

Een Staalkaart van het vertrouwen

*Het beeld van de ambtenaar bij de Vlaamse burger en tevredenheid
met overheidsdienstverlening*

*Vierde Rapport “Burgergericht Besturen: Kwaliteit en Vertrouwen in
de Overheid”*

*Steven Van de Walle
Dr. Jarl K. Kampen
Prof. dr. Geert Bouckaert
Prof. dr. Bart Maddens*

Juni 2003

Burgergericht Besturen: Kwaliteit en Vertrouwen in de Overheid

EEN STAALKAART VAN HET VERTROUWEN

Het project *Burgergericht Besturen: Kwaliteit en Vertrouwen in de Overheid*, uitgevoerd door het Instituut voor de Overheid (K.U.Leuven), is gesitueerd binnen het Programma Beleidsgericht Onderzoek (PBO 99B/1/14) van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

De modernisering van de overheidsinstellingen neemt een vrij centrale positie in tussen de strategieën om het vertrouwen te herstellen. Verbeteringsinitiatieven, is de gedachte, verhogen de kwaliteit van publieke diensten en maken deze zichtbaarder. Dit zou leiden tot een grotere tevredenheid van de burgers welke op zijn beurt weer zou leiden tot een groter vertrouwen in de overheid. Deze redenering kent echter vele stappen die theoretisch noch empirisch onderbouwd zijn, en zelfs worden aangevochten. Dit onderzoeksproject heeft als doel te peilen naar oorzaken en niveaus van wantrouwen en ontevredenheid bij klanten van overheidsdiensten en burgers, hetzij op macro (de overheid als geheel), meso (het niveau van de publieke organisatie) of micro niveau (het niveau van dienstverlening van de overheidsinstellingen).

Het onderzoek startte in november 2000 en loopt tot en met oktober 2004. Dit rapport geeft de eerste resultaten weer van de door de onderzoeksgroep georganiseerde survey “Werken aan de Overheid”, meer bepaald deze die betrekking hebben op het vertrouwen van de bruger in de overheid en op houding van de burger t.o.v. de overheidsadministratie. Tevens worden deze resultaten vergeleken met die van eerdere onderzoeken en met cijfermateriaal uit het buitenland. De resultaten in dit rapport zijn gebaseerd op een eerste bivariate analyse. Het spreekt voor zich dat bepaalde van de gerapporteerde verbanden in een multivariate analyse kunnen komen te vervallen.

Dit is het vierde onderzoeksrapport ‘Burgergericht Besturen: Kwaliteit en Vertrouwen in de Overheid’. Eerder verschenen reeds:

1. Klantentevredenheidsmetingen bij de overheid (2001)
2. Identity vs. performance: an overview of theories explaining trust in government (2002)
3. Meten en operationaliseren van de concepten tevredenheid met en vertrouwen in de overheid binnen de context van survey onderzoek (2002)

Meer informatie en andere publicaties zijn te vinden op www.kuleuven.ac.be/io/trust.

INHOUDSTAFEL

<i>HOOFDSTUK 1</i>	<i>Vertrouwen in de administratie</i>	<i>5</i>
1.1	Inleiding	5
1.2	Inhoud	8
1.3	Is vertrouwen nodig?	9
<i>HOOFDSTUK 2</i>	<i>Vertrouwen in de instellingen: wat weten we?</i>	<i>12</i>
2.1	Het beeld van de administratie en vertrouwen in de overheid	12
2.2	Vertrouwen in de administratie: België en Vlaanderen in een Internationale vergelijking	28
<i>HOOFDSTUK 3</i>	<i>Het beeld van de ambtenaar en werken voor de overheid</i>	<i>40</i>
3.1	Werken voor de overheid	40
3.2	Beroepsprestige	41
3.3	Corruptie	46
3.4	De Opinie van ambtenaren en anderen vergeleken	52
<i>HOOFDSTUK 4</i>	<i>Tevredenheid met dienstverlening en het beeld van overheidsdiensten</i>	<i>56</i>
4.1	Algemene opinies dienstverlening	56
4.2	Efficiëntie	59
4.3	De overheid verspilt geld	60
4.4	Andere overheidsdiensten	62
4.5	Lokale vs centrale dienstverlening	64
4.6	Informatie	66
<i>HOOFDSTUK 5</i>	<i>Tevredenheid met een aantal specifieke overheidsdiensten</i>	<i>67</i>
5.1	Tevredenheid met dienstverlening	67
5.2	Beeld diensten en instellingen	68

5.3	Gepercipieerde verantwoordelijkheid	69
5.4	Gebruiksfrequentie	71
5.5	Evoluties in de tevredenheid?	73
5.6	Algemene vs. specifieke tevredenheid	74
5.7	Tevredenheid met dienstverlening en vertrouwen in de overheid	76
<i>HOOFDSTUK 6 De principes van organisatie van de administratie</i>		77
6.1	Waardenkaders in de evaluatie van de werking van overheidsdiensten	77
6.2	Inspraak en deskundigheid	78
6.3	Private sector vs. overheidssector	83
<i>HOOFDSTUK 7 Besluiten</i>		<i>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</i>
<i>Bijlagen</i>		94

HOOFDSTUK 1 Vertrouwen in de administratie

1.1 INLEIDING

Beleidsmakers en opinieleiders maken zich zorgen over het vertrouwen van de burger in de overheid. Deze bekommernis is vaak gebaseerd op observatie of op ‘een aanvoelen van wat er *echt* leeft bij de mensen’. Objectieve informatie over de staat van het vertrouwen wordt zelden gehanteerd. Uitspraken over dit wantrouwen vinden in veel gevallen hun oorsprong in concrete gebeurtenissen (b.v. de Witte Mars), of dienen te worden geïnterpreteerd als een strategische zet in het politieke spel. Van Gunsteren en Andeweg verwoordden dit treffend:

“De ‘kloof’ blijkt een gelaagd fenomeen: indicatoren, symptomen, oorzaken en remedies lopen door elkaar heen. Daaraan ontleent de metafoor van de kloof tussen burgers en politiek ook zij retorische kracht: iedereen herkent het beeld en kan zich erin vinden, juist doordat het op zoveel manieren kan worden geïnterpreteerd. Tegelijkertijd, en om dezelfde reden, is de metafoor van de kloof een zwak instrument voor diagnose en analyse. Het gevaar is groot dat de diagnose wordt aangepast aan de remedie die op dat moment en vogue is, of dat op verkeerde diagnosen gestoelde remedies de problemen versterken.”
(van Gunsteren & Andeweg, 1994: 24)

Hiermee wordt zeker niet ontkend dat bij bepaalde bevolkingsgroepen een zeker ongenoegen bestaat. Alleen laat het debat een grondige analyse van de oorzaken, gevolgen en remedies niet altijd toe. In dit rapport wensen we in te gaan op een frequente geuite oorzaak van het gebrek aan vertrouwen in de overheid: de slechte werking van de administratie. Het leggen van dit oorzakelijk verband vereist twee zaken:

- Het beeld van de administratie vloeit voort uit de werking ervan, en de administratie wordt gepercipieerd als slecht werkend
- Dit negatieve beeld zorgt ervoor dat het vertrouwen in de overheid als geheel afneemt

Beeld van de administratie

In haar *Report on the Implementation of the 2001 Broad Economic Policy Guidelines*, over de toepassing van het Stabiliteitspact ziet de Europese Commissie “improving the efficiency of the public administration” als één van de *key economic policy challenges* voor België. België is het enige land dat een dergelijke aanmaning meekrijgt (Moesen & Schollaert, 2002; European Commission, 2002). Het kan niet worden ontkend dat overheidsdiensten vaak een negatief imago hebben. De vraag is echter in welke mate dit beeld is gesteund op de reële prestaties van deze administraties, dan wel op een stereotiep beeld van deze administraties:

“Kennelijk heeft het gangbare oordeel over het overheidsoptreden meer met het imago van de overheid te maken dan met de vaststelling van feiten. Het is dat imago dat vervolgens uitgangspunt is voor het handelen van politieke actoren” (Ringeling, 1993: 225).

Adams & Marini spreken van een *bureaupathologie*:

“The popular understanding of bureaucracy portrays the essence of bureaucracy in terms that a serious student might characterise as bureaupathology. That is, the word “bureaucracy” commonly conveys none of the theory of bureaucracy and its functionality; rather, it conveys the perversions and dysfunctions of bureaucracy as though these were its essence.” (Adams & Marini, 1995: 70)

De band met vertrouwen in de overheid

Ook in België wordt de band tussen het presteren van de overheid i.c. de administratie en vertrouwen in de overheid vaak gelegd (Huyse & Swyngedouw, 1992). Zo werd de introductie van het Handvest van de Gebruiker van de Openbare Diensten gemotiveerd als een reactie op de kloof tussen de burger en overheidsdiensten (Legrand & Staes, 1998). Het Verslag aan de Koning bij het KB van 22 december 2000 tot wijziging van het KB van 2 oktober 1937 houdende het statuut van het rijkspersoneel stelt (net zoals het KB zelf overigens, maar in andere bewoordingen) duidelijk dat: *“In de huidige maatschappelijke context zijn fundamentele beginselen zoals loyale, integere en zorgzame ambtsuitoefening, welwillendheid en dienstbaarheid aan de burgers, openbaarheid, klantvriendelijkheid en*

onpartijdigheid, essentieel voor het vertrouwen van het publiek in het federaal openbaar ambt.” (Ministerie van Ambtenarenzaken, 2000). Ook de OESO stelt dat *“Public service involves public trust. Citizens expect public servants to serve the public interest with fairness and to manage public resources properly on a daily basis. Fair and reliable public services inspire public trust...”* (OECD, 2000: 9). Het herstellen van het vertrouwen in de overheid was tevens één van de hoofddoelstellingen van de National Partnership for Reinventing Government in de Verenigde Staten (National Partnership for Reinventing Government (NPR), 2001).

Sinds de Dutroux crisis hebben de werking van het gerecht en de politie grotere aandacht gekregen wanneer men het heeft over de prestatie van de overheid. Ook de relatie tussen vertrouwen en de economische situatie wordt vaak gemaakt, waarbij impliciet wordt verondersteld dat de overheid een hand heeft in het creëren van een gunstige economische conjunctuur.

Of een betere werking van de administratie daadwerkelijk bij zal dragen tot een herstel van het vertrouwen is nog maar de vraag (Van de Walle & Bouckaert, 2003). Volgens McCurdy zijn de noodzakelijke maatregelen en oplossingen voorgesteld in de ‘reinventing government’ oefening in de VS hoofdzakelijk een sociaal construct die amper zijn gebaseerd op een gedegen bewijsvoering: *“The reforms seem attractive to government officials and the public at large because they appeal so profoundly to the general distrust of bureaucratic government in the United States”* (McCurdy, 1995: 503). In New Zeeland, zo stelt de OESO, gingen de grootschalige hervormingen van de administratie samen met een daling in het vertrouwen in de overheid, onder andere omdat meer transparantie ook hogere verwachtingen schiep, omdat de snelheid en omvang van de hervormingen vrij onpopulair waren, en omdat de hervormingen niet werden begrepen door de bevolking als gevolg van het gebrek aan communicatie erover (OECD, 2001).

Een slecht presterende overheid leidt niet alleen tot een lager vertrouwen. Vertrouwen in de overheid is, opnieuw volgens de OESO, ook een voorwaarde voor hervormingen binnen deze overheid. Zonder vertrouwen worden hervormingen onvoldoende gedragen, ook al hebben deze als doel het vertrouwen te versterken (OECD, 2001).

We zullen in dit rapport ingaan op verschillende aspecten van de houding van de burger t.a.v. de overheidsadministratie: het algemene beeld dat hij heeft over de administratie, de niveaus

van vertrouwen in de overheid, tevredenheid met overheidsdienstverlening in het algemeen en tevredenheid met specifieke diensten, de perceptie van ambtenaren enz. Deze zaken dienen als voorbereiding voor het beantwoorden van de vraag of er een band bestaat tussen de werking van overheidsdiensten en het vertrouwen in de overheid. Deze band zal in toekomstige rapporten verder worden onderzocht.

1.2 INHOUD

Dit rapport baseert zich hoofdzakelijk op de resultaten van de burgersurvey ‘Werken aan de Overheid’ (WADO), die in het voorjaar van 2002 in het kader van het onderzoeksproject ‘Burgergericht Besturen’ werd georganiseerd. 1248 Vlamingen namen deel aan een face-to-face enquête in de periode maart-juli. De vragenlijst zelf bestond uit vier delen:

1. Socio-demografische variabelen
2. Burger en overheidsdienstverlening
3. Burger en politiek
4. Burger en maatschappij

Het zijn hoofdzakelijk de resultaten uit het tweede deel, *Burger en Overheidsdienstverlening* die aan bod zullen komen. Het is niet onze bedoeling hier reeds een diepgaande analyse weer te geven, maar enkel om een algemeen overzicht te geven van de ruwe resultaten met een minimum aan interpretatie. *Verdere analyses van deze data kunnen dus andere verbanden aan het licht brengen.*

Naast de WADO survey hebben we ook gebruik gemaakt van een aantal andere onderzoeken waarvan we de voor ons relevante resultaten hebben samengebracht. De belangrijkste bronnen hier zijn de survey naar sociaal-culturele verschuivingen in Vlaanderen van de Administratie Planning en Statistiek, de Eurobarometer van de Europese Commissie, en het Europees en Wereldwaardenonderzoek. Daarnaast maakten we in mindere mate gebruik van de surveys van het ISPO, de politieke barometer van La Libre Belgique, tevredenheidsmetingen bij openbare diensten, en van bestaande literatuur. Een aantal resultaten van de WADO postenquête (najaar 2002, n=2166) worden ook reeds gebruikt. Wanneer geen bron wordt vermeld, mag u ervan uitgaan dat de WADO face-to-face survey werd gebruikt.

Dit rapport bestaat uit vijf delen:

1. Vertrouwen in de administratie en de overheid in België/Vlaanderen
2. Werken voor de overheid en het beeld van de ambtenaar
3. Tevredenheid met overheidsdienstverlening en het algemene beeld van overheidsdiensten
4. Bespreking van de houding t.a.v. een aantal specifieke overheidsdiensten
5. Principes van de administratieve dienstverlening

1.3 IS VERTROUWEN NODIG¹?

Traditioneel nemen de *gevolgen* van vertrouwen en wantrouwen een belangrijke plaats in binnen het wetenschappelijk onderzoek naar het vertrouwen in de overheid. Laag maatschappelijk en interpersoonlijk vertrouwen wordt gerelateerd aan verminderde economische performantie (Moesen, 2000) en hogere transactiekosten. Falend vertrouwen in de overheid vermindert de geneigdheid wetten te gehoorzamen (Tyler, 1990) of belastingen te betalen. Vertrouwen in de overheid maakt het voor deze overheden mogelijk te handelen zonder de burger hiervoor bij elke beslissing te moeten overreden of over te moeten gaan tot dwang (Gamson, 1968).

De aandacht voor het gebrek aan vertrouwen komt vooral voort uit de overtuiging dat vertrouwen in de overheid *nodig* is. Nochtans hoeven we dit niet noodzakelijk als waarheid te beschouwen. De klassiek liberale benadering beschouwt vertrouwen in de overheid als iets gevaarlijks. Wantrouwen moet volgens deze benadering de basishouding zijn, omdat op die manier vermeden wordt dat de overheid te machtig wordt en deze macht gaat misbruiken. Zowel het hebben van vertrouwen als het hebben van wantrouwen kan in bepaalde gevallen dus rationeel zijn (Levi, 1996; Hardin, 2002). Zo ook voor andere klassieke indicatoren van politiek wantrouwen. Zo kan een lage opkomst voor verkiezingen of referenda zowel een uiting zijn van protest als een uiting van tevredenheid, waardoor burgers geen noodzaak voelen hun stem te laten horen (Hardin, 2002; Beyeler & Comor, 2002: 22).

¹ Voor een verdere uitwerking van dit aspect verwijzen we u naar het tweede onderzoeksrapport in het kader van dit onderzoeksproject: Bouckaert Geert, Steven Van de Walle, Bart Maddens, Jarl K. Kampen, Identity vs. performance: an overview of theories explaining trust in government. second report "quality and trust in government". Leuven: Public Management Institute. 2002.

Parry onderscheidt twee benaderingen t.a.v. de plaats van politiek in de maatschappij: de constitutionele en de politieke cultuur benadering (Parry, 1976). Harré maakt een gelijkaardig onderscheid maar gebruikt de termen parlementaire en consensuele democratie (Harré, 1999). Het basisondercheid is volgens Parry gebaseerd op de vraag of politiek vertrouwen zijn grondslag vindt in het maatschappelijk vertrouwen dan wel in het bestaan en de werking van een aantal politieke en constitutionele afspraken en procedures. In de constitutionele benadering is wantrouwen noodzakelijk voor het democratisch functioneren van het politieke systeem. Wantrouwen is een gezonde democratische attitude omdat zo vermeden wordt dat politici vervallen in machtsmisbruik. Consensus over de inrichting van de maatschappij is helemaal geen voorwaarde voor het handhaven van de stabiliteit in de maatschappij, omdat politiek een procedure biedt die toelaat dat mensen met verschillende opvattingen samenleven. Voor de politieke cultuur benadering is wantrouwen een vorm van politieke aliënering die de stabiliteit van het samenlevingssysteem bedreigt. Consensus in de maatschappij is het na te streven doel. Parry merkt dan ook op dat het praten over een ‘vertrouwenskloof’ een gemeenplaats is geworden, daar waar het in een oudere denkschool in de eerste plaats ongepast zou hebben geleken de politicus überhaupt vertrouwen toe te schrijven (Parry, 1976:139).

In onze huidige samenleving lijkt de opinie dat vertrouwen in de overheid nodig is de overhand te hebben. Meer nog, deze noodzaak van vertrouwen wordt vaak uitgebreid naar de hele maatschappij: ook vertrouwen tussen mensen is noodzakelijk wanneer we een stabiele maatschappij willen. We verwijzen bijvoorbeeld naar de aandacht die het concept sociaal kapitaal krijgt. Een dergelijke benadering is heel sterk gericht op het creëren van een onderliggende consensus in de maatschappij en gaat voorbij aan de creatieve werking die conflicten kunnen hebben² (zie b.v. Cohen, 1999). Pogingen om de prestatie van het politiek systeem te verbeteren (cf. constitutionele benadering) passen dus op het eerste zicht niet binnen het doel dat men tracht te bereiken (nl. consensus, cf. politieke cultuur benadering).

Er dient eveneens een onderscheid te worden gemaakt tussen het gemeten of gerapporteerd vertrouwen, en de gevolgen hiervan. Gedrag volgt niet noodzakelijk de attitude. Citrin

² We kunnen hier bijvoorbeeld verwijzen naar de studiedagen die door onze onderzoeksgroep werden georganiseerd en waar door een aantal deelnemers de stelling naar voor werd geschoven dat wanneer de houding van de burger t.a.v. de administratie er één van vertrouwen zou worden, dat een belangrijk deel van de motivatie voor het opzetten van verbeteracties zou wegvallen.

vergeleek wantrouwen in de overheid met de retoriek tijdens baseballwedstrijden: iedereen roept naar de scheidsrechter en beschuldigt hem van fouten, maar het spel wordt nooit bedreigd door deze retoriek (Citrin, 1974). Harré stelt dat we ons in het onderzoek naar vertrouwen niet mogen blindstaren op de ‘discourses of trust’, maar dat we eveneens rekening dienen te houden met de ‘practices of trust’. Voorbeelden die hij geeft van dergelijke praktijken (m.b.t. maatschappelijk vertrouwen) behelzen onder meer de geneigdheid van een winkelier in verschillende landen en tijdsperioden om een cheque te aanvaarden zonder de klant te vragen zijn of haar identiteit te bewijzen (Harré, 1999).

Samengevat dienen we bij uitspraken over vertrouwen rekening te houden met

- *De gevolgen* (verwachten we het voorkomen van bepaalde gedragingen die zich voorheen niet stelden, en vinden we deze wenselijk of niet wenselijk?)
- *Gepercipieerde noodzaak van vertrouwen en opvatting maatschappij-inrichting* (kan een maatschappij functioneren zonder vertrouwen, en dient een overheid vertrouwd te worden?)
- *Discours vs. praktijk* (is een daling/stijging van vertrouwen ook op andere manier dan op basis van het publieke discours vast te stellen?)

HOOFDSTUK 2 Vertrouwen in de instellingen: wat weten we?

2.1 HET BEELD VAN DE ADMINISTRATIE EN VERTROUWEN IN DE OVERHEID

Vertrouwen in de overheid wordt pas recent op regelmatige basis gemeten. Slechts hier en daar zijn historische gegevens beschikbaar. Toch zijn al bij al heel wat data beschikbaar. In wat volgt zullen we aan de hand van de eigen survey en ander cijfermateriaal een overzicht trachten te geven van het algemene beeld dat de Vlaamse en Belgische burger heeft van de overheid.

Vertrouwen in de instellingen & tevredenheid met overheidsdienstverlening

Volgens 81.9% van de respondenten loopt het mis als burgers geen vertrouwen meer hebben in de overheid. Maar hoe is het nu gesteld met dit vertrouwen? Op de algemene vraag die we stelden in de WADO-survey ‘in welke mate heeft u vertrouwen in de overheid’ antwoordt 22.4% veel of heel veel terwijl 29.7% stelt weinig of heel weinig vertrouwen te hebben. Tegelijkertijd vindt 70.9% dat de overheid meer gecontroleerd zou moeten worden, 9% vindt van niet.

Onderstaande tabel geeft de antwoorden weer op de vraag “Ik noem een aantal instellingen en diensten. In welke mate heeft u vertrouwen in de volgende instellingen en diensten” (5-punten schaal).

Tabel 1: Vertrouwen in de instellingen, % veel of heel veel vertrouwen (WADO)

<i>De minst vertrouwde</i>	<i>%</i>	<i>De meest vertrouwde</i>	<i>%</i>
Waalse pol. partijen	7,7	Het onderwijs	79,1
Vlaamse pol. partijen	22,5	Huisvuilophaling	77,3
De Kerk	23,6	De Post	70,7
Europese Comm.	25,7	De VRT	64,8
Vlaamse pers	28,0	De Lijn	58,7
Belgisch parlement	29,1	De politie	56,0
Vlaams parlement	29,2	De NMBS	53,6
Het leger	29,3	De gemeentelijke administratie	52,5
Het gerecht	30,1	De VDAB	47,6
Patrick Dewael	30,7	De koning	43,1
Belgische regering	31,1	De Vlaamse administratie	40,4
De vakbonden	32,3	De patroons	37,6
Guy Verhofstadt	33,7	De Vlaamse regering	34,1

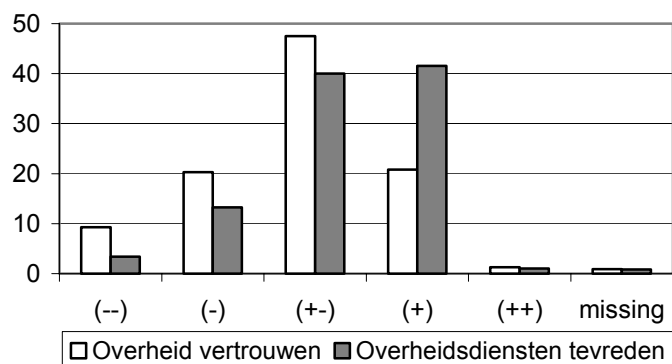
De meest vertrouwde instellingen zijn het onderwijs en een reeks specifieke overheidsdiensten als de huisvuilophaling, De Post, de VRT enz. De politieke partijen zijn de minst vertrouwde instellingen. De Vlaamse regering wordt meer vertrouwd dan de Belgische, maar tegelijkertijd wordt Guy Verhofstadt wel meer vertrouwd dan Patrick Dewael. De parlementen scoren vrij slecht. De vermelde percentages mogen echter niet zo geïnterpreteerd worden als zouden de niet-vertrouwenden wantrouwend zijn: vertrouwen in de instellingen werd gemeten aan de hand van een vijf-puntenschaal, met een middencategorie ‘niet veel, niet weinig’ vertrouwen. Het aantal wantrouwenden overstijgt het aantal vertrouwenden alleen voor wat betreft de Kerk en de Vlaamse en Waalse politieke partijen.

Vertrouwen in de instellingen wordt vaak gemeten, maar de gebruikte meetinstrumenten zijn vaak verre van ideaal³. De meest gebruikte methode is het voorleggen van een lijst instellingen aan de respondent, waarbij deze dan wordt gevraagd aan te geven hoeveel vertrouwen hij/zij hierin heeft. Zo lijkt het of men meer geneigd is in de middencategorie te antwoorden, minder in de zeer hoog categorie en meer in de zeer laag naarmate de instelling lager in de lijst staat. Geen van deze observaties is echter significant. Wellicht is dit mede een gevolg van een aantal meer ‘extreme’ items waarover de respondent een meer uitgesproken opinie heeft (Waalse politieke partijen, de Koning). Wanneer respondenten een lange lijst instellingen krijgen voorgelegd, dan hebben ze soms de neiging om geen variatie aan te brengen in hun antwoorden, m.a.w. dat ze voor zowat elke instelling hetzelfde antwoord geven. Het is daarom ook niet onwaarschijnlijk dat een dergelijk effect ook in onze surveys voor zal komen. Bij het lezen van bovenstaande absolute cijfers dient hiermee rekening te worden gehouden.

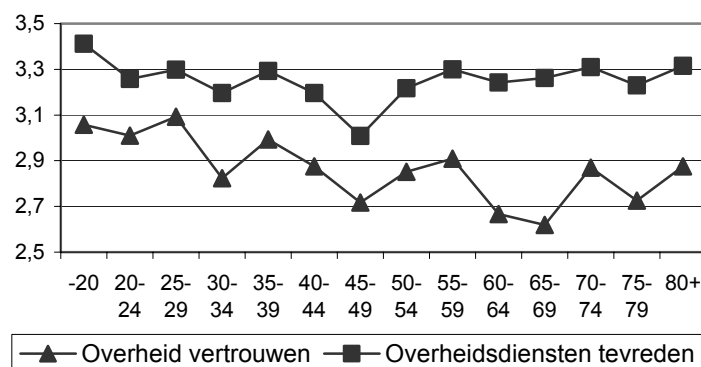
Gezien de werking van de administratie een belangrijk onderwerp was in de WADO survey, peilde één van de eerste vragen naar de algemene tevredenheid met de werking van de overheidsdiensten. Van de bevraagde populatie is 43,0% tevreden of heel tevreden met de werking van de overheidsdiensten (in het algemeen), terwijl 40.3% niet ontevreden en niet tevreden is.

³ Zie ook rapporten nrs. 3 & 5 van onze onderzoeksgroep

Figuur 1: Vertrouwen in de overheid en tevredenheid met de werking van overheidsdiensten (WADO)



De respondenten staan dus positiever t.a.v. de werking van de overheidsdiensten dan dat ze vertrouwen hebben in de overheid. De ontevreden met de werking van de overheidsdiensten maken 16,7% van de respondenten uit, het aantal wantrouwenden 29,7%, of meer dan een kwart.

Figuur 2: Vertrouwen en tevredenheid naar leeftijd (gemiddelde 1→5, WADO) ⁴

Wat betreft vertrouwen zien we een licht dalende tendens bij stijgende leeftijd. Tevredenheid met de werking van de overheidsdiensten blijft vrij constant, met uitzondering van de categorie 45-49 jaar. Verder onderzoek dient dit verband verder uit te diepen. De leeftijdseffecten verdwijnen echter in een multivariate analyse.

Onderstaande tabel toont een indeling van de respondenten naargelang hun score op beide variabelen (telkens laag, middelmatig, hoog). Dit resulteert in 9 verschillende types, gaande

⁴ Gemiddelde. Hoe hoger, hoe tevredener of hoe meer vertrouwen

van zij die zowel veel vertrouwen als een hoge tevredenheid hebben tot zij met weinig vertrouwen en een lage tevredenheid.

Tabel 2: Vertrouwen in de overheid en tevredenheid met over werking overheidsdiensten (WADO)

Vertrouwen	<i>Veel (22,4)</i>	1,0 %	3,7 %	17,7 %
	<i>Middelmatig (47,9)</i>	4,0 %	24,8 %	19,1 %
	<i>Weinig (29,7)</i>	11,7 %	11,8 %	6,2 %
		<i>Laag (16,7)</i>	<i>Midden (40,3)</i>	<i>Hoog (43,0)</i>
Tevredenheid werking overheidsdiensten				

Hieruit blijkt dat de 3 grootste groepen deze zijn met middelmatig of veel vertrouwen in de overheid en een middelmatige of hoge tevredenheid met de werking van overheidsdiensten. Tevredenheid met overheidsdienstverlening ligt meestal hoger of is gelijk aan het niveau van vertrouwen. In minder dan 10% van de gevallen ligt het niveau van vertrouwen hoger dan dat van tevredenheid. In de middencategorieën van vertrouwen (niet veel, niet weinig vertrouwen) zijn hogeropgeleiden sterker vertegenwoordigd. De combinaties weinig vertrouwen en hoge/middelmatige tevredenheid vinden we vooral bij lager opgeleiden.

Tevredenheid heeft ook betrekking op de evaluatie van het beleid. Respondenten konden m.b.t. acht verschillende beleidsdomeinen hun tevredenheid uitdrukken.

Tabel 3: Tevredenheid met beleid (WADO)

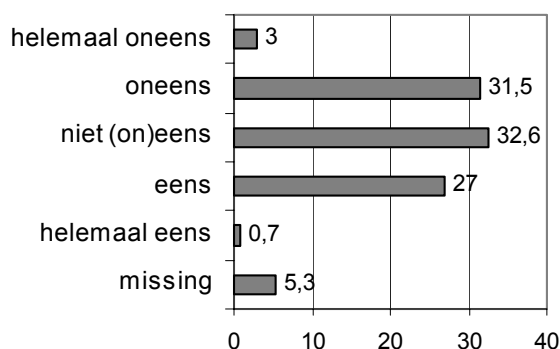
<i>% tevreden</i>	<i>man</i>	<i>vrouw</i>	<i>significant verschil?</i>
Justitie	24,7	29,0	ja
Milieu	30,8	39,9	ja
Tewerkstellingsbeleid	36,5	37,2	nee
Onderwijs	66,6	71,8	ja
Pensioenen	40,3	37,2	nee
Ziekteverzekering	63,3	66,5	nee
Veiligheid en ordehandhaving	39,2	44,5	ja
Verkeersveiligheid	30,7	27,9	nee

Vrouwen zijn significant tevredener over het beleid inzake justitie, milieu, onderwijs en veiligheid en ordehandhaving zoals gestaafd door een χ^2 . We vinden geen verschillen voor wat betreft de andere beleidsdomeinen.

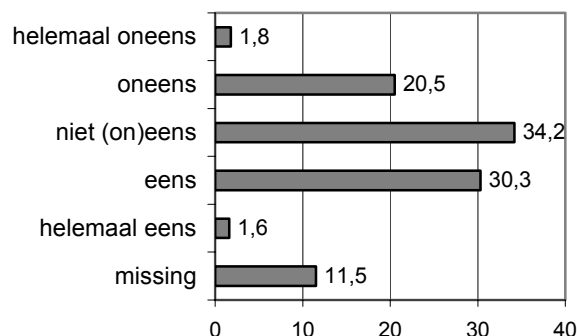
Het imago van de administratie

Uit de WADO-survey blijkt dat slechts iets meer dan een kwart van de respondenten vindt dat de overheidsadministratie een positief imago heeft. Daartegenover staat dat de respondenten eerder geneigd zijn te stellen dat de administraties nu beter werken dan 5 jaar geleden en dat ze eerder vinden dat het imago er niet op is achteruit gegaan.

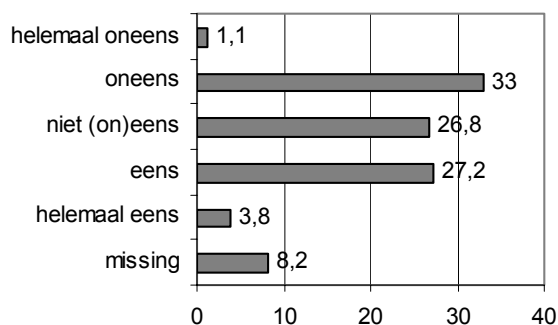
Figuur 3: Overheidsadministratie heeft positief imago
(%, WADO)



Figuur 4: Administraties werken nu beter dan 5 jaar
geleden (%, WADO)



Figuur 5: Imago is er laatste jaren sterk op achteruit gegaan (%, WADO)

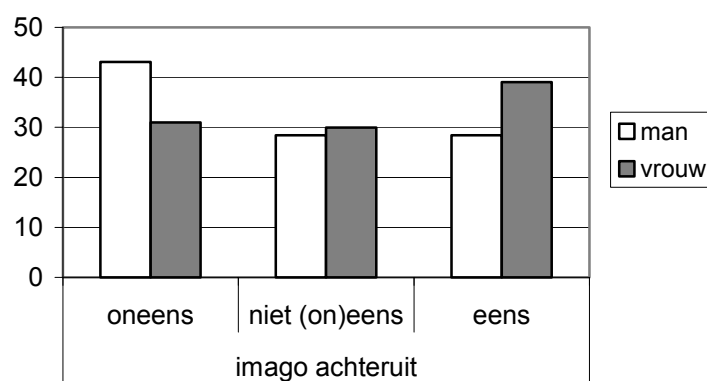


De ouderen zijn iets meer geneigd te stellen dat onze overheidsadministratie nu een positief imago heeft. We vinden geen verband tussen leeftijd en de andere twee imagovariabelen. Lager opgeleiden zijn eerder geneigd te stellen dat de administratie een positief imago heeft, terwijl hoger opgeleiden (hoger onderwijs en universitair) overwegend van mening zijn dat de overheidsadministratie geen positief imago heeft. Hoger opgeleiden zijn het echter wel eerder oneens met de stelling dat het imago erop is achteruit gegaan. Hoe hoger het opleidingsniveau, hoe meer men geneigd is te stellen dat de administraties nu beter werken dan 5 jaar geleden. Vooral respondenten die beroeps- of lager technisch onderwijs hebben

genoten vinden dat de administraties niet beter werken dan 5 jaar geleden. De samenhang tussen ‘imago is er op achteruit gegaan’ en ‘administraties werken nu beter dan 5 jaar geleden’ is vrij beperkt (-.387). Zo vindt 7.1% van de respondenten dat de administraties nu beter werken, maar ook dat het imago erop achteruit is gegaan.

Mannen en vrouwen verschillen van opvatting over de evolutie in het imago: vrouwen zijn eerder geneigd te stellen dat het imago van onze overheidsadministratie erop is achteruit gegaan, terwijl mannen het eerder oneens zijn met een dergelijke stelling ($\chi^2=20.79$, $df=4$, $p=.000$).

Figuur 6: Evolutie imago administratie * geslacht (% , WADO)



Ter vergelijking, de Eurobarometer nr. 47.1 stelde in het voorjaar van 1997 de vraag naar het functioneren van overheidsinstellingen. De Belgen komen hierbij naar voor als heel negatief. De tabel werd overgenomen uit een publicatie over het vertrouwen van de Nederlanders in de overheid (Dekker, 2001: 18)

Tabel 4: Functioneren van overheidsinstellingen, Eurobarometer 47.1, % eens

	<i>BE</i>	<i>NL</i>	<i>DE</i>	<i>FR</i>	<i>UK</i>	<i>DK</i>	<i>IT</i>
Overheidsinstellingen functioneren steeds slechter	85	51	74	71	73	50	70
Overheidsdiensten behartigen de belangen van mensen zoals ik steeds minder	74	48	70	59	66	44	67

Het vertrouwen in de administratie: andere bronnen

Worden deze opvattingen nu ook ondersteund door de andere data waarover we beschikken? Het meten van vertrouwen gebeurt pas vrij recent in België, enkele uitzonderingen niet te na gesproken. Toch kunnen we reeds een aantal tendensen in kaart brengen, dit zowel door vergelijking over de tijd als door een internationale vergelijking.

De Administratie Planning en Statistiek van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap neemt sinds 1996 jaarlijks de survey ‘sociaal-culturele verschuivingen in Vlaanderen’ af. In de jaren 96-2000 en 2002 stond hierin telkens ook een vraag naar het vertrouwen in de instellingen. De respondent kreeg hiervoor telkens een lijst instellingen voorgelegd. Onderstaande tabel geeft een samenvatting van de resultaten. De cijfers geven het percentage respondenten weer dat aangaf heel veel of veel vertrouwen te hebben.

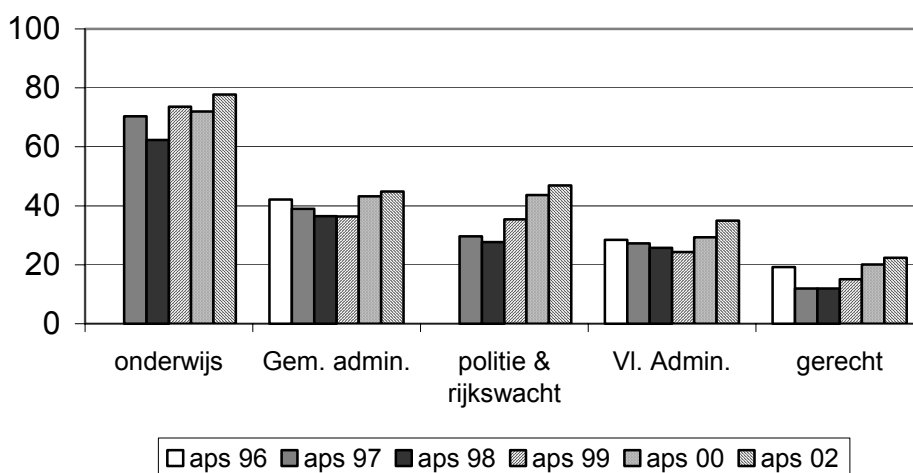
Tabel 5: Vertrouwen in de instellingen, APS

<i>% veel of zeer veel</i>	<i>aps 96</i>	<i>aps 97</i>	<i>aps 98</i>	<i>aps 99</i>	<i>aps 00</i>	<i>aps 02</i>
Gemeentelijke politie	50					
Politie & rijkswacht		29,6	27,7	35,4	43,6	46,9
Scholen	70,9					
Onderwijs		70,4	62,3	73,6	72	77,7
<i>Vlaamse Administratie</i>	<i>28,5</i>	<i>27,2</i>	<i>25,7</i>	<i>24,3</i>	<i>29,3</i>	<i>35,0</i>
<i>Rang</i>	<i>4/12</i>	<i>6/17</i>	<i>6/17</i>	<i>6/17</i>	<i>6/18</i>	<i>6/19</i>
Gemeentelijke administratie	42,1	39	36,5	36,4	43,2	44,8
Gerecht	19,2	11,9	11,9	15,1	20,1	22,4
Vlaamse pers	22,2	27,1	21,1	18,5	15,4	17,5
Vlaamse regering	17,5	16	19,4	19,7	24	25,7
Vlaamse pol partijen	10	9,6	13,4	11,7	15,2	14,5
Kerk	24,4	18,8	20,1	17,9	24,5	22,2
Patroons of werkgevers	28,1	27,2	34,1	30,1	38,7	35,6
Vlaams parlement	17,8	16,6	18,6	18,8	24,7	23,7
Vakbonden	22,8	19,6	23,3	22,7	27,3	28,9
Koning		42	42,7	43,3	51,1	39,6
Belgisch parlement		13,7	15,1	17,7	24,5	23,0
Europese Commissie		14,8	16,6	16,2	16,9	20,3
Belgische regering		11,4	13,9	16,6	25	22,2
Waalse Politieke partijen		3,1	4,3	5,7	6,3	6,9
Leger					28,4	29,5
Federale administratie						15,1

Om het beeld nog wat duidelijker weer te geven toont de grafiek hieronder de mate van vertrouwen in een aantal instellingen die we tot overheidsdienstverlening zouden kunnen

rekenen. Zo valt op dat het onderwijs erg hoog scoort, en dat het vertrouwen in de politie stijgt. De Vlaamse en gemeentelijke administratie hebben zich hersteld na een lichte daling in 97-99. Hetzelfde geldt voor het gerecht.

Figuur 7: Vertrouwen in de Instellingen: administraties en overheidsdiensten, APS

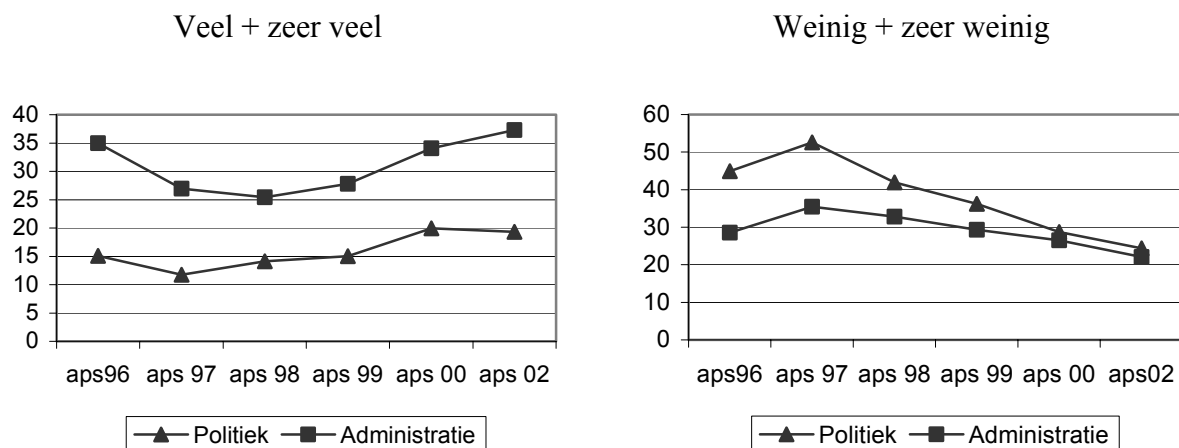


Het thema van dit onderzoek is de relatie tussen het presteren van de overheid(sdiensten) en vertrouwen in de overheid. Daarom hebben we de APS-batterij vragen rond vertrouwen opgesplitst: politieke ‘instellingen’ enerzijds, ‘administratieve’ instellingen anderzijds. De eerste categorie bevat Vlaams parlement, Vlaamse regering, Vlaamse politieke partijen, Belgisch parlement, Belgische regering en Waalse politieke partijen⁵. De tweede Vlaamse administratie, Gemeentelijke administratie, politie & rijkswacht⁶ en gerecht.

⁵ ‘Koning’ is niet aan de lijst toegevoegd, aangezien we veronderstellen dat respondenten de instelling heel vaak reduceren tot de persoon die deze invult.

⁶ In 1996 werd alleen een vraag gesteld naar ‘gemeentelijke politie’. Omwille van deze licht verschillende vraagstelling is deze niet opgenomen in de tabel. De cijfers verschillen trouwens heel sterk: 1996: 50 % veel of zeer veel vertrouwen (gemeentelijke politie); 1997: 26 % veel of zeer veel vertrouwen (politie & rijkswacht). Het is onduidelijk of dit ligt aan de vraagstelling (vooral het ‘gemeentelijk’) of aan het feit dat augustus het begin aankondigde van het Dutroux schandaal (waardoor de politie minder vertrouwen krijgt).

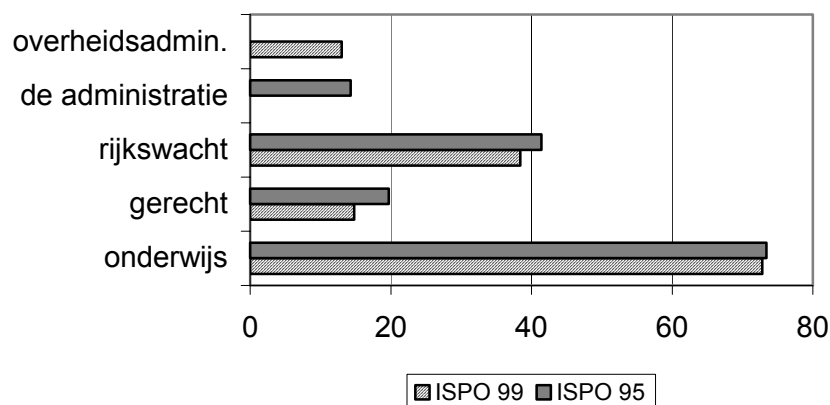
Figuur 8: Vertrouwen in politiek en administraties: evoluties (APS)



Hieruit blijkt, wanneer we naar de categorieën ‘veel’ en ‘zeer veel’ kijken, dat het vertrouwen in zowel politiek als administratie op een gelijkaardige manier stijgt, zij het dat de administraties nog steeds een hoger vertrouwen genieten. Wanneer we echter naar de categorieën ‘weinig’ en ‘zeer weinig’ kijken, valt een verschil op, nl. dat het aantal personen met een laag vertrouwen in de politiek sterker afneemt in vergelijking met het niveau van vertrouwen in de administratie. Het lijkt er dan ook op dat het herstel van het vertrouwen vooral toe te schrijven is aan politieke factoren.

Een andere bron van gegevens zijn de ISPO verkiezingsonderzoeken, die in 1991, 1995 en 1999 werden georganiseerd. Vertrouwen in de instellingen werd in 1995 en 1999 bevestigd. Onderstaande tabel toont opnieuw het niveau van het vertrouwen in een aantal overheidsdiensten. Het vertrouwen in de meeste *politieke* instellingen ging omhoog wanneer we 95 en 99 vergelijken.

Figuur 9: Vertrouwen in de Instellingen, ISPO (%)



In de enquête “Win vertrouwen, win groeikracht” peilde het VEV naar het vertrouwen van burgers en bedrijfsleiders in een aantal instellingen in 7 landen en regio's (Vlaams Economisch Verbond, 2002). Onderstaande tabel geeft de resultaten weer voor Vlaanderen.

Tabel 6: Vertrouwen van burgers en bedrijfsleiders (VEV)

	<i>Vlaanderen</i>		<i>Wallonië</i>	
	<i>burgers</i>	<i>bedrijfsleiders</i>	<i>burgers</i>	<i>bedrijfsleiders</i>
overheid	29,0	25,3	21,5	21,3
vakbonden	40,0	13,3	31,9	10,2
ondernemingen	58,4	78,7	47,0	78,2
media	23,9	18,7	18,4	14,4

De kloof met de burger

De relatie tussen de werking van de overheidsdiensten en vertrouwen in de overheid bekleedt niet de belangrijkste plaats in het politieke vertrouwensdiscours. Die eer komt toe aan het begrip ‘kloof met de burger’. ‘Kloof met de burger’ en ‘vertrouwen’ worden niet steeds in een oorzaak-gevolg relatie geplaatst, maar evenzeer soms als synoniemen gebruikt. Het ontstaan van de kloof is ogenschijnlijk ingegeven door het hoge aantal stemmen dat het Vlaams Blok in november 1991 behaalde. We willen hier een beeld geven van deze kloof. We proberen hiervoor gebruik te maken van een aantal lange termijn-data, wat vrij moeilijk is gezien de bulk van de data pas vanaf midden jaren ‘90 beschikbaar kwam, toen het debat over de kloof al lang woedde. Onze vaststelling is dat het debat over de kloof en de eigenlijke kloof twee te onderscheiden fenomenen zijn. Het discours over de kloof bepaalde vanaf wanneer het bestaan van de kloof ook als problematisch diende te worden gezien.

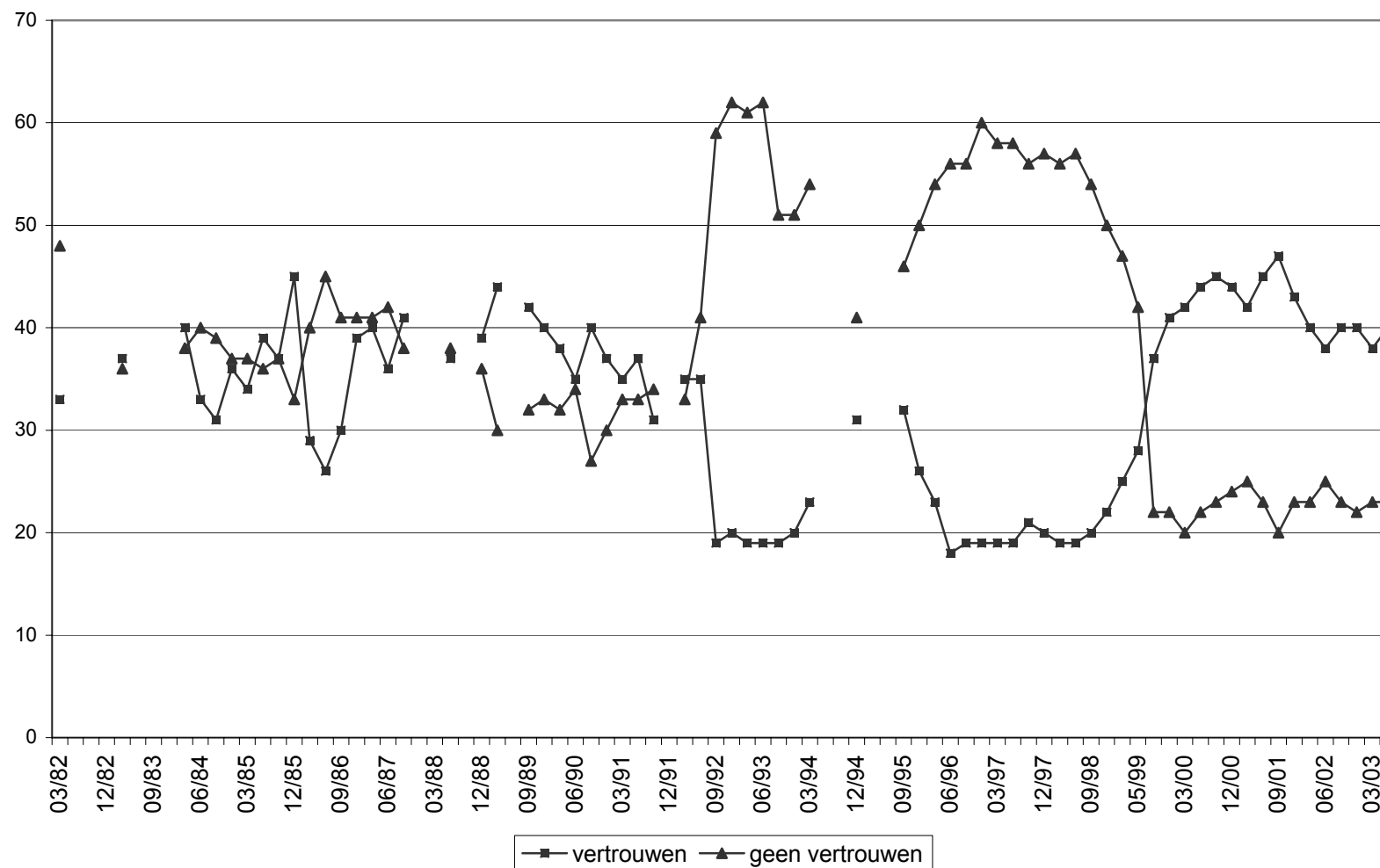
Samen met de Eurobarometer zijn de peilingen van de krant ‘La Libre Belgique’⁷ één van de weinige databronnen die een evaluatie van trends over langere termijn toelaten. Bij deze laatste peiling dienen we echter wel de onvolkomenheden van een opiniepeiling in rekening te brengen, maar toch blijft het één van de weinige echte tijdsreeksen waarover we beschikken. De driemaandelijks peilingen van LLB geven (onder andere) een antwoord op de vraag ‘In

⁷ De peiling in La Libre Belgique is eerst en vooral een politieke opiniepeiling. Ze wordt telkens gedaan bij zo’n 2000 Belgen van 18 en ouder (750 elk in Vlaanderen en Wallonië, 500 in Brussel, waaronder 100 Nederlandstaligen). Bij de interpretatie van de gegevens dient rekening te worden gehouden met de methode van dataverzameling. Selectie van de respondenten is gebaseerd op een random walk met op voorhand bepaald vertrekpunt, binnen een steekproef van gemeenten opgedeeld naar urbanisatie. Selectie van de respondent is verder gebaseerd op de ‘last birthday’ method, en op basis van een aantal steekproefquota (geslacht, leeftijd, beroepsbezigheid, en sociale groep).

welke mate vertrouwt u erop dat de federale regering van [naam premier] de problemen kan oplossen waarmee België op dit moment kampt?'. Vanaf 1998 wordt dezelfde vraag ook over de Vlaamse Regering gesteld. De vorm van deze vraag maakt het moeilijk te achterhalen naar wat er nu precies gepeild wordt. Vast staat dat in deze vraag meer dan enkel 'vertrouwen' besloten ligt. De vraag kan geïnterpreteerd worden als een populariteitspoll voor de premier, maar kan ook naar de capaciteiten van de regering peilen.

Onderstaande grafiek toont de evolutie van zij die wel (samentrekking van categorieën volledig en eerder) en zij die geen (samentrekking van eerder niet en helemaal niet) vertrouwen hebben. De onderbrekingen in lijn duiden op het ontbreken van data in die periode.

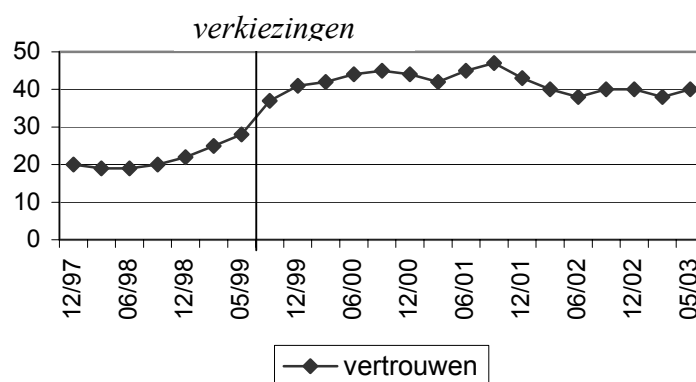
Figuur 10: Vertrouwen in de (Federale) regering in België: evolutie sinds 1982, La Libre Belgique (%)



Wat opvalt in de data zijn een aantal pieken, en een opvallende verschuiving in de jaren '90. Hoe moeten deze nu verkaard worden? De piek in september 2001 kan te wijten zijn aan het effect van de aanslag op het WTC in New York. Ook in de Verenigde Staten observeren we een dergelijke trend. De enquêtes werden afgenomen van 4 tot 14 september, zodat het effect waarschijnlijk groter zou zijn geweest waren de data iets later verzameld. De piek is niet erg groot, zodat deze stijging ook aan andere factoren toe te schrijven kan zijn, zoals meetfouten of de profilering van de regering n.a.v. het Belgisch EU voorzitterschap. Een soortgelijke piek is ook waarneembaar in de cijfers voor de Vlaamse regering.

De regering Verhofstadt kwam aan de macht na de verkiezingen van 13/6/'99 (zie lijn in Figuur 11) en we merken in die periode een sterke stijging van het vertrouwen. Wanneer we echter de grafieken aandachtig bekijken zien we dat het vooral gaat om een verderzetting en versterking van een trend die zich eind '98/begin '99 reeds had ingezet. In de eerste peiling na deze verkiezingen (september) valt trouwens het heel hoge aantal respondenten dat 'weet niet' heeft geantwoord op. Dit kan erop wijzen dat het herstel van het vertrouwen sinds eind 1998 een onzeker herstel is. Eind '92 konden we een gelijkaardige vaststelling in de omgekeerde richting vaststellen (nl. weinig respondenten in de categorie 'weet niet'). Een stijging van het vertrouwen was er trouwens ook in de periode voorafgaand aan de verkiezingen van 21 mei 1995, iets wat we echter elders niet zien.

Figuur 11: Herstel van het Vertrouwen? (LLB)

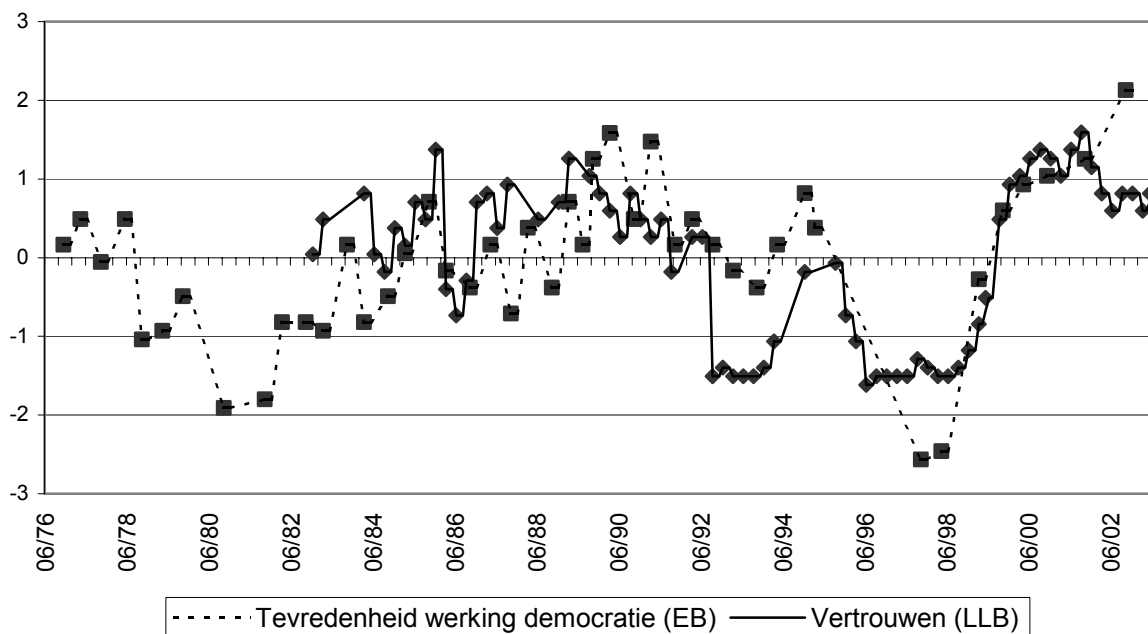


Een andere opvallende piek zien we in de eerste helft van '86: een aantal communautaire spanningen (o.a. ongeldig verklaren van de benoeming van José Happart als burgemeester door de Raad van State) werden aangevuld met een reeks stakingen en betogingen in de maand mei. De regering Martens VI poogde te besparen, en ze had reeds een conflict met de oppositie over bijzondere volmachten.

Op onderstaande grafiek hebben we de LLB vertrouwensindicator naast de 'tevredenheid met de werking van de democratie' zoals gemeten door de Eurobarometer (EB)⁸ gelegd. De curven geven z-score's weer in plaats van procentuele aantallen. Beide metingen lopen sterk samen. De metingen van de EB eind '97 en begin '98 laten een ineensinking van het vertrouwen zien. De Eurobarometer meting gebeurde echter niet in 1996, en er was slechts één meting in 1995 en 1997. We beschikken dus over onvolledige datareeksen. De ineensinking kan niet zomaar aan de Dutroux-crisis worden toegeschreven, aangezien de dataverzameling méér dan één jaar na de arrestatie van Dutroux gebeurde. De dataverzameling in 1998 gebeurde in de periode twee weken vóór tot 10 dagen na de ontsnapping van Marc Dutroux (23 april 1998). De twee EB metingen in '97 en '98 laten net zoals de LLB data een dieptepunt zien, maar de verschillen in '92-'95 zijn dan weer moeilijker te verklaren.

⁸ De Eurobarometer surveys worden normaal twee maal per jaar afgenomen bij een steekproef van ongeveer 1000 respondenten, door middel van een face-to-face interview.

Figuur 12: Vertrouwen en Tevredenheid met de werking van de democratie
(La Libre Belgique & Eurobarometer)

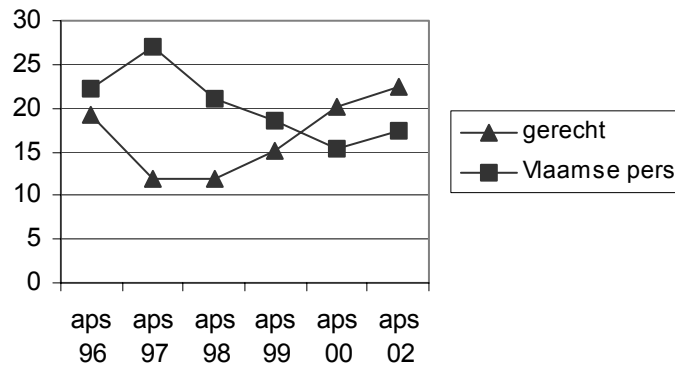


Trends of piekeffecten?

Bepaalde evenementen en gebeurtenissen kunnen een sterk effect hebben op het niveau van vertrouwen. Het is belangrijk hiermee rekening te houden bij de interpretatie van gegevens en het beschrijven van trends⁹. Het duidelijkste voorbeeld in de APS data is dat van het gerecht en de (Vlaamse) pers, twee heel belangrijke actoren in de Dutroux affaire. Het vertrouwen in de pers stijgt ten koste van het vertrouwen in het gerecht. Later zien we echter dat de tendens zich omkeert. Een mogelijke hypothese wat het gerecht betreft is het wegebben van het Dutroux-effect en misschien de aangekondigde hervormingen van het gerecht (met onder andere het aantreden van een nieuwe, en toen erg populaire, minister van justitie). Het niveau van vertrouwen in het gerecht lijkt zich op het oude niveau te herstellen, terwijl de pers blijkbaar op een lager niveau uitkomt.

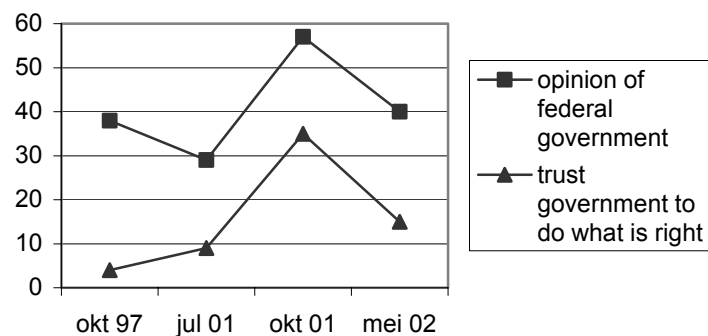
⁹ Een eerste aanzet tot beschrijving van de trends en evoluties in de WADO-data is te vinden in rapport nr. 5

Figuur 13: Impact van 'events': de Dutroux-crisis (veel of zeer veel vertrouwen, %, APS)



Dergelijke piekeffecten zijn ook elders terug te vinden. Zo blijkt in de Verenigde Staten dat de sterke heropleving van het vertrouwen als gevolg van 9/11 niet blijvend is en het vertrouwen dan ook geleidelijk terugkeert naar het vroegere niveau (Mackenzie & Labiner, 2002)¹⁰. Met het hernieuwd uitbreken van het conflict in Irak is het niet uit te sluiten dat het vertrouwen nu opnieuw stijgt.

Figuur 14: Impact van 'events': 9/11



Een gelijkaardige effect van 9/11 is ook te vinden in de peilingen van La Libre Belgique (zie Figuur 10). Het piekeffect is daar echter wel iets kleiner aangezien de dataverzameling reeds was begonnen voor 11 september. In plaats van de Belgische cijfers voor september als een piek te zien, kunnen we ze echter ook beschouwen als een verderzetting van een trend die kort

¹⁰ Cijfers geven telkens de twee hoogste antwoordcategorieën weer: very favorable & somewhat favorable (schaal van 4) en just about always & most of the time (vs. only some of the time & never)

werd onderbroken door een kleine terugval in juni, misschien door de reacties op de Lambermontakkoorden.

2.2 VERTROUWEN IN DE ADMINISTRATIE: BELGIË EN VLAANDEREN IN EEN INTERNATIONALE VERGELIJKING

We hebben reeds gezien dat het vertrouwen in de administraties recent is gaan stijgen. Een internationale vergelijking toont zelfs dat België een sterke stijger is. We zullen dit illustreren aan de hand van cijfers van het Europese Waardenonderzoek en de Eurobarometer van de Europese Commissie.

Europees Waardenonderzoek

We kunnen vertrouwenscijfers gaan vergelijken met die uit het buitenland. Hiervoor beschikken we echter slechts over beperkt cijfermateriaal. De European Values Study wordt om de 10 jaar afgenomen in een groot aantal Europese landen. In deze survey staat, net zoals in de APS survey, een lijst instellingen waaraan de respondent een vertrouwensscore kan geven, zij het op een vierpunten schaal, dus zonder neutrale middencategorie, en niet op een vijfpunten schaal zoals in de APS survey. Onderstaande tabel geeft de evolutie van het vertrouwen in de administratie weer.

Tabel 7: Vertrouwen in de administratie in een aantal Europese landen: evolutie (EVS)

% vertrouwen	1981	1990	1999	90 t.o.v. 81	99 t.o.v. 90	99 t.o.v. 81
Frankrijk	52,1	49	45,9	-3,1	-3,1	-6,2
Groot-Brittannië	47,0	44	45,9	-3,0	1,9	-1,1
Duitsland	32,3	39	38,7	6,7	-0,3	6,4
Italië	26,8	27	33,2	0,2	6,2	6,4
Spanje	39,1	37	40,5	-2,1	3,5	1,4
Portugal		32	53,6		21,6	
<i>België</i>	<i>46,3</i>	<i>46</i>	<i>46,1</i>	<i>-0,3</i>	<i>0,1</i>	<i>-0,2</i>
Nederland	44,4	46	37,5	1,6	-8,5	-6,9
Denemarken	46,9	51	54,9	4,1	3,9	8,0
Zweden	46	44	48,8	-2,0	4,8	2,8
Finland	53		40,9	-53,0		-12,1
IJsland	48		55,9	-48,0		7,9
Ierland	54,4	59	59,3	4,6	0,3	4,9

Het Europees gemiddelde vertoont geen grote wijzigingen. In Duitsland, Italië, Denemarken en IJsland zien we een aanzienlijke stijging van het vertrouwen¹¹. Het vertrouwen in de administratie gaat daarentegen omlaag in Frankrijk, Nederland en Finland.

De volgende drie tabellen geven een overzicht van de niveaus van vertrouwen in de instellingen in de Europese landen, zoals gemeten in het Europees Waardenonderzoek. We geven per instelling ook telkens de rang van België aan. Uit de tabellen blijkt onder meer dat België vooral goed scoort wat betreft het vertrouwen in de gezondheidszorg en het sociale zekerheidssysteem.

¹¹ Bij het lezen van de grafiek dient er rekening mee te worden gehouden dat de steekproefgrootte sterk verschilt: 1981: n=972 en 1990: n=2741 (Deschouwer, 1998).

Tabel 8: Vertrouwen in de instellingen, Europees Waardenonderzoek 1981 (% vertrouwen)¹²

% 1981	<i>Kerk</i>	<i>Leger</i>	<i>Onderwijs</i>	<i>Gerecht</i>	<i>Pers</i>	<i>Vakbonden</i>	<i>Politie</i>	<i>Parlement</i>	<i>Administra tie</i>	<i>Grote Bedrijven</i>
Frankrijk*	53,2	53,9	56,6	56,4	33,5	40,3	63,6	54,8	52,1	48,7
Groot-Brittannië*	46,0	80,9	59,3	65,8	28,3	25,5	85,4	31,4	47,0	50,5
Duitsland (West)*	43,0	51,3	43,3	66,5	30,3	38,8	68,8	51,4	32,3	33,9
Italië*	57,0	54,3	53,9	42,4	31,6	28,8	64,5	30,0	26,8	32,4
Nederland*	38,8	41,9	73,0	65,1	28,2	39,6	72,3	44,5	44,4	35,0
Denemarken*	46,0	39,3	65,3	79,1	29,9	53,0	84,4	36,2	46,9	33,9
België*	62,9	42,7	79,1	57,8	35,5	33,1	63,5	38,2	46,3	43,5
Spanje*	49,5	61,5	50,4	48,9	47,3	32,5	63,2	47,9	39,1	37,8
Ierland*	77,8	74,6	66,7	57,5	43,0	37,1	85,8	52,0	54,4	49,8
Noord-Ierland (Ulster)*	70,4	76,4	72,8	67,5	33,0	23,5	83,5	45,3	58,5	53,5
Noorwegen 1982	50	68	80	84	41	56	89	78	58	45
Zweden 1981	39	61	62	73	27	49	80	47	46	42
Finland 1981	49	71	83	84	34	56	88	65	53	45
IJsland 1984	69		69	69	16	46	74	56	48	34

* Landen in het oorspronkelijke Europees Waarden Onderzoek

Bron: NIWI . 1981. "European Values Study, P0830 Steinmetz Archive Documentation Set, Version 1.0"; Listhaug, O. & Wiberg, M. (1995). Confidence in Political and Private Institutions. In: *Citizens and the State*, eds. Klingemann Hans-Dieter & Dieter Fuchs. Oxford: Oxford University Press. pp. 298-322; eigen berekeningen.

¹² Let op, vergelijkingen met andere jaren moeten met zorg gebeuren, omdat verschillen in berekening kunnen optreden, o.a. door het al dan niet in rekening brengen van de 'weet niet' categorie en het al dan niet toepassen van weegcoëfficiënten. Een aantal cijfers komen niet uit het 'officiële' onderzoek, maar werden verzameld op basis van een vergelijkbaar instrument.

Tabel 9: Vertrouwen in de Instellingen, Europees Waarden Onderzoek 1990 (% vertrouwen)

% 1990	<i>Kerk</i>	<i>Leger</i>	<i>Onderwijs</i>	<i>Gerecht</i>	<i>Pers</i>	<i>Vakbonden</i>	<i>Politie</i>	<i>Parlement</i>	<i>Admini stratie</i>	<i>Grote Bedrijven</i>
Frankrijk	50	56	66	58	38	32	67	48	49	67
Groot-Brittannië	43	81	47	54	14	26	77	46	44	48
Duitsland (West)	40	40	54	65	34	36	70	51	39	38
Italië	63	48	49	32	39	34	67	32	27	62
Nederland	32	32	65	63	36	53	73	54	46	49
Denemarken	47	46	81	79	31	46	89	42	51	38
België	49		80	67	20	51	85	53	46	40
Spanje	53	42	62	45	51	40	58	43	37	49
Ierland	72	61	73	47	36	43	86	50	59	52
Portugal	57	47	51	41	36	29	44	34	32	45
Noorwegen	45	65	79	75	43	59	88	59	44	53
Zweden	38	49	70	56	33	40	74	47	44	53

Bron: Europees Waardenonderzoek; Listhaug, O. & Wiberg, M. (1995). Confidence in Political and Private Institutions. In: *Citizens and the State*, eds. Klingemann Hans-Dieter & Dieter Fuchs. Oxford: Oxford University Press. pp. 298-322

Tabel 10: Vertrouwen in de instellingen in de Europese landen, Europees Waardenonderzoek 1999-2000

% heel veel – tamelijk veel	Vak-				Admini-		Soc.zeker.	Europese		Gezond-			Grote		
	Kerk	Leger	Onderwijs	Pers	bonden	Politie	Parlement	stratie	systeem	Unie	NAVO	UNO	heidszorg	Gerecht	Bedrijven
Frankrijk	45,7	63,0	68,4	35,6	34,7	66,2	40,6	45,9	66,9	48,5		53,9	77,4	45,8	47,6
Gr.-Brittannië	34,4	83,6	66,3	15,8	28,1	69,6	35,5	45,9	36,4	26,4	58,9	60,2	58,7	49,1	40,1
Duitsland	39,5	55,1	72,6	36,0	37,8	73,6	35,7	38,7	44,3	37,1	51,2	52,1	53,0	61,5	36,2
Oostenrijk	38,9	39,3	86,2	31,9	31,3	75,7	40,7	42,4	66,7	37,5	27,9	41,7	86,3	69,0	41,2
Italië	67,1	51,6	53,2	35,3	28,7	67,2	34,1	33,2	34,1	68,7	55,7	67,9	36,7	31,5	49,6
Spanje	41,8	43,6	67,6	41,4	27,4	54,9	46,4	40,5	62,7	50,4	30,6	42,2	65,6	42,3	34,6
Portugal	79,9	70,9	59,8	65,7	47,0	65,5	49,2	53,6	50,6	68,5	67,7	71,3	44,0	40,7	52,8
Griekenland	64,4	74,0	37,0	31,4	12,1	37,4	29,0	20,2	24,7	24,8	8,8	17,1	26,8	46,5	19,6
Malta	83,4	72,8	84,8	36,5	49,2	64,1	52,3	49,2	76,8	55,8	52,3	63,1	86,9	45,0	
België	42,9	39,8	77,9	38,3	37,8	55,4	39,1	46,1	69,4	50,2	46,5	46,4	82,6	36,4	
België: rang	24 / 32	28 / 32	11 / 32	16 / 32	12 / 32	16 / 32	14 / 32	11 / 32	4 / 32	9 / 32	12 / 26	23 / 32	5 / 32	23 / 32	/
Nederland	29,6	39,1	73,1	55,4	58,6	63,6	55,3	37,5	64,4	33,4	50,4	55,0	75,1	48,2	
Luxemburg	47,8	54,1	67,8	46,0	52,2	72,4	62,7	59,5	78,6	57,8	62,3	65,0	77,9	58,7	40,0
Denemarken	59,2	61,4	75,0	32,9	48,0	90,9	48,6	54,9	67,1	26,7	59,2	64,2	69,6	78,4	
Zweden	45,4	44,3	67,8	45,8	42,5	75,6	51,1	48,8	50,9	28,8	41,3	73,7	76,3	61,0	
Finland	58,1	84,3	88,8	36,3	53,5	90,1	43,7	40,9	70,6	24,5	47,1	44,2	84,4	65,8	42,6
IJsland	64,5	40,1	82,4	39,3	49,0	83,0	71,6	55,9	49,5	45,0		72,4	85,0	73,6	41,7
Ierland	52,2	58,8	86,4	34,8	46,3	83,6	31,1	59,3	55,8	60,2		62,6	57,5	54,5	
Noord-Ierland	63,6	56,2	82,7	18,5	37,6	63,0	40,4	52,5	54,1	39,8		52,7	67,9	47,9	
Estland	44,0	34,7	73,9	42,0	32,4	34,2	27,0	40,4	50,7	31,3	36,7	43,5	61,8	32,3	
Letland	66,6	47,8	73,7	44,8	32,2	39,9	27,5	49,2	57,4	34,9	35,8	47,9	67,0	47,2	

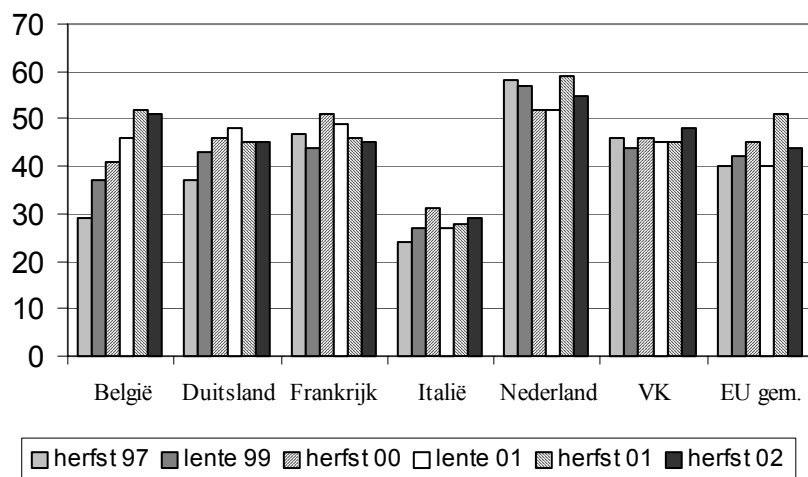
	<i>Kerk</i>	<i>Leger</i>	<i>Onderwijs</i>	<i>Pers</i>	<i>Vak- bonden</i>	<i>Politie</i>	<i>Parlement</i>	<i>Admini- stratie</i>	<i>Soc.zeker. systeem</i>	<i>Europese Unie</i>	<i>NAVO</i>	<i>Gezond- heidszorg</i>	<i>UNO</i>	<i>Gerecht</i>	<i>Grote Bedrijven</i>
Litouwen	71,0	50,1	66,6	76,8	40,0	24,3	10,6	20,6	32,2	30,6	35,8	47,1	36,9	19,3	17,1
Polen	69,3	67,4	81,2	46,8	34,0	55,0	32,8	32,6	38,9	43,1	56,8	58,1	56,6	41,9	
Tsjechië	19,5	25,2	54,6	37,6	22,0	33,0	12,2	21,8	33,4	42,6	43,8	48,3	42,9	23,3	19,6
Slowakije	68,8	77,0	76,3	49,0	43,3	44,5	42,8	38,7	36,6	54,6	35,6	52,2	51,1	35,6	
Hongarije	47,5	46,0	64,3	30,7	23,7	45,4	34,0	49,6	42,3	58,7		58,9	43,9	45,3	
Roemenië	82,7	82,6	79,4	38,5	27,1	45,4	19,2	27,3	30,5	39,1	34,9	44,3	58,9	40,1	
Bulgarije	35,4	57,8	57,5	26,2	15,4	46,7	27,4	23,9	25,5	43,5		40,4	34,1	27,8	
Slovenië	35,4	41,6	80,3	61,1	31,3	50,1	25,3	25,3	46,7	36,9	36,9	48,9	68,4	43,7	
Kroatië	61,6	62,3	58,4	15,5	25,8	46,3	20,0	31,3	27,9	41,1	51,4	40,9	39,0	30,6	23,9
Wit-Rusland	70,5	69,8	84,0	40,6	27,9	40,3	37,5	23,0	55,8	47,0	21,2	53,2	67,2	46,5	58,6
Oekraïne	65,7	68,8	71,7	46,5	37,7	32,5	26,9	38,9	44,1	45,4	31,8	55,3	47,7	32,3	21,4
Rusland	61,0	66,8	71,3	30,0	30,5	29,0	19,4	37,8	45,3	25,7	20,3	26,9	56,2	36,2	20,6

Bron: Halman, L. 2001. *The European Values Study: A Third Wave: Source Book of the 1999-2000 European Values Study Surveys*. Tilburg: WORC, Tilburg University; eigen berekeningen

Eurobarometer

Een vaak gebruikte bron is de Eurobarometer van de Europese Commissie. Daarin wordt sinds vrij recent ook geregeld naar het vertrouwen in de overheidsdiensten gevraagd. De meest recente meting waarover we beschikken (herfst 2002) toont België boven het EU-gemiddelde. Dit is niet altijd zo geweest. Bij de eerste meting, in 1997, bengelde België nog achteraan met slechts 29%, net voor Italië. Er dient wel opgemerkt te worden dat op het moment van de eerste meting het vertrouwen in de overheidsdiensten ook in de APS data op een laag niveau lag, zij het dat het in het eerste geval om ‘overheidsdiensten’ gaat bij de Belgische bevolking en in het tweede om een door ons samengesteld concept gemeten bij de Vlaamse bevolking. We weten dus niet of 1997 een dieptepunt was omdat we onvoldoende data hebben voor de periode vóór 1997. Het valt in elk geval op dat de Belgische cijfers tot de meting in de herfst van 2001 een consequente stijgende tendens vertonen, en dat België zelfs de sterkste stijger is. Deze vaststelling geldt overigens niet alleen voor de overheidsdiensten: het vertrouwen in zowat alle instellingen in België, zoals gemeten in de Eurobarometer, stijgt, met uitzondering van dat in de pers. Ook het Europese gemiddelde gaat licht omhoog.

Figuur 15: Vertrouwen in de ‘overheidsdiensten’ in een aantal EU landen, Eurobarometer

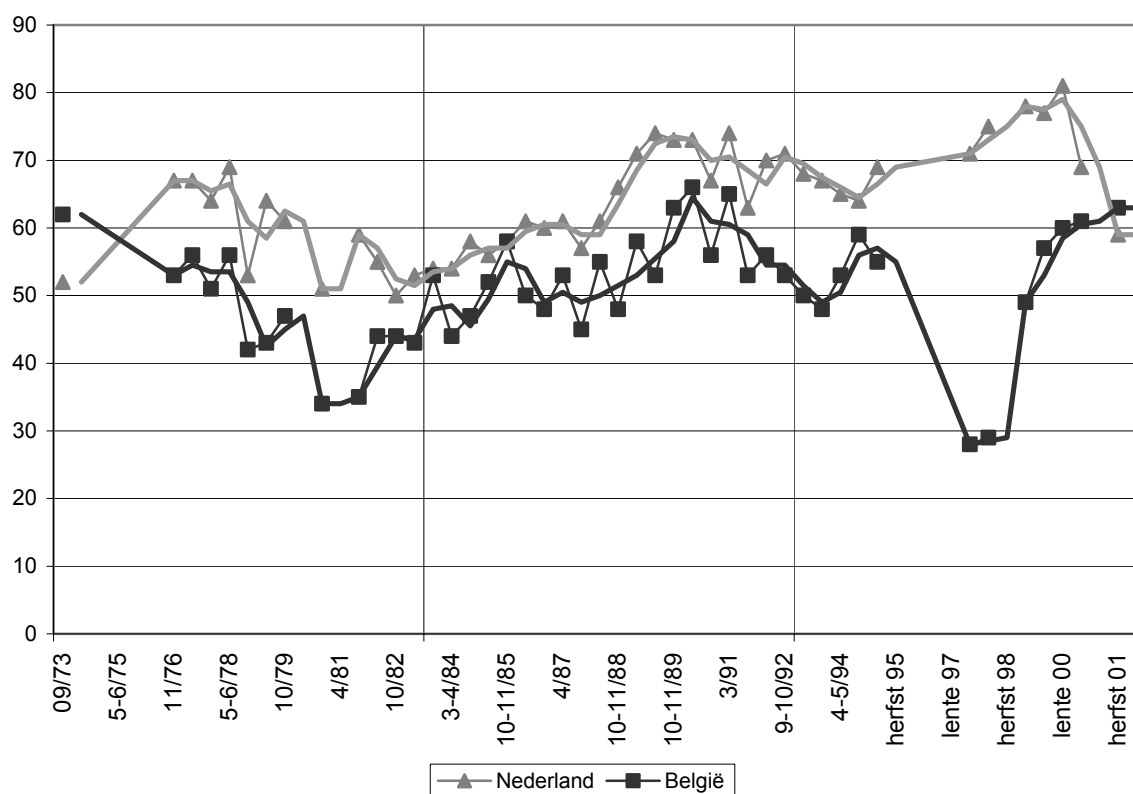


Bral toonde op basis van de Belgische cijfers uit 1997 (Eurobarometer 48) een grafiek waarin het vertrouwen in de overheidsdiensten was opgesplitst naar regio, en waaruit bleek dat Vlamingen het minst vertrouwen hadden, en Walen het meest (Bral, 1999). Of dit in de andere EB-surveys ook zo is kunnen we niet zomaar achterhalen vanwege verschillen in de codering van de regio's. We beschikken wel over de taal van het interview (Nederlands- of

Franstalig). Een dergelijke analyse toont dat er wat betreft de overheidsdiensten niet onmiddellijk verschillen te vinden zijn tussen Nederlands- en Franstaligen.

De Eurobarometer biedt tevens één van de weinige vertrouwensmetingen op lange termijn. Hiertoe wordt een vraag gesteld naar de “tevredenheid met de werking van de democratie”. De onderste lijn geeft de evolutie weer in België (% dat tevreden is), de bovenste die in Nederland. Hier valt vooral de gelijklopendheid van beide lijnen op. In België zien we een sterke daling in de herfst van '97 en de lente van '98, wat waarschijnlijk te wijten is aan de Dutroux-affaire. Helaas dateert de laatste meting vóór deze daling van de lente van '95, en gebeurt de eerste volgend op de waargenomen daling pas in de lente van '99. In Nederland valt vooral de recente daling op, wat misschien gerelateerd is aan de opkomst van de Leefbaar partijen en van Pim Fortuyn. Wanneer we de antwoorden op deze vraag verder gaan vergelijken (in tijd en ruimte), dan valt op dat de Belgen in 1973 -de eerste meting- in Europees opzicht heel goed scoren (Dekker, 2002).

Figuur 16: Teverdenheid met de werking van de democratie in België en Nederland (% tevreden, Eurobarometer)

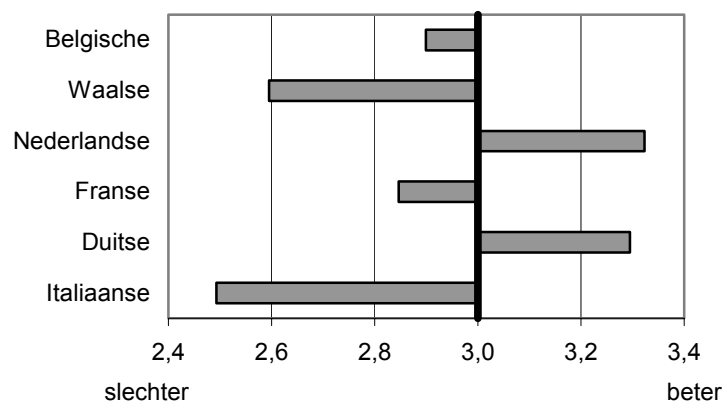


De bijlagen bij dit rapport geven een samenvatting weer van de resultaten van de Eurobarometer vertrouwensmetingen in de instellingen in de EU-landen.

De werking van de administratie internationaal vergeleken: de perceptie van de Vlaamse burger.

Wordt de vrij gunstige situatie van de Belgische overheidsdiensten nu ook zo gepercipieerd door de Vlaamse burger? In één van de vragen van de WADO survey werd de respondenten gevraagd de overheidsadministratie in België, Wallonië en een aantal Europese landen te vergelijken met de Vlaamse overheidsadministratie. Een groot aantal respondenten had problemen bij het beantwoorden van deze vraag. De Nederlandse en Duitse overheidsadministratie worden gepercipieerd als beter werkend, terwijl de Belgische, Waalse en Italiaanse slechter gescoord worden (1=veel slechter, 5=veel beter). Hoe lager inkomen en opleiding, hoe beter de score die aan de Belgische en Waalse administratie wordt gegeven. De invloed van het geslacht van de respondent is ook interessant: Nederland en Duitsland scoren beduidend beter bij de mannen, terwijl diezelfde mannen de Belgische administratie een lagere score geven. Het is niet duidelijk hoe we dit kunnen verklaren. Mogelijks kunnen we de verklaring deels gaan zoeken bij de ‘efficiëntie’ die de Duitse en Nederlandse administratie vaak wordt toegeschreven, welke een waarde is die traditioneel eerder als mannelijk wordt gezien.

Figuur 17: Gepercipieerde werking overheidsadministraties, vergelijking (internationaal) met Vlaamse overheidsadministratie (gemiddelden), WADO



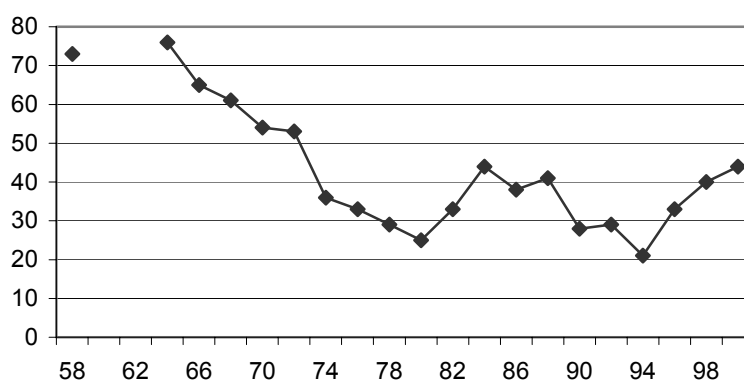
Staan we er alleen voor? De kloof in internationaal perspectief.

In wat volgt zullen we trachten een overzicht te geven van de tendensen in het vertrouwen in een aantal andere landen, daar dit toelaat het Belgische debat beter te plaatsen. We beperken ons tot enkele voorbeelden. Uiteraard zijn meer cijfers beschikbaar, maar is het vaak moeilijk hiermee tijdsreeksen op te stellen. In Australië werd het vertrouwen slechts enkele malen gemeten (Ryan, 2000). Voor de Centraal- en Oosteuropese landen beschikken we onder meer over de Candidate Countries Eurobarometer, de New Democracies Barometer (Mishler & Rose, 1997) en verschillende artikels en boeken (Steen, 1996; Swianiewicz, 2001).

USA

In het kader van de National Election Studies in de Verenigde Staten wordt het politiek vertrouwen reeds meer dan 40 jaar tweejaarlijks gemeten aan de hand van de vraag: “How much of the time can you trust the government in Washington to do what is right?” Voor deze grafiek werden de categorieën ‘just about always’ en ‘most of the time’ samengenomen. Hiermee wordt verondersteld dat het antwoord ‘only some of the time’ het wantrouwen weergeeft, wat echter betwistbaar is (Moore, 2002).

Figuur 18: Trust in government index, National Election Studies, USA (% vertrouwen)

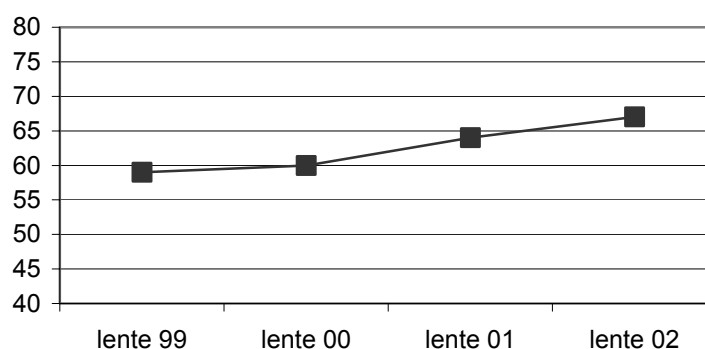


Amerikaanse studies verwijzen vooral naar het hoge niveau van vertrouwen eind jaren '50 en in de jaren '60, en diengevolg naar de daling van het vertrouwen sindsdien. De stijging van het vertrouwen onder het presidentschap van Ronald Reagan wordt ook vaak aangehaald, en wordt verklaard aan de hand van de economische situatie en het charisma van deze president (Citrin & Green, 1996). De recente stijging van het vertrouwen wordt echter vaak over het hoofd gezien.

*Canada*¹³

Hoewel metingen in Canada ook pas vrij recent worden uitgevoerd, is ondertussen toch een traditie ontstaan met betrekking tot het meten van de opinie van burgers over de werking van de overheid. We denken hierbij vooral aan de *Citizens First* surveys van het *Institute for Citizen-Centred Service* en aan de *Listening to Canadians Communications Survey* van *Communication Canada*. Onderstaande figuur toont dat de beoordeling van ontvangen diensten of informatie een stijgende lijn vertoont (Communication Canada, 2002)¹⁴.

Figuur 19: Beoordeling dienstverlening of informatieverstrekking van de Canadese overheid



¹³ Met dank aan Brian Marson van de Treasury Board of Canada Secretariat en Malcolm Saravanamutto van EKOS Research Associates voor het ter beschikking stellen van de data.

¹⁴“and how do you rate the overall quality of the service or information you received?”, vraag alleen gesteld aan hen met minimum één contactmoment over de laatste drie maanden.

Nederland

Figuur 16 toonde reeds de evolutie in de tevredenheid met de democratie in Nederland. Het Nederlandse Sociaal en Cultureel Planbureau doet reeds vele jaren onderzoek naar de relatie tussen burger en bestuur, en publiceert ook tweejaarlijks haar Sociaal en Cultureel Rapport. Tevredenheid met de regering en functioneren van de overheid zijn twee van de onderwerpen die hierin worden behandeld. Veldheer merkt op dat in 2000 uit de cijfers niets bleek van een structurele ontevredenheid, maar dat pas vanaf 2001 merkbaar werd dat er iets aan de hand was, en dat dit pas begin 2002 naar voren komt. Hij vraagt zich echter af of het hier om een incidenteel effect of een structurele verandering gaat (Veldheer, 2002: 211).

Tabel 11: Tevredenheid met de overheid, Nederland¹⁵

	1994	1995	1996	1997	1998	2000
Hoe tevreden bent u over het algemeen met wat de regering doet (% tevreden)	66,6	76,5	76,7	78,3	79,5	77,1
De Nederlandse overheid functioneert goed (% eens)		56,1	58,3	62,8	65,3	64,7

¹⁵ Dank aan Vic Veldheer van het Sociaal en Cultureel Planbureau voor het ter beschikking stellen van de cijfers.

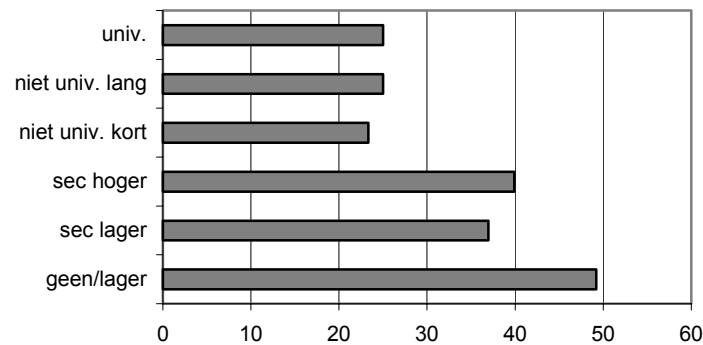
HOOFDSTUK 3 Het beeld van de ambtenaar en werken voor de overheid



3.1 WERKEN VOOR DE OVERHEID

Overheden maken zich zorgen over hun wervingskracht op de arbeidsmarkt en doen pogingen hun arbeidsmarktimago te verbeteren (Vandenabeele et al., 2002; Hondeghem et al., 2002). In de WADO survey vroegen we de respondenten of ze een job bij de overheid een respectabele job vinden en of ze familie en vrienden zouden aanraden bij de overheid te werken. Een job bij de overheid is respectabel, daar is 53,4% het mee eens, 16,6% niet. 37,0% zou familie en vrienden aanraden bij de overheid te werken terwijl 28,6% dit niet zou doen. De ambtenaren in de steekproef houden dezelfde mening aan m.b.t. de respectabiliteit van de job, maar zijn wel meer geneigd een job bij de overheid aan te raden aan familie en vrienden (45,4%). Gelijkaardig is de vaststelling dat respondenten wiens partner voor de overheid werkt positiever staan t.a.v. werken bij de overheid. Het zijn vooral de lagere inkomens- en opleidingsgroepen, net zoals de ouderen, die positief staan t.a.v. werken bij de overheid. Wellicht ligt dit aan de vastheid van betrekking en de verloning, en de algemene arbeidsmarktsituatie van deze groepen.

Figuur 20: Familie en vrienden aanraden om bij de overheid te werken * opleiding (% eens/helemaal eens, WADO)

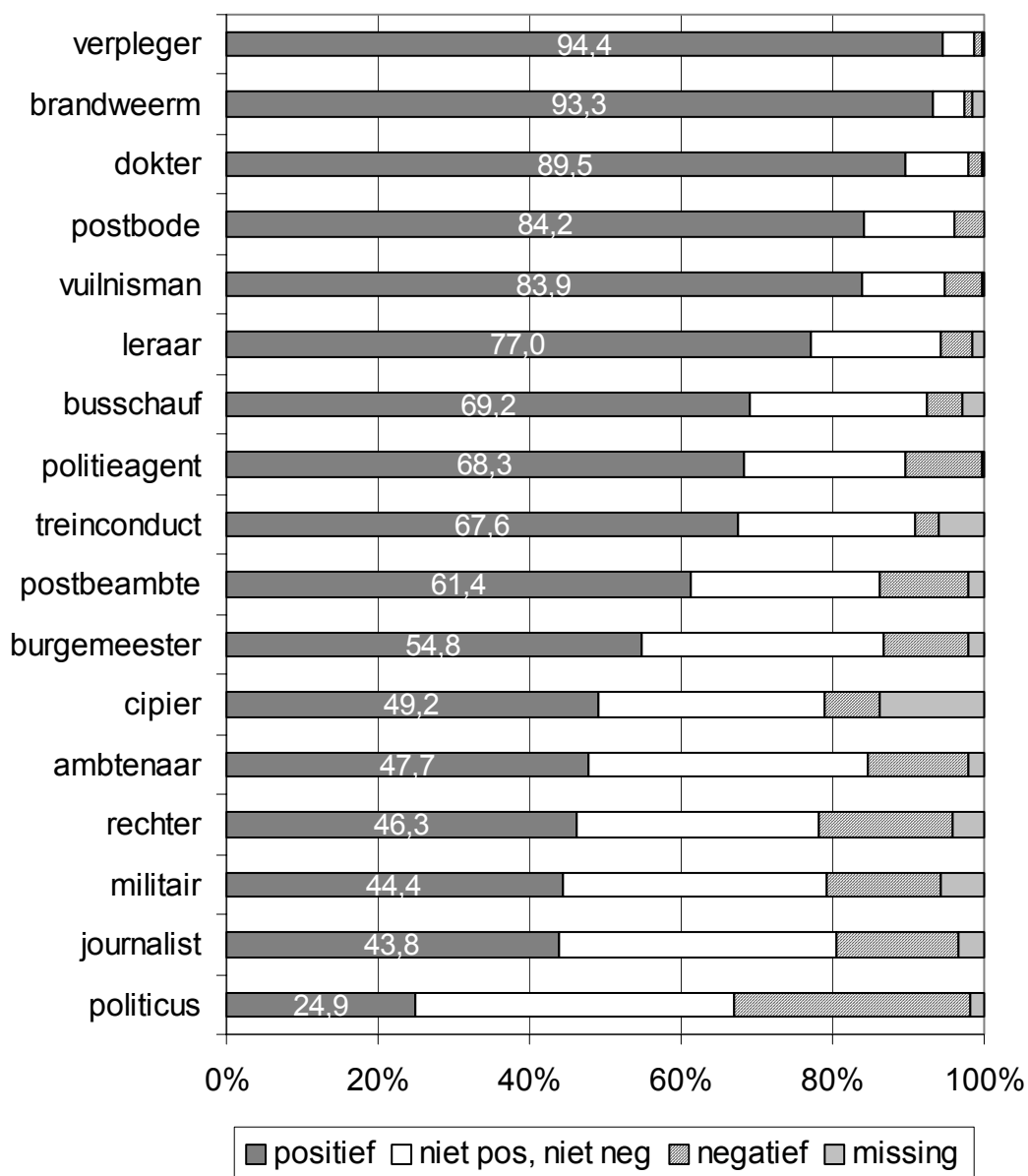


3.2 BEROEPSPRESTIGE

De cijfers die we hierboven weergaven geven vrij weinig differentiatie. Daarom zullen we hier dieper ingaan op de beeldvorming rond een heel aantal beroepen, waarvan de meeste met de overheid zijn gerelateerd. We legden de respondenten een reeks beroepen en functies voor en vroegen hen of deze een positief of een negatief bij hen opriepen. De resultaten worden getoond in Figuur 21.

Dit levert vrij weinig verrassingen op. De heel concrete dienstverlenende beroepen als brandweerman, verpleger/verpleegster, en dokter scoren heel goed. Politicus bengelt onderaan. In de onderste helft vinden we ook journalist, rechter, militair en ambtenaar terug. ‘Journalist’ heeft uiteraard niets met overheid te maken, maar het beeld dat hier naar voor komt ligt toch in lijn met het dalende vertrouwen in de media dat wordt waargenomen. Concrete functies scoren beter dan algemene, daarom staat burgemeester hoger dan politicus, en ambtenaar lager dan de meeste ‘werknemers’ van de overheid. Dit vinden we in de meeste onderzoeken terug (Goodsell, 1994; Council for Excellence in Government, 2001; Hall, 2002). Volledigheidshalve zouden we echter meer niet-overheidsgerelateerde hebben moeten toegevoegd, echter met het gevaar dat dergelijke ‘rankings’ gewoon stereotype beelden weerspiegelen, zoals de vaststellingen in Canadese surveys dat politici evenveel vertrouwd worden als verkopers van tweedehandswagens (Ekos Research Associates Inc., 1997).

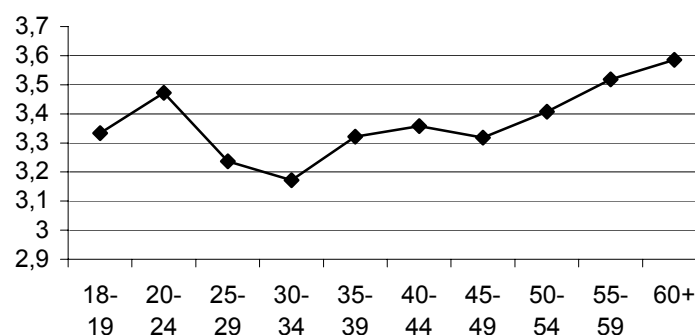
Figuur 21: Beeld dat beroepen en functies oproepen bij de burger, WADO



Het beeld van de ambtenaar

Het beeld van de ambtenaar is positief bij 50,9% van de respondenten. Daarmee belandt het ambtenarenberoep bij de minder goed gepercipieerde beroepsgroepen.

Figuur 22: Beeld van ambtenaar naar leeftijd (WADO)

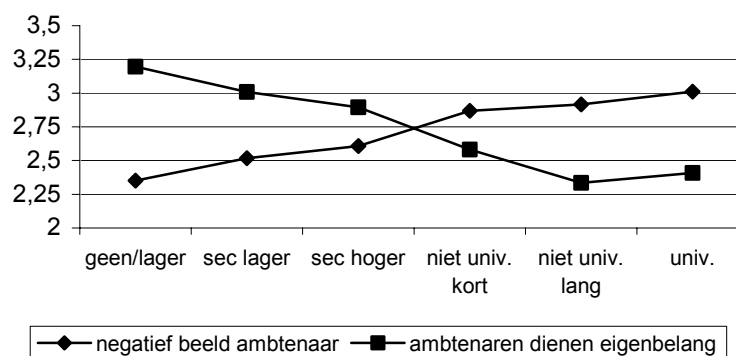


Wanneer het beeld van de ambtenaar wordt uitgezet tegenover de leeftijd van de respondent, dan zien we dat bij ouderen een positiever beeld leeft over de ambtenaar ($\chi^2=93,67$, $df=52$, $p<.00$). Dat het beeld beter wordt naarmate de leeftijd stijgt is iets wat we voor vrijwel alle bevraagde beroepen zien. Ook de 20-24 jarigen hebben een vrij positief beeld, wat wellicht te verklaren is door hun positie op de arbeidsmarkt. Het leeftijdseffect mag echter niet los worden gezien van de opleiding van de respondent ($\chi^2=98,67$, $df=20$; $p<.00$).

Respondenten dienden ook stelling in te nemen t.a.v. uitspraken als “ambtenaren zijn corrupter dan gewone mensen” en “ambtenaren dienen eerder hun eigenbelang dan dat van de burgers”. Dezelfde vragen werden gesteld m.b.t. politici.

Tabel 12: Beeld van ambtenaren en politici bij de burger (% , WADO)

	<i>Corrupter dan gewone mensen</i>		<i>Dienen eigenbelang</i>	
	<i>eens</i>	<i>Oneens</i>	<i>eens</i>	<i>oneens</i>
Ambtenaren	19,5	47,0	28,7	39,5
Politici	34,8	31,7	40,5	22,8

Figuur 23: Beeld van de ambtenaar, naar opleidingsniveau, WADO¹⁶

De verbanden tussen opleiding en beeld van de ambtenaar enerzijds en opleiding en de perceptie dat ambtenaren hun eigen belang dienen lopen dus *in een verschillende richting*: lager opgeleiden hebben een positief beeld van ambtenaren, maar zijn tegelijkertijd meer van mening dat ambtenaren vooral hun eigenbelang dienen en corrupter zijn dan gewone mensen. Hoger opgeleiden daarentegen vinden niet dat ambtenaren vooral hun eigenbelang dienen en corrupt zijn, maar hebben wel een negatiever algemeen beeld van ambtenaren in het algemeen. Dit onlogische verband is vrij moeilijk te verklaren. Een mogelijke verklaring zou gebruik kunnen maken van het feit dat hoger opgeleiden bij de algemene vraag naar het beeld van de ambtenaar vaker gebruik maken van de middencategorie dan het geval is bij de vraag naar corruptie en eigenbelang. Wellicht komt dit omdat hoger opgeleiden het moeilijker hebben een dergelijke algemene vraag naar ‘ambtenaren’ te beantwoorden.

Het lijkt wel alsof de hoger opgeleiden vooral een kritische houding ten aanzien van de overheidsdiensten tentoonspreiden, terwijl de houding van de lager opgeleiden wellicht eerder door een algemeen onbehagen wordt ingegeven. We zullen verder ook zien dat wanneer specifieke diensten worden bevraagd, het meest positieve beeld bijna steeds te vinden is bij de lager opgeleiden. We zouden kunnen zeggen dat een wantrouwende houding t.a.v. de overheid vooral voorkomt bij de lagere socio-economische klassen, terwijl ontevredenheid met de overheidsdienstverlening eerder te vinden is bij de hogere socio-economische klassen.

¹⁶ Gemiddelde score per opleidingsniveau. De variabele ‘beeld’ werd omgedraaid. We krijgen dus een relatie tussen opleiding enerzijds en negatief beeld van ambtenaren ($\chi^2 = 96,87$, $df=20$, $p<.00$) en het eens zijn met de stelling dat ambtenaren hun eigenbelang dienen ($\chi^2 = 108.76$, $df=20$, $p=.000$)

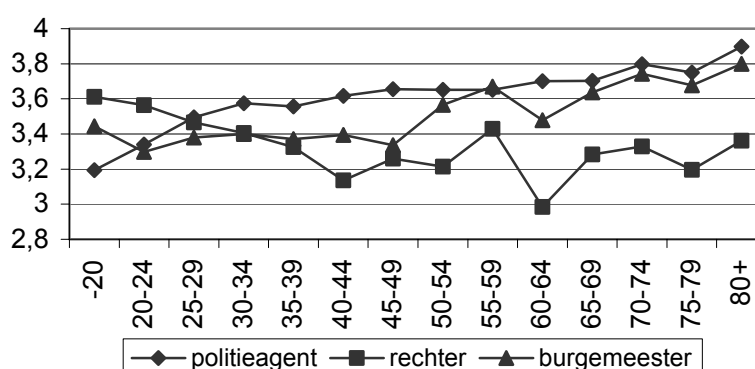
Tabel 13: Houdingen t.a.v. de administratie: tegenstrijdigheden

<i>Lage opleiding</i>	<i>Hoge opleiding</i>
Ambtenaar dient eigenbelang	Ambtenaar dient niet enkel eigenbelang
Ambtenaar is corrupt	Ambtenaar niet corrupter dan gewone mensen
<i>Positief beeld ambtenaar</i>	<i>Negatief beeld ambtenaar</i>
Overheidsdiensten werken efficiënt	Overheidsdiensten werken niet efficiënt

Ordefuncties

Onderstaande tabel toont een aantal functies die ‘autoriteit’ uitstralen, uitgezet naar leeftijd. Het beeld van ‘politie-agent’, alsook dat van ‘burgemeester’ wordt positiever naarmate de leeftijd van de respondent stijgt. Dit zou kunnen worden door te verwijzen naar het ‘respect voor gezag’ dat sterker aanwezig is bij ouderen. Het beeld van ‘rechter’ daalt echter tot de leeftijd van 40-44, om zich daarna te stabiliseren. We vermoeden dat het beeld dat mensen hebben van een rechter een tiental jaar geleden positiever zou zijn geweest, gezien het gerecht toen nog minder in opspraak was gekomen (cf. Dutroux-crisis). Zeker is dit niet aangezien het ongenoegen over (de traagheid van) het gerecht toen waarschijnlijk ook al bestond. De score voor rechter reflecteert de lage scores voor wat betreft ‘beeld van’ en ‘vertrouwen in’ justitie en rechtbanken waarnaar we elders in de survey hebben gevraagd. Bij de oudere leeftijdsklassen valt vooral het verschil in mening tussen de geslachten op, waarbij de vrouwen heel wat positiever zijn ingesteld.

Figuur 24: Beeld van ‘ordefuncties’ * leeftijd, WADO



3.3 CORRUPTIE

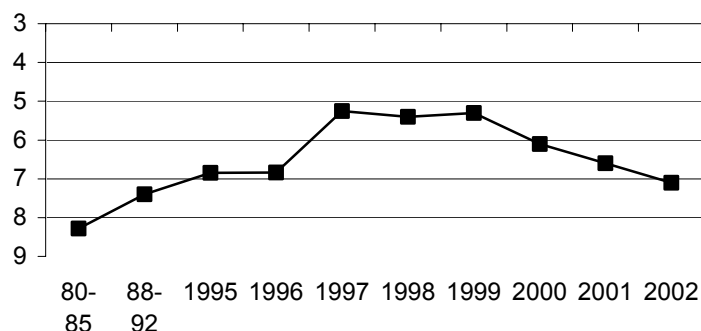
We zagen reeds eerder (Tabel 12) hoe de respondenten denken over het voorkomen van corruptie bij ambtenaren en politici. Het ISPO verkiezingsonderzoek in 1995 stelde een gelijkaardige vraag (Beerten, Billiet, Carton, & Swyngedouw, 1997). Van de respondenten was 29% van mening dat politici corrupter zijn dan andere mensen, terwijl 65,5% geen verschil zag tussen politici en andere mensen. In hetzelfde onderzoek vinden we aanduidingen over de aanvaardbaarheid van het aannemen van geld door politici voor het toekennen van overheidscontracten. De Belgen hebben meer problemen met politici die zelf geld *vragen* voor het toekennen van een overheidscontract dan met politici die geld *aanvaarden* hiervoor. Het aanvaarden van geld wordt hen ook zwaarder aangerekend wanneer dit geld wordt gebruikt voor de eigen verkiezingscampagne dan wanneer dit geld aan de partij wordt gegeven. Dit is relatief: in het laatste geval vindt toch nog 73,9 % van de respondenten het aanvaarden van steekpenningen onaanvaardbaar¹⁷. Het Europees Waardenonderzoek stelde de vraag naar de gerechtvaardigdheid van het aannemen van steekpenningen: Het aantal personen dat dit nooit gerechtvaardigd vindt steeg van 77,7% in 1981 over 78,6% in 1990 naar 84,1% in 1999 (Elchardus, Chaumont, & Lauwers, 2000).

Alle gegevens waarover we beschikken zijn uiteraard subjectief, aangezien we niet over objectieve corruptie-indicatoren beschikken. Desalniettemin zien we dat de verschillende indicatoren grote gelijkenissen vertonen. Dit hoeft niet te betekenen dat er ook daadwerkelijk meer corruptie *is*.

De Corruption Perceptions Index (CPI) van Transparency International (TI) geeft een rangorde weer van de gepercipieerde corruptie bij politici en *public officials* (Hodess, 2001; Transparency International, 2002). Wat betreft België zien we een positieve evolutie de laatste jaren (hoe lager de score, hoe meer corruptie). De cijfers komen nochtans nog niet terug op het oude niveau, wat echter ook te wijten kan zijn aan veranderingen in de meetmethode en het feit dat o.a. in 1995 België en Luxemburg werden samengenomen, Luxemburg dat over het algemeen veel beter scoort dan België.

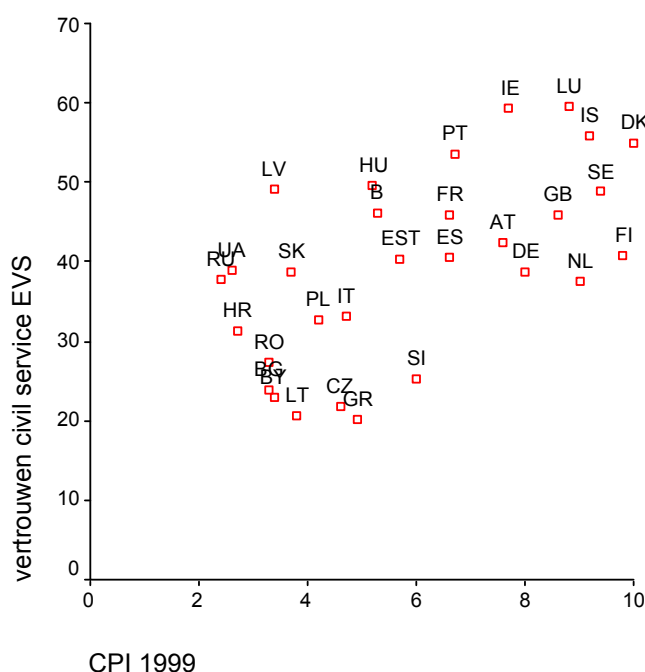
¹⁷ We hebben ‘moeilijk aanvaardbaar’ en ‘nooit aanvaardbaar’ samengenomen. Blijft over 17,8% ‘soms aanvaardbaar’ en 5,4% ‘volledig aanvaardbaar’.

Figuur 25: België in de Corruption Perceptions Index¹⁸



Wanneer we Europese landen onderling gaan vergelijken, dan blijkt dat het vertrouwen in de administratie, zoals gemeten in het Europees Waardenonderzoek samenhangt met deze gepercipieerde corruptie (zie Figuur 26)¹⁹.

Figuur 26: Vertrouwen administratie (EVS) en perceptie corruptie (CPI, TI)

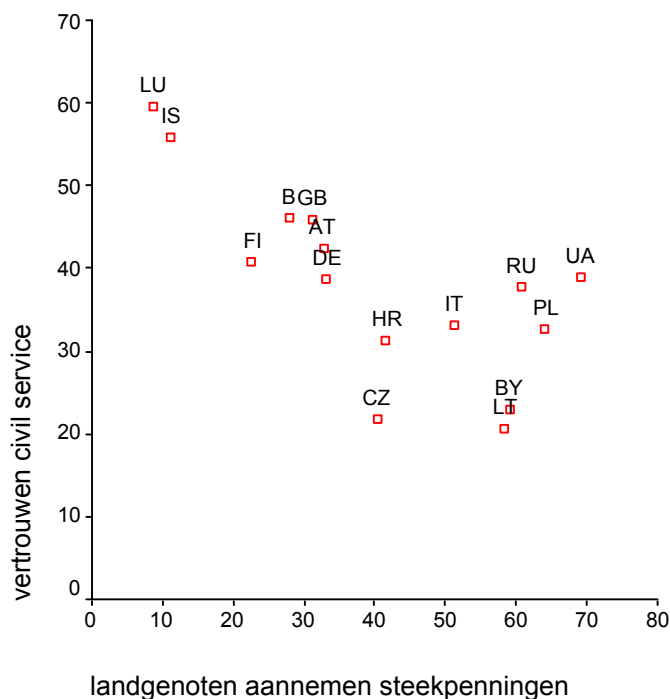


In het Europees Waardenonderzoek werd aan de respondenten ook de vraag gesteld hoeveel van hun landgenoten volgens hen steekpenningen zouden aanvaarden bij hun werk²⁰. Deze

¹⁸ Voor België zijn de recente indicatoren gebaseerd op informatie uit: World Competitiveness Report of the Institute for Management Development (Lausanne, 2000, 2001, 2002); Global Competitiveness Report of the World Economic Forum (2000, 2001, 2002); Economist Intelligence Unit; Gallup International on Behalf of Transparency International (Transparency International, 2002).

perceptie blijkt nu ook samen te hangen met het vertrouwen in de administratie (Figuur 27). Alleen Rusland, Oekraïne en Polen lijken wat buiten het rijtje te vallen. Een gelijkaardige samenhang vinden we met het vertrouwen in het parlement. Bovendien is deze perceptie vergelijkbaar met de CPI-index, zoals we op de volgende bladzijde kunnen zien.

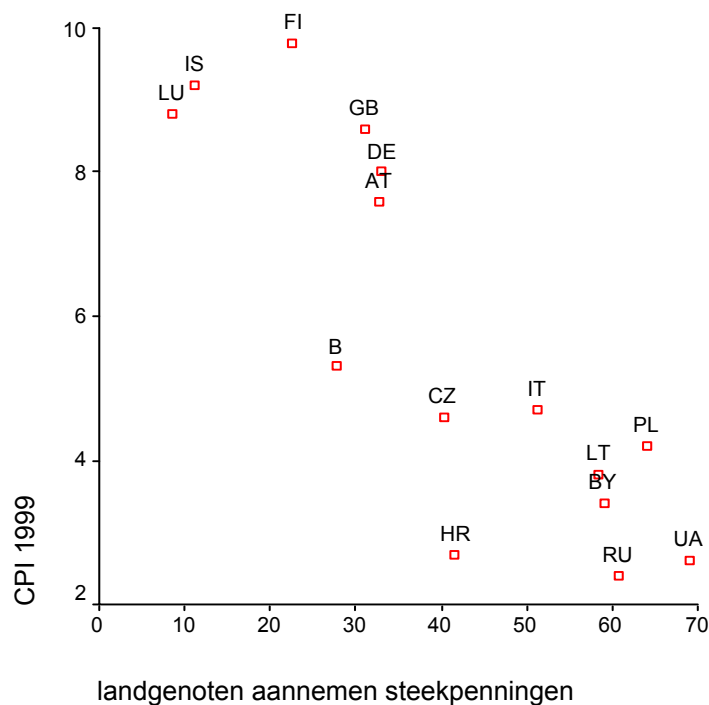
Figuur 27: Vertrouwen administratie en perceptie dat landgenoten steekpenningen zouden aannemen (EVS)



¹⁹ We vergeleken EVS met de CPI van 1999.

²⁰ Voor deze vraag hebben we maar gegevens voor 15 landen, terwijl we voor de andere vragen over informatie over 31 (+1) landen beschikken.

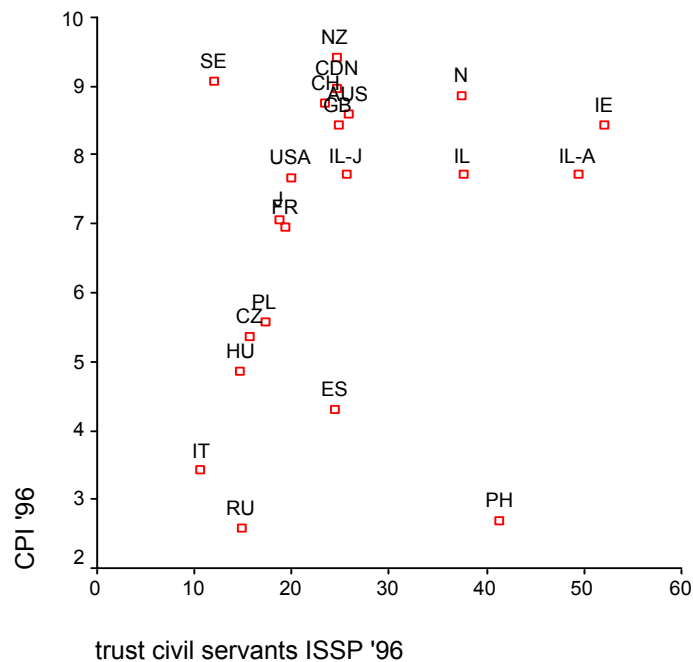
Figuur 28: Perceptie corruptie in EVS en Transparency International



Tenslotte kunnen we ook nog verwijzen naar de APS onderzoeken, waar respondenten wordt gevraagd uit een lijst van ‘problemen’ de vijf belangrijkste te halen, en hieruit een top drie samen te stellen. Politiek gesjoemel en corruptie komen hier niet naar voor als heel belangrijk probleem, maar blijven zeker ook niet onvermeld.

Om de stelling dat vertrouwen in de administratie iets te maken zou hebben met corruptie, te toetsen zijn we verder op zoek gegaan naar aanduidingen. Die vonden we in het International Social Survey Program (ISSP). Binnen dit programma wordt een identieke module vragen ingelast in surveys wereldwijd. In 1985, 1990 en 1996 had deze module als thema ‘Role of Government’. Helaas kan deze bron ons geen gegevens verschaffen over België. De voor ons relevante vraag luidt: *“How much do you agree or disagree with each of the following statements: Most (civil servants) can be trusted to do what is best for the country”* (ZUMA: Zentralarchiv fuer Empirische Sozialforschung, 2000). Deze variabelen kruisten we opnieuw met de Corruption Perceptions Index van Transparency International, meer bepaald die van 1996.

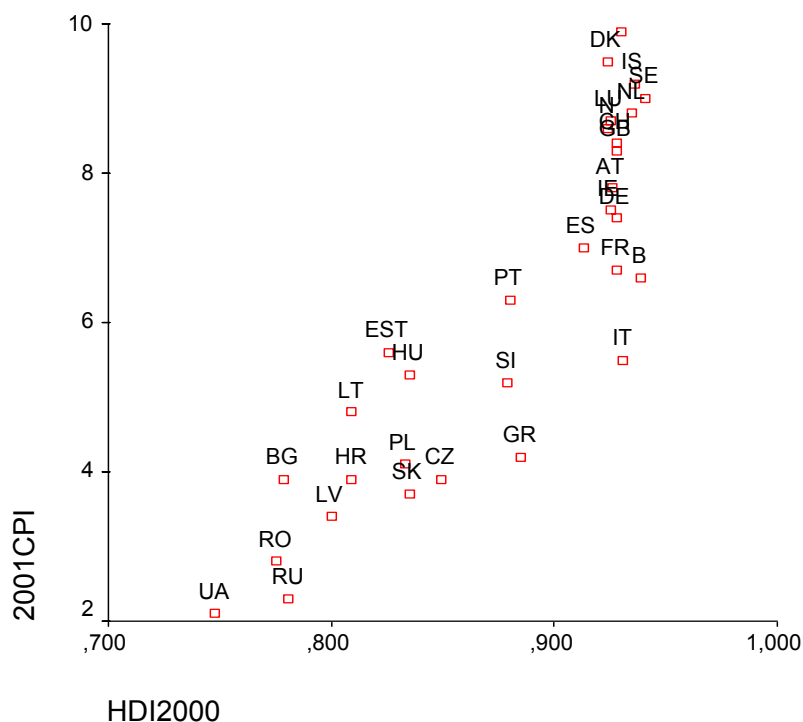
Figuur 29: Corruptie en vertrouwen ambtenaren ISSP



Het verband is lang niet zo duidelijk als dat wat we eerder vonden. Redenen voor het vervagen van dit verband zijn overvloedig te vinden. De belangrijkste is waarschijnlijk het ontbreken van een precies object van corruptie in de CPI. Slaan de percepties van corruptie op politici of op ambtenaren, of op beide? Zo kan een land slecht scoren op de CPI maar hoog op vertrouwen in de administratie omdat de administratie, in tegenstelling tot de politici, wel als betrouwbaar wordt gezien. Ook kan hoge corruptie in sommige gevallen samengaan met veel vertrouwen omwille van de grote voorspelbaarheid in het gedrag van de ambtenaren. Ook de vraagstelling in de ISSP nodigt uit tot verwarring: Ten eerste wordt er gesproken over ‘most’ civil servants. Dit kan betekenen dat men een positief beeld heeft van de ambtenaren in het algemeen, ook al wordt men in het dagelijks contact geconfronteerd met corruptie, maar wordt deze door de respondent geclassificeerd als een uitzondering. Ten tweede kan in hoofde van de respondent ‘what is best for the country’ worden gelijkgesteld aan ‘wat best is voor mezelf’. In dit laatste geval zou veel vertrouwen dan moeten samengaan met een hoge corruptie. We beschikken niet over de juiste variabelen om deze veronderstellingen te testen. We kunnen wel veronderstellen dat het verband tussen corruptie en vertrouwen vergelijkbaar is wanneer we binnen landen met een gelijkaardige politieke cultuur blijven. Deze veronderstelling is evenwel moeilijk te testen aangezien landen met een gelijkaardige

politieke cultuur ook kunnen worden verondersteld gelijkaardige corruptieniveaus te hebben. Het vertrouwen in de administratie kan dan niet langer worden verklaard op basis van het al dan niet voorkomen of gepercipieerd worden van corruptie.

Uiteraard spelen structurele factoren ook een rol. Onderstaande grafiek toont het verband tussen corruptie en de ontwikkeling van een land, gebaseerd op resp. de CPI 2001 en de Human Development Index van de UNDP voor een reeks Europese landen. De corruptieperceptie neemt af (d.w.z. CPI stijgt) naarmate de HDI stijgt, maar de HDI stabiliseert zich op een zeker niveau, terwijl toch nog sterke verschillen in de perceptie van corruptie voorkomen. Er blijkt wel degelijk een verband te bestaan tussen beide variabelen, maar dit slechts tot op een zekere hoogte. Vanaf een zeker niveau van ontwikkeling kunnen we de verschillen in corruptie niet langer meer verklaren op basis van de graad van ontwikkeling. We zien twee verklaringsgronden: corruptie remt de economisch-menselijke ontwikkeling, of een lage economische ontwikkeling stimuleert de corruptie.

Tabel 14: Corruptie en *Human Development*

Onderaan de HDI en CPI indices vinden we vooral de ex-SU landen en de Centraal-Europese landen. In de rechterbovenhoek van de grafiek bevinden zich de meeste EU-landen. De

human development vertoont daar weinig verschillen, maar de perceptie van corruptie varieert sterk, hoewel er over het algemeen toch minder corruptie wordt gepercipieerd.

3.4 DE OPINIE VAN AMBTENAREN EN ANDEREN VERGELEKEN

In onderzoek naar perceptie speelt contact vaak een belangrijke rol. Men zou dus kunnen veronderstellen dat ambtenaren alsook respondenten die ambtenaren in de familie hebben een andere opvatting hebben over het functioneren van de overheid. 187 respondenten zijn of waren tewerkgesteld in de openbare sector²¹, 133 zijn dit op dit moment. Van 165 respondenten werkt of werkte de partner voor de overheid, en in 82 gevallen werkt(e) iemand anders in het gezin (ook) voor de overheid. In 65 gevallen werkte naast de respondent ook de partner of iemand anders in het gezin voor de overheid. Hierdoor komen we uit op 314 gevallen waar de respondent of een gezinslid voor de overheid werkt(e).

We deelden de respondenten in enerzijds zij die ambtenaar zijn en/of een partner/gezinslid hebben die/dat voor de overheid werkt, en anderzijds zij in wiens omgeving niemand voor de overheid werkt. We geven hier enkele resultaten weer van een analyse gebaseerd op een bivariate analyse (variabele_x * ambtenaar in omgeving ja/nee). We sommen alleen de opvallendste significante verschilpunten op, maar uiteraard zullen we in de toekomst dieper dienen in te gaan op de redenen voor deze verschillen alsook op de redenen waarom *geen* verschillen waarneembaar zijn bij de overige variabelen.

Ambtenaren hebben meer vertrouwen in de overheid, maar we kunnen geen verschillen waarnemen qua algemene tevredenheid met overheidsdienstverlening. Ze hebben een positiever beeld van de ambtenaar, ze zouden hun familie en vrienden eerder aanraden bij de overheid te komen werken, en vinden een job bij de overheid iets respectabeler dan de andere respondenten. Ze zijn het minder eens met de stelling dat het imago van de overheidsadministratie er de laatste jaren sterk op is achteruit gegaan, en zijn het aanzienlijk vaker oneens met de stelling dat de manier waarop mensen bij de bakker enz. over de overheid praten aansluit bij de werkelijkheid. Ze zijn het minder eens met de stelling dat de

overheid geen objectieve informatie geeft en zijn iets minder van mening dat de overheid geld over de balk gooit, hoewel dit laatste resultaat nog steeds geen positief beeld geeft.

Hun beeld over ambtenaren is zoals gezegd positiever, wat ook inhoudt dat minder of bijna niet wordt gevonden dat ambtenaren corrupter zouden zijn dan gewone mensen of eerder hun eigenbelang zouden dienen. We vinden een gelijkaardig verschil ook terug voor wat betreft het beeld over politici: ambtenaren (of hun omgeving) zijn het significant minder eens met stellingen als “politici beloven veel maar doen niets”, “politici dienen hun eigenbelang”, “politici zijn corrupter dan gewone mensen” en “het parlement wordt best afgeschaft”.

Tabel 15: Invloed aanwezigheid ambtenaren in omgeving op antwoordpatronen (WADO)

%	Geen ambtenaren in omgeving	Ambtenaren-omgeving	X ² p
<u>Beeld van ambtenaren & administratie</u>			
Ambtenaren zijn corrupter dan gewone mensen	24,8	8,2	,000
Ambtenaren dienen hun eigenbelang	34,7	16,8	,000
Positief beeld van ambtenaar	49,2	61,1	,000
Manier waarop mensen over overheid praten sluit aan bij werkelijkheid	34,6	20,9	,000
Familie aanraden bij overheid te werken	34,9	47,9	,000
Job bij de overheid is respectabel	53,5	59,1	,049
Imago overheidsadministratie laatste jaren sterk achteruit gegaan	35,6	29,3	,029
Overheid gooit geld over de balk	70,2	65,1	,034
Overheid geeft geen objectieve informatie	48,2	33,1	,000
<u>Beeld van politici en politiek</u>			
Politici beloven veel maar doen niets	61,3	50,8	,002
Politici zijn corrupter dan gewone mensen	39,2	27,4	,000
Politici dienen hun eigenbelang	44,4	33,4	,009
Parlement best afgeschaft, want lost geen problemen op	17,7	9,1	,004
Positief beeld van burgemeester	60,1	51,9	,003

²¹ De vraag werd gesteld naar ‘ambtenaren’. Dit houdt in dat bv. leraars of verplegers in openbare ziekenhuizen zich waarschijnlijk soms niet tot deze categorieën hebben gerekend

%	Geen ambtenaren in omgeving	Ambtenaren- omgeving	X ² p
Opvattingen m.b.t. de tegenstelling overheid – private sector			
Overheid zou beter werk leveren indien ze minder taken zou doen	54,8	45,8	,045
Meeste diensten kunnen beter door privé-sector georganiseerd	38,1	27,4	,001
Dat privé-sector altijd beter werkt dan overheid is sprookje	42,1	60,3	,000
Positief beeld van banken	63,6	55,4	,032
Andere verschilpunten			
Positief beeld van de Post	69,4	62,9	,003
Tevreden dienstverlening Post	73,9	71	,039
Negatief beeld van buschauffeur	5,9	1,9	,005
Positief beeld van postbeampte	66,4	62,9	,049

Ambtenaren hebben een hoger vertrouwen in de overheid als geheel, of toch in elk geval minder wantrouwen. De verschillen zijn echter niet op het niveau van alle bevraagde (overheids- en andere) instellingen terug te vinden. Respondenten die zich in een ambtenarenomgeving bevinden hebben meer vertrouwen in politie en onderwijs, zij het dat de verschillen in het laatste geval klein (doch significant) zijn. Wellicht wordt dit bepaald door de aanwezigheid van politie-agenten en leraars in de steekproef. In alle andere gevallen waar we significante verschillen vonden, was er een *lager* vertrouwen bij de respondenten die zich in een ambtenarenomgeving bevinden. Ambtenaren (of zij die ambtenaren in de gezinsomgeving hebben) hebben minder vertrouwen in Kerk en Koning. Ze zijn trouwens ook minder vaak van mening dat België een Koning nodig heeft (45,2% t.o. 56,8% bij de rest van de bevolking, $p=.002$). Ook Verhofstadt en Dewael genieten minder vertrouwen. Patroons en werkgevers worden minder vertrouwd, wat misschien kan worden verklaard door de specifieke tewerkstellingssector van ambtenaren, maar, opvallend, ook de vakbonden genieten minder vertrouwen.

Tabel 16: Vertrouwensverschillen tussen ambtenaren en niet-ambtenaren, WADO

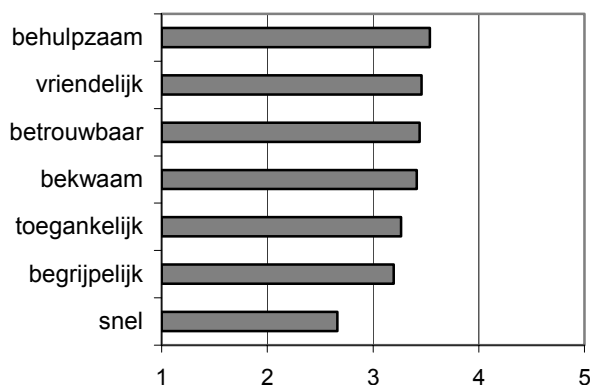
%	<i>Geen</i>			<i>X² p</i>
	<i>ambtenaren in</i>	<i>Ambtenaren-</i>		
	<i>omgeving</i>	<i>omgeving</i>		
Vertrouwen politie	54,8	60,5	▲	,015
Vertrouwen onderwijs	79,7	81,4	▲	,003
Vertrouwen Kerk	27,1	15,2	▼	,000
Vertrouwen patroons	42,6	30,4	▼	,003
Vertrouwen vakbonden	35,6	26,8	▼	,021
Vertrouwen Koning	46,9	35,7	▼	,002
Vertrouwen Verhofstadt	36,9	29,7	▼	,002
Vertrouwen Dewael	35,0	27,4	▼	,016

HOOFDSTUK 4 Tevredenheid met dienstverlening en het beeld van overheidsdiensten

4.1 ALGEMENE OPINIES DIENSTVERLENING

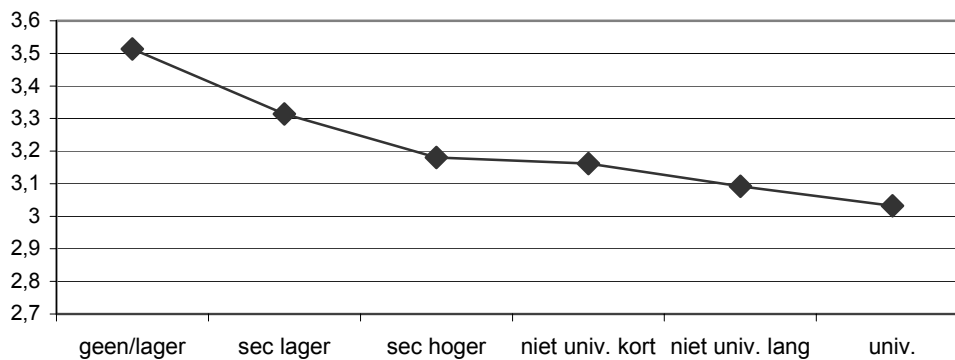
De meeste onderzoeken naar de werking van (overheids)diensten nemen een aantal ‘klassieke’ klantentevredenheidsitems op die peilen naar behulpzaamheid, vriendelijkheid, betrouwbaarheid, snelheid, begrijpelijkheid, bekwaamheid en toegankelijkheid van het personeel van de overheid. Ook in de WADO survey kwamen deze klassieke tevredenheidsitems voor. Ondanks de over het algemeen goede score (schaal van 1 → 5) blijkt dat snelheid wordt ervaren als één van de pijnpunten. De beste score vinden we voor behulpzaamheid, de slechtste voor snelheid. Hoe hoger het inkomen en de opleiding, hoe minder tevreden men is met de snelheid van het personeel van de overheid. De andere scores zijn vergelijkbaar en neigen allemaal eerder naar het positieve.

Figuur 30: Het personeel van de overheid is in het algemeen... (WADO)



Geslacht is nergens significant, behalve bij ‘het personeel van de overheid is toegankelijk’, waar vrouwen aanzienlijk positiever zijn. Wanneer we van deze zeven variabelen een gemiddelde score gaan berekenen, en deze dan kruisen met het opleidingsniveau van de respondent, dan verschijnt het volgende beeld:

Figuur 31: Het personeel van de overheid is in het algemeen... * opleiding (WADO)



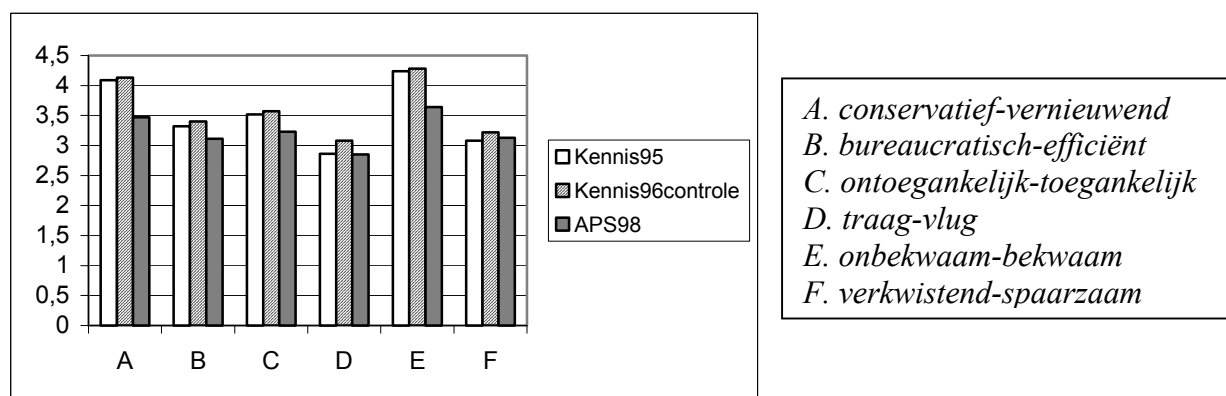
Het blijken vooral zij zonder of met een lage opleiding die tevreden of heel tevreden zijn over de dienstverlening van de overheid. Bij respondenten met een iets hogere opleiding neemt de ontevredenheid toe.

De slechte score voor snelheid is overigens een constante in zowat alle onderzoeken: 27% van de Vlaamse ondernemers noemt tijdsverlies als één van de belangrijkste ergernissen in hun contact met de overheidsdiensten (UNIZO, 2000), en ook bij de Federale ombudsman spannen klachten over de redelijke termijn de kroon (College van de Federale Ombudsmannen, 2000; College van de Federale Ombudsmannen, 2001).

Deze resultaten worden nogmaals bevestigd door andere surveys: in de APS 1998 survey werd de respondent gevraagd zijn/haar mening te situeren op een schaal waaraan aan de uiteinden telkens 2 worden waren geplaatst. De vragen werden telkens voor de Vlaamse en de Federale overheid gesteld. Het ging om de volgende begrippenparen: conservatief-vernieuwend, bureaucratisch-efficiënt, ontoegankelijk-toegankelijk, traag-vlug, onbekwaam-bekwaam. Dezelfde vraag werd ook in 1995 en 1996 gesteld in de survey “De kennis van de Vlamingen en hun houding tegenover de Vlaamse overheid en haar advertentiecampaagnes” (Kennis95/Kennis96) (Cambré, Billiet, & Swyngedouw, 1997). We geven de resultaten weer in onderstaande tabel²²:

²² De cijfers voor 1996 zijn gebaseerd op de controlegroep van het Kennis96 onderzoek, en niet op de paneldata. Dit omdat kan verwacht worden dat de panelrespondenten bij de tweede survey een iets positievere houding innemen. Hoe hoger de score, hoe sterker de opinie aansluit bij het rechter lid van het begrippenpaar.

Figuur 32: Imago van de Vlaamse en Federale overheid (Kennis95 & 96, APS)



Daaruit blijkt dat er vrij weinig variatie is, en er bestaat tevens een sterke neiging om in het midden te antwoorden. De Vlaamse overheid wordt iets vaker als traag, verkwistend en bureaucratisch gezien, maar ook eerder als bekwaam. De gemiddelden voor de APS98 survey liggen over de hele lijn iets lager. Het is opnieuw niet bekend of dit wijst op een reële verschuiving, dan wel op een methode-effect (vooral vraagvolgorde, en het feit dat er in de APS survey andere zaken werden bevraagd dan in de Kennis surveys).

In een onderzoek bij 351 Belgische gemeentesecretarissen in 1995 werd de vraag gesteld welke bekommernissen (uit een vaste lijst) de laatste jaren belangrijker zijn geworden bij het vastleggen van de prioriteiten in de gemeente. Efficiëntie van de dienstverlening komt hier op de tweede plaats, voorafgegaan door participatie door inwoners (U.Di.T.E., 1995)²³.

Tabel 17: Prioriteiten volgens gemeentesecretarissen, U.Di.T.E.

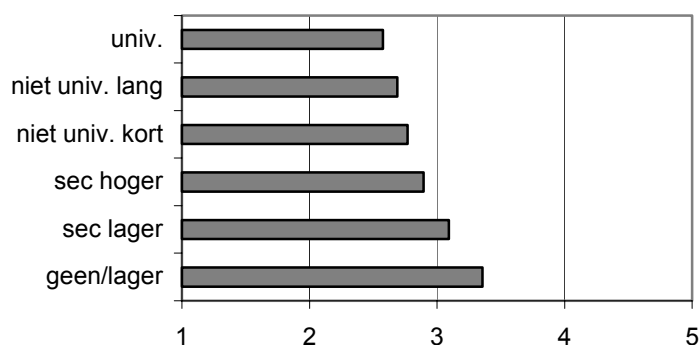
	%
Participatie door inwoners	72,5
Efficiëntie van de dienstverlening	71,9
Participatie door gebruikers	61,5
Snelheid van de besluitvorming	52,1
Behoorlijke verrichtingen	46,1
Gelijke toegang tot de diensten	39,4
Bescherming van minderheidsbelangen	20,9

²³ 'Veel belangrijker' en 'belangrijker' samengenomen

4.2 EFFICIËNTIE

Is tevredenheid een zaak van efficiëntie? WADO respondenten werd gevraagd zich uit te spreken over de efficiëntie van overheidsdiensten (algemeen): 28,4% vindt dat de overheidsdiensten niet efficiënt werken, 30,8% vindt van wel. Mannen zijn er significant minder van overtuigd dat de overheidsdiensten efficiënt werken dan vrouwen²⁴. Dit lijkt aan te sluiten bij eerdere vaststellingen, m.n. die bij de analyse van het item waarbij respondenten werd gevraagd een aantal buitenlandse overheidsadministraties te vergelijken met de Vlaamse, en waar mannen een meer uitgesproken mening hadden over de Nederlandse en de Duitse administratie als beter werkend dan de Vlaamse administratie. Zoals bij de meeste vragen speelt opleidingsniveau ook hier een rol. Hoe lager opgeleid, hoe meer men van mening is dat de overheidsdiensten efficiënt werken.

Figuur 33: Overheidsdiensten werken efficiënt * opleidingsniveau, WADO²⁵

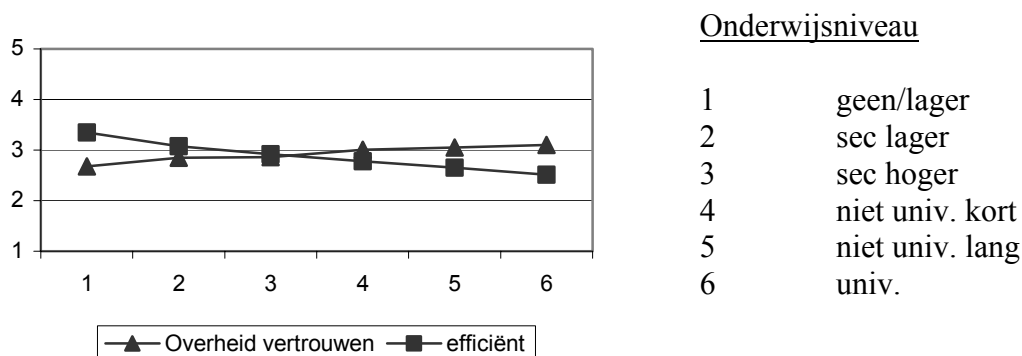


Onderstaande grafiek echter kruist het algemene vertrouwen in de overheid met de antwoorden op de stelling ‘overheidsdiensten werken efficiënt’, opgesplitst naar onderwijsniveau. We zien dat hoger opgeleiden meer vertrouwend zijn, maar dat ze het ook minder eens zijn met de stelling dat overheidsdiensten efficiënt werken.

²⁴ Gemiddelde score=2.94 voor mannen en 3.08 voor vrouwen, op een schaal van 1 (h. oneens) tot 5 (h. eens). $X^2=11.45$, $df=4$, $p=.022$

²⁵ $X^2=137.74$, $df=20$, $p=.000$

Figuur 34: Vertrouwen in de overheid vs. perceptie efficiëntie overheidsdiensten, WADO



4.3 DE OVERHEID VERSPILT GELD

Een belangrijke grief van de burger is dat de overheid geld verspilt. Uit de WADO survey blijkt dat 66.2% van de respondenten vindt dat de overheid geld over de balk gooit. In het verleden werd een aantal maal aan de Vlaamse burgers gevraagd waaraan de Vlaamse Overheid haar geld volgens hen spendeert. Tabel 18 geeft weer waaraan de overheid volgens de burger het meeste, resp. minste geld spendeert²⁶. Hieruit blijkt dat bijna één derde van de Vlamingen denkt dat Lonen van Ambtenaren het grootste aandeel van de uitgaven uitmaken. Deze rangorde blijft ook ongewijzigd wanneer we de data uit 1995 (Kennis95), 1996 (Kennis96) en 1998 (APS98) naast elkaar plaatsen. Wel kiezen aanzienlijk minder mensen Onderwijs als grootste uitgavenpost in '98.

Tabel 18: Perceptie uitgaven overheid (hoogste uitgaven)

	% '95	% '96	% '98
Lonen van ambtenaren	31.27	31.65	29,4
Aanleg en onderhoud van wegen	26.34	31.87	28,2
Onderwijs	14.51	20.22	15,6
Gezondheidszorg	9.72	9.45	11,1
Bevorderen van de werkgelegenheid	3.24	2.64	3,0
Milieu	2.25	2.20	2,3
Kunst en cultuur	1.27	0.66	1,1
Weet Niet/Geen Antwoord	11.41	1.32	9,4

²⁶ Er werden twee verschillende vragen gesteld. 'Aan welk van deze domeinen geeft de Vlaamse overheid volgens u het MEESTE geld uit?' en 'Aan welk van deze domeinen geeft de Vlaamse overheid volgens u het MINSTE geld uit?', waarna de 7 opties werden voorgelegd. 'Lonen van ambtenaren' stond op de 4^e plaats). Voor de Kennis96 data gebruikten we de controlegroep.

Lonen van Ambtenaren worden door slechts 2 à 2,5 % van de respondenten genoemd als domein waarop de Vlaamse Overheid het minste geld uitgeeft. Wanneer we '96 en '98 vergelijken dan valt een toename op van het aantal respondenten dat Gezondheidszorg en Kunst & Cultuur noemt (sterke toename resp. afname).

Tabel 19: Perceptie uitgaven overheid (kleinste uitgaven)

	% '95	% '96	% '98
Lonen van ambtenaren	2.25	2.42	2,5
Aanleg en onderhoud van wegen	3.38	2.86	3,6
Onderwijs	2.39	5.27	4,6
Gezondheidszorg	9.15	7.91	15,2
Bevorderen van de werkgelegenheid	14.51	19.78	17,2
Milieu	13.66	12.53	13,1
Kunst en cultuur	43.66	47.03	35,3
Weet Niet/Geen Antwoord	10.99	2,2	8,5

Wanneer we nu echter gaan kijken naar de reële uitgaven van de Vlaamse overheid in datzelfde jaar, dan verschijnt een heel ander beeld. Vooral de verschuiving van 'Aanleg en onderhoud van wegen' valt op. Meteen wordt ook duidelijk waarom een groot deel van de burgers 'lonen van ambtenaren' bovenaan plaatst. In alle andere categorieën gaat het om specifieke beleidsdomeinen, terwijl het begrip ambtenaar op verschillende manieren kan geïnterpreteerd worden (verstaan we hieronder alleen de ambtenaar die voor het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap werkt, of ook leraars, verplegers, personeel van VOI's, ...?). Bovendien wordt in de vraagstelling gespecificeerd dat lonen van het personeel voor elk domein zijn inbegrepen, wat de categorie 'lonen van ambtenaren' zo goed als leeg maakt. Verder gaat het in de vraag alleen over de Vlaamse overheid. Respondenten kunnen dus gerust de hele onderwijssector in overweging nemen bij hun schatting zonder tot grote afwijkingen te komen, maar een schatting over de lonen van ambtenaren wordt moeilijk zonder uitgebreide kennis over de verdeling van bevoegdheden tussen de verschillende overheidsniveaus. Het lijkt er dus op dat de vraagstelling op een dusdanige manier werd geconstrueerd dat de antwoordfrequenties worden beïnvloed. Uiteraard verandert dit niets aan de vaststelling uit de WADO survey dat burgers van mening zijn dat de overheid geld over de balk gooit.

Tabel 20: Uitgaven van de overheid: perceptie vs. realiteit

	<i>Besteding (mio Fr) Beleidssector</i>	
Lonen van ambtenaren	tussen 13700 en 260000 mio	Afhankelijk van wie als ambtenaar wordt meegerekend. Het laagste getal slaat alleen op de lonen van ambtenaren werkzaam in het MVG
Aanleg en onderhoud van wegen	4700	Vlaams wegennet
Onderwijs	245249,2	Onderwijs
Gezondheidszorg	11157,4	Volksgezondheid
Bevorderen van de werkgelegenheid	28865,2	Werkgelegenheid
Milieu	10014,8	Leefmilieu, exclusief 21.3 miljard Mina fonds
Kunst en cultuur	13900.6	Cultuur

We zullen dus andere indicatoren dan de hierboven besproken moeten hanteren om een zicht te krijgen op de opinie van de burger over het bestedingspatroon van de overheid. Wellicht zegt de huidige methode vooral iets over hoe belangrijk men beleid op een bepaald domein vindt, en niets over kennis over het bestedingspatroon.

4.4 ANDERE OVERHEIDSDIENSTEN

Tevredenheid met de openbare diensten in de EU-landen

Op Europees vlak deed de Europese Commissie reeds een aantal onderzoeken naar de houding van de burger t.a.v. de openbare diensten. Daarin werd vooral gepeild naar die sectoren waar de Europese invloed sterk is, nl. deze waarin Europese initiatieven marktwerking trachten te introduceren om de negatieve effecten van overheidsmonopolies om te buigen (post, elektriciteit, openbaar vervoer, telefonie, enz.).

Een eerste onderzoek, *L'opinion des Européens sur les services publics* (Mohedano-Brethes, 1997)²⁷ werd in 1996 bij 12.000 Europeanen in de 15 Europese lidstaten uitgevoerd. Het peilde vooral naar de principes van de openbare dienstverlening (wat wordt gezien als openbare dienst, vrije toegang, universele dienstverlening, gelijkheid, bescherming van sociale rechten, de rol van openbare diensten in het stimuleren van een solidariteits- en

²⁷ Het rapport is te vinden op:
http://europa.eu.int/comm/public_opinion/archives/euopinion_cts/special/Services_publics/spfina2b.pdf

nationaal gevoel, hun rol in het bevorderen van de levenskwaliteit, enz.). De bevroagde dienstverleningen waren politie/openbare veiligheid, gezondheidszorg, justitie, het onderwijs, het openbaar vervoer, de post, water- en elektriciteitsdistributie, telecom en televisie en radio. Eén van de vragen peilde naar het vertrouwen dat men stelt in de openbare diensten om een moderne en kwaliteitsvolle dienstverlening aan te bieden. Van de Belgen had 59% hierin vertrouwen, 36% niet. België situeert zich hiermee licht boven het Europese gemiddelde, net zoals voor de meeste andere vragen overigens. Griekenland, Italië, Portugal en Duitsland bevinden zich in de meeste gevallen onderaan. De belangrijkste toekomstprioriteiten voor de openbare diensten werden geïdentificeerd als het verbeteren van de dienstverlening (38%), het verlagen van de prijzen (25%), modernisering (13%), het uitbreiden van het dienstengamma (12%) en privatiseren (7%)²⁸. In vergelijking met de andere Europese landen scoorde België vooral hoog op de bekommernis of wens de prijzen te zien dalen. Bij de interpretatie van dit laatste gegeven dient men er rekening mee te houden dat ook zaken als telecom en elektriciteitsdistributie in de bevraging werden opgenomen.

Twee andere onderzoeken werden in 2000 en 2002 uitgevoerd in opdracht van het Directoraat-Generaal Gezondheid en Consumentenbescherming (INRA & Direction Générale Santé et Protection des Consommateurs, Commission européenne, 2000; EORG & Direction Générale Santé et Protection des Consommateurs, Commission européenne, 2002)²⁹. Ze peilden naar de tevredenheid met aspecten als toegang, prijs, kwaliteit, informatiebeschikbaarheid, contracten en klachtenbehandeling met betrekking tot diensten als mobiele en vast telefonie, elektriciteits-, water- en gasdistributie, postdiensten, openbaar vervoer en treinverbindingen. Daar waar de Belgische cijfers in het onderzoek van 2000 meestal onder het (gewogen) Europese gemiddelde lagen, bevindt België zich in het recente onderzoek bijna consequent boven het (gewogen) gemiddelde.

²⁸ Op basis van voorgelegde beperkte lijst

²⁹ Volledige rapporten te vinden op: http://europa.eu.int/comm/public_opinion/archives/special.htm

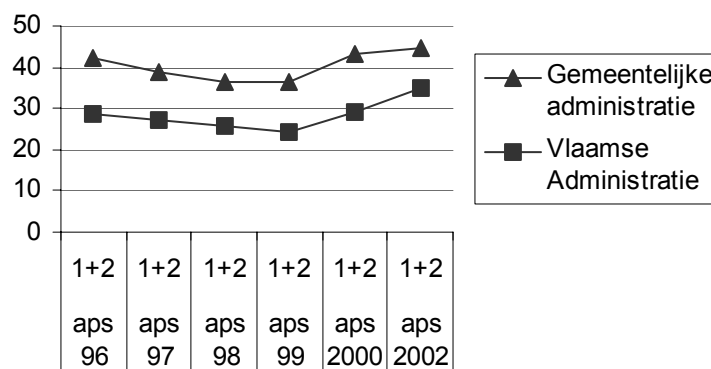
Tabel 21: Algemene tevredenheid met openbare diensten in België, 2000 & 2002 (Europese Commissie)³⁰

	<i>rang 2002 (EU 15)</i>	<i>rang 2000 (EU 15)</i>		<i>tevredenheid 2002 (%)</i>
Postdiensten	7	7	=	81
Elektriciteitsdistributie	5	12	▲	78
Waterdistributie	6	10	▲	77
Vaste telefonie	8	11	▲	75
Mobiele telefonie	5	11	▲	73
Gasdistributie	5	7	▲	72
Openbaar vervoer (binnen steden/gemeenten)	4	11	▲	68
Spoorvervoer (tussen steden/gemeenten)	3	13	▲	64

4.5 LOKALE VS CENTRALE DIENSTVERLENING

Lokale overheden krijgen recent heel wat aandacht in het onderzoek, en met betrekking tot vertrouwen wordt onderzocht of “overheden die dicht bij de burger staan” ook meer vertrouwen genieten. In de APS survey staan twee instellingen die duidelijk administraties zijn: de Vlaamse administratie en de gemeentelijke administratie.

Figuur 35: Vertrouwen in gemeentelijk en Vlaamse administratie, APS



Het vertrouwen in de gemeentelijke administratie lijkt significant hoger te liggen dan dat in de Vlaamse administratie. Of we zomaar over een hoger vertrouwen kunnen spreken is nog de vraag, en bovendien weten we erg weinig over de oorzaken hiervan. Ten eerste hebben we

³⁰ Samengesteld op basis van de vermelde rapporten. De in de rapporten weergegeven globale tevredenheid is een samengestelde indicator waarbij werd gecontroleerd voor toegang tot de dienst.

geen informatie over de contactfrequentie met deze administraties. Ten tweede dienen we deze gegevens nog te controleren voor de mate van identificatie: iemand die zich sterk verbonden voelt met zijn/haar lokale overheid zal geneigd zijn deze gemeentelijke administratie meer te vertrouwen, net omdat die deel uitmaakt van de lokale overheid.

In de APS survey van 1998 werd de vraag gesteld bij wie men ten rade zou gaan wanneer men met vragen zat rond het verkrijgen van een premie, subsidie, vergunning of iets anders dat met een overheidsdienst te maken heeft en men niet weet tot welke overheidsdienst zich te wenden. Bijna 60% van de respondenten vermeldde gemeente of gemeentebestuur.

Tabel 22: Bij wie gaat men te rade? (APS)

	<i>Freq</i>	<i>%³¹</i>
Gemeente, gemeentebestuur	884	59,3
Vrienden, collega's	183	12,3
Professionele hulp	58	9,3
Ombudsdienst, infodienst	73	4,9
Ministerie, administratie	53	3,6
Mutualiteit, vakbond	41	2,7
Politicus, dienstbetoon	38	2,5
Burgemeester, schepenen	37	2,5
Andere overheid	36	2,4
Weet niet	29	1,9
Totaal	1404	

³¹ Blijkbaar werden soms meerdere antwoorden gegeven

4.6 INFORMATIE

Het verschaffen van meer en betere informatie wordt vaak aangehaald als middel voor het herstel van het vertrouwen. Of dit werkelijk een remedie is, is nog maar de vraag. In elk geval werden in de survey een aantal vragen gesteld over de beoordeling van de informatie komende van de overheid.

Tabel 23: Informatieverstrekking door de overheid, WADO

%	<i>helemaal oneens</i>	<i>oneens</i>	<i>niet (on)eens</i>	<i>eens</i>	<i>helemaal eens</i>	<i>missing</i>
de overheid geeft veel te weinig informatie	0,9	21,5	22,2	46,7	6,2	2,5
de overheid geeft geen objectieve informatie	0,8	20,8	31,5	37,1	5,1	4,7
de overheid zorgt er voor dat ik steeds voldoende geïnformeerd word over haar beslissingen	4,2	43,4	28,8	19,2	1,0	3,4
de meeste informatie van de overheid is te ingewikkeld om te begrijpen	1,4	15,0	20,0	48,7	13,8	1,2

Wat bij de meeste van deze vragen opvalt is het quasi ontbreken van de antwoorden ‘helemaal oneens’ en ‘helemaal eens’. In de variabelen over ingewikkeldheid en objectiviteit van de informatie zien we een vrij sterk verband met opleiding (telkens $>.20$). Vooral ouderen hebben een probleem met de ingewikkeldheid van de informatie. Ongenoegen over de objectiviteit is amper aanwezig bij hoogopgeleiden³², maar wat we wel zien is dat er bij de vraag naar het voldoende geïnformeerd zijn *over beslissingen* geen effect van opleiding is waar te nemen. Politieke belangstelling bepaalt mee of iemand vindt dat hij/zij voldoende informatie krijgt, en of deze als objectief en eenvoudig genoeg wordt beoordeeld. Uit de eerste analyses blijkt dat de variabele over ‘voldoende geïnformeerd worden over beslissingen’ niet zomaar in het rijtje variabelen over informatie is in te passen.

³² Een aantal interviewers maakten ons attent op het feit dat het woord ‘objectief’ niet door alle respondenten werd begrepen. We weten niet welk effect dit heeft op de resultaten

HOOFDSTUK 5 Tevredenheid met een aantal specifieke overheidsdiensten

De WADO survey peilde niet alleen naar algemene houdingen t.a.v. de administratie en de openbare diensten, maar ook naar houdingen t.a.v. een aantal specifieke diensten. In een aantal gevallen gebeurde dit heel beknopt, maar zes diensten werden gedetailleerd bevraagd. Deze waren: de politie, de Post, het lager onderwijs, de VDAB, De Lijn, en de huisvuilophaling. Er werd de respondenten gevraagd aan te geven of deze dienst volgens hen een onderdeel van de overheid is, welke overheid verantwoordelijk is voor de organisatie, welke sector (privé vs. overheid) deze het beste kan organiseren, hoe vaak men gebruik heeft gemaakt van de dienst, wat het algemene beeld is, hoe tevreden men is met de dienstverlening, en of men vindt dat de betrokken dienst meer gecontroleerd dient te worden.

5.1 TEVREDENHEID MET DIENSTVERLENING

De tevredenheid met elk van de specifiek bevraagde diensten ligt aanzienlijk hoger dan de (algemene) tevredenheid met de werking van overheidsdiensten. Deze cijfers kunnen weliswaar niet in hun absolute voorkomen worden gebruikt, aangezien kennis en ervaring met de dienst mee bepalen of men zichzelf al dan niet in staat acht een tevredenheidsoordeel uit te spreken.

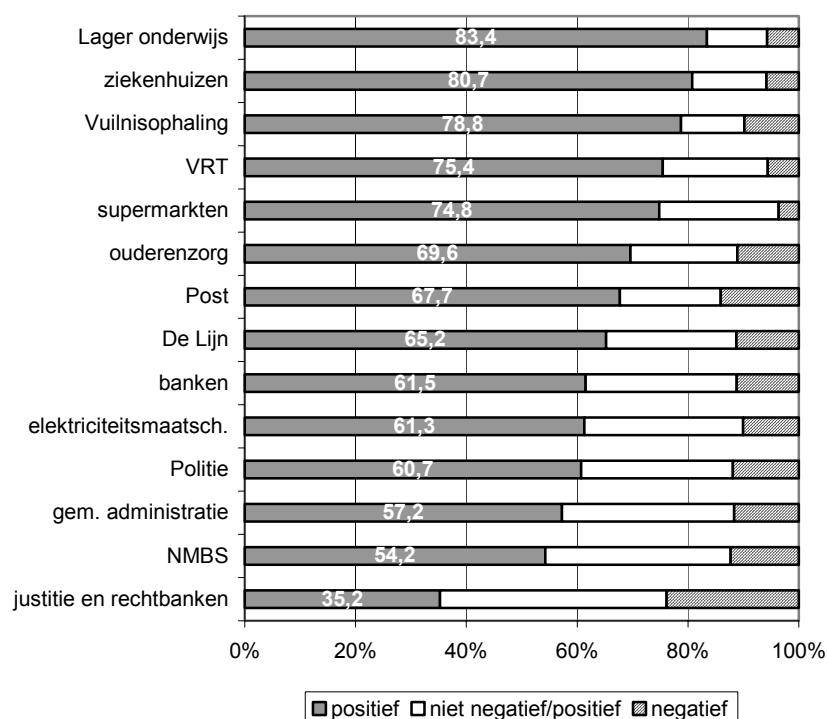
Tabel 24: Algemene vs. specifieke tevredenheid, WADO

	<i>% tevreden</i>
Overheidsdiensten	43,1
Lager onderwijs	85,2
Huisvuilophaling	80,6
De Post	69,9
Politie	62,3
VDAB	61,8
De Lijn	61,0

5.2 BEELD DIENSTEN EN INSTELLINGEN

Naast de zes in detail bevraagde diensten werd ook kort gevraagd naar het beeld van een aantal diensten en instellingen uit zowel de private als de publieke sector. De vraag luidde: “heeft u een positief of een negatief beeld van de volgende diensten en instellingen”. Onderstaande grafiek geeft zowel de antwoorden voor onze in detail bevraagde diensten als voor de andere instellingen weer.

Figuur 36: Positief of negatief beeld van een aantal diensten en instellingen, WADO



Houdingen ten aanzien van politie en het lager onderwijs worden niet of nauwelijks beïnvloed door socio-demografische variabelen als geslacht, opleiding of leeftijd. Mannen staan positiever t.a.v. de ouderenzorg, en het beeld wordt negatiever naarmate men hoger opgeleid is. Bij de ziekenhuizen, de elektriciteitsmaatschappijen, de vuilnisophaling en De Lijn zien we telkens dat het beeld negatiever wordt naarmate de respondent hoger is opgeleid, zij het dat het beeld bij de universitairers dan wel weer aanzienlijk positiever is. Jongeren hebben een positiever beeld van de VRT, maar geslacht en opleiding zijn niet significant. Ouderen hebben een positiever beeld van de Post. Mannen staan negatiever t.a.v. de NMBS, en ook hoger opgeleiden hebben een aanzienlijk negatiever beeld. Het beeld dat mensen hebben van de gemeentelijke administratie wordt zowel door opleiding als leeftijd beïnvloed. Ouderen

hebben een positiever beeld van de gemeentelijke administratie, evenals lager opgeleiden. Voor wat betreft supermarkten en justitie en rechtbanken hebben lager opgeleiden eveneens een positiever beeld, evenals de vrouwen. Hetzelfde effect vinden we terug voor banken, waar er ook een klein leeftijdseffect is waar te nemen, in die zin dat ouderen en jongeren een iets positiever beeld hebben. De algemene tendens lijkt dus dat vooral opleiding een belangrijke invloed heeft, in die zin dat lager opgeleiden meestal een positiever beeld hebben van de genoemde diensten. De redenen hiervoor dienen verder onderzocht te worden, en kunnen naast opleiding te maken hebben met verschillen in levenshouding en waardenoriëntaties.

Tabel 25: Samenvattende tabel: wie heeft het meest positieve beeld? (WADO)³³

	<i>opleiding</i>	<i>geslacht</i>	<i>leeftijdsklasse</i>
Politie			
Post	Laag		ouderen
Lager			
Huisvuilophaling	Laag		
De Lijn	Laag		
Ziekenhuizen	Laag		
Ouderenzorg	Laag	Man	
NMBS	Laag	Vrouw	
VRT			jongeren
Gem. administratie	Laag		ouderen
Justitie en rechtbanken	Laag	Vrouw	
Banken	Laag	Vrouw	ouderen en jongeren
Supermarkten	Laag	Vrouw	
Elektriciteitsmaatsch.	Laag		

5.3 GEPERCIPIEERDE VERANTWOORDELIJKHEID

Kennis wordt vaak, terecht of onterecht, gezien als de basis van attitudes. De WADO respondenten werden kort getest op hun kennis over overheidsdienstverlening door hen te vragen welke overheid verantwoordelijk is voor de organisatie van een aantal diensten.

³³ Voorkomen van lege cellen duidt op niet-significantie van de variabele

Tabel 26: Wie is verantwoordelijk voor de organisatie van... (WADO)

	<i>Gemeentelijke overheid</i>	<i>Vlaamse overheid</i>	<i>Federale overheid</i>	<i>Missing</i>
Politie	32,8	11,8	43,8	10,8
Post	10,7	20,5	50,2	18,7
Lager onderwijs	17,8	40,0	27,9	13,7
Huisvuilophaling	60,1	14,6	6,9	18,1
De Lijn	5,3	46,7	30,8	17,2

De tabel toont een grote verscheidenheid aan meningen. Dit is uiteraard mede te wijten aan de aard van de vraag, aangezien de verantwoordelijkheid voor de meeste van de bevraagde diensten niet zomaar aan één van de overheden is toe te wijzen. Slechts een heel beperkt aantal respondenten duidde spontaan meerdere antwoorden aan. De algemene tendens is echter dat de verantwoordelijkheden nergens echt faliekant verkeerd werden toegewezen. Zo wordt de politie in de eerste plaats toegewezen aan resp. de federale en de gemeentelijke overheid. Frequente gebruikers van de politie duiden eerder de federale overheid aan als verantwoordelijke, terwijl de niet-gebruikers of infrequente gebruikers even vaak de gemeentelijke als de federale overheid aankruisen ($\chi^2=27,2$, $df=6$, $p<.00$). De Post wordt hoofdzakelijk bij de federale overheid ondergebracht. Voor het lager onderwijs echter denkt ongeveer 28% dat dit een federale bevoegdheid is, en ook voor De Lijn bestaat er een zekere verwarring over de precieze bevoegdheid, aangezien een groot aantal van de respondenten de federale overheid aanduidt als verantwoordelijke. De correcte toewijzing gebeurt echter vaker door de frequente gebruikers ($\chi^2=16,4$ $df=6$, $p=.01$). Huisvuilophaling wordt dan weer hoofdzakelijk als een gemeentelijke bevoegdheid gezien. Het aantal ontbrekende waarden blijkt echter erg hoog, wat een aanduiding is dat de precieze bevoegdheid in vele gevallen onduidelijk is voor de burger. Alleen voor de politie en het lager onderwijs ligt het aantal missing values aanzienlijk lager.

Voor wat betreft De Lijn kunnen we gebruik maken van eerder onderzoeken, te weten de eerder aangehaalde onderzoeken Kennis95, de Kennis96 en de APS98 data die peilden naar de gepercipieerde bevoegdheden voor De Lijn.

Tabel 27: Perceptie bevoegdheid voor 'De Lijn'

	% '95	% '96	% '98
De Vlaamse overheid	54,6	56,2	52,0
De federale (nationale) overheid	19,5	19,1	23,1
Beiden	6,7	10,0	10,7
Geen van beiden	3,6	1,4	2,3
Weet niet/geen antwoord	15,6	14,2	11,9
Totaal	100,0	100,0	100,0

Kennis van de dienst zal uiteraard bijdragen aan het juist toewijzen ervan. De Kennis96 survey stelde ook een vraag naar de betekenis van de afkorting V.D.A.B.. Een ruime 65 % wist ongeveer wat deze betekende.

5.4 GEBRUIKSFREQUENTIE

Omdat we uit onderzoek weten dat de frequentie waarmee iemand gebruik maakt van een dienst een invloed heeft op de tevredenheid, hebben we aan de respondenten gevraagd aan te duiden hoe vaak zij in contact zijn gekomen met de bevraagde diensten. Dit gebeurde aan de hand van vragen als: "Hoeveel maal bent u het afgelopen jaar op een postkantoor geweest".

Tabel 28: Gebruiksfrequentie afgelopen jaar, WADO

	<i>politie</i>	<i>Post</i>	<i>de Lijn (zelf)</i>	<i>de Lijn (gezinslid)</i>	<i>VDAB</i>
nooit	61,2	16,3	46,3	37,3	
één keer	21,7	10,2	10,5	7,6	
een paar keer	14,7	45,8	20,5	16,1	
bijna elke maand	1,6	18,9	9,6	7,2	
bijna elke week	0,2	7,3	7,5	7,4	
bijna elke dag	0,3	1,2	5,1	11,1	
ja					17,4
nee					80,1

Dit levert geen verrassende zaken op: met de politie komt men sporadisch in contact. Bij de Lijn is vooral het verschil gebruiker-niet gebruiker belangrijk, terwijl de Post een dienst is waarvan iedereen in beperkte mate wel eens gebruik maakt. Voor de VDAB en het lager onderwijs werd een andere vraagstelling gehanteerd. Van de respondenten of hun gezinsleden heeft 17,4% in het afgelopen jaar gebruik gemaakt van de diensten van de VDAB. Bij de VDAB werd alleen een tevredenheidsoordeel gevraagd aan de gebruikers van deze dienst.

Ongeveer 16.2% van de respondenten heeft op dit moment of had vorig jaar kinderen op de lagere school. Gebruiksfrequentie werd niet bevraagd voor de huisvuilophaling omdat de variatie beperkt is.

De WADO-bevraging liet toe een onderscheid te maken tussen *users* en *non-users*, terwijl binnen de *users* van de dienst nog een opdeling naar frequente en infrequente gebruikers van een dienst kan worden gemaakt. In Tabel 29 werden de tevredenheids- en vertrouwensniveaus in de betrokken diensten opgesplitst naar de frequentie van gebruik. Een eerste opvallende vaststelling is dat de vertrouwensniveau's vrijwel altijd lager liggen dan de tevredenheidsniveau's. Bij vrijwel alle diensten geldt dat meer gebruik leidt tot minder vertrouwen en minder tevredenheid. Er is echter één uitzondering: de vervoersmaatschappij De Lijn, waar de *non-users* de meest ontevreden groep uitmaken.

Tabel 29: Invloed van gebruiksfrequentie op tevredenheid en vertrouwen, WADO

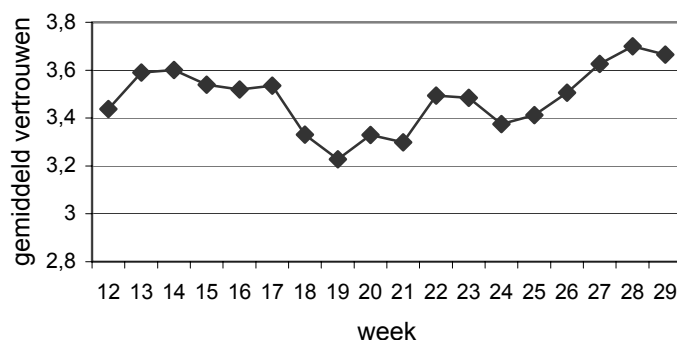
<u>Dienst</u>	<u>Algemeen</u>	<u>Gebruik</u>		
		<u>Niet-gebruikers</u>	<u>Infrequent</u>	<u>Frequent</u>
Politie	62.3%	65.4%	61.1%	65.5%
	54.4%	57.2%	51.1%	50.0%
Post	69.9%	74.3%	68.5%	70.8%
	67.1%	68.2%	66.5%	67.6%
Lager onderwijs	85.2%	87.9%	78.0%	
	79.8%	80.2%	78.5%	
Huisvuilophaling	80.6%			
	75.7%			
VDAB			61.8%	
			55.4%	
De Lijn	61.0%	51.9%	65.7%	67.4%
	57.8%	51.8%	59.3%	66.0%

De tabel geeft de percentages (zeer) tevredenen en -in cursief- (veel) vertrouwenden weer

5.5 EVOLUTIES IN DE TEVREDENHEID?

Voor wat betreft het vertrouwen in de NMBS toont Figuur 37 een interessante evolutie. De daling van het vertrouwen heeft blijkbaar te maken met de benoemingssaga van een nieuwe topman voor de NMBS, die zich vooral begin mei afspeelde.

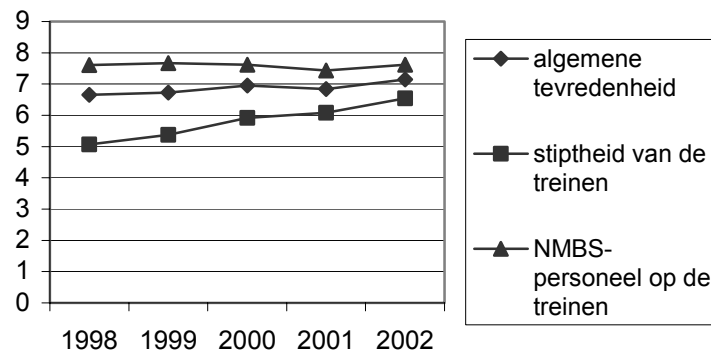
Figuur 37: Vertrouwen in de NMBS, WADO, gemiddelde



De daling in week 24 (midden juni) zou dan weer te verklaren zijn door de berichten als zou de regering de geëigende aanwervingsprocedure geweld hebben aangedaan door Karel Vinck naar voor te schuiven als nieuwe topman. Het vertrouwen blijkt zich na de schandalen en gebeurtenissen terug te herstellen, net zoals we hierboven hebben gezien. De figuur moet echter als louter illustratief worden gezien. De populaties waarop de weekgemiddelden zijn berekend zijn niet altijd representatief, en het aantal respondenten schommelt.

Tegelijkertijd komt de NMBS, in de volksmond nochtans hét voorbeeld van een slecht functionerende overheidsdienst, er in haar klantentevredenheidsmetingen vrij goed vanaf. Deze onderzoeken worden jaarlijks in vier fasen uitgevoerd; De spoorwegmaatschappij krijgt van haar klanten gemiddeld iets minder dan 7 op 10, een cijfer dat, met uitzondering van dat over stiptheid, constant lijkt te blijven (NMBS, 2002a, b, c, d).

Figuur 38: Klantentevredenheid NMBS (op 10)



5.6 ALGEMENE VS. SPECIFIEKE TEVREDENHEID

In de survey vroegen we de respondenten zowel naar hun tevredenheid met de werking van overheidsdiensten, als naar de tevredenheid met 6 specifieke diensten. We zagen reeds dat de algemene tevredenheid met de werking van de overheidsdiensten aanzienlijk lager ligt dan de tevredenheid met *elk* van de concreet bevroegde diensten. Dit kan zowel te wijten zijn aan het negatieve imago van overheidsdiensten in het algemeen dat niet overeenstemt met specifieke ervaringen, als aan het feit dat deze diensten waarover burgers heel ontevreden zijn niet werden bevroegd.

Dit wil niet zeggen dat er geen samenhang is tussen de evaluatie van de specifiek bevroegde diensten en de tevredenheid met de werking van de overheidsdiensten. De tevredenheid met de politie correleert het sterkst met de algemene tevredenheid.

Tabel 30: Correlatie specifieke en algemene tevredenheid overheidsdiensten, WADO

	<i>Overheidsdiensten tevreden</i>	
	τ	p
Politie tevreden	0,27**	.000
Post tevreden	0,14**	.000
Lager tevreden	0,12**	.000
Huisvuilophaling tevreden	0,17**	.000
VDAB tevreden	0,16**	.003
De Lijn tevredenheid	0,14**	.000

** significant op .01

Tabel 31: Indicatoren van tevredenheid werking overheidsdiensten, WADO³⁴

	<i>Parameter</i>	<i>St. fout</i>	<i>p</i>
Tevr. dienstverlening politie	0.68	0.08	<0.001
Tevr. dienstverlening de Post	0.31	0.08	<0.001
Tevr. lager onderwijs	0.18	0.09	0.042
Tevr. huisvuilophaling	0.31	0.08	<0.001
Tevr. dienstverlening De Lijn	0.17	0.08	0.033

De parameters in de tabel zijn logistische regressiecoëfficiënten

Tabel 31 geeft de invloed weer van de tevredenheid met de 6 specifieke overheidsdiensten op de afhankelijke variabele ‘tevredenheid met de werking van overheidsdiensten’ (Kampen & Van de Walle, 2003). De diensten met de sterkste invloed zijn de politie, de huisvuilophaling en de Post. De politie wordt in de literatuur vaak gezien als een kernfunctie van de overheid, omwille van het belang van deze functie (Tyler & Huo, 2002). Huisvuilophaling en Post zijn dan weer een ‘high impact agencies’ omdat we kunnen veronderstellen dat zowat iedereen er heel frequent gebruik van maakt (dagelijks-wekelijks).

³⁴ Tabel verschilt licht van deze die verschenen is in ‘Vlaanderen Gepeild’. De berekeningen daar werden gemaakt op basis van gehercategoriseerde variabelen (3 i.p.v. 5 antwoordcategorieën). Op basis van die berekeningen is de Lijn niet langer significant. Hoe groter de parameter, hoe sterker de invloed op de afhankelijke variabele (tevredenheid werking overheidsdiensten)

5.7 TEVREDENHEID MET DIENSTVERLENING EN VERTROUWEN IN DE OVERHEID

Ondanks de grote samenhang die we eerder reeds zagen tussen de variabelen “vertrouwen in de overheid” en “tevredenheid met de werking van overheidsdiensten” ($\tau=.442$, $p=.000$), is deze tussen tevredenheid met de bevraagde specifieke diensten en vertrouwen in de overheid heel wat lager, of soms zelfs afwezig (Kampen, Maddens, & Vermunt, 2003).

Tabel 32: Samenhang tussen tevredenheid met specifieke diensten en vertrouwen in de overheid (correlaties, WADO)

	<i>Vertrouwen in de overheid</i>	
	τ	p
Politie tevreden	0,20**	.000
Post tevreden	0,05	.066
Lager tevreden	0,06	.030
Huisvuilophaling tevreden	0,11**	.000
VDAB tevreden	0,10	.051
De Lijn tevredenheid	0,05	.062

** significant op .01

We schatten opnieuw een model met de specifieke diensten als onafhankelijke variabelen, maar nu met de algemene vraag naar ‘vertrouwen in de overheid’ als uitkomstvariabele.

Tabel 33: Indicatoren van vertrouwen in de overheid, WADO

	<i>parameter</i>	<i>St. fout</i>	<i>p</i>
Tevr. dienstverlening politie	0,49	0,08	<0,001
Tevr. dienstverlening de Post	0,12	0,08	0,107
Tevr. lager onderwijs	0,05	0,09	0,569
Tevr. huisvuilophaling	0,22	0,08	0,005
Tevr. dienstverlening De Lijn	0,03	0,08	0,713

De parameters in de tabel zijn logistische regressiecoëfficiënten

In deze analyse blijven alleen de politie en de huisvuilophaling significant. De beoordelingen van De Lijn, het lager onderwijs en de Post dragen niet bij tot het niveau van vertrouwen in de overheid. We dienen hieraan nog toe te voegen dat de verklarende waarde van de geschatte modellen heel beperkt is. Gezien dit thema net het hoofdthema is van het onderzoek, zal een diepgaande analyse ervan volgen in verdere rapporten.

HOOFDSTUK 6 De principes van organisatie van de administratie

6.1 WAARDENKADERS IN DE EVALUATIE VAN DE WERKING VAN OVERHEIDSDIENSTEN

Burgers evalueren de prestaties van overheidsdiensten steeds binnen een bepaald waardenkader dat kan verschillen tussen landen en dat over de tijd kan evolueren. Ook burgers onderling kunnen een verschillend belang hechten aan bepaalde waarden en principes van overheidsdiensten. Het is dan ook belangrijk deze waardenkaders te expliciteren om te kunnen weten welke deelaspecten van ‘prestatie’ het algemene prestatieoordeel beïnvloeden. We zullen in dit hoofdstuk houdingen t.o.v. efficiëntie, inspraak, technocratie, belasting betalen, privatisering en het beperken van overheidsinmenging bespreken.

In een Europees onderzoek naar houdingen t.o.v. de openbare diensten in 1996-1997 uitgevoerd door de Europese Commissie in haar Continuous Tracking Survey werd onder andere aan de Belgische respondenten gevraagd naar de kenmerken en kwaliteiten van de openbare diensten. Onderstaande tabellen tonen de resultaten voor België³⁵.

Tabel 34: Kenmerken van een openbare dienst (België; %, CTS 1997)

<i>Belangrijkste kenmerk van een openbare dienst (uit lijst)</i>	
toegankelijk voor iedereen	44%
werkt in het belang van iedereen	32%
verzekerd door de overheid	9%
heeft niet tot doel geld te verdienen	6%

³⁵ Respondenten dienden te kiezen uit de voorgelegde lijst

Tabel 35: Vertrouwen in de openbare diensten om (België; %, CTS 1997)

<i>Vertrouwen in de openbare diensten om...</i>	<i>België</i> %	<i>EU-gem</i> %
de levenskwaliteit te verbeteren	60	57
om een moderne en kwaliteitsvolle diensten aan te bieden	59	55
om de sociale rechten van elke burger te garanderen	53	51
om een gevoel van solidariteit en nationale identiteit te bevorderen	51	46
om de gelijkheid van de gebruikers te waarborgen	45	46

6.2 INSPRAAK EN DESKUNDIGHEID

De bestuurskunde maakt vaak een onderscheid tussen ‘klanten’ van een overheid en burgers. Klanten zouden vooral bekommerd zijn om goed werkende overheidsdiensten, terwijl burgers vooral aandacht besteden aan democratische aspecten. We hebben getracht dit onderscheid in kaart te brengen door middel van een aantal dimensies:

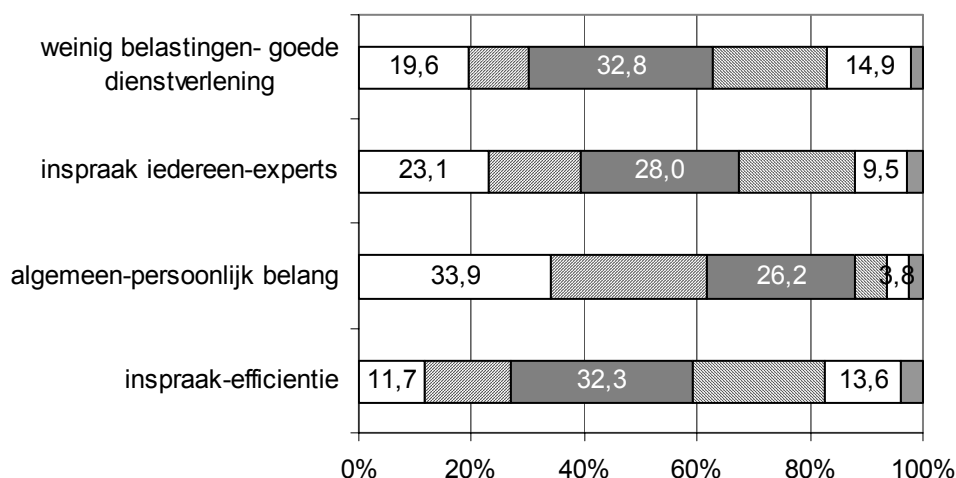
- Inspraak vs. efficiëntie
- Algemeen belang vs. persoonlijk belang
- Inspraak voor iedereen vs. inspraak door deskundigen

Een vierde dimensie heeft met de bovenstaande te maken, maar wijkt er toch licht van af:

- Zo weinig mogelijk belastingen vs. een zo goed mogelijke dienstverlening

Respondenten dienden zich op een vijfpunt schaal te plaatsen t.o.v. twee uitspraken of concepten. Figuur 39 toont de resultaten. De linkerhelft toont het aantal respondenten dat het eerste concept verkiest boven het tweede, de rechterhelft net het omgekeerde.

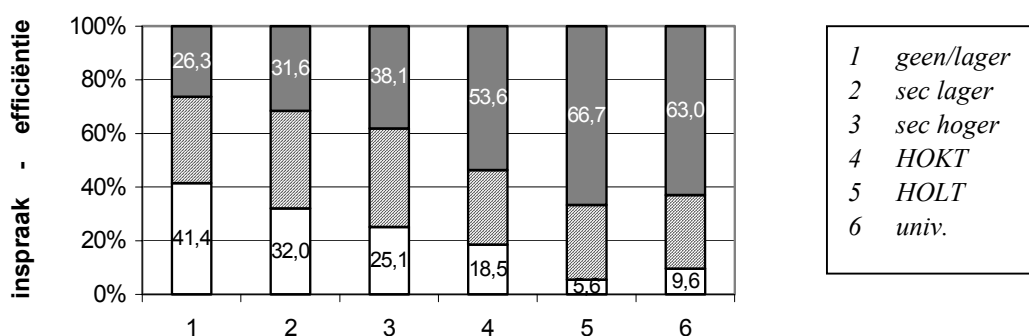
Figuur 39: Principes van dienstverlening, WADO



Inspraak vs. efficiëntie

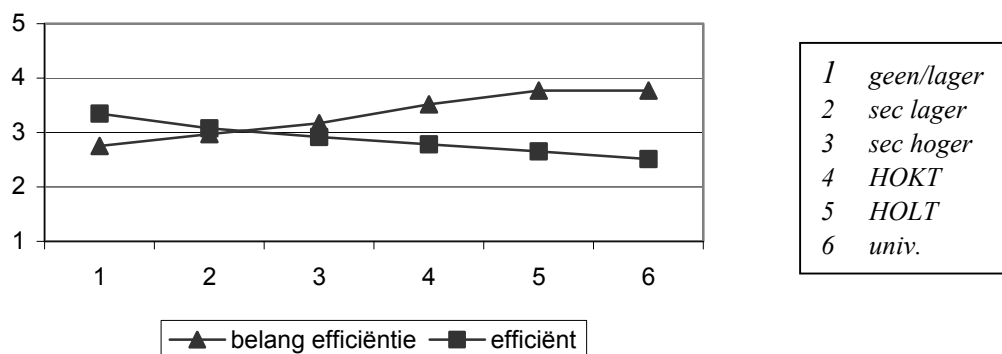
Het nastreven van bedrijfsmatige efficiëntie wordt vaak gezien als in tegenstelling met het stimuleren van inspraak. Waarschijnlijk bestaat er een zekere trade-off tussen deze beide doelstellingen.

Figuur 40: Inspraak vs. efficiëntie * opleidingsniveau, WADO



De bekommernis om efficiëntie is duidelijk heel wat sterker aanwezig bij de hoger opgeleiden. Tegelijkertijd zien we ook dat hoger opgeleiden minder van mening zijn dat overheidsdiensten efficiënt werken. Het is niet duidelijk of deze laatste beoordeling een gevolg is van een hogere gevoeligheid voor of vraag naar efficiëntie, dan wel dat deze vraag naar efficiëntie een reactie is op een lagere waargenomen efficiëntie.

Figuur 41: Belang efficiëntie * perceptie efficiënte werking, WADO



Het is echter wel moeilijk om op basis van deze items zaken te gaan concluderen. Bij 'goede' dienstverlening gaat het namelijk niet alleen om efficiëntie, maar ook om inspraak. Basisstelling in het onderzoek 'burgergericht besturen' is dat vertrouwen in de overheid en evaluaties van de dienstverlening met elkaar verbonden zouden zijn.

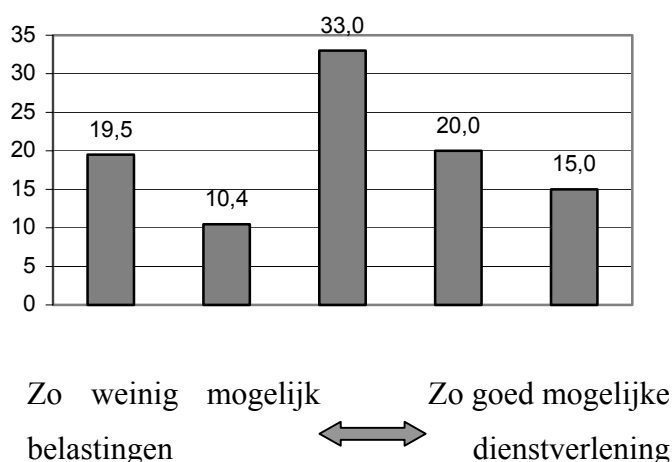
Het vertrouwen bij hen die inspraak boven efficiëntie verkiezen ligt lager. Dit zou erop kunnen wijzen dat zij die kiezen voor efficiëntie als belangrijkste criterium minder problemen hebben qua vertrouwen, wat kan betekenen dat de eigenlijke *werking* van de overheid een minder belangrijke rol speelt in het vormen van een vertrouwensoordeel.

Zij die efficiëntie belangrijker vinden, zijn minder vaak van mening dat 'de manier waarop je mensen bij de bakker enz. over de overheid hoort praten' dicht aansluit bij de werkelijkheid. Ze denken niet dat het uitvoeren van minder taken zou resulteren in een beter werkende overheid. Ze vinden niet dat het imago van de overheidsadministratie er op is achteruit gegaan, dit in tegenstelling tot zij die inspraak belangrijker vinden dan efficiëntie. In tegenstelling tot wat men zou verwachten primeert het algemeen belang voor hen sterker op het persoonlijk belang dan het geval is bij de voorstanders van inspraak. Inspraak gebeurt echter bij voorkeur wel door deskundigen. Goede dienstverlening primeert op lage belastingen.

Belastingen

Respondenten werd gevraagd zich te plaatsen op een schaal van ‘zo weinig mogelijk belastingen’ tot ‘een zo goed mogelijke dienstverlening’. Onderstaande figuur toont een vrij ruime spreiding van opinies, maar wat vooral opvalt is de piek bij ‘zo weinig mogelijk belastingen’. Er bestaat dus bij een groep van zowat 20% een uitgesproken voorkeur voor zo weinig mogelijk belastingen.

Figuur 42: Belastingen vs. dienstverlening, WADO



Respondenten waarvan de levensstandaard nu veel lager is dan 5 jaar geleden zijn eerder geneigd voor de optie ‘zo weinig mogelijk belastingen’ te kiezen³⁶. Vooral de hoge inkomensgroep neigt eerder naar een keuze voor een zo goed mogelijke dienstverlening.

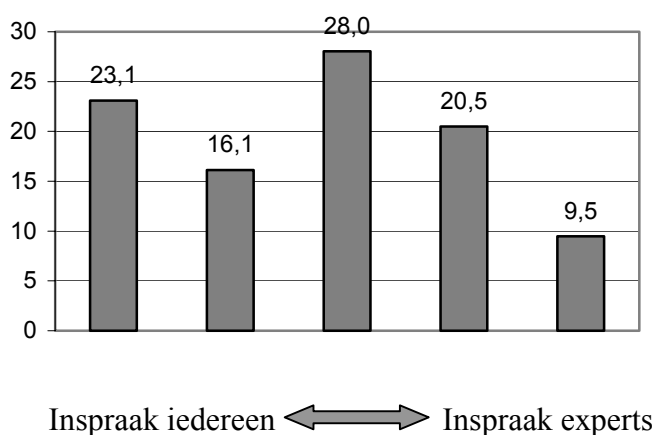
Wat opvalt is dat we slechts een heel beperkte samenhang vinden met de vermeende spilzucht van de overheid. De mening over de stelling dat de overheid geld over de balk gooit vertoont slecht een kleine correlatie met de belastingen-dienstverlening opinie (-.054). Verder zien we ook een beperkte samenhang met de opvatting dat de overheid beter werk zou leveren indien ze minder taken zou doen (-.065). Deze twee verbanden zijn zoals gezegd erg klein. We vinden wel grotere correlaties m.b.t. de opvatting dat ambtenaren corrupt zouden zijn of hun eigenbelang dienen (resp. -.129 en -.159)

³⁶ $X^2=33.262$, $df=20$, $p=.032$

Technocratie

Technocratie behelst onder meer een voorkeur voor expertenbesluitvorming. De WADO respondenten dienden zich te plaatsen op een schaal die liep van ‘inspraak voor iedereen’ tot ‘inspraak door deskundigen’. De opinie lijkt eerder naar ‘inspraak voor iedereen’ te neigen, en net zoals bij de vraag over belastingen zien we hier ook een piek bij het uiteinde van de schaal.

Figuur 43: Inspraak voor iedereen of door experts (WADO, %)

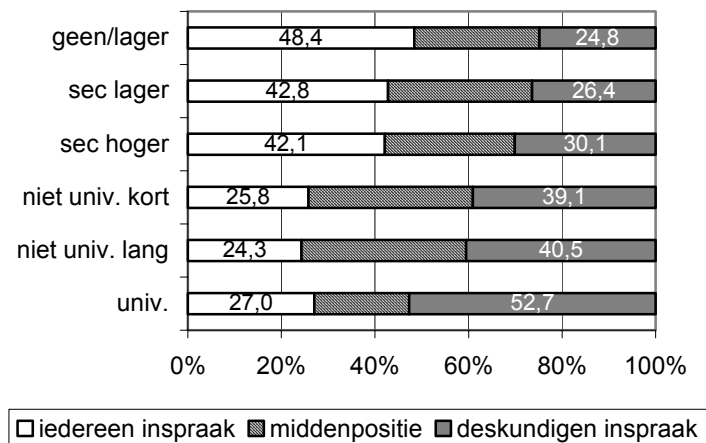


Er is een duidelijk effect van opleiding waar te nemen in de antwoorden: hoe hoger de respondent is opgeleid, hoe meer hij of zij belang hecht aan inspraak door deskundigen³⁷. Daarnaast is ook een leeftijdseffect waarneembaar: hoe ouder, hoe kleiner de voorkeur voor ‘inspraak voor iedereen’³⁸. De voorkeur voor inspraak voor iedereen is het sterkst bij arbeiders en studenten, die voor inspraak voor deskundigen komt aanzienlijk vaker voor bij kaderleden.

³⁷ $X^2=45.585$, $df=10$, $p=.000$

³⁸ $X^2=76.500$, $df=36$, $p=.000$

Figuur 44: Inspraak voor iedereen of inspraak door deskundigen * opleiding, WADO



In het Europese Waardenonderzoek werd de respondenten gevraagd hoe ze stonden ten aanzien van de optie dat experts en niet de regering besluiten nemen op basis van wat hen het beste lijkt voor het land. Van de Belgische respondenten beoordeelden 58.5% dit als een zeer of behoorlijk goede optie. Ze spannen daarmee, samen met Finland, Duitsland, Oostenrijk en Spanje de kroon in de EU. Deze optie is het minst aantrekkelijk in Griekenland en Denemarken.

6.3 PRIVATE SECTOR VS. OVERHEIDSSECTOR

Daar waar privatisering van overheidsdiensten tot recent werd gezien als de remedie tegen de slechte werking van deze administraties, zwaait de slinger nu de andere richting uit: vooral sinds de opkomst van de anti-globalistische beweging lijkt het vroegere “public bad, private good” (Deakin & Wright, 1990) te zijn omgeslagen in een al even kritiekloos “public good, private bad”.

Het aantal voorstanders van privatisering (in de vragenlijst omschreven als ‘wie zou *[dienstverlening]* het best organiseren: de privé-sector, de overheid of maakt het geen verschil?) is het hoogst m.b.t. de postbedeling en huisvuilophaling, het laagst voor het lager onderwijs en de politie. Voor alle bevraagde diensten spreekt een meerderheid zich uit voor een organisatie door de overheid. Telkens één vierde tot één derde van de respondenten stelt dat het geen verschil maakt of de overheid of de privé-sector de betrokken dienst organiseert. Dit komt wellicht door de vele verschillende gradaties van privatisering en door het feit dat

een aantal van de bevroagde diensten reeds deels zijn geprivatiseerd. Tevens is het zo dat het woord privatisering wellicht verschillende zaken oproept: voor de één staat privatisering gelijk met ‘marktmodel’ en massale ontslagen, voor de ander is het onderwijs grotendeels geprivatiseerd gezien het bestaan van het vrij onderwijs.

Tabel 36: Aanvaardbaarheid privatisering overheidsdiensten:

wie organiseert ... het beste? (WADO)

%	<i>Post</i>	<i>Huisvuil ophaling</i>	<i>VDAB</i>	<i>De Lijn</i>	<i>Politie</i>	<i>Lager onderwijs</i>
Private sector	31.1	26.2	21.1	20.6	13.8	10.9
Overheid	34.2	37.2	44.2	46.4	56.7	59.7
Maakt geen verschil	30.7	33.9	27.3	29.3	25.3	26.1
Missing	4.0	2.6	7.4	3.8	4.2	3.3

Ook op het algemene niveau werden vragen gesteld naar privatisering. De meningen over privatisering lopen sterk uiteen, met uitzondering van de vraag of overheidsdiensten moeten functioneren als een bedrijf. Deze laatste vraag kan echter zowel geïnterpreteerd worden als verwijzend naar de interne werking van de overheidsdiensten als naar hun statuut.

Tabel 37: Houding t.o.v. privatisering, WADO

%	<i>helemaal oneens</i>	<i>oneens</i>	<i>niet (on)eens</i>	<i>eens</i>	<i>helemaal eens</i>	<i>missing</i>
meeste overheidsdiensten kunnen beter door private sector worden georganiseerd	4,0	32,8	26,5	27,7	4,2	4,9
idee dat privésector altijd beter werkt dan de overheid is sprookje	2,5	22,6	24,4	41,7	4,2	4,5
overheidsdiensten moeten functioneren als een bedrijf	0,6	10,2	12,2	61,4	12,5	3,2
overheid zou beter werk leveren indien ze minder taken zou doen	1,7	25,9	20,1	44,9	4,2	3,2

De vergelijking tussen deze scores en de antwoorden op de stelling ‘de meeste overheidsdiensten kunnen beter door de private sector worden georganiseerd’ toont dat dit sterk afhangt van de specifieke dienst die wordt bevroagd.

Zij die van mening zijn dat de meeste overheidsdiensten beter door de private sector kunnen worden georganiseerd hebben over de hele lijn minder vertrouwen in de instellingen, met uitzondering van het vertrouwen in de patroons of werkgevers. Eén van de grootste verschillen situeert zich op het vlak van het vertrouwen in de vakbonden (21.6% van de ‘privatiseerders’, vs. 38.2% van de ‘niet-privatiseerders’ hebben vertrouwen in de vakbonden). Opnieuw blijft de interpretatie moeilijk: is de voorkeur voor de private sector ingegeven door een overtuiging dat de slechte werking van de overheid te wijten is aan vakbondsinvloed, of is een negatiever houding ten aanzien van vakbonden inherent aan het kiezen voor privatisering?

De vraag blijft echter of die antwoorden die een voorkeur voor privatisering laten uitschijnen een uiting zijn van een echte overtuiging dat privatisering beter is, dan wel een reactie zijn op de slechte werking van de overheidsdiensten. Tabel 38 toont immers dat de wenselijkheid van privatisering van alle bevraagde diensten correleert met de algemene tevredenheid met de werking van de overheidsdiensten.

Tabel 38: Tevredenheid * opinie privatisering, WADO

<i>% tevreden</i>	<i>best door privésector</i>	<i>Best door overheid</i>	<i>maakt geen verschil</i>	<i>p</i>
Politie	52,3	65,9	64,7	0,004
Post	57,6	84,0	76,1	0,000
Lager onderwijs	69,2	85,2	82,4	0,004
Huisvuilophaling	78,0	85,1	83,3	0,017
VDAB	46,1	70,8	65,9	0,034
De Lijn	46,7	66,9	69,2	0,000

Zij die van mening zijn dat de meeste overheidsdiensten best door de private sector kunnen worden georganiseerd zijn over het algemeen minder tevreden met de werking van de overheidsdiensten. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat deze ontevredenheid hen motiveert een private dienstverlener boven een publieke te gaan verkiezen. In dezelfde redenering zou een hoge tevredenheid de wens het status quo te behouden uitdrukken. Een alternatieve verklaring is dat een ideologische voorkeur voor de private sector de lage tevredenheid met de bevraagde overheidsdiensten teweegbrengt. Desalniettemin zien we toch nog steeds vrij hoge niveaus van tevredenheid bij hen die een organisatie door de private sector voorstaan. Dit doet ons veronderstellen dat de keuze voor een organisatie door de

publieke of de private sector vooral op ideologische gronden wordt gemaakt, en minder op grond van de prestaties en werking van de betrokken diensten.

Tabel 39: Vertrouwen, tevredenheid en houdingen t.a.v. privatisering, WADO

%	<i>Pro privatisering</i>	<i>Contra privatisering</i> ³⁹
Vertrouwen in de overheid (algemeen)	15.0	30.7
Tevredenheid met de werking van overheidsdiensten (algemeen)	32.6	51.9

Dit blijkt ook uit de cijfers op een hoger niveau: Zij die pro privatisering zijn hebben een lager algemeen vertrouwen en een lagere algemene tevredenheid met de werking van overheidsdiensten. De wens tot privatisering lijkt een uiting te zijn van wantrouwen, en niet zomaar een houding t.o.v. een beleidskeuze.

Tevredenheid met de dienstverlening van bepaalde diensten kan dan alleen invloed hebben op het niveau van vertrouwen in de overheid indien de respondent het eens is met de overheidsstatus van de bevraagde dienst. Meer nog, wantrouwen en ontevredenheid kunnen de kop opsteken wanneer iemand van mening is dat de overheid taken vervult die zij niet dient te vervullen, zelfs indien deze taken op een kwalitatieve manier worden uitgevoerd (Huseby, 2000).

Minimal state

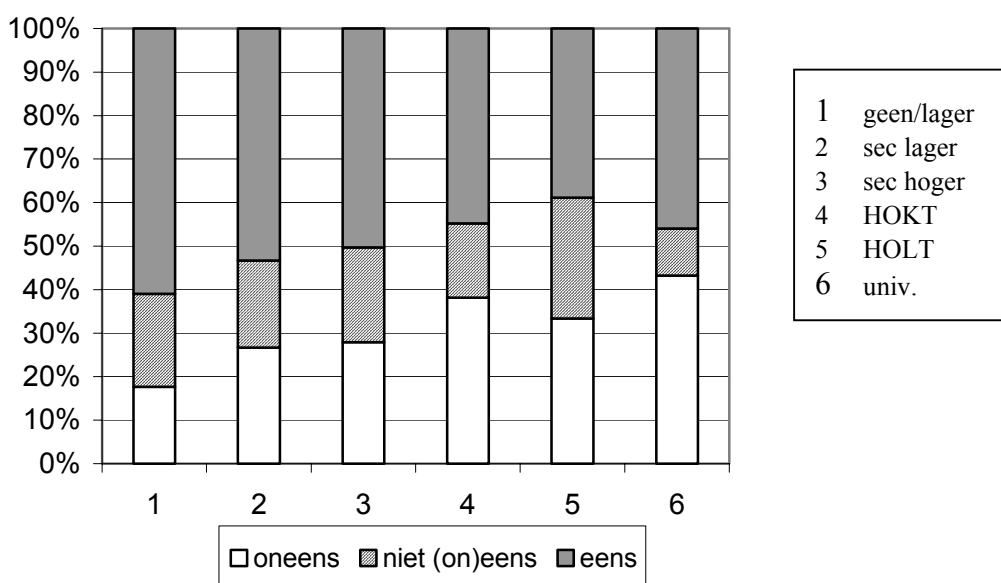
Hoewel een term als ‘big state’ in België niet zo vaak wordt gebruikt als in de Verenigde Staten het geval is (zie o.a. Light, 1999; Neiman, 2000), kunnen we toch veronderstellen dat er groepen burgers zijn die hun ongenoegen uiten over het feit dat de overheid te groot zou zijn geworden: de overheid heeft te veel personeel, te veel macht, te veel taken en te hoge budgetten (en heft dus te veel belastingen), en deze feiten liggen aan de basis van het wantrouwen. Onderzoek door Del Pino in Spanje toonde aan dat wanneer aan respondenten de vraag wordt voorgelegd of het verkiesbaar is de belastingen te verlagen wanneer dit een kleine achteruitgang van de kwaliteit en kwantiteit van de dienstverlening teweegbrengt, dat meer dan 70% het hiermee oneens is (Del Pino, 2002). We hebben reeds eerder aangehaald

³⁹ Beide significant $\chi^2=.000$ df=16

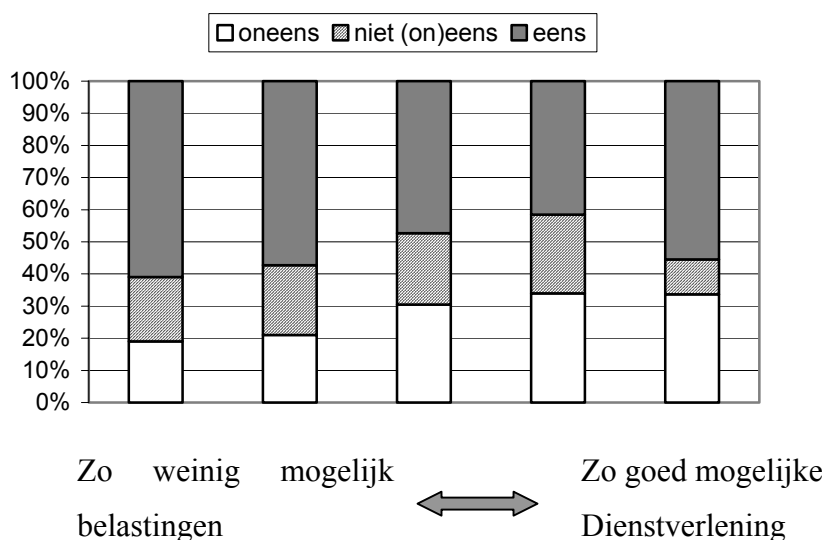
dat de bekommernis voor ‘zo weinig mogelijk belastingen’ afneemt naarmate de respondent hoger opgeleid is.

Een verdere duiding van dit fenomeen vinden we in de antwoorden op de vraag ‘de overheid zou beter werk leveren indien ze minder taken zou doen’. Het zijn vooral lager opgeleiden die het hiermee eens zijn ($\tau = -.102$). Nochtans is de samenhang met de hierboven besproken vraag vrij beperkt ($\tau = -.065$).

Figuur 45: Overheid beter werk indien minder taken * opleiding, WADO



Figuur 46: Overheid beter werk indien minder taken en belastingen betalen, WADO



Zij die zich op de schaal ‘zo weinig mogelijk belastingen-zo goed mogelijke dienstverlening’ aan de kant van zo weinig mogelijk belastingen plaatsen zijn zoals te verwachten ook van mening dat de overheid beter werk zou leveren indien ze minder taken zou doen. Het antwoordpatroon van zij die een zo goed mogelijke dienstverlening verkiezen volgt deze verwachting echter niet: ook zij vinden dat de overheid beter werk zou leveren indien ze minder taken zou doen. De motivatie is waarschijnlijk verschillend in beide gevallen: resp. geld besparen door minder taken te doen vs. het aantal taken verminderen om meer aandacht te kunnen besteden aan een aantal kerntaken.

Het zich uitspreken voor een ‘minimale staat’ is niet noodzakelijk een uiting van een ideologische keuze. De keuze kan ook het gevolg zijn van een reactie op de gepercipieerde werking van de overheid. We hebben getracht deze onder te brengen in Tabel 40. We kunnen verwachten dat naargelang de respondenten zich plaatsen t.a.v. beide uitspraken, ook hun gewenste strategie t.a.v. de toekomst van de administratie en de overheid verschillend zal zijn. We baseerden ons op de 4 strategieën om met druk op het overheidsapparaat om te gaan van Pollitt & Bouckaert: maintain (houden zoals het is), minimize (overheid minimaliseren), modernize (moderniseren), marketize (vermarkten) (Pollitt & Bouckaert, 2000:178).

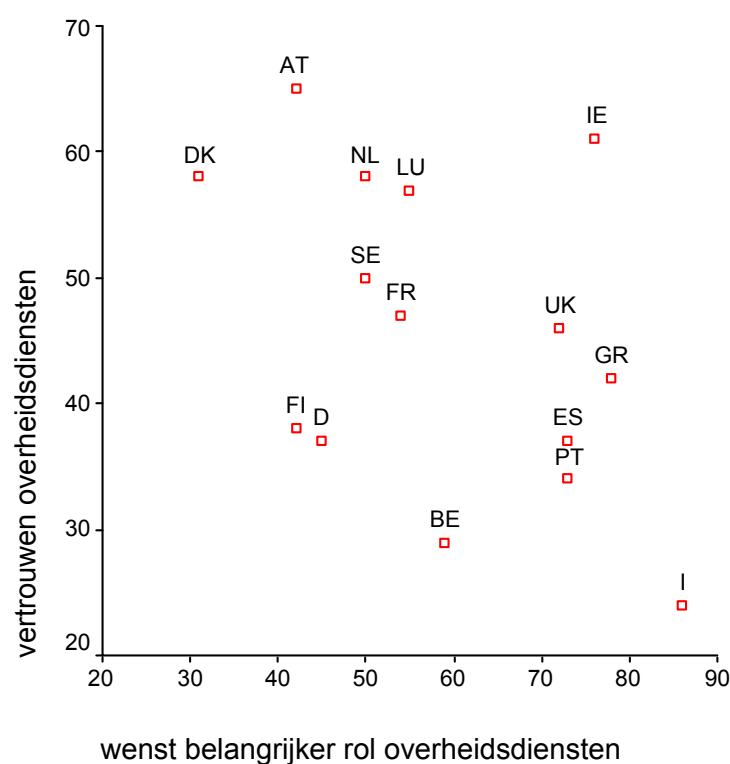
Tabel 40: Hervormingsstrategieën voor de overheid, WADO⁴⁰

	Overheid zou beter werk leveren indien ze minder taken zou doen			Total	
Overheids- diensten werken efficiënt	Eens	15,5%	5,3%	7,2%	28,0%
	Niet (on)eens	18,6%	10,6%	11,7%	40,8%
	Oneens	16,5%	4,8%	9,9%	31,2%
	Total	50,6%	20,6%	28,7%	100,0%

⁴⁰ Paul C. Light (Light, 1999) maakte een gelijkaardige indeling in devolvers, realigners, downsizers en reinventors, en gebruikte hiervoor 3 criteria: de omvang, prioriteiten en efficiëntie van de overheid. Hoewel zijn indeling in 4 groepen aantrekkelijk lijkt, blijft het onduidelijk hoe op basis van 3 te onderscheiden criteria een 2x2 tabel kan worden gemaakt.

Het is onduidelijk wat de precieze band tussen ‘gewenste omvang van de overheid’ en vertrouwen in de overheid is. De Europese Commissie vroeg de Europeanen in 1996 of ze wensten dat de openbare diensten een belangrijkere of minder belangrijke rol zouden gaan innemen in het economische leven (Mohedano-Brethes, 1997)⁴¹. In dezelfde periode peilde de Eurobarometer nr. 48.0 naar het vertrouwen in de overheidsdiensten. De gevonden effecten zijn niet erg sterk, maar lopen toch in een andere richting dan verwacht: respondenten in landen met een laag vertrouwen in de overheidsdiensten lijken toch sterkere voorstanders te zijn van een belangrijkere rol van de overheidsdiensten in het economische leven.

Figuur 47: Vertrouwen in en gewenst gewicht van overheidsdiensten in Europa, EB

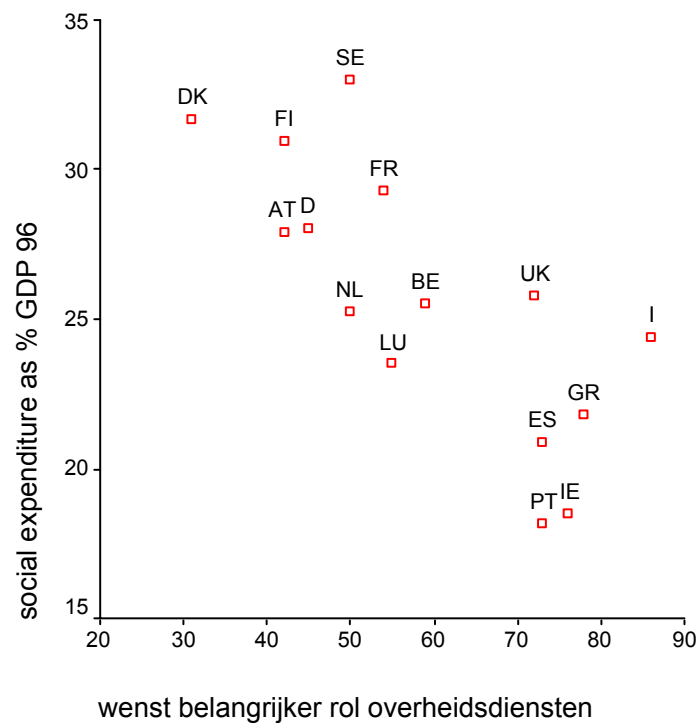


Van de ondervraagde Belgen had slechts 29% vertrouwen in de overheidsdiensten, terwijl 59% voorstander is van een belangrijker rol voor deze diensten. Dit kan betekenen dat het lage vertrouwen een vraag uitdrukt naar meer overheidsdiensten. Dit kan kloppen gezien Italië, Griekenland, Ierland, Spanje en Portugal de lijst aanvoeren van landen waar er een vraag is naar meer overheidsdiensten. Dit zijn echter precies die landen waar de sociale uitgaven van de overheid ook beperkter zijn, wat de vraag naar een actievere overheid kan

⁴¹ “Souhaitez-vous que les services publics prennent plus d’importance, moins d’importance, ni plus, ni moins d’importance dans la vie économique de notre pays”

verklaren (zie Figuur 48). Een verband tussen sociale uitgaven en vertrouwen in de overheidsdiensten vinden we echter niet.

Figuur 48: Gewenst gewicht van overheidsdiensten in Europa (CTS 1996) * sociale uitgaven als % van het BNP (OESO, 1996)



HOOFDSTUK 7 Besluiten en samenvatting

De werking van de overheidsdiensten krijgt een belangrijke rol toebedeeld in het debat over het vertrouwen van de burger in de overheid. Dit veronderstelt dat we een goed beeld krijgen van de houding van de burger t.o.v. deze overheidsdiensten. Dit geldt eveneens voor de mate van vertrouwen in de overheid. Al te vaak wordt kritiekloos de opvatting verspreid als zou het vertrouwen van de burger in de overheid rampzalig zijn, en het beeld van ambtenaren en overheidsdiensten abominabel.

Slechts 16.7% van de respondenten is ontevreden over de werking van de overheidsdiensten. De tendensen zijn iets negatiever voor het vertrouwen in de overheid: 29.7% zegt de overheid niet te vertrouwen, tegenover 22.4% met veel of heel veel vertrouwen. Tevredenheid met overheidsdienstverlening ligt meestal hoger of is gelijk aan het niveau van vertrouwen in de overheid. De meningen zijn verdeeld over de vraag of de overheidsadministratie een positief imago heeft, maar er bestaat wel een lichte neiging om te stellen dat de administraties nu beter werken dan 5 jaar geleden. Vrouwen zijn echter geneigd te stellen dat het imago van de overheidsadministratie erop achteruit is gegaan. Tijdsreeksen lijken te tonen dat de grote vertrouwenscrisis achter de rug is, maar voorzichtigheid in de interpretatie van de data blijft geboden.

Burgers hebben een heel positief beeld van specifieke overheidsgerelateerde beroepen zoals brandweerman, postbode, leraar of buschauffeur. Ambtenaren en politici roepen echter een negatief beeld op. Het beeld dat burgers hebben wordt positiever naarmate respondenten ouder zijn en een lagere opleiding hebben genoten. Opleiding is een belangrijke variabele voor veel van de bevraagde items: de lager opgeleiden zijn over het algemeen heel teveden met de werking van de overheidsdiensten, terwijl hoger opgeleiden heel wat negatiever zijn ingesteld.

Desalniettemin is dit beeld helemaal niet zo coherent en éénvoudig. In vergelijking met hoger opgeleiden zijn lager opgeleiden van mening dat ambtenaren eerder hun eigenbelang dienen en corrupter zijn dan gewone mensen, maar ze hebben tegelijkertijd ook een positiever beeld

van ambtenaren, en zijn ook eerder van mening dat overheidsdiensten efficiënt werken. Een duidelijke verklaring hiervoor hebben we nog niet. Het lijkt wel alsof de hoger opgeleiden vooral een kritische houding ten aanzien van de overheidsdiensten tentoonspreiden, terwijl de houding van de lager opgeleiden eerder door een algemeen onbehagen wordt gedreven. Wanneer specifieke diensten worden bevraagd, is het meest positieve beeld bijna steeds te vinden bij de lager opgeleiden. We zouden kunnen zeggen dat een wantrouwende houding t.a.v. de overheid vooral voorkomt bij de lagere socio-economische klassen, terwijl ontevredenheid met de overheidsdienstverlening eerder te vinden is bij de hogere socio-economische klassen.

Deze verschillen vinden we ook terug voor wat betreft de principes die aan de grondslag liggen van de werking van de administratie. De hogere socio-economische klassen verkiezen efficiëntie boven inspraak terwijl de lagere klassen inspraak boven efficiëntie verkiezen. Tegelijkertijd percipiëren deze laatsten ook meer efficiëntie binnen de overheidsdiensten. Hogere inkomensgroepen verkiezen een zo goed mogelijke dienstverlening boven zo weinig mogelijk belastingen en over het algemeen zien we een vrij gelijkmatige spreiding tussen beide alternatieven. De keuze voor zo weinig mogelijk belasting vertoont verrassend genoeg slechts een heel beperkte samenhang met de vermeende spilzucht van de overheid, die over het algemeen vrij hoog wordt ingeschat.

Of een bepaalde dienst door de overheid of door de private sector wordt georganiseerd maakt in de meeste gevallen niet zoveel uit voor de respondenten. De steun voor een privatisering is het grootst voor wat betreft de Post en de huisvuilophaling. Zij die van mening zijn dat de meeste overheidsdiensten best door de private sector kunnen worden georganiseerd zijn over het algemeen minder tevreden met de werking van de overheidsdiensten. Het is niet duidelijk of de keuze voor een private aanbieder een reactie is op de lage tevredenheid, dan wel dat een ideologische voorkeur voor de private sector de lage tevredenheid met de bevroagde overheidsdiensten teweegbrengt.

Dit rapport leerde ons dat er niet zoiets bestaat als hét beeld van de ambtenaar en de overheidsdiensten. We vonden een vrij gecompliceerd beeld met elkaar schijnbaar tegensprekende tendensen. Vandaar dat we niet alleen aandacht hebben besteed aan klassieke

verklaringen voor het negatieve beeld van de overheid bij de burger, maar ook hebben getracht een aantal alternatieve verklaringen toe te lichten, zonder echter in staat te zijn sluitende verklaringen te bieden.

Bijlagen

BIJLAGE 1. AFKORTINGEN

APS	Administratie Planning en Statistiek – ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (survey)
CPI	Corruption Perceptions Index
CTS	Continuous Tracking Survey
CV	Consumentenvertrouwen
EB	Eurobarometer
EVS	European Values Study
HDI	Human Development Index
ISPO	Interuniversitair Steunpunt Politieke-Opinieonderzoek
LLB	La Libre Belgique
NES	National Election Studies (USA)
OESO	Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OECD)
TI	Transparency International
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VEV	Vlaams Economisch Verbond
WADO	Survey ‘Werken aan de Overheid’

BIJLAGE 2. LIJST VAN FIGUREN

Figuur 1: Vertrouwen in de overheid en tevredenheid met de werking van overheidsdiensten (WADO)	14
Figuur 2: Vertrouwen en tevredenheid naar leeftijd (gemiddelde 1→5, WADO)	14
Figuur 3: Overheidsadministratie heeft positief imago (% , WADO)	16
Figuur 4: Administraties werken nu beter dan 5 jaar geleden (% , WADO)	16
Figuur 5: Imago is er laatste jaren sterk op achteruit gegaan (% , WADO)	16
Figuur 6: Evolutie imago administratie * geslacht (% , WADO)	17
Figuur 7: Vertrouwen in de Instellingen: administraties en overheidsdiensten, APS	19

Figuur 8: Vertrouwen in politiek en administraties: evoluties (APS)	20
Figuur 9: Vertrouwen in de Instellingen, ISPO (%)	20
Figuur 10: Vertrouwen in de (Federale) regering in België: evolutie sinds 1982, La Libre Belgique (%)	23
Figuur 11: Herstel van het Vertrouwen? (LLB)	24
Figuur 12: Vertrouwen en Tevredenheid met de werking van de democratie (La Libre Belgique & Eurobarometer)	26
Figuur 13: Impact van ‘events’: de Dutroux-crisis (veel of zeer veel vertrouwen, %, APS)	27
Figuur 14: Impact van ‘events’: 9/11	27
Figuur 15: Vertrouwen in de ‘overheidsdiensten’ in een aantal EU landen, Eurobarometer	34
Figuur 16: Tevredenheid met de werking van de democratie in België en Nederland (% tevreden, Eurobarometer)	35
Figuur 17: Gepercipieerde werking overheidsadministraties, vergelijking (internationaal) met Vlaamse overheidsadministratie (gemiddelden), WADO	36
Figuur 18: Trust in government index, National Election Studies, USA (% vertrouwen)	37
Figuur 19: Beoordeling dienstverlening of informatieverstrekking van de Canadese overheid	38
Figuur 20: Familie en vrienden aanraden om bij de overheid te werken * opleiding (% eens/helemaal eens, WADO)	41
Figuur 21: Beeld dat beroepen en functies oproepen bij de burger, WADO	42
Figuur 22: Beeld van ambtenaar naar leeftijd (WADO)	43
Figuur 23: Beeld van de ambtenaar, naar opleidingsniveau, WADO	44
Figuur 24: Beeld van ‘ordefuncties’ * leeftijd, WADO	45
Figuur 25: België in de Corruption Perceptions Index	47
Figuur 26: Vertrouwen administratie (EVS) en perceptie corruptie (CPI, TI)	47
Figuur 27: Vertrouwen administratie en perceptie dat landgenoten steekpenningen zouden aannemen (EVS)	48
Figuur 28: Perceptie corruptie in EVS en Transparency International	49
Figuur 29: Corruptie en vertrouwen ambtenaren ISSP	50
Figuur 30: Het personeel van de overheid is in het algemeen... (WADO)	56
Figuur 31: Het personeel van de overheid is in het algemeen... * opleiding (WADO)	57
Figuur 32: Imago van de Vlaamse en Federale overheid (Kennis95 & 96, APS)	58

Figuur 33: Overheidsdiensten werken efficiënt * opleidingsniveau, WADO	59
Figuur 34: Vertrouwen in de overheid vs. perceptie efficiëntie overheidsdiensten, WADO	60
Figuur 35: Vertrouwen in gemeentelijk en Vlaamse administratie, APS	64
Figuur 36: Positief of negatief beeld van een aantal diensten en instellingen, WADO	68
Figuur 37: Vertrouwen in de NMBS, WADO, gemiddelde	73
Figuur 38: Klantentevredenheid NMBS (op 10)	74
Figuur 39: Principes van dienstverlening, WADO	79
Figuur 40: Inspraak vs. efficiëntie * opleidingsniveau, WADO	79
Figuur 41: Belang efficiëntie * perceptie efficiënte werking, WADO	80
Figuur 42: Belastingen vs. dienstverlening, WADO	81
Figuur 43: Inspraak voor iedereen of door experts (WADO, %)	82
Figuur 44: Inspraak voor iedereen of inspraak door deskundigen * opleiding, WADO	83
Figuur 45: Overheid beter werk indien minder taken * opleiding, WADO	87
Figuur 46: Overheid beter werk indien minder taken en belastingen betalen, WADO	87
Figuur 47: Vertrouwen in en gewenst gewicht van overheidsdiensten in Europa, EB	89
Figuur 48: Gewenst gewicht van overheidsdiensten in Europa (CTS 1996) * sociale uitgaven als % van het BNP (OESO, 1996)	90

BIJLAGE 3. LIJST VAN TABELLEN

Tabel 1: Vertrouwen in de instellingen, % veel of heel veel vertrouwen (WADO)	12
Tabel 2: Vertrouwen in de overheid en tevredenheid met over werking overheidsdiensten (WADO)	15
Tabel 3: Tevredenheid met beleid (WADO)	15
Tabel 4: Functioneren van overheidsinstellingen, Eurobarometer 47.1, % eens	17
Tabel 5: Vertrouwen in de instellingen, APS	18
Tabel 6: Vertrouwen van burgers en bedrijfsleiders (VEV)	21
Tabel 7: Vertrouwen in de administratie in een aantal Europese landen: evolutie (EVS)	28
Tabel 8: Vertrouwen in de instellingen, Europees Waardenonderzoek 1981 (% vertrouwen)	30
Tabel 9: Vertrouwen in de Instellingen, Europees Waarden Onderzoek 1990 (% vertrouwen)	31
Tabel 10: Vertrouwen in de instellingen in de Europese landen, Europees Waardenonderzoek 1999-2000	32
Tabel 11: Tevredenheid met de overheid, Nederland	39
Tabel 12: Beeld van ambtenaren en politici bij de burger (% , WADO)	43
Tabel 13: Houdingen t.a.v. de administratie: tegenstrijdigheden	45
Tabel 14: Corruptie en <i>Human Development</i>	51
Tabel 15: Invloed aanwezigheid ambtenaren in omgeving op antwoordpatronen (WADO)	53
Tabel 16: Vertrouwensverschillen tussen ambtenaren en niet-ambtenaren, WADO	55
Tabel 17: Prioriteiten volgens gemeentesecretarissen, U.Di.T.E.	58
Tabel 18: Perceptie uitgaven overheid (hoogste uitgaven)	60
Tabel 19: Perceptie uitgaven overheid (kleinste uitgaven)	61
Tabel 20: Uitgaven van de overheid: perceptie vs. realiteit	62
Tabel 21: Algemene tevredenheid met openbare diensten in België, 2000 & 2002 (Europese Commissie)	64
Tabel 22: Bij wie gaat men te rade? (APS)	65
Tabel 23: Informatieverstrekking door de overheid, WADO	66
Tabel 24: Algemene vs. specifieke tevredenheid, WADO	67
Tabel 25: Samenvattende tabel: wie heeft het meest positieve beeld? (WADO)	69
Tabel 26: Wie is verantwoordelijk voor de organisatie van... (WADO)	70
Tabel 27: Perceptie bevoegdheid voor 'De Lijn'	71

Tabel 28: Gebruiksfrequentie afgelopen jaar, WADO	71
Tabel 29: Invloed van gebruiksfrequentie op tevredenheid en vertrouwen, WADO	72
Tabel 30: Correlatie specifieke en algemene tevredenheid overheidsdiensten, WADO	74
Tabel 31: Indicatoren van tevredenheid werking overheidsdiensten, WADO	75
Tabel 32: Samenhang tussen tevredenheid met specifieke diensten en vertrouwen in de overheid (correlaties, WADO)	76
Tabel 33: Indicatoren van vertrouwen in de overheid, WADO	76
Tabel 34: Kenmerken van een openbare dienst (België; %, CTS 1997)	77
Tabel 35: Vertrouwen in de openbare diensten om (België; %, CTS 1997)	78
Tabel 36: Aanvaardbaarheid privatisering overheidsdiensten: wie organiseert ... het beste? (WADO)	84
Tabel 37: Houding t.o.v. privatisering, WADO	84
Tabel 38: Tevredenheid * opinie privatisering, WADO	85
Tabel 39: Vertrouwen, tevredenheid en houdingen t.a.v. privatisering, WADO	86
Tabel 40: Hervormingsstrategieën voor de overheid, WADO	88
Tabel 41: Vertrouwen in de geschreven pers (Eurobarometer)	103
Tabel 42: Vertrouwen in de radio (Eurobarometer)	104
Tabel 43: Vertrouwen in de televisie	104
Tabel 44: Vertrouwen in de justitie/ het (Belgische) rechtssysteem (Eurobarometer)	105
Tabel 45: Vertrouwen in de politie (Eurobarometer)	105
Tabel 46: Vertrouwen in het leger (Eurobarometer)	106
Tabel 47: Vertrouwen in de Kerk (Eurobarometer)	106
Tabel 48: Vertrouwen in de vakbonden (Eurobarometer)	107
Tabel 49: Vertrouwen in de politieke partijen (Eurobarometer)	107
Tabel 50: Vertrouwen in de overheidsdiensten (Eurobarometer)	108
Tabel 51: Vertrouwen in de grote ondernemingen (Eurobarometer)	108
Tabel 52: Vertrouwen in de (Belgische) regering (Eurobarometer)	109
Tabel 53: Vertrouwen in het (Belgische) parlement (Eurobarometer)	109
Tabel 54: Vertrouwen in de Europese Unie (Eurobarometer)	110
Tabel 55: Vertrouwen in de Verenigde Naties (Eurobarometer)	110
Tabel 56: Vertrouwen in de niet-gouvernementele organisaties (Eurobarometer)	111
Tabel 57: Vertrouwen in de liefdadigheids-, vrijwilligersorganisaties (Eurobarometer)	111

Tabel 58: Vertrouwen in het onderwijs(systeem)	112
Tabel 59: Vertrouwen in de Conventie over de Toekomst van de EU (Eurobarometer)	112
Tabel 60: Vertrouwen in het Europees Parlement (Eurobarometer)	112
Tabel 61: Vertrouwen in de Europese Commissie (Eurobarometer)	113
Tabel 62: Vertrouwen in de Raad van Ministers van de Europese Unie (Eurobarometer)	113
Tabel 63: Vertrouwen in het Europees Hof van Justitie (Eurobarometer)	114
Tabel 64: Vertrouwen in de Europese Ombudsman (Eurobarometer)	114
Tabel 65: Vertrouwen in de Europese Centrale Bank (Eurobarometer)	115
Tabel 66: Vertrouwen in de Europese Rekenkamer (Eurobarometer)	115
Tabel 67: Vertrouwen in het Comité van de Regio's (Eurobarometer)	116
Tabel 68: Vertrouwen in het Europees Economisch en Sociaal Comité (Eurobarometer)	116
Tabel 69: Vertrouwen in de instellingen, ISPO	117

BIJLAGE 4. GEBRUIKTE DATA

APS

Jaarlijkse survey naar sociaal-culturele verschuivingen in Vlaanderen van de Administratie Planning en Statistiek (MVG), 1996-2002, N= ± 1500

(<http://aps.vlaanderen.be>)

Consumentenenquête

Maandelijkse telefonische bevraging van ongeveer 1500 respondenten in opdracht van de Nationale Bank van België. De antwoorden worden samengevat in een indicator van het consumentenvertrouwen. (www.nbb.be)

CTS

Continuous Tracking Survey. Initiatief van de Europese Commissie. We gebruikten die afgenomen tussen 23/10 en 19/11 1996, golf 96.10, N= 800 per EU land, 1600 in Duitsland.

http://europa.eu.int/comm/public_opinion/archives/europinion_cts/special/Services_publics/spfina2b.pdf

Eurobarometer

De Eurobarometer surveys worden normaal twee maal per jaar afgenomen bij een steekproef van ongeveer 1000 respondenten, door middel van een face-to-face interview. Daarnaast zijn er ook nog een aantal speciale surveys rond specifieke onderwerpen, oa. openbare diensten.

Zie: http://europa.eu.int/comm/public_opinion

Europees Waardenonderzoek

3 golven surveys: 1981, 1990, 1999-2000. Laatste golf in 32 landen. N voor België resp. 1145, 2792, 1912 (<http://kubnw5.kub.nl/web/fsw/evs/>)

ISPO

Verkiezingsonderzoek in 1991, 1995 en 1999. Gedeeltelijk opgezet als panelonderzoek. N in 1999 = 2899 (www.kuleuven.ac.be/ispo)

Kennis

Onderzoek naar de kennis van de Vlamingen en hun houdingen tegenover de Vlaamse Overheid, i.o.v. het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Face-to-face interviews bestaande uit een nulpeiling (1995, N=710) en een effectpeiling (1996), bestaande uit een panelgroep (N=532) en een controlegroep (N=455)

La Libre Belgique

Politieke opiniepeiling. N=± 2000 (750 Vlaanderen & Wallonië, 500 Brussel, waaronder 100 Nederlandstaligen). Random walk (www.lalibre.be)

National Election Studies

Amerikaans Verkiezingsonderzoek (www.umich.edu/~nes/)

Transparency International

Corruption Perceptions Index (CPI) van Transparency International (TI). Hoofdzakelijk een meta-analyse (www.transparency.org)

UNDP Human Development Index

Samengestelde index o.b.v. longevity, knowledge, and a decent standard of living. Longevity is measured by life expectancy at birth; knowledge is measured by a combination of the adult literacy rate and the combined gross primary, secondary, and tertiary enrolment ratio; and standard of living, as measured by GDP per capita (PPP US\$) (<http://hdr.undp.org>)

VEV

‘Win vertrouwen, win groeikracht’. Telefonische enquête (2002) van het VEV bij particulieren en bedrijfsleiders in Vlaanderen, Wallonië, Nederland, Frankrijk, Duitsland, Zweden en Ierland, particulieren: N=±800 voor Vl. & Wal.; ± 1000 voor de andere regio's & landen. Bedrijfsleiders: N=±300, behalve in Wallonië (216) (www.vev.be)

WADO Face to Face

Survey door het Instituut voor de Overheid (K.U.Leuven), i.o.v. het MVG. Voorjaar 2002, N=1248

(www.kuleuven.ac.be/io/trust)

WADO Post

Postsurvey door het Instituut voor de Overheid (K.U.Leuven) i.o.v. het MVG, 2002, 14 golven, N=2166 (www.kuleuven.ac.be/io/trust)

BIJLAGE 5. VERTROUWENSMETINGEN IN DE EUROBAROMETER

De manier van bevraging in de Eurobarometer is klassiek: de respondent krijgt een lijst instellingen voorgelegd, en kan kiezen uit twee antwoordmogelijkheden. Tot 1996 werd de volgende frasering gebruikt: *“Many important decisions are made by the European union. They might be in the interest of the people like yourself, or they might not. To what extent do you feel you can rely on each of the following institutions to make sure that the decision taken by this institution are in the interest of people like yourself (can rely on it/cannot rely on it)?”*. Vanaf 1997 veranderde de vraag naar: *“Ik zou u nu een vraag willen stellen om te weten in welke mate u bepaalde instellingen vertrouwt. Kan u mij, voor elk van de volgende instellingen, zeggen of u er eerder vertrouwen of eerder geen vertrouwen in heeft? (eerder vertrouwen/ eerder geen vertrouwen/ weet het niet). Een variant wordt gebruikt wanneer aan de respondent een batterij met alleen Europese instellingen wordt voorgelegd: “Have you ever heard of (European Institutions)? ... And for each of them, please tell me if you tend to trust it or tend not to trust it.”*

Bij de Europese instellingen dient u er rekening mee te houden dat veel respondenten ‘weet niet’ antwoorden, wat het aantal vertrouwenden uiteraard omlaag haalt. (Bron: Eurobarometer)

Tabel 41: Vertrouwen in de geschreven pers (Eurobarometer)⁴²

%	lente 99	herfst 00	lente 01	herfst 01	lente 02
België	64	51	60	60	59
Denemarken	56	37	50	53	55
Duitsland	48	30	45	43	46
Griekenland	51	46	43	45	34
Spanje	62	61	60	65	58
Frankrijk	60	46	41	61	50
Ierland	50	50	44	53	45
Italië	45	37	43	39	39
Luxemburg	59	53	64	58	56
Nederland	73	42	65	57	57
Oostenrijk	49	43	48	53	47
Portugal	49	55	59	55	53
Finland	65	41	53	58	54
Zweden	53	31	46	46	42
VK	24	16	15	20	20
EU gem.	49	38	45	46	44

⁴²

Periode	Herfst 94	lente 95	herfst 95	Februari 96	herfst 97	lente 99	lente 00	herfst 00	lente 01	herfst 01	lente 02
Nr. EB	42	43.1	44.1	44.2bis =44 mega	48.0	51.0	53	54.1	55.1	56.2	57.1

Tabel 42: Vertrouwen in de radio (Eurobarometer)

%	<i>lente 99</i>	<i>herfst 00</i>	<i>lente 01</i>	<i>herfst 01</i>	<i>lente 02</i>
België	76	63	70	74	71
Denemarken	78	64	79	74	73
Duitsland	67	49	64	60	62
Griekenland	59	53	54	54	48
Spanje	72	68	72	72	68
Frankrijk	68	53	64	63	59
Ierland	79	74	76	77	71
Italië	53	46	55	44	51
Luxemburg	71	62	69	68	65
Nederland	79	66	77	71	71
Oostenrijk	75	63	72	71	63
Portugal	65	67	72	65	67
Finland	81	68	73	76	75
Zweden	77	62	72	73	71
VK	66	54	58	65	59
EU gem.	66	55	64	62	61

Tabel 43: Vertrouwen in de televisie

%	<i>lente 99</i>	<i>herfst 00</i>	<i>Lente 01</i>	<i>herfst 01</i>	<i>lente 02</i>
België	79	64	70	76	68
Denemarken	72	61	73	70	66
Duitsland	68	50	60	61	59
Griekenland	61	49	47	48	34
Spanje	66	61	56	66	53
Frankrijk	58	47	54	52	50
Ierland	77	72	71	78	67
Italië	59	47	49	49	43
Luxemburg	74	63	68	65	59
Nederland	84	69	71	75	71
Oostenrijk	76	63	68	69	63
Portugal	75	72	82	78	72
Finland	79	67	68	76	71
Zweden	72	61	67	69	64
VK	71	55	57	71	58
EU gem.	67	54	58	62	55

Tabel 44: Vertrouwen in de justitie/ het (Belgische) rechtssysteem (Eurobarometer)

%	<i>herfst 97</i>	<i>lente 99</i>	<i>herfst 00</i>	<i>lente 01</i>	<i>herfst 01</i>	<i>lente 02</i>
België	14	22	39	34	37	35
Denemarken	72	70	78	74	80	75
Duitsland	50	52	55	58	61	57
Griekenland	63	55	61	62	69	61
Spanje	39	40	48	42	46	42
Frankrijk	36	35	48	41	40	34
Ierland	59	49	59	55	61	58
Italië	31	36	35	40	40	44
Luxemburg	51	59	70	56	61	56
Nederland	54	59	58	60	62	55
Oostenrijk	62	61	69	70	73	69
Portugal	40	42	32	31	35	35
Finland	50	61	69	63	69	68
Zweden	48	53	62	57	66	58
VK	48	48	50	49	53	46
EU gem.	43	45	50	49	51	48

Tabel 45: Vertrouwen in de politie (Eurobarometer)

%	<i>herfst 97</i>	<i>lente 99</i>	<i>herfst 00</i>	<i>lente 01</i>	<i>herfst 01</i>	<i>lente 02</i>
België	30	42	57	49	54	49
Denemarken	90	85	93	88	90	89
Duitsland	66	65	74	72	74	71
Griekenland	69	55	47	63	64	58
Spanje	60	56	67	57	63	58
Frankrijk	51	55	62	55	57	57
Ierland	78	72	80	72	70	71
Italië	59	59	72	66	67	67
Luxemburg	65	72	79	73	70	71
Nederland	70	71	69	70	67	59
Oostenrijk	69	67	80	77	78	74
Portugal	48	54	61	55	55	57
Finland	90	86	91	88	88	88
Zweden	66	63	76	69	74	73
VK	69	67	74	66	65	67
EU gem.	62	62	70	65	67	65

Tabel 46: Vertrouwen in het leger (Eurobarometer)

%	<i>herfst 97</i>	<i>lente 99</i>	<i>herfst 00</i>	<i>lente 01</i>	<i>herfst 01</i>	<i>lente 02</i>
België	33	43	67	51	62	53
Denemarken	74	73	82	75	83	78
Duitsland	60	61	66	61	67	62
Griekenland	85	86	87	86	88	80
Spanje	56	57	65	55	63	56
Frankrijk	54	56	68	59	66	66
Ierland	83	74	85	77	78	80
Italië	55	57	67	63	67	68
Luxemburg	61	61	74	62	65	64
Nederland	53	68	74	58	67	55
Oostenrijk	59	59	72	65	70	64
Portugal	58	66	78	73	77	71
Finland	88	85	91	86	89	88
Zweden	64	57	72	61	71	67
VK	74	74	83	72	82	77
EU gem.	61	63	71	63	70	66

Tabel 47: Vertrouwen in de Kerk (Eurobarometer)⁴³

%	<i>herfst 97</i>	<i>lente 99</i>	<i>herfst 00</i>	<i>lente 01</i>	<i>herfst 01</i>	<i>lente 02</i>
België	30	30	36	37	31	32
Denemarken	78	69	76	75	75	73
Duitsland	47	43	46	61	38	36
Griekenland	77	81	79	86	65	62
Spanje	49	47	49	55	44	37
Frankrijk	36	37	41	59	38	34
Ierland	58	53	60	77	51	38
Italië	55	58	61	56	53	53
Luxemburg	38	45	47	42	39	39
Nederland	43	47	37	39	40	39
Oostenrijk	54	39	49	48	45	43
Portugal	66	74	75	73	67	63
Finland	69	69	75	71	71	68
Zweden	56	48	64	54	61	60
VK	54	56	58	60	38	38
EU gem.	50	50	52	50	44	42

⁴³ In België wordt 'de Kerk' gebruikt, elders vanaf EB 56.2 (herfst 2001) 'the religious institutions'

Tabel 48: Vertrouwen in de vakbonden (Eurobarometer)

	<i>herfst 97</i>	<i>lente 99</i>	<i>herfst 00</i>	<i>lente 01</i>	<i>herfst 01</i>	<i>lente 02</i>
België	36	36	50	42	41	41
Denemarken	52	50	59	55	49	51
Duitsland	39	35	41	39	38	34
Griekenland	45	42	48	43	48	41
Spanje	36	32	50	38	40	36
Frankrijk	36	33	41	36	35	36
Ierland	54	48	53	49	48	46
Italië	29	28	34	25	30	34
Luxemburg	47	44	56	50	49	49
Nederland	62	60	61	47	54	53
Oostenrijk	38	36	45	37	42	38
Portugal	38	37	43	43	47	43
Finland	50	54	58	56	61	59
Zweden	38	34	47	44	45	46
VK	36	27	44	37	41	39
EU gem.	38	35	43	37	39	38

Tabel 49: Vertrouwen in de politieke partijen (Eurobarometer)

%	<i>herfst 97</i>	<i>lente 99</i>	<i>herfst 00</i>	<i>lente 01</i>	<i>herfst 01</i>	<i>lente 02</i>
België	10	17	21	17	19	22
Denemarken	31	27	32	34	36	35
Duitsland	13	18	17	16	17	17
Griekenland	20	20	19	18	25	16
Spanje	20	19	28	24	23	24
Frankrijk	12	11	15	11	15	13
Ierland	20	21	22	24	28	24
Italië	13	16	13	11	13	15
Luxemburg	31	27	41	33	32	32
Nederland	40	40	39	32	34	35
Oostenrijk	24	22	21	23	25	25
Portugal	14	19	18	19	22	21
Finland	14	20	20	22	22	21
Zweden	16	17	16	18	22	23
VK	18	16	14	15	16	15
EU gem.	16	18	18	17	18	18

Tabel 50: Vertrouwen in de overheidsdiensten (Eurobarometer)

%	<i>herfst 97</i>	<i>lente 99</i>	<i>herfst 00</i>	<i>lente 01</i>	<i>herfst 01</i>	<i>lente 02</i>
België	29	37	41	46	52	51
Denemarken	58	50	55	57	58	60
Duitsland	37	43	46	48	45	45
Griekenland	42	43	31	31	34	31
Spanje	37	39	51	44	46	43
Frankrijk	47	44	51	49	46	45
Ierland	61	61	64	62	62	64
Italië	24	27	31	27	28	29
Luxemburg	57	51	65	63	61	64
Nederland	58	57	52	52	59	55
Oostenrijk	65	65	64	69	68	66
Portugal	34	44	37	44	50	47
Finland	38	43	50	46	43	43
Zweden	50	45	52	51	56	60
VK	46	44	46	45	45	48
EU gem.	40	42	45	40	44	44

Tabel 51: Vertrouwen in de grote ondernemingen (Eurobarometer)

%	<i>herfst 97</i>	<i>lente 99</i>	<i>herfst 00</i>	<i>lente 01</i>	<i>herfst 01</i>	<i>lente 02</i>
België	29	36	39	36	41	40
Denemarken	56	46	57	56	55	50
Duitsland	25	29	29	27	26	27
Griekenland	37	36	24	34	36	32
Spanje	39	36	40	35	38	36
Frankrijk	44	38	41	38	38	38
Ierland	39	35	34	35	32	35
Italië	38	41	41	37	35	41
Luxemburg	49	42	53	43	37	40
Nederland	54	52	44	41	37	43
Oostenrijk	34	31	37	34	34	34
Portugal	36	41	40	44	47	42
Finland	49	44	46	44	38	40
Zweden	41	32	35	31	30	30
VK	32	27	24	28	22	25
EU gem.	36	35	35	34	33	34

Tabel 52: Vertrouwen in de (Belgische) regering (Eurobarometer)⁴⁴

	<i>herfst 94</i>	<i>lente 95</i>	<i>herfst 95</i>	<i>feb/96</i>	<i>herfst 97</i>	<i>lente 99</i>	<i>lente 01</i>	<i>herfst 01</i>	<i>lente 02</i>
België	42	42	38	40	16	23	39	51	43
Denemarken	68	61	64	56	54	41	51	63	57
Duitsland	49	43	46	37	29	43	39	47	37
Griekenland	46	43	52	51	48	38	38	50	39
Spanje	31	33	37	38	41	47	46	55	48
Frankrijk	54	48	50	46	37	36	33	43	30
Ierland	49	51	51	55	39	38	41	49	43
Italië	34	32	32	27	27	28	29	41	33
Luxemburg	77	77	73	73	59	4	68	73	70
Nederland	65	68	74	68	67	63	62	70	61
Oostenrijk		57	48	49	41	47	41	47	47
Portugal	34	29	50	50	44	55	44	52	44
Finland		53	56	46	40	53	51	60	54
Zweden		45	50	40	36	33	42	56	54
VK	36	38	42	33	46	38	31	43	33
EU gem.	44	42	45	39	37	40	38	48	39

Tabel 53: Vertrouwen in het (Belgische) parlement (Eurobarometer)⁴⁵

	<i>herfst 94</i>	<i>lente 95</i>	<i>herfst 95</i>	<i>feb/96</i>	<i>herfst 97</i>	<i>lente 99</i>	<i>herfst 00</i>	<i>lente 01</i>	<i>herfst 01</i>	<i>lente 02</i>
België	42	45	41	42	20	26	42	41	55	43
Denemarken	72	65	69	62	61	54	58	58	73	63
Duitsland	50	44	47	39	35	45	41	42	52	42
Griekenland	50	51	58	56	51	51	44	49	63	51
Spanje	41	43	45	45	45	45	58	46	56	46
Frankrijk	49	45	52	46	38	37	40	35	47	32
Ierland	44	48	54	53	38	36	38	41	50	45
Italië	41	34	35	29	29	30	35	32	43	38
Luxemburg	73	70	64	67	57	61	64	64	72	65
Nederland	64	69	73	68	64	62	58	62	67	58
Oostenrijk		57	47	48	45	47	46	45	54	50
Portugal	37	33	51	48	43	56	41	50	55	50
Finland		63	62	55	48	55	57	52	58	53
Zweden		55	58	47	48	42	49	50	65	59
VK	39	44	47	37	46	48	34	34	47	37
EU gem.	46	45	48	42	40	41	42	40	51	42

⁴⁴ Let op de verandering in vraagstelling (tot 1996 'rely', vanaf 1997 'trust'). Dit item bevond zich in dezelfde periode tussen een aantal items rond Europese Instellingen, en werd pas in 1997 deel van de batterij instellingen zoals we die nu kennen. Ook in de lente van 1994 (EB 41.1) werd deze vraag gesteld, maar aangezien er toen werd gewerkt met een 10-punt schaal geven we de antwoorden hier niet weer.

⁴⁵ zelfde opmerking als m.b.t. 'de (Belgische) regering'. De precieze frasering hangt af van de officiële naam van de instelling: Bundestag, House of Commons, ...

Tabel 54: Vertrouwen in de Europese Unie (Eurobarometer)

%	<i>herfst 97</i>	<i>lente 99</i>	<i>lente 01</i>	<i>herfst 01</i>	<i>lente 02</i>
België	30	41	47	61	50
Denemarken	36	32	37	54	47
Duitsland	28	31	33	48	42
Griekenland	58	45	55	70	58
Spanje	51	55	54	66	57
Frankrijk	43	39	41	55	42
Ierland	57	42	49	63	52
Italië	48	53	53	65	62
Luxemburg	48	52	58	73	62
Nederland	36	43	43	62	48
Oostenrijk	33	32	36	45	38
Portugal	46	57	63	69	66
Finland	33	36	33	46	39
Zweden	19	21	25	42	29
VK	23	20	25	61	27
EU gem.	37	39	41	53	46

Tabel 55: Vertrouwen in de Verenigde Naties (Eurobarometer)

%	<i>herfst 97</i>	<i>lente 99</i>	<i>Herfst 00</i>	<i>lente 01</i>	<i>herfst 01</i>	<i>lente 02</i>
België	32	45	62	46	57	50
Denemarken	69	68	82	69	82	75
Duitsland	38	39	53	40	54	48
Griekenland	51	30	45	43	48	38
Spanje	54	57	69	57	66	58
Frankrijk	43	46	56	42	51	44
Ierland	66	60	72	57	68	62
Italië	51	51	66	49	65	57
Luxemburg	56	60	71	56	68	63
Nederland	58	60	69	56	68	62
Oostenrijk	41	46	58	46	57	49
Portugal	49	56	66	59	68	62
Finland	66	61	55	66	70	67
Zweden	71	61	73	68	77	73
VK	48	49	64	51	59	55
EU gem.	47	48	61	48	59	53

Tabel 56: Vertrouwen in de niet-gouvernementele organisaties (Eurobarometer)

%	<i>herfst 97</i>	<i>lente 99</i>	<i>herfst 00</i>	<i>lente 01</i>	<i>herfst 01</i>	<i>lente 02</i>
België	38	37	44	43	45	47
Denemarken	31	32	34	39	40	43
Duitsland	33	34	28	25	31	30
Griekenland	49	48	40	44	44	36
Spanje	65	66	82	62	67	69
Frankrijk	46	42	53	47	50	42
Ierland	56	45	48	49	49	50
Italië	40	38	40	33	39	39
Luxemburg	44	43	51	54	51	54
Nederland	62	55	42	48	40	48
Oostenrijk	37	34	38	43	42	39
Portugal	36	45	46	48	57	50
Finland	36	35	34	38	36	36
Zweden	40	35	24	39	35	43
VK	31	30	35	35	31	30
EU gem.	41	40	43	39	42	40

Tabel 57: Vertrouwen in de liefdadigheids-, vrijwilligersorganisaties (Eurobarometer)⁴⁶

%	<i>herfst 97</i>	<i>lente 99</i>	<i>herfst 00</i>	<i>lente 01</i>	<i>herfst 01</i>	<i>lente 02</i>
België	33	48	57	50	51	56
Denemarken	59	63	46	58	62	63
Duitsland	47	49	48	43	44	48
Griekenland	70	70	60	64	63	55
Spanje	66	70	78	64	65	68
Frankrijk	43	65	71	68	63	63
Ierland	65	60	72	69	65	64
Italië	57	60	65	52	52	57
Luxemburg	53	55	59	58	62	63
Nederland	69	72	59	59	49	62
Oostenrijk	53	51	63	60	61	58
Portugal	62	64	67	62	62	64
Finland	61	57	70	55	52	54
Zweden	44	48	43	50	46	50
VK	67	66	66	66	63	63
EU gem.	55	60	62	57	56	58

⁴⁶ Eerst werd ‘de liefdadigheidsorganisaties’ gebruikt, vanaf EB 51.0 (lente 1999) ‘de liefdadigheids-, vrijwilligersorganisaties’.

Tabel 58: Vertrouwen in het onderwijs(systeem)

%	<i>herfst 00</i>
België	79
Denemarken	88
Duitsland	60
Griekenland	45
Spanje	70
Frankrijk	69
Ierland	83
Italië	57
Luxemburg	59
Nederland	72
Oostenrijk	78
Portugal	62
Finland	93
Zweden	60
VK	68
EU gem.	65

Tabel 59: Vertrouwen in de Conventie over de Toekomst van de EU (Eurobarometer)

%	<i>lente 02</i>	<i>herfst 02</i>
België	30	36
Denemarken	27	32
Duitsland	17	20
Griekenland	33	45
Spanje	36	44
Frankrijk	31	32
Ierland	33	46
Italië	27	32
Luxemburg	43	52
Nederland	29	33
Oostenrijk	24	33
Portugal	42	42
Finland	29	34
Zweden	20	29
VK	12	16
EU gem.	25	29

Tabel 60: Vertrouwen in het Europees Parlement (Eurobarometer)

%	<i>herfst 94</i>	<i>lente 95</i>	<i>herfst 95</i>	<i>feb/96</i>	<i>lente 99</i>	<i>lente 00</i>	<i>herfst 00</i>	<i>lente 01</i>	<i>herfst 01</i>	<i>lente 02</i>	<i>herfst 02</i>
België	51	58	51	47	53	61	64	63	68	56	69
Denemarken	45	43	39	39	48	52	50	54	58	57	59
Duitsland	32	26	31	24	43	46	47	47	55	55	58
Griekenland	48	58	55	53	55	66	60	60	62	58	61
Spanje	50	43	56	51	59	66	71	59	63	57	64
Frankrijk	49	48	57	51	54	58	55	57	59	55	62
Ierland	59	55	52	50	55	68	66	65	70	63	71
Italië	42	50	53	46	65	67	71	66	72	70	74
Luxemburg	63	65	59	55	68	63	66	70	75	69	75
Nederland	56	55	62	55	51	54	54	58	62	60	65
Oostenrijk		31	30	29	48	40	46	46	55	46	58
Portugal	32	31	33	36	56	61	56	55	59	60	59
Finland		42	41	38	58	55	51	51	55	54	57
Zweden		29	30	26	38	40	44	44	54	45	51
VK	34	37	38	29	32	27	28	28	37	32	34
EU gem.	42	41	45	39	50	52	53	52	58	54	59

Tabel 61: Vertrouwen in de Europese Commissie (Eurobarometer)

%	<i>herfst</i> <i>94</i>	<i>lente</i> <i>95</i>	<i>herfst</i> <i>95</i>	<i>feb/96</i> <i>99</i>	<i>lente</i> <i>99</i>	<i>lente</i> <i>00</i>	<i>herfst</i> <i>00</i>	<i>lente</i> <i>01</i>	<i>herfst</i> <i>01</i>	<i>lente</i> <i>02</i>	<i>herfst</i> <i>02</i>
België	52	56	55	48	45	57	57	59	61	52	64
Denemarken	44	41	35	39	23	42	39	47	52	51	55
Duitsland	29	25	25	21	28	34	36	37	42	42	47
Griekenland	43	54	50	50	43	50	52	51	54	51	56
Spanje	51	43	55	50	51	56	62	54	59	51	59
Frankrijk	50	49	53	50	44	54	49	53	54	50	58
Ierland	62	56	51	50	44	61	63	61	64	58	67
Italië	38	45	46	50	58	58	61	57	62	63	65
Luxemburg	64	68	55	43	60	57	60	64	67	66	74
Nederland	60	53	64	58	46	53	52	55	59	57	60
Oostenrijk		28	28	58	35	40	41	39	48	41	51
Portugal	31	28	26	30	51	57	52	51	58	58	58
Finland		42	40	34	43	48	46	47	52	52	55
Zweden		30	30	40	23	34	35	38	45	39	45
VK	31	35	35	28	25	24	24	25	35	28	31
EU gem.	41	39	41	38	40	45	46	45	50	47	53

Tabel 62: Vertrouwen in de Raad van Ministers van de Europese Unie (Eurobarometer)⁴⁷

%	<i>herfst</i> <i>94</i>	<i>lente</i> <i>95</i>	<i>herfst</i> <i>95</i>	<i>feb</i> <i>96</i>	<i>lente</i> <i>99</i>	<i>lente</i> <i>00</i>	<i>herfst</i> <i>00</i>	<i>lente</i> <i>01</i>	<i>herfst</i> <i>01</i>	<i>lente</i> <i>02</i>	<i>herfst</i> <i>02</i>
België	45	49	46	41	36	49	47	43	54	46	54
Denemarken	44	44	41	38	39	39	40	46	49	45	55
Duitsland	28	26	26	21	31	31	34	33	37	36	41
Griekenland	39	49	49	49	38	46	46	45	53	46	53
Spanje	42	38	53	46	45	51	56	49	55	47	57
Frankrijk	43	47	49	45	39	46	41	40	46	42	47
Ierland	54	49	50	46	38	51	54	51	56	47	60
Italië	32	40	45	40	47	47	50	41	52	55	57
Luxemburg	61	63	59	55	54	55	53	61	65	59	67
Nederland	51	49	60	54	50	51	48	48	53	51	49
Oostenrijk		31	28	28	35	31	35	35	43	35	47
Portugal	29	27	29	36	45	53	47	45	53	54	54
Finland		41	41	35	43	44	40	42	45	46	49
Zweden		32	35	28	28	34	39	39	48	41	46
VK	26	31	36	26	15	15	17	17	20	18	20
EU gem.	35	36	40	35	36	38	39	37	43	41	45

⁴⁷ Vanaf EB 51.0 'the Council of Ministers of the European Union'. In EB 42 'the European Council', daarna t.e.m. EB 44.2bis 'the Council of Ministers of the European Union representing the national governments'

Tabel 63: Vertrouwen in het Europees Hof van Justitie (Eurobarometer)

%	<i>lente 99</i>	<i>lente 00</i>	<i>herfst 00</i>	<i>lente 01</i>	<i>herfst 01</i>	<i>lente 02</i>	<i>herfst 02</i>
België	45	55	52	51	58	46	59
Denemarken	64	66	66	67	74	70	71
Duitsland	50	51	52	53	61	60	66
Griekenland	45	50	54	51	51	51	54
Spanje	38	47	53	45	49	44	53
Frankrijk	39	50	48	45	48	43	51
Ierland	51	60	57	56	59	55	64
Italië	46	42	44	41	45	49	53
Luxemburg	63	66	63	69	76	71	77
Nederland	62	72	66	65	65	61	63
Oostenrijk	45	45	48	51	54	56	62
Portugal	40	46	45	45	52	53	52
Finland	59	56	51	56	63	58	60
Zweden	45	50	53	52	56	54	58
VK	30	27	27	28	63	32	35
EU gem.	44	46	47	46	50	49	54

Tabel 64: Vertrouwen in de Europese Ombudsman (Eurobarometer)

%	<i>lente 99</i>	<i>lente 00</i>	<i>herfst 00</i>	<i>lente 01</i>	<i>herfst 01</i>	<i>lente 02</i>	<i>herfst 02</i>
België	29	42	37	34	36	33	43
Denemarken	28	38	36	39	43	33	40
Duitsland	15	18	17	18	20	20	22
Griekenland	24	23	37	33	36	35	43
Spanje	39	48	56	46	49	45	52
Frankrijk	24	35	30	30	35	31	37
Ierland	41	54	46	48	50	48	56
Italië	27	23	25	19	28	25	26
Luxemburg	27	36	34	40	34	36	39
Nederland	33	46	39	35	39	38	41
Oostenrijk	25	28	28	32	33	33	41
Portugal	27	34	33	32	36	40	43
Finland	57	61	53	59	64	60	63
Zweden	14	22	24	20	26	23	26
VK	19	18	17	18	22	21	25
EU gem.	24	29	28	26	31	21	33

Tabel 65: Vertrouwen in de Europese Centrale Bank (Eurobarometer)

%	<i>lente 99</i>	<i>lente 00</i>	<i>herfst 00</i>	<i>lente 01</i>	<i>herfst 01</i>	<i>lente 02</i>	<i>herfst 02</i>
België	44	49	46	44	55	46	55
Denemarken	43	42	48	51	60	55	57
Duitsland	50	43	45	50	56	56	59
Griekenland	36	39	42	41	48	41	47
Spanje	37	47	48	43	50	43	52
Frankrijk	41	46	43	40	48	40	44
Ierland	48	56	54	55	61	56	61
Italië	49	53	52	43	57	54	55
Luxemburg	61	59	59	62	70	67	72
Nederland	68	70	65	63	67	63	61
Oostenrijk	44	42	45	44	54	50	58
Portugal	42	50	51	49	54	55	54
Finland	54	51	50	50	59	58	57
Zweden	37	41	43	44	52	50	52
VK	22	19	21	20	29	25	25
EU gem.	42	43	44	42	50	47	49

Tabel 66: Vertrouwen in de Europese Rekenkamer (Eurobarometer)

%	<i>lente 99</i>	<i>lente 00</i>	<i>herfst 00</i>	<i>lente 01</i>	<i>herfst 01</i>	<i>lente 02</i>	<i>herfst 02</i>
België	35	46	39	39	46	37	49
Denemarken	17	22	23	24	26	20	25
Duitsland	39	39	40	42	48	46	50
Griekenland	24	27	34	33	41	34	42
Spanje	32	41	47	38	45	37	47
Frankrijk	36	44	41	36	42	38	42
Ierland	35	46	40	38	43	38	49
Italië	37	38	34	32	40	39	43
Luxemburg	55	52	50	55	58	53	65
Nederland	51	55	45	48	50	48	51
Oostenrijk	38	38	43	41	45	43	51
Portugal	38	44	45	45	49	49	51
Finland	34	39	32	33	39	36	40
Zweden	14	28	28	25	32	27	29
VK	11	12	12	11	16	13	16
EU gem.	32	36	35	34	39	36	41

Tabel 67: Vertrouwen in het Comité van de Regio's (Eurobarometer)

%	<i>lente 99</i>	<i>lente 00</i>	<i>herfst 00</i>	<i>lente 01</i>	<i>herfst 01</i>	<i>lente 02</i>	<i>herfst 02</i>
België	22	34	19	25	33	25	34
Denemarken	15	23	21	22	24	22	27
Duitsland	19	23	23	22	28	23	26
Griekenland	24	27	35	31	37	28	41
Spanje	33	39	46	35	42	35	45
Frankrijk	23	31	30	25	34	31	33
Ierland	31	39	40	34	41	32	46
Italië	28	27	27	25	32	27	32
Luxemburg	34	35	40	42	41	40	42
Nederland	19	23	20	22	28	24	27
Oostenrijk	23	28	29	27	35	28	36
Portugal	34	38	39	35	43	40	44
Finland	26	34	32	30	36	32	35
Zweden	10	18	20	16	26	17	24
VK	8	12	12	11	14	12	14
EU gem.	22	26	27	24	30	25	30

Tabel 68: Vertrouwen in het Europees Economisch en Sociaal Comité (Eurobarometer)

%	<i>lente 99</i>	<i>lente 00</i>	<i>herfst 00</i>	<i>lente 01</i>	<i>herfst 01</i>	<i>lente 02</i>	<i>herfst 02</i>
België	25	38	28	28	33	26	35
Denemarken	23	26	27	30	33	27	31
Duitsland	21	24	27	25	32	26	29
Griekenland	28	33	37	36	41	34	45
Spanje	33	40	48	37	44	35	44
Frankrijk	26	35	33	31	36	32	35
Ierland	33	42	42	36	45	36	47
Italië	30	28	29	26	35	28	33
Luxemburg	42	40	43	47	49	46	53
Nederland	24	28	24	24	31	27	30
Oostenrijk	26	27	31	29	35	28	37
Portugal	33	38	38	35	44	40	43
Finland	31	37	32	33	39	36	40
Zweden	12	20	21	23	28	22	26
VK	11	13	14	13	18	15	16
EU gem.	24	28	29	27	33	27	32

BIJLAGE 6. VERTROUWENSMETINGEN IN DE ISPO

VERKIEZINGSONDERZOEKEN

Tabel 69: Vertrouwen in de instellingen, ISPO

<i>% Heel veel + veel vertrouwen</i>	<i>ISPO 95</i>	<i>ISPO 99</i>
onderwijs	73,4	72,8
gerecht	19,7	14,8
vakbonden	16,4	18,1
rijkswacht	41,4	38,4
kerk	22,4	19,1
pers: TV, radio, kranten	17,0	16,6
patronaat	11,0	12,2
de administratie	14,3	
overheidsadministratie		13,0
politieke partijen	6,2	9,0
banken	42,9	36,9
regering	12,2	18,8
parlement	14,2	21,3
Koning	50,6	42,4
Europees parlement		19,7
NAVO		22,9
de politieke partij waarvoor u gewoonlijk stemt		49,3

Bron: Beerten, R., Billiet, J., Carton, A. & Swyngedouw, M. 1997. *1995 General Election Study Flanders-Belgium: Codebook and Questionnaire*. Leuven: ISPO Interuniversitair Steunpunt voor Politieke-Opinieonderzoek K.U. Leuven; Meersseman, E., Billiet, J., Depickere, A. & Swyngedouw, M. 2001. *1999 General Election Study Flanders - Belgium. Codebook and Questionnaire*. Leuven: ISPO; eigen berekeningen

OVER DE AUTEURS...

Prof. Dr **Geert BOUCKAERT** (K.U.Leuven – geert.bouckaert@soc.kuleuven.ac.be - °1958) is gewoon hoogleraar aan de K.U.Leuven en tevens directeur van het Instituut voor de Overheid. Hij is promotor van het onderzoeksproject Burgergericht besturen: Kwaliteit en Vertrouwen in de Overheid.

Dr **Jarl K. KAMPEN** (K.U.Leuven – jarl.kampen@soc.kuleuven.ac.be - °1970) is licentiaat in de Psychologie, afstudeerrichting Methodologie (Rijksuniversiteit Groningen) en promoveerde aan de K.U.Brussel met de dissertatie *The Adequacy and Interpretation of Models for Ordinal Association* (promotor: prof. dr. Marc Swyngedouw, K.U.Brussel/K.U.Leuven). Als onderzoeker aan het Instituut voor de Overheid (K.U.Leuven) werkt hij aan het project Burgergericht besturen: Kwaliteit en Vertrouwen in de Overheid.

Prof. Dr. **Bart MADDENS** (K.U. Leuven – bart.maddens@soc.kuleuven.ac.be - °1963) is als docent verbonden aan de afdeling Politologie van het Departement Politieke Wetenschappen. Hij is eveneens promotor van het onderzoeksproject Burgergericht besturen: Kwaliteit en Vertrouwen in de Overheid.

Steven VAN DE WALLE (K.U.Leuven – steven.vandewalle@soc.kuleuven.ac.be - °1977) is licentiaat in de Politieke Wetenschappen (K.U.Leuven) en Master in Public Administration (K.U.Leuven & Budapest University of Economic Science & Public Administration). Hij werkt sedert november 2001 als onderzoeker aan het Instituut voor de Overheid (K.U.Leuven) aan het project Burgergericht besturen: Kwaliteit en Vertrouwen in de Overheid. Hij bereidt tevens een proefschrift voor met als titel ‘Perceptions of Administrative Performance’ dat handelt over de beeldvorming over overheidsadministraties bij burgers, en hoe deze samenhangt met het vertrouwen in de overheid.

BIBLIOGRAFIE

- Adams, E. B. & Marini, F. (1995). Regimentation and Rebellion in *One Flew Over the Cuckoo's Nest*. In: *Public Administration Illuminated and Inspired by the Arts*, Charles T. Goodsell and Nancy Murry. Westport, Connecticut: Praeger. pp. 59-74.
- Beerten, R., Billiet, J., Carton, A. & Swyngedouw, M. (1997). *1995 General Election Study Flanders-Belgium: Codebook and Questionnaire*. Leuven: ISPO Interuniversitair Steunpunt voor Politieke-Opinieonderzoek K.U. Leuven.
- Beyeler, O. & Comor, J.-C. (2002). *Zéro Politique*. Paris: Mille et une nuits.
- Bral, Luk. 1999. "Key Figures for the Euro-Cultures Model. Based on Eurobarometer Data ." Documentation set for the Foundation Europe of Cultures .
- Cambré, B., Billiet, J. & Swyngedouw, M. (1997). *De Kennis Van De Vlamingen & Hun Houding Tegenover De Vlaamse Overheid: Resultaten Van De Effectpeiling*. Leuven: Departement Sociologie.
- Citrin, J. (1974). Comment: The political relevance of trust in government. *American Political Science Review* , 68, (3): 973-88.
- Citrin, J. & Green, D. P. (1996). Presidential leadership and the resurgence of trust in government. *British Journal of Political Science* , 16, (4): 431-53.
- Cohen, J. L. (1999). Does Voluntary Association Make Democracy Work? In: *Diversity and Its Discontents: Cultural Conflict and Common Ground in Contemporary American Society*, eds. Neil J. Smelser and Jeffrey C. Alexander. Princeton, New Jersey: Princeton University Press. pp. 263-92.
- College van de Federale Ombudsmannen (2000). *Jaarverslag*. Brussel:
- College van de Federale Ombudsmannen (2001). *Jaarverslag*. Brussel:
- Communication Canada. 2002. "Listening to Canadians: Communications Survey." .
- Council for Excellence in Government. 2001. "Changing Images of Government in TV Entertainment." .
- Deakin, N. & Wright, A. (1990). Introduction. In: *Consuming Public Services*, eds. Nicholas Deakin and Anthony Wright. London: Routledge. pp. 1-16.
- Dekker, P. (2002). Sterkere democraten, zwakkere democratie? *Tijdschrift Voor Beleid, Politiek En Maatschappij* , 29, (2): 55-66.
- Dekker, Paul. 2001. "Vertrouwen in De Overheid: Een Verkenning Van Actuele Literatuur En

Enquêtegegevens." .

Del Pino, Eloisa. 2002. "Spanish Citizens and Public Administration: Stereotypes, Perceptions and Trust in a Federalising System." paper presented at the Annual Conference of the European Group of Public Administration, Study Group on productivity and quality in the public sector, Potsdam, 4-7 september .

Deschouwer, K. (1998). Op Verkenning in De Kloof. In: *Wantrouwen En Onbehagen*, ed. Elchardus Mark. Brussel: VUBPress. pp. 77-100.

Ekos Research Associates Inc. 1997. "Rethinking Government." .

Elchardus, M., Chaumont, J.-M. & Lauwers, S. (2000). Morele Onzekerheid En Nieuwe Degelijkheid. In: *Verloren Zekerheid: De Belgen En Hun Waarden, Overtuigingen En Houdingen*, Dobbelaere Karel, Mark Elchardus, Jan Kerkhofs, Liliane Voyer, and Bernadette Bawin-Legros. Tielt: Lannoo & Koning Boudewijnstichting. pp. 153-91.

EORG & Direction Générale Santé et Protection des Consommateurs (Commission européenne) (2002). *Les Européens et les services d'intérêt généraux*. Brussels pp. 157.

European Commission (2002). *The Report on the Implementation of the 2001 Broad Economic Policy Guidelines*. Luxembourg: Office for Official Publications of the EC.

Gamson, W. A. (1968). *Power and Discontent*. Homewood, Illinois: The Dorsey Press.

Goodsell, C. T. (1994). *The Case for Bureaucracy: a Public Administration Polemic*. 3rd ed. Chatham: Chatham House Publishers Inc.

Hall, T. E. (2002). Live bureaucrats and dead public servants: how people in government are discussed on the floor of the House. *Public Administration Review* , 62, (2): 242-51.

Hardin, R. (2002). *Trust and Trustworthiness*. New York: Russell Sage Foundation.

Harré, R. (1999). Trust and Its Surrogates: Psychological Foundations of Political Process. In: *Democracy and Trust*, ed. Mark E. Warren. Cambridge: Cambridge University Press

Hodess, R., ed. (2001). *Global Corruption Report 2001*. Berlin: Transparency International. pp. 314.

Hondeghem, A., Parys, M., Steen, T. & Vandenabeele, W. (2002). *De Wervingskracht Van De Federale Overheid Als Werkgever Ten Aanzien Van Hoog Gekwalificeerd Personeel: De Arbeidsmarktpositionering En Het Imago in Kaart Gebracht*. Gent: Academia Press.

Huseby, B. M. (2000). *Government Performance and Political Support: a Study of How Evaluations of Economic Performance, Social Policy and Environmental Protection Influence the Popular*

- Assessments of the Political System*. Trondheim: Institutt for sosiologi og statsvitenskap.
- Huyse, L. & Swyngedouw, M. (1992). *24 November 1991: De Betekenis Van Een Verkiezingsuitslag*. Leuven: Kritak.
- INRA & Direction Générale Santé et Protection des Consommateurs (Commission européenne) (2000). *Les Européens et les services d'interet généraux*. Brussels
- Kampen, J. K., Maddens, B. & Vermunt, J. (2003). Trust and Satisfaction: a Case-Study of the Micro-Performance Theory. In: *Governing Networks: EGPA Yearbook*, Ed. Ari Salminen. Amsterdam: IOS Press. pp. 319-26.
- Kampen, J. K. & Van de Walle, S. (2003). Het Vertrouwen Van De Vlaming in De Overheid Opgesplitst Naar Dimensies En Indicatoren. In: *Vlaanderen Gepeild*, Brussel: Administratie Planning en Statistiek. pp. 177-98.
- Legrand, J.-J. & Staes, P. (1998). *La Charte De L'Utilisateur Des Services Publics*. Bruxelles: Editions labor.
- Levi, M. (1996). *A State of Trust*. Florence: European University Institute/Robert Schumann Centre.
- Light, P. C. (1999). *The True Size of Government*. Washington D.C.: Brookings Institution Press.
- Mackenzie, G. C. & Judith M. Labiner. 2002. "Opportunity Lost: the Rise and Fall of Trust and Confidence in Government After September 11." .
- McCurdy, H. E. (1995). Fiction and imagination: how they affect public administration. *Public Administration Review* , 55, (6): 499-506.
- Ministerie van Ambtenarenzaken. Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 2 oktober 1937 houdende het statuut van het rijkspersoneel: Verslag aan de Koning.
- Mishler, W. & Rose, R. (1997). Trust, distrust and skepticism: popular evaluations of civil and political institutions in post communist societies. *The Journal of Politics* , 59, (2): 418-51.
- Moesen, W. (2000). *Maatschappelijk kapitaal en economische performantie*. Leuven
- Moesen, Wim & Joost Schollaert. 2002. "De Kwaliteit Van De Overheid in Euroland." Departement Economie, Katholieke Universiteit Leuven .
- Mohedano-Brethes, R. (1997). *L'opinion des Européens sur les services publics* . Brussel: Direction Générale information, communication, culture, audiovisuel. pp. 27.
- Moore, D. W. (2002). The myth and mythology of trust in government. *Public Perspective*(January-February):

7-11.

National Partnership for Reinventing Government (NPR). 12 Jan 2001. "History of the National Partnership for Reinventing Government: Accomplishments, 1993 – 2000, A Summary " [Web Page]. <http://govinfo.library.unt.edu/npr/whoweare/appendixf.html>.

Neiman, M. (2000). *Defending Government: Why Big Government Works*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.

NMBS. 2002a. "Tevredenheid Treinreiziger Stijgt." persbericht 1 maart .

———. 2002b. "Tevredenheid Treinreizigers Opnieuw Gestegen." persbericht 23 oktober .

———. 2002c. "Treinreiziger Is Kritische Klant: NMBS Speelt in Op Wensen Klanten." persbericht 5 april .

———. 2002d. "Zeven Op Tien Voor De NMBS." persbericht 4 juni .

OECD. 2001. "Government of the Future." OECD Public Management Policy Brief no. 9 .

OECD (2000). *Trust in Government: Ethics Measures in OECD Countries*. Paris: OECD.

Parry, G. (1976). Trust, distrust and consensus. *British Journal of Political Science* , 6, (2): 129-43.

Pollitt, C. & Bouckaert, G. (2000). *Public Management Reform: A Comparative Analysis*. Oxford: Oxford University Press . pp. 314.

Ringeling, A. (1993). *Het Imago Van De Overheid: De Beoordeling Van Prestaties Van De Publieke Sector*. 's-Gravenhage: VUGA.

Ryan, Neal. 2000. "Public Confidence in the Public Sector." A discussion paper prepared for the Office of the Auditor General of Western Australia .

Steen, A. (1996). Confidence in institutions in post-communist societies: the case of the Baltic states. *Scandinavian Political Studies* , 19, (3): 205-55.

Swianiewicz, P. (2001). *Public Perception of Local Governments*. Budapest: Local Government and Public Service Reform Initiative, Open Society Institute.

Transparency International. 27 Aug 2002. "Transparency International: the global coalition against corruption" [Web Page]. <http://www.transparency.org>.

Tyler, T. R. (1990). *Why People Obey the Law*. New Haven (Conn.): Yale University Press.

Tyler, T. R. & Huo, Y. J. (2002). *Trust in the Law: Encouraging Public Cooperation With the Police and the Courts*. New York: Russell Sage Foundation.

1995. *U.Di.T.E. Leadership Study* [.

UNIZO. 2000. "UNIZO-Enquete Over KMO's En Overheidsdiensten: Overzicht Van De Resultaten." .

Van de Walle, S. & Bouckaert, G. (2003). Public service performance and trust in government: the problem of causality. *International Journal of Public Administration* , 26, (8-9).

van Gunsteren, H. & Andeweg, R. (1994). *Het Grote Ongenoegen: Over De Kloof Tussen Burgers En Politiek*. Haarlem: Aramith.

Vandenabeele, W., Hondeghem, A., Steen, T. & Parys, M. (2002). *De Roep Van De Vlaamse Overheid: Arbeidsoriëntaties Van Hooggeschoolden in Vlaanderen En Het Imago Van De Overheid*. Brugge: Die Keure.

Veldheer, V. (2002). Openbaar Bestuur. In: *Sociaal En Cultureel Rapport 2002: De Kwaliteit Van De Quartaire Sector*, Sociaal en Cultureel Planbureau. Den Haag. pp. 179-219.

Vlaams Economisch Verbond (2002). *Win Vertrouwen, Win Groeikracht: Enqueteresultaten: De Mening Van De Burger*. Antwerpen: VEV.

ZUMA: Zentralarchiv fuer Empirische Sozialforschung (2000). *Codebook ZA Study 2900: ISPP 1996: Role of Government III*. Köln: