

Bronnen van ontevredenheid en wantrouwen in Vlaanderen: een open vraag?

Jarl K. Kampen, Steven Van de Walle, Bart Maddens & Geert Bouckaert

Dept Politieke Wetenschappen, KULeuven

Samenvatting. In dit artikel bespreken we het antwoord van een ruime 1500 Vlamingen op de vraag hoe de werking van de overheidsdiensten en administraties kan worden verbeterd. De top tien meest genoemde onderwerpen kunnen in drie hoofdrubrieken kunnen worden ondergebracht: meer efficiëntie, meer transparantie en meer integriteit in de overheid.

Summary. In this article we discuss the answer of over 1500 Flemish citizens concerning the question how the functioning of the public authorities and administrations can be improved. The top ten most called subjects can be reduced into three major categories: more efficiency, more transparency and more integrity in the government.

Sommaire. En cet article nous discutons la réponse de plus de 1500 citoyens flamands au sujet de la question comment le fonctionnement des services publics et des administrations peut être amélioré. Les dix sujets les plus fréquemment appelés peuvent être réduits dans trois catégories principales: plus d'efficacité, plus de transparent et plus d'intégrité dans le gouvernement.

Inleiding

Het Instituut voor de Overheid ondervroeg in 2003 ruim 3000 Vlamingen per post over hun meningen tenaanzien van de werking van de overheid (Van de Walle et al., 2004). De WADO (Werken Aan De Overheid) postenquête van 2003 bevatte op de laatste pagina van het enquêteformulier de mogelijkheid voor respondenten in een open vraag opmerkingen te maken over de werking van de overheid. De vraag werd als volgt gesteld:

Op welke manier kan volgens U de werking van de overheidsdiensten en overheidsadministraties verbeterd worden? Welke maatregelen dienen er volgens U te worden genomen? Of heeft U andere opmerkingen?

Er waren een aantal witregels voorzien waar de respondent een antwoord kon opschrijven. Ongeveer de helft van de respondenten maakte daadwerkelijk gebruik van de mogelijkheid om opmerkingen te maken. Om het overzicht te bewaren werden deze antwoorden in acht klassen teruggebracht. Het gaat om kritiek op ambtenaren, overheidsdiensten, verstrekte informatie, politici, inspraak en eerlijkheid, omvang en financiële huishouding van de overheid, het systeem, en specifieke beleidsvelden. Deze klassen waren op hun beurt onderverdeeld in categorieën. In de volgende paragrafen geven we een bespreking van de typische vormen van kritiek zoals we die optekenden in de survey van 2003. Bij de selectie van de citaten proberen we willekeurig te werk te gaan zonder daarbij uitspraak te doen over de (on)juisheid van die oordelen. Waar het om gaat is een beeld te schetsen van de *sensus communis* bij het Vlaamse volk. We zetten de klassen van kritiek op volgorde van de frequentie van hun voorkomen.

Bronnen van ontevredenheid en wantrouwen

De werking van de overheidsdiensten

Van alle respondenten die de open vraag beantwoordde geeft 48% een kritiek aan die betrekking heeft op de werking van de overheidsdiensten. Er bestaat een duidelijke vraag naar de vereenvoudiging van procedures, minder papier, beperken van de papierberg, deregulering, minder regels: “de verschillende overheidsdiensten zijn veel te ingewikkeld aan het worden.” Ook wenst men een betere samenwerking en communicatie tussen diensten en overheden, want “door betere communicatie tussen de verschillende diensten zou de werking erop vooruitgaan: vele diensten weten niet van de andere diensten.” Anderen zoeken verbetering in langere openingsuren en verbeterde toegankelijkheid van de administratie: men moet “openingsuren verbeteren van de overheidsdiensten: rekening houden met de werkende mens die juist op het sluitingsuur binnenkomt en zijn best heeft gedaan om er op tijd te zijn (als je in Antwerpen woont en je werkt heb je geen kans om ergens te geraken).” Verbetering wordt gezocht in de informatisering bij de overheid, want de overheid heeft nood aan “meer personeel dat efficiënter kan werken, betere computers, beter en duidelijker beleidsverdeling (cf. kerntakendebat).” Een veelgehoorde commentaar gaat over de bestrijding van luiheid en traagheid, kortom de snelheid van de administratie: “het is schandalig dat voor een bouw de aanvraag 7 maanden in de schuif kan blijven liggen zonder dat er iemand voor instaat.” Soms betreft kritiek de bejegening aan loket, bv. de vriendelijkheid van het personeel of de wachttijden: “de overheidsdiensten moeten opnieuw een menselijk gezicht krijgen. Informatie over overheidsdiensten op het internet is ok maar contact met

de overheidsdiensten is beter via loketten en bovendien is de tewerkstelling ermee gebaat.” En tenslotte is er een groep Vlamingen die heil zoekt in de vergelijking met de private sector, want de overheid moet “te werk gaan als in de privé: niet voldoen, maatregelen treffen en niet laten uitschemeren dat hun broodje gebakken is bij de overheid voor de rest van hun loopbaan.”

De ambtenaren

Op de tweede plaats van aspecten van de overheid die worden bekritiseerd staan de ambtenaren met 21%. Een eerste luik van kritiek die de ambtenaren betreft gaat over de manier waarop ambtenaren worden gerekruteerd. Kort en bondig stelt men dat de overheid “mensen moet aannemen voor een job die voor die job of dienst hebben gestudeerd.” De commentaren over de aanwervingen bij de overheid hebben betrekking op de rekruteringsexamens, het afschaffen van politieke benoemingen en de noodzaak om competente mensen te werven. De politieke benoemingen vormen een doorn in het oog van menige Vlaming: “De luieriken uit de overheidsdiensten verwijderen. Geen vriendenpolitiek voor een plaatsje bij de overheid.” De juiste persoon op de juiste plaats krijgen zou kunnen “door het aanstellen van bekwame en gedreven dienstleiders die verantwoordelijkheid krijgen en degelijk toezien op de prestaties van hun ondergeschikten.” Verder wenst men “geen vaste benoemingen meer voor personeel.” De noodzaak van het beter opleiden van ambtenaren wordt genoemd: “Wanneer men op bepaalde tijdstippen onze ambtenaren verplicht om bepaalde cursussen te volgen gaan ze automatisch efficiënter werken. Daarbij nog een regelmatige controle en men houdt ze wakker.” Controle en evaluatie vormt een ander luik waarover wordt gereclameerd: het evalueren moet “zoals in de privé: alle ambtenaren van hoog tot laag moeten een beoordeling krijgen elk jaar en geen voldoening is buiten.” Daarbij moet men “ze betalen volgens hun aanwezigheid.” Maar ook moet de overheid “personeelsleden beter motiveren: een gemotiveerd persoon werkt beter.” Anderen stellen een tekort aan personeel vast: “Er is overal te weinig personeel aanwezig. Als ministers een paar keer in klinieken of gesloten instellingen zouden belanden zullen ze het wel ondervinden.”

Inspraak en eerlijkheid

Ongeveer 18% van de respondenten geeft problemen aan met betrekking tot de eerlijkheid van de overheid en inspraak in het beleid. De overheid kan zichzelf verbeteren door de invoer van “zeer

veel controles en bij in de fout gaan: bestraffen.” Anderen pleiten voor meer openheid en transparantie, en voor een “algemene vereenvoudiging van alle diensten, formulieren, procedures en ook van de ambtenarenstructuur (afslankingen). Een doorgedreven transparantie van alle bovenvermelde sectoren dringt zich steeds meer op.” En uiteraard wil men de “corruptie bij de politici wegwerken. Corruptie bij bouwvergunningen wegwerken (zeker in Buggenhout).” Eerlijkheid wordt echter niet enkel als een overheids maar als maatschappelijk probleem gezien, wanneer men de sociale fraude wil aanpakken (o.a. misbruik uitkeringen): “waarom niet de zelfstandige eens goed laten na kijken in plaats van altijd de kleine man want daar zit de grote fraude. Ook de regering moet zorgen dat ze met hun geld toekomen voor een jaar, dat doet de kleine man ook. Beloven doen ze allemaal veel.” Een oplossing wordt soms gezocht in het vergroten van de inspraak van burgers en referenda: “de overheid zou beter eens naar eigen volk luisteren in plaats van hun eigen wil door te drijven (en wat minder geld van de werkmensen aftroggelen om aan de andere landen te schenken).”

Specifieke beleidsvelden

Specifieke beleidsvelden moeten het in 17% van de gevallen ontgelden. Het gaat dan om (hogere) pensioenen, zoals in “het gerecht handelt te traag. Beslissingen van de overheid blijven te lang duren. Pensioenen zijn niet gelijk: te laag en te hoog. Gehandicapten meer respecteren vooral wat betreft vergoedingen en parkeerplaatsen”, of het verbeteren van het openbaar vervoer en mobiliteit: “trein en busverkeer vroeger: mensen reisden en gedroegen zich als reizigers genietend van het landschap en nieuwe omgeving. Pendelaars vandaag: elke dag in het vervoermiddel is teveel. Oplossing op termijn: begin met de jeugd.” Anderen noemen de noodzaak om werklozen aan werk te helpen of werkloosheid in het algemeen: “de wet voor iedere Belg gelijk. Werklozen: werken aan gemeente, scholen voor verkregen loon zodat ze ondertussen geen zwartwerk kunnen doen. Ziektenuitkeringen aan diegenen die het toekomt. Meer controle op zieken die invaliditeitsuitkering hebben.” Meer aandacht voor het milieu wordt al eens genoemd (de resultaten van de federale verkiezingen van 2003 zullen daar niet vreemd aan zijn): “kinderen dienen erop gewezen te worden hun vuil en afval niet voor de woonhuizen achter te laten als ze op de bus te wachten en de afvalbakjes op 3 meter staan. Meer snelheidscontroles op plaatsen waar maximum 50 km/u staat (ring).” Er wordt aandacht gevraagd voor criminaliteit, meer politie (blauw) en de werking van de politie in het algemeen, zoals in “hervorming politiediensten is

negatief: men ziet nu nog minder politie op straat, de wijkagent zien we niet meer op straat: vroeger waren de politiediensten beter georganiseerd.” Het thema rond migranten en allochtonen wordt geuit als “ik ben het volkomen eens met de VLD: geen stemrecht voor migranten. Migranten terug naar hun land sturen.” En er is kritiek op ondernemingen en zelfstandigen: “minder praten en meer doen. Alle gesjoemel zeer zwaar bestraffen. De overheid is er om voor de burgers te zorgen maar in vele gevallen zorgen zij alleen voor zichzelf. Meer controle op belastingsonthouding van zelfstandigen en vrije beroepen.”

De politici

In 14% van de commentaren zijn politici het onderwerp. De kritiek op politici kent vier belangrijke luiken. Een enkeling bekritiseert de politieke kabinetten: “doe de kabinetten verdwijnen. Geef de ministers hun oude glans en waardigheid terug. Weg met de politieke benoemingen.” Ten tweede wenst men de afschaffing van de vriendjespolitiek, door “een praktische, efficiënte aanpak zonder vriendjespolitiek waarbij rekening gehouden wordt met iedere burger, niet enkel die met een lange arm.” Een derde luik gaat over de eerlijkheid en kwaliteit bij politici: “een regering die werkt en die niet voortdurend zegt wat ze zal doen en er dan niets van maakt: geen lucht wel acties.” En ten vierde wenst men een einde aan politieke inmenging ofwel een depolitisering van de administratie: “wij zouden voor de juiste persoon op gelijk welke lijst moeten kunnen stemmen in plaats van binnen één partij. Het onderwijs heeft goede leiders nodig. Het probleem van de lange arm en voorkeur is nog altijd het grootste probleem. De kerkelijke macht misbruikt veel macht.”

Informatie

Het aandeel commentaren waar informatie een rol speelt is ongeveer 12%. Er is behoefte aan meer en betere informatie: “het zou interessant zijn als de overheid de negatieve en positieve kanten zou toelichten aan de mensen, als ze iets aanschaffen of afschaffen zoals kijk- en luistergeld en diesel extra belasten. De mensen zouden meer vertrouwen krijgen in de overheid.” Die informatie moet worden verstrekt middels beter en duidelijker taalgebruik: “gemakkelijkere woorden gebruiken en duidelijkheid. Minder papieren. Mensen die weten waarover ze praten.” Dergelijke commentaar wordt uiteraard gegeven in combinatie met andere aanwijzingen. Iemand schrijft bijvoorbeeld: “echt leven voor het milieu (onze aarde). Mensen rondom ons: vriendelijker, alles beter uitleggen

met eenvoudige woorden en daden. Ieder zijn talent. Ideeënbusen. Telefoonnummers waar men terecht kan met probleem. Mentaliteitsverandering.” Het internet kan bij de informatie een rol spelen, maar de overheid moet een “gulden middenweg vinden tussen e-loket en diensten aan de loketten van de openbare besturen.”

Omvang overheid en financiële huishouding

Het financiële aspect vormt bij 9% een onderwerp van kritiek, waar bij de een radicaler is dan de andere: “het moet stoppen dat de overheid het geld van de belastingbetaler verspilt aan ter dood veroordeelde projecten. De regering moet nu kleur bekennen: alle illegalen het land uitzetten, het heeft al geld genoeg gekost. De overheid moet zijn eigen problemen oplossen.” Oplossingen worden gezocht in het afslanken van de overheid want de overheid moet zich met teveel zaken en moet “meer centraliseren: teveel diensten overlappen elkaar (Vlaams Fonds, mutualiteiten, ministerie voor Volksgezondheid, enz.; staat, provincie, gewesten, gemeenten...). Teveel ministers.” Een enkeling vraagt om minder belastingen: “vraag eens aan Verhofstadt wanneer hij eens iets gaat ondernemen om de sociale bijdragen te verminderen, alsook de belastingen te verlagen. Hoe denkt hij als zelfstandige te overleven nu alles is opgeslagen met de euro? Waar is de waarde van het leven nog” schrijft iemand.

Het systeem

Slechts 5% van alle commentaren heeft betrekking op daadwerkelijke veranderingen van de werking van de democratie in België. Wanneer het systeem van de Belgische democratie wordt bekritiseerd, dan gaat het maar in enkele gevallen om de wens het koningshuis af te schaffen. Een voorbeeld is “wij Belgen betalen misschien veel belastingen maar wij worden er ook goed voor verzorgd (bijvoorbeeld als wij ziek zijn kunnen wij naar de dokter want een groot deel krijgen we terugbetaald - dit is in vele landen niet zo). Ik ben voor een republiek.” Iets vaker wordt de kreet “Vlaanderen onafhankelijk” geroepen of wordt anderszins in gegaan op de thematiek van het Vlaams geld in Vlaamse handen en Vlaams-Waalse tegenstellingen: “onafhankelijk Vlaanderen en dit totaal zodat Vlaanderen zijn eigen bonen kan doppen. Ik verwacht van de politici dat ze eerst Vlaming zijn en slechts daarna sociaal democraat, Christen-democraat, liberaal, groen of om 't even wat.” Maar in plaats van het voorstel om België af te schaffen wordt soms een ander geluid gehoord: “mijn voorstel is, hoe utopisch ook, het enige realistische om dit land terug leefbaar te

maken en financieel in stand te houden: één federale regering, één parlement met een perfect tweetalige hoofdstad in al zijn voegen, met bekwame integere politieke leiders.” Anderen wensen de instellingen minder ingrijpend te veranderen, bijvoorbeeld door te federaliseren, het afschaffen van de provincies, of veranderingen in de volksvertegenwoordiging: “halveer het aantal parlementsleden: hun afwezigheid bewijst hun overtolligheid. Dienstbetoon is de taak van de administratie niet van gekozenen. Alleen als u wilt krijgen waar u eigenlijk geen recht op hebt weet zo'n afgevaardigde wel eens een achterpoort.” Tenslotte is er een groep die meent dat Europa alles beslist, of integendeel, meer invloed van Europa wenst: “bestuur kan maar efficiënt en effectief worden uitgeoefend over een voldoende homogene problematiek en doelgroep. Het Belgisch niveau is te klein voor economische problematieken, milieu of andere vergen een globalere aanpak (minstens Europees).”

De top drie onderwerpen van kritiek

In Tabel 1 lijsten we de tien meest genoemde onderwerpen van kritiek op. Het is opvallend dat, in weerwil van het politieke discours van de grote Vlaamse politieke partijen, de resultaten geen aanleiding geven om te geloven dat de Vlaming een link legt met communautaire kwesties of een separatistische politiek ten opzichte van Wallonië. De belangrijkste verbeteringen worden gezocht in de vereenvoudiging van procedures, in een toename van het aantal controles, en van een hogere eerlijkheid in de politiek. We laten in de volgende paragrafen de Vlaamse burger aan het woord over deze top drie van onderwerpen van kritiek.

Het vereenvoudigen van procedures

Veel Vlamingen volstaan met een kort zinnetje over de wens tot vereenvoudiging van de administratie, zoals “vereenvoudiging van de gegevens”, “vereenvoudigen en overzichtelijker maken”, “minder papierwerk”, “vereenvoudigde administratie”, “procedures en wetten vereenvoudigen”, “de paperassen zijn veel te ingewikkeld” of “vereenvoudiging van reglementering.” Anderen maken hun wensen meer specifiek: “in de privé-sector is het onmogelijk te starten: het duurt maanden vooraleer al je vergunningen in orde zijn en dan de banken die negatief staan ten opzichte van een zelfstandige zaak. Alles zou moeten vereenvoudigen.” Ten aanzien van de belastingen: “de overheid weet al onze gegevens maar toch moet je telkens alles op

papier zetten. Zoals belastingsaangifte: ze kunnen alles opvragen, ze weten het beter dan ons. We moeten meer papieren of documenten bijhouden en invullen dan vroeger.” Belangstelling voor een proactieve overheid spreekt uit de wens voor “automatisch recht op verscheidene vergoedingen voor loontrekkenden aangezien de overheid toch alles beter weet wat betreft het inkomen.” Ook moet men “de mensen beter inlichten: nu moet men zelf elk recht uitzoeken want vaak is men niet op de hoogte van waar men recht op heeft. De papiermolen verkleinen: er moeten massa's papieren worden ingevuld vooraleer men iets verkrijgt.” “De wetten worden teveel veranderd. De administratieve molen is veel te ingewikkeld. Om iets te verkrijgen moet er veel te veel papierwerk afgehandeld worden.” “Er zijn teveel brieven nodig om voor een bepaald probleem een duidelijk antwoord te krijgen. Men zegt altijd bij KB, maar wie leest die KB's en waar vindt men ze?” “Verschillende wetgevingen veranderen zo snel (milieu, sociaal, enz.) dat noch de burger, noch de ambtenaar duidelijk zicht heeft op wat kan (mag) en niet kan (mag): de burger heeft geen houvast in deze snel veranderende wetgeving en verliest daardoor het vertrouwen.” “Er kan misschien op gelet worden dat niet alle documenten steeds terug langs de administratie moeten gaan als dat niet nodig is. Misschien kan het hoofd van een dienst deze invullen of berekenen.” “De overheid(sadministratie) heeft veel te veel regeltjes en zijweggetjes: vereenvoudigen, zeker in de administratie, is volgens mij de boodschap.” “Er zit weinig dynamiek in de overheidsdiensten en -administratie, algemeen is het een logge bedoening. Het lijkt hopeloos. Men zou helemaal opnieuw moeten kunnen starten, de tussenmaatregelen helpen helaas niet: het is dweilen met de kraan open.”

Het intensifiëren van de controle op de overheid

“Er werken teveel mensen in overheidsdienst die niet presteren en te weinig gecontroleerd zijn.” Ook met betrekking tot het begrip controle volstaan veel van de ondervraagden met korte mededelingen, zoals “meer controle op het personeel”, “meer controle”, “controle houden op de diensten”, “meer controles”, “beter controleren van overheidsdiensten”, “minder wetten maar betere controle op de uitvoering”, “controle van politici, van ambtenaren, van wetgeving”, “voldoende controles”, “degelijke controlediensten”, “controle verscherpen”, of “meer controle op overheidsdiensten en op overheidsadministratie.” Iemand schrijft “ik ben tegen controle, maar soms is het wel nodig, zeker in overheidsdiensten.” “Overheids- en administratieve diensten moeten beter gecontroleerd worden, er moet rapper gewerkt worden, evenveel vakantiedagen als

de privé-sector, er wordt teveel tijd genomen om koffie te drinken, te feesten - als verpleegster heb ik daar geen tijd voor.” “Meer controle op de werking van bepaalde administraties. De slapers op hun bureau wakker schudden en ze enkele maanden in de privé-sector laten werken (als ze het aankunnen).”

Verschillende diensten en administraties moeten het ontgelden, zoals in “meer en betere controle op politie, justitie, onderwijs (secundair en hoger), want veel van die mensen laten duidelijk hun afkeur of voorkeur blijken ten opzichte van anderen met als gevolg ontevreden mensen die machteloos staan tegenover die die denken dat ze slim zijn.” “Wetten maken is één ding: controleer ook of ze nageleefd worden (vb. bouwvergunningen, ruimtelijke ordening, milieu).” “Controle op stempelaars. Controle op justitie. Dossiers op maximum één jaar afhandelen. Pensioen vanaf 55 jaar voor iedereen. Meer politietoezicht. Criminele migranten uitwijzen. Numerus clausus op gettovorming (zie Brussel-Zuid: teveel migranten).” “Betere computerprogramma's. Betere controle op uitgaven met meer impact door rekenhof. Veel meer controle op gebruiksgoederen en eetwaren; zie plofkippen en aspartaan (zoetmaker): sedert 1983 bekend als zeer gevaarlijk, doch niets gebeurt.” Maar het is niet enkel de overheid die meer gecontroleerd dient te worden: “beter fiscale controle op grote bedrijven en bedrijven met een maatschappelijke zetel in Brussel en andere grote steden (controle nu slechts enkele percenten) en met het gewonnen geld de administraties herorganiseren, vereenvoudigen en moderniseren.” “Meer controle op zwartwerkers.”

Er worden wel vraagtekens gezet bij de kwestie wie er dan zou moeten controleren. “Eerst en vooral moeten de werknemers zelf meer gemotiveerd zijn om te werken. Controle door wie: het zijn allemaal ambtenaren.” “Wie gaat wie controleren: zij zijn allemaal politiek benoemd, hoeven niets te vrezen, zitten veilig tot aan hun pensioen.” “Meer computers en gebruik van Internet. Grotere inzet bij het personeel. Controle door externe diensten.” “Betere controle door onafhankelijke personen.” “Controles door onbekenden op willekeurige tijdstippen door bevoegde mensen. Hoe hoger aan de top (vb. politiecommissaris, ministers) hoe strenger en hoe meer controles nodig zijn. Controles niet alleen op financieel vlak.” “Er moeten meer controles zijn in gelijk welke sector. Een administratief meldpunt dat de verschillende problemen doorstuurt naar de verschillende departementen.” “Indien het overheidspersoneel meer gecontroleerd en tegelijkertijd meer aangemoedigd zou worden, dan zouden ze meer plezier in hun werk vinden en enthousiaster door het leven gaan met alle positieve gevolgen. Waardeer de mensen die echt hun best doen.”

Het verhogen van de eerlijkheid bij politici

“De politici behandelen soms jan-met-de-pet als idioot. Hebzucht en eigenbelang voeren de boventoon. De nieuwe politieke cultuur is één grote flop en drijft de mensen in de handen van extremisten. De beste tijd is voorbij: democratie is een lachertje.” “Als ik voor persoon X stem wil ik niet dat die zijn plaats afstaat aan persoon Y.” “Schoon schip maken (corruptie, geldverkwisting, enz.). Laat de werkmens ook een mening hebben.” “Beloftes van regeringspartijen worden niet waargemaakt.” “Minder liegen.” “Stoppen met het dwaze despotisme (VLD) en de zogezegd gratisshow van SPA, alias Stevaert.” “Politieke partijen: zeg nooit nooit.” “Democratie is in mijn ogen alle partijen bij elkaar zetten en geen coalities vormen om toch maar de meerderheid te kunnen halen.” “Ik heb voor de verkiezingen telkens de indruk dat alle (op een paar na) politieke partijen wel weten wat ze moeten doen en hoe maar na de verkiezingen is het ieder voor zich.” “Wanneer de verloning meer in verhouding zou staan met de geleverde prestaties (ik bedoel hier niet dat men te weinig verdient) zou er sowieso al een verbetering zijn. Ik doel hier vooral op parlementsleden.” “Meer eerlijkheid voor de betrokkenen.”

Slotwoord

De top tien meest genoemde onderwerpen kunnen in drie hoofdrubrieken kunnen worden ondergebracht. Op de eerste plaats efficiëntie, gegeven de vraag naar het vereenvoudigen van procedures, werken als de privé, samenwerking van diensten, en minder geldverspilling. Op de tweede plaats transparantie, waarop de vraag naar meer info/diensten op Internet en meer en betere informatie betrekking heeft. Op de derde plaats integriteit, die betrekking heeft op de vraag naar het intensifiëren van controles, meer eerlijkheid bij politici, meer inspraak en het afschaffen van vriendjespolitiek. Hoewel de bondig opgeschreven opmerkingen van de Vlamingen een schat aan informatie opleveren is het moeilijk om een gewicht aan het gehalte van die informatie toe te kennen. Misschien is de belangrijkste gevolgtrekking die we op grond van de 1.577 handgeschreven commentaren en 3.168 teruggestuurde questionnaires kunnen maken dat de Vlaming niet onverschillig staat ten opzichte van de overheid, en zelfs in grote mate bereid is actief mee te denken over de vraag hoe verbeteringen kunnen worden gerealiseerd. De Vlaming is bereid te “werken aan de overheid.”

Tabel 1 - De top tien meest genoemde onderwerpen van kritiek op de overheid door
Vlamingen in 2003

Onderwerp	Genoemd door
1. Vereenvoudigen procedures	12,5 %
2. Het intensifieren van controles	7,1 %
3. Meer eerlijkheid bij politici	5,5 %
4. Meer inspraak	5,1 %
5. Afschaffen vriendjespolitiek	4,9 %
6. Werken als de privé	4,6 %
7. Meer samenwerking van diensten	4,0 %
8. Minder geldverspilling	3,9 %
9. Meer info/diensten op Internet	3,7 %
10. Meer en betere informatie	3,4 %
