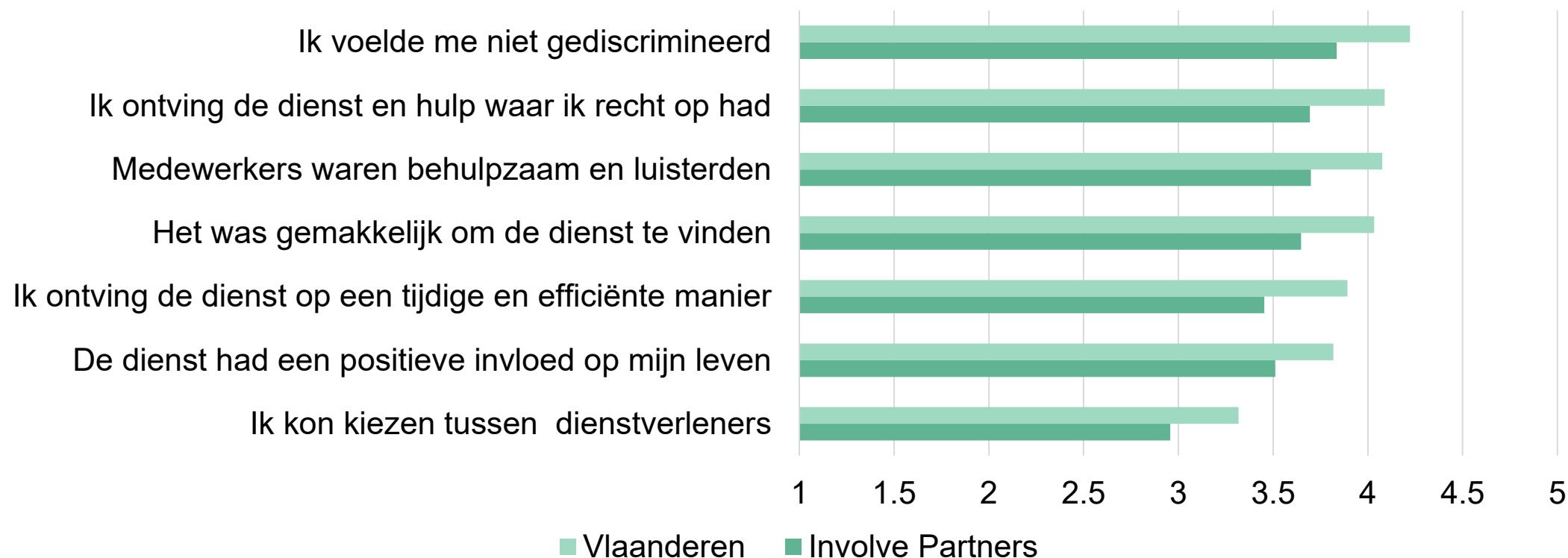
Voetnoot: Alle verschillen zijn statistisch significant verschillend.

Gemiddelde tevredenheid met individueel gebruik van publieke diensten (1: ontevreden tot 5 : zeer tevreden)



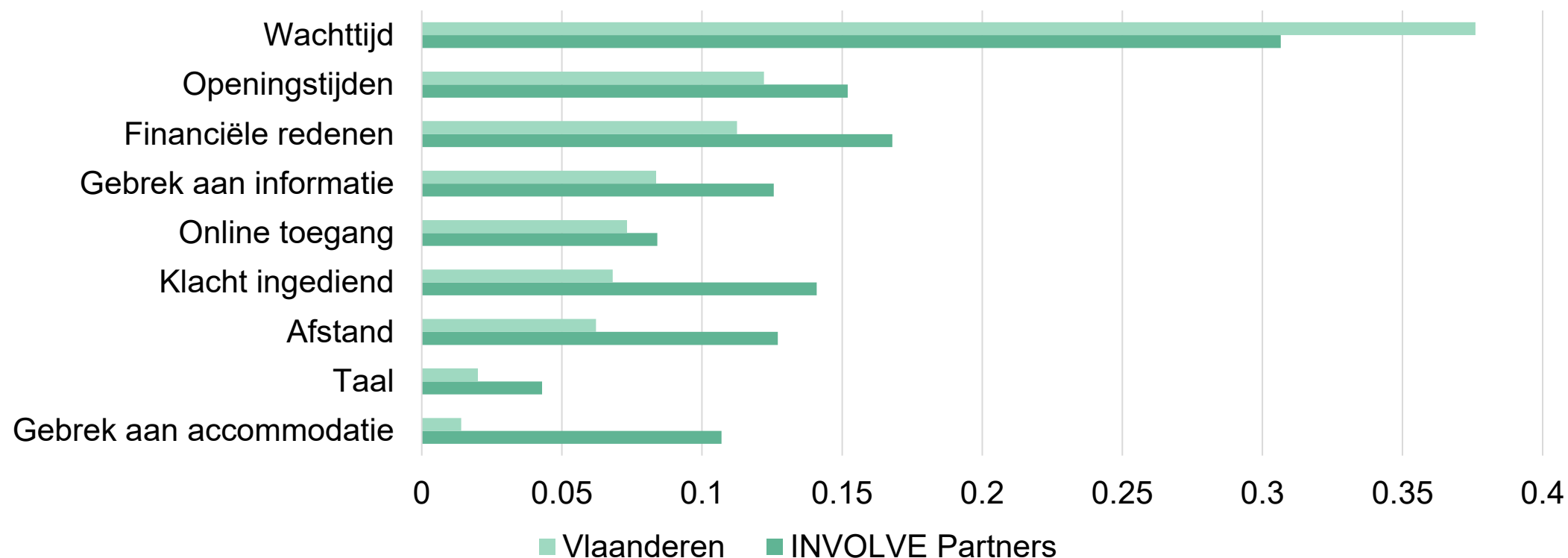
Voetnoot: Alle verschillen zijn statistisch significant verschillend. Alleen antwoorden met minstens 50 respondenten gerapporteerd. Labels zijn ingekort.

Gemiddelde tevredenheid over proces persoonlijk gebruik van diensten (1: ontevreden tot 5 : zeer tevreden)



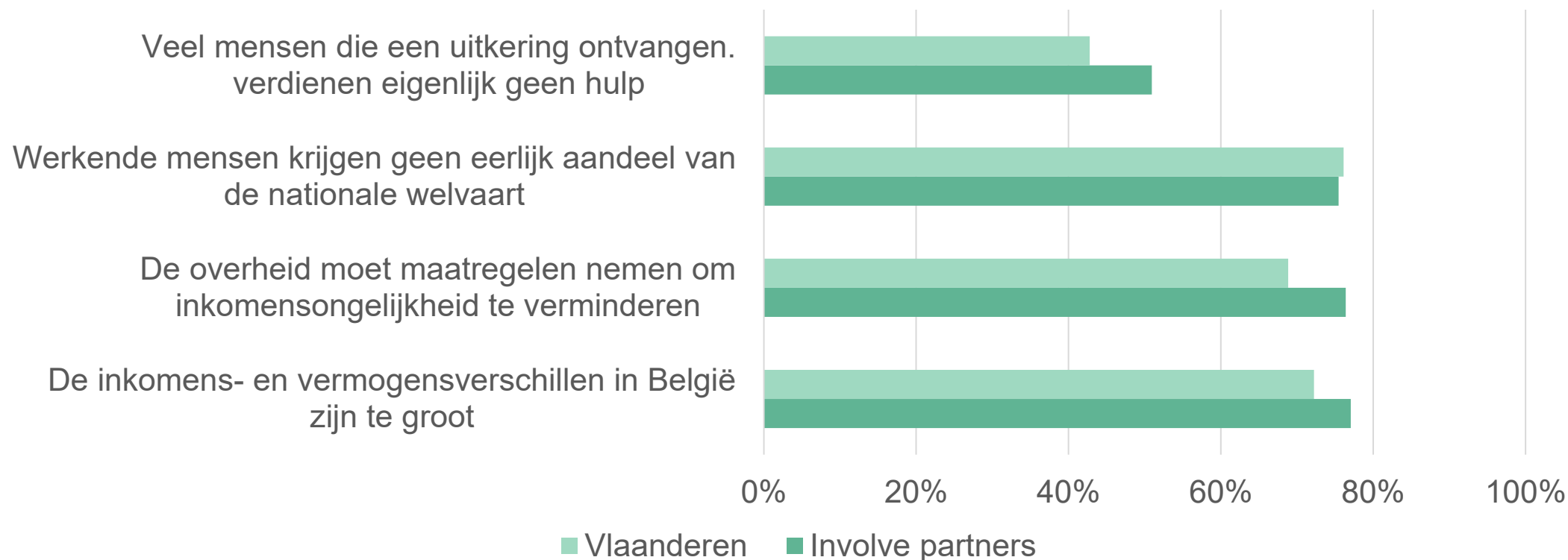
Voetnoot: Alle verschillen zijn statistisch significant verschillend. Labels zijn ingekort.

Klachten over gebruik publieke diensten (% gerapporteerd)



Voetnoot: Alle verschillen zijn statistisch significant verschillend. Labels zijn ingekort.

Rechtvaardigheidspercepties

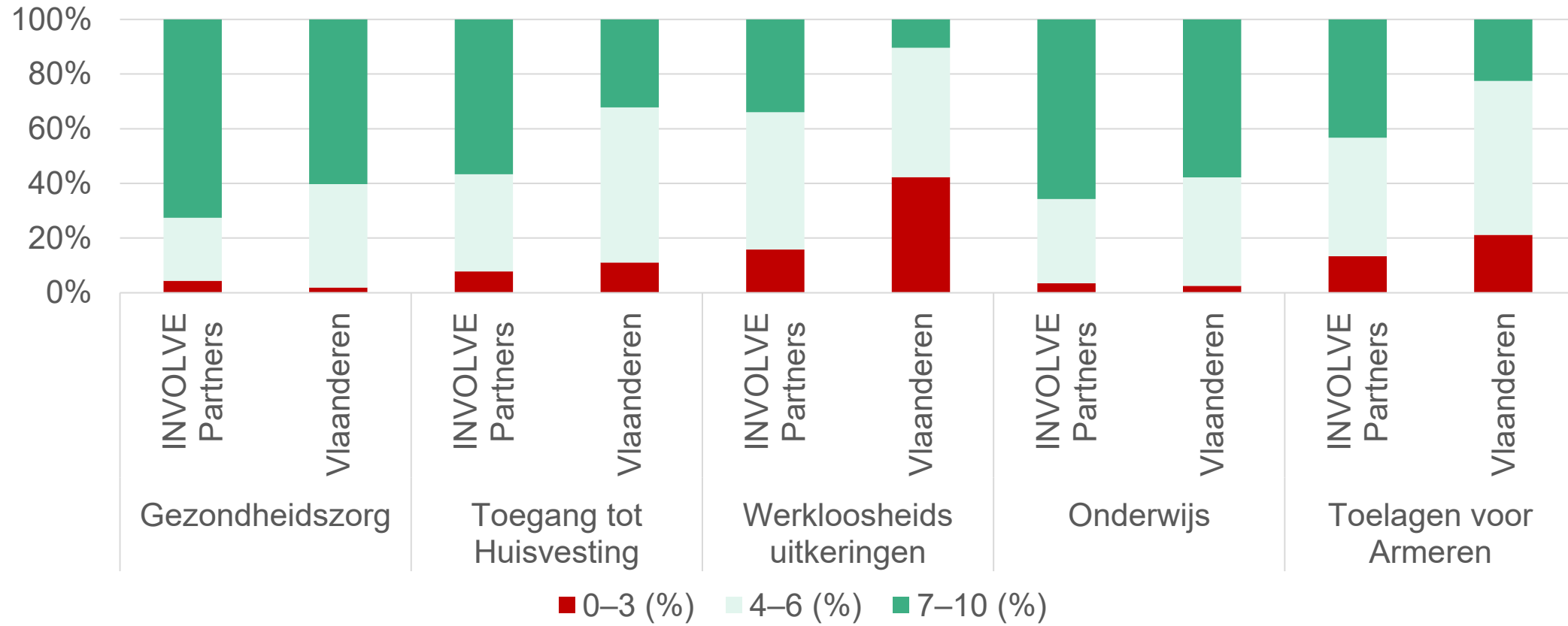


Voetnoot: Alle verschillen zijn statistisch significant verschillend, m.u.v. voor werkende mensen.

)n
vo(ve
)

Verwachtingen van de overheid

Voorkeur voor meer of minder overheidsuitgaven op een schaal van 0-3 ('veel minder uitgeven') via 4-6 ('huidige uitgavenniveaus handhaven') tot 7-10 ('veel meer uitgeven')



Voetnoot: Alle verschillen zijn statistisch significant verschillend.

Steun voor hervormingen (% hervorming noodzakelijk)



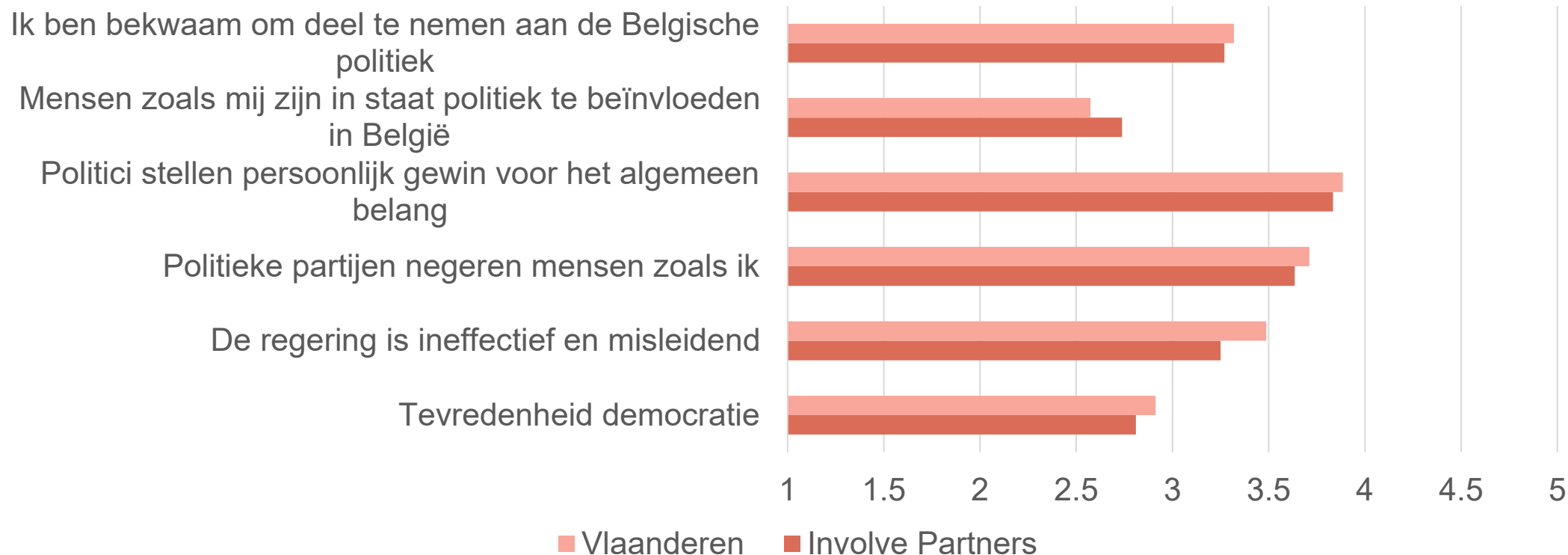
Voetnoot: Verschillen zijn significant m.u.v. besparen en bijdragen vraag. Labels zijn ingekort.

)n
vo(ve
)

Tevredenheid met onze democratie

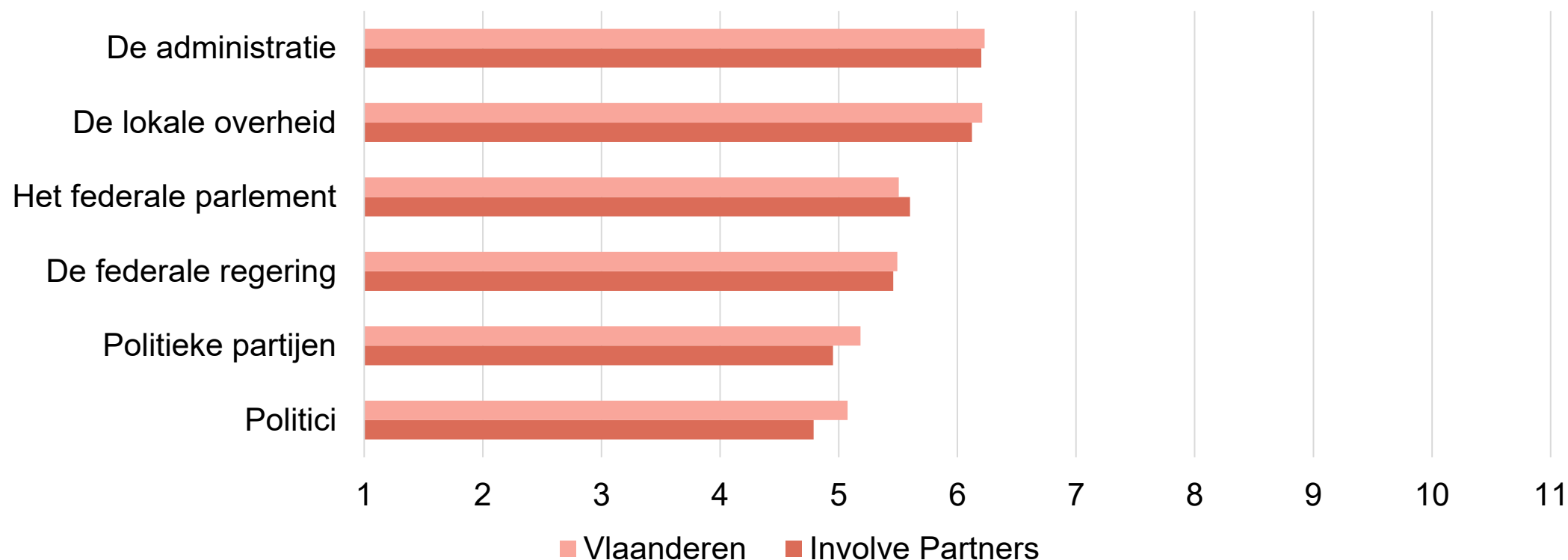
Gemiddelde politieke steun

(1: helemaal niet mee eens tot 5 : helemaal mee eens)



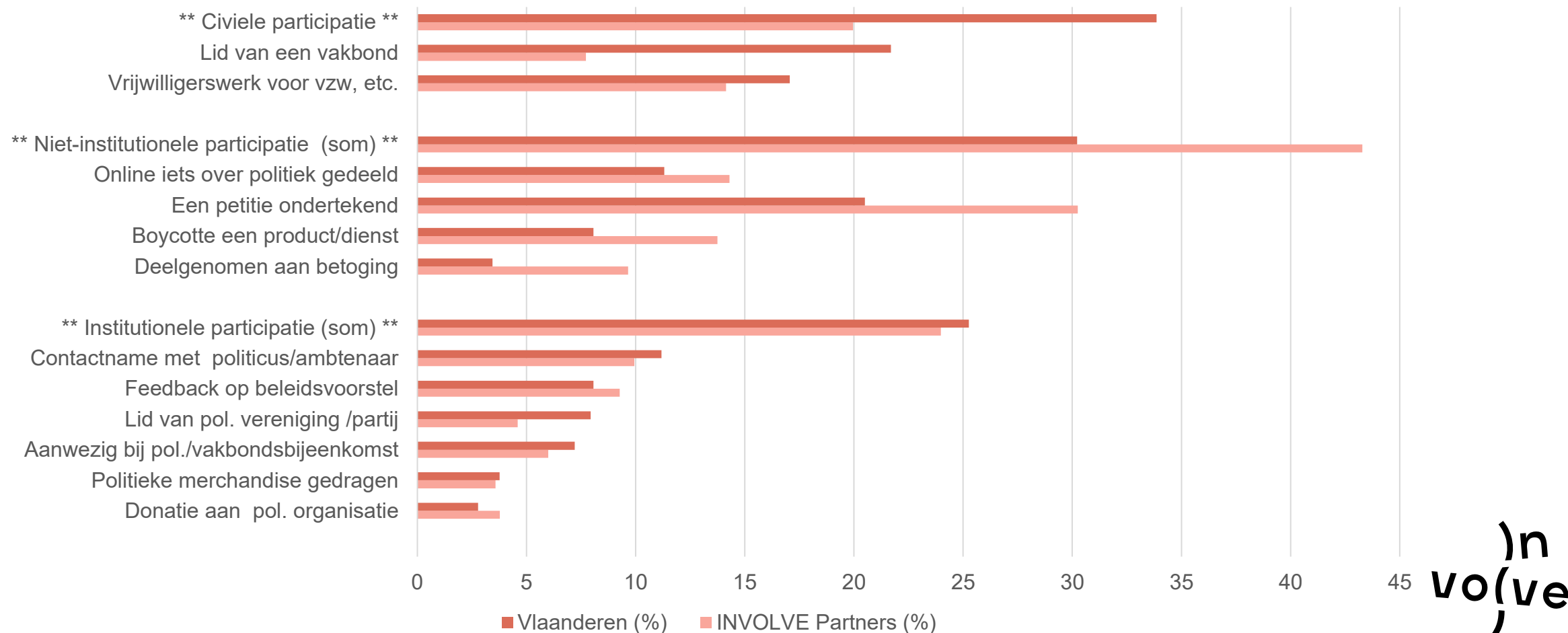
Voetnoot: Verschillen zijn significant m.u.v. politici vraag. Labels zijn ingekort.

Gemiddeld vertrouwen in instellingen (1: helemaal geen vertrouwen tot 11: volledig vertrouwen)



Voetnoot: Verschillen zijn niet statistisch significant m.u.v. politici en politieke partijen

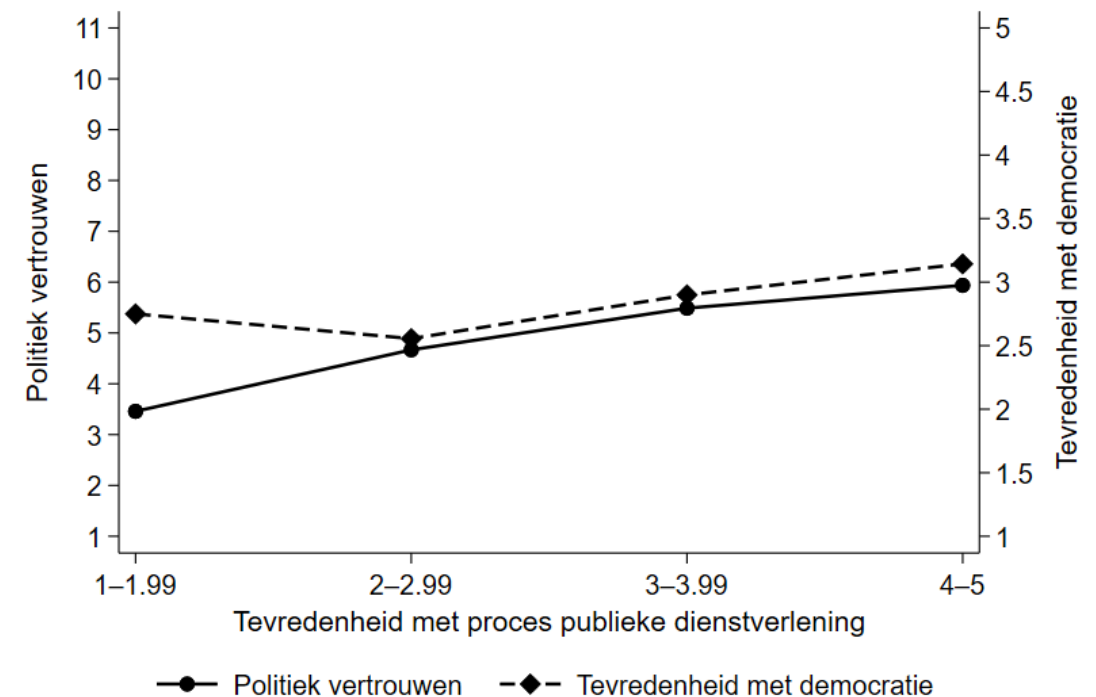
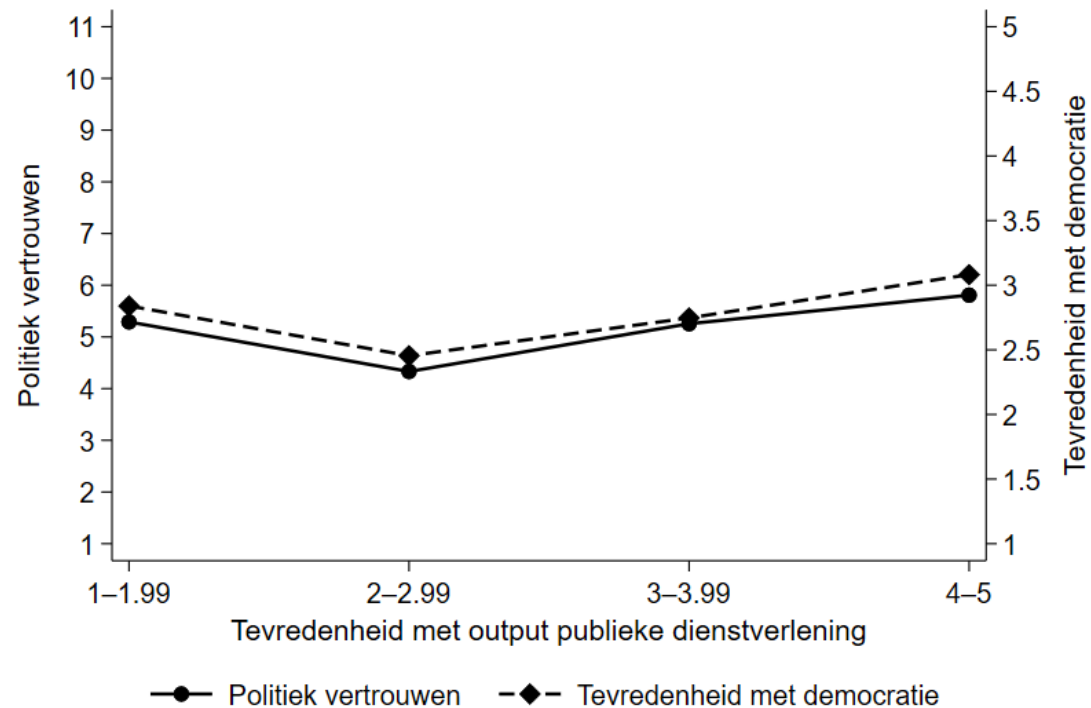
Participatie in Vlaanderen in vergelijking (% gerapporteerd)



)n
vo(ve
)

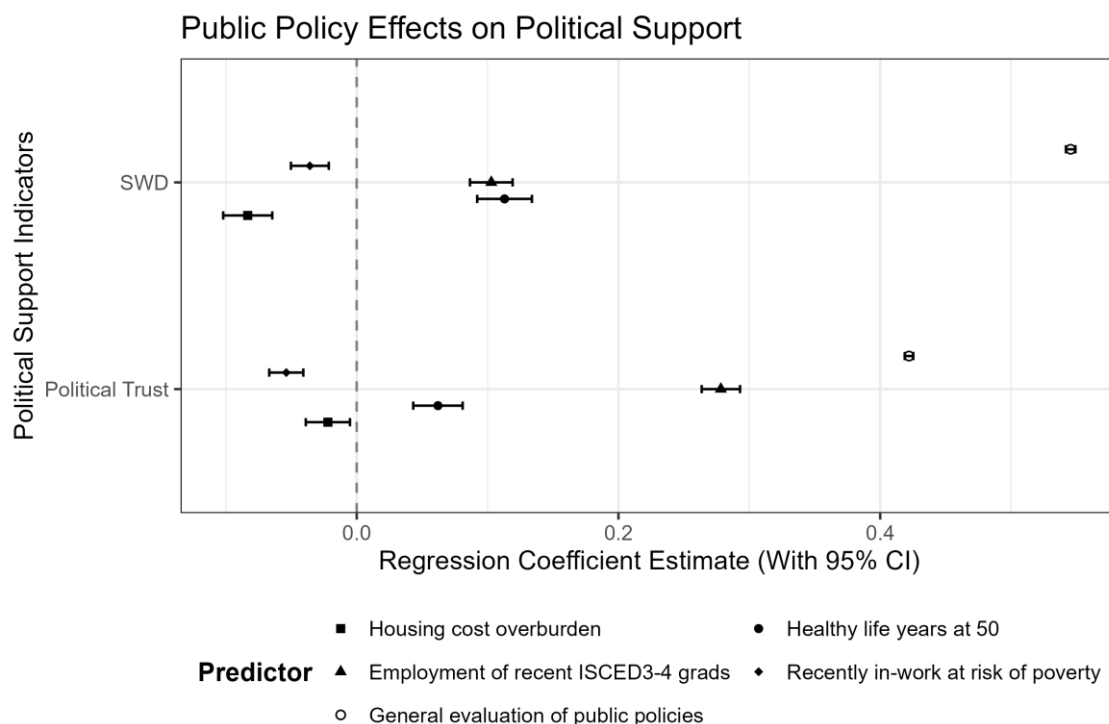
Kan kwalitatieve dienstverlening onze democratie versterken?

Tevredenheid met publieke dienstverlening en politieke steun



Voetnoot: De figuur toont voor Vlaanderen het gemiddelde politieke vertrouwen en tevredenheid met de democratie, naar gemiddelde tevredenheid met de output van publieke dienstverlening. Gemiddelde tevredenheid met diensten is gemeten op een schaal van 1 tot 5 en opgedeeld in vier categorieën (1-1,99; 2-2,99; 3-3,99; 4-5). Politiek vertrouwen wordt weergegeven op de linkeras en tevredenheid met de democratie op de rechteras.

Een Europees vergelijking: beleidsuitkomsten en politiek vertrouwen/tevredenheid democratie



Armoedegraad (-)

Dure toegang tot huisvesting
(-)

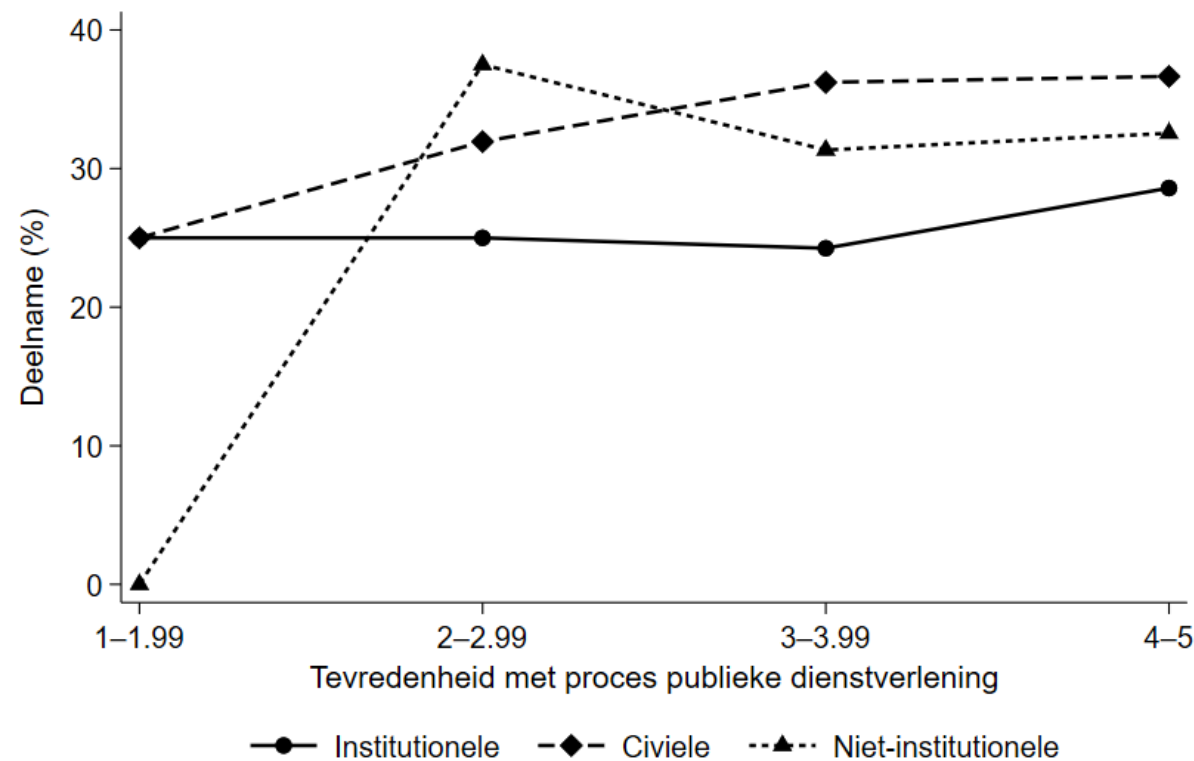
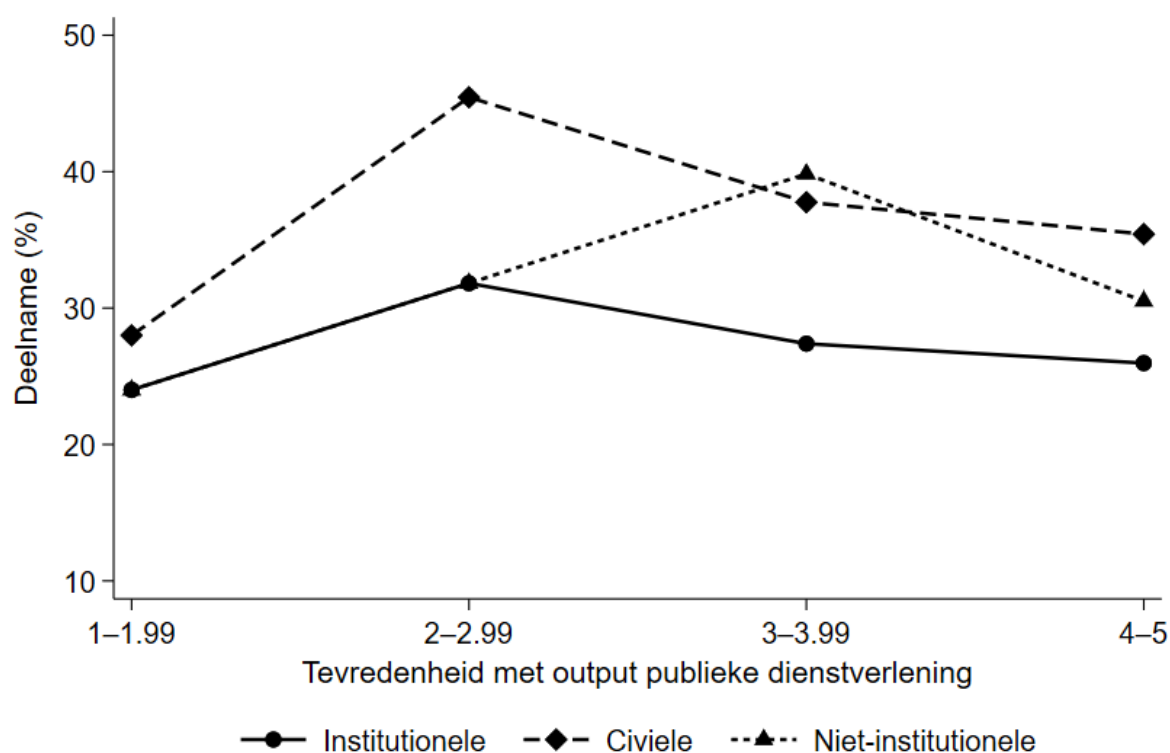
Tewerkstellingsgraad (+)

Levensverwachting (+)

Algemene tevredenheid met
publieke diensten (+)

Data: Europese Sociale Survey, Eurostat (2006-2023).

Tevredenheid met publieke dienstverlening en politieke participatie



Voetnoot: De figuur toont voor Vlaanderen het aandeel respondenten dat institutioneel, civiel of niet-institutioneel participeert, naar gemiddelde tevredenheid met de output van publieke dienstverlening. Gemiddelde tevredenheid is gemeten op een schaal van 1 tot 5 en voor de figuur opgedeeld in vier categorieën (1-1,99; 2-2,99; 3-3,99; 4-5). De lijnen geven per tevredenheidscategorie het percentage respondenten weer dat aan minstens één activiteit binnen de betreffende participatievorm deelnam.

)n
vo(ve
)

Besluit

Besluit

Investeren in goede, toegankelijke en participatieve
publieke diensten loont niet alleen sociaal, maar ook politiek

In
vo(ve)

4 jaar werk, dus meer lezen? <https://involve-democracy.eu/>

RAPPORT

Report

Political Support and Participation through Public Service Delivery in Europe

Due date: December 2023
Lead Beneficiary: KU Leuven
Submission date: December 2023
Authors: Matthijs Gillissen, Marga Peeters, Silke Goubin, and Philip Verwilt

ARTIKEL

Impact Factor: 2.8 / 5-Year Impact Factor: 4.3

Open access | Research article | First published online June 14, 2025 | [Re-use permissions](#)

Social Policy and Political Trust: Long-Term Effects of Welfare Generosity in Europe

Matthijs Gillissen, Silke Goubin, and Anna Buelens | [View all authors and affiliations](#)
Volume 74, Issue 2 | <https://doi.org/10.1177/00323217251340857> | [View article versions](#)

Contents | PDF/EPUB | Cite | Share options | Information, rights and permissions

Abstract

While some argue that diminishing welfare policies erode political trust, others contend they do not significantly influence support for political institutions. Despite pressures on social spending, a comprehensive examination of the relationship between welfare policies and political trust is lacking. This research analyzes trends in political trust across Europe using Bayesian dynamic latent variable modeling and investigates the impact of within-country changes and enduring between-country differences in social policies on national-level trust. It focuses on cash benefit transfer policies, particularly those addressing for life-course risks and labor market insurance. Results show that structurally generous social policies correlate with higher political trust, but short-term changes in policy generosity do not. Furthermore, the generosity of

by Taylor & Francis | Journals | Search | Publish

ARTIKEL

484 Views
0 Citations to date
11 Altmetric

Political trust revisited: theoretical and empirical insights into political distrust and mistrust

Matthijs Gillissen, Silke Goubin, Viktor Valgarðsson, and Steven Van de Walle | [Published online: 22 Aug 2026](#)
[Cite this article](#) | <https://doi.org/10.1080/01402382.2026.2713508> | [CrossMark Logo](#)

Full Article | Figures & data | References | Supplemental | Citations | Metrics | Licensing

Reprints & Permissions | View PDF | View EPUB

Abstract

There remains a lack of clarity about what low political trust precisely entails. Based on long-standing discussions, recent works have sought to verify the existence of distinct political trust attitudes, namely, trust, mistrust, and distrust. While insightful, multiple criticisms have emerged on the

Related research
People also read
Political polarisation: relevant attitudes: for from Britain

RAPPORT

Report

Securing the welfare of the people to foster democratic engagement?

A longitudinal analysis on the impact of economic inequality and social welfare policies on political trust and participation in Europe

Due date: December 2023
Lead Beneficiary: KU Leuven (D3.1)
Submission date: March 2024
Authors: Matthijs Gillissen, Silke Goubin, and Anna Buelens

OUTREACH

BOUCHEZ ÉN ROUSSEAU HEBBEN EEN PUNT. WELKE HERVORMINGEN WILLEN VLAMINGEN ECHT?

Silke Goubin
Politicooloog HIVA-Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving

Na zeven maanden getouwtek lijken de onderhandelars van de federale Arizona-coalitie eindelijk op weg naar een regeerakkoord. Fiscale hervormingen, pensioenen en het begrotingstekort staan centraal. Alle onderhandelende partijen voelen de hete adem van hun kiezers in de nek, en zijn logischerwijze niet happig om hervormingen door te voeren die onpopulair zijn. Maar welke hervormingen willen Vlamingen zelf?

In een recent HIVA-onderzoek bevroegen we een representatieve groep Vlamingen naar hun voorkeuren over de toekomst van de sociale welvaartsstaat en van publieke diensten. Ze werden gevraagd naar hun mening over uiteenlopende hervormingsopties, waaronder besparingsmaatregelen, nieuwe belastingen en hervormingen van sociale uitgaven.

Bij de kiezers van elke Vlaamse Arizona-partij is een meerderheid gewonnen voor meer belastingen op 'de rijken'.

Bijna niemand lijkt zin te hebben in nieuwe belastingen. 63 procent van de Vlamingen vindt hogere belastingen een slecht idee, 32 procent is neutraal, en slechts 5 procent is voor. MR-voorzitter Georges-Louis Bouchez heeft een punt. Zijn hogere belastingen op de vermogens van de rijkste Belgen, zoals op aandelen en eigendommen, dan noodzakelijk? Verras-send genoeg vinden we daarvoor wel een breed gedragen steun. Maar liefst 68 procent vindt hogere vermogensbelastingen nodig. Als we die steun opspitsen naar de verschillende electoraten, zien we dat er bij de

DATASET

KU Leuven RDR >

INVOLVE Survey

Version 1.0

Goubin, Silke; Gillissen, Matthijs; Ruelens, Anna; Winters, Sien, 2026, "INVOLVE Survey", <https://doi.org/10.48804/URJXSR>, KU Leuven RDR, V1

Cite Dataset | Learn about Data Citation Standards

Access Dataset | Contact Owner | Share

Dataset Metrics | 7 Downloads

Description

The INVOLVE survey: An online survey on political trust, participation, evaluations of public services and support for social policies in 8 European countries. The main topics of the survey are political interest and attitudes, political trust, political participation, inequality perceptions, welfare attitudes, and experiences with public services. It was fielded in the summer of 2024. The survey is part of the Horizon Europe project INVOLVE (2023-2026). The aim of the project is to explore how more inclusive and qualitative public services can ensure that citizens continue to feel involved in their democracies. Due to privacy concerns, the original survey dataset is restricted. Users requesting access should send a mail to philip.verwilt@kuleuven.be, marlene.vanregennortel@kuleuven.be and silke.goubin@kuleuven.be, stating what they want to use the data for, with the completed Data Access Information Text (see read me file) in attachments. Access will be granted to non-commercial users, complying to the CC-BY-NC-4.0 licence.

Keyword

Political Trust, Political Engagement, Public Service Evaluations, The Welfare State, Economic inequality

License/Data Use Agreement | [CC-BY-4.0](#)

)n
vo(ve
)



Hartelijk dank voor de aandacht!

In volve

HIVA – KU Leuven

Parkstraat 47 – 3000 Leuven

Meer informatie? silke.goubin@kuleuven.be

<https://involve-democracy.eu/>



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 101094560. This publication reflects only the author's views and the European Union is not liable for any use that may be made of the information contained therein.