



VLAMINGEN ZIJN OPVALLEND TEVREDEN MET HUN PUBLIEKE DIENSTEN EN DAT VERSTERKT HET VERTROUWEN IN DE DEMOCRATIE

Silke Goubin, Mathijs Gillissen, Marije Reidsma, Philip Verwimp
HIVA – KU Leuven, Université libre de Bruxelles

Is België de zieke man van Europa?', stakingen in het Waalse onderwijs, besparingen op werkloosheidsuitkeringen en pensioenen: wie het nieuws volgt, krijgt geen rooskleurig beeld van de Belgische welvaartsstaat en zijn financiering. Maar hoe ervaren Vlamingen zelf de publieke diensten waarop die welvaartsstaat rust? Een bevraging bij 1.512 Vlamingen binnen het Europese project INVOLVE levert een verrassend positief beeld op.¹ De meesten zijn behoorlijk tevreden over de publieke dienstverlening. Die tevredenheid hangt samen met politieke steun, maar leidt niet tot meer participatie.

Kunnen meer inclusieve en betrokken sociale diensten, die goede kwaliteit bieden, toegankelijk zijn en burgers respectvol behandelen en inspraak geven, ongelijkheid verkleinen, het vertrouwen in de politiek versterken en maatschappelijk engagement bevorderen? Met die vraag ging het Europese onderzoeksproject INVOLVE in 2023 aan de slag. Ons uitgangspunt: publieke diensten tonen burgers wat hun democratie voor hen doet, hoe ze hen behandelt en wat ze van de politiek mogen verwachten. In acht Europese landen onderzochten vijf universiteiten en zes ngo's die vraag, in samenwerking met kwetsbare burgers. We brachten in kaart of zorgzame publieke instellingen, zoals in het onderwijs, gezondheidszorg, of sociale huisvesting, burgers kunnen betrekken bij hun democratie. In dit artikel presenteren we de belangrijkste bevindingen voor Vlaanderen, op basis van het survey-onderzoek van het HIVA-Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving.

Sociale publieke diensten geven burgers de *middelen* om hun leven in te richten. Via kinderbijlagen, werkloosheidsuitkeringen, verhoogde tegemoetkomingen, en andere vormen van ondersteuning, verkleint de staat de inkomensongelijkheid tussen burgers. Via scholen, ziekenhuizen, woonzorgcentra en andere publieke voorzieningen, zorgt ze er bovendien voor dat iedereen de toegang krijgt tot de kennis, zorg en kansen die ze nodig hebben om hun leven vorm te geven.

Publieke diensten geven mensen ook informatie over de mate waarin de staat burgers *handelingsruimte* toelaat. Kan je zelf mee beslissingen nemen in je dossier? Kan je kiezen tussen verschillende dienstverleners, of hang je vast aan één (al dan niet competente) dossierbehandelaar? Zijn overheidswebsites makkelijk te navigeren om jezelf te informeren? Ook deze meer procedurele kwesties zijn van fundamenteel belang: hoe behandelt de staat je als burger? Heel wat onderzoek geeft aan dat hoe je behandeld wordt en hoeveel ruimte je krijgt om zelf te handelen, belangrijker is dan wat je uiteindelijk krijgt. Een negatieve beslissing hoeft niet noodzakelijk als onrechtvaardig te worden ervaren. Als het evenwel jaren duurt voor je toegang krijgt tot bijvoorbeeld sociale huisvesting of persoonsgebonden hulp, inclusief het jaarlijks hernieuwen van je dossier en allerhande controles, en je daarbij telkens op onbegrip stuit bij

de administratie. Dan is de kans groot dat je intussen het vertrouwen hebt verloren dat die administratie, en bij uitbreiding de politiek, er voor jou is.

De steekproef bij 1.512 Vlamingen weerspiegelt de Vlaamse bevolking, met één belangrijke kanttekening: kwetsbare groepen en ouderen zonder internettoegang zijn minder goed vertegenwoordigd.

Ten slotte is er sprake van een welvaartsstatelijk *bekend maakt bemind*. Welke diensten er bestaan en hoe ze georganiseerd worden, geeft burgers informatie over wat ze van de politiek kunnen verwachten. Onze voorkeuren voor de sociale welvaartsstaat en onze verwachtingen van de democratie in het algemeen zijn, met andere woorden, vaak sterk gevoed door wat we al kennen. Onze ervaringen met de welvaartsstaat kleuren wat we er in de toekomst van verwachten.

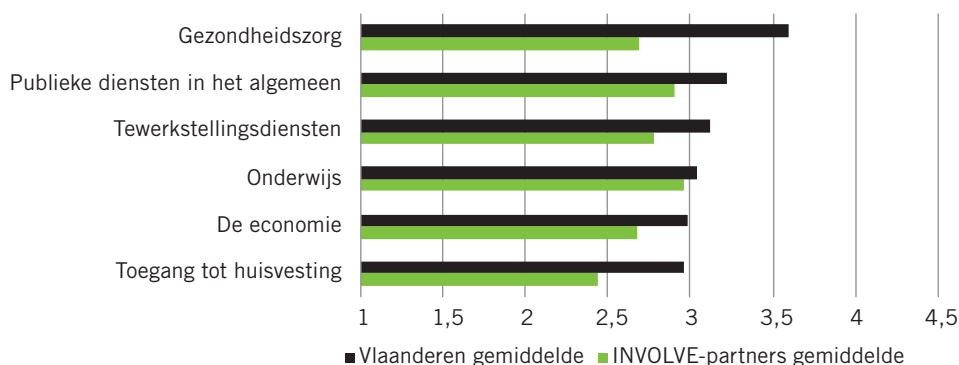
VERRASSEND TEVREDEN

Publieke diensten spelen dus een cruciale rol in onze democratie. Maar hoe ervaren Vlamingen die diensten zelf? In de zomer van 2024 ondervroegen we 1.512 Vlamingen over publieke diensten in België.² We peilden naar hun eigen gebruik en ervaringen, en naar hun algemene oordeel over publieke diensten. Daarnaast vroegen we naar hun verwachtingen van de overheid, voorkeuren voor sociale uitgaven, politiek vertrouwen en politieke participatie. De online bevraging werd uitgevoerd door surveybedrijf Bilendi. De steekproef weerspiegelt de Vlaamse bevolking, met één belangrijke kanttekening: kwetsbare groepen en ouderen zonder internettoegang zijn minder goed vertegenwoordigd. Eenzelfde survey werd verzameld in de andere projectlanden, namelijk Duitsland, Frankrijk, Ierland, Italië, Polen, Portugal en Zwitserland. In wat volgt vatten we enkele resultaten samen, waarbij Vlaanderen telkens wordt vergeleken met de andere partners. Gemakkelijkheidshalve verwijzen we naar hen als ‘Europa’ of de ‘INVOLVE-partners’.

In figuur 1 starten we met een algemene blik op tevredenheid over verschillende beleidsdomeinen. De respondenten konden op een schaal van 1 (heel ontevreden) tot 5 (heel tevreden) hun mening aangeven. Vlaanderen springt er in Europees perspectief positief uit. Meer dan de helft

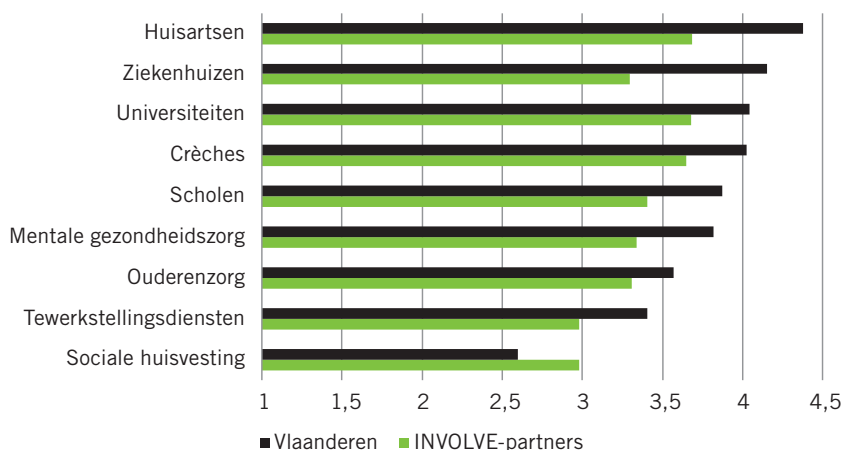
van de respondenten is tevreden over de gezondheidszorg. Deze positieve score is des te opvallender, omdat dit beleidsgebied in Europa als (sterk) negatief wordt geëvalueerd, met uitzondering van Zwitserland. Voor de andere beleidsdomeinen zijn we gemiddeld kritischer, maar nog steeds positiever dan de andere Europese respondenten in de survey. Een gedetailleerdere blik op de data leert dat voor de meeste diensten ongeveer een derde van de respondenten ontevreden is, en dat de rest van de respondenten verspreid zitten in neutrale of meer positieve antwoorden. Huisvesting blijft een pijnpunt, al is de ontevredenheid ook daar minder uitgesproken dan elders.

Figuur 1. Algemene tevredenheid over publieke diensten



Nog positiever zijn Vlamingen over de diensten die ze zelf gebruiken, of die door leden van hun familie gebruikt worden, zoals huisartsen of crèches. Vrijwel alle bevraagde diensten halen gemiddeld ongeveer vier op vijf, beduidend hoger dan in de andere INVOLVE-landen. Hier is er wel één uitzondering die de regel bevestigt: de gebruikers van sociale huisvesting zijn uitgesproken negatief over hun ervaringen.

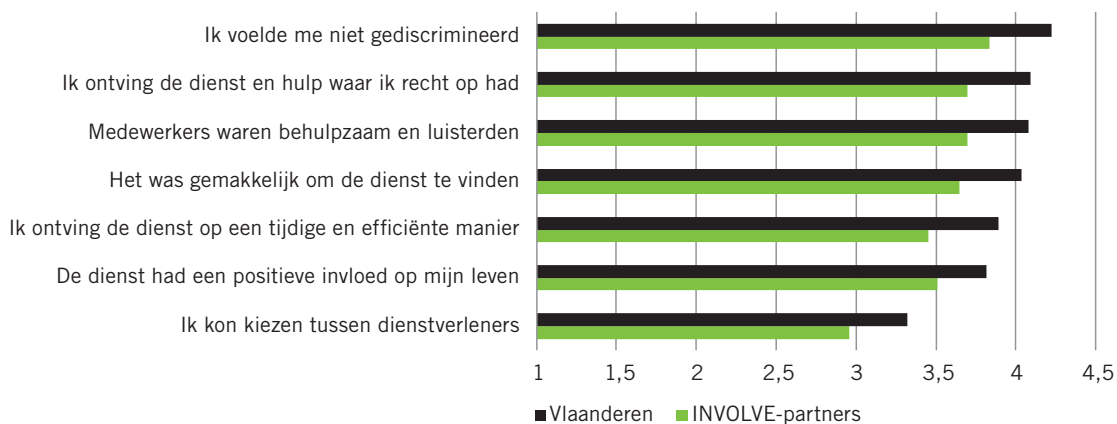
Figuur 2. Tevredenheid over eigen gebruik van publieke diensten



Ook over de behandeling door publieke diensten zijn Vlamingen overwegend positief. Ze voelen zich doorgaans met respect behandeld en vinden vlot de weg naar de juiste dienstverlener (figuur 3). Wanneer we peilen naar hindernissen vormen wachttijden de grote uitzondering: 38 procent noemt ze een hindernis, en dit is een hoger percentage dan in de andere INVOLVE-partnerlanden.

Samengevat is de Vlaming (voorlopig nog) behoorlijk tevreden over zijn publieke diensten, zowel over de kwaliteit ervan als over de manier waarop hij behandeld wordt. Bijkomende analyses tonen dat die positieve beoordeling breed gedragen wordt over verschillende sociale groepen heen. Financieel kwetsbare Vlamingen vormen daarop de belangrijkste uitzondering: zij beoordelen de publieke dienstverlening stelselmatig negatiever. Als we een blik op de toekomst werpen, zien we dat er een sterke consensus bestaat om nog verder te investeren in onderwijs en gezondheidszorg, maar niet in sociale toelagen of werkloosheidsuitkeringen. Voor besparingen is er dan weer weinig animo, met uitzondering van de werkloosheidsuitkeringen, waar een betekenisvolle groep besparingen

Figuur 3. Ervaring met behandeling publieke diensten



aanvaardbaar vindt. Hier moet wel vermeld worden dat de INVOLVE-survey plaatsvond vóór de Arizona-hervormingen.

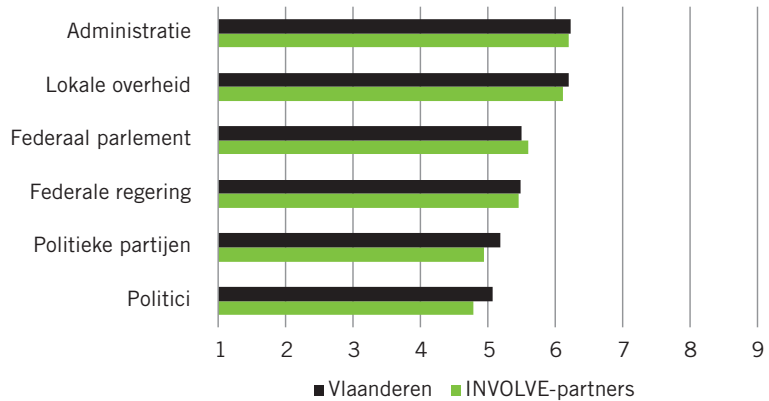
GEEN POLITIEK ACTIVIST, WEL EEN ACTIEVE MIDDENVELDER

Tot zover de goednieuwsshow. Om de welvaartsstaat te behouden en waar nodig te hervormen, hebben beleidsmakers het vertrouwen van burgers nodig. En precies daar wringt het schoentje. Vlamingen zijn een stuk minder positief over hun politiek en democratie. We peilden naar verschillende vormen van politieke steun en betrokkenheid en naar het vertrouwen in politieke instellingen (figuren 4 en 5).

Financieel kwetsbare mensen beoordelen de publieke dienstverlening stelselmatig negatiever.

Minder dan de helft van de respondenten is tevreden over de democratie, vertrouwt het federale parlement of politieke partijen, of gelooft dat mensen zoals zij politieke invloed kunnen uitoefenen. Meer dan de helft

Figuur 4. Vertrouwen in politieke instellingen

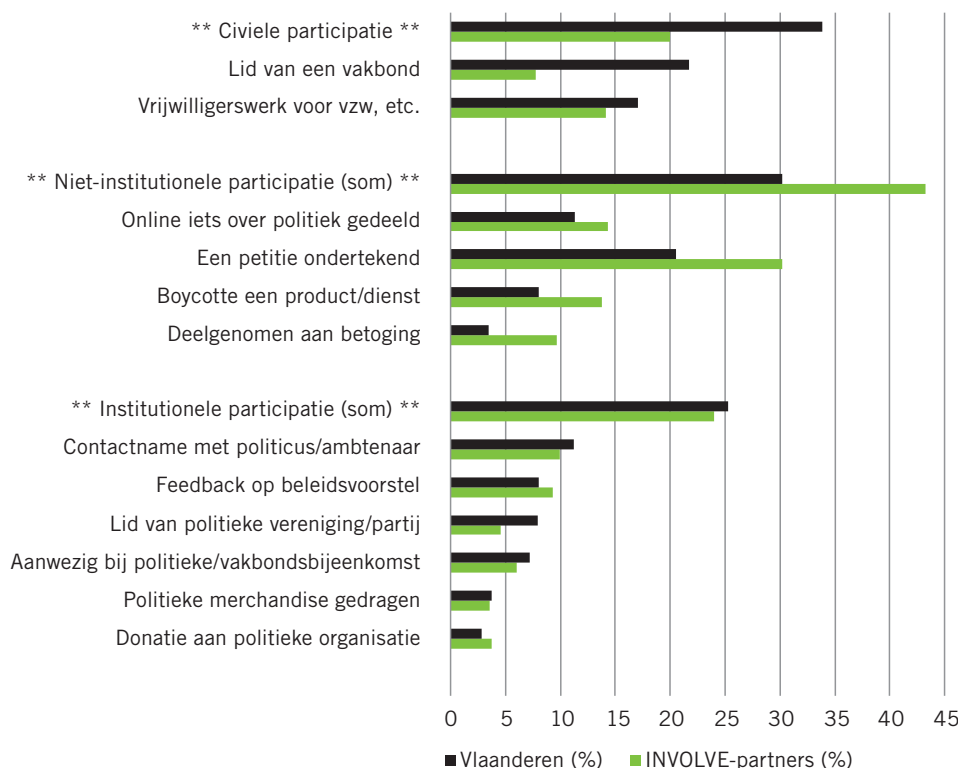


denkt dat politici vooral hun eigenbelang dienen en vindt de regering weinig doeltreffend. Op vrijwel al deze punten zijn Vlamingen negatiever dan respondenten in de andere onderzochte landen. Twee uitzonderingen zijn de lokale overheid en de publieke administratie. Juist de instellingen die het dichtst bij burgers staan en publieke dienstverlening concreet maken, genieten nog relatief veel vertrouwen. Dat politieke wantrouwen betekent evenwel niet dat de Vlaming aan de zijlijn blijft staan. Ook buiten het stembokje laten Vlamingen van zich horen. In Europees vergelijk valt vooral ons maatschappelijk engagement op. Ongeveer een derde neemt deel aan het middenveld, via vakbonden en vrijwilligerswerk.

Klassieke vormen van politieke participatie, zoals partijlidmaatschap, komen veel minder vaak voor. Vlamingen nemen in vergelijkend perspectief ook minder deel aan niet-institutionele vormen van politieke actie. We gaan minder de straat op, boycotten minder vaak producten en ondertekenen minder petities. De Vlaming lijkt daarmee eerder een actieve middenvelder dan een politieke activist.

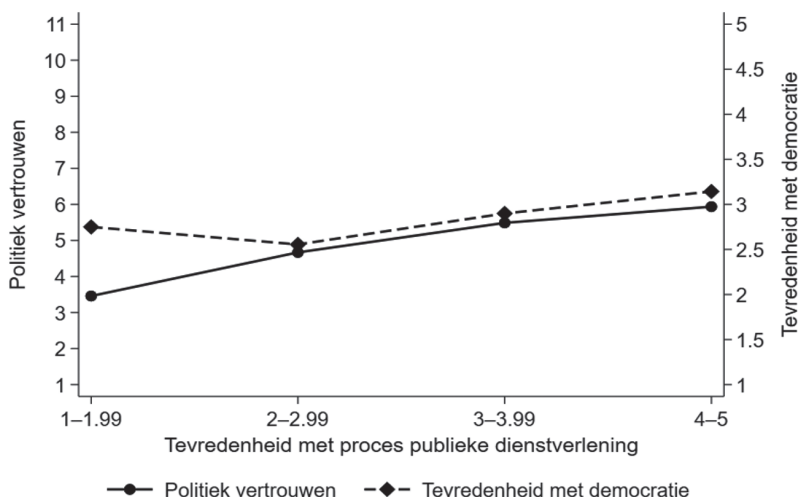
De Vlaming lijkt eerder een actieve middenvelder dan een politieke activist.

Figuur 5. Vormen van politieke participatie



Ten slotte brengen we beide werelden samen. Hoe hangen onze ervaringen met publieke diensten samen met politieke betrokkenheid? In de volgende figuur (6) rapporteren we de samenhang tussen de gemiddelde persoonlijke tevredenheid met de uitkomsten van publieke diensten enerzijds, en politieke steun of participatie anderzijds. Analyses op basis van andere tevredenheidsindicatoren, of controles voor de sociale achtergrond van respondenten, geven gelijkaardige resultaten. Vlamingen die positiever zijn over hoe ze door publieke diensten worden behandeld, hebben gemiddeld meer vertrouwen in politieke instellingen en zijn meer tevreden over de werking van onze democratie. In Europees vergelijk zien we eenzelfde patroon en is deze nog meer uitgesproken. Maar meer politieke

Figuur 6. Tevredenheid met dienstverlening en politiek vertrouwen



steun betekent nog niet meer politieke actie. De samenhang met participatie is veel minder eenduidig. Wie positiever is over de behandeling van publieke diensten, neemt niet systematisch vaker deel aan politiek. Dat hoeft niet te verbazen: ontevredenheid kan burgers net aanzetten tot protest, petitie of boycots, al zien we hier in Vlaanderen weinig evidentie voor. In Europees vergelijk vinden we wel dat ontevredenheid leidt tot een grotere kans om deel te nemen aan betogingen en andere niet-institutionele vormen van participatie.

Die bevindingen uit de INVOLVE-survey staan niet op zichzelf. Analyses voor 28 Europese landen tussen 2006 en 2023, waarin gegevens uit de European Social Survey gekoppeld worden aan objectieve indicatoren voor sociaal beleid, tonen hetzelfde patroon. Betere beleidsprestaties hangen samen met meer politieke steun. Voor politici ligt daar een duidelijke opdracht: investeren in goede, toegankelijke en participatieve publieke diensten loont niet alleen sociaal, maar ook politiek. ■

1. Mathijs Gillissen, Marije Reidsma, Silke Goubin, Philip Verwimp (2025). *Political Support and Participation through Public Service Delivery in Europe*. HIVA – KU Leuven. Zie ook: involve-democracy.eu.
2. Silke Goubin, Mathijs Gillissen, Anna Ruelens, Sien Winters (2026). *INVOLVE Survey*. HIVA – KU Leuven.