

## **INLEIDING**

PAG. 13

### **1. HET NIEUWE GOUD: BIG QUAL-INZICHTEN**

PAG. 15

Onze maatschappij draait rond kennis. Alleen is de manier waarop we met kennis omgaan fundamenteel gewijzigd: het gaat minder over het vergaren en bijvoorbeeld uit het hoofd leren dan over de interpretatie en duiding van kennis. Dat geldt net zo goed in marktonderzoek.

Maar hoe interpreteer je die kennis? De resultaten van CrowdPulse, het onderzoek dat de basis is voor dit boek, waren verbluffend. De lezing van die resultaten geven we nu helemaal mee.

**KADERSTUK: Een korte geschiedenis van marktonderzoek**

PAG. 23

### **2. BELGIË, HET LAND VAN 'JA, MAAR...'**

PAG. 25

De Fransen hebben president Emmanuel Macron en diens hang naar de grandeur van Versailles, naar grote initiatieven met ronkende titels en de historische leuze '*liberté, égalité, fraternité*'. De Amerikanen hebben hun *American dream*: iedereen kan het maken. Van een vader die schaapherder in Kenia was, tot een zoon die president wordt. Maar wat hebben de Belgen? Alvast geen Rode Duivels of volksfeesten in de Marollen. Nee, het is wat onderkoeld, relativerend, zakelijk bijna.

**KADERSTUK: Belgische royalty: praat met je burens**

PAG. 34

### **3. UW SOCIALE ZEKERHEID: EEN VERBORGEN KROONJUWEEL**

PAG. 37

Als er één punt is waarover de Belg wel degelijk bijzonder tevreden is, is het dat vangnet, die zekerheid. Dat idee is breed gedragen, van een ideologische breuk is geen sprake. Anderzijds slagen politici er niet in om die sociale zekerheid te verkopen: Britten zijn zeer gehecht aan hun NHS, Medicare is voor velen in de VS een zekerheid waar niet aan geraakt mag worden. Daarvan is in België geen sprake. En de angst over de houdbaarheid van het systeem is groot: hebben de babyboomers de pot verteerd?

**KADERSTUK: 'Het land van melk en honing waar iedereen  
ongelukkig is': het benchmarkfenomeen**

PAG. 45

### **4. DE COUCKETAKS, OF HOE HET ONDERNEMERSCHAP VERZINKT**

PAG. 47

Op economisch vlak is de Belg geen optimist. De koopkracht daalt, de rijken worden rijker, de armen armer. Of zo voelen velen het aan. En één constante weerklinkt heel sterk: we betalen te veel belastingen. Niet zo gek in een land met een fiscale druk die een van de hoogste ter wereld is. Is de mentaliteit niet vooral het probleem? We hebben een haat-liefderelatie met ondernemen, waarin de liefde wat ontbreekt. Dat moet anders.

## **5. HET LAND VAN DE LEVENSGENIETERS**

PAG. 57

België is het bourgondische land, het land waarin je recht op een eigen stukje geluk bijzonder groot is. Daarbij gaat het niet om megalomane dromen, de wolkenkrabber in Manhattan is eerder een plekje onder de zon, in de eigen tuin. Het kleine geluk. In die zin is er zelfs een licht anarchistische cultuur, waarin het geen toeval is dat het surrealisme de zelfverklaarde eigen kunststroming is.

**KADERSTUK: Hoe het surrealisme deel van ons is**

PAG. 63

## **6. DE BELGISCHE KANTELING: DRAAIEN DE ROLLEN TUSSEN VLAMINGEN EN FRANSTALIGEN OM?**

PAG. 65

Heel opvallend: de Vlaming voelt zich meer thuis in België dan de Franstalige. Die kentering is sterk, gezien de bewegende politieke geschiedenis van de taalgemeenschappen, maar niet onlogisch. Vlaamse politici domineren het huidige sociaal-economische project federaal. Net zoals ze de veiligheidsdepartementen domineren, niet onbelangrijk in tijden van terreur. Die koers bevalt de Vlaming duidelijk, terwijl de Franstalige argwanend kijkt. De Vlamingen zijn dus de nieuwe 'echte' Belgen.

**KADERSTUK: Terreur, voorlopig geen permanente krassen op de Belgische ziel**

PAG. 73

**KADERSTUK: Immigratie? Ja, maar...**

PAG. 76

## **7. KANSEN BIJ DE VLEET, OF NIET SOMS?**

PAG. 77

De essentie van wat België biedt: welvaart en vrijheid. Geen bevlogen verhaal, wel een degelijk aanbod van goede levenskwaliteit voor de burger. Al voelen mensen dat dit aanbod onder druk staat: welk internationaal model is nu de toekomst? China, de VS als eerder klassiek model of toch maar Europa? Maar hoe ziet dat er dan uit?

**KADERSTUK: Bezit, dat is zo achterhaald in de deeleconomie**

PAG. 85

## **8. NIEUWKOMERS, DE WEESKINDEREN VAN HET LAND**

PAG. 87

In hun hoofd zijn ze gelukkig, in hun hart niet. De kloof tussen het rationele welbevinden en de emotionele aansluiting bij dit land is gigantisch voor nieuwkomers in België. Racisme blijft een huizenhoog probleem voor hen. Ze willen graag 'thuiskomen', maar dat gaat moeilijk. Religie en vooral de andere visie daarop blijkt een extra drempel.

**KADERSTUK: Media en moslims, een problematische relatie**

PAG. 98

## **9. HET DROEVE BEELD VAN BELGIË IN HET BUITENLAND**

PAG. 101

België wordt vooral als saai gezien, als grijs en nietszeggend. Hoogstens wat toerisme, chocolade en bier. Van een systematische aanpak op internationaal vlak is geen sprake. De winstkansen zijn er wel: de mogelijkheid om bij te sturen is veel en veel groter in het buitenland. Tijd dus voor wat *country marketing*?

## **10. BELGISCHE POLITIEK: GEEN LEIDERS EN ZEKER GEEN MANAGERS**

PAG. 109

Elk volk krijgt de leiders die het verdient. Maar de Belgen zijn wel snoeihard in hun oordeel. De antipolitiek overheerst niet, maar de schandalen zijn ze wel doodmoe. Geloofwaardigheid is een gigantisch probleem: het vertrouwen in politici als goede bestuurders, als goede managers is weg. Maar er is ook een gebrek aan visie en een langetermijnproject: het leiderschap ontbreekt.

## **11. BRUSSEL: HET ZORGENKIND**

PAG. 117

Hoofdstad van Europa, een veeltalige, veelzijdige plek. En toch: Brussel is niet geliefd bij de Belgen. De hoofdstad is al te vaak synoniem met slecht bestuur, malgoverno. Terwijl het potentieel gigantisch is, zeker op internationaal vlak. Waar loopt het dan fout, en vooral: wat kan beter?

## **12. CONCLUSIE: WAT MET HET MERK BELGIË?**

PAG. 125

België bestaat (nog). Het verstandshuwelijk is een interessant maatschappelijk en communicatief experiment. Net zoals de Europese Unie is het een constructie van verschillende talen en gemeenschappen, maar met gezamenlijke belangen en een hoge gedeelde welvaart. In hoeverre is het gebrek aan een gezamenlijk verhaal bedreigend, zodat minderheden zoals moslims en zelfs Franstaligen op termijn niet verder vervreemden?