

jaarverslag 1997 van de informatieambtenaar



ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

DOBIS-LIBIS	122578
DOONR.	131516
EXNR.	08

Samenstelling:

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
departement Coördinatie
informatieambtenaar

Verantwoordelijke uitgever:

Francis Decoster
informatieambtenaar
Boudewijnlaan 30
B-1000 Brussel

Vormgeving:

afdeling Communicatie en Ontvangst

Druk:

IPM

Depotnummer:

D/1998/3241/144

INHOUD

Woord vooraf	7
ASPECTEN VAN VOORLICHTING EN COMMUNICATIE.....	9
1 Persvoorlichting van de Vlaamse regering.....	9
2 Persvoorlichting van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap	10
2.1 Verspreiding van de persmededelingen.....	10
2.2 Aankondiging van wegenwerken	10
2.3 Ambtelijke woordvoerders	10
2.4 Spreekrecht voor ambtenaren	12
3 Voorlichting van de buitenlandse pers	14
3.1 Vlaamse Knipselkrant	14
4 Media-aankoop	16
4.1 Centrale media-aankoop	16
4.2 Advertenties in dag- en weekbladen.....	16
4.3 Advertenties in de periodieke pers.....	18
4.4 Adverteren op radio en televisie.....	18
5 Informatie- & sensibiliseringscampagnes.....	19
5.1 Advertentiebeleid en communicatieprioriteiten van de Vlaamse regering	19
5.2 Voornaamste campagnes	19
5.3 Campagne stedelijk beleid	20
6 Telefonische informatieverstrekking en ontvangst	21
6.1 Vlaamse Infolijn.....	21
6.2 Telefonische ontvangst.....	25
7 Internet	27
7.1 Website van de Vlaamse overheid	27
7.2 Vaststellingen en knelpunten.....	28
7.3 Uitdagingen op korte termijn.....	29
8 Coördinatie van de milieucommunicatie.....	31
8.1 Stuurgroep Communicatiebeleid Leefmilieu	31
8.2 Milieu-advertenties	31

9	Communicatie-initiatieven voor de Vlaamse Rand	33
9.1	Randkrant en advertenties	33
9.2	Onthaalbrochure voor buitenlanders in de Vlaamse Rand.....	33
10	Educatieve werking	34
11	Coördinatie en ondersteuning van de voorlichting	35
11.1	Distributie van publicaties via openbare bibliotheek en gemeentebestuur.....	35
11.2	Studiedag en handleiding "Van denkwerk tot drukwerk".....	36
11.3	Informatievoorziening voor visueel gehandicapten	37
12	Regelgeving inzake overheidscommunicatie	38
12.1	Controlecommissie voor de verkiezingsuitgaven	38
12.2	Regeringsmededelingen op de openbare omroep.....	39
13	Huisstijl van de Vlaamse overheid	40
14	Toepassing van de regelgeving inzake overheidsopdrachten	42
15	Wetenschappelijk onderzoek	44
15.1	Onderzoek naar bekendheid en imago van de Vlaamse overheid	44
15.2	Programma beleidsgericht onderzoek.....	46
16	Interne communicatie	48
16.1	Snelinfo	48
16.2	Intranet.....	48
16.3	Werkgroep Interne Communicatie Managementsprocessen	50
16.4	Organisatie van de interdepartementale interne communicatie	51



ORGANISATIE VAN DE VOORLICHTING 53

17 Kadernota communicatiebeleid van de Vlaamse regering .. 53

- 17.1 Functies van de overheidscommunicatie..... 53
- 17.2 Communicatiekanalen en -producten 55
- 17.3 Communicatie met specifieke doelgroepen..... 56
- 17.4 Organisatie van de communicatie..... 56
- 17.5 Dialoog met het Vlaams Parlement..... 57

18 Departementale communicatiejaarplannen..... 58

- 18.1 Functies van het communicatiejaarplan..... 58
- 18.2 Eerste ervaringen met de opmaak van communicatie-
jaarplannen 59
- 18.3 Consolidatie van de departementale communicatie-
jaarplannen 61

19 Communicatiebudget..... 62

- 19.1 Centraal communicatiebudget..... 62
- 19.2 Sectorale communicatiebudgetten 63

20 Departementale communicatiecoördinatoren..... 64

21 Interdepartementale Werkgroep Communicatie en Ontvangst..... 65

22 Personeelondersteuning voor de voorlichting 67

23 Contacten en samenwerking met andere overheden..... 68

- 23.1 Vlaams Parlement..... 68
- 23.2 Vlaamse openbare instellingen..... 68
- 23.3 Gemeente- en provinciebesturen 69
- 23.4 Federale overheid 71

Bijlage

- Communicatieplan 1998-'99 van de informatieambtenaar 73

WOORD VOORAF

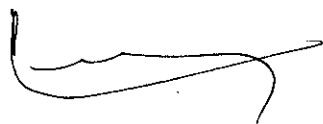
Het Jaarverslag van de informatieambtenaar van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is aan zijn vijfde aflevering toe. Zoals dat ook voor de vorige jaarverslagen het geval was, en in tegenstelling tot wat de titel laat verwachten, houdt het zich niet eng aan het kalenderjaar 1997. Het sluit aan op het vorige Jaarverslag, dat afgesloten werd in het late voorjaar van '97, en overloopt feiten en evoluties die zich voorgedaan hebben tussen voorjaar '97 en voorjaar '98. Daarmee is het meteen - en dat was ook de bedoeling - een verslag over de voorlichting en communicatie in het derde werkingsjaar van deze Vlaamse regering.

Het is geen werkingsverslag van de informatieambtenaar, maar sluit wel aan bij de vele contacten die hij had, observaties die hij deed en initiatieven waar hij aan meewerkte of bij betrokken werd. Het overloopt wat er het voorbije jaar bij de Vlaamse regering en haar diensten gebeurd is op het vlak van de communicatie, voor zover de informatieambtenaar er weet van had en het van belang acht voor de globale ontwikkeling van de Vlaamse overheidscommunicatie. Dit is dus lang geen volledig verslag en geeft bijwijlen schaamteloos blijk van subjectiviteit. Feiten komen er in overvloed in aan bod, maar slechts in de mate dat zij gekaderd kunnen worden in een evolutie of breder verhaal.

Dit Jaarverslag is ook niet bedoeld als een evaluatie van die overheidscommunicatie. Slechts heel occasioneel spreekt het een waarde-oordeel uit. Wel waagt de informatieambtenaar zich op vele plaatsen aan bedenkingen en kritische randbeschouwingen. Want evenzeer als dit Jaarverslag achterom kijkt naar wat voorbij is, blikt het ook vooruit naar de uitdagingen waar de Vlaamse overheid bij haar voorlichting en communicatie het komende jaar voor staat. En de beste manier om haar op die uitdagingen voor te bereiden, is alle participanten tijdig te voorzien van stof voor overweging en discussie.

De redactie van dit Jaarverslag werd afgesloten op 23 juni 1998.

De informatieambtenaar wil uitdrukkelijk de directe medewerkers danken die het voorbije jaar het beste van zichzelf gegeven hebben : Hilde Moenssens, Carine Stevens, Ulrik Van den Bergh, Patrick Vandenberghe, Mireille Van Pollaert en André Van Vyve. Een bijzonder woord van dank aan Luc Van Der Plas, die sinds '93 verbonden was aan de cel van de informatieambtenaar, doch onlangs besloot de overstap te wagen naar het Antwerpse Provinciebestuur. Hem wordt alle succes toegewenst in de nieuwe (voorlichtings)job. Dank voor de samenwerking ook aan Erna Van den Berghe, die eind oktober '97 de leiding van de afdeling Communicatie & Ontvangst overdroeg aan Hubert Bloemen, en aan deze laatste voor de boeiende en intense samenwerking die ondertussen gegroeid is. Dank ten slotte aan iedereen die zich het voorbije jaar ingezet heeft om de zaak van openheid, cliëntgerichtheid en professionele communicatie bij de Vlaamse overheid vooruit te helpen.



Francis Decoster
informatieambtenaar

ASPECTEN VAN VOORLICHTING EN COMMUNICATIE

1 Persvoorlichting van de Vlaamse regering

1.1 Na afloop van de vergaderingen van de Vlaamse regering werden in 1997 via de informatieambtenaar 278 persmededelingen verspreid en 10 persconferenties onder het voorzitterschap van de minister-president georganiseerd.

1.2 Sinds april '97 worden de persmededelingen van de Vlaamse regering via het nieuwsagentschap Belga digitaal verspreid naar de Nederlandstalige abonnees van Belga, waar zij als communiqués buiten de redactionele verantwoordelijkheid van Belga tussen de eigen Belga-bijdragen door integraal en ongewijzigd op het scherm verschijnen. Tegelijk staat Belga ook in voor de verspreiding van dezelfde persberichten per fax naar een aantal (ook regionale) media die niet op de Belga-nieuwsdienst geabonneerd zijn.

Vanaf het najaar van 1997 zijn ook de kabinetten van de Vlaamse ministers op dezelfde wijze on line verbonden met Belga en kunnen zij hun persmededelingen op deze wijze digitaal en per fax laten verspreiden. Na een wat aarzelende start zijn bijna alle kabinetten volledig overgeschakeld op dit nieuwe meervoudige distributiekanaal en maken zij er uitgebreid gebruik van.

1.3 Alle geïnteresseerden kunnen de persberichten van de Vlaamse regering en de Vlaamse ministers raadplegen op de Internetsite van de Vlaamse overheid www.vlaanderen.be. Eenieder kan zich ook gratis abonneren op toezending van de persberichten via e-mail. Het aantal e-mail abonnees gaat trouwens in stijgende lijn; eind 1997 waren er ongeveer 1250. Wie zich abonneert, krijgt alle persberichten toegemailed van de Vlaamse regering, de Vlaamse ministers en het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Tegen de zomer '98 wordt het ook mogelijk om een (eveneens gratis) digitaal abonnement te nemen op een thematische selectie (bijv. milieu, welzijn...) van persberichten.

2.1 Verspreiding van de persmededelingen

Ook de persmededelingen van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap worden door de informatieambtenaar vanaf het najaar van 1997 op dezelfde wijze als de communiqués van Vlaamse regering en Vlaamse ministers digitaal en per fax verspreid via het nieuwsagentschap Belga, en kunnen geconsulteerd worden op de Vlaamse Internetsite.

2.2 Aankondiging van wegenwerken

Wegenwerken veroorzaken veelal ernstige hinder en moeten daarom tijdig en voldoende ruim aangekondigd worden. Bekendmaking via de pers speelt hierbij een belangrijke rol. Die bekendmaking is de verantwoordelijkheid van de provinciale afdelingen Wegen, en de aanpak en kwaliteit ervan verschilde tot voor kort nogal sterk naar gelang van de provincie. Daarom is het voorbije jaar bijzondere aandacht besteed aan een onderlinge afstemming van de persvoorlichting ter aankondiging van wegenwerken, mede na gesprekken met de Rijkswacht en de VRT-Verkeersredactie. De afspraken die in dit verband gemaakt zijn, hebben een vertaling gevonden in een dienstorder, die meteen als een beknopte handleiding opgevat is voor al wie binnen de administratie Wegen en Verkeer van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap de taak heeft om persberichten ter aankondiging van wegenwerken op te maken.

Voortaan is het duidelijk voor welke wegwerkzaamheden een persbericht aangewezen is, welke informatie daarin opgenomen moet worden en met welke timing daarbij rekening gehouden moet worden. De handleiding bevat ook concrete suggesties en modellen voor een zo helder mogelijke formulering en maakt het mogelijk dat mensen zonder veel ervaring op dit vlak toch vlot bruikbare pers teksten afleveren. De eindredactie van de communiqués wordt toevertrouwd aan de informatieambtenaar, die daarna ook voor de verspreiding instaat. Met deze aanpak is een structurele oplossing aangereikt voor een sector waar grote nood was aan coördinatie en een professioneler aanpak.

2.3 Ambtelijke woordvoerders

De aanduiding van ambtelijke woordvoerders in de verschillende administraties en afdelingen van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is reeds uitvoerig aan bod gebracht in het Jaarverslag 1996 van de informatieambtenaar. Ter ondersteuning van deze ambtelijke woordvoerders is het voorbije jaar vooral werk gemaakt van drie initiatieven, nl. de vorming van deze woordvoerders, een handleiding bij het woordvoerderschap, en de voorbereiding van een omzendbrief die alle ambtenaren informeert over het bestaan van de woordvoerders.

2.3.1 Nadat in 1996 reeds een eerste reeks woordvoerders een aangepaste opleiding kreeg, werd in 1997 een nieuwe driedaagse opleidingscyclus voor ambtelijke woordvoerders voorbereid en in de eerste maanden van '98 daadwerkelijk georganiseerd. Deze tweede reeks richtte zich vooral tot de woordvoerders van de departementen Welzijn, Volksgezondheid & Cultuur en Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw, maar stond ook open voor de betrokkenen uit de andere departementen die niet aan de vorige cyclus hadden kunnen deelnemen. De klemtoon lag op het passief omgaan met de media (het beantwoorden van vragen vanwege de media), doch ook op eigen initiatief inzake perscontacten (opmaak van persmededelingen en organisatie van persconferentie) werd ingegaan. Naast inzicht in de werking van de media en van de nieuwsredacties beoogde de cursus vooral een praktische mediatraining voor de ambtelijke woordvoerders. 41 woordvoerders schreven zich in voor het praktijkgedeelte.

Zoals reeds bij de eerste reeks gebleken was, bleven ook hier bij de deelnemers nog heel wat vragen leven over de omstandigheden waarin het woordvoerschap uitgeoefend kan worden, de grenzen ervan en de relatie tot de ministeriële woordvoerders. Het is duidelijk dat in dit verband nog duidelijke afspraken en een concreet bruikbare taakverdeling tussen ambtelijke woordvoerders en de beleidsmatig bevoegde ministers gemaakt zullen moeten worden. Dit lijkt een prioritaire uitdaging te zijn met het oog op het aantreden van een nieuwe Vlaamse regering in 1999.

2.3.2 Ten behoeve van de ambtelijke woordvoerders is ook een *Handleiding voor perswoordvoerders van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap* opgemaakt en verspreid door de cel van de informatieambtenaar. De handleiding bevat enerzijds een groot aantal vuistregels en tips om op een correcte en volwassen wijze om te gaan met de media (redactie van een persbericht, aanpak van een persconferentie, beantwoording van telefonische vragen van journalisten, radio- en TV-interview, foute berichtgeving rechtzetten). Daarnaast zet hij ook de specifieke ondersteuning op een rijtje waarop de ambtelijke woordvoerders binnen het ministerie kunnen rekenen.

2.3.3 Alleen de door hun organisatie aangeduide ambtenaren kunnen namens de administratie het woord voeren t.o.v. de media. Zij kunnen feitelijke informatie verstrekken aan de journalisten en ook het standpunt van hun administratie meedelen of verduidelijken. In sommige gevallen zullen zij op hun beurt een andere ambtenaar aanduiden om op een specifieke vraag te antwoorden. De journalisten weten op die wijze dat het standpunt dat ze te horen krijgen het standpunt van de administratie zelf is, en niet de persoonlijke visie van de ambtenaar die zij toevallig aan de lijn krijgen. Bovendien hebben zij op deze wijze meer garantie dat de informatie die ze krijgen, correct en volledig is.

Opdat de ambtelijke woordvoerders effectief hun taak zouden kunnen uitvoeren, is het nodig dat alle personeelsleden op de hoogte zijn van deze regeling, dat ze weten wie in hun administratie of afdeling aangeduid is als woordvoerder, en dat ze de procedure kennen om een journalist die hun een vraag stelt, direct in verbinding kunnen stellen met deze woordvoerder. Daartoe is in interdepartementaal verband een ontwerp van omzendbrief over het ambtelijk woordvoerderschap voorbereid. Deze omzendbrief is gunstig geadviseerd door het college van secretarissen-generaal en wordt in het late voorjaar van '98 aan de Vlaamse regering voorgelegd. Het is de bedoeling dat hij door alle Vlaamse ministers onderschreven wordt vooraleer bij alle ambtenaren van het ministerie verspreid te worden.

De ontwerp-omzendbrief geeft aan hoe de ambtenaren journalisten met hun vraag zo efficiënt en cliëntvriendelijk mogelijk met de woordvoerder in contact kunnen brengen, en roept hen op om dat zo snel mogelijk te laten gebeuren.

Hij vraagt ook aandacht voor het fenomeen van de zgn. reality-TV, waarbij een burger zich in verband met een of ander onopgelost probleem onverwacht meldt bij een bedrijf of bij de overheid, daarbij vergezeld door een reporter en een cameraman. Omdat in dat soort reportages doorgaans meer belang wordt gehecht aan het spektakel dan aan de oplossing van het (administratieve) probleem, heeft de Vlaamse overheid beslist geen onaangekondigde televisie-opnamen toe te staan voorbij de ontvangstbalies. De omzendbrief bevat instructies hoe gereageerd dient te worden bij zo'n bezoek. De klager kan zijn probleem-dossier wel aan de balie overhandigen, en hij wordt geïnformeerd welke afdeling en ambtenaar zijn dossier verder zal behandelen. Bij de verdere dossierafhandeling en de eventuele gesprekken tussen de burger en de administratie worden geen camera's of reportagemakers toegelaten. Zo worden de rechten van de burger met een vraag of klacht zoveel mogelijk gevrijwaard, zonder dat wordt toegegeven aan de opdringerigheid van spektakeltelevisie.

2.4 Spreekrecht voor ambtenaren

De hierboven besproken ontwerp-omzendbrief betreffende het ambtelijk woordvoerderschap wijst er elke ambtenaar ook op dat hij als niet-woordvoerder gebruik kan maken van zijn spreekrecht, doch in dat geval zijn administratie niet bindt. Een ambtenaar die gebruik maakt van zijn spreekrecht, moet de journalist klaar en duidelijk zeggen dat hij enkel in eigen naam en niet namens de dienst spreekt.

Hiermee wordt meteen uitvoering gegeven aan bepalingen die opgenomen zijn in zowel het Vlaams Personeelsstatuut, zoals dat door de Vlaamse regering principieel aangepast is op 19/5/1998, als de in uitvoering van het Personeelsstatuut opgemaakte *Deontologische code voor de personeelsleden van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap*. Zowel het statuut als - nog explicieter - de Deontologische Code wijzen de ambtenaren uitdrukkelijk op hun spreekrecht, dat zowel geldt binnen het ministerie als tegenover klanten, leveranciers, derden

en de pers. Ze geven ook aan dat het spreekrecht van de ambtenaar weliswaar beperkt wordt door de plicht om vertrouwelijke informatie geheim te houden voor iedereen die niet bevoegd is om er kennis van te nemen. De geheimhoudingsplicht geldt uiteraard voor vertrouwelijke commerciële, industriële of intellectuele gegevens en medische, fiscale, sociale of andere gegevens uit de persoonlijke levenssfeer. Maar het statuut en de Deontologische Code maken de geheimhoudingsplicht (naar analogie met de openbaarheidsregelgeving) ook toepasselijk op gegevens over het interne beraad zolang in de betrokken aangelegenheid geen eindbeslissing genomen is.

Ook de Deontologische Code verwijst de ambtenaren naar de ambtelijke woordvoerder wanneer zij door de pers gecontacteerd worden en geen gebruik wensen te maken van hun spreekrecht. Of dit spreekrecht ook geldt voor de ambtelijke woordvoerders zelf, wordt in het midden gelaten. Toch zal het nodig worden hierover duidelijkheid te scheppen. Ook een ambtelijke woordvoerder kan zich op een bepaald ogenblik geroepen voelen om zijn eigen (misschien sterk van de officiële visie afwijkende) mening te vertolken over de materie waar hij als woordvoerder verantwoordelijk voor is. Dit kan de woordvoerder in een moeilijk parket brengen en bij de journalist grote verwarring wekken over het statuut van de informatie of de standpunten die hij te horen krijgt. Dient daarom misschien overwogen om het recht om de eigen mening te uiten niet van toepassing te verklaren op de ambtelijke woordvoerders, voor zover het uiteraard gaat over materies die onder hun verantwoordelijkheid als woordvoerder vallen ?

3 Voolichting van de buitenlandse pers

In de vorige Jaarverslagen werd gepleit voor een afzonderlijke cel die zich binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap zou toelaggen op de ontwikkeling en ondersteuning van initiatieven in het kader van een actief voorlichtings- en promotiebeleid ten aanzien van de buitenlandse media en hun vertegenwoordigers in Brussel. Bij ontstentenis van zo'n cel bleven de acties ten behoeve van deze doelgroepen vooral beperkt tot de verspreiding van anderstalige persmededelingen, de voorbereiding van nieuwe Franse, Engelse en Duitse adaptaties van het referentiewerk *VRIND - Vlaamse regionale indicatoren*, en een occasionele PR-activiteit (zoals een nocturne voor buitenlandse correspondenten bij de prestigieuze tentoonstelling Vlaamse minaturen voor vorsten en burgers in het Antwerpse Koninklijk Museum voor Schone Kunsten). Er werd wel belangrijke vooruitgang geboekt in het dossier van de Vlaamse Knipselkrant.

3.1 Vlaamse knipselkrant

De buitenlanders die in België verblijven kennen veelal geen Nederlands en zijn voor hun kennis en beeldvorming over wat in Vlaanderen en België gebeurt vooral aangewezen op de - veelal eenzijdige - Franstalige media. De gevolgen hiervan zijn het meest spectaculair - en voor Vlaanderen het meest uitgesproken negatief - bij de honderden buitenlandse mediacorrespondenten die Brussel (vaak maar voor een paar jaar) bevolken. Een knipselkrant die de taaldrempel tot de Vlaamse pers verlaagt door vertalingen van de meest relevante artikelen uit de Vlaamse pers te bundelen, kan die eenzijdigheid en onvolledigheid helpen terugdringen. Ook in het Vlaams Parlement is er trouwens meermaals aangedrongen op een dergelijke publicatie.

Maar het is niet aangewezen dat de Vlaamse overheid zelf zo'n knipselkrant uitgeeft. Het succes van het initiatief staat of valt immers met de geloofwaardigheid ervan, en voor een maximale geloofwaardigheid is het aangewezen dat een maximaal onafhankelijke instantie kan instaan voor de realisatie van het product. Om dezelfde reden is het minder aangewezen dat één van de Vlaamse dag- of weekbladuitgevers zelf een knipselkrant zou opstarten. Gelet op de sterke concurrentie in die sector zou het trouwens weinig waarschijnlijk zijn dat hij in dat geval vlot zou kunnen rekenen op de medewerking van de andere uitgevers.

De uitgeverij Lannoo, die niet in de dag- en weekbladsector actief is doch met de publicatie van boeken al bijgedragen heeft tot de culturele promotie van Vlaanderen in het buitenland, heeft dezelfde analyse van de markt gemaakt en aangekondigd zelf een knipselkrant voor buitenlanders op te starten en uit te bouwen. Zij heeft immers vastgesteld dat er zowel bij de buitenlandse bedrijven in België als bij de Vlaamse bedrijven in het buitenland nood is aan zo'n product.

De eerste afleveringen van de knipselkrant zullen verschijnen in september 1998. Van dan af zal hij, met uitzondering van de vakantieperiode, wekelijks verschijnen in drie taalversies : een Engelse, een Franse en een Duitse. De knipselkrant wordt volkomen zelfstandig ontwikkeld door de privé-uitgever, die de commerciële en redactionele lijn bepaalt en daartoe een voltijds hoofdredacteur aangeworven heeft. Hij zal zich niet beperken tot de politieke berichtgeving maar een brede selectie brengen van artikelen die relevant geacht kunnen worden voor een buitenlands publiek. De hoofdredacteur zal begeleid worden door een adviesraad, die samengesteld wordt door de uitgever en hoofdzakelijk bestaat uit gezaghebbende professionelen uit de journalistiek en uit het uitgeversbedrijf. De Vlaamse overheid is in deze adviesraad vertegenwoordigd door haar informatieambtenaar.

De uitgeverij heeft voor wat het auteursrecht op de overgenomen en vertaalde artikelen betreft sluitende afspraken met de verschillende dag- en weekbladuitgevers, die op hun beurt afspraken maken met de journalisten die voor hun bladen werkzaam zijn. Het is trouwens precies deze zorg voor een correcte afhandeling van de auteursrechten die geleid heeft tot uitstel bij het opstarten van de knipselkrant.

De Vlaamse overheid heeft geen akkoord gesloten met de uitgeverij voor de uitgave van de Knipselkrant. Wel koopt zij voor het eerste verschijningsjaar abonnementen op de knipselkrant aan, met het oog op distributie ervan bij de doelgroepen die voor de Vlaamse overheid prioritair zijn. Zij wil op die wijze bijdragen tot de bekendmaking van Vlaanderen in het buitenland via de intermediären die van cruciaal belang zijn voor de beeldvorming van Vlaanderen in het buitenland. Dat dit op de eerste plaats de buitenlandse journalisten in Brussel zijn, ligt voor de hand.

4 Media-aankoop

4.1 Centrale media-aankoop

Vijf jaar ervaring met het Protocol Steun aan de Geschreven Pers (1993-1997) hebben zowel de mediasector als de Vlaamse overheid ervan overtuigd dat beide partijen voordeel hebben bij een coördinatie van de advertentiebestedingen van de overheid. Voor de media biedt dit de garantie van een professioneler samenwerking met een potentieel belangrijke afnemer, terwijl de Vlaamse overheid profijt kan trekken uit haar schaalgrootte. De in het kader van het Protocol in het leven geroepen centrale media-aankoop wordt daarom voortgezet en doelbewust verder uitgebouwd, in verschillende richtingen zelfs.

De centrale media-aankoop houdt in dat de aankoop van advertentieruimte in de media gecentraliseerd verloopt via de informatieambtenaar van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Voor ruimte die via dit kanaal aangekocht wordt, bieden de media exclusieve kortingen en bijkomende dienstverlening aan.

Geen enkele overheidsdienst is verplicht van deze centrale media-aankoop gebruik te maken, wel weten zij dat zij via dit kanaal op de gunstigste voorwaarden kunnen rekenen. Deze garantie is ook om een andere reden niet onbelangrijk. De media garanderen dat de kortingen die zij via de centrale media-aankoop aanbieden, voor de Vlaamse overheid de goedkoopste manier van media-aankoop zijn. Daardoor vervalt voor de overheidsdiensten de verplichting om voor elke aankoop van mediaruimte een tijdrovende competitie te organiseren. De centrale media-aankoop verlaagt op deze wijze voor de Vlaamse overheidsdiensten niet alleen de kosten maar ook de administratieve drempel om te adverteren in de media.

Het is duidelijk dat deze vorm van centrale media-aankoop kan uitgroeien tot een belangrijke vorm van horizontale dienstverlening binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, waar uiteindelijk elkeen beter van wordt. Doch de ambitie reikt verder. Ministers, administraties en openbare instellingen die een informatie- of sensibiliseringscampagne willen voeren en daar weinig of geen ervaring mee hebben, hebben ook nood aan advies m.b.t. media-aankoop en organisatorisch advies inzake het opzetten van de campagne. De horizontale voorlichtingsinstanties binnen het ministerie willen daarom de technische afhandeling van de media-aankoop integreren in een totaal advies- en ondersteuningsaanbod voor alles wat het opzetten van campagnes betreft. De uitbouw van dit totaalpakket wordt een prioriteit van de eerste orde voor de afdeling Communicatie & Ontvangst en de informatieambtenaar in 1998 en 1999.

4.2 Advertenties in dag- en weekbladen

Veruit het grootste deel van de advertenties die de Vlaamse regering en haar diensten in 1997 publiceerden in de Vlaamse dag- en weekbladen, verscheen in het kader van het Protocol Steun aan de Geschreven Pers, dat eind 1997 afliep. In dit Protocol engageerde de Vlaamse regering zich er o.m. toe om jaarlijks voor een bedrag van maximaal 140 miljoen fr. te adverteren in de Vlaamse dag- en weekbladen, terwijl de uitgevers van hun kant de Vlaamse overheid voor die advertenties bijzondere kortingen aanboden. Alle departementen van het ministerie van

de Vlaamse Gemeenschap en alle Vlaamse ministers konden met het oog op de besteding van dit budget campagnevoorstellen indienen, en voor de selectie van de campagnes was een vaste procedure goedgekeurd door de Vlaamse regering. Voor een evaluatie van de wijze waarop de selectie gebeurde en de mate waarin deze selectie de beleidsprioriteiten van de Vlaamse regering (nog onvoldoende) weerspiegelde, kan verwezen worden naar het Jaarverslag 1996 (zie hfst. 5.1, pp. 20-1). Voor 1997 kan daar weinig aan worden toegevoegd.

De in januari 1998 opgestarte onderhandelingen met de Vlaamse geschrevenperssector hebben geleid tot een nieuw ontwerpprotocol, dat in het late voorjaar goedgekeurd is door de Vlaamse regering. Het nieuwe Protocol wordt voor drie jaar (1998-2000) afgesloten en kan maximaal tweemaal met één jaar verlengd worden. Naast intenties met betrekking tot het mediabeleid en een journalistenopleiding bevat het vooral duidelijke afspraken over de voortzetting van de communicatie van de Vlaamse overheid via advertenties in de gedrukte media. De Vlaamse regering verbindt zich verder tot de besteding van een minimumbudget hiervoor, doch dit engagement is voor wat de dag- en weekbladen betreft met bijna 30 % verminderd tot 100 miljoen fr. (incl. BTW). Deze vermindering heeft te maken met de uitdrukkelijke optie om de communicatie-inspanningen van de Vlaamse regering evenwichtiger over de verschillende media te spreiden en naast advertenties in de dag- en weekbladen dus ook voldoende middelen te voorzien voor advertenties in de periodieke pers en de audiovisuele media (zie hfst. 4.3 en 4.4).

In ruil voor de minimumbesteding bieden de Vlaamse dag- en weekbladuitgevers de Vlaamse overheid extra kortingen aan. Terwijl deze kortingen voor wat de dagbladsector betreft in het vorige Protocol enkel golden voor advertenties die in alle Vlaamse dagbladen tegelijk gepubliceerd werden, hebben de uitgevers deze voorwaarde in het nieuwe Protocol laten vallen. Dat betekent dat de adverterende overheid thans zelf kan uitmaken in welk(e) dagblad(en) haar advertentie zal verschijnen, zodat de vrije mediakeuze volledig gewaarborgd wordt. Wel wordt er op jaarbasis gestreefd naar een billijke verdeling over de verschillende publicaties.

Terwijl deze kortingen in het Protocol 1993-1997 alleen van toepassing waren op het centraal beheerde advertentiebudget, komen nu ook advertentiecampagnes die betaald worden met decentraal beheerde kredieten voor dezelfde kortingen in aanmerking. Bovendien krijgen naast de Vlaamse ministers en het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap ook de Vlaamse openbare instellingen, de Vlaamse wetenschappelijke instellingen, een aantal fondsen, vzw's en stichtingen van publiek recht die ressorteren onder de Vlaamse overheid toegang tot deze kortingen, mits ook zij hun advertentieruimte inkopen via de informatieambtenaar van het ministerie.

Voor de technische coördinatie van dit advertentieproject doen de federaties van uitgevers een beroep op een gespecialiseerd communicatiebureau. Datzelfde bureau kan ook ingeschakeld worden voor bijv. de realisatie van kleinschalige campagnes of mededelingen of campagnes waar spoed bij geboden is. Maar alle geïnteresseerde reclamebureaus krijgen verder volop kansen om mee te dingen voor de creatie en uitwerking van campagnes die gevoerd worden in het kader van het Protocol met de geschreven pers. De informatieambtenaar heeft ervaren

dat de reclamewereld soms wat onwennig of zelfs wantrouwig tegen de communicatie-aanpak van de Vlaamse overheid aankijkt, en dat dit vooral te maken heeft met een gebrek aan kennis over de door die overheid gehanteerde procedures en haar afspraken met de media. Mede naar aanleiding van het nieuwe Protocol neemt hij daarom initiatief om tot een geregeld overleg met de Vlaamse reclamesector te komen en op die wijze een betere onderlinge afstemming mogelijk te maken.

4.3 Advertenties in de periodieke pers

Een belangrijke nieuwigheid in het Protocol 1998-2000 dat met de Vlaamse geschrevenperssector afgesloten is, is dat nu ook de periodieke pers opgenomen wordt in de samenwerking. De twee uitgeversfederaties van de periodieke pers (de Unie van Uitgevers van de Periodieke Pers en de Vereniging der Uitgevers van de Katholieke Periodieke Pers) waarborgen de Vlaamse overheid dezelfde kortingen als de dag- en weekbladpers. Op die manier verwerven zij zich een volwaardige plaats in haar advertentiebeleid. Ook met deze uitbreiding beoogt de Vlaamse regering een evenwichtiger spreiding van haar communicatie-inspanningen. Voor de periodieke pers wordt een jaarlijkse besteding van 25 miljoen fr. als streefcijfer vooropgesteld, maar dit bedrag heeft geen dwingend karakter.

4.4 Adverteren op radio en televisie

Het centrale communicatiebudget werd bij de begrotingsopmaak voor 1998 herschikt. Daarbij werd een nieuwe basisallocatie 12.20 "allerhande uitgaven voor media-aankopen" gecreëerd. Nadat de Vlaamse regering de voorbije jaren bijna uitsluitend via de geschreven pers adverteerde, had deze herschikking uitdrukkelijk tot doel ook de audiovisuele media een volwaardige plaats te geven in het communicatiebeleid van de Vlaamse overheid.

Met hetzelfde doel werden met verschillende Vlaamse omroepen gesprekken opgestart om te komen tot bijzondere kortingen voor advertenties van de Vlaamse overheid. De besprekingen met de VAR, de reclamereguleerder van de openbare omroep VRT, hebben nog niet tot een akkoord geleid. Bij de nv RTVM, die de landelijke reclamereguleerder voor de Vlaamse regionale televisieomroepen verzorgt, en de commerciële omroep VTM daarentegen konden wel bijzondere kortingen worden bedongen. De voorwaarden die RTVM en VTM/Kanaal 2 aanbieden, gelden voor alle bestellingen die geplaatst worden via de informatieambtenaar van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Ook de Vlaamse openbare instellingen en een aantal fondsen en publiekrechtelijke stichtingen die van de Vlaamse overheid afhangen, kunnen via dit kanaal terecht voor dezelfde kortingen.

5 Informatie- en sensibiliseringscampagnes

5.1 Advertentiebeleid en communicatieprioriteiten van de Vlaamse regering

In 1996 besliste de Vlaamse regering tot een bijsturing van het advertentiebeleid dat zij sinds 1993 in het kader van het Protocol Steun aan de Geschreven Pers ontwikkeld had. Het aantal onderwerpen waarover met advertenties gecommuniceerd wordt, zou worden beperkt, zodat de geselecteerde onderwerpen een groter budget toegemeten konden krijgen. In de loop van 1997 moest worden vastgesteld dat deze beperking slechts ten dele lukte. De verdere fragmentering van de advertentiebudgetten over een te groot aantal verschillende campagnes werd inderdaad gestopt, maar de onderwerpenselectie bleef onvoldoende de beleidsprioriteiten van de Vlaamse regering weerspiegelen.

In de aanloop naar de hernieuwing van het Protocol bezon de Vlaamse regering zich in het najaar van '97 over haar algemeen communicatiebeleid en dit centraal onderdeel ervan. Zij kwam tot de conclusie dat het nodig was via de media veel gericht en explicieter eigen voorlichtingsacties op te zetten om de klemtonen van haar beleid bekend te maken en te duiden. Dit betekent dat zij haar overkoepelende communicatie nog sterker wenst te beperken tot een paar centrale beleidsprioriteiten, die daardoor ook veel uitgebreider aan bod kunnen komen. In de daaropvolgende maanden ging de aandacht evenwel in de eerste plaats naar de onderhandelingen die tot een hernieuwing van het Protocol met de geschreven pers moesten leiden. Nu het nieuwe Protocol er daadwerkelijk is (zie hfst. 4.2), kan en moet de aandacht weer volop toegespitst worden op de afbakening van de beleidsdomeinen en -realisaties waar de Vlaamse regering absolute voorrang wil aan geven in haar communicatie met het grote publiek.

5.2 Voornaamste campagnes

Ondertussen voerden de Vlaamse regering en haar ministers ook het voorbije jaar een aantal campagnes die voor de brede bevolking bestemd waren. Om het bij de grootste te houden : op het ogenblik dat Vlaanderen zelf de inning van het kijk- en luistergeld op zich nam, voerde het een (met 63.000 aanvragen voor regularisatie zeer succesvolle) campagne tegen het zwartkijken; de campagne "Durf Innoveren" werd opgezet om het innovatiebeleid van de Vlaamse regering te ondersteunen, en er werd actie gevoerd om Brussel te promoten als woonstad voor de Vlamingen. In de tewerkstellings sfeer was er een grootschalige mediacampagne ter bekendmaking van de Openprojectendag voor initiatieven met laaggeschoolden en langdurig werklozen, en uitgebreide advertentie-ondersteuning voor het WEP-Plus plan, dat laaggeschoolde langdurig werklozen een kans op werkervaring biedt.

In de milieusector werd op ruime schaal geadverteerd over het VLAREA (Vlaams Reglement inzake Afvalvoorkoming en -beheer) en het MINA 2-plan, en in de sector verkeer en mobiliteit was er bijzondere aandacht voor de zgn. Week van Vervoering. Ook de invoering van het Ruimtelijk Structuurplan Vlaanderen ging gepaard met een vrij grootschalige campagne.

Ruime advertentie-aandacht was er verder nog voor de invoering van de eindtermen en ontwikkelingsdoelen in het basisonderwijs en de eerste graad van het secundair onderwijs, en voor een initiatief om jongeren te stimuleren tot museumbezoek.

Maar de grootste campagne had betrekking op het stedelijk beleid van de Vlaamse regering. Wegens haar grootschalig karakter en aparte aanpak verdient ze bijzondere aandacht.

5.3 Campagne Stedelijk Beleid

Ongetwijfeld de grootste mediacampagne die de Vlaamse regering het voorbije jaar gevoerd heeft (en die trouwens nog tot diep in 1998 zal doorlopen) is de campagne Stedelijk Beleid. Deze campagne sluit alvast heel direct aan op één van de beleidsprioriteiten van de Vlaamse regering, nl. het verbeteren van de stedelijke leefomgeving door het voeren van een gericht inclusief beleid. Het Sociaal Impulsfonds vormt een belangrijk onderdeel van dit stedelijk beleid.

De primaire doelgroep van deze mediacampagne zijn de bewoners van de wijken en buurten die geselecteerd werden op basis van de achterstellingscriteria van het Sociaal Impulsfonds. Onder meer door het aantal kansarmen die er deel van uitmaken, is deze doelgroep moeilijk bereikbaar via de normale communicatiekanalen. Daarnaast vormen ook de bewoners van de betrokken steden en gemeenten en de hele Vlaamse bevolking een doelgroep, omdat communicatie over de verbeteringen in bepaalde wijken de attractiviteit ervan kan verhogen en de leefbaarheid van de hele gemeente bevordert.

Om de primaire doelgroep van de buurtbewoners te bereiken, vormen de regionale televisie en huis-aan-huisbladen, aangevuld met persoonlijke contacten, de ideale communicatiemix, zo heeft onderzoek van prof. dr. H. Baert (KUL) uitgezeten. Dat zijn dan ook de media waar bij de campagne voor gekozen is. Zij bestaat uit twee golven van elk elf wekelijkse uitzendingen van vijf minuten op alle Vlaamse regionale televisiezenders. Iedere uitzending bestaat uit twee luiken: het eerste behandelt een belangrijk aspect van het stedelijk beleid vanuit het beleidsstandpunt (werkgelegenheid, veiligheid, huisvesting, handelsfunctie...) en licht de beleidsbenadering toe. Het tweede luik vormt een concrete illustratie van het eerste en belicht een concreet project dat in de regio gerealiseerd wordt met geld van de Vlaamse overheid. Het eerste deel is dus gelijk voor heel Vlaanderen, het tweede varieert naar gelang van de omroep. De TV-uitzendingen worden voorafgegaan en ondersteund met artikelen in de regionale huis-aan-huisweekbladen. Die artikelen belichten kort dezelfde projecten waar de TV-uitzendingen dieper op ingaan en kondigen die TV-programma's ook aan.

De campagne is een combinatie van groot-publiekcommunicatie en doelgroepencommunicatie. Zij vormt de eerste grootschalige toepassing van de groeiende rol die de Vlaamse regering in haar voorlichtingsbeleid wil toekennen aan de audiovisuele media.

6 Telefonische informatieverstrekking en ontvangst

6.1 Vlaamse Infolijn

De kwaliteit van de communicatie valt niet alleen af te lezen aan de publicaties, persconferenties en multimediale campagnes die de overheid opzet, maar ook aan de wijze waarop die overheid zich organiseert om de informatieve vragen te beantwoorden waar de burgers een antwoord op zoeken. Naast het actief voorlichtingsbeleid is er m.a.w. ook een meer "passieve" dimensie aan de overheidscommunicatie. De Vlaamse regering heeft het voorbije jaar zeer ingrijpende beslissingen genomen om haar passief communicatiebeleid te activeren en in een vaste structuur te gieten. Net vòòr de zomer van 1997 heeft zij principieel ingestemd met de oprichting van een telefonische informatiedienst waar de mensen terecht kunnen met hun vragen over de hele Vlaamse overheid. En na een uitgebreid onderzoek van de verschillende alternatieven en hun budgettaire consequenties heeft zij in mei '98 definitief het licht op groen gezet voor de Vlaamse Infolijn. Bij dit call center en telefonische helpdesk zullen de mensen terecht kunnen met al hun vragen over de Vlaamse overheid, niet alleen met wegwijsvragen maar ook voor eerstelijnsinformatie. De vragen kunnen betrekking hebben op de werking van zowel het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap als de verschillende Vlaamse openbare en wetenschappelijke instellingen.

De Vlaamse Infolijn moet begin 1999 operationeel zijn. Daarmee wordt meteen geanticipeerd op de organisatorische uitdaging die zich zal stellen wanneer wellicht omstreeks die tijd de Ombudsfunctie overgeheveld wordt van de diensten van de Vlaamse regering naar het Vlaams Parlement, en daardoor ook de behandeling in het gedrang komt van informatieve vragen, die nu nog bij de Ombudsdienst berust.

6.1.1 De Vlaamse regering heeft de principes goedgekeurd waaraan de organisatie en dienstverlening van de Vlaamse Infolijn moeten voldoen. De Infolijn zal zich richten naar alle individuele Vlamingen en inwoners van Vlaanderen. Uiteraard zullen ook vragen van bedrijven, verenigingen e.d. meer beantwoord worden, doch de Infolijn beschouwt deze niet als zijn primaire doelgroep. Ook buitenlanders zullen met hun vragen over Vlaanderen en de Vlaamse overheid terecht kunnen bij de Infolijn. Daarbij zal de taalwetgeving nageleefd worden. Naast wegwijsinfo (d.w.z. coördinaten van diensten, zo nodig zelfs van individuele ambtenaren) zal er ook eerstelijnsinformatie verstrekt worden, dit is niet-dossiergebonden, vrij algemeen gehouden informatie die in een gebruiksvriendelijke, makkelijk te ontsluiten structuur gegoten kan worden. In een eerste fase kan dit bijvoorbeeld informatie zijn die reeds ter beschikking is onder de vorm van publicaties, rondzendbrieven of persmededelingen. Vragen over dossiers of vragen die een complexer, meer technisch antwoord behoeven, krijgen geen antwoord bij de Infolijn zelf. In zo'n geval kan de Infolijn eventueel rechtstreeks doorschakelen naar de bevoegde afdeling of instelling. Dat doorschakelen is niet alleen mogelijk voor de diensten die op dezelfde telefooncentrale aangesloten zijn als de Infolijn, maar daarnaast kan ook gebruik gemaakt worden van huurlijnen voor rechtstreekse toegang tot andere diensten.

Ongetwijfeld zal de Infolijn ook heel wat vragen te verwerken krijgen die betrekking hebben op andere overheden. In die gevallen zal hij zich beperken tot het geven van wegwijsinformatie. Dat zal in een eerste fase gebeuren op basis van de bestaande repertoria, doch het is de bedoeling te komen tot samenwerkingsakkoorden met andere overheden m.b.t. de regelmatige uitwisseling van informatie. Daarnaast moet de Infolijn ook wegwijsinformatie gaan ontsluiten over consumentenverenigingen, adviescentra, hulpverleningsinstanties allerhande en dergelijke meer. Het lijkt aangewezen dat de Vlaamse Infolijn als instrument van de Vlaamse Gemeenschap, die toch bij uitstek bevoegd is voor de persoonsgebonden materies, en het Vlaamse Gewest, dat instaat voor een groot aantal grondgebonden aangelegenheden, gaandeweg uitgroeit tot een primaire wegwijsinformatiebron over die brede waaier materies waar Vlaanderen zelf bevoegd voor is. De Infolijn zal ook optreden als centraal bestelpunt voor de publicaties van de Vlaamse overheid; de bestellingen zullen er geregistreerd en elektronisch doorgegeven worden aan de betrokken diensten.

Het wordt geen klachtenbank. Wie belt met een klacht, zal doorverwezen worden naar de dienst waarop de klacht betrekking heeft. Slechts wanneer de oproeper ook bij de verantwoordelijken van deze dienst of instelling geen gehoor gevonden heeft, zal hij doorverwezen worden naar de Ombudsdienst.

De Infolijn zal pas slagen wanneer hij zo gemakkelijk mogelijk bereikbaar is, wanneer de drempel zo laag mogelijk gehouden wordt. Daarom zal hij ook buiten de traditionele kantooruren bemand zijn : hij zal elke werkdag operationeel zijn van 9 u. tot 19 u. De Vlaamse regering heeft geopteerd voor een 0800-nummer, d.w.z. een nummer waar de oproeper gratis naar kan bellen. De privacy van de omroeper wordt maximaal gerespecteerd. Voor wie liever niet via de telefoon communiceert, zal de Infolijn ook per brief, fax of e-mail bereikbaar zijn. Dat is trouwens ook de reden waarom het project, dat eerst "Vlaamse Infotelefoon" heette, nu de naam "Vlaamse Infolijn" draagt. Maar er zal geen eigen balie zijn voor de fysische ontvangst van personen.

6.1.2 De beantwoording van alle vragen naar eerstelijnsinformatie zal gebeuren op basis van zgn. scripts, die deel uitmaken van een geautomatiseerd databestand. Scripts zijn beknopte en met het oog op een maximale klantvriendelijkheid vooraf geformuleerde antwoorden op vragen die geregeld (kunnen) opduiken. Een essentiële voorwaarde voor het welslagen van het initiatief is een stevige samenwerking met alle afdelingen van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en alle Vlaamse openbare instellingen. Alle eerstelijnsinformatie dient te worden aangeleverd door de inhoudelijk betrokken diensten. Zowel de afbakening van wat eerstelijnsinfo is als de redactie van de scripts zal steeds gebeuren in nauwe samenspraak tussen de inhoudelijk bevoegde dienst en de redacteurs van de Infolijn.

Enkele departementen, afdelingen of openbare instellingen beschikken nu reeds over een eigen (soms vrij kleinschalige) infotelefoon. De Vlaamse Infolijn heeft niet de bedoeling deze sectorale infotelefoons te vervangen (tenzij deze daar zelf

om vragen), hij zal er integendeel complementair aan zijn, ze coördineren en waar mogelijk ondersteunen.

Met elke afdeling en instelling en met de bestaande sectorale infolijnen zal een samenwerkingsovereenkomst gesloten worden. Zo'n overeenkomst beschrijft in detail wat de samenwerking tussen de dienst en de Infolijn inhoudt en hoe die wordt georganiseerd. Ze specificeert afspraken over het aanleveren en onderhouden van informatie, de wijze waarop de vragen naar eerste- en tweedelijns-informatie behandeld worden, en de manier waarop brochure-aanvragen afgehandeld worden. Daarbij engageert de afdeling, instelling of sectorale infolijn zich ook tot een minimaal kwaliteitsniveau, bijv. voor de telefonische bereikbaarheid, de afhandeling van doorgeschakelde oproepen en de regelmatige updating van de informatie. Er worden drie kwaliteitsniveaus van samenwerking voorzien. Een afdeling kan in eerste instantie kiezen voor het laagste niveau, maar het is wel de bedoeling om in een volgende fase door te groeien naar kwaliteitsniveau twee en zelfs drie. Er zal trouwens een continue kwaliteitsbewaking van de samenwerking plaatsvinden, met regelmatige rapportering aan de betrokken dienst. Die kwaliteitsbewaking zal gebeuren op basis van kwantificeerbare parameters en zal trouwens verregaand geautomatiseerd zijn, met meting van bijv. het aantal niet-beantwoorde oproepen, het aantal keren dat oproepers doorverbonden worden naar een andere dienst, duurtijd van de gesprekken en wachttijden. In een volgende fase zal worden nagegaan of er ook met andere overheden die niet van de Vlaamse overheid afhangen, samenwerkingsovereenkomsten afgesloten kunnen worden. Het spreekt vanzelf dat die van een andere orde zullen zijn en vooral betrekking zullen moeten hebben op het systematisch ter beschikking stellen van informatie aan de Infolijn.

Het lijkt geen twijfel dat de Infolijn staat of valt met de actieve medewerking van alle administratieve geledingen van de Vlaamse overheid. Dat geldt voor zowel de aanlevering en continue updating van informatie als de vlotte afhandeling van de telefoonoproepen die door de operators van de Infolijn naar de tweede lijn doorgeschakeld worden. De kans is groot dat de afdelingen en instellingen dit in het begin als een bijkomende werkdruk ervaren waar zij zelf niet direct beter van worden. Het is daarom van wezenlijk belang dat in de communicatie met deze diensten en in de uitbouw van de Infolijn zelf die elementen bijzondere aandacht krijgen waar zij voordeel uit kunnen halen : de Infolijn kan weliswaar leiden tot een groter aantal telefonische vragen die terecht komen bij de inhoudelijk betrokken dienst, maar tegelijk leidt hij een groot aantal elementair-informatieve vragen af van de diensten door ze reeds in de eerste lijn zelf te beantwoorden; de Infolijn kan de diensten ondersteunen bij de organisatie van een cliëntvriendelijke telefoonbeantwoording en telefonische bereikbaarheid; hij is een wegwijzer voor de ambtenaren die hun weg in de andere diensten vaak ook niet vinden; hij vormt een instrument waarmee de diensten zelf een beter inzicht kunnen krijgen in de vragen en verwachtingen van de burgers; de Infolijn ondersteunt de diensten bij de informatie- en sensibiliseringscampagnes die zij ondernemen ("voor meer informatie of voor de brochure, bel naar de Infolijn..."), zodat zij zelf geen telefonische ondersteuning op poten hoeven te zetten; en de Infolijn begeleidt en adviseert de diensten en hun sectorale Infolijnen bij de verbetering van hun dienstverlening aan de burger.

6.1.3 Hoewel tussen de goedkeuring van het principe en het operationeel worden van de Infolijn slechts anderhalf jaar zal liggen, is de Vlaamse regering bij de uitwerking van het project niet over één nacht ijs gegaan. In een eerste fase is op basis van een onderhandelingsprocedure met voorafgaande bekendmaking in het Europees Publicatieblad een beroep gedaan op een extern consultant voor de verdere uitwerking van het strategisch plan, voor de totale opmaak van het gedetailleerd businessplan en voor de uitwerking van het implementatieplan. Tegelijk is binnen de administratie Kanselarij & Voorlichting een intern projectteam aan het werk gezet. Bij haar definitieve goedkeuring in mei '98 heeft de Vlaamse regering ervoor gekozen de Vlaamse Infolijn eerst voor een periode van drie jaar te organiseren als project, dus zonder structurele aanpassingen van het personeelskader door te voeren. Het is immers onmogelijk op dit moment het aantal oproepen in te schatten dat de Infolijn te verwerken zal krijgen en het aantal operatoren dat nodig zal zijn om deze oproepen te behandelen. Met de ervaring die men dan zal hebben, zal het over drie jaar veel gemakkelijker worden om een permanente structuur uit te tekenen die voldoet aan de vraag van de gebruiker en aan het informatieaanbod van de overheidsdiensten.

Bij de eigenlijke uitbating van de Infolijn wordt een onderscheid gemaakt tussen het zgn. front office en back office. De front-office-activiteiten omvatten de klantvriendelijke en efficiënte beantwoording van de telefonische vragen door professionele operatoren op basis van vooraf aangemaakte scripts en de supervisie over deze telefoonbeantwoording. Zij zullen uitbesteed worden aan een gespecialiseerd call center. Daartoe is besloten zowel om budgettaire redenen - eigen professionele call-centerlogistiek is zeer duur in aankoop en veroudert snel - als met het oog op een maximale flexibiliteit. De back office daarentegen blijft in eigen beheer binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Dit omvat het structureren en beschikbaar stellen van de informatie (= de scripts) voor de telefoonoperatoren, het beheer van de samenwerkingsovereenkomsten, het onderhouden van de contacten met de diensten en instellingen, en de algemene leiding van het project. Het interne projectteam wordt bemand door personeelsleden die voor drie jaar door verschillende departementen van het ministerie ter beschikking gesteld worden. Na de projectperiode van drie jaar kan de Vlaamse regering er alsnog toe beslissen ook de front office terug in huis te halen en aan eigen personeel toe te vertrouwen.

De totale werkingskosten van de Vlaamse Infolijn mogen worden geraamd op zowat 60 miljoen fr. per jaar. Het project wordt begeleid door een Stuurgroep. Tijdens de implementatiefase bestaat deze o.m. uit de minister-president, de Vlaamse minister bevoegd voor Ambtenarenzaken, de Vlaamse minister bevoegd voor Financiën en Begroting, de zeven secretarissen-generaal van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en twee leidend ambtenaren van Vlaamse openbare instellingen. Het is nog niet duidelijk of de samenstelling van deze Stuurgroep aangepast zal moeten worden zodra de Infolijn operationeel is.

6.1.4 Het is duidelijk dat de Vlaamse Infolijn als centraal instrument van het passieve communicatiebeleid van de Vlaamse overheid onmogelijk los gezien kan worden van het actieve communicatiebeleid van de Vlaamse regering en de initiatieven die in dit kader ontwikkeld worden. De dwarsverbindingen liggen voor het grijpen. Mensen die bellen zullen door de operatoren van de Infolijn attent gemaakt worden op bestaande publicaties waarin het antwoord op hun vraag staat. Bij informatie- en sensibiliseringscampagnes van de Vlaamse overheid zal voor verdere informatie verwezen kunnen worden naar de Infolijn, waar men ook terecht zal kunnen om een exemplaar van een folder of brochure te bestellen. En de Infolijn zal een niet te onderschatten signaalfunctie te vervullen krijgen : wanneer eenzelfde vraag of onderwerp met grote regelmaat aan bod komt, zal de Infolijn dit melden aan de betrokken dienst, die daarmee het signaal krijgt dat hij er het best een eigen voorlichtingsactie rond onderneemt.

De implementatie en verdere ontwikkeling van de Vlaamse Infolijn kan dan ook niet los gezien worden van de ontwikkeling van het totale communicatiebeleid van de Vlaamse regering, dat dient te evolueren van een (te) sterk aanbodgericht naar een meer vraaggericht communicatie-aanbod. Als bij uitstek vraaggestuurd instrument kan de Vlaamse Infolijn een serieuze stimulans in de richting van een evenwichtiger communicatiebeleid vormen.

6.1.5 De Vlaamse Infolijn moet operationeel zijn tegen begin 1999. Het is de bedoeling hem met een mediacampagne bekend te maken en te promoten bij het brede publiek. Toch betekent dit geen eindpunt. Want er ligt een groeiplan voor om de Infolijn zowel in reikwijdte als kwaliteit tijdens de komende jaren verder uit te diepen. Bij de voorbereiding van de Vlaamse Infolijn wordt trouwens ook samengewerkt met de Postbus 51 Infolijn van de Nederlandse Rijksoverheid, die een paar jaar geleden opgestart werd.

6.2 Telefonische ontvangst

Het opstarten van een professioneel georganiseerde centrale Infolijn doet niets af aan de eigen verantwoordelijkheid van alle diensten om op de eerste plaats zelf in te staan voor de correcte en cliëntvriendelijke afhandeling van telefonische oproepen. Maar wie vaak met de overheid moet bellen, weet dat het daar wel eens fout mee loopt. Daarom wordt met belangstelling uitgekeken naar de resultaten van een onderzoek dat de afdeling Communicatie & Ontvangst in 1998 liet uitvoeren naar de telefonische bereikbaarheid en dienstverlening van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Dit onderzoek was reeds voor 1997 in het vooruitzicht gesteld, doch kon pas later worden opgestart.

Het onderzoek heeft zowel betrekking op de telefooncentrale en een aantal publieksgerichte afdelingen als op meer administratieve afdelingen, buitendiensten en de ministeriële kabinetten. Voor wat de administratie betreft, spitst het zich toe op de zgn. dienstnummers, dat zijn niet de individuele telefoonnummers van ambtenaren maar de meer algemene nummers die naar buitenuit bekendgemaakt worden als centrale contactpunten per afdeling of werkcel binnen de afdeling. Er wordt nagegaan of de telefoon daadwerkelijk opgenomen wordt en op welke uren van de dag de telefoonbeantwoording misschien te wensen overlaat, hoe lang het duurt vooraleer er opgenomen wordt en of men de bevoegde ambtenaar aan de lijn krijgt, hoe de begroeting klinkt, hoe behulpzaam en hoffelijk er gereageerd wordt wanneer de ambtenaar naar wie gevraagd wordt niet aanwezig is, en hoe vlot het doorschakelen gebeurt.

Het is niet de bedoeling dat de eventuele negatieve bevindingen van zo'n onderzoek aanleiding geven tot "bestrafing" van diensten of personeelsleden die opvallend in gebreke blijven. Wel moeten zij bij de afdelingshoofden, celverantwoordelijken en alle medewerkers het bewustzijn op gang brengen dat er dringend en structureel werk gemaakt moet worden van een meer professionele en cliëntvriendelijke telefoonbeantwoording. Bij het afsluiten van dit Jaarverslag waren de resultaten van het onderzoek nog niet beschikbaar. Uiteraard zal het volgende Jaarverslag er uitgebreid op terugkomen.

7 Internet

7.1 Website van de Vlaamse overheid

Van bij de start in september 1996 was de overkoepelende website van de Vlaamse overheid www.vlaanderen.be aangekondigd als een groeisite : het start-aanbod was relatief bescheiden en dekte zeker niet het totale bevoegdhedenpakket van de Vlaamse overheid, maar zou gaandeweg worden aangevuld met nieuwe deelsites. Deze prognose is alvast uitgekomen. Het voorbije jaar zijn belangrijke nieuwe deelsites in gebruik genomen, waaronder die van de verschillende administraties van het departement Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw, de site van het onderwijstijdschrift *Klasse* en de site Bibnet-Vlaanderen van de openbare bibliotheken. In de loop van 1998 worden nog andere producten toegankelijk gesteld voor de Internetgebruiker. Dat is bijv. het geval voor de functionele regionale metadata-bank FRED (die informatie over statistieken bundelt en op die wijze een heel aantal soms minder vlot toegankelijke databanken ontsluit), en een vernieuwde aanwezigheid van de milieu-administratie Aminal, om het te houden bij de eigen diensten van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Verdere vertraging is er wel bij het opstarten van de Engelstalige website van de Vlaamse overheid.

De grillige ontwikkeling van het aanbod heeft alles te maken met de decentralisatie van de besluitvorming en weerspiegelt de decentrale aanpak die geldt voor het geheel van de actieve voorlichting bij de Vlaamse overheid. Net zoals de bevoegdheid over vorm en inhoud van de voorlichting volledig bij de inhoudelijk bevoegde administraties en departementen berust, zo ook zijn het diezelfde departementen en administraties die autonoom beslissen of, hoe en wanneer zij op Internet aanwezig zullen zijn en daarvoor trouwens zelf de middelen moeten voorzien. De administratie Kanselarij en Voorlichting is alleen bevoegd voor de overkoepelende website.

De administraties hebben ook de volledige vrijheid om zelf te beslissen hoe zij hun deelsite zullen realiseren. Zij kunnen dit zelfstandig uitbesteden aan een gespecialiseerd bedrijf van hun eigen keuze, of zij kunnen gebruik maken van het consortium van bedrijven waarmee de administratie Kanselarij en Voorlichting een raamovereenkomst afgesloten heeft. Vrij nieuw is dat sommige administraties volledig op interne knowhow bouwen, dat zij hun deelsite dus volledig door eigen ambtenaren laten ontwikkelen. Dat was het voorbije jaar bijv. het geval voor het hele departement EWBL. Dat heeft in blok voor realisatie in eigen beheer geopteerd nadat één van haar vier administraties, de administratie Binnenlandse Aangelegenheden, het voorbeeld gegeven had en op die wijze getoond had dat het niet onmogelijk is om met weinig middelen maar met een sterke inzet van gemotiveerde mensen een deelsite uit te werken.

7.2 Vaststellingen en knelpunten

Het overlopen van het bestaande aanbod noopt tot enkele vaststellingen. Die sluiten weliswaar grotendeels aan bij wat reeds in het Jaarverslag 1996 (zie hfst. 10, pp. 36-8) opgetekend werd, maar gelet op het dringende karakter van de uitdagingen verdienen zij het toch hier even op een rijtje gezet te worden.

7.2.1 Bij de aanmaak van een website wordt nog steeds onvoldoende conceptueel en in functie van het nieuwe medium nagedacht over de aard van de informatie of dienstverlening die men ermee wil aanbieden. Gemakshalve vertrekt men veelal van een reeds bestaande publicatie (folder, brochure, rapport), die zonder veel aanpassingen geconverteerd wordt in een aantal opeenvolgende schermen. Informatief heeft dit zijn waarde, doch zo'n aanbod is helemaal niet aangepast aan de mogelijkheden en beperkingen van het medium. Te weinig deelsites spelen in op de interactieve mogelijkheden van Internet, die nochtans enorm zijn.

7.2.2 Een tweede vaststelling hangt hier nauw mee samen : de kleinschalige aanpak waar administraties in een eerste fase toe geneigd zijn, heeft zijn grenzen. Zij worden snel geconfronteerd met de ervaring dat de middelen en know-how waar zij over beschikken, geen complexere toepassingen zoals de ontsluiting van databases of echt interactieve modules mogelijk maken. Dit soort toepassingen vergt overigens ook een langere ontwikkelingstijd, een goede planning en nauwgezette opvolging.

7.2.3 Er wordt ook teveel uitgegaan van wat men als administratie zelf gezegd wil hebben, niet van wat de gebruiker vooral zoekt te vinden op de nieuwe deelsite. Het aanbod is m.a.w. onvoldoende vraaggestuurd. Een administratie die pas op Internet gaat, heeft bovendien blijkbaar de reflex op de eerste plaats zichzelf te willen voorstellen. Zo'n organogrambenadering is niet bevorderlijk voor de belangstelling van de gebruiker. Op deze wijze riskeert men de fouten die men gelukkig heeft weten te vermijden bij de aanmaak van de koepelsite, toch op het lagere niveau van de deelsites toegepast te zien.

7.2.4 Een van de meest opvallende gevolgen - en meteen ook het meest ergerniswekkende gevolg - van het ontbreken van centrale sturing bij de ontwikkeling van het Internetaanbod, zijn de zeer grote verschillen in snelheid waarmee administraties gaan nadenken over hun aanwezigheid op Internet en er werk van maken. De aan- of afwezigheid van bepaalde diensten of bevoegdheidspakketten heeft weinig te maken met de vraag of belangstelling van het publiek, maar des te meer met de alertheid van de betrokken administratie om op het nieuwe medium in te spelen - en hiervoor personeel en andere middelen vrij te maken.

7.2.5 De interne informatica-ondersteuning die nodig is om de verschillende Internet-applicaties van het ministerie te ontwikkelen en vlot te laten functioneren, blijft een teer punt.

Zo is er bijvoorbeeld geen ontwikkelingsserver beschikbaar, liet de bereikbaarheid van de Internetsite te wensen over, is de capaciteit van de access provider onvoldoende, en is er binnen bepaalde administratieve gebouwen (Boudewijn- en Markiesgebouw) ook een capaciteitsprobleem met het interne netwerk van het ministerie. Deze gebrekkige ondersteuning vormt een ernstige risicofactor en bemoeilijkt een kwalitatief hoogstaande begeleiding bij de ontwikkeling van nieuwe deelsites door de administratie Kanselarij en Voorlichting.

7.3 Uitdagingen op korte termijn

7.3.1 Het is duidelijk dat de parallelle uitbouw van het Intranet binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (zie ook hfst. 16.1) een belangrijke stimulans kan vormen voor de verdere uitbouw van de Vlaamse Internetsite. Niet alleen kunnen toepassingen eerst op het Intranet uitgeprobeerd en bijgeschaafd worden vooraleer ze op het Internet voor de buitenwereld vrijgegeven worden. Het Intranet heeft daarnaast ook een dynamiek op gang gebracht waar Internet alleen maar beter van kan worden. Dat is met name het geval voor de uitwerking van een vormingsaanbod en de aanduiding van verantwoordelijke ambtenaren.

Per departement zijn thans reeds minimaal een Intranet-hoofredacteur en layout- of tekstredacteurs aangeduid. Vooral het verantwoordelijk stellen van een redactionele eindverantwoordelijke per departement is een belangrijke stap vooruit. De departementen doen er goed aan te onderzoeken of zij dezelfde aanpak niet kunnen toepassen om hun Internetsite(s) te coördineren en begeleiden.

Ter ondersteuning van deze departementale Intranet-hoofredacteurs en de tekstredacteurs werd een vormingspakket uitgewerkt. Maar de personeelsleden die belast worden met de aanmaak van een informatie-aanbod op Internet, hebben evenzeer behoefte aan vorming. Ook hier kan de ervaring die de organisatie nu met Intranet-opleidingen aan het opdoen is, ten nutte gemaakt worden bij het toch grotendeels gelijkaardige Internetdossier.

7.3.2 De administraties en departementen kijken te weinig naar elkaar en leren te weinig van elkaar bij de opstart van hun nieuwe deelsite, en maken op die wijze onvoldoende gebruik van de ervaring die elders binnen het ministerie reeds opgebouwd en voorhanden is. De aanmaak en het beheer van een website zijn immers geen zaken die in een netjes afgewerkte cursus aangeleerd kunnen worden, ze groeien maar door de ervaring met een concreet project. Maar die ervaring wordt niet systematisch doorgegeven, er ontstaat geen dynamiek van Internet-kennisopbouw binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Te vaak ook worden de horizontale instanties bij het ministerie die deze ervaring wel hebben, niet betrokken bij het ontwikkelingswerk binnen de administraties.

7.3.3 Nog te weinig is het besef doorgedrongen dat de grootste uitdaging niet eens de aanmaak van een nieuwe website of deelsite is, maar de verplichting om die daarna ook continu up to date te houden. Een administratie die een aanbod op Internet opstart, hoort te beseffen dat zij meteen ook verantwoordelijk tekent voor de voortdurende - soms zelfs dagelijkse - aanpassing van de gegevens.

De enige garantie daarvoor is de hoofdelijke aanduiding binnen die administratie van ambtenaren die verantwoordelijk gesteld worden voor de correctheid en volledigheid van de informatie op Internet. Zij moeten daar de nodige tijd voor kunnen inruimen, en deze opdracht moet ook in elk persoonlijk plannings- en evaluatiedossier opgenomen worden bij hun resultaatgebieden of persoonlijke doelstellingen.

7.3.4 De aandacht voor blijvend correcte informatie is slechts een onderdeel van een meer alomvattende kwaliteitsbewaking, waar dringend en structureel werk van gemaakt moet worden. Die kwaliteitscontrole moet uitgebouwd worden op verschillende niveaus. Vooraleer een deelsite on line gaat, hoort hij steeds te worden gecontroleerd op inhoud, links en bereikbaarheid. Degenen die voor het inhoudelijk aanbod verantwoordelijk gesteld zijn, moeten niet alleen ad hoc wijzigingen aanbrengen, maar ook met regelmaat vaste momenten plannen waarop zij de informatie grondig checken en uitwieden. Daarnaast is het aangewezen om het aanbod steekproefgewijs te laten controleren door anderen dan de informatieleveranciers. En ten slotte is er regelmatig externe kwaliteitscontrole vereist van de interactieve modules. Het verdient aanbeveling om deze elementen verder uit te werken tot een generiek schema van aanpak van de kwaliteitsbewaking, dat alle departementen dan voor hun eigen Internetproducten kunnen toepassen.

7.3.5 Het uitblijven van de Engelstalige website van de Vlaamse overheid wordt aangevoeld als een gemis. Bovendien ontbreekt hierdoor een referentiekader en aanhechtingspunt voor de Engelstalige informatie die entiteiten van het ministerie willen publiceren op Internet. Zo dreigt wildgroei en wordt een hypotheek gelegd op de mogelijkheden van dit nieuwe medium als promotiemiddel voor Vlaanderen op internationaal vlak. Het operationeel maken van de Engelstalige website vormt een uitdaging op korte termijn voor de administratie Buitenlandse Beleid.

8 Coördinatie van de milieucommunicatie

8.1 Stuurgroep Communicatiebeleid Leefmilieu

Op initiatief van de Vlaamse minister van Leefmilieu is een Stuurgroep Communicatiebeleid Leefmilieu Vlaanderen opgestart. De Stuurgroep bestaat uit de communicatieverantwoordelijken van de Vlaamse overheidsinstanties die actief zijn op milieuvlak (Aminal, OVAM, VMM en VLM), de woordvoerder van de minister, de departementale communicatiecoördinator van het departement Leefmilieu en Infrastructuur en de informatieambtenaar van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, en wordt voorgezeten door de directeur-generaal van de administratie Aminal. Hij heeft tot doel de coördinatie van de overheidscommunicatie inzake milieubeleid te stimuleren en synergieën op dit vlak te ontwikkelen, en op langere termijn te komen tot een algemeen milieucommunicatiebeleid. De Stuurgroep is een beleidsmatig antwoord op de verregaande fragmentering van de milieuvoorlichting, die een gevolg is van de verdeling van taken en bevoegdheden over meerdere onderling onafhankelijke instellingen. Hij heeft ook niet de bedoeling de autonome bevoegdheid inzake communicatie van deze instellingen af te bouwen, maar wel de efficiëntie ervan op te drijven door een nauwere onderlinge afstemming en bij de bevolking een eenduidiger beeldvorming te realiseren.

De Stuurgroep besteedde in zijn eerste werkingsjaar o.m. aandacht aan concrete milieucampagnes en -activiteiten van de verschillende Vlaamse milieu-overheden, gezamenlijke deelname aan milieubeurzen, een milieutelefoon, en de correcte administratieve toepassing van de regelgeving inzake overheidsopdrachten.

Maar het voornaamste werkveld was de communicatieplanning, waarbij gepoogd werd bij elke milieu-administratie of -instelling een proces van jaarlijkse planning van de communicatie-initiatieven en -prioriteiten op te starten, die in een volgende fase geconsolideerd moet kunnen worden tot een algemeen milieucommunicatiejaarplan. Voorwaarde daartoe is dat alle betrokken instanties de planning op een vergelijkbare wijze aanpakken. Daartoe werd de projectfiche die binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap voor de communicatiejaarplanning ontwikkeld is (cf. hfst. 18), voorlopig aanvaard als model voor alle milieu-instellingen en daar reeds een eerste keer vrijblijvend toegepast.

8.2 Milieu-advertenties

In uitvoering van het Decreet van 15/6/1994 betreffende de Milieubeleids-overeenkomsten sloot de Vlaamse regering midden 1997 een Milieubeleids-overeenkomst Papier met de federaties van dag- en weekbladuitgevers en periodieke pers. In deze overeenkomst engageerden de uitgeversfederaties zich er o.m. toe om jaarlijks voor een totale waarde van 130 miljoen fr. (excl. BTW) advertentieruimte in hun bladen ter beschikking te stellen.

De advertenties moesten in hoofdzaak de maatregelen en initiatieven toelichten die genomen worden inzake de recuperatie van papierafval, doch konden ook ruimer betrekking hebben op de algemene afvalproblematiek. Om een en ander in goede banen te leiden wordt een begeleidingsgroep opgericht, waarvan zowel het voorzitterschap als het secretariaat aan OVAM toevertrouwd zijn.

Bij de goedkeuring van de beleidsovereenkomst opteerde de Vlaamse regering er evenwel voor inhoudelijk nog een stap verder te gaan : zij besliste dat de advertenties moeten gaan over het geheel van het milieubeleid. Rekening houdend met deze inhoudelijke verbreding hoeft amper beklemtoond dat een dergelijk advertentievolume uitgebouwd kan worden tot een belangrijk, zelfs essentieel onderdeel van een totale milieucommunicatie.

Bij het afsluiten van dit jaarverslag zijn nog volop gesprekken tussen de Vlaamse overheid en de uitgeversfederaties aan de gang over de concrete uitvoeringsmodaliteiten voor de realisatie en de plaatsing van de advertenties. Het kan dus wellicht nog enkele maanden duren vooraleer dit luik van de Milieubeleids-overeenkomst Papier daadwerkelijk geïmplementeerd wordt.

9 Communicatie-initiatieven voor de Vlaamse Rand

In dit Jaarverslag over de communicatie van de Vlaamse regering en haar diensten ook aandacht voor de communicatie-acties die zich richten tot de andersstalige buitenlanders in de Vlaamse Rand rond Brussel. Die acties vormen immers een belangrijk onderdeel van het Actieplan van de Vlaamse regering voor de Vlaamse Rand.

9.1 Randkrant en advertenties

Op 21 maart 1997 verscheen de eerste aflevering van de *Randkrant*, die op 135.000 exemplaren verspreid wordt. Dit maandblad is bedoeld als een bindmiddel voor de Vlaamse bevolking van de Vlaamse Rand, om op die wijze het Nederlandstalige karakter van die Vlaamse Rand te ondersteunen en te beklemtonen. Eveneens sinds '97 laat de Vlaamse regering advertenties publiceren die zich richten tot de buitenlanders die in de Vlaamse Rand of in Brussel wonen. Zij hebben tot doel de buitenlanders te wijzen op het Vlaamse karakter van de Rand, en zetten hen aan tot deelname aan activiteiten die kunnen bijdragen tot hun integratie daar. In 1998 wordt de publicatie ervan voortgezet, in bladen zoals *The Bulletin*, *Der Kontakt*, *Qui Italia*, het blad van de Amerikaanse Kamer van Koophandel in Brussel en de personeelsbladen van Europese Gemeenschap en NATO. Beide initiatieven zijn reeds uitgebreider aan bod gekomen in het Jaarverslag 1996 (zie hfst. 14, pp.43-44). Daarnaast worden op Ring-TV reclamespots uitgezonden waarin buitenlanders getuigen over de vlotte integratie in hun gemeente.

9.2 Onthaalbrochure voor buitenlanders in de Vlaamse Rand

Ook de publicatie van een onthaalbrochure voor buitenlanders maakt deel uit van het door de Vlaamse regering goedgekeurde Actieplan voor de Vlaamse Rand. Nadat de uitgave werd voorbereid in 1997, kon begin '98 gestart worden met de verspreiding ervan. Het is een heel fris en flitsend-jong ogende brochure van 56 pagina's geworden, die op een speelse manier hapklare brokken basisinformatie over Vlaanderen (van onderwijs en staatsstructuur tot toeristische steden en mode) bundelt, en achteraan ook direct bruikbare wegwijsinfo bevat voor wie vanuit het buitenland nieuw in de Vlaamse Rand komt wonen. Tussendoor zijn hier en daar ook vaak gebruikte conversatiezinnnetjes in het Nederlands en in vertaling opgenomen, als een duidelijke uitnodiging om het als anderstalige in deze Vlaamse gemeenten ook 's in het Nederlands te proberen. De brochure geeft op deze wijze uitvoering aan het tweesporenbeleid dat de Vlaamse overheid voert tegenover de internationale gemeenschap op Vlaams grondgebied : zij wil deze buitenlanders open en gastvrij onthalen, maar hen tegelijk ook wijzen op het Nederlandstalige karakter van de Vlaamse Rand en aanzetten tot integratie..

De brochure *Welkom in Vlaanderen* (in het Engels: *Welcome to Vlaanderen*) is uitgegeven in zes verschillende taalversies (Engels, Frans, Duits, Spaans, Italiaans en Nederlands), in een totale oplage van 40.000 ex. Hij wordt eerst verspreid bij buitenlanders die nu al in de Rand wonen, maar het is de bedoeling hem evengoed via ambassades, relocation bedrijven enz. te bezorgen aan nieuwe buitenlanders die zich straks in de Vlaamse Rand komen vestigen. Precies wegens het belang van deze gerichte en snelle verspreiding wordt een gespecialiseerd bedrijf ingeschakeld.

10 Educatieve werking

Het project "Vlamingen en hun overheden", dat op initiatief van de Vlaamse overheid in de schoot van de Vlaamse Onderwijsraad werd opgestart, kwam in 1997 op kruissnelheid. Dit educatief project heeft tot doel leerlingen in het lager en secundair onderwijs kennis, inzichten, vaardigheden en attitudes bij te brengen die hen in staat stellen "om als kritisch individu en burger te handelen in een democratische rechtsstaat, met name de eigen, die functioneert binnen de internationale gemeenschap". De verschillende onderwijsnetten worden via hun vertegenwoordigers in de centrale werkgroep en de verschillende ontwikkelingsgroepen nauw betrokken bij het project, en de Vlaamse overheid stelt een personeelslid en een budget voor de realisatie van het didactisch materiaal ter beschikking.

Het is de bedoeling voor de verschillende onderwijsniveaus en -richtingen telkens aangepast didactisch materiaal uit te werken. Daarvoor werden verschillende ontwikkelingsgroepen aan het werk gezet. Als eerste werd de ontwikkelingsgroep voor de 3de graad algemeen, kunst- en technisch secundair onderwijs opgestart. In het voorjaar van 1999 hebben immers de volgende verkiezingen voor het federale en het Vlaamse Parlement plaats, en het is aangewezen dat het project in eerste instantie die jongeren aanspreekt die straks voor het eerst hun stem zullen kunnen uitbrengen. Daarna zijn ook de ontwikkelingsgroepen voor de 2de, 3de en 4de graad beroepsonderwijs, de 3de graad basisonderwijs en de 1ste graad secundair onderwijs opgericht. Ten slotte volgt nog de 2de graad secundair onderwijs. Prioritair is ook werk gemaakt van een informatiemap voor alle leerkrachten. Zowel in de lerarenmap als in het leerlingenmateriaal keren telkens dezelfde modules terug, die de rechtsstaat en de rechten - met bijzondere aandacht voor de rechten van het kind -, de verkiezingen, de instellingen en de besluitvorming behandelen.

Het is de bedoeling dat de eerste producten tegen eind 1998 ter beschikking zijn in de scholen. Het project zal ook deel uitmaken van de nieuwe website van de Vlaamse Onderwijsraad op Internet, en er wordt in samenwerking met prof. dr. Georges De Corte (UIA) een CD-rom ontwikkeld die het leraren en leerlingen zowel op school als thuis gemakkelijker moet maken rond het project te werken.

11 Coördinatie en ondersteuning van de voorlichting

De coördinatie en ondersteuning van de voorlichting van de Vlaamse regering en het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is een voortdurende en veelomvattende opdracht waar de afdeling Communicatie & Ontvangst en de informatieambtenaar samen voor staan. De belangrijkste aspecten hiervan komen elders in dit Jaarverslag uitgebreid aan bod. Dit hoofdstuk gaat slechts in op een paar facetten die elders niet aan bod komen maar die tijdens het voorbije werkjaar niettemin bijzondere aandacht kregen.

11.1 Distributie van publicaties via openbare bibliotheek en gemeentebestuur

Zowat vier jaar geleden werd gekozen voor samenwerking met een netwerk van contactpersonen bij de openbare bibliotheken en gemeentebesturen voor de systematische verspreiding van de publicaties van de Vlaamse overheid bij de brede bevolking. Er zijn thans op een 800 plaatsen informatiezuilen in gebruik om de folders en brochures overzichtelijk te presenteren. Dit distributienetwerk heeft onderhand zijn deugdelijkheid bewezen en wordt daarom stelselmatig verder uitgebreid, waarbij ook gebruik gemaakt wordt van de resultaten van een reeks evaluatiesessies die in het voorjaar van 1997 in Brussel, Brugge, Gent, Antwerpen en Hasselt gehouden werden met de geïnteresseerde contactpersonen. Zo werd de *Nieuwsbrief Publicaties van de Vlaamse overheid* sindsdien in een nieuw, gebruiksvriendelijker kleedje gestopt, en wordt daarnaast in dringende gevallen een *Nieuwsflits* naar de contactpersonen verstuurd.

Nieuw is ook dat aan de producenten van Vlaamse overheidspublicaties die voor een echt ruim publiek bedoeld zijn, gevraagd wordt de contactpersonen een artikeltje te bezorgen dat kort de inhoud of essentie van de publicatie toelicht. Bedoeling is dat dit artikeltje overgenomen kan worden in het gemeentelijk informatieblad, of, waar die bestaan, op de teletekstpagina's of Internetsite van de gemeente. De gemeenten worden opgeroepen om deze hapklare brokken daadwerkelijk op te nemen in hun eigen communicatiekanalen met de bevolking, zij verhogen er de concrete gebruikswaarde van hun infoblad mee en bieden er de bevolking concreet bruikbare informatie mee aan. Steeds vaker worden de contactpersonen daarnaast ook concrete suggesties aan de hand gedaan voor een actieve en gerichte verspreiding van welbepaalde publicaties naar welbepaalde doelgroepen in de gemeente.

De voor 1997 in het vooruitzicht gestelde elektronische bijbestelmogelijkheid kende vertraging en zal pas in de loop van 1998 gerealiseerd worden. Via een centraal bestelformulier op de website van de Vlaamse overheid zullen de contactpersonen bij de bibliotheken, die nu immers allemaal dankzij de Vlaamse overheid op Internet aangesloten zijn, snel bijkomende exemplaren kunnen bestellen van publicaties die uitgeput zijn of het dreigen te worden. Gemeenten die zelf geen Internetaansluiting hebben, zullen hun bijbestellingen kunnen doorgeven via de contactpersonen in de bibliotheek. Het digitaal bestelformulier zal aangevuld worden met een "web-nieuwsbrief" met actuele info over de publicaties van de Vlaamse overheid.

De Vlaamse regering onderschrijft trouwens expliciet het belang van de lokale overheden als distributiekanaal voor haar eigen voorlichtingsproducten. In het voorontwerp van nieuw decreet op de openbaarheid van bestuursdocumenten dat zij in december vorig jaar principiële goedkeurde, is een artikel 10 opgenomen, dat luidt: "De gemeenten verlenen hun medewerking aan de verspreiding van gemeenschaps- en gewestpublicaties in het raam van het algemeen voorlichtingsbeleid van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest. De Vlaamse regering stelt de nadere regels betreffende die medewerking vast." Deze bepaling doet niets anders dan de praktijk van de laatste jaren bevestigen. Maar zij is een heel stuk concreter dan het oorspronkelijke Openbaarheidsdecreet van 1991, dat slechts in zeer algemene termen stelde dat de Vlaamse regering de bemiddeling en samenwerking inzake de actieve openbaarheid tussen de gemeenten en de Vlaamse overheid kan regelen.

11.2 Studiedag en handleiding "Van denkwerk tot drukwerk"

Het Jaarverslag 1996 diende vast te stellen dat de verschillende geledingen van de Vlaamse administratie op voorlichtingsvlak kansen laten liggen door onvoldoende gebruik te maken van elkaars communicatiekanalen, vooral omdat zij elkaars communicatiekanalen niet eens kennen. Het pleitte voor een grotere openheid voor het informatie-aanbod van andere administraties of departementen bij degenen die binnen het ministerie verantwoordelijk zijn voor de uitgave van een eigen periodiek. Precies om die kruisbestuiving te bevorderen organiseerde de afdeling Communicatie & Ontvangst in het najaar van 1997 voor de betrokken ambtenaren een studiedag. Tijdens deze studiedag werd niet alleen ingegaan op allerlei facetten van de aanmaak van een publicatie, maar kregen een aantal ambtenaren uit de zeven departementen ook ruimschoots de gelegenheid om hun publicaties aan elkaar voor te stellen. De grote belangstelling voor dit seminarie illustreerde op overtuigende wijze de noodzaak van een dergelijk initiatief.

Tijdens deze studiedag werd ook de uitgebreide brochure *Van denkwerk tot drukwerk - een handleiding voor de aanmaak en verspreiding van publicaties* voorgesteld. Deze door de afdeling Communicatie & Ontvangst ontwikkelde brochure (85 p.) bezorgt al wie binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap geregeld of zelfs maar occasioneel informatief drukwerk dient te realiseren, een zo concreet mogelijke leidraad, met praktisch bruikbare informatie voor elk van de productiefasen. De brochure besteedt o.m. aandacht aan de conceptuele voorbereiding, het schrijfwerk met eventuele uitbesteding van de copywriting, de structurering van de tekst, de eindredactie, het auteursrecht, de vormgeving en het drukken, de distributie en de promotie. Maar ze geeft ook nuttige informatie over zaken als toepassing van de huisstijl, correct taalgebruik, wettelijk depot en de procedure van de overheidsopdrachten. Met een initiatief als deze brochure maakt de afdeling Communicatie & Ontvangst haar ondersteuningsfunctie ten volle waar: het zijn op de eerste plaats de onderscheiden afdelingen en administraties van het ministerie zelf die bevoegd zijn voor de communicatie over hun materies, maar als horizontale afdeling kan Communicatie & Ontvangst ze daar een heel eind mee op weg helpen en bij begeleiden.

11.3 Informatievoorziening voor visueel gehandicapten

In het kader van het gelijkekansenbeleid is een project opgezet om informatie van de Vlaamse overheid ter beschikking te stellen van visueel gehandicapten. Daarvoor wordt samengewerkt met de organisaties die in deze sector actief zijn. Er is een budget van 1,5 miljoen fr. uitgetrokken om bestaande publicaties van de Vlaamse overheid om te zetten in braille, cassette en op diskette. Via de tijdschriften voor blinden en slechtzienden is aan de doelgroep gevraagd aan te geven over welke wegwijs- of andere publicaties men het liefst zou beschikken, en op basis hiervan is een rangschikking van de prioriteit te "vertalen" brochures en folders opgemaakt. Voor de aanmaak van de producten is een overeenkomst gesloten met het productiecentrum Atelier Helen Keller vzw in Zellik. Dat zorgt ervoor dat de geïnteresseerden de door hen gevraagde publicatie in de gevraagde vorm gratis thuisbesteld krijgen. Eind mei '98 waren er 832 bestellingen genoteerd, waarvan nagenoeg 200 voor een brailleproduct, een kleine 400 voor een cassette, en zowat 250 voor een diskette.

12 Regelgeving inzake overheidscommunicatie

12.1 Controlecommissie voor de verkiezingsuitgaven

12.1.1 In tegenstelling tot de vorige jaarverslagen van de informatieambtenaar kan dit Jaarverslag zeer kort zijn voor wat de parlementaire controle op de overheidsvoorlichting betreft : er valt erg weinig vooruitgang in het dossier te signaleren. Op een vraag vanwege de twee voorzitters van de federale parlementaire Controlecommissie voor de Verkiezingsuitgaven verwees de minister-president naar de conclusie van de Commissie Reglement en Samenwerking van het Vlaams Parlement eind '95 dat controle op misbruik door Vlaamse ministers van voorlichtingsinitiatieven nodig is, doch dat het tegen de federale logica ingaat en dus onaanvaardbaar is dat een van het federale Parlement afhankelijk orgaan het voorlichtingsbeleid van de Vlaamse Gemeenschap controleert. Hij bevestigde dat de Vlaamse regering en haar ministers, geheel binnen de filosofie van de Commissie voor Reglement en Samenwerking, d.w.z. met het grootste respect voor de bevoegdheidsverdeling binnen het federale België, geen voorlichtingsinitiatieven of regeringsmededelingen meer voor advies voorleggen aan de federale Controlecommissie. Hij besloot namens de Vlaamse regering dat de beslissingen van de Controlecommissie om de kosten van enkele campagnes aan te rekenen op de eerstvolgende verkiezingsuitgaven van de betrokken Vlaamse ministers, strijdig zijn met de bevoegdheidsverdeling in het federale België en dat hier geen rekening mee gehouden kan worden.

De federale Controlecommissie reageerde kwaad en noemde deze weigering onaanvaardbaar, onwettelijk en "insubordinatie", en nam zich voor de Vlaamse regering en haar minister-president tot de orde te roepen. Deze laatste herhaalde dat de Vlaamse regering ten volle wenst mee te werken aan een passende regelgeving, maar dan niet binnen een federaal maar een Vlaams kader, waarvoor initiatief verwacht wordt van het Vlaams Parlement.

12.1.2 Door het Uitgebreid Vast Bureau van het Vlaams Parlement was in het najaar van 1996 inderdaad beslist tot een dubbel initiatief. Enerzijds zou aan de Gemeenschapssenatoren worden gevraagd een wetsvoorstel neer te leggen dat de beslissingsbevoegdheid inzake controle op de verkiezingsuitgaven weliswaar formeel bij de federale Controlecommissie laat, maar ze wel afhankelijk maakt van een bindend advies van een door elke deelstaat op te richten eigen controle-instantie. Anderzijds zou binnen het Vlaams Parlement zelf een voorstel van decreet over de regeringsmededelingen en het voorlichtingsbeleid uitgewerkt worden. Op het ogenblik dat dit Jaarverslag afgerond wordt, is nog geen enkel van beide voorstellen van wet of decreet neergelegd.

12.2 Regeringsmededelingen op de openbare omroep

Het in het voorjaar van 1997 door het Vlaams Parlement goedgekeurde zgn. Maxidecreet (BS 1/5/1997), dat de omzetting van de openbare omroep BRTN in een NV van publiek recht voltrok, bevat ook een nieuwe regeling voor de mededelingen van de Vlaamse (en Brusselse) overheid. Voortaan is de VRT verplicht om tot hoogstens 15 minuten per maand kosteloos mededelingen uit te zenden van de Vlaamse regering, het Vlaams Parlement en de ministers en staatssecretarissen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De mededelingen "strekken tot voorlichting van de Vlaamse bevolking met betrekking tot aangelegenheden van algemeen belang" en worden uitgezonden in aansluiting op een hoofdjournaal. Ze dienen duidelijk herkenbaar te zijn en mogen geen aanleiding geven tot verwarring met de eigen programma's van de omroep. De aanmaakkosten zijn ten laste van de aanvragende overheid. Behalve in dringende gevallen zijn geen regeringsmededelingen mogelijk tijdens de sperperiode van twee maanden die aan verkiezingen voorafgaan. Ingeval een regeringsmededeling tijdens de sperperiode wél dringend nodig geacht wordt, mag hij noch de naam noch de beeltenis van een mandataris bevatten en moet hij louter zakelijk zijn.

Een uitvoeringsbesluit dat de Vlaamse regering definitief goedkeurde op 21/4/1998, vervangt het besluit van 30/7/1992 betreffende het uitzenden van mededelingen van de Vlaamse regering door de BRTN. Voortaan kunnen de mededelingen de vorm aannemen van toespraken, interviews en communiqués of gebruik maken van andere expressievormen. Ze mogen maximaal vijf minuten duren. Er mag geen via klank of beeld herkenbaar beroep voor gedaan worden op mensen "wier mediabekendheid voortkomt uit het medewerken aan informatieve programma's en aldus is dat hun optreden misleidend kan werken op de kijkers of luisteraars". Alleen in dringende gevallen kan een regeringsmededeling rechtstreeks uitgezonden worden. Aanvragen voor mededelingen moeten, met aanduiding van gewenste dag, tijdstip en wijze van uitzenden, worden ingediend bij de Vlaamse minister bevoegd voor het Mediabeleid. Deze deelt de aanvragen minstens 48 uur vóór de uitzending schriftelijk mee aan de VRT.

Er mag toch wel even op gewezen worden dat de nieuwe regeling van de regeringsmededelingen alleen gevolgen heeft voor de Vlaamse regering, het Vlaams Parlement en de ministers en staatssecretarissen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Zij doet dus geen afbreuk aan de bestaande regelgeving op de regeringsmededelingen van de federale regering. Het merkwaardige gevolg hiervan is dat de federale overheid theoretisch over 32 keer zoveel zendtijd voor regeringsmededelingen (nl. acht uur per maand) op de openbare omroep beschikt als de andere drie overheden samen.

13 Huisstijl van de Vlaamse overheid

De huisstijl van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap dateert van 1989. Hij bestaat uit vier essentiële elementen : de gestileerde Vlaamse leeuw als embleem of logo, de grafische vormgeving van briefhoofd en ander administratief drukwerk, een eigen lettertype, en een apart identificatiekleur voor elk der zeven departementen. Uit een evaluatie door de administratie Kanselarij & Voorlichting van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is gebleken dat de huisstijl overal in de administratie van het ministerie doorgedrongen is en dat de gestileerde leeuwenfiguur een gemakkelijk herkenbaar symbool van de Vlaamse overheid geworden is. Maar uit hetzelfde onderzoek bleek evengoed dat de vele geledingen van het ministerie de huisstijl nog lang niet steeds op eenduidige wijze toepassen, en dat er binnen de Vlaamse overheid een wildgroei aan emblemen en logo's ontstaan is, die de herkenbaarheid van de Vlaamse administratie in het gedrang brengt. Daarom heeft een gespecialiseerd bureau in 1997 de opdracht gekregen om de huisstijl waar nodig bij te sturen. De Vlaamse regering heeft deze bijsturing in mei 1998 goedgekeurd en meteen een aantal principes m.b.t. de toepassing van de huisstijl ondubbelzinnig op een rijtje gezet. De aangepaste huisstijl en de principes die in dat verband goedgekeurd zijn, zullen vanaf november 1998 worden doorgevoerd.

13.1 De gestileerde leeuw blijft het centraal element van de huisstijl. Ook de afzonderlijke kleur voor elk departement blijft behouden op alle briefpapier en afgeleid drukwerk. De oude Gaillard-letter wordt wel vervangen door het lettertype Garamond, dat erop lijkt maar in tegenstelling tot zijn voorganger op elke tekstverwerker ter beschikking is. En de lay-out van het briefpapier wordt grondig aangepast, waarbij o.m. de beruchte "drie zwarte stippen" het veld moeten ruimen - een verlies waar wellicht weinigen om zullen treuren. Belangrijker is dat het briefpapier voortaan niet meer voor elke afdeling afzonderlijk voorgedrukt zal worden - in 1997 moesten er nog 478 verschillende briefhoofden gedrukt worden. Alle brieven worden voortaan opgemaakt op basis van sjablonen die op elke PC beschikbaar zijn en op termijn ook via het intranet gedownload zullen kunnen worden. Dat maakt het mogelijk flink te besparen op drukkosten (ca. 18 % wat het briefpapier betreft).

13.2 Het wordt de departementen, administraties en afdelingen van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap verboden buiten de gestileerde leeuw nog een ander logo, embleem of grafisch kenmerk te gebruiken. De informatieambtenaar had daar trouwens in zijn vorige Jaarverslag (zie p.41) al op aangedrongen.

13.3 Er wordt ook komaf gemaakt met de te uitgebreide adresseringen, die met hun vier of vijf niveaus (ministerie, departement, administratie, afdeling, vaak ook nog een cel) een loodzware bureaucratische indruk gaven. Voortaan worden nog slechts twee administratieve niveaus vermeld : het hoogste niveau, dat van het ministerie, en het laagste functioneel bevoegde (en voor de burger relevante) niveau, de afdeling. Deze instructie geldt niet alleen voor de briefwisseling maar ook voor alle publicaties en voor alle vormen van advertenties en naamplaten.

13.4 Het wagenpark van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap krijgt uniform de kleur geel. Dat is niet alleen de overheersende kleur van de Vlaamse huisstijl, buitenlands onderzoek heeft ook uitgewezen dat deze kleur erg goed scoort inzake opvallendheid in het verkeer en dus veiliger is. De belettering van de voertuigen wordt vereenvoudigd. Er wordt alleen nog de tekst "ministerie van de Vlaamse Gemeenschap" op aangebracht, zodat de mensen straks het raden niet meer zullen hebben naar de betekenis van sommige afkortingen zoals "departement LIN". Om de kosten tot een minimum te beperken worden de bestaande voertuigen niet herschilderd : de huiskleur geldt pas vanaf de nieuwe bestellingen. Nadeel van deze geleidelijke doorvoering is natuurlijk dat we nog vele jaren lang voertuigen in andere kleuren en met onverstaanbare of verouderde opschriften in het verkeer zullen zien.

13.5 De Vlaamse regering wil dat de informatieborden waarmee wegenwerken van de Vlaamse overheid aangekondigd worden, meer herkenbaar worden en een grotere informatiewaarde hebben. Een werkgroep moet op korte termijn regels voor de vormgeving en de inhoud van deze borden uitwerken.

13.6 Belangrijk is dat de Vlaamse regering principieel beslist heeft dat bepaalde elementaire elementen van de huisstijl, inzonderheid de gestileerde leeuw, ook van toepassing gemaakt zullen worden op de Vlaamse openbare instellingen. Dit moet de herkenbaarheid van deze instellingen, waarvan enkele zich noch in naamgeving noch in logo in die richting profileren, als Vlaamse overheidsinstelling ten goede komen. Over de verdere uitwerking van het goedgekeurde principe moet de Vlaamse regering zich nog uitspreken.

13.7 En ten slotte wordt de controle op de naleving van de huisstijl expliciet toegewezen aan één instantie, nl. de administratie Kanselarij & Voorlichting van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, die ook de opdracht krijgt een implementatiecampagne uit te werken om zo de introductie van de vernieuwde en uitgebreide huisstijl maximaal te ondersteunen.

13.8 Het is duidelijk dat de beslissingen die de Vlaamse regering m.b.t. de toepassing van de huisstijl genomen heeft, de herkenbaarheid van de Vlaamse administratie sterk ten goede kunnen komen. Zij sluiten trouwens direct aan bij een aantal vaststellingen en bekommernissen die de informatieambtenaar reeds in zijn vroegere jaarverslagen geformuleerd heeft. Een huisstijl heeft slechts zin en meerwaarde als hij zeer consequent toegepast wordt. Die toepassing is een opdracht voor alle geledingen van de Vlaamse administratie, waarvan sommige zich nog steeds graag laten verleiden tot egotripperij. De hardnekkigheid waarmee de administratie Kanselarij & Voorlichting zich zal kwijten van haar controleopdracht, zal dan ook mee doorslaggevend zijn voor het succes van de nieuwe huisstijl.

14 Toepassing van de regelgeving inzake overheidsopdrachten

Elke toewijzing van opdrachten aan reclamebureaus, copywritingbedrijven en externe communicatie-adviseurs is onderworpen aan de regelgeving op de overheidsopdrachten. Bij de uitwerking van die regelgeving werd echter weinig rekening gehouden met opdrachten waarbij creativiteit een belangrijke rol speelt. Bovendien is de wetgeving op de overheidsopdrachten, onder meer in uitvoering van de Europese regelgeving, de laatste jaren grondig gewijzigd. Het gevolg is dat al wie binnen administratie of kabinet belast wordt met het opzetten en administratief realiseren van bijv. een campagne, niet goed weet welke regels gelden en hoe die in zijn concrete geval toegepast moeten worden. Dat leidt tot grote onzekerheid en tot fouten bij de toepassing van de wetgeving. In een aantal gevallen leidt het ook tot immobilisme : wie niets doet, kan ook niets verkeerd doen en krijgt achteraf politiek of administratief niet op zijn kop.

Een belangrijke voorwaarde voor de ontwikkeling van een professionele overheidscommunicatie is daarom de opbouw en terbeschikkingstelling van expertise m.b.t. de toepassing van de regelgeving inzake overheidsopdrachten op opdrachten in de communicatiesfeer. De publicatie in 1997 door de afdeling Vorming van het referentiewerk *Overheidsopdrachten in de klassieke sectoren* van inspecteur-generaal van financiën Jan Vermander was een belangrijke eerste stap in die richting, maar daarnaast is er meer dan ooit nood aan zo concreet en ondubbelzinnig mogelijk handleidingen en modellen voor wie - vaak zonder veel voorkennis of ervaring - een uitbestedingsdossier tot een goed eind moet brengen.

De vragen en onduidelijkheden die een antwoord behoeven, hebben betrekking op verschillende aspecten : de keuze van de procedure in functie van een concrete opdracht (kiest men bijv. voor een algemene offerte-aanvraag of voor een onderhandelingsprocedure na bekendmaking ?), de opmaak van het bestek, de bekendmaking van de opdracht en het contact met de geïnteresseerde bedrijven, de beoordeling van de offertes, en de uiteindelijke uitvoering van de gegunde opdracht.

Een door de administratie Kanselarij & Voorlichting georganiseerd eerste overleg met een aantal betrokkenen heeft uitgewezen dat ook het antwoord op de vragen verschillende vormen zal moeten aannemen. Zo dienen er bijv. binnen het korps van de inspectie van financiën eenduidige standpunten ingenomen te worden over de toepasselijkheid van bepaalde procedures. Het kan immers niet dat verschillende inspecteurs van financiën tegenstrijdige visies hanteren bij de beoordeling van gelijkaardige dossiers. Duidelijkheid m.b.t. de opmaak van het bestek kan dan weer bevorderd worden door de uitwerking van typebestekken. En de beoordeling van offertes, die bij creatief werk per definitie een dosis subjectiviteit impliceert en dus gemakkelijk aanleiding kan geven tot betwistingen achteraf, kan voordeel halen uit de ontwikkeling van aangepaste beoordelingsformules.

De afdeling Communicatie & Ontvangst van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap neemt zich voor om voor de verschillende soorten opdrachten in de communicatiesfeer verschillende typebestekken uit te werken en ruim te verspreiden in de administratie. De ervaring wijst immers keer op keer uit dat een correcte en aan het product aangepaste formulering van het bestek de voorname sleutel is voor een probleemloze afhandeling van de procedure.

En wat de beoordeling van offertes betreft, wordt gewerkt aan de ontwikkeling van een wetenschappelijk onderbouwde methode waardoor de beoordeling van de kwaliteiten van een offerte objectiever moet kunnen geschieden. Specialistische twijfelen immers sterk aan de waarde van de cijfermatige kwaliteitsbeoordelingen waar men veelal zijn toevlucht toe neemt. Vaak leiden cijferkwoteringen immers slechts tot pseudo-geobjectiveerde vergelijkingen.

Zonder te willen beweren dat met deze verschillende initiatieven samen een alomvattend antwoord zal worden gegeven op de problematiek van de creatieve overheidsopdrachten, mag het toch duidelijk zijn dat zij een belangrijke bijdrage kunnen leveren tot het onder controle krijgen ervan. De afdeling Communicatie & Ontvangst rekent het terecht tot haar opdracht om de Vlaamse administratie op dit punt straks een stevig houvast aan te reiken.

15 Wetenschappelijk onderzoek

15.1 Onderzoek naar bekendheid en imago van de Vlaamse overheid

15.1.1 In de loop van 1997 werden de resultaten bekendgemaakt van het vervolgonderzoek dat het Interuniversitair Steunpunt Politieke Opinieonderzoek (ISPO) onder leiding van prof.dr. Jaak Billiet in 1996 gevoerd heeft naar de kennis van de overheid bij de Vlamingen en hun houding tegenover de Vlaamse overheid. Dit vervolgonderzoek kwam zowat één jaar na de nulpeiling die hetzelfde instituut in opdracht van de Vlaamse minister-president gehouden had, en zoals in het vorige Jaarverslag voorspeld kon worden, vielen in zo'n korte tijdsspanne weinig opvallende cijfermatige verschillen of evoluties te melden. Toch biedt het onderzoeksrapport *De kennis van de Vlamingen & hun houding tegenover de Vlaamse overheid. Resultaten van de effectpeiling* van Bart Cambré, Jaak Billiet en Marc Swyngedouw meer dan voldoende stof voor reflectie.

Gelet op de beperkte periode tussen beide onderzoeken werd gekozen voor een duidelijke accentverschuiving. In de nieuwe studie hebben de onderzoekers meer de klemtoon gelegd op het verwerven van inzicht in de houding van de respondenten tegenover de overheid. Daarbij werd niet alleen het kennisniveau van de respondenten onderzocht, maar ook hun houding tegenover de Vlaamse overheid, met grote aandacht voor het algemeen maatschappelijk kader waarin de respondent zich beweegt.

Het aantal Vlamingen dat een voldoende goed begrip heeft van een aantal concepten m.b.t. politieke instellingen, schommelt ook nu tussen 1/3 en 1/5. Dit cijfer is laag, maar volgens de onderzoekers waarschijnlijk niet veel slechter dan in andere complexe democratieën, en de vragen waren van een vrij hoge moeilijkheidsgraad. De Vlaamse overheid geniet weliswaar iets meer vertrouwen dan de federale overheid, maar dit mag niet verdoezelen dat ruim een kwart van de Vlamingen beide overheden wantrouwt en dat slechts 57 % zijn vertrouwen aan één of beide overheden schenkt. Bovendien neemt het vertrouwen zowel in de federale als in de Vlaamse overheid af naarmate de respondenten jonger zijn.

15.1.2 Liever dan in te gaan op de cijfermatige gegevens, is het nuttig hier aandacht te vragen voor de conclusies die de researchers zelf getrokken hebben uit de verwerking der onderzoeksresultaten. De nieuwe studie bevestigt het in vorig onderzoek ontworpen verklaringsmodel met betrekking tot de kennis van de onderzochte aspecten van politieke kennis. Dit model komt in grote mate overeen met de bevindingen van buitenlandse studies.

De genoten onderwijsopleiding en politieke belangstelling blijken vanzelfsprekend het grootste effect op politieke kennis te hebben. Zelfs na uitzuivering van het effect van de opleiding en de belangstelling blijkt de kennis over beleid, bevoegdheden, instellingen en structuren nog steeds meer weggelegd voor mannen dan voor vrouwen. Nochtans heeft het Vlaamse beleid te maken met welzijn en cultuur, zaken die evenzeer tot de belangstellingssfeer van vrouwen als van mannen behoren.

Wellicht wordt politiek nog teveel gezien als "een zaak voor mannen" en spreekt het taalgebruik vrouwen minder aan.

Zoals in andere studies in Vlaanderen blijken de jongeren minder geïnformeerd te zijn dan de ouderen, maar de impact van de leeftijd op de kennis verloopt louter onrechtstreeks via de politieke belangstelling : de oudere generaties volgen het politieke nieuws meer frequent dan de jongere.

Het onrechtstreekse kennisbevorderend effect van de betrokkenheid bij sociale organisaties op de politieke kennis kan verklaard worden door de omstandigheid dat deelname aan het verenigingsleven en de daarmee gepaard gaande sociale contacten met medeburgers de belangstelling voor politieke onderwerpen verbreedt. Politieke kennis neemt vermoedelijk vooral toe bij die leden die bestuurstaken vervullen of zich als vrijwilliger meer dan anderen inzetten voor de vereniging.

Wie meer Vlaamsvoelend is, weet eveneens meer over het beleid, de bevoegdheden, instellingen en structuren van Vlaanderen, maar het uitsluitend rechtstreeks effect van deze ideologische oriëntatie is eerder gering.

Mensen die alleen op hun individueel eigenbelang gericht zijn, hebben weinig politieke belangstelling of kennis. Bovendien gaat deze vorm van individualisme tot op zekere hoogte hand in hand met wantrouwen in de politiek. Mensen die vooral op de realisatie van hun eigen materiële belangen en successen gericht zijn en van mening zijn dat ook bij anderen vooral geld en macht tellen, hebben blijkbaar iets vlugger het gevoel dat de politici niet te vertrouwen zijn.

De onderlinge samenhang tussen politiek wantrouwen, het gevoel dat de wereld ingewikkeld in elkaar zit en het beeld van de Vlaamse overheid enerzijds, en het gebruiken van politieke informatie en de politieke kennis anderzijds, toont het maatschappelijke belang van dit onderzoek. Wie weinig politieke belangstelling heeft en bijgevolg de politieke berichtgeving nauwelijks volgt, zal vlugger wantrouwen in de politiek koesteren en vermoedelijk via de media enkel informatie opnemen over - veelal negatief gekleurde - sensationele berichten, die hun beeld over de politiek bevestigt. Het ontbreken van informatie en kennis in verband met de nieuwe staatsstructuren en de nieuwe wijze van beleidsvoering en bevoegdheidsverdeling zal vlugger leiden tot de indruk dat de samenleving zeer ingewikkeld ineen zit en dat de sociale omgeving veel te complex geworden is om er nog zijn weg in te vinden. Dit gevoel wekt dan weer politiek wantrouwen in het algemeen op, en dit werkt door op het beeld dat men van de overheid heeft.

Toch zou het al te gemakkelijk zijn de moeite die de bevolking heeft met politici en overheid, eenzijdig toe te schrijven aan een gebrek aan informatie of kennis. Uit de studie blijkt dat het wantrouwen ook wordt gevoed uit andere bronnen die met de maatschappelijke context te maken hebben. Burgers die niet betrokken zijn bij sociale organisaties, hebben blijkbaar meer wantrouwen in de politiek, waarschijnlijk omdat zij zich machtelozer voelen. Wie ten slotte weinig onderwijs gevolgd heeft, zal, los van het al of niet ontbreken van kennis, ook de samenleving als complex ervaren en vlugger wantrouwen koesteren, ook al gaat het om de meer nabij ervaren Vlaamse overheid.

Het onderzoek bevestigt dat kennis de kans geeft om meer en beter aan het democratisch politiek bestel deel te nemen. Men weet beter wie waarvoor op welk niveau bevoegd en verantwoordelijk is. Op het moment van de beslissende keuze voor een individuele politicus of een partijprogramma kan deze kennis van belang zijn om een rationeel verantwoorde keuze te maken die los staat van gewoonte, traditie of mediabeïnvloeding. De studie toont met andere woorden overduidelijk aan dat, om de onderzoekers bij hun conclusies te citeren, "nog een belangrijke taak weggelegd is voor de overheidsinformatie".

15.1.3 De hierboven besproken ISPO-studie illustreert het belang van regelmatig onderzoek naar de houding van de Vlamingen tegenover de Vlaamse overheid: haar beleid moet steunen op een zo groot mogelijk draagvlak, en dus is het voor die Vlaamse overheid van het grootste belang over betrouwbare gegevens te beschikken over de wijze waarop de bevolking weet heeft, denkt en oordeelt over haar werking en beleid. Precies met het oog op die continuïteit worden vanaf 1998 een groot aantal vragen die reeds in beide ISPO-onderzoeken gesteld werden, opgenomen in de survey "Culturele verschuivingen in Vlaanderen". Deze survey is een door de administratie Planning en Statistiek van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap ontwikkeld meetinstrument, waarmee jaarlijks aan de hand van een enquête bij een representatief staal van de bevolking gepeld wordt naar verschuivingen in de opvattingen, visies en verwachtingen van de Vlamingen. Op deze wijze wordt het straks mogelijk over een langere periode de evolutie van de kennis van de Vlamingen over de (Vlaamse) overheid en hun houding tegenover die overheid te volgen.

15.2 Programma beleidsgericht onderzoek

De Vlaamse regering zette in 1997 voor het eerst een programma op om het beleidsgericht wetenschappelijk onderzoek te stimuleren en ondersteunen. Vlaamse wetenschappers en onderzoeksgroepen werden uitgenodigd om projectvoorstellen in te dienen die aanluiten op de eigen beleidsprioriteiten van de Vlaamse regering. Elk der ingediende voorstellen werd door twee jury's geëvalueerd, enerzijds op zijn beleidsrelevantie en anderzijds op zijn wetenschappelijk sérieux. Uiteindelijk werd ook een projectvoorstel goedgekeurd dat betrekking heeft op de overheidsvoorlichting. Het gaat om een vergelijkende studie naar voorlichting en publieksmeting in enkele landen die vergelijkbaar zijn met Vlaanderen. Het onderzoeksproject beoogt de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van het Vlaamse voorlichtingsbeleid te onderbouwen door vergelijkend onderzoek van het Nederlandse, Duitse en Zwitserse voorlichtingsbeleid. De studie zal uitgevoerd worden onder leiding van prof.dr. Patrick Vyncke en prof. dr. Els De Bens van de Universiteit Gent en 21 maanden in beslag nemen.

Ook voor 1998 wordt een programma beleidsgericht onderzoek in het vooruitzicht gesteld. Voor wat de overheidscommunicatie betreft kan daarbij het doelgroepenonderzoek als prioriteit gesuggereerd worden. De communicatie van de Vlaamse overheid richt zich vaak niet tot de totale bevolking maar tot specifieke doelgroepen. Vrouwen, jongeren, bejaarden, kansarmen, om maar die categorieën te noemen, vertonen elk eigen karakteristieken bij hun belangstelling voor en omgang met informatie en media. Professionele voorlichting houdt ten volle rekening met deze karakteristieken, maar moet die wetmatigheden daarvoor eerst grondig kennen. Gericht onderzoek kan een belangrijke rol spelen bij het achterhalen van deze wetmatigheden en de ontwikkeling van modellen om erop in te spelen.

16 Interne communicatie

De nieuwe klemtoon op de interne communicatie als een strategisch essentieel managementinstrument binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap lijkt op korte termijn tot een vaste verworvenheid uit te groeien. Het Jaarverslag 1996 (zie hfst. 16, pp. 46-9) had het reeds uitgebreid over de krachtlijnen die de Projectgroep Interne Communicatie uitgetekend heeft voor de interne communicatie in interdepartementaal verband en op de eerste concrete initiatieven die in dit verband in 1996 en de eerste maanden van 1997 ontwikkeld zijn. Hieronder wordt daarom enkel ingegaan op de nieuwe ontwikkelingen.

16.1 Snelinfo

Snelinfo's zijn korte berichten over de beslissingen van de Vlaamse regering en het college van secretarissen-generaal die de organisatie als geheel aanbelangen, zoals statutaire aangelegenheden, human resources management, veranderingsprocessen en informatica. Zij worden via e-mail verspreid naar alle leidinggevende ambtenaren. Een bevraging bij de bestemmingen heeft uitgewezen dat deze snelle digitale informatievoorziening bijzonder goed scoort en duidelijk aan een nood beantwoordt.

Het aantal Snelinfo's is opgevoerd (in 1997 waren er 95). Om nog korter op de bal te kunnen spelen is het traject dat doorlopen moet worden bij de opmaak van de snelinfo's ingekort. Ontwerp-snelinfo's passeren niet langer via de ambtelijke top, maar het is de verantwoordelijke interne communicatie zelf die de hoofdredactie waarneemt. De verspreiding van de Snelinfo's beperkt zich ook niet langer tot ambtenaren-generaal en afdelingshoofden. In een eerste fase waren deze laatsten zelf verantwoordelijk voor de verdere doorstroming van snelinfo's naar hun medewerkers. Nu al worden de Snelinfo's rechtstreeks toegestuurd aan de personeelsleden wier namen opgegeven zijn door de afdelingshoofden. En straks wordt het voor alle personeelsleden mogelijk de Snelinfo's te raadplegen op het eigen Intranet van het ministerie.

16.2 Intranet

Enkele departementen van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap beschikken reeds over een eigen Intranet of werken aan de uitbouw ervan, doch het operationeel worden van het interdepartementaal Intranet voor het hele ministerie is pas voorzien in de loop van 1998. Een en ander betekent dat bij de uitbouw van het interdepartementaal Intranet niet vertrokken wordt van een leeg blad maar rekening gehouden moet worden met wat reeds her en der gerealiseerd of in ontwikkeling is. De bedoeling is immers te komen tot weliswaar één intranet voor het hele ministerie, maar met ruime departementale autonomie, waarbij elk departement verantwoordelijk is voor zijn eigen deelsite.

Deze optie was wellicht de enig mogelijke, gelet op de sterk decentrale structuur van het ministerie met zijn zeven departementen, maar is uiteraard niet de gemakkelijkste weg om te komen tot een geïntegreerd product. Alles laat dus voorzien dat ook bij de verdere uitbouw van het interdepartementaal Intranet blijvend veel energie besteed zal moeten worden aan de onderlinge afstemming.

De interdepartementale koepelsite is volop in ontwikkeling en zal wellicht in het najaar van 1998 volledig operationeel zijn. Hij bevat informatie en databestanden die voor grote groepen ambtenaren relevant zijn, zoals o.m. de telefoon- en adressenlijst van het ministerie, het Vademecum van de Vlaamse regering, de Vlaamse Codex, het Vlaams Personeelsstatuut en informatie over interne dienstverlening. De departementale deelsites worden zelfstandig door de departementen samengesteld, die daarbij zowel voor een thematische als een structurele benadering of een combinatie van beide kunnen kiezen. Elke departementale startpagina omvat ook een zgn. muurkrant, die de aandacht van de gebruiker trekt op belangrijk nieuws uit het eigen departement en als zodanig een belangrijk instrument van topdown managementinformatie is. Verantwoordelijke voor deze muurkrant, zoals overigens voor de hele deelsite, is de departementale hoofdredacteur Intranet.

Daarnaast zijn er in elk departement ook Intranet-tekstredacteurs. Voor al deze mensen is in interdepartementaal verband een opleidingspakket uitgewerkt. Alleen het departement Welzijn, Volksgezondheid & Cultuur pakt de zaken anders aan. Daar loopt een proefproject om bestaande documenten automatisch op het Intranet te plaatsen zonder toedoen van redacteurs. Alle ambtenaren blijven in tekstverwerkingsmode hun documenten aanmaken, die met aangepaste software automatisch in html-Intranettaal opgezet worden. De resultaten van dit pilootproject zullen later geëvalueerd worden.

Het Intranet staat of valt uiteraard met het netwerk waarop het draait. Eind '97 waren een kleine 5.600 (van de in totaal bijna 11.000) ambtenaren van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en kabinetsleden aangesloten op het interne netwerk. Het gaat hier vooral om de centrale diensten, veel van de buitendiensten zijn nog niet op het netwerk aangesloten en hebben dus geen toegang tot het Intranet. Dat dit onderscheid een ernstig risico van ontwikkeling-aantwee-snelheden inhoudt, is evident. Doch ook de technische infrastructuur van het bestaande netwerk op zich is niet probleemloos, omdat hij niet gedimensioneerd blijkt voor het intense netwerkgebruik dat onder meer een veralgemeend Intranet met zich meebrengt. Dit kan een ernstige hypotheek leggen op de ontwikkeling van het Intranet. Andere belemmeringen vormen het ontbreken van een afzonderlijk krediet voor de ontwikkeling van het Intranet, de betrokkenheid van teveel verschillende overleg- en coördinatie-organen en de afwezigheid van een volwaardig projectleider.

Dat belet niet dat het Intranet vele troeven in zich heeft om uit te groeien tot een werk- en communicatie-instrument van de eerste orde binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Essentieel daarbij zal wel zijn dat de verhouding van het Intranet tot de traditionele vormen van interne bekendmaking duidelijk uitgeklaard wordt. En dat voldoende aandacht gaat naar de continue kwaliteitsbewaking van het informatie-aanbod. Wat geldt voor Internet, geldt immers evenzeer voor het Intranet: informatie die via het Intranet verspreid wordt, is immers zelden "af" maar behoeft regelmatige updating, en wie via dit nieuwe kanaal informatie verspreidt of ontsluit, moet zich blijvend verantwoordelijk voelen voor de correctheid van de gegevens.

16.3 Werkgroep Interne Communicatie Managementsprocessen

In aansluiting op een seminarie van de Vlaamse minister van Ambtenarenzaken met de leidend ambtenaren van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap in november '97 werden dertien werkgroepen in het leven geroepen om een langetermijnvisie te ontwikkelen voor evenzoveel prioritaire uitdagingen binnen de Vlaamse administratie. Eén van de dertien is de Werkgroep Interne Communicatie Managementsprocessen. Hij moet aangeven hoe binnen de organisatie duidelijke communicatie tot stand gebracht kan worden met betrekking tot de samenhang van de verschillende veranderingsprocessen die de laatste jaren in het ministerie op gang getrokken zijn.

Aangezien deze veranderingsprocessen zowat de belangrijkste materies vormen waarover interne communicatie nodig is en op hun beurt de structuren en processen waarbinnen die communicatie verloopt diepgaand sturen, mag worden verwacht dat de conclusies van deze werkgroep van groot belang zullen zijn voor de richting die de interne communicatie verder zal uitgaan. Op het ogenblik dat dit Jaarverslag afgesloten wordt, is de Werkgroep nog niet aan eindconclusies toe. Wel reikt de beperkte communicatie-audit die ten behoeve van de Werkgroep uitgevoerd is, nu reeds enkele belangrijke elementen aan. Zo ondermeer dat het saturatiepunt bereikt is voor wat de topdown-informatievoorziening (inzake de veranderingsprocessen weliswaar) betreft, die langs teveel kanalen verspreid wordt en de mensen door de bomen het zicht op het bos doet verliezen. Het "managementsjargon" krijgt een negatieve beoordeling van de respondenten. De voorkeur gaat duidelijk uit naar mondelinge communicatie van de chef (afdelingshoofd, teamverantwoordelijke) met zijn medewerkers, die daarmee blijkbaar aan een herwaardering toe is. Met zo'n kleinschalige persoonlijke communicatie is het immers makkelijker de informatie te vertalen naar de leefwereld van de medewerkers en er op die manier beter bij aan te sluiten. Deze communicatie kan ondersteund worden met geschreven, eventueel elektronische informatievoorziening, voor wie dat wil. Voor wat de inhoud van de communicatie betreft, ten slotte, blijkt uit de audit een grote nood aan duiding en feedback over de bereikte resultaten.

16.4 Organisatie van de interdepartementale interne communicatie

In het najaar van 1997 heeft de Projectgroep Interne Communicatie een geïntegreerd projectvoorstel voor de verdere aanpak van de interne communicatie uitgewerkt. De werking van de Werkgroep Interne Communicatie Managementsprocessen heeft er echter toe geleid dat de activiteiten van de Projectgroep Interne Communicatie ondertussen op een laag pitje gezet zijn.

Vooraleer ze gereactiveerd worden, wordt eerst gewacht op de eindconclusies van de Werkgroep.

Ondertussen heeft de afdeling Communicatie & Ontvangst zich zo georganiseerd dat zij ook kan instaan voor de interdepartementale interne communicatie. Daartoe is binnen de afdeling een volwaardige cel Interne Communicatie opgestart. In de zomer van 1998 wordt deze cel verder ingevuld met twee contractuele medewerkers op A1-niveau.

Een belangrijke prioriteit voor deze cel wordt de introductie van communicatieplanning, met communicatiefiches als werkinstrument. Deze methodiek was al vooropgesteld bij de opstart van de interdepartementale interne communicatie (zie Jaarverslag 1996, p.49), en krijgt nu ruggesteun vanuit de Werkgroep Interne Communicatie Managementsprocessen. Het is de bedoeling de ambtenaren die de besluitvorming over nieuwe projecten voorbereiden, meteen ook te doen nadenken over de wijze waarop zij dit project binnen het ministerie bekend zullen maken. Daartoe dienen zij aan de hand van een standaardfiche o.m. te formuleren tot welke doelgroepen de voorlichting zich zal richten, welke de exacte boodschap zal zijn, wie voor de communicatie zal instaan en welke middelen daarbij vereist zullen zijn, en wie zal toezien op de toereikendheid van de voorlichtingsactie. Dergelijke fiches moeten deel gaan uitmaken van de totale projectdossiers die voor besluitvorming voorgelegd worden, en de cel Interne Communicatie kan de betrokken ambtenaren hierbij begeleiden.

ORGANISATIE VAN DE VOORLICHTING

1 Kadernota communicatiebeleid van de Vlaamse regering

In aansluiting op een bespreking met prof. Jaak Billiet over de resultaten en conclusies van diens vervolgonderzoek naar de kennis van de Vlamingen en hun houding tegenover de Vlaamse overheid (zie hfst. 15.1), en in voorbereiding op de onderhandelingen met de geschrevenperssector over een nieuw Protocol Geschreven Pers (zie hfst. 4.2) beraadde de Vlaamse regering zich meermaals over haar communicatiebeleid. De inzichten en opties die uit deze besprekingen groeiden, vormen belangrijke bouwstenen van de kadernota *Naar een geïntegreerde communicatie-aanpak voor heel de Vlaamse overheid*, die de minister-president als minister bevoegd voor de coördinatie van het voorlichtingsbeleid de voorbije maanden uitgewerkt en in juni 1998 aan het Vlaams Parlement overgemaakt heeft.

Met deze kadernota tekent de Vlaamse regering voor het eerst de klijtlijnen van haar totale communicatiebeleid uit en biedt zij een kader aan waarbinnen alle afzonderlijke acties gesitueerd moeten worden. De nota geeft aan hoe de Vlaamse regering zich als Vlaamse overheid kenbaar maakt, met welke soort boodschappen zij wil communiceren, naar welke doelgroepen zij haar communicatie-inspanningen wil richten, en welke communicatiemediën en -kanalen zij daarbij wil hanteren. Op basis daarvan worden richtlijnen geformuleerd voor een toekomstige organisatie van de communicatie van de Vlaamse overheid. Zoals de titel aangeeft, staat in de nota de keuze voor een geïntegreerde aanpak voor heel de Vlaamse overheid centraal. Want versnippering van de communicatie-inspanningen ondergraaft de effectiviteit, efficiëntie en democratische legitimering van het Vlaams overheidsoptreden.

Hieronder wordt kort ingegaan op enkele van de meest opvallende elementen uit de nota, voor zover - om herhalingen te vermijden - deze niet reeds aan bod komen in de desbetreffende hoofdstukken van dit Jaarverslag.

17.1 Functies van de overheidscommunicatie

De nota onderscheidt bij de overheidscommunicatie vijf functies. Elk concreet communicatie-initiatief wordt haast altijd gekleurd door één hoofdfunctie : de politieke functie, de institutionele functie, de dienstverlenende functie, de democratische functie of de sociale functie.

17.1.1 De politieke functie heeft betrekking op de communicatie-acties waarmee de regering en de onderscheiden ministers hun eigen beleid bekendmaken en verdedigen. Terwijl daarbij enerzijds ingespeeld moet worden op de (politieke en maatschappelijke) actualiteit, moeten regering en ministers anderzijds ook melding maken van hun vorderingen bij de uitvoering van het Regeerakkoord. En precies dit tweede luik vergt een systematische aanpak met langetermijnperspectief.

De kadernota stelt vast (zie ook hfst. 5.1 van dit Jaarverslag) dat de Vlaamse regering de voorbije jaren over zeer vele thema's gecommuniceerd heeft, doch dat dit enigszins ten koste van de communicatiekracht van elke gevoerde campagne afzonderlijk ging. De Vlaamse regering wenst vanaf nu over minder beleidsthema's intenser te communiceren, met Regeerakkoord en Septemberverklaring als richtsnoer bij de selectie van de thema's. De Vlaamse regering zal in haar communicatieplanning inzake politieke voorlichting en haar politieke campagnes niet vooruitlopen op parlementaire besprekingen maar integendeel terughoudendheid betrachten bij onderwerpen die nog ter bespreking gebracht moeten worden in het Vlaams Parlement.

17.1.2 De institutionele functie houdt in dat de Vlaamse regering net als andere organisaties ook communicatie-acties opzet om zichzelf bekend te maken. Dit is des te meer een noodzaak omdat wetenschappelijk onderzoek (zie hfst. 15.1) uitwijst dat heel wat diensten en initiatieven van de Vlaamse overheid niet als dusdanig herkend worden. Het probleem voor de Vlaamse overheid lijkt immers minder het (positief of negatief) karakter van de beeldvorming bij de bevolking te zijn, dan wel het feit dat de Vlaamse overheid nauwelijks of niet waargenomen wordt door de bevolking. Enerzijds plaatsen velen de Vlaamse regering en het Vlaams Parlement nog in een ondergeschikte en afhankelijke positie ten aanzien van de federale overheid. Anderzijds worden Vlaamse openbare instellingen en zelfs sommige administraties in de geesten losgekoppeld van de Vlaamse overheid. Deze "diffusie" kan pas ongedaan gemaakt worden wanneer elke instelling en elke administratie zich duidelijk profileert als emanatie van de Vlaamse overheid. Een gezamenlijke en consequent toegepaste huisstijl (zie hfst. 13) zal ertoe bijdragen dat de Vlaamse overheid meer als een geheel ervaren wordt, zowel door de ambtenaren zelf als door de bevolking. Bovendien moet bij opvallende projecten die met Vlaamse middelen gerealiseerd worden (bijv. restauratie van beschermde monumenten) duidelijk verwezen worden naar deze Vlaamse inbreng en moet de PR- en voorlichtingswaarde ervan professioneler uitgediept worden (bijv. de duiding van wegenwerken op borden nabij de werf). Elke visuele verwijzing naar de Vlaamse overheid moet uitgroeien tot een kwaliteitslabel.

17.1.3 Communicatie-acties hebben een dienstverlenende functie wanneer ze mensen wegwijs maken in de dienstverlening van de overheid. Dit is de directe verantwoordelijkheid van elke dienst, maar centraal moet er algemene wegwijsvoorlichting worden georganiseerd. In de toekomst wordt voor de Vlaamse regering de Vlaamse Infolijn (zie hfst. 6.1) de draaischijf voor het verstrekken van wegwijz- en eerstelijnsinfo, voor het bestellen van brochures en voor het doorverwijzen naar de bevoegde diensten. Bij de organisatie van de algemene wegwijsvoorlichting ligt samenwerking met de gemeentebesturen en met de gemeentelijke informatieambtenaren voor de hand (zie hfst. 23.3). Ook op het vlak van de administratieve dienstverlening zal vereenvoudiging gestimuleerd worden (bijv. het principe van één loket voor aanverwante materies, zoals huisvesting) en zal samenwerking met de gemeenten gezocht worden.

17.1.4 Via allerlei inspraakprocedures doet de overheid een beroep op de bevolking om het beleid mee vorm te geven en vult zij de democratische functie van haar communicatie in. De Vlaamse regering houdt in haar communicatiebeleid rekening met de bestuurlijke organisatie in Vlaanderen, inzonderheid de verhouding tussen de regionale en de lokale overheid. Voor de organisatie van inspraak en voor de communicatie erover schakelt de Vlaamse overheid vaak de gemeentebesturen in, omdat zij ervan overtuigd is dat de lokale overheid het best geplaatst is om de bevolking rechtstreeks te betrekken bij de beleidsvorming, ook op bovenlokaal vlak.

17.1.5 Heel wat beleidsmaatregelen kunnen nooit uitvoering krijgen zonder de actieve medewerking van de bevolking (of van bepaalde bevolkingsgroepen). Sensibiliseringscampagnes willen de mensen ertoe aanzetten hun gedrag aan te passen en zo een heel concrete bijdrage te leveren aan het bereiken van bepaalde beleidsdoelstellingen. Communicatie met een "sociale functie" heeft vaak ook een instructief luik : mensen moeten leren om dingen anders te doen. Zo'n sensibiliseringscampagnes mogen enkel over "aanvaard beleid" gaan, kortom beleid dat een breed maatschappelijk draagvlak heeft. Het succes ervan wordt trouwens mee bepaald door de mate waarin de initiatiefnemende overheid zelf het goede voorbeeld geeft, want de bevolking gaat pas in op de oproep wanneer zij er vertrouwen in heeft dat ook de overheid een engagement aangaat en nakomt. Sensibiliseringscampagnes zijn dus een waardevolle, maar ook risicovolle communicatievorm. De Vlaamse regering is zich hiervan bewust en zal niet lichtzinnig tot dergelijke campagnes overgaan.

17.2 Communicatiekanalen en -producten

De kadernota overloopt de verschillende kanalen en producten die de Vlaamse regering wil inzetten voor haar communicatiebeleid. Inzake mediakeuze wil zij zich niet selectief opstellen, maar opteert zij voor het gebruik van een zo breed mogelijk gamma van bestaande media. Waar die ontoereikend zijn, moet de overheid eigen initiatieven of kanalen ontwikkelen om rechtstreeks te communiceren met de burger of doelgroep. De nota bespreekt uiteenlopende kanalen zoals de Vlaamse Infolijn, de persvoorlichting, het advertentiebeleid via de geschreven en audiovisuele pers, publicaties, nieuwe media en evenementen. De nota bevestigt de opties die de Vlaamse regering de voorbije maanden en jaren terzake reeds tot de hare gemaakt heeft en die in de desbetreffende hoofdstukken van dit Jaarverslag trouwens uitgebreider behandeld worden.

De nota besteedt eveneens aandacht aan de in het Vlaams Parlement gestelde vraag of de logica van de federale staatsstructuur niet wijst in de richting van een Vlaams Publicatieblad. De Vlaamse regering wijst op de wettelijke belemmeringen die een dergelijk initiatief in de weg staan, maar is niet blind voor de opportuniteiten van een eigen publicatie- en voorlichtingskanaal. Zij merkt op dat voor een eigen bekendmaking van de Vlaamse regelgeving niet alleen gezocht moet worden in de richting van een traditioneel printmedium, maar dat er bovendien ten volle rekening gehouden zal moeten worden met de mogelijkheden van de nieuwe media.

De Vlaamse regering kiest resoluut voor de volwaardige integratie van de nieuwe media in haar communicatiebeleid. Op termijn moet bijv. op een zo gebruiks-vriendelijk mogelijke wijze informatie m.b.t. alle bevoegdheidsmateries van de Vlaamse overheid via Internet ter beschikking te zijn. Toch mogen de nieuwe media geen doel op zich worden. Het aanwenden van nieuwe media, waarvan de drempel voorlopig nog hoger ligt dan die van de klassieke communicatiemedi-a, mag nooit leiden tot een benadeling van diegenen die geen of moeilijker toegang tot de nieuwe-mediatechnologie hebben. Onder geen enkel beding mag het communicatiebeleid van de Vlaamse overheid de kloof vergroten tussen hen die door opleiding, milieu en omstandigheden vlot toegang hebben tot informatie en degenen die op dit ogenblik minder bevoorrecht zijn. Dit betekent onder meer dat de meeste informatie die via de nieuwe media verspreid wordt, ook in de komende jaren nog gemakkelijk toegankelijk moet blijven via traditionele kanalen.

17.3 Communicatie met specifieke doelgroepen

De kadernota wijdt een apart hoofdstuk aan de communicatie met specifieke doelgroepen, en onderscheidt daarbij het buitenland, Brussel, de Vlaamse Rand, visueel gehandicapten, vrouwen en kansarmen.

Wat die laatsten betreft, is de Vlaamse regering zich bewust van het feit dat haar communicatie-inspanningen doorgaans toegespitst zijn op de modale burger en veelal de achtergestelde groepen missen. Omdat het vanuit sociaal en democratisch oogpunt van het grootste belang is dat ook kansarmen voluit toegang hebben tot haar voorlichting, ook omdat verschillende beleidsbevoegdheden van de Vlaamse overheid van groot belang zijn voor deze doelgroep, omschrijft de Vlaamse regering deze bezorgdheid als een belangrijke prioriteit in haar communicatiebeleid. Aangezien de zgn. intermediairen (sociale diensten, artsen en verplegenden, centra voor maatschappelijk werk...) een essentiële rol kunnen vervullen bij het aanspreken van de sociaal zwakkeren, zal nagegaan worden hoe zij op een meer structurele wijze ingeschakeld kunnen worden in de communicatiestrategie van de Vlaamse overheid.

17.4 Organisatie van de communicatie

Een laatste hoofdstuk heeft betrekking op de organisatie van de communicatie. Het grootste deel van de voorlichtingsactiviteit verloopt momenteel decentraal. De centrale communicatieverantwoordelijken binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (de administratie Kanselarij & Voorlichting, met daarin de afdeling Communicatie & Ontvangst, en de informatieambtenaar) zijn samen verantwoordelijk voor de ondersteuning en coördinatie van de voorlichting. Maar zij moeten gaandeweg ook verantwoordelijk worden voor de sturing ervan. Die sturing kan in geen geval betrekking hebben op de inhoud van de voorlichting, wel op de methodologie van de communicatie. Aspecten hiervan zijn de voorlichtingstechnisch verantwoorde uitwerking van de voorlichtingsproducten, het overleg en de samenwerking tussen de communicatie-professionals binnen het ministerie en de Vlaamse openbare instellingen, en de kwaliteitscontrole.

De kwaliteitscontrole t.a.v. de voorlichtingsproducten van de departementen wordt vooropgesteld als nieuw en prioritair werkterrein van de centrale communicatieverantwoordelijken. Nadat in de voorbije jaren de meeste aandacht gegaan is naar de ontwikkeling van een brede waaier voorlichtingsinitiatieven, moet in de komende jaren meer werk gemaakt worden van de kwalitatieve uitdieping ervan. Deze kwaliteitscontrole mag niet bij vrijblijvend advies blijven, maar moet gestructureerd worden in vaste procedures voor het betrekken van de centrale communicatieprofessionelen bij alle belangrijke voorlichtingsinitiatieven, aldus de kadernota.

De nota beklemtoont de noodzaak van een gecoördineerde aanpak van de communicatie van de hele Vlaamse overheid, over het ministerie en alle openbare instellingen heen, en verwijst naar de aanzetten die hiertoe gegeven worden in het voorontwerp van nieuw Openbaarheidsdecreet (zie hfst. 23.2). Wat de communicatiebudgetten betreft, wordt gepleit voor voldoende budgettaire transparantie en wordt verwezen naar de mogelijkheid om de kredieten waarop voorlichtingsactiviteiten aangerekend worden, herkenbaar te maken in de begroting.

Wat ten slotte de controle op eventueel politiek misbruik van communicatie betreft, verklaart de Vlaamse regering zich voorstander van een eigen controle-regeling en roept zij het Vlaams Parlement op om op korte termijn tot een eigen Vlaamse decretale controleregeling te komen.

17.5 Dialoog met het Vlaams Parlement

Om dit hoofdstuk over het beleidsmatig nadenken met betrekking tot de Vlaamse overheidscommunicatie af te ronden, dient nog verwezen naar een voorstel van het Vlaams Parlement. Daar is in de Commissie voor Staatshervorming en Algemene Zaken voorgesteld dat de Vlaamse regering jaarlijks haar communicatieplannen voor het volgende jaar zou voorstellen aan de Commissie, die hierover zou debatteren en meteen ook een evaluatie van de communicatie tijdens het voorbije jaar zou maken. De minister-president toonde zich alvast bereid tot zo'n jaarlijkse bespreking in het Vlaams Parlement.

18 Departementale communicatiejaarplannen

Een paar departementen van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap experimenteren reeds enige tijd met communicatieplanning op jaarbasis. Pas vanaf 1997 is deze oefening veralgemeend en hebben de zeven departementen zich ertoe verbonden om op basis van interdepartementale afspraken jaarlijks een departementaal communicatieplan op te stellen. 1998 is dus het eerste jaar waarvoor zo'n departementale communicatiejaarplannen opgemaakt zijn.

Het departementaal communicatiejaarplan (DCJP) is een gestructureerd en door het departement goedgekeurd overzicht van de communicatie-acties die het departement tijdens het daaropvolgende jaar plant te ondernemen of voort te zetten, en waaruit het beleid blijkt dat het departement tijdens dat jaar in samenspraak met de bevoegde minister(s) zal voeren. Naast een overzicht van de vaste of regelmatig terugkerende communicatie-initiatieven bevat het DCJP fiches voor elk afzonderlijk project en voor alle activiteiten of uitdagingen die het komende jaar aanleiding zullen geven tot communicatie, en gaat het ook in op de wijze waarop het departement die communicatie organiseert, en welke mensen en middelen het daarvoor vrijmaakt.

18.1 Functies van het communicatiejaarplan

De opmaak van een communicatiejaarplan dient verschillende doelstellingen. Het laat de afdelingen toe tijdig in te schatten welk budget nodig zal zijn voor de bekendmaking en sensibilisering met betrekking tot de projecten die zij plannen, zodat zij hiermee rekening kunnen houden bij de opmaak van hun begrotingsvoorstellen voor het komende jaar. Het is daarom essentieel dat de eerste fase van de opmaak van het communicatiejaarplan reeds aangevat wordt in het voorjaar dat voorafgaat aan het begrotingsjaar waarop het betrekking heeft, omdat dan ook de opmaak van de Vlaamse begroting gebeurt.

Niet alleen de budgettaire aspecten zijn relevant, het invullen van de communicatiefiches laat de verantwoordelijke ambtenaren ook nadenken over de organisatorische implicaties van de voorlichtingsacties die zij zullen willen of moeten ondernemen, wie binnen of buiten de administratie het product concreet zal moeten aanmaken, met welke randvoorwaarden rekening gehouden zal moeten worden en op welke ondersteuning zij een beroep zullen moeten doen. Op deze wijze kunnen onaangename verrassingen in een latere fase grotendeels vermeden worden.

De projectfiches vormen een uitstekend kanaal om alle andere betrokkenen (het kabinet, de leidend ambtenaren, de departementale en horizontale communicatieverantwoordelijken...) tijdig te informeren over en betrekken bij de geplande communicatie-initiatieven, en vormen een uitstekende basis voor rapportering achteraf. De verplichte bespreking van het ontwerp-communicatiejaarplan in de directieraad garandeert ook dat de leidend ambtenaren van elk departement minstens eenmaal per jaar gestructureerd nadenken en discussiëren over de grote lijnen van hun communicatiebeleid.

Het communicatiejaarplan geeft aan welke ondersteuning de afdelingen of administraties verwachten van de centrale voorlichtingsinstanties van het ministerie, of het nu gaat om het opzetten van een tentoonstelling, het aanleveren van audiovisuele opnamen, advies bij het uitschrijven van een bestek voor drukwerk, of om het even welke andere dienstverlening deze afdeling kan aanbieden. Alleen op basis van deze informatie kan de afdeling Communicatie & Ontvangst zijn eigen planning voor het komende jaar opmaken en de prioriteiten daarbij bepalen.

Maar misschien nog het belangrijkste is dat het invullen van de communicatiefiches de betrokkenen kan helpen om tijdig en op een gestructureerde wijze na te denken over boodschap, doelpubliek en timing van de communicatie-initiatieven die zij zich voornemen te ontwikkelen. Want vooraleer men aan de keuze voor concrete producten toekomt, is het van het grootste belang eerst een duidelijk antwoord te formuleren op enkele essentiële vragen : tot welke doelgroep(en) richten wij ons met ons voorlichtingsinitiatief ? wat is onze boodschap en wat willen wij met ons initiatief bereiken (mensen informeren - mensen tot gedragsverandering aanzetten - vooroordelen wegnemen ...) ? is de voorlichting aan een bepaalde termijn gebonden, en hoe dringend zullen de mensen geïnformeerd moeten worden ? Een klein beetje tijd investeren in het vooraf nadenken voorkomt veel tijdverlies en frustratie in de volgende fasen. De communicatieprojectfiches bieden een leidraad bij dit nadenken en bij de discussie die hoe dan ook aangewezen is tussen de medewerkers aan het initiatief.

18.2 Eerste ervaringen met de opmaak van communicatiejaarplannen

Ondertussen hebben de departementen hun eerste ervaringen opgedaan met de opmaak van een communicatiejaarplan. De niet steeds zo dankbare taak om dit nieuw (en voor wie er geen ervaring mee heeft misschien wat omslachtig lijkend) instrument in te voeren, berustte bij de departementale communicatie-coördinatoren. Zij hebben zich - ere wie ere toekomt - grote moeite getroost om de eerste communicatiejaarplannen tot een goed eind te brengen. Uit hun ervaringen kunnen alvast enkele eerste conclusies getrokken worden.

18.2.1 De projectfiches vormen weliswaar de bouwstenen van het DCJP, maar een DCJP hoort meer te zijn dan een verzameling losse projectfiches. Degelijk ingevulde fiches per project moeten het voorwerp uitmaken van consolidatie op het niveau van departement of administratie. Daar moeten in samenspraak met de beleidsverantwoordelijken prioriteiten vastgesteld worden en kunnen afzonderlijke materies en initiatieven geclusterd worden tot samenhangende communicatieprojecten, ook over de grenzen van administraties heen. Het is duidelijk dat deze oefening nog amper plaatsgevonden heeft en een prioritaire uitdaging blijft voor de komende jaarplannen.

18.2.2 Het is geen uitgemaakte zaak binnen elk der zeven departementen dat deze consolidatie van de afzonderlijke communicatieprojecten het best op het niveau van het departement gebeurt. Met name binnen departementen die een zeer heterogeen takenpakket beheren, leeft de vraag of de consolidatie niet beter gebeurt op het daar net onder liggende niveau van de administraties.

18.2.3 Vaak worden projectfiches voor de niet jaarlijks terugkerende initiatieven ingevuld als productfiches. Er wordt met andere woorden niet uitgegaan van het beleids- of dienstverleningsproject waarover men wil communiceren, maar meteen al gedacht in termen van concrete voorlichtingsproducten (brochure, advertentie...) die aangemaakt moeten worden. Dit leidt tot een inflatie van losstaande fiches waar weinig onderling verband tussen te reconstrueren valt. Essentieel bij de voorbereiding van de communicatiejaarplannen is nochtans dat op het niveau van afdeling en administratie eerst nagedacht wordt over de projecten of dossiers waarover gecommuniceerd zal moeten worden. Pas wanneer dit denkwerk tot duidelijkheid geleid heeft over doelgroep(en), inhoud en timing van die communicatie, kan uitgemaakt worden welke kanalen uiteindelijk ingeschakeld zullen worden. Het is duidelijk dat de ambtenaren die voor de opmaak van de projectfiches verantwoordelijk zijn, begeleid moeten worden om er op deze wijze mee om te leren gaan.

18.2.4 De fiches worden bovendien niet altijd even grondig ingevuld, en sommige begrippen worden nogal uiteenlopend geïnterpreteerd. Ongetwijfeld is ook hier een belangrijke begeleidingsrol weggelegd voor de departementale communicatiecoördinatoren.

18.2.5 Bij de opmaak van de jaarplannen gaat alle aandacht naar het invullen van de projectfiches en blijkt het derde luik, de beschrijving van de organisatorische onderbouw op departementaal niveau, nauwelijks aan bod te komen. De planning van deze structurele onderbouwing van de communicatie is nochtans van minstens evenveel belang als de planning van de communicatie-initiatieven zelf.

18.2.6 Een laatste zwak punt is het gebrek aan afstemming met de functioneel bevoegde minister(s). Een departementaal communicatiejaarplan dat niet mee gevalideerd is door het politieke niveau, is gedoemd grotendeels dode letter te blijven. Beter nog dan het voorleggen van een bijna kant en klaar plan is het de jaarplanning in nauw onderling overleg aan te pakken. Het is duidelijk dat geen van de voor '98 opgemaakte departementale communicatiejaarplannen aan deze norm voldoet. Ook hier valt dus nog een hele weg af te leggen.

18.2.7 De eerste planningsoefening heeft in de meeste gevallen dus eerder tot een inventaris dan tot een volwaardig plan geleid. Dit was niet alleen te voorzien, het is wellicht een noodzakelijke fase waar elke organisatie die met dit instrument leert werken eerst doorheen moet. Die inventaris heeft overigens op zich al een toegevoegde waarde, de opmaak ervan geeft de communicatieverantwoordelijken zicht op zaken waar ze vroeger slechts zeer ten dele (of soms zelfs helemaal geen) weet van hadden. De voorbije oefening mag dan ook een wezenlijke stap vooruit genoemd worden.

18.3 Consolidatie van de departementale communicatiejaarplannen

Bleek de consolidatie van de jaarplannen op departementaal vlak vaak al geen vanzelfsprekendheid, de consolidatie op het niveau van het totale ministerie van de Vlaamse Gemeenschap bleef helemaal in de schuif zitten. Precies om deze oefening meer kans op slagen te geven heeft de afdeling Communicatie & Ontvangst nu een geautomatiseerde versie van de projectfiches op punt gezet, die het veel makkelijker moet maken alle gegevens in een overzichtelijk databestand te verwerken en ontsluiten. De gestructureerde inbreng van gegevens moet ook het projectmatige in plaats van het productmatige denken bevorderen, en de horizontale voorlichtingsverantwoordelijken toelaten gemakkelijker zicht te krijgen op de ondersteuning die van hun verwacht wordt vanuit de verschillende administraties.

Daarnaast zal het aan de departementale communicatiecoördinatoren zijn om van nabij de opmaak van de ontwerpplannen te blijven begeleiden. Waarbij het voorbereidende denkwerk over communicatie wellicht nog meer ondersteuning behoeft - en overigens belangrijker is - dan de opmaak van de plannen zelf.

Op de leidinggevende ambtenaren, ten slotte, rust een dubbele verantwoordelijkheid. Enerzijds moeten zij op de bundeling van de afzonderlijke projectfiches een discussie en besluitvorming over prioriteiten en clustering laten aansluiten. Anderzijds zijn zij de enigen die ervoor kunnen zorgen dat het ontwerpplan of wat daaraan voorafgaat, volwaardig doorgepraat wordt met de ministers of hun afgevaardigden en een gezamenlijk product van administratie en beleid is.

19 Communicatiebudget

Wie een overzicht wil krijgen van de financiële middelen die de Vlaamse regering en haar diensten vrijmaken voor communicatie, moet het onderscheid tussen twee duidelijk onderscheiden circuits voor ogen houden. Enerzijds is er het centrale communicatiebudget, dat beheerd wordt door de minister-president, die bevoegd is voor de coördinatie van het voorlichtingsbeleid. Anderzijds worden heel wat voorlichtingsinitiatieven gefinancierd vanuit de verschillende sectorale activiteitenprogramma's, die elk beheerd worden door de functioneel bevoegde ministers. Bovendien hebben ook de Vlaamse openbare instellingen eigen communicatiebudgetten; die blijven hieronder echter buiten beschouwing.

19.1 Centraal communicatiebudget

Het programma 11.2 van de Vlaamse begroting bevat enkele posten die specifiek bedoeld zijn als ondersteuning van het algemene communicatiebeleid van de Vlaamse regering. Voor 1997 waren dat vooral basisallocatie 12.11 "Uitgaven i.v.m. voorlichting, documentatie, bibliotheek en manifestaties" (89,5 miljoen), basisallocatie 12.14 "Uitgaven bekendmaking van beslissingen van de Vlaamse regering" (140 miljoen), basisallocatie 12.15 "Uitgaven in het kader van de samenwerking met Belga" (19 miljoen) en basisallocatie 12.18 "Advertentiecampagne in de audiovisuele media" (20 miljoen).

De voorbije jaren is de tendens gegroeid om het centrale voorlichtingskrediet op basisallocatie 12.11 steeds meer aan te spreken voor de financiering van louter departementale initiatieven. In 1997 werd al een derde van dit krediet besteed aan departementaal voorlichtingswerk. Deze evolutie zet het centrale voorlichtingsbudget zwaar onder druk, en bovendien is het weinig consequent dat de departementen hun communicatie-initiatieven nu eens aanrekenen op het centrale krediet en dan weer op eigen departementale budgetten. Daarom werd ervoor geopteerd om vanaf 1999, en met 1998 als overgangsjaar, dit centrale communicatiebudget enkel nog in te zetten voor de ontwikkeling van gemeenschappelijke of interdepartementale communicatieproducten en -initiatieven, communicatie-initiatieven die uitgaan van de Vlaamse minister bevoegd voor de coördinatie van het voorlichtingsbeleid of de administratie Kanselarij & Voorlichting, en communicatie-onderzoek.

De 140 miljoen van basisallocatie 12.14 was volledig bestemd voor de publicatie van advertenties in dag- en weekbladen in uitvoering van het Protocol Steun aan de Geschreven Pers. Rekening houdend met het aflopen van de Protocol eind 1997 en het groot onevenwicht tussen de advertentiebudgetten voor de geschreven pers (140 miljoen) en die voor de audiovisuele media (20 miljoen), werd er bij de begrotingsopmaak '98 voor geopteerd om een nieuwe basisallocatie 12.20 "Allerhande uitgaven voor media-aankopen" te creëren waarop voortaan alle centrale media-aankopen aangerekend kunnen worden. Op deze wijze wordt het mogelijk om tot een evenwichtiger media-mix te komen.

Voor 1998 wordt hiervoor een budget van 226 miljoen fr. voorzien. Het vormt zowat de som van de voorheen afzonderlijk voorziene kredieten voor media-aankoop, aangevuld met het subsidiebedrag voor de Stichting voor de Vlaamse Pers, waarvan de werking immers niet voortgezet wordt. De nieuwe basisallocatie is zowel bestemd voor de eigenlijke aankoop van mediaruimte in dag- en weekbladen, periodieke pers en landelijke en regionale omroepen, als voor de productie van advertenties en spots en ondersteunende diensten. Het krediet is in de eerste plaats bedoeld om te communiceren over de topprioriteiten van het Vlaamse regeringsbeleid. In welke mate daarnaast nog ruimte zal overblijven voor de (co)financiering van sectorale mediacampagnes, is bij de opmaak van dit Jaarverslag nog niet duidelijk.

Nieuw in de begroting 1998 is ook dat een afzonderlijk krediet van 50 miljoen (bij de begrotingscontrole teruggebracht tot 45 miljoen) voorzien wordt voor het opstarten en voor de eerste werkingsmaanden van de Vlaamse Infolijn - zie hiervoor hfst. 6.1.

19.2 Sectorale communicatiebudgetten

Sectorale voorlichtingsinitiatieven of -campagnes worden veelal niet gefinancierd vanuit het centrale communicatiebudget maar met eigen sectorale middelen. In het beste geval worden deze kredieten als zodanig vermeld in de begroting, doch voor het merendeel rekenen de diensten hun voorlichtingsproducten aan op begrotingsposten die op het eerste gezicht niets met communicatie te maken hebben. Het bestaan van vele verdoken voorlichtingsbudgetten maakt de opmaak van een totaal kostenplaatje voor de Vlaamse overheidscommunicatie onmogelijk.

In dit verband kan verwezen worden naar een parlementaire vraag van Vlaams Volksvertegenwoordiger Jacques Timmermans dd. 29/1/1998, die ervoor pleit om de kredieten die voor overheidsvoorlichting gebruikt worden, voortaan zichtbaar te maken in de administratieve begroting, bijv. door de creatie van een horizontaal programma Voorlichting (zoals ook reeds gebeurde met o.m. Buitenlands Beleid, Wetenschapsbeleid en Gelijkekansenbeleid). De informatieambtenaar, die dit probleem reeds eerder gesignaleerd heeft (zie o.m. zijn Jaarverslag 1994, hfst. 15.4) sluit zich graag aan bij de voorgestelde oplossing. In zijn antwoord op de parlementaire vraag onderschreef de minister-president de argumenten die pleiten voor een grotere "herkenbaarheid" van voorlichtingsbudgetten, en kondigde hij aan met de Begrotingsminister na te gaan in hoeverre het mogelijk en wenselijk is om een horizontaal begrotingsprogramma "overheidsvoorlichting" te creëren, dat zou aansluiten bij de communicatiejaarplannen die elk departement thans dient te maken.

20 Departementale communicatiecoördinatoren

De nieuwe oriëntaties die de Vlaamse regering in september 1997 principieel goedkeurde met betrekking tot de verdere werking van de departementale opdrachthouders en coördinatoren, zullen ook gevolgen hebben voor de werking van de departementale communicatiecoördinatoren. Tot nu toe bepaalde art. II 30 van het Vlaams Personeelsstatuut dat in elk departement coördinatoren ingezet worden voor de communicatie. In vijf van de zeven departementen werd de coördinatiefunctie inzake externe (en soms ook interne) communicatie inderdaad getrokken door één van de departementale coördinatoren. Zoals ook uit het Jaarverslag 1996 mag blijken, is de situering van deze functie in de nabijheid van de secretaris-generaal en met directe toegang tot interdepartementaal overleg een goede zaak gebleken voor de ontwikkeling van de communicatie in het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

Het ziet er echter naar uit dat het takenpakket van de opdrachthouders, die straks in de plaats van de coördinatoren zullen komen, vooral toegespitst zal zijn op het human resources management en de vorming van het personeel, en niet langer de communicatie zal omvatten. Enkel voor het departement Leefmilieu en Infrastructuur wordt de communicatiefunctie nog uitdrukkelijk opgenomen bij het takenpakket van de departementale opdrachthouders.

Aangezien de bevoegdheid en het initiatief voor de communicatie in de eerste plaats bij de departementen zelf ligt, kan geen enkel departement zonder de aanwezigheid in eigen rangen van een ambtenaar op stafniveau die de voorlichtingsactiviteiten coördineert en tegelijk de link met de andere departementen en de horizontale voorlichtingsinstanties voor zijn rekening neemt. De informatieambtenaar pleit er met nadruk voor dat het wegvallen van de communicatie als statutair verplichte taak van de opdrachthouders geen aanleiding mag vormen voor de departementen om komaf te maken met de toewijzing van de departementale coördinatie van de communicatie aan één stafambtenaar. Dit kan ook een niet-opdrachthouder zijn, mits hij of zij maar voldoende directe toegang heeft tot de secretaris-generaal en de leidinggevende ambtenaren van het departement. Valt deze functie helemaal weg, dan wordt niet alleen de interdepartementale coördinatie van de communicatie een wel zéér moeilijke zaak, maar ontnemen bovendien de departementen zichzelf een belangrijk instrument om hun externe communicatie op een professionele wijze te organiseren.

21 Interdepartementale Werkgroep Communicatie en Ontvangst

21.1 De werking van de Interdepartementale Werkgroep Communicatie en Ontvangst (IWCO) was het voorbije werkjaar vooral toegespitst op de uitwerking van een methodiek voor de invoering van departementale communicatiejaarplanning, op de gecoördineerde toepassing ervan en op de koppeling met de budgettaire planning, en daarnaast ook op de verdere operationalisering van het ambtelijk woordvoerderschap. Op beide materies wordt elders in dit Jaarverslag dieper ingegaan. Daarnaast bevatte het Beleids- en Actieplan 1997 van IWCO - zoals trouwens ook dat van 1998 - een groot aantal minder prioritaire actiepunten, die niettemin veel van zijn aandacht in beslag namen.

In zijn Jaarverslag 1996 formuleerde de informatieambtenaar kritische bedenkingen over de slagkracht van de Interdepartementale Werkgroep Communicatie en Ontvangst als instrument voor de uitbouw van een gecoördineerde en geïntegreerde externe communicatie van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Het komt hem voor dat deze analyse een jaar later nog steeds onderschreven kan worden. Dit kan niet op rekening van één factor geschreven worden, er is een samenspel van elementen die de werking van IWCO bemoeilijken en die reeds als zodanig aan bod gekomen zijn in de opeenvolgende jaarverslagen van de informatieambtenaar. Het volstaat te signaleren dat daar op basis van de werking tijdens het voorbije jaar weinig aan toegevoegd moet worden.

21.2 Het voortbestaan van IWCO als permanente interdepartementale werkgroep wordt in vraag gesteld. In het kader van de veranderingsprocessen binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap gaf de Vlaamse minister van Ambtenarenzaken dertien tijdelijke werkgroepen de opdracht een lange-termijnvisie te ontwikkelen voor de prioritaire organisatorische uitdagingen waar het ministerie voor staat. Eén van die werkgroepen onderzocht de toekomst van de bestaande permanente interdepartementale werkgroepen, waar IWCO er één is, en classeerde in zijn conclusies IWCO niet bij de permanente werkgroepen waarvan de werking best voortgezet wordt. De Interdepartementale Stuurgroep Veranderingsprocessen stelde zijn beslissing over het voortbestaan van IWCO evenwel uit tot ook de eindconclusies ter beschikking zijn van de werkgroep Interne Communicatie Managementsprocessen. Bij het afsluiten van dit Jaarverslag zijn deze conclusies nog niet gekend.

Hoewel ook de informatieambtenaar zich in het verleden kritisch uitgelaten heeft over de werking van IWCO, pleit hij ervoor het kind niet met het badwater weg te gooien. Er is onverminderd nood aan een platform waar op een continue wijze interdepartementaal nagedacht wordt over de uitbouw en implementatie van de communicatie van het ministerie en de coördinatie van de vele initiatieven die de departementen in dat kader nemen. De autonomie die de departementen en administraties hebben bij het voeren van hun eigen communicatie is dermate groot, dat er met het oog op hun efficiënte voorlichting en een coherente beeldvorming van de Vlaamse administratie bij de bevolking, eerder nood groeit aan meer dan aan minder onderlinge afstemming.

Een permanent overleg tussen mensen die hiertoe door elk van de departementen gemandateerd worden, blijft hiervoor het beste instrument. Met andere woorden : de discussie over het voortbestaan van IWCO als permanente interdepartementale werkgroep mag niet alleen uitgaan van het palmares dat deze werkgroep nu al kan voorleggen. Men moet ook voor ogen houden welke opportuniteiten voor coördinatie verloren gaan wanneer men niet meer beschikt over het instrument van zo'n permanente werkgroep. En nagaan hoe de factoren die de werking van de werkgroep nadelig beïnvloed hebben, bijgestuurd kunnen worden.

Uiteraard blijft nog steeds de mogelijkheid bestaan om voor concrete coördinatieproblemen een ad hoc interdepartementale werkgroep op te starten. Maar het risico bij zo'n ad hoc-aanpak is dat hiervoor telkens andere gesprekspartners in de departementen aangewezen zullen worden, met alle gevaar voor fragmentering en onderbenutting van communicatieve expertise vandien. Het verband met de problematiek van de departementale communicatiecoördinatoren (zie hfst. 20) ligt voor de hand.

Dit is geen pleidooi voor het onveranderd handhaven van IWCO in zijn statuut van permanente interdepartementale werkgroep. Dat er nood aan bijsturing is, is duidelijk. Maar het is even duidelijk dat de externe communicatie van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap gediend wordt met regelmatig en gestructureerd overleg tussen de mensen die op een voldoende hoog niveau elk van de zeven departementen vertegenwoordigen en met kennis van zaken kunnen spreken over de communicatie in hun departement.

22 Personeelondersteuning voor de voorlichting

De in het Jaarverslag 1996 nog voorzichtig als "vrij waarschijnlijk" in het vooruitzicht gestelde personeelsuitbreiding van de afdeling Communicatie & Ontvangst ten behoeve van de cel van de informatieambtenaar heeft weliswaar nog flink wat langer op zich laten wachten dan gehoopt, maar is ondertussen een feit geworden. Op 1 juli '98 zal de cel aangevuld zijn met twee statutair aangeworven adjuncten van de directeur. En de procedure voor de mutatie van een medewerker, via het kanaal van de interne mobiliteit binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, is opgestart. Daar staat wel tegenover dat een adjunct van de directeur, die reeds sinds 1993 verbonden was aan de cel, de dienst verlaten heeft voor een stage bij een andere overheid. Gehoopt wordt op een snelle machtiging voor zijn vervanging.

De afdeling Communicatie & Ontvangst, die sinds het najaar van 1997 geleid wordt door een nieuw afdelingshoofd, neemt haar verantwoordelijkheid op het vlak van de (interdepartementale) interne communicatie volledig op (zie hfst. 16) en bouwt daarvoor een volwaardige cel uit. Ook daar is uiteindelijk groen licht gekomen voor uitbreiding : vanaf juli '98 wordt de cel versterkt met twee contractuele adjuncten van de directeur.

De informatieambtenaar wenst zijn waardering uit te spreken voor de steun die de betrokken Vlaamse ministers geboden hebben om deze dringend noodzakelijke aanwervingen te kunnen afronden. Dank ook aan de minister van Ambtenarenzaken en aan de secretarissen-generaal voor de vlotheid waarmee het interne projectteam van de Vlaamse Infolijn aan de slag is kunnen gaan, en straks ook verlengd wordt. Dit interne team bestaat uit vier ambtenaren van niveau A1 die elk in één van de zeven departementen van het ministerie werken en tijdelijk met een opdracht bij de Infolijn belast zijn.

Het reeds in de vorige Jaarverslagen (wellicht tot vervelens toe) gesignaleerde probleem van de evaluatie daarentegen blijft bestaan : de informatieambtenaar, die immers geen statutair ambtenaar maar contractueel is, kan zijn eigen directe medewerkers niet evalueren. Dat dit noch voor die medewerkers noch voor de informatieambtenaar een gezonde zaak is, hoeft onderhand geen toelichting meer.

23 Contacten en samenwerking met andere overheden

23.1 Vlaams Parlement

De informatieambtenaar van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en de verantwoordelijke externe relaties van het Vlaams Parlement onderhouden informeel onderling contact. Mede in het licht van de voorbereiding van de komende verkiezingen voor het Vlaams Parlement in 1999 zou het wellicht een goede zaak zijn indien dit overleg over de voorlichtings- en communicatiefunctie geïntensifieerd en structureel uitgebouwd werd.

23.2 Vlaamse openbare instellingen

Binnen de vereniging MOVI (Netwerk voor Managementvaardigheden in de Openbare Vlaamse Instellingen) is een werkgroep voor ervaringsuitwisseling tussen communicatie-ambtenaren opgestart. De informatieambtenaar van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap heeft er reeds enkele keren deelgenomen aan de discussie. Het bestaan van deze collegagroep is zonder meer een goede zaak. Ook bij de ambtenaren die binnen de Vlaamse openbare instellingen met communicatietaken belast zijn, is de nood aan deskundigheidsbevordering immers groot, en elk initiatief dat bijdraagt tot netwerkvorming tussen deze mensen is een stap vooruit.

Toch kan dit informele contact tussen mensen die hun organisatie niet binden slechts een eerste stap zijn en is er voor wat de communicatie betreft nood aan een meer gestructureerd overleg tussen de verschillende geledingen van de Vlaamse administratie. Een basis hiervoor zal straks wellicht gevonden kunnen worden in het nieuwe Openbaarheidsdecreet dat thans in de steigers staat. Het nieuwe voorontwerp van decreet betreffende de openbaarheid van bestuur is door de Vlaamse regering principieel goedgekeurd op haar laatste vergadering vòòr het Kerstreces 1997 en werd ondertussen voor advies voorgelegd aan de Raad van State. Het hoofdstuk over actieve voorlichting bepaalt onder meer dat de Vlaamse regering nadere regels kan vaststellen voor de onderlinge samenwerking en coördinatie tussen de voorlichtingsambtenaren van de Vlaamse openbare instellingen. In dit verband pleit de informatieambtenaar voor een vast en gemandateerd overleg- en coördinatieplatform voor alle in het kader van het openbaarheidsdecreet aangestelde voorlichtingsambtenaren bij het ministerie en de openbare instellingen.

Hiervoor moet er echter eerst duidelijkheid zijn over de plaats en rol van de voorlichtingsambtenaren bij de verschillende instellingen. De in het Openbaarheidsdecreet van 1991 opgenomen verplichting voor de Vlaamse openbare instellingen om een informatieambtenaar aan te duiden, heeft evenwel niet bij alle instellingen geleid tot een daadwerkelijke activering van het voorlichtingsbeleid, zodat er op dat vlak zeer grote verschillen bestaan tussen de instellingen onderling. Ook daar kan het nieuwe voorontwerp van decreet voor een doorbraak zorgen. Het voorziet immers dat de Vlaamse regering nadere regels kan vaststellen met betrekking tot de bevoegdheden, positie en werking van al die voorlichtingsambtenaren.

De coördinatie van het communicatiebeleid over de verschillende onderdelen van de Vlaamse uitvoerende macht heen is trouwens een belangrijke leidraad voor het hele voorontwerp van decreet. Het legt de Vlaamse openbare instellingen verder de verplichting op om mee te werken aan de overkoepelende wegwijsvoorlichtingsinitiatieven die de Vlaamse regering of de voor de coördinatie van het voorlichtingsbeleid bevoegde Vlaamse minister opzetten. En het biedt de Vlaamse regering de mogelijkheid om de Vlaamse openbare instellingen nadere regels op te leggen betreffende de generieke aspecten en de coördinatie van het communicatiebeleid. De Memorie van Toelichting voegt hieraan toe dat deze regels bijvoorbeeld betrekking kunnen hebben op de huisstijl of het gebruik van symbolen, en de wijze waarop de instellingen zich in het buitenland als organen van de Vlaamse overheid bekend maken.

De informatieambtenaar van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap onderschrijft ten volle de wenselijkheid van een grotere coherentie binnen de Vlaamse overheid voor wat haar communicatie met de brede bevolking betreft. Het zal erop aankomen deze onderlinge afstemming te realiseren zonder afbreuk te doen aan de eigen dynamiek van de beheersautonome instellingen. Wellicht kan de ervaring met de coördinatie van het voorlichtingsbeleid zoals die onder tussen vorm begint te krijgen binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, met zijn inzake voorlichting zeven vrij verregaand zelfstandige departementen, inspirerend werken?

23.3 Gemeente- en provinciebesturen

Artikel 3 van de federale wet van 12/11/1997 betreffende de openbaarheid van bestuur in de provincies en gemeenten stelt dat elke provincie- en elke gemeenteraad een ambtenaar moet aanwijzen "die belast wordt met de conceptie en de realisatie van het informatiebeleid voor alle administratieve overheden die ressorteren onder de provincie of de gemeenten". Voor veel gemeentebesturen komt dit weliswaar slechts neer op een bevestiging van de bestaande situatie. Maar daar staat tegenover dat heel wat gemeenten nog zo goed als nergens stonden inzake voorlichting en met de nieuwe wet verplicht worden een belangrijke stap vooruit te zetten.

Zowel uit democratisch oogpunt als uit welbegrepen eigenbelang komt het er voor de Vlaamse overheid op aan ten volle op deze veralgemeende aanwezigheid van gemeentelijke informatieambtenaren in te spelen. Dat gebeurt het best in twee richtingen. Enerzijds door hen te helpen vormen, hen instrumenten en hefboomen aan te reiken waarmee zij hun taak behoorlijk kunnen uitbouwen en zich een volwaardige plaats binnen hun organisatie weten te bevechten. En anderzijds door die informatieambtenaren zelf ernstig te nemen en hun een centrale plaats toe te kennen in de samenwerking op voorlichtingsvlak tussen Vlaamse overheid en gemeenten.

23.3.1 De nood aan vorming voor gemeentelijke voorlichters is reëel. Dat bewees alvast de zeer grote belangstelling van zowel ambtenaren als lokale mandatarissen voor de studiedag over openbaarheid en gemeentelijk informatiebeleid die de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) in nauwe samenwerking met de administratie Binnenlandse Aangelegenheden en de informatieambtenaar van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap op 17 maart 1998 organiseerde in Brussel. Er waren meer dan 430 inschrijvingen, waarbij niet minder dan 187 Vlaamse gemeenten vertegenwoordigd waren.

Omdat met zo'n studiedag slechts zeer ten dele tegemoetgekomen kan worden aan de vraag naar informatie en basisvorming voor lokale voorlichtingsambtenaren, ontwikkelt hetzelfde samenwerkingsverband van ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en VVSG met ondersteuning van de Vlaamse minister van Binnenlandse Aangelegenheden in de loop van 1998 een praktijkgerichte basisopleiding voor lokale informatieambtenaren of andere ambtenaren die verantwoordelijk zijn voor de gemeentelijke voorlichting. Die zal zich specifiek richten naar startende voorlichters, ambtenaren zonder lange beroepservaring of zonder specifieke communicatiescholing. Ook voor gemeentesecretarissen uit kleinere gemeenten kan deze vorming nuttig zijn. De cursus wordt gespreid over acht dagen en zal o.m. aandacht besteden aan omgang met de pers, communicatiestrategie, eigen overheidsmedia, openbaarheid van bestuur, kanalen en procedures voor informatie-uitwisseling met de burger, en helder schrijven. Het groot aantal inschrijvingen bewijst overduidelijk de nood aan een dergelijke opleiding en heeft er trouwens al snel toe doen besluiten nog een tweede reeks sessies te organiseren in 1998.

Maar ook ervaren gemeentelijke informatieambtenaren hebben nood aan bijscholing en ervaringsuitwisseling. Daarom wordt ook gedacht aan een voortgezette opleiding voor lokale voorlichters met vijf of meer jaar ervaring.

23.3.2 De gemeentelijke informatieambtenaren kunnen zeer belangrijke intermediairen zijn voor het doorgeven en vertalen van informatie van de Vlaamse overheid aan belanghebbenden op lokaal vlak. Zij moeten daarom behandeld worden als een prioritaire doelgroep voor de voorlichtingsinitiatieven van de Vlaamse regering. Omdat mensen ook met vragen over de Vlaamse overheid bij de gemeentelijke voorlichters terechtkomen, moet de Vlaamse overheid deze lokale voorlichters wapenen om een correct antwoord op deze vragen te kunnen geven of de mensen toch minstens correct op weg te helpen. Zij krijgen natuurlijk de gedrukte wegwijspublicaties van de Vlaamse overheid toegestuurd, maar het wordt straks mogelijk hier een stap verder te zetten door hen actief toegang te verlenen tot het digitale informatiebestand van de Vlaamse Infolijn (zie hfst. 6.1).

Heel wat initiatieven die de Vlaamse overheid ontwikkelt, zijn trouwens ook voor de gemeentebesturen zeer relevant of - sterker nog - kunnen slechts hun volle rendement halen wanneer de gemeentebesturen er serieus op inspelen, ook via hun voorlichting. Voorbeelden zijn er te over, van het Ruimtelijk Structuurplan Vlaanderen tot het stedelijk beleid van de Vlaamse regering of de mobiliteitsconvenants. Het verdient daarom aanbeveling de gemeentelijke voorlichters op een veel meer gestructureerde wijze te informeren over de beslissingen en initiatieven van de Vlaamse overheid die voor hen van belang kunnen zijn. Dit kan wellicht het best gebeuren via een elektronische nieuwsbrief.

Belangrijk hierbij is dat deze informatie niet enkel uitgaat van de eigen diensten van de Vlaamse regering maar ook betrekking heeft op de Vlaamse openbare instellingen. Want ook instellingen als VDAB, OVAM en De Lijn ontwikkelen dienstverlening en projecten die van belang zijn voor de gemeenten.

Bovenal is er behoefte aan overleg tussen de mensen die de publieksvoorlichting op de respectieve niveaus organisatorisch waar moeten maken. Daarom pleit de informatieambtenaar voor een regelmatig overleg tussen gemeentelijke informatieambtenaren en degenen die bij de Vlaamse administratie belast zijn met de voorlichting. Daarbij kan worden nagegaan welke samenwerking en synergieën mogelijk zijn en hoe de Vlaamse overheid nog beter op de informatienoden van de gemeentelijke voorlichters kan inspelen, kunnen ervaringen uitgewisseld worden en kan de uitwerking van een aangepast vormings- en bijscholingsaanbod gezamenlijk begeleid worden. Omdat vergaderen met alle 308 Vlaamse gemeentelijke informatieambtenaren haalbaar noch wenselijk is, kan worden gedacht aan een beperkter platform met een selectie van voorlichters die representatief zijn voor wat leeft in de gemeenten of die het beste vertegenwoordigen van wat de gemeentelijke voorlichting te bieden heeft.

23.3.3 De intensere samenwerking van Vlaamse overheid met de gemeentelijke informatieambtenaren waar hier voor gepleit wordt, maakt bij voorkeur deel uit van een meer globaal samenwerkingskader. Het door de Vlaamse regering in het vooruitzicht gestelde Pact met de Gemeenten kan dit kader zijn. Het wil immers komaf maken met wat bij de plaatselijke besturen vaak als bevoogding ervaren werd, en in plaats daarvan een samenwerking tussen evenwaardiger partners vooropstellen. Dit moet ook de teneur zijn van het samenwerkingsverband waarin de Vlaamse en de gemeentelijke voorlichters elkaar als volwassen en prioritaire partners ontmoeten. Want allebei de groepen worden daar beter van.

23.3.4 Bij dit samenwerkingsverband wordt best ook een volwaardige plaats voorzien voor de provinciale voorlichters. Want al hebben zij zich al een vaster plaats en rol weten te verwerven binnen hun bestuur, toch lopen hun belangen verregaand parallel met die van hun collega's binnen de andere bestuursniveaus en zijn zij vanzelfsprekende gesprekspartners voor wie bij de Vlaamse overheid met voorlichting bezig is.

23.4 Federale overheid

De samenwerking met de federale overheid is het voorbije jaar toegespitst op de invoering van de euro. Van de vele werkgroepen die in dit verband onder impuls van het Commissariaat-Generaal voor de euro opgestart zijn, zijn er twee die zich toespitsen op de communicatie over die invoering. De ene coördineert de communicatie naar het brede publiek. De andere is een subwerkgroep van het overleg dat de overschakeling van de overheidssector op de euro coördineert; hij begeleidt de initiatieven die genomen (moeten) worden om de ambtenaren in hun job voor te bereiden op de komst van de euro. De trekkersrol wordt in beide gevallen waargenomen door de Federale Voorlichtingsdienst. De Vlaamse administratie werkt actief mee aan de overkoepelende initiatieven die terzake ontwikkeld worden.

De munt is een federale bevoegdheid, en dus vormt de algemene voorlichting en sensibilisering van de bevolking met betrekking tot de invoering van de euro bij uitstek een belangrijke opdracht voor de federale voorlichtingsinstanties. De Vlaamse administratie van haar kant kan zich wat de communicatie betreft vooral toespitsen op enerzijds een degelijke voorbereiding van haar eigen ambtenaren, en anderzijds een correcte toepassing van de regelgeving over de gelijkwaardigheid van Belgische frank en euro in de overgangperiode tussen 1/1/1999 en 31/12/2001. Dit betekent dat zij bijzondere aandacht zal hebben voor de correcte dubbele vermelding van prijzen in al haar publicaties en voor de mogelijkheid voor iedereen om formulieren hetzij in frank hetzij in euro in te vullen. Binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap wordt een en ander gecoördineerd door een Interdepartementale Stuurgroep Euro.

Bijlage

COMMUNICATIEPLAN 1998-'99 VAN DE INFORMATIEAMBTENAAR

In aansluiting op de vaststellingen en bedenkingen van het Jaarverslag volgt hieronder het Communicatieplan 1998-'99 van de informatieambtenaar. Het formuleert de actiepunten die hij op korte termijn nodig acht voor de ontwikkeling van een volwassen communicatiebeleid van de Vlaamse regering en haar diensten. De actiepunten en hun nummering volgen de indeling van het Jaarverslag. Telkens wordt vooraan aangegeven wie verantwoordelijk is voor de realisatie van het actiepunt. Waar meerdere instanties aangegeven zijn, berust het initiatief bij de eerst vermelde.

Deels geeft het overzicht de projecten aan die de informatieambtenaar het komende werkjaar zelf wil realiseren of waar hij minstens initiatief rond zal ontwikkelen. Als zodanig vormt dit een engagement van zijnentwege.

Anderzijds formuleert het overzicht ook een aantal aanbevelingen voor de korte termijn die de informatieambtenaar ter uitvoering van zijn decretaal opgelegde opdracht doet aan de andere bij het communicatiebeleid van de Vlaamse regering en haar diensten betrokken actoren. Waar als initiërende instantie de administratie Kanselarij en Voorlichting aangewezen wordt, wordt bedoeld op een samenwerking tussen geledingen van deze administratie en de informatieambtenaar.

1 Persvoorlichting van de Vlaamse regering

1.2 & 1.3 Informatieambtenaar - Integratie van verspreiding van persmededelingen via Belga met bekendmaking en verspreiding via Internet.

2 Persvoorlichting van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

2.3.1 Informatieambtenaar, Interdepartementale Werkgroep Communicatie & Ontvangst, ministeriële woordvoerders - Voorbereiding van globaal afsprakenkader inzake taakverdeling tussen ambtelijke en ministeriële woordvoerders.

2.3.2 Informatieambtenaar, alle departementen - Finalisering en operationalisering van omzendbrief i.v.m. ambtelijk woordvoerderschap

2.3.2 Informatieambtenaar, Interdepartementale Werkgroep Communicatie & Ontvangst - Verdere uitwerking van scenario's t.b.v. de departementen met het oog op de organisatorische ingrepen die nodig zijn om het ambtelijk woordvoerderschap beter in te bouwen in de werking van de departementen en hun externe communicatie.

2.4 Afdeling Communicatie & Ontvangst - Uitvoering van communicatieplan ter ondersteuning van de bekendmaking van de Deontologische Code bij alle ambtenaren van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

3 Voorlichting van de buitenlandse pers

3 Administratie Buitenlands Beleid, informatieambtenaar - Onderzoek van mogelijkheid om een cel buitenlandse media op te zetten

3 - Administratie Planning & Statistiek, administratie Buitenlands Beleid - Uitgave en verspreiding van tweede editie van anderstalige versies *Vlaamse Regionale Indicatoren*.

4 Media-aankoop

4.1 Informatieambtenaar - Verdere operationalisering van centrale media-aankoop en advies bij media-aankoop.

4.2 Informatieambtenaar - Implementatie van het nieuwe Protocol Geschreven Pers.

5 Informatie- en sensibiliseringscampagnes

5.1 Vlaamse regering - Bepaling van de beleidsdomeinen en -realisaties waarop de communicatie met de brede bevolking prioritair toegespitst zal worden.

5.3 Administratie Kanselarij & Voorlichting - Evaluatie van de eerste fase van de campagne Stedelijk Beleid.

6 Telefonische informatieverstrekking en ontvangst

6.1 Project Vlaamse Infolijn, alle geledingen van de Vlaamse administratie - Realisatie en bekendmaking van de Vlaamse Infolijn tegen begin 1999, en volledige medewerking van alle geledingen van de Vlaamse administratie aan het project.

6.2 Afdeling Communicatie & Ontvangst, alle departementen van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap - Follow-up van het extern onderzoek naar de telefonische bereikbaarheid en dienstverlening van het ministerie.

7 Internet

7.1 Administratie Kanselarij & Voorlichting, Interdepartementale Werkgroep Internet, alle betrokken administraties van het ministerie - Verdere planmatige uitbouw van Internet; uitwerking en toepassing van een systematiek voor de kwaliteitsbewaking van de website van de Vlaamse overheid.

7.2 Administratie Buitenlands Beleid - Operationalisatie van de Engelstalige website van de Vlaamse overheid.

8 Coördinatie van de milieu-communicatie

8.2 OVAM, Begeleidingsgroep Milieubeleidsvereenkomst Papier - Operationalisering van de bepalingen in Milieubeleidsvereenkomst m.b.t. milieu-advertenties.

9 Communicatie-initiatieven voor de Vlaamse Rand

9.1 Administratie Kanselarij & Voorlichting - Verdere ontwikkeling van communicatie-initiatieven in het kader van het onthaalbeleid voor de Vlaamse Rand.

10 Educatieve Werking

10 Vlaamse Onderwijsraad - Afwerking en verspreiding van de producten voor leraren en leerlingen, ontwikkeld door de Begeleidingsgroep voor derde graad ASO/KSO/TSO in het kader van het educatief project; verdere ontwikkeling van producten voor de overige niveaus van lager en secundair onderwijs.

11 Coördinatie en ondersteuning van de voorlichting

11.1 Afdeling Communicatie & Ontvangst - Realisatie van elektronische bijbestelmogelijkheid publicaties Vlaamse overheid voor openbare bibliotheken en gemeentebesturen.

12 Regelgeving inzake overheidscommunicatie

12.1 Vlaams Parlement - Uitwerking van een decretale Vlaamse controleregeling inzake overheidscampagnes en regeringsmededelingen.

13 Huisstijl van de Vlaamse overheid

13 Afdeling Communicatie & Ontvangst, alle geledingen van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap - Bekendmaking en correcte toepassing van de vernieuwde huisstijl. De afdeling Communicatie & Ontvangst heeft de taak het toezicht op de consequente naleving van de huisstijl te organiseren.

13.5 Afdeling Communicatie & Ontvangst, administratie Wegen & Verkeer - Uitwerking van aangepaste informatieborden voor wegenwerken.

13.6 Afdeling Communicatie & Ontvangst, alle Vlaamse openbare instellingen - Verdere uitwerking van toepasbaarheid van huisstijl Vlaamse overheid op de Vlaamse Openbare Instellingen, en consequente toepassing ervan door alle openbare instellingen.

14 Toepassing van de regelgeving inzake overheidsopdrachten

14 Administratie Kanselarij & Voorlichting - Uitwerking van typebestekken voor verschillende soorten opdrachten i.v.m. communicatie; bekendmaking en verspreiding van methodiek voor kwalitatieve beoordeling van offertes, van zodra deze ter beschikking is.

15 Wetenschappelijk onderzoek

15.2 Administratie Kanselarij & Voorlichting - Begeleiding van project vergelijkend onderzoek van buitenlandse modellen inzake voorlichtingsbeleid.

16 Interne communicatie

16.2 Administratie Kanselarij & Voorlichting - Uitbouw van interdepartementale koepelsite Intranet, m.i.v. Vlaamse Codex en Vademecum van de Vlaamse regering.

16.4 Afdeling Communicatie & Ontvangst - Uitbouw van interdepartementale interne communicatie, rekening houdend met conclusies van Werkgroep Interne Communicatie Managementsprocessen.

17 Kadernota communicatiebeleid van de Vlaamse regering

17.5 Minister verantwoordelijk voor coördinatie van het voorlichtingsbeleid - Voorlegging van het communicatiejaarplan aan Commissie van het Vlaams Parlement.

18 Departementale communicatiejaarplannen

18 Departementale communicatiecoördinatoren, alle departementen - Opmaak van fiches communicatieplanning en consolidatie tot departementaal communicatiejaarplan.

18.3 Afdeling Communicatie & Ontvangst - Consolidatie van departementale communicatiejaarplannen, en verdere verfijning van methodiek voor opmaak van de communicatiejaarplannen.

19 Communicatiebudget

19.1 Informatieambtenaar, minister bevoegd voor de coördinatie van het voorlichtingsbeleid - Uitwerking van huishoudelijk reglement voor besteding centraal budget voor media-aankoop.

20 Departementale communicatiecoördinatoren

20 Alle departementen - Toewijzing van bevoegdheid voor coördinatie van de communicatie binnen het departement aan een ambtenaar op stafniveau.

21 Interdepartementale Werkgroep Communicatie & Ontvangst (IWCO)

21 IWCO (?) - Implementatie van de beslissingen m.b.t. voortbestaan en verdere werkgroep van IWCO; indien beslist wordt tot stopzetting van IWCO, dient nagedacht over de verdere structurering van interdepartementaal overleg en coördinatie m.b.t. communicatie.

23 Contacten en samenwerking met andere overheden

23.2 Informatieambtenaar, minister bevoegd voor de coördinatie van het voorlichtingsbeleid - Implementatie, na goedkeuring door het Vlaams Parlement, van de bepalingen in het nieuwe Openbaarheidsdecreet m.b.t. de coördinatie van de communicatie van de Vlaamse overheid.

23.3.1 Administratie Buitenlandse Aangelegenheden, informatieambtenaar - Uitwerking van vormingsaanbod voor gemeentelijke informatieambtenaren, i.s.m. Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten.

23.3.2 Informatieambtenaar - Uitbouw van regelmatige informatievoorziening m.b.t. Vlaamse overheid t.b.v. gemeentelijke informatieambtenaren.

23.4 Informatieambtenaar, alle departementen - Uitwerking van regels voor correcte toepassing van dubbele prijsvermelding in publicaties van de Vlaamse overheid vanaf 1/1/1999, en consequente toepassing ervan.