

Jaarverslag

1996 van de
informatieambtenaar

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

Ten geleide	7
--------------------	----------

 ASPECTEN VAN VOORLICHTING EN COMMUNICATIE

1	Persvoorlichting van de Vlaamse regering	5
2	Persvoorlichting van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap	11
2.1	Ambtelijke woordvoerders	11
2.2	Breekijzer	12
2.3	Spreekrecht voor ambtenaren	13
3	Voorlichting van de buitenlandse pers	14
3.1	Verspreiding van persmededelingen via Belga	14
3.2	Vlaamse Knipselkrant	14
3.3	Fact sheets met informatie over Vlaanderen	15
3.4	Referentiemateriaal over Vlaanderen in vertaling	16
3.5	Onthaal van nieuwe buitenlandse correspondenten	16
3.6	Georganiseerde bezoeken aan Vlaanderen	17
3.7	Cel buitenlandse media	17
4	Coördinatie van de voorlichting	18
4.1	Nieuwe voorlichtingsinitiatieven	18
4.2	Gebruik maken van elkaars voorlichtingskanalen	18
4.3	Samenwerking met maandblad Terzake	19
5	Media-aankoop	20
5.1	Advertenties in dag- en weekbladen	20
5.1.1	Evaluatie van de bijsturing	20
5.1.2	Wat na het Protocol ?	22
5.2	Advertenties in de periodieke pers	23
5.3	Advertenties op radio en televisie	23
6	Informatie- & sensibiliseringscampagnes	25
6.1	Voornaamste campagnes	25
6.2	Campagne Spellinghervorming	25

7	Controlecommissie voor de verkiezingsuitgaven	27
7.1	Voorgeschiedenis	27
7.2	Houding van de Vlaamse regering	27
7.3	Advies van de Raad van State	28
7.4	Initiatief van het Vlaams Parlement	
7.5	Suggesties voor een eigen Vlaamse decretale controleregeling	29
8	Wegwijsvoorlichting	31
9	Telefonische informatieverstrekking en ontvangst	32
9.1	Infotelefoon	32
9.2	Telefonische ontvangst	33
9.3	Onthaalbalies	34
10	Internet	36
10.1	Website van de Vlaamse overheid	36
10.2	Perspectieven en aandachtspunten	36
11	Distributie van publicaties	39
11.1	Distributie via openbare bibliotheek en gemeentebestuur	39
11.2	Centraal bestellen van publicaties	40
12	Huisstijl van de Vlaamse overheid	41
13	Educatieve werking	42
14	Communicatie-initiatieven voor de Vlaamse Rand	43
14.1	Randkrant	43
14.2	Advertenties t.b.v. buitenlanders in Brussel en de Vlaamse Rand	43
15	Wetenschappelijk onderzoek	45
16	Interne communicatie	46
16.1	Groeiende aandacht voor interne communicatie	46
16.2	Projectgroep Interne communicatie	46
16.3	Prioriteiten voor 1997	47
16.4	Snelinfo	48





ORGANISATIE VAN DE VOORLICHTING

17	Communicatieplanning	51
17.1	Departementale communicatiejaarplannen	51
17.2	Ervaringen met de opmaak van departementale communicatiejaarplannen	53
18	Interdepartementale Werkgroep Communicatie en Ontvangst	55
19	Departementale communicatiecoördinatoren	57
20	Informatieambtenaar en administratie	58
20.1	Taakafbakening informatieambtenaar afdeling Communicatie & Ontvangst	58
20.2	Personeelondersteuning van de informatieambtenaar	58
21	Contacten en samenwerking met andere overheden	60
21.1	Vlaams Parlement	60
21.2	Vlaamse openbare instellingen	60
21.3	Provinciebesturen	61
21.4	Federale overheid	61
Bijlage 1		63
	Communicatieplan 1997-'98 van de informatieambtenaar	
Bijlage 2		69
	Taakverdeling tussen de afdeling Communicatie & Ontvangst en de informatieambtenaar	



Met dit Jaarverslag 1996 brengt de informatieambtenaar van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap verslag uit over wat het afgelopen jaar gebeurd is met de communicatie bij de Vlaamse regering en haar diensten. Lang geen volledig verslag, want het ministerie is een huis met veel kamers, en de informatieambtenaar heeft volstrekt de pretentie niet te weten wat er achter elk van die deuren gebeurd is. Niettemin loopt hij vaak rond in dat huis en spreekt hij met veel bewoners ervan - en staan er ook heel wat deuren gewoonweg open.

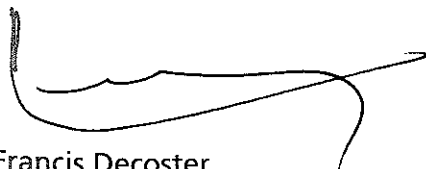
De lezer weze verwittigd : wat volgt is geen afstandelijke inventaris, maar een soms persoonlijk gekleurd verslag, waarbij de informatieambtenaar als bevoorrechte getuige een aantal meldenswaardige feiten en evoluties op het vlak van de externe en interne voorlichting bij de overheid waar hij voor werkt op een rijtje zet en inschat. Dat de neutrale verslaggeving wel eens plaats moet maken voor een subjectievere appreciatie, is een vrijheid die de informatieambtenaar zich doelbewust permitteert. Hij hoopt hiermee gemakkelijker de broodnodige discussie uit te lokken over hoe het nu met een aantal zaken verder kan en moet.

Dit Jaarverslag sluit aan op het Jaarverslag 1995, dat afgesloten werd in het late voorjaar van '95. Het beslaat dus niet netjes het kalenderjaar 1996 maar overloopt een aantal feiten en evoluties die zich voorgedaan hebben tussen voorjaar '96 en 'voorjaar '97, mooi parallel met het tweede werkingsjaar van deze Vlaamse regering.

Anders dan de vorige jaren, spitst dit Jaarverslag zich niet exclusief toe op de externe informatie, maar bevat het voor het eerst ook een hoofdstuk over de interne communicatie. Het bouwt daarbij voort op een nieuwe klemtoon die de top van de organisatie onmiskenbaar leggen wil.

Als de volgende bladzijden van één iets getuigen, dan is het wel van de heel sterke dynamiek waarvan de voorlichting en communicatie zowel op het niveau van beleid als dat van administratie blijk geven. Die dynamiek wordt geschraagd door veel mensen in veel verschillende functies op veel plaatsen in de organisatie. Ik wil hen allen danken voor hun bijdrage, en vaak ook voor de samenwerking tijdens het voorbije jaar.

En heel in het bijzonder gaat mijn dank uit naar de directe medewerkers, die met hun dagelijkse inzet het samen werken tot een plezier en een boeiende uitdaging maken: Luc Van Der Plas, André Van Vyve, Carine Stevens, Ulrik Van den Bergh, Mireille Damps en Hilde Moenssens. Wie zijn laatste vooroordelen over ambtenaren kwijt wil, moet hen maar eens een halve dag aan het werk meemaken.



Francis Decoster
informatieambtenaar

1 Persvoorlichting van de Vlaamse regering

1.1 Via de informatieambtenaar werden in 1996 na afloop van de vergaderingen van de Vlaamse regering 258 persmededelingen verspreid en 11 persconferenties onder het voorzitterschap van de minister-president georganiseerd.

1.2 Na elke vergadering van de Vlaamse regering werd samen met de gewone persmededelingen ook een zgn. "kort bestek" communiqué verspreid, 41 in totaal, met korte toelichtingen bij de overige beslissingen. Op deze wijze wordt uitvoering gegeven aan de regel die de Vlaamse regering zichzelf opgelegd heeft om niet alleen over haar belangrijke beslissingen te communiceren, maar alle genomen beslissingen bekend te maken. Van deze regel wordt alleen afgeweken wanneer en zolang de bekendmaking de onderhandelingspositie of de financiële belangen van de Vlaamse overheid of de privacy van personen zou schaden. In 1996 heeft de Vlaamse regering ook beslist dat de persbekendmaking het recht van het Vlaams Parlement om als eerste geïnformeerd te worden over bepaalde standpunten en beslissingen van de Vlaamse regering, niet in het gedrang mag brengen. Dit betekent concreet dat het Vlaams Parlement niet alleen als eerste ingelicht wordt over de begrotingsontwerpen maar ook over de standpunten die de Vlaamse regering inneemt m.b.t. door Vlaamse Volksvertegenwoordigers ingediende voorstellen van decreet. Voortaan vermeldt de persmededeling nog wel over welke voorstellen de Vlaamse regering een standpunt ingenomen heeft, doch de inhoudelijke bekendmaking ervan gebeurt door de minister in de bevoegde Parlementscommissie.

1.3 De begin 1996 opgestarte selectieve verspreiding van de persmededelingen van de Vlaamse regering via de post betekent een gevoelige uitbreiding van het bereik van deze communiqués. Waar zij voordien enkel doorgestuurd werden naar een beperkt aantal algemene media, krijgen voortaan ook veel ruimere groepen gespecialiseerde tijdschriften en regionale media die persmededelingen toegestuurd die op hun specifiek werkterrein betrekking hebben.

1.4 Sinds april '97 staat het nieuwsagentschap Belga in voor het rechtstreeks digitaal doorseinen van de persmededelingen van de Vlaamse regering en de Vlaamse ministers naar zijn Nederlandstalige media-abonnees, waar zij als communiqué buiten de redactionele verantwoordelijkheid van Belga tussen de eigen Belga-bijdragen door verschijnen. Zij kunnen direct op het scherm bewerkt worden door de journalist en blijven achteraf op trefwoord opvraagbaar. De overeenkomst om de Vlaamse overheid op deze wijze rechtstreekse toegang tot het Belga-netwerk te geven, werd in eerste instantie voor één jaar afgesloten.

Deze nieuwe distributiewijze moet een antwoord vormen op de vaak vrij grote vertraging waarmee de gewone faxverspreiding van soms grote hoeveelheden persmededelingen naar aan strikte deadlines gebonden media noodgedwongen gepaard ging, en op de niet steeds even waterdichte interne distributie van binnengelopen mededelingen bij de kranten.

Het inschakelen van Belga als technisch drager van de communiqués maakt het Belga-redactie niet onmogelijk om haar bestaande berichtgeving over de Vlaamse regering voort te zetten. Het vormt integendeel een nieuwe uitdaging voor de eigen Belga-berichtgeving. Voortaan komt het er voor de Belga-redactie niet langer op aan de informatie over de Vlaamse regering zo snel mogelijk op het net te zetten - dit is immers sowieso reeds buiten haar medewerking op gebeurd -, maar de informatie te verwerken, te situeren en in te kleden, en op deze wijze een toegevoegde waarde te realiseren.

1.5 Belga staat tegelijk ook in voor de verspreiding van de persmededelingen van de Vlaamse regering via een multifaxsysteem naar media die geen abonnement op de Belga-nieuwsdienst hebben. Op deze wijze wordt het mogelijk een veel groter aantal abonnees snel via de fax te bedienen. Zo krijgen voortaan bijv., op hun eigen verzoek, ook de regionale omroepen alle persmededelingen doorgefaxt, evenals alle Franstalige media en enkele algemene tijdschriften. In dit verband dient overigens opgemerkt dat steeds meer Franstalige kranten in België blijf geven van systematische belangstelling voor de activiteiten van de Vlaamse overheid.

1.6 De overeenkomst met Belga voorziet dat in een volgende fase ook alle persmededelingen van de onderscheiden Vlaamse ministers en van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap op dezelfde wijze on line en via multifax verspreid zullen worden naar de media in Vlaanderen.

1.7 De persmededelingen van de Vlaamse regering kunnen ook geraadpleegd worden op de Internet-website van de Vlaamse overheid, en alle geïnteresseerden kunnen er via dat kanaal een gratis e-mail abonnement op nemen. Bijna 1100 mensen en instellingen krijgen de mededelingen op die wijze wekelijks op hun scherm.

1.8 Het is dus wel duidelijk dat de persmededelingen het voorbije jaar tegelijk zowel een veel ruimere en meer heterogene als een veel gericht verspreiding gekregen hebben dan voordien. De gevolgen hiervan voor de inhoud van deze communicatie mogen niet onderschat worden. Waar die tot nu toe vooral kort en bondig bedoeld was met het oog op een snelle verwerking door de algemene media, groeit er nu vraag naar meer gedetailleerde informatie ten behoeve van de gespecialiseerde pers of individuele geïnteresseerden. Wellicht zal het antwoord op termijn moeten bestaan in een differentiatie van de berichtgeving.

2 Persvoorlichting van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

2.1 Ambtelijke woordvoerders

2.1.1 In de enkele departementen waar dit nog niet het geval was, zijn in 1996 de ambtelijke woordvoerders aangeduid. De indruk van een zeer grote diversiteit in de aanpak is er alleen door bevestigd : naast departementen die kiezen voor één woordvoerder (Coördinatie - Wetenschapsbeleid, Innovatie & Media - Onderwijs), zijn er aan het ander uiteinde van het spectrum ook departementen waar alle leidend ambtenaren en afdelingshoofden en daarbovenop soms nog enkele andere ambtenaren als woordvoerder gemandateerd worden (Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden & Landbouw - Leefmilieu & Infrastructuur); daar tussenin bewegen zich het departement Welzijn, Volksgezondheid & Cultuur, waar er één woordvoerder per administratie is, en het departement Algemene Zaken en Financiën, waar het woordvoerderschap zich in het ene geval situeert op het niveau van de administratie, in het andere geval verder gedecentraliseerd wordt tot op het niveau van de afdelingen of zelfs van de cellen.

Op zich hoeft dit verschil in aanpak geen probleem te vormen. Het ene departement moet zich immers met een veel heterogener pakket bevoegdheden inlaten dan het andere. Doch een en ander heeft wel verregaande gevolgen voor de praktische organisatie en ondersteuning van het woordvoerderschap, zoals trouwens al gebleken is bij de opleiding van de woordvoerders. Want over hoe meer ambtenaren het woordvoerderschap gespreid wordt, hoe minder vaak zij als woordvoerder aangesproken worden, zich op dat aspect van hun taak kunnen en moeten toespitsen en ervaring ter zake opdoen. Concreet heeft dit ook tot gevolg dat de opleiding en verdere ondersteuning die de woordvoerders aangeboden wordt, eigenlijk gedifferentieerd zal moeten worden. De noden van ambtenaren die slechts occasioneel met het woordvoerderschap te maken krijgen, liggen immers ver af van die van woordvoerders die vaak met de media geconfronteerd worden. De vorig jaar georganiseerde opleiding voor woordvoerders kon dit onderscheid nochtans (noodgedwongen) niet maken, en richtte zich zowel tot ambtenaren die al enkele ervaringen met de pers achter de rug hadden - zoals de meeste afdelingshoofden bij het departement Leefmilieu en Infrastructuur - als tot ambtenaren voor wie direct contact met de pers een nieuw (en soms zelfs ver van hun bed) gegeven is.

2.1.2 Het Jaarverslag 1995 gaf aan dat er zich m.b.t. het ambtelijk woordvoerderschap op korte termijn drie uitdagingen aanbieden : het uitwerken van een (realistische) taakverdeling tussen de ministeriële en de ambtelijke woordvoerders, een degelijke organisatorische omkadering van het woordvoerderschap, en een professionele opleiding van de woordvoerders. In 1996 is alleen van dit laatste echt werk gemaakt. In samenwerking tussen de afdeling Vorming, de betrokken departementale vormingscoördinatoren en de informatieambtenaar is een driedaags opleidingspakket op punt gesteld, dat ondertussen al gevolgd is door de woordvoerders van verscheidene departementen. De opleiding behelst zowel kennisoverdracht als een mediatraining, en is door een grote meerderheid van de deelnemers positief geëvalueerd.

In het vorige Jaarverslag werd reeds opgemerkt dat met de opleiding omwille van de dringende noodzaak doelbewust niet gewacht is tot alle organisatorische en inhoudelijke afspraken betreffende het ambtelijk woordvoerderschap gemaakt zijn. Doch evenmin wou de opleiding in een wijde boog om deze problemen en uitdagingen heen lopen. De discussies die tijdens de opleiding gevoerd werden, hebben - voor zover dat nog nodig was - duidelijk gemaakt dat het optreden als gemandateerd woordvoerder voor heel wat betrokken ambtenaren nog lang geen vanzelfsprekend gegeven is. De meeste ambtelijke woordvoerders zitten nog met heel wat vragen, en velen onder hen hebben het gevoel in een soort organisatorisch vacuüm te moeten opereren. Tegelijk hebben deze gesprekken materiaal aangeleverd dat bijzonder nuttig zal blijken bij de uitwerking van een meer systematische ondersteuning.

2.1.3 De informatieambtenaar neemt zich voor in de tweede helft van 1997 prioritair actie te ontwikkelen op twee vlakken. Vooreerst zal meer systematisch werk gemaakt worden van de praktische ondersteuning van de woordvoerders, met de verdere uitbouw van een mediabestand en de aanmaak van een toolkit met daarin alle informatie over de verschillende soorten ondersteuning waarop zij een beroep kunnen doen. Daarnaast moeten de departementen scenario's aangereikt krijgen met organisatorische ingrepen die nodig zijn om het ambtelijk woordvoerderschap en het optreden van de gemandateerde woordvoerders beter in te bouwen in de werking van de departementen en hun externe communicatie. Wanneer hierover meer duidelijkheid is en de departementen duidelijk kunnen maken dat zij terdege klaar zijn voor een professioneler omgang met de pers, kan de discussie over de taakverdeling tussen politiek en ambtelijk woordvoerderschap alvast vanuit minder onevenwaardige posities aangevat worden.

2.2 Breekijzer

In het najaar van 1996 confronteerde de commerciële zender VT4 Vlaanderen met een nieuw fenomeen : reality TV. Het programma *Breekijzer* wierp zich op als kampioen van de verongelijkte consument/burger, en zijn reporter toog samen met hem op stap om genoegdoening te bekomen voor het aangedane onrecht. Bijna per definitie moest ook de overheid snel als een der geveeerde vijanden des volks aan het programma ten prooi vallen. Essentieel aan de formule is dat de klager en de journalist die hem begeleidt bij elke stap die zij zetten op de voet gevolgd worden door een camera.

Nadat de cameraploeg zich bij een reportage over een dossier studietoelagen verre van correct gedragen had, zakten de relaties tussen de programmamakers en de Vlaamse overheid al meteen onder het vriespunt. Na een gesprek tussen de Vlaamse minister van Ambtenarenzaken en de gedelegeerd bestuurder van VT4 gingen de administratie Kanselarij en Voorlichting en de programmamakers aan tafel zitten om alsnog tot een positieve samenwerking te komen. De administratie toonde zich daarbij bereid tot medewerking aan het programma, op voorwaarde dat *Breekijzer* tijdig de Ombudsdienst op de hoogte zou brengen van alle geplande reportages, zodat de betrokken afdeling alle nodige schikkingen kon treffen en de ambtenaren niet onvoorbereid geconfronteerd werden met de camera. *Breekijzer* wou op dit voorstel uiteindelijk niet ingaan omdat het "format" van het programma op die wijze aangetast zou worden, m.a.w. de programmamakers wilden hun cameraploeg kost wat kost het recht blijven voorbehouden om het allereerste onaangekondigde contact met de administratie op beeld vast te leggen. Omdat hieruit ondubbelzinnig bleek dat de producers van *Breekijzer* meer

belang hechtten aan het spektakel dan aan de daadwerkelijke oplossing van het administratieve probleem, werd van de kant van de Vlaamse overheid beslist af te zien van medewerking aan het programma. Tegen dat moment was *Breekijzer* echter al van het scherm verdwenen.

Het *Breekijzer*-gegeven heeft er ondertussen wel voor gezorgd dat er een vaste gedragslijn bepaald is voor het geval zich nog gelijkaardige TV-formules aandienen. In geen geval worden er voorbij de balie nog onaangekondigde televisie-opnamen toegelaten. Probleemdossiers kunnen wel overhandigd worden aan de balie en worden dan voor verder gevolg aan de betrokken afdeling doorgegeven. Doch bij die verdere afhandeling en eventuele gesprekken tussen klager en betrokken ambtenaar die daar deel van uitmaken, worden de TV-makers noch met noch zonder camera betrokken. Er is dus alleen rechtstreeks contact tussen de klager en de administratie of het betrokken kabinet mogelijk, zonder tussenkomst of aanwezigheid van de programmamakers. Op die wijze worden de rechten van de burger met vragen of klachten ten volle gevrijwaard, zonder dat toegegeven wordt aan de opdringerigheid van spektakel-TV.

2.3 Spreekrecht voor ambtenaren

Het persbeleid van de administratie hangt nauw samen met het (statutair verankerde) spreekrecht voor ambtenaren. Dit spreekrecht is geen absoluut gegeven, maar dient genuanceerd benaderd, in het kader van een breder deontologisch kader. Nadat in 1994-'95 al een eerste poging ondernomen was om een concrete invulling te geven aan een deontologische code, werd de oefening in 1996 herhaald, waarbij ditmaal ook universiteitsprofessoren ingeschakeld werden. Het college van secretarissen-generaal keurde het ontwerp van deontologische code goed. Doch omdat het hier om een complexe materie gaat die toch voor alle ambtenaren belangrijk is, werd beslist de code te herschrijven in een zo toegankelijk mogelijke taal. Het is de bedoeling beide teksten, zowel de eigenlijke code als de ge vulgariseerde versie ervan, in het vroege najaar bekend te maken en ruim te verspreiden binnen de administratie.

3 Voorlichting van de buitenlandse pers

De ervaring van het voorbije jaar heeft ten overvloede bewezen dat het Jaarverslag 1996 het bij het rechte eind had met de stelling dat "voor de uitbouw en dagelijkse invulling van een professioneel voorlichtings- en onthaalbeleid voor buitenlandse journalisten een aparte cel binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap onontbeerlijk zal zijn", die "ingevuld (zal) dienen te worden met bijkomend personeel, aangezien gebleken is dat noch de administratie Externe Betrekkingen (nu administratie Buitenlands Beleid, nvdr) noch de administratie Kanselarij en Voorlichting voldoende speelruimte hebben om binnen hun huidige personeelsbestand dit bijkomende takenpakket behoorlijk uitvoering te geven". Er is m.b.t. enkele aspecten van de voorlichting ten behoeve van de buitenlandse pers weliswaar vooruitgang geboekt, doch er kan geen twijfel over bestaan dat het resultaat een heel stuk indrukwekkender geoogd had indien de verschillende initiatieven en producten voltijds gevolgd en ondersteund waren door apart personeel. Hieronder wordt eerst een overzicht gegeven van de stand van zaken voor elk der verschillende producten, waarna nog even ingegaan wordt op het personeelsgegeven.

3.1 Verspreiding van persmededelingen via Belga

De vertaling en distributie via het nieuwsagentschap Belga van een beperkt aantal persmededelingen naar zowel een selectie van buitenlandse correspondenten in België als rechtstreeks de hoofdredacties van toonaangevende buitenlandse media, is op kruissnelheid gekomen en loopt vlot.

Een occasionele directe verwijzing in de buitenlandse pers naar deze wijze van communiceren (o.m. in Le Monde) daargelaten, is de impact ervan moeilijk in te schatten. De invloed mag trouwens niet alleen afgemeten worden aan het directe redactionele gebruik dat ervan gemaakt wordt, de communiqués dragen ook bij tot de langzame bewustmaking bij buitenlandse journalisten en media van Vlaanderen als autonome deelstaat en worden wellicht door sommige redacties als nuttige documentatie bijgehouden.

3.2 Vlaamse knipselkrant

De in het vooruitzicht gestelde Knipselkrant voor buitenlandse journalisten is nog niet gerealiseerd. Zoals hieronder zal blijken, is daar een duidelijke reden voor - al mag voor dit product het hierboven aangegeven gebrek aan gespecialiseerd personeel niet als reden gelden.

Tot in het late voorjaar van 1996 waren onderhandelingen aan de gang met de vzw Persspiegel voor de uitgave van een wekelijkse knipselkrant met vertalingen van voor een buitenlands publiek relevante artikelen uit de Vlaamse dag- en weekbladpers. De knipselkrant zou verschijnen in het Engels en in het Frans en via de fax verspreid worden bij o.m. alle buitenlandse correspondenten in Brussel. Uiteindelijk besloot de minister-president in juli niet in te gaan op de uiteindelijke voorstellen van vzw Persspiegel en de gesprekken te staken, omdat van de kant van de Vlaamse overheid de overtuiging gegroeid was dat het project van vzw Persspiegel onvoldoende inhoudelijke en organisatorische garanties bood. Tegelijk maakte de minister-president duidelijk vierkant achter het idee van een vertaalde knipselkrant voor buitenlandse

journalisten te blijven staan en verzocht hij de informatieambtenaar de nodige prospectie in die richting te doen. De knipselkrant zou niet uitgegeven worden door de Vlaamse overheid, doch de Vlaamse overheid zou een eventueel privé-initiatief wel financieel kunnen helpen realiseren.

Ondertussen zijn heel wat gesprekken gevoerd en voorstellen bestudeerd, waaruit de haalbaarheid van het initiatief (en het enthousiasme over het concept) knipselkrant vrij overtuigend gebleken is. Dat een en ander nog niet in een concrete realisatie uitgemond is, heeft geheel en al te maken met een probleem dat sinds vorig jaar in alle scherpste gesteld is en waarvan de consequenties voor het hier besproken product toen pas volkomen duidelijk geworden zijn, nl. dat van het auteursrecht van de journalisten wier artikelen overgenomen worden. Het miskennen van die rechten heeft op 16/10/1996 immers geleid tot een door de Brusselse rechtbank uitgesproken verbod voor het project Central Station, een door de Belgische uitgevers opgezette digitale knipselkrant, om zonder expliciete toestemming van de journalisten-auteurs artikelen uit de Belgische pers elektronisch te verspreiden. Nadat kort daarop onderhandelingen met de journalisten hierover spaak liepen, werd het project opgeschort.

Uit het vonnis-Central Station valt ondubbelzinnig af te leiden dat de artikelen die opgenomen zullen worden in de voorziene Knipselkrant, onderworpen zijn aan de nieuwe Auteurswet van 1994, en dat dus de toestemming van de auteur of zijn rechthebbende nodig is voor de vertaling en reproductie van de artikelen. Al heeft de uitgever van de krant of het weekblad waarvoor de journalist werkt het publicatierecht van de betreffende artikels verworven, toch bevestigt het vonnis-Central Station uitdrukkelijk dat de overige exploitatierechten "qui vont au-delà de l'activité normale de l'entreprise" ten volle bij de auteur-journalist blijven berusten.

Dit sluit niet uit dat binnen de personderneming schriftelijke overeenkomsten gesloten kunnen zijn waarbij de journalisten expliciet gedeeltelijk afstand doen van bepaalde auteursrechten of ze aan de uitgever in licentie geven. Bij sommige uitgeverijen is dit inderdaad het geval, en daar dient de toestemming bekomen van de personderneming. Het zal dus van het grootste belang zijn dat de organisatie of het bedrijf dat de Knipselkrant realiseert, rekening houdt met het auteursrechtgegeven en sluitende afspraken in dit verband met hetzij de journalisten hetzij de persondernemingen kan voorleggen.

Een oplossing voor het probleem werd het afgelopen jaar niet eenvoudiger gemaakt doordat zowel de journalistenvereniging AVBB als de federatie van dagbladuitgevers BVDU het voorbije jaar nogal wat energie gestoken hebben in interne discussies over federalisering van hun respectieve organisaties, en het onder meer om die reden voor derden moeilijk uit te maken was wie daar als geldige gesprekspartner kon optreden.

3.3 Fact Sheets met informatie over Vlaanderen

Contact met onder meer Vlaamse Euro-correspondenten heeft uitgewezen dat de buitenlandse EG-correspondenten in Brussel best wat feitelijke informatie over Vlaanderen en België kunnen gebruiken. Zij zijn teveel aangewezen op fragmentarische en vaak verre van objectieve Franstalige nieuwsbronnen. Om aan deze nood tegemoet te komen, wordt met goedkeuring van de Vlaamse minister-president een initiatief uitgewerkt dat op een meer systematische wijze zal inspelen op de eventuele belangstelling van de buiten-



landse journalisten in Brussel voor onze binnenlandse actualiteit. Het beoogt de uitgave op regelmatige (bijv. maandelijkse) basis van fact sheets of informatiebladen die een aspect van de Vlaamse of Belgische actualiteit uitdiepen.

De fact sheets zullen bedoeld zijn als bron van factuele informatie voor buitenlanders, en betrouwbare en vlot assimileerbare achtergrondinfo over evoluties en initiatieven op economisch, sociaal, politiek, cultureel en algemeen vlak in Vlaanderen en België bevatten. Zij kunnen zowel aandacht besteden aan evoluties in de samenleving, als aan de wijze waarop het beleid ageert en reageert, met klemtoon op de informatieve waarde en de objectiviteit van de aangeboden informatie. De eerste bedoeling van het product is dan ook niet een PR-instrument te zijn. Die PR-waarde zal slechts groeien naarmate de doelgroep de fact sheets gaandeweg ervaart als een bruikbaar en betrouwbaar werkinstrument en ze als dusdanig leert te lezen, bewaren en gebruiken.

De fact sheets zullen telkens 4 pagina's omvatten, geschreven worden door Vlaamse journalisten en uitgegeven en gratis verspreid worden in het Engels, Frans en Duits.

3.4 Referentiemateriaal over Vlaanderen in vertaling

In het najaar van '96 zijn voor het eerst Franse, Engelse en Duitse versies verschenen van het referentiewerk VRIND - Vlaamse regionale indicatoren, dat een schat aan feiten en statistische informatie over Vlaanderen bevat. Het gaat niet om vertalingen van het origineel, maar om adaptaties waarbij in functie van het buitenlandse doelpubliek een strenge selectie van onderwerpen en statistieken gemaakt is, zodat het eindproduct zowat éénderde bedraagt van de oorspronkelijke omvang.

De anderstalige versies zijn in vrij ruime oplage (4.100 Franse, 10.000 Engelse en 2.900 Duitse exemplaren) gratis verspreid bij een ruim doelpubliek, onder wie ook een ruim aantal buitenlandse mediacorrespondenten in Brussel. Het ligt in de bedoeling om de twee jaar anderstalige adaptaties van het jaarlijkse VRIND-rapport te realiseren en verspreiden.

3.5 Onthaal van nieuwe buitenlandse correspondenten

Er is onderzocht hoe nieuwe buitenlandse correspondenten zo snel mogelijk na hun aankomst in Brussel een persoonlijk onthaal vanwege de Vlaamse overheid aangeboden kan worden. Daarbij is echter gebleken dat het lang niet gemakkelijk is systematisch op de hoogte te zijn van de nieuwe aankomsten, terwijl het voor het nut van zo'n onthaal nochtans van het grootste belang is dat het op een zo vroeg mogelijk moment na de aankomst plaatsgrijpt. De Europese Gemeenschap blijkt er niet toe te bewegen externe instanties toegang tot haar adressenbestand te geven. Ook de journalistenvereniging AVBB, die het secretariaat van de erkenningscommissie voor buitenlandse journalisten in België waarneemt, heeft (zonder die weigering te motiveren) de Vlaamse overheid toegang tot haar gegevens over nieuwe aankomsten geweigerd. Er wordt verder uitgekeken naar een alternatieve informatiebron. Het zal vooral daarvan afhangen of er effectief werk gemaakt kan worden van een gepersonaliseerd onthaalbeleid.

3.6 Georganiseerde bezoeken aan Vlaanderen

Omwille van ontbrekende mankracht dienden georganiseerde bezoeken van buitenlandse journalisten aan Vlaanderen net zoals het voorgaande jaar beperkt tot een absoluut minimum. N.a.v. het bezoek van de Vlaamse minister-president aan Wenen werd een beperkte groep Oostenrijkse journalisten naar Vlaanderen uitgenodigd voor een aantal bezoeken en gesprekken met politieke en economische gesprekspartners.

3.7 Cel buitenlandse media

Zoals reeds aangehaald, volstaat de huidige personeelsbezetting van administratie Buitenlands Beleid en administratie Kanselarij en Voorlichting in geen deele om de verschillende initiatieven te ondersteunen die nodig zijn voor een actief voorlichtings- en promotiebeleid ten aanzien van de buitenlandse media en hun vertegenwoordigers in Brussel. Wil de Vlaamse overheid structureel werk maken van deze uitdaging - waarbij de rol van Brussel als zetel van de Europese Gemeenschap en andere internationale organisaties meteen als een opportuniteit van formaat kan gelden -, dan moet zij daarvoor investeren in bijkomend gespecialiseerd personeel.

Bijkomende mankracht is vooral nodig voor het onthaal van buitenlandse journalisten en VIP's, de realisatie van fact sheets en publicaties met anderstalig referentiemateriaal, en het beheer van de Engelstalige website van de Vlaamse overheid op Internet (zie hfst 10.1). Ook het bijhouden van het adressenbestand van buitenlandse correspondenten en media en andere doelgroepen zou tot het takenpakket van deze cel Buitenlandse Media behoren, die misschien het best ondergebracht wordt bij de administratie Buitenlands Beleid.

De administratie Buitenlands Beleid werkt in samenspraak met de informatieambtenaar een concreet voorstel met functiebeschrijving en -profiel uit voor de invulling van zo'n cel (waartoe, het weze in alle duidelijkheid gesteld, nog niet beslist is). Op basis van het hier beschreven takenpakket dient ruimte voorzien voor drie (voltijdse) personeelsleden op A1-niveau en drie personeelsleden van niveau C.

4 Coördinatie van de voorlichting

Uiteraard heeft bijna dit hele Jaarverslag het over de coördinatie van de voorlichting. Onder deze titel bundelt onderstaand hoofdstuk dan ook slechts kort drie aspecten van de coördinatie die elders niet aan bod komen.

4.1 Nieuwe voorlichtingsinitiatieven

Voor een behoorlijke coördinatie van het voorlichtingsbeleid is het elementair dat degenen die met deze coördinatie belast zijn, het weze binnen de departementen of horizontaal, zelf weet hebben van wat de verschillende administraties en afdelingen doen of plannen te doen op het vlak van de voorlichting. Doch in de praktijk blijkt dit vaak lelijk tegen te vallen en worden initiatieven ontwikkeld zonder dat de coördinatoren er ook maar vanuit de verte bij betrokken zijn of worden.

Ook in zijn vorige Jaarverslag heeft de informatieambtenaar erop gewezen dat deze houding lijnrecht indruist tegen de verplichting die voor de afdelingen geldt om nieuwe initiatieven en acties vooraf te signaleren aan de horizontale voorlichtingsverantwoordelijken en de uitvoering ervan met hen te bespreken. Hij moet vaststellen dat er op dit punt ontmoedigend weinig beterschap opgetreden is, en dat hij bovendien binnen de huidige structuur van het ministerie over heel weinig hefboomen beschikt om dit probleem ten gronde aan te pakken. Op die wijze komt trouwens ook zijn decretaal vastgelegde opdracht m.b.t. de voorlichting van de bevolking in het gedrang. Hij herhaalt zijn oproep aan de secretarissen-generaal en leidend ambtenaren dat zij er persoonlijk op zouden toezien dat de vroeger in dit verband gemaakte afspraak door hun diensten onverkort toegepast wordt, zowel ten aanzien van de horizontale als de departementale verantwoordelijken voor de voorlichting en communicatie.

4.2 Gebruik maken van elkaars voorlichtingskanalen

Enkele departementen of administraties van het ministerie hebben eigen vaste voorlichtingsproducten (vooral tijdschriften of nieuwsbrieven) weten uit te bouwen met een grote penetratie bij de doelgroepen waar zij zich toe richten. Sterke voorbeelden hiervan zijn onder meer - maar lang niet uitsluitend - de maandbladen Klasse (voor zowat 150.000 man onderwijspersoneel), Klasse voor ouders en Klasse voor jongeren van het departement Onderwijs, het magazine Weliswaar van de administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn, dat zich richt tot de professionelen in de welzijnssector, en het tijdschrift BinnenBand van de administratie Binnenlandse Aangelegenheden met de lokale besturen als doelgroep. Het zijn bijzonder doeltreffende kanalen, met een doelpubliek dat vaak ook interessant kan zijn voor dienstverleningspakketten of initiatieven van andere departementen. Doch de scheidingsmuren tussen departementen en administraties blijken vaak hemelhoog, en te zelden maken de onderscheiden geledingen van de Vlaamse administratie gebruik van elkaars communicatiekanalen. Vaak hebben zij er trouwens geen weet van. Wellicht is dit een symptoom van een ruimer gebrek aan interne communicatie en samenwerking tussen - en soms ook binnen ! - de departementen onderling.

Het ware alleszins aangewezen dat men binnen de departementen meer oog ontwikkelt voor het informatief aanbod van de collega's. Hier kan ook een rol weggelegd zijn voor de horizontale verantwoordelijken voor de voorlichting. Zij kunnen de interne informatie-uitwisseling inzake voorlichtingswerk stimuleren en moeten zich bezinnen over eigen initiatief met het oog op meer kruisbestuiving. En de uitgevers van de tijdschriften in kwestie kunnen gestimuleerd worden tot openheid voor het informatie-aanbod van andere administraties of departementen.

4.3 Samenwerking met maandblad Terzake

Het Jaarverslag '95 situeerde de voor 1996 opgezette samenwerking met het tijdschrift Terzake als een proefproject inzake systematische samenwerking met een extern medium over verschillende bevoegdheidsdomeinen heen. Terzake wordt door de vzw De Wakkere Burger uitgegeven en richt zich als maandblad tot een doelpubliek van lokale besturen, gemeentelijke en provinciale diensten, adviesraden, commissies en andere groepen die geïnteresseerd zijn in het lokale beleid. Bij de structurele samenwerking waar de Interdepartementale Werkgroep Communicatie & Ontvangst toe beslist had, zou de Vlaamse administratie instaan voor het aanleveren van informatie en de betaling van een vaste paginaprijs, terwijl de redactie van Terzake verantwoordelijk was voor de vlotte verwerking van het materiaal, dat gepresenteerd werd als "informatie van de Vlaamse overheid" onder redactionele eindverantwoordelijkheid van de betrokken afdeling van het ministerie. In uitvoering van deze overeenkomst verschenen zowat 50 bijdragen uit de Vlaamse administratie, goed voor zowat 8 pagina's per nummer.

In de praktijk bleek de respons uit de verschillende departementen erg ongelijk, en bij de betrokken voorlichters groeide de overtuiging dat de (uiteindelijk toch relatief beperkte) verspreiding van het tijdschrift niet opwoog tegen de mankracht en inzet die van de kant van de Vlaamse administratie nodig was voor de uitvoering van het samenwerkingsverband. Op basis van deze afweging - en dus geenszins als principiële afwijzing van structurele samenwerking met één printmedium - besliste de Interdepartementale Werkgroep Communicatie en Ontvangst na één jaar de samenwerking met Terzake niet verder te zetten.

5 Media-aankoop

Dit hoofdstuk gaat in op de wijze waarop de diensten van de Vlaamse regering een systematisch beleid inzake advertenties in de geschreven en audiovisuele pers uitbouwen. Tot vorig jaar bleef dit, een sporadische ad-hoccampagne met TV-spotjes daargelaten, beperkt tot de dag- en weekbladen. Doch er groeien wel perspectieven om het advertentiebudget evenwichtiger over een bredere waaier media te verdelen.

5.1 Advertenties in dag- en weekbladen

Nog tot eind '97 is het in 1993 tussen de Vlaamse regering en de federaties van dag- en weekbladuitgevers gesloten Protocol Steun aan de Geschreven Pers van kracht. Daarin engageert de Vlaamse overheid zich er o.m. toe om jaarlijks voor een bedrag van maximaal 140 miljoen fr. te adverteren in de geschreven pers, terwijl de uitgevers van hun kant de Vlaamse overheid voor die advertenties bijzondere kortingen aanbieden. Alle departementen en afdelingen van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en alle Vlaamse ministers kunnen met het oog op de besteding van dit budget campagnevoorstellen indienen, en de selectieprocedure is door de Vlaamse regering vastgelegd in een reglement van inwendige orde. Het voorontwerp van advertentiejaarplan wordt opgemaakt door een ambtelijke werkgroep en de stuurgroep Advertenties, waarna een interkabinettenwerkgroep het definitieve advertentiejaarplan voorlegt aan de minister bevoegd voor de coördinatie van het voorlichtingsbeleid.

5.1.1 Evaluatie van de bijsturing

Het vorige Jaarverslag is uitgebreid ingegaan op de bijsturing van het advertentiebeleid waartoe de Vlaamse regering op 30/4/1996 beslist heeft. Deze bijsturing was enerzijds inhoudelijk en had anderzijds betrekking op de procedure voor de selectie van campagnevoorstellen.

5.1.1.1 Inhoudelijk wordt gestreefd naar een beperking van het aantal onderwerpen, zodat de geselecteerde onderwerpen een groter budget toegemeten kunnen krijgen. Dit betekent dat meer dan voorheen prioriteiten gesteld moeten worden. Deze beperking is slechts ten dele geslaagd. Er is weliswaar een duidelijk halt toegeroepen aan een dreigende verdere fragmentatie van de advertentiebudgetten over een te groot aantal verschillende campagnes, en dat op zich is een goede zaak. Doch de koppeling van de prioriteitenbepaling bij de selectie der campagnevoorstellen aan de beleidsprioriteiten zoals die geformuleerd worden in de jaarlijkse Septemberverklaring (die toch de concretisering en actualisering van het Regeerakkoord en van de beleidsbrieven vormt) of, wat de dienstverlening betreft, aan het Charter van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, bleek minder voor de hand te liggen. Deze basisteksten zijn zo geformuleerd, dat er altijd wel een zin of zinssnede in te vinden valt waaraan een campagnevoorstel opgehangen kan worden.

Ook de vooropgestelde clustering van campagneboodschappen blijkt organisatorisch niet zo gemakkelijk op gang te trekken, al is het meer dan duidelijk dat in de toekomst nog veel sterker in deze richting gedacht en gewerkt moet worden.

Om de zaken wat simplistisch te stellen : een brede waaier campagnevoorstellen uitlokken, deze voorstellen laten legitimeren met een verwijzing naar Beleidsbrief, Septemberverklaring of Charter, en in een volgende fase proberen een aantal van deze voorstellen bij wijze van grootste gemene delen clusteren, blijkt niet echt te werken. Misschien zal het nodig zijn in de toekomst de zaken om te draaien. Naast een aantal (middelgrote en kleinere) campagnes die elk op zich staan, zal de Vlaamse regering zelf zich dan moeten beraden over de grote onderwerpen waarover zij intens met de bevolking wil communiceren - de echte grote prioriteiten van haar beleid dus - en die grote prioriteiten laten vertalen in twee tot maximaal vier grote clustercampagnes. Dus niet zozeer de prioriteiten laten groeien uit een groot aantal campagnevoorstellen, maar bij voorkeur zelf de beleidsprioriteiten aangeven die de meeste nood hebben aan campagne-ondersteuning. Ingeval besloten wordt tot een nieuw protocol of andere samenwerkingsvorm met de media, kan het operationaliseren van de hier gesuggereerde fundamentele bijsturing een uitdaging van de eerste orde worden.

5.1.1.2 Op een ander punt is duidelijk wel vooruitgang geboekt. Campagnevoorstellen worden niet langer bijna automatisch opnieuw goedgekeurd omdat zij ook al de vorige jaren aanvaard waren. Het tegendeel lijkt zich veelal voor te doen : wanneer blijkt dat eenzelfde onderwerp telkenjare opnieuw het voorwerp van een advertentie(campagne) moet uitmaken, wordt er bij de initiatiefnemers op aangedrongen in de toekomst eigen middelen daarvoor te voorzien. Het is goed dat de betrokken diensten op deze wijze geresponsabiliseerd worden tot een (schuchtere) vorm van communicatieplanning en dat het algemene advertentiebudget niet langer belast wordt met bijna automatisch terugkerende uitgaven. Een ander middel om de diensten te responsabiliseren, is de cofinanciering van advertenties, waarbij de helft van het budget aangebracht wordt vanuit het algemeen advertentiebudget op voorwaarde dat de afdeling die de advertentie of mededeling absoluut geplaatst wil zien zelf de andere helft inbrengt. Opvallend overigens hoe sommige diensten toch eigen middelen blijken te kunnen vinden wanneer blijkt dat dit de enige weg is om hun advertentie - en dan gaat het vooral over kleinere mededelingen - gepubliceerd te krijgen.

5.1.1.3 De gevraagde prioriteitenbepaling lijkt wel min of meer te lukken. Aan kabinetten en administraties die meerdere advertentievoorstellen indienen, wordt uitdrukkelijk gevraagd zelf een rangorde aan te geven. Voorstellen die daarbij laag scoren, maken vrij weinig kans uiteindelijk geselecteerd te worden.

5.1.1.4 De aangepaste procedure waartoe op 30/4/1996 besloten werd, hecht het grootste belang aan een nauwe samenspraak tussen de ministeriële kabinetten en de administratie bij het indienen van campagnevoorstellen. Dit betekent zonder meer een duidelijke stap vooruit. Aangezien de voorstellen zowel de handtekening van de departementale communicatiecoördinator als van de ministeriële communicatieverantwoordelijke - in de meeste gevallen zijn of haar woordvoerder - moet dragen, heeft men nu tenminste wederzijds weet van hetgeen voorgesteld wordt. We hebben het nog anders geweten. Nog belangrijker is evenwel dat de prioriteitenbepaling nu in vele gevallen gebeurt in onderlinge samenspraak tussen kabinet en administratie en op deze wijze een breder draagvlak heeft. Het zal erop aankomen deze samenspraak nog verder te structureren tot een vast gegeven in de advertentieplanning.

5.1.2 Wat na het Protocol ?

In de vorige Jaarverslagen is al beklemtoond hoe sterk het Protocol Steun aan de Geschreven Pers - wellicht zelfs meer dan oorspronkelijk verwacht - bijgedragen heeft tot de ontwikkeling van een systematisch voorlichtings- en communicatiebeleid van de Vlaamse regering en haar diensten. Mocht het na 1997 geen vorm van vervolg kennen, wordt de voortzetting en verdere ontwikkeling van dit communicatiebeleid ernstig in het gedrang gebracht. De Vlaamse dag- en weekbladuitgevers zijn om begrijpelijke reden vragende partij voor een voortzetting en vernieuwing van het Protocol. Omstreeks de tijd waarop dit Jaarverslag afgesloten wordt, dienen de uitgeversfederaties hun voorstellen in met het oog op onderhandelingen met de Vlaamse regering over een nieuw protocol. De informatieambtenaar heeft, hierin gesteund door de Interdepartementale Werkgroep Communicatie en Ontvangst, als bijdrage tot deze onderhandelingen ten behoeve van de minister-president de verschillende elementen op een rijtje gezet die vanuit voorlichtingsorganisatorisch oogpunt het voorwerp kunnen of moeten uitmaken van de besprekingen in verband met een nieuw protocol en/of bij de begrotingsopmaak voor 1988. Enkele oriëntaties hieruit m.b.t. het advertentiebeleid in de geschreven pers.

5.1.2.1 Vooreerst heeft ook de Vlaamse overheid heel wat redenen om op een nieuw, weliswaar bijgestuurd protocol of andere vorm van samenwerkingsakkoord aan te sturen, al was het maar om de vooruitgang niet te stuiten die het advertentiebeleid inzake imago-opbouw teweeggebracht heeft, en de serieuze mediakortingen die alleen zo'n systematische samenwerking garandeert niet te missen. Het is daarbij aangewezen dat de Vlaamse regering zichzelf verplicht tot het reserveren van een vast budget hiervoor, zoniet wordt het advertentiebudget een gemakkelijke prooi bij hakbijlondes in het kader van de begrotingsopmaak.

5.1.2.2 Het advertentiebudget moet voldoende ruim zijn om campagnes van verschillende omvang mogelijk te maken. Naast een paar uitgebreide cluster-campagnes, die de grootste beleidsprioriteiten van de Vlaamse regering ondersteunen, en enkele volwaardige campagnes (in een grootte-orde van 6 miljoen, goed voor bijv. drie advertenties in de dagbladen en een beperkte selectie van informatieweekbladen), moet er ook ruimte zijn voor een aantal kleinschalige campagnes (bijv. 1 advertentie in dagbladen en selectie van weekbladen, grootte-orde 2 miljoen) en kleine aankondigingen (max. 1/16 pagina in de dagbladen). Ook deze laatste categorie bekendmakingen heeft zijn visibiliteit en bestaansgrond ten volle bewezen. Overigens is het bedrag van 140 miljoen gedurende de vijf jaar van het thans aflopende protocol nooit geïndexeerd, de 140 miljoen van medio '93 zouden er vijf jaar later 151 miljoen moeten zijn om dezelfde koopkracht te verzekeren.

5.1.2.3 De technische aanmaak van de advertenties en de technische coördinatie van media-aankoop en -plaatsing dient te berusten bij één gespecialiseerd communicatiebureau. Met het oog op een vlotte praktische werking mag deze technische coördinatie niet gesplitst worden over meerdere bedrijven tegelijk. Voor de grotere campagnes en de clustercampagnes daarentegen kan de technische coördinatie gescheiden worden van de creatieve uitwerking en realisatie van de advertenties. Die kan op zijn beurt uitbesteed worden aan andere bureaus.

5.1.2.4 Het straks aflopende protocol had betrekking op "steun aan de geschreven pers" en bevatte bepalingen die duidelijk geïnspireerd waren vanuit steun-standpunt en haaks staan op de eigen communicatienoden van de Vlaamse overheid. Het meest opvallende voorbeeld hiervan is de verplichting om advertenties in alle kranten tegelijk te publiceren. Voor een volwaardige doelgroepenvoorlichting moet het uiteraard mogelijk zijn te adverteren in een selectie van bladen die het best de doelgroep bereiken. Omdat de advertenties gaandeweg uitgegroeid zijn tot een der hoekstenen van het Vlaamse communicatiebeleid, verdient het aanbeveling de voorgestelde advertentie-samenwerking niet meer zozeer als een project van steun aan de pers te situeren maar als een project "informatie van de Vlaamse overheid".

5.1.2.5 Ten slotte dient erop gewezen dat de Vlaamse dag- en weekbladuitgevers ook direct betrokken partij zijn bij de commerciële en regionale televisie. Dit maakt het mogelijk de discussie open te trekken en synergieën tot stand te brengen. De uitgevers kunnen uitgenodigd worden voorstellen te ontwikkelen i.v.m. hun aanbod inzake multimediale campagnes.

5.2 Advertenties in de periodieke pers

In het kader van een gerichte doelgroepenvoorlichting dringt de informatie-ambtenaar reeds een hele tijd aan op middelen om te adverteren in de periodieke pers. De Vlaamse regering is in 1996 niet ingegaan op het voorstel om voor '97 een afzonderlijk budget in te schrijven voor de periodieke pers, d.w.z. in meer gespecialiseerde weekbladen of tijdschriften. Wel is het algemeen voorlichtingskrediet (basisallocatie 12.11 van programma 11.2) verhoogd, onder meer om een begin van adverteren in de periodieke pers mogelijk te maken. Zoals voor de dag- en weekbladpers is het ook hier nodig normen en een procedure uit te werken voor de toekenning van deze middelen. Als regel geldt alvast dat diensten die adverteren in de periodieke pers, voor de helft kunnen putten uit dit budget op voorwaarde dat zij zelf voor de andere helft van de kosten instaan. Deze regel van cofinanciering, die occasioneel ook toegepast wordt voor advertenties in de dag- en weekbladpers, heeft tot doel bij te dragen tot een responsabilisering van de diensten op het vlak van de communicatiebudgetten.

Ondertussen is ook de Unie van de Uitgevers van de Periodieke Pers bereid gebleken om, zoals de dag- en weekbladuitgevers, bijzondere kortingen toe te staan voor advertenties van de Vlaamse overheid in de bladen die door haar leden gepubliceerd worden.

5.3 Adverteren op radio en televisie

5.3.1 Voor 1996 was in de begroting geen afzonderlijk budget voorzien voor de uitzending van mededelingen van de Vlaamse regering of haar diensten op radio of televisie. De (betaalde) aanwezigheid van de Vlaamse overheid in de audiovisuele media is dan ook noodgedwongen beperkt gebleven tot een paar ad hoc-campagnes die vanuit andere budgetten gefinancierd waren. Het spreekt voor zich dat het onevenwicht tussen haar reclamebestedingen in enerzijds de geschreven pers en anderzijds de audiovisuele pers moeilijk verdedigbaar blijft. Temeer daar ook eigen, door prof. Jaak Billiet uitgevoerd onderzoek van de Vlaamse overheid (zie Jaarverslag 1995, p.48, 14.1.5), aangetoond heeft dat de televisie voor de Vlaming veruit (62,1 %) de belangrijkste



ste bron van informatie is. De informatieambtenaar pleit er andermaal voor structureel meer middelen te voorzien voor een stelselmatiger aanwezigheid van de Vlaamse overheid op radio en TV, al mag dit niet ten koste gaan van de inspanningen die gedaan worden om met grote regelmaat in de geschreven pers aanwezig te zijn. Wellicht kan een herschikking van de overige financiële middelen van het Protocol Steun aan de Geschreven Pers hier soelaas brengen ?

5.3.2 Een betekenisvolle stap vooruit werd gezet met het inschrijven in de Vlaamse begroting 1997, voor het eerst, van een afzonderlijk budget van 20 miljoen fr. voor betaalde aanwezigheid van de Vlaamse overheid in de audiovisuele media. Een bedrag van die orde mag weliswaar geen te hoge verwachtingen doen ontstaan : wie de reclametarieven van de landelijke commerciële zenders kent, weet dat met wat nu ter beschikking is, de ambitie om stelselmatig te adverteren in deze media te hoog gegrepen is.

5.3.3 Anderzijds dient rekening gehouden met de - door de commissie van het Vlaams Parlement in omvang afgezwakte - mogelijkheid die het nieuwe zgn. Maxidecreet over de openbare omroep VRT (nu nog BRTN) biedt om overheidsmededelingen uit te zenden. Art. 27 § 1 verplicht de VRT ertoe maandelijks tot maximaal 15 minuten mededelingen van de Vlaamse regering, het Vlaams Parlement en de Brusselse Hoofdstedelijke regering gratis uit te zenden, in aansluiting op een hoofdjournaal. De mededelingen "strekken tot voorlichting van de Vlaamse bevolking met betrekking tot aangelegenheden van algemeen belang". Met voor de drie overheden samen omgerekend een goeie drie minuten per week kan men deze regeling moeilijk erg genereus noemen. Wat niet belet dat deze extra-kans tot bekendmaking van de Vlaamse overheid met beide handen aangegrepen moet worden. De informatieambtenaar pleit er in dit verband voor af te stappen van de overjaarse formule van ad hoc-regeringsmededelingen, maar de ter beschikking gestelde krappe zendtijd integendeel te gebruiken voor een systematischer voorlichting over de beleidsprioriteiten en de dienstverlening van de Vlaamse overheid. Het hierboven aangehaalde budget van 20 miljoen fr. kan in deze optie gebruikt worden voor de realisatie van deze bijdragen.

6 Informatie- & sensibiliseringscampagnes

Het is de bedoeling niet in dit Jaaroverzicht uitgebreid alle informatie -en sensibiliseringscampagnes te behandelen die het voorbije jaar gevoerd zijn. De voornaamste campagnes worden hier alleen, zonder enige poging tot volledigheid, kort vermeld. Wel wordt daarna bij wijze van voorbeeld dieper op één campagne ingegaan, ook omdat deze campagne Spellinghervorming wellicht de meest multimediale en grootschalige was van het voorbije jaar.

6.1 Voornaamste campagnes

Opvallende mediacampagnes van de Vlaamse overheid waren een reeks advertenties die de velerlei bevoegdheden van de Vlaamse overheid illustreerden door op een rijtje te zetten op welke verschillende wijzen de Vlaamse overheid de werkgelegenheid ondersteunt en bevordert, en een zgn. clustercampagne "Vlaanderen, ondernemend land" ter ondersteuning van het strategisch vernieuwingsbeleid van de Vlaamse regering. Een andere clustercampagne beoogde de sensibilisering van de brede bevolking i.v.m. gelijke kansen voor mannen en vrouwen : gelijk loon voor gelijk werk, combinatie werk en gezin...

Twee grotere campagnes riepen de bevolking op tot deelname aan een openbaar onderzoek. Dat was het geval met het MINA-plan ("Wie het beter weet, moet het nu zeggen") en de campagne rond het Ruimtelijk Structuurplan Vlaanderen. Sensibiliseringscampagnes in de sector gezondheidsvoorlichting en welzijn riepen op tot een grotere solidariteit met seropositieven ("Als hij ermee kan leven, waarom wij dan niet"), tot het zich laten inenten (voor bejaarden) tegen longontsteking, en tot aandacht voor fysisch en mentaal gehandicapten als evenwaardige burgers. Bij onderwijs lag de klemtoon onder meer op het intercultureel onderwijs, het afstandsonderwijs (met 3814 teruggestuurde antwoordcoupons) en de aankondiging van de nieuwe Klasse voor ouders en Klasse voor jongeren. In de sector openbare werken en vervoer ging de aandacht vooral naar de promotie van het carpoolen en de week van het gemeenschappelijk vervoer.

6.2 Campagne Spellinghervorming

Een belangrijke multimediale campagne moest de invoering van de spellinghervorming ondersteunen in het najaar van 1996. Vanaf 1 september schakelden immers de openbare diensten op de vernieuwde spelling over, en dit leek het aangewezen moment om de brede bevolking over de wijzigingen voor te lichten, in afwachting dat de spelling op 1 september 1997 verplicht gesteld wordt voor onderwijs en overheid.

De klemtoon lag op twee publicaties, die op zeer ruime schaal verspreid werden. De folder De spelling in een note(n)dop zette de hoofdlijnen van de spellingswijzigingen op een rijtje. Hij werd o.m. via de scholen en hogescholen bezorgd aan de laatste leerjaren lager onderwijs, alle leerlingen in het secundair onderwijs en de studenten hoger onderwijs. Wie dieper op de zaken wou ingaan, kon bij bibliotheek en gemeentebestuur of met een antwoordbon gratis de uitgebreide brochure De nieuwe spelling... in de nieuwe spelling opvragen. Deze brochure werd ook als bijlage bij het onderwijsmaandblad Klasse bezorgd aan zowat 150.000 leraren en ander onderwijspersoneel, en



alle personeelsleden van het ministerie van het Vlaamse Gemeenschap ontvingen een exemplaar. Ook heel wat bedrijven bestelden grotere voorraden om die onder hun personeel te verdelen. Samen werden niet minder dan 1.440.000 ex. van de brochure gedistribueerd.

Beide publicaties werden aangekondigd via onder meer een reeks advertenties in de Vlaamse dag- en weekbladen ("De nieuwe spelling : kinderspel"), die de brede bevolking aanspoorde zich de nieuwe spelling eigen te maken. Met medewerking van de BRTN werd ook drie maanden lang op elke BRTN-radiozender dagelijks een nieuw door de cel Taaladvies van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap geschreven informatiespotje uitgezonden, en wie dat wou kon zijn spellingkennis dagelijks testen met een spelletje op BRTN-Teletekst. Nog andere acties ondersteunden de nieuwe spelling, zoals de aanmaak van een informatieve video en de verspreiding ervan o.m. via de openbare bibliotheken, en het aanbod van een spellingavond voor socioculturele verenigingen.



7 Controlecommissie voor de verkiezingsuitgaven

In de Jaarverslagen 1994 en 1995 werd omstandig ingegaan op de uitvoering van de wet van 12/7/1994 betreffende het toezicht op de officiële mededelingen van de overheid en over de werking van de Parlementaire Controlecommissie op de Verkiezingsuitgaven. Vooraleer te overlopen wat op dit punt gebeurd is sinds het vorige Jaarverslag, is het misschien nuttig even de voorgeschiedenis samen te vatten.

7.1 Voorgeschiedenis

De wet van '94 belast de federale Parlementaire Controlecommissie op de Verkiezingsuitgaven met de toetsing van "alle voor het publiek bestemde mededelingen en voorlichtingscampagnes" van de regeringen en ministers die direct of indirect met overheidsgeld worden gefinancierd. Strekt de mededeling of campagne ertoe het persoonlijk imago van de regering of minister te verbeteren, dan rekent de Commissie de kosten ervan aan op de uitgaven van de betrokkenen voor de eerstkomende verkiezingen waaraan zij deelnemen. Deze commissie veroordeelde medio '95 twee Vlaamse ministers voor electoraal misbruik van publicaties. De Vlaamse regering van haar kant stelde bij de Raad van State beroep tot nietigverklaring in tegen beide beslissingen van de Controlecommissie.

Ondertussen bleek de Commissie Reglement en Samenwerking van het Vlaams Parlement eensgezind van mening dat een van het federale Parlement afhangend orgaan onmogelijk het voorlichtingsbeleid van de Vlaamse overheid kan controleren. Daarom vond zij het aangewezen dat het Vlaams Parlement zelf een decretaal initiatief zou nemen dat de voorlichting van de Vlaamse overheid afschermt tegen politiek of electoraal misbruik en in de plaats treedt van de federale wet. Het zou evenwel nog een hele tijd duren vooraleer het Vlaams Parlement zelf met een decretaal initiatief terzake voor de dag zou komen (zie verder).

7.2 Houding van de Vlaamse regering

Midden 1996 deelde de Vlaamse regering aan de voorzitter van het Vlaams Parlement mee dat zij, geheel binnen de filosofie van de Commissie Reglement en Samenwerking van het Vlaams Parlement, d.w.z. met het grootste respect voor de bevoegdheidsverdeling binnen het federale België, voortaan geen voorlichtingsinitiatieven of regeringsmededelingen meer voor advies zou voorleggen aan de federale Controlecommissie. De Vlaamse ministers hebben zich aan dit standpunt gehouden en geen enkele campagne nog aan de commissie voorgelegd. De informatieambtenaar heeft geen weet van stappen die de federale Controlecommissie sindsdien ondernomen zou hebben tegen voorlichtingsacties van Vlaamse ministers.

7.3 Advies van de Raad van State

Ondertussen raakte het advies bekend dat de Raad van State uitbracht naar aanleiding van het wetsvoorstel van de federale Volksvertegenwoordigers Cahay-André en Cauwenberghs. Dit wetsvoorstel beoogt de toetsing van de regeringsmededelingen telkens toe te vertrouwen aan hun respectieve parle-



mentaire assemblees. Het beperkt de controlebevoegdheid van de federale Controlecommissie tot de federale overheid, en voorziet daarnaast dat elke parlementaire vergadering van gemeenschap en gewest een eigen controlecommissie in het leven roept voor de toetsing van de officiële mededelingen en campagnes van de eigen gewest- of gemeenschapsoverheid.

In zijn advies bestrijdt de Raad van State de in het wetsvoorstel vervatte beperking van de bevoegdheid van de federale Controlecommissie, omdat haar toetsing van regeringsmededelingen en voorlichtingscampagnes enkel gebeurt in functie van de controle op de verkiezingsuitgaven. Die controle is een federale bevoegdheid. Nu is het wel mogelijk om de bevoegdheid over de controle op de verkiezingsuitgaven over te hevelen naar de deelstaten met "constitutieve autonomie", maar daar is dan wel een bijzondere wet toe vereist, aldus de Raad van State, die overigens nog andere bedenkingen bij het wetsvoorstel heeft.

7.4 Initiatief van het Vlaams Parlement

Het Uitgebreid Vast Bureau van het Vlaams Parlement boog zich het voorbije jaar verscheidene keren over de problematiek en besliste op 20/11/1996 tot een dubbel initiatief. Vooreerst zou aan de gemeenschapssenatoren gevraagd worden in de Senaat 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 eventueel voorafgaand en bindend advies van een door elk der gewesten en gemeenschappen op te richten eigen controle-instantie.

Tegelijk kreeg de Studiedienst van het Vlaams Parlement de opdracht een voorstel van (bijzonder) decreet over de regeringsmededelingen en het voorlichtingsbeleid voor te bereiden, dat dan voor advies aan de Raad van State voorgelegd zou worden. De Studiedienst leverde zijn werkstuk ondertussen af, doch zijn voorstel botste op zware inhoudelijke kritiek van de minister-president, die voor de verdere voorbereiding van een wettelijke of decretale regeling de medewerking van de diensten van de Vlaamse regering aanbood.

De minister-president reageerde ook op de inhoud van het door de gemeenschapssenatoren in te dienen wetsvoorstel. De bezwaren zijn zowel van principiële als van meer praktische aard. Principieel is het moeilijk te aanvaarden dat in de voorgestelde regeling in laatste instantie een federale overheid bevoegd blijft voor het voorlichtingsbeleid van de deelstaten, want dat staat haaks op de logica van de staatshervorming. Maar zij bevestigt ook de verplichting om alle voorlichtingsinitiatieven vooraf voor te leggen aan een controle-orgaan, wat een zware hypotheek legt op de vlotte organisatie van de voorlichting, die trouwens soms heel kort op de bal moet kunnen spelen en dus niet gediend is met om het even welke maatregel die vertraging inbouwt. Integendeel, de vertraging wordt verdubbeld doordat volgens deze piste telkens twee commissies advies moeten uitbrengen. Overigens zal de invoering van een voorafgaand bindend advies van een door de gemeenschap of gewest op te richten controle-orgaan evengoed als de door Cahay-André en Cauwenberghs voorgestelde regeling raken aan de bevoegdheidsverdeling en dus een bijzondere wet vereisen.

7.5 Suggesties voor een eigen Vlaamse decretale controleregeling

Met het oog op een eigen Vlaamse decretale controleregeling inzake overheidscampagnes en regeringsmededelingen is het aangewezen, vooraleer tot het legistische werk over te gaan, te proberen tot een consensus te komen over de principes die aan zo'n controleregeling ten grondslag moeten liggen. In dit verband kan volgende insteek misschien nuttig zijn.

7.5.1 Het doel van een controleregeling kan erin bestaan het oneigenlijke gebruik van Vlaams overheidsgeld tegen te gaan door voorlichtings- of communicatie-initiatieven van de Vlaamse overheid te vermijden of bestraffen die erop gericht zijn het persoonlijk imago van de initiatiefnemers te verbeteren of het imago van een politieke partij en haar kandidaten gunstig te beïnvloeden. Daartoe wordt een deontologische code m.b.t. het communicatiebeleid van de Vlaamse overheid ingevoerd en worden de communicatie-initiatieven van de Vlaamse overheid getoetst aan deze code.

7.5.2 Voor de toepassing van de regeling komen alle voor het publiek bestemde voorlichtingscampagnes, mededelingen of andere communicatie-initiatieven van de Vlaamse regering of één of meer van haar ministers of van haar diensten, de Vlaamse openbare instellingen en de voorzitter van het Vlaams Parlement in aanmerking. Ook alle mogelijke kanalen komen in aanmerking, dus o.m. folders of brochures, advertenties in de geschreven pers, reclamespotjes of regeringsmededelingen op radio of televisie, maar ook mailings, video, internet, CD-rom, enz.

7.5.3 Het zal erop aankomen een aantal minimale inhoudelijke en vormelijke regels te formuleren die in acht genomen moeten worden en waaraan de concrete producten afgetoetst kunnen worden. Geval per geval dient dan individueel afgewogen te worden of het product misbruikt wordt voor de imagoverbetering van de betrokkenen i.pl.v. voor de objectieve informatie van het publiek. Daarbij zullen tastbare, objectieve criteria moeten gelden, waarbij willekeur of onnodige, ongepaste "censuur" vermeden wordt.

7.5.4 Zoals hierboven reeds gesteld, is het volstrekt niet aangewezen om alle geplande voorlichtings- of communicatie-initiatieven vooraf te laten voorleggen. Wel wordt voor de initiatiefnemers van voorlichtingsinitiatieven best de mogelijkheid geschapen om een geplande campagne vooraf preventief voor advies voor te leggen aan het toetsingsorgaan. In normale omstandigheden gaat het toetsingsorgaan over tot de beoordeling van concrete gevallen op basis van een klacht, maar het kan ook ambtshalve besluiten tot toetsing.

7.5.5 De toetsing wordt toevertrouwd aan een onafhankelijk college, dat rapporteert aan het Vlaams Parlement. Teneinde elke politisering tegen te gaan en rekening houdend met de niet bijster positieve ervaringen terzake met de federale Controlecommissie voor de Verkiezingsuitgaven, bestaat dit college niet uit Vlaamse Volksvertegenwoordigers of andere politieke mandatarissen. Het is beter het college samen te stellen met deskundigen en zgn. wijzen, zoals bijv. oud-journalisten en mediadeskundigen. De sanctionering ten slotte kan bestaan in de bekendmaking van de door het college besliste veroordelingen, het toekennen en bekendmaken dus van een "blaat".

Mocht het mogelijk blijken om over deze of aangepaste principes tot een politiek akkoord te komen binnen het Vlaams Parlement, moet het haalbaar zijn op vrij korte termijn tot een eigen Vlaamse decretale controleregeling te komen in de geest van wat het Uitgebreid Bureau reeds langer voor ogen staat.



8 Wegwijsvoorlichting

Naast de al meerdere malen verschenen Gids van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en de Vlaamse Instellingen van Openbaar Nut werd in 1996 beslist tot de uitgave van een beknopte versie van deze Gids. Uit nogal wat reacties was immers gebleken dat veel mensen weliswaar op zoek zijn naar correcte wegwijsinformatie, doch daarom nog geen nood hebben aan de uitgebreide (en soms wat complexe) administratieve informatie van de bestaande Gids. Er was daarentegen wel nood aan een eenvoudiger product dat in tegenstelling tot de uitgebreide Gids gratis en dus in massale oplage verspreid kon worden bij het grote publiek.

Met zijn 128 pagina's telt de nieuwe Beknopte gids van de Vlaamse overheid minder dan de helft van het aantal pagina's van de oorspronkelijke Gids. Met een sterke selectie van de opgenomen informatie en een trefwoordenlijst die meer dan een derde van de totale pocket in beslag neemt, legt hij de klemtoon heel sterk op de praktische bruikbaarheid voor het brede publiek. Hij is gedrukt op niet minder dan 95.000 ex. en massaal verspreid via onder meer de openbare bibliotheken en gemeentebesturen, met ondersteuning door advertenties in de dagbladen. Hij is trouwens ook op veel grotere schaal bij de eigen ambtenaren van het ministerie verspreid dan zijn grote broer.

De reacties op de Beknopte gids zijn dermate gunstig, dat er beslist is om beide initiatieven naast elkaar voort te blijven ontwikkelen, beide producten hebben immers hun eigen (verschillend) doelpubliek : de Beknopte gids richt zich tot de grote groep van mensen die slechts occasioneel met de Vlaamse overheid te maken krijgen en vooral een snel antwoord op hun wegwijsvraag zoeken, in volgende edities zal de klemtoon nog meer op het gebruiksgemak gelegd worden. De uitgebreide gids daarentegen wordt, met zijn organogrammen, namen van verantwoordelijke ambtenaren en taakomschrijvingen, doelbewust bestemd voor mensen die intensiever met de Vlaamse administratie (moeten) werken en daar door de bomen het bos willen blijven zien.



9 Telefonische informatieverstrekking en ontvangst

9.1 Infotelefoon

De ombudsdienst van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap behandelt niet alleen klachten; via zijn telefoonnummer (02) 507 50 70 staat hij ook ter beschikking voor telefonische wegwijsvragen van de bevolking. De kans is evenwel zeer groot dat de ombudsdienst of -functie omstreeks eind '97 verhuist van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap naar het Vlaams Parlement. Deze verschuiving maakt alvast deel uit van de voorstellen die binnen het Uitgebreid bureau van het Vlaams Parlement ontwikkeld zijn in het kader van de Nieuwe Politieke Cultuur.

Het vertrek van de Ombudsdienst mag niet leiden tot een stille afbouw van de telefonische wegwijsfunctie binnen het ministerie. Het moet integendeel de aanleiding vormen om dit essentieel onderdeel van de totale communicatie van de Vlaamse administratie op een systematischer wijze aan te pakken. Daarom is een voorstel uitgewerkt tot uitbouw van een professioneel opgezette informatietelefoon voor de hele Vlaamse overheid. Zowel de Vlaamse ministers als het college van secretarissen-generaal van het ministerie hebben al positief op het voorstel gereageerd, en omstreeks de tijd dat dit Jaarverslag in druk gaat, wordt aan de Vlaamse regering de eerste fase van het project ter goedkeuring voorgelegd. Deze eerste fase heeft betrekking op het inhuren van externe begeleiding bij de verdere uitwerking van het concept, de opmaak van het businessplan (personeel, informatica, logistiek, vorming, organisatie...) en het actieplan voor de realisatie van het project.

Het voorstel beoogt het opzetten van een telefonische informatiebalie waar de mensen terecht kunnen met hun vragen over de hele Vlaamse overheid, dus niet alleen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap maar ook de Vlaamse openbare en wetenschappelijke instellingen, en bij voorkeur zelfs het Vlaams Parlement en de Vlaamse Gemeenschapscommissie. Het gaat niet alleen om wegwijsvragen, men kan er ook eerstelijns-informatievragen stellen. De beantwoording van de vragen geschiedt door degelijk geschoolde voorlichters, die daarvoor gebruik maken van een uitgebreid databestand met intelligent opzoeksysteem. Dit databestand ontsluit o.m. de door de Vlaamse overheid uitgegeven publicaties en persberichten, de Vlaamse regelgeving en administratieve wegwijs- en telefoongidsen.

Wegwijs- en eenvoudige informatieve vragen kunnen door de voorlichters van de Vlaamse infotelefoon rechtstreeks beantwoord worden. Die beantwoording gebeurt steeds op basis van afspraken die met de inhoudelijk betrokken dienst gemaakt zijn en informatie die door deze dienst ter beschikking gesteld is. Bij moeilijker of technischer vragen wordt rechtstreeks doorgeschakeld naar de betrokken afdeling of zelfs ambtenaar. Dat is ook het geval bij alle dossiergebonden vragen. Het is trouwens de ambitie om mensen voor verdere informatie niet zomaar te verwijzen naar de betrokken dienst of ambtenaar, maar ze er daadwerkelijk mee door te verbinden, ook al zijn zij niet op dezelfde telefooncentrale aangesloten. De algemene infotelefoon moet nauw samenwerken met de kleinschaliger infotelefoons die reeds bij enkele instellingen en departementen van het ministerie bestaan en ten volle betrokken moeten worden bij de verdere uitwerking van het project.

Zo'n Vlaamse infotelefoon kan ook ondersteunend werken bij de informatie- en sensibiliseringscampagnes van de Vlaamse overheid, als instantie waar

men terecht kan voor verdere informatie of voor het bestellen van de overheidspublicaties. Hij is permanent operationeel om bij crisissituaties of calamiteiten zonder tijdverlies ingeschakeld te worden voor de telefonische informatievoorziening van verwanten en betrokkenen.

Rode draad bij de verdere uitwerking moet de maximale klantvriendelijkheid, de ècht lage drempel van deze bijkomende dienstverlening zijn. Die moet zich onder meer ook vertalen in aangepaste openingstijden - ook buiten de gewone openingsuren van de administratie -, beperkte kostprijs - zonaal tarief voor iedereen -, gegarandeerd korte wachttijden en één gemakkelijk te onthouden telefoonnummer.

Essentieel voor het welslagen van het project, dat de grenzen van één instelling overstijgt, is de actieve medewerking van alle geledingen van de Vlaamse overheid. Die medewerking zal slechts van harte gebeuren als elkeen er ook daadwerkelijk beter van wordt. Als bijv. blijkt dat meer mensen dan voorheen de weg naar de instelling en haar dienstverlening vinden, of dat de ambtenaren er ontlast worden van een groot aantal "eenvoudige" telefonische vragen - cf. de zgn. FAQ's of frequently asked questions op Internet - die gemakkelijk door de eerstelijns telefoonopvang beantwoord kunnen worden zodat zij enkel nog ingeschakeld moeten worden voor de behandeling van moeilijker vragen.

Dat het om een ambitieus project gaat, zal na het voorgaande voldoende duidelijk zijn en dient hier niet verder beklemtoond. Het zal belangrijke organisatorische en budgettaire consequenties hebben, en de implicaties op het vlak van personeel, logistiek, infrastructuur en informatica dienen nauwkeurig uitgetekend. Er moet daarvoor gerekend met een ontwikkelingsperiode van twee jaar, zodat het project pas in 1999 volledig operationeel kan zijn. Doch eens de infotelefoon er is, zal hij een essentieel en machtig instrument zijn voor het passief communicatiebeleid van de Vlaamse overheid.

9.2 Telefonische ontvangst

Een essentiële voorwaarde voor het welslagen van de algemene infotelefoon (de zgn. front office) is de degelijke telefoonbeantwoording bij de diensten waarnaar doorgeschakeld wordt (de back office). Ook zonder dat er sprake zou zijn van een infotelefoon vormt een correcte en vlotte telefonische ontvangst in alle diensten van het ministerie overigens een prioriteit van de eerste orde. Een prioriteit waarmee het in de praktijk wel eens fout durft te lopen, zoals eenieder weet die vaak moet bellen met de overheidsadministratie.

9.2.1 Een belangrijk instrument voor een degelijke telefonische ontvangst is het gebruik van dienstnummers die fungeren als centraal telefoonnummer van elke afdeling of werkcél en in principe steeds bemand moeten zijn tijdens de servicetijd, dit zijn de uren waarop de dienst bereikbaar moet zijn voor het publiek. Is een ambtenaar naar wie gebeld wordt niet op zijn bureau, dan wordt de oproep automatisch doorgeschakeld naar het dienstnummer. De dienstnummers werden begin '96 ingevoerd, doch worden, ondanks ondersteuning van de afdeling Communicatie & Ontvangst, nog lang niet in alle afdelingen consequent toegepast.

Dezelfde afdeling stuurde de afdelingen ook aanbevelingen voor het gebruik van correcte en duidelijke aanmeldingsformules bij het opnemen van de tele-



foon, een nota met suggesties voor de organisatie van de telefonische dienstverlening binnen de afdeling, en een handleiding voor de ambtenaren met de technische mogelijkheden van elk telefoontoestel om het telefoonverkeer te organiseren. De reactie op dit alles bleef erg beperkt.

9.2.2 Om op dit punt toch het status quo te doorbreken, werd beslist om in 1997 een gespecialiseerd bedrijf een onderzoek naar de kwaliteit van de telefonische dienstverlening van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap te laten uitvoeren. Concreet zal nagegaan worden hoe snel de oproeper de juiste ambtenaar aan de lijn krijgt : hoe lang duurt het vooraleer er opgenomen wordt, wordt de juiste antwoordformule gebruikt, hoe vaak wordt men doorgeschakeld, en komt men uiteindelijk bij de juiste persoon of dienst terecht. Het gaat dus om een kwantitatief onderzoek, dat niet ingaat op de inhoudelijke kwaliteit van de telefoonbeantwoording. Het onderzoek zal uitgevoerd worden bij alle afdelingen van het ministerie en bij de kabinetten van de Vlaamse ministers. De rapportering zal materiaal moeten aanbrengen voor een meer gerichte remediëring.

9.2.3 Het voorbije jaar heeft de afdeling Communicatie & Ontvangst een aanvang gemaakt met een meer gebruiksvriendelijke vermelding van de vele departementen, administraties en afdelingen van het ministerie in de telefoongidsen van Belgacom en Promedia. Zowel in de informatieve bladzijden vooraan als in de "gewone" bladzijden (vooral dan van de gids voor Brussel) wordt gepoogd een overzichtelijker en voor de administratieve leek toegankelijker structuur te ontwikkelen, waarbij nu voor het eerst ook trefwoorden gebruikt worden en niet langer alleen uitgegaan wordt van de organisatorische structuur van het ministerie.

9.2.4 Ten slotte mag het weinig geloofwaardig klinken dat er nog geen gedetailleerde telefoonlijst van het volledige ministerie van de Vlaamse Gemeenschap bestaat. En toch is dit zo. Weliswaar heeft elk der zeven departementen zijn eigen telefoonlijst en bestaan er bovendien nog verschillende lijsten per telefooncentrale, elk met zijn eigen aanpak en structurering, doch al die overzichten zijn niet geïntegreerd tot één allesomvattende en vlot te ontsluiten lijst. Het moet mogelijk zijn in 1997 te komen tot een scenario, stappenplan en begin van realisatie van zo'n overkoepelende telefoongids voor het ministerie, met bovendien - en vooral ! - de garantie dat deze gids continu bijgewerkt wordt.

9.3 Onthaalbalies

Een vooronderzoek door de afdeling Communicatie & Ontvangst heeft uitgewezen dat de onthaalfunctie in de verschillende gebouwen van het ministerie op wel zeer uiteenlopende wijzen ingevuld wordt : niet in alle gebouwen is een balie voorzien, niet overal wordt de balie bemand door eigen personeel, en niet alle balies bieden dezelfde dienstverlening. Nochtans zijn de onthaalbalies de visitekaartjes van de administratie en zijn zij mee verantwoordelijk voor de beeldvorming als een klantvriendelijke dan wel bureau-cratische overheid.



Daarom is een werkgroep opgericht die de problematiek van de onthaalbalies systematisch zal aanpakken en zal moeten uitmaken op welke ondersteuning en coördinatie deze onthaalbalies zullen kunnen rekenen.

De uitdaging is des te dringender nu in 1997 het nieuwe Ferrarisgebouw in gebruik genomen wordt door het departement Leefmilieu & Infrastructuur, en in 1998 het Consciencegebouw door o.m. het departement Onderwijs .



10.1 Website van de Vlaamse overheid

Op 30/9/1996 werd de overkoepelende website van de Vlaamse overheid op Internet in gebruik genomen. Het aanbod oogde al meteen behoorlijk verscheiden, van algemene administratieve wegwijsinformatie en info over de nieuwe spelling tot de lweto-databank over het wetenschappelijk en technologisch onderzoek in Vlaanderen en kwartaalgegevens over de evolutie van de Vlaamse economie. Interactieve elementen in het aanbod zijn o.m. de online Gids van de Vlaamse overheid, de mogelijkheid om zich (gratis) te abonneren op de persmededelingen van de Vlaamse regering en het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap via e-mail, de elektronische bestelmogelijkheid voor publicaties, en een gastenboek. Begin '97 werd de website door een vakjury uitgekozen als één van de "top 100 Belgian web sites". Voor de ontwikkeling van de website werd samengewerkt met een samenwerkingsverband van drie ondernemingen : Net It Be (Tijd Uitgeversbedrijf), Concentra en Netvision.

Het website-aanbod bestond voor het grootste deel uit nieuw materiaal doch incorporeerde tevens informatie die al voor aparte kleinschaliger sites ontwikkeld was. Het was trouwens van meet af aan het opzet met de website één geïntegreerd informatie-aanbod van de Vlaamse overheid te ontwikkelen en daarmee een proliferatie van kleinere zelfstandige websites voor afzonderlijke afdelingen, departementen en instellingen te vermijden. Hij zal verder ontwikkeld worden als referentiewebsite voor Vlaanderen en de Vlaamse overheid. De bezoeker moet er niet alleen informatie over de Vlaamse overheid kunnen vinden, maar ook doorverwijzingen naar andere sectoren van de samenleving en de organisaties en instellingen die op dat vlak actief zijn. De structuur die voor de website ontwikkeld is, maakt het voor alle diensten mogelijk ook nog in een latere fase aan te pikken en een eigen deelwebsite te ontwikkelen.

De uitbouw van het Internetaanbod wordt gecoördineerd door de administratie Kanselarij en Voorlichting en wordt begeleid door een werkgroep waarin de verschillende departementen van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap vertegenwoordigd zijn. Het ministerie hanteert ook een eigen stijlguide voor Internet, een geheel van stijlkenmerken die de website tot een herkenbaar geheel moet maken.

In tegenstelling tot wat eerder in het vooruitzicht gesteld was, werd de Engelstalige website nog niet in gebruik genomen, al stond hij bijna geheel op punt en was er zelfs al een verder groeiplan voor deze website uitgewerkt. Het ontbreken van sluitende garanties voor een continu beheer en updating van de informatie deed er de verantwoordelijken toe besluiten dit Engelstalig aanbod nog niet op het net aan te bieden.

10.2 Perspectieven en aandachtspunten

10.2.1 Het is duidelijk dat het huidig Internetaanbod van de Vlaamse overheid nog zeer onvolledig en dus onevenwichtig is, belangrijke domeinen van beleid en overheidsdienstverlening ontbreken nog zo goed als volledig in het huidig aanbod. Even duidelijk is het dat het opstarten van een eigen website van de Vlaamse overheid een dynamiek op gang gebracht heeft en heel wat

afdelingen en ministeriële kabinetten aan het nadenken gezet heeft over de uitwerking van een eigen aanbod. De lijst met de deelwebsites die in de maak zijn of waar de betrokkenen toch minstens over nadenken, is vrij indrukwekkend. Zij hoeven daarbij niet van nul te beginnen, voor wat de technische aanmaak betreft kunnen zij terugvallen op standaardovereenkomsten die vroeger al uitgewerkt zijn.

Niettemin blijft het een feit dat de beslissing om al dan niet met een eigen aanbod de Vlaamse website te vervoegen, geheel en al afhangt van de betrokken diensten zelf. Het valt daarom te verwachten en te vrezen dat er voor wat de Vlaamse overheid betreft ook in de toekomst nog grote informatieve gaten op Internet te signaleren zullen vallen. Temeer daar er centraal of decentraal geen instrumenten voorhanden zijn om de diensten tot een eigen aanbod te motiveren - ook geen financiële, want de kosten voor ontwikkeling en updating van de nieuwe modules worden aangerekend op de eigen budgetten van de betrokken diensten. Of bepaalde informatie op Internet aanwezig is, hangt dus niet af van de vraag naar die informatie, maar van de aanbodzijde.

10.2.2 Waar wel een eigen aanbod ontwikkeld wordt, hebben de initiatiefnemers het veelal moeilijk om de informatie te selecteren en aan te bieden op een wijze die aansluit op de behoeften van de gebruiker. Om het wat zwartwit te stellen : bij de uitwerking van modules wordt vaak uitgegaan van een organogrambenadering, van het referentiekader van de administratie zelf, en niet van een klantgerichte benadering waarbij de informatie gestructureerd wordt volgens de interesse- en vraagpatronen van de gebruiker. En de afdelingen staan niet steeds open voor voorstellen tot bijsturing op dit punt, de horizontale verantwoordelijken voor de coördinatie van de website krijgen weinig speelruimte om hier sturend of bijsturend op te treden.

10.2.3 Het voorgaande is geen pleidooi om de hele aanmaak en updating van Internettoepassingen te centraliseren, integendeel. De verantwoordelijkheid voor het realiseren en bijhouden van informatiemodules moet, mede gelet op het volume van de te behandelen informatie en de eisen inzake snelheid die het medium stelt, uitdrukkelijk bij de afdelingen zelf gelegd worden. Wel moet daarbij even uitdrukkelijk ruimte zijn voor kwaliteitsbewaking en advisering vanwege diegenen die horizontaal belast zijn met de coördinatie van de Vlaamse Internetsite. Op dit punt is er nood aan duidelijke afspraken.

10.2.4 Een en ander betekent dat het Internetaanbod nog lang niet voldoet aan de nood bij de gebruiker aan praktische basisinformatie in verband met administratie en dienstverlening van de Vlaamse overheid. Een meer consequente toepassing van het FAQ-principe, het aanbieden van de basisinformatie via Frequently Asked Questions, veelgevraagde vragen en antwoorden, zou hier ongetwijfeld een grote stap vooruit betekenen. Een minimumaanbod in die zin zou eigenlijk voor alle administraties ontwikkeld moeten worden, ook daar waar de betrokken administratie er (vooralsnog) voor opteert geen uitgebreid eigen Internetaanbod uit te bouwen.

10.2.5 Diensten die hun eerste stappen op Internet zetten, beperken zich veelal tot een vrij statisch aanbod, m.a.w. de vertaling in elektronische vorm van min of meer bestaand drukwerk. Volwaardige modules kenmerken zich



door hun interactieve benadering. Die interactiviteit veronderstelt in veel gevallen echter een actieve betrokkenheid van de betrokken administratie bij de "uitbating" van de Internetmodule, en de administratie moet bereid zijn hieraan de nodige personeelsmatige en organisatorische consequenties te koppelen.

10.2.6 Eens de interactiviteit verworven is, lijkt de stap naar het aanbieden van elektronische dienstverlening via Internet dan op het eerste gezicht niet zo groot meer. Maar de administratie moet zich intern wel zwaar herorganiseren (qua mensen, informatica, dossierstroom enz., vaak ook inzake regelgeving) om zo'n elektronisch loket mogelijk te maken, en daar zijn nog maar heel weinig of zelfs geen diensten rijp voor. Toch laat het zich aanzien dat ook hier op vrij korte termijn een dynamiek op gang gebracht kan worden.

10.2.7 In deze optiek kan het belang van een eigen Intranet voor de diensten van de Vlaamse overheid niet genoeg onderstreept worden. Door het intern toepassen van dezelfde technologie en methodieken als bij Internet zal de administratie kennis en ervaring opbouwen met betrekking tot het elektronisch beheren, aanbieden, actualiseren en stockeren van informatie en het concreet toepassen hierbij van interactiviteit. De uitbouw van een intern elektronisch informatie-aanbod via Intranet kan in een aantal gevallen fungeren als een proeftuin, zeg maar een generale repetitie voor het aanbieden van een selectie voor het grote publiek op de website van de Vlaamse overheid.

10.2.8 Door het gebrek aan Internet- of Intranet-ervaring bij de meeste diensten is de stap van idee naar realisatie van een eigen aanbodmodule niet zo evident. Een handleiding met concrete informatie over alle stappen die gezet moeten worden, inhoudelijke en organisatorische aandachtspunten en goede voorbeelden zou de diensten bijzonder nuttige diensten kunnen bewijzen.

10.2.9 Er kan niet genoeg gewezen worden op het enorme belang van het continu updaten van de aangeboden informatie - en op het werkvolume en de bijkomende uitgaven die dit met zich meebrengt. Ondanks alle knipperluchten laten sommige diensten op dit punt steken vallen, zodat hun oorspronkelijk best aantrekkelijke informatiemodule snel veroudert en hun geloofwaardigheid als dienst zwaar aangetast wordt. In dit verband verdient het aanbeveling de informatie zoveel mogelijk aan te bieden onder de vorm van gegevensbestanden en zo weinig mogelijk als tekstdocumenten. Een databestand updaten is makkelijker en houdt minder risico voor fouten in dan tekstbestanden aanpassen.

10.2.10 Tot slot nog een oproep aan alle administraties met een eigen Internetaanbod : maak dit aanbod (webadres en e-mailadressen) ook via de klassieke communicatiekanalen (incl. briefpapier en naamkaartjes) bekend. In de praktijk blijkt deze reflex in veel gevallen nog niet aanwezig te zijn.



11 Distributie van publicaties

11.1 Distributie via openbare bibliotheek en gemeentebestuur

De systematische verspreiding van de publicaties van de Vlaamse overheid bij de brede bevolking via de openbare bibliotheken en de gemeentebesturen (en vaste contactpersonen die er daar verantwoordelijk voor zijn) is na zo'n drie jaar een vast en bijna vanzelfsprekend gegeven geworden, dat door steeds meer administraties en ministeriële kabinetten naar waarde geschat wordt. Het aantal aanvragen om er gebruik van te kunnen maken neemt verder toe, en in advertenties en televisiespotjes wordt voor de begeleidende folder of brochure steeds vaker naar bibliotheek en gemeentebestuur verwezen. Het ingeburgerd raken van deze verspreidingskanalen leidt soms zelfs tot een overschrijden van het verzadigingspunt voor de infozuilen "informatie van de Vlaamse overheid" die in '95 en '96 geleverd werden op een groot aantal distributiepunten.

De groeiende populariteit bij de administratie van deze distributiewijze blijkt ook uit de vaststelling dat men wel eens beslist de verspreiding van publieksinformatie volledig toe te spitsen op gemeenten en bibliotheken. In sommige gevallen is deze keuze verdedigbaar. Toch dient ervoor opgelet dat men het circuit niet gaat gebruiken als gemakkelijksoplossing; elke 'uitgever' bij administratie of kabinet dient er m.a.w. over te blijven waken dat de rechtstreekse verspreiding naar specifieke doelgroepen niet in het gedrang komt.

De kwaliteit van elk distributiesysteem valt of staat met voortdurende kwaliteitscontrole. Daarom werd onlangs in samenwerking met de Centrale Openbare Bibliotheken in elke Vlaamse provincie een evaluatiesessie met de geïnteresseerde contactpersonen georganiseerd. Hoofdbedoeling was na te gaan hoe het project ter plaatse in de gemeenten loopt en welke knelpunten men daarbij ervaart. We zetten de meest opvallende vaststellingen en conclusies op een rij.

11.1.1 De vraag naar publicaties kan sterk verschillen. Het meeste succes kennen de folders en brochures die toelichting geven bij financiële tegemoetkomingen, zoals huisvestingstoelagen en studiebeurzen. Ook uitgaven met praktische informatie (bijv. de spellingbrochure) of die activiteiten voor een groot publiek aankondigen, doen het meestal goed. Verwijzingen in een advertentie of TV-spot naar de publicatie blijken veelal van doorslaggevend belang voor de 'omzet' van het product.

11.1.2 De berekening van het aantal exemplaren dat elk distributiepunt ontvangt, geschiedt op basis van het aantal inwoners voor wat de gemeenten betreft en het aantal geregistreerde leners voor de bibliotheken. Vooral de kleinere gemeenten en deeltijds werkende bibliotheken blijken echter vaak te grote pakketten te ontvangen. Onder meer door hun publieksvriendelijker openingsuren hebben de bibliotheken in het algemeen een groter publieksbereik dan de gemeentediensten. De verdeelsleutel moet daarom verder verfijnd worden, met een groter aandeel voor de bibliotheken.

11.1.3 In het najaar van '97 wordt de Internetsite van de openbare bibliotheken in gebruik genomen. De bibliotheken zullen van dit nieuwe kanaal



gebruik kunnen maken om met een elektronisch bestelformulier aanvullende exemplaren van publicaties bij te bestellen. Deze website zal het ook mogelijk maken continu - en alleszins veel sneller dan de bestaande trimestriële Nieuwsbrief Publicaties van de Vlaamse overheid - de bibliotheken te informeren over nieuwe publicaties en alle praktische informatie in dit verband.

11.1.4 Overigens valt het op dat tussen de openbare bibliotheken en de gemeentelijke (informatie)diensten zelden gestructureerde samenwerking bestaat. Een toch wel vrij opmerkelijke vaststelling voor dienstverleners die allemaal met vormen van informatievoorziening bezig zijn en binnen eenzelfde (gemeente)bestuur werken.

11.2 Centraal bestellen van publicaties

Zoals reeds vroegeresignaleerd, hoeft wie zich publicaties van verschillende afdelingen van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap wenst aan te schaffen, niet langer elke afdeling afzonderlijk aan te spreken, maar kan hij nu zijn hele bestelling plaatsen via de Centrale Bibliotheek in het Boudewijngebouw (tel. 02 / 507 48 77 - fax 02 / 507 49 06). Voor de gratis publicaties waren er bij de concrete uitvoering van de centrale bestellingen geen problemen. Doch voor enkele afdelingen met betalende publicaties bleek een centraal besteladres nog lang geen evidentie, en er was heel wat overtuigingskracht nodig vooraleer zij aan het project wilden meewerken. Na een eerder stroeve start op dit punt verloopt de samenwerking met de afdelingen thans zonder veel problemen. Het aantal bestellingen via de bibliotheek blijft evenwel bescheiden : in 1996 vielen er 50 bestellingen van meerdere publicaties te noteren, en ca. 150 aanvragen van één publicatie.

Ondertussen is er met Internet een nieuw kanaal voor de bestelling van publicaties bijgekomen. De Centrale Bibliotheek van het ministerie onderhoudt de publicatielijst op de Internetwebsite van de Vlaamse overheid en zorgt voor de verwerking van de elektronische bestellingen. Meteen na de start van de website vielen via dit kanaal een 100 à 120 aanvragen per week te behandelen, in december '96-januari '97 was het weekgemiddelde gedaald tot 20 à 30.



12 Huisstijl van de Vlaamse overheid

In 1996 ondernam de administratie Kanselarij en Voorlichting van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap een evaluatie van de in 1989 ingevoerde huisstijl van de Vlaamse Gemeenschap. Zij stelde daarbij vast dat "de Vlaamse overheid, in haar essentiële geledingen, die huisstijl na vijf jaar nog steeds niet op eenduidige en homogene wijze toepast. Geldt dit in eerste instantie voor de Vlaamse regering en haar diensten dan is dit nog meer het geval voor de VOI's en bij het optreden van de Vlaamse overheid in het buitenland. Dit komt uiteraard de corporate identity en de herkenbaarheid van de Vlaamse overheid, als een intern samenhangend geheel, niet ten goede." De evaluatie wees ook op "de wildgroei aan emblemen en logo's binnen de Vlaamse overheid". Zij stelde bij de bestaande huisstijl een aantal problemen vast en formuleerde bij elk van die problemen een aanbeveling.

Naar aanleiding van deze evaluatie en de daarbij vastgestelde knelpunten verzocht de minister-president in het voorjaar van '97 de betrokken administratie een gespecialiseerd bureau in te huren voor een beperkte aanpassing van de huisstijl. De aanpassing zal betrekking hebben op zaken zoals het schrappen van de beruchte "drie zwarte stippen" op het briefpapier van ministerie en kabinetten, het herdenken van de kleurvlakken die de zeven departementen van elkaar onderscheiden, de keuze van standaardletter en standaardlettergrootte, aanpassing aan het gebruik van de huisstijl op voertuigen en vastgoed van de verschillende departementen, en dergelijke meer. Maar de gestileerde leeuw blijft wel behouden als kernelement van de huisstijl.

Er moet ook een oplossing komen voor het door het evaluatierapport aangehaalde (en door de informatieambtenaar met klem onderschreven) probleem van de te uitgebreide adresseringen. Het gegeven is bekend : wie iemand in het ministerie wil aanschrijven, moet om volledig te zijn in de adressering melding maken van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, het departement, de administratie, de afdeling, de naam van de ambtenaar en wellicht nog diens titulatuur toe. Dit is niet alleen veel te lang (ook een probleem bij sommige advertenties van de Vlaamse overheid), het bevestigt bij het publiek ook het beeld van een ingewikkelde en strak hiërarchische bureaucratie. Het gezond verstand vraagt dat afgestapt wordt van deze oeverloos uitgebreide adressering en alleen de hoogstnodige elementen overgehouden worden. Maar dit gebeurt dan best wel op uniforme wijze voor alle departementen.

De cel Huisstijl van de administratie Kanselarij en Voorlichting kreeg ook de opdracht systematisch toe te zien op de toepassing van de huisstijl en onmiddellijk elke inbreuk te signaleren aan de minister-president, die de melding voor verder gevolg zal doorgeven aan de minister die verantwoordelijk is voor de administratie of het kabinet dat de inbreuk pleegde.

Wat de Vlaamse openbare instellingen betreft, ligt de bal nu in het kamp van de onderscheiden Vlaamse ministers. Op basis van omzendbrieven uit '95 heeft elk van hen de mogelijkheid om (elementen van) de huisstijl op te leggen aan de openbare instellingen die onder zijn of haar bevoegdheid vallen.

In het verlengde van wat hij in zijn vorige Jaarverslag (p.34) schreef, dringt de informatieambtenaar erop aan dat bij de voorziene technische bijsturing van de huisstijl ook paal en perk gesteld wordt aan de proliferatie van logo's van departementen, administraties en zelfs afdelingen, die de herkenbaarheid van de Vlaamse administratie alleen maar schaadt.



13 Educatieve werking

Het in het Jaarverslag 1995 aangekondigd educatief project "Vlamingen en hun overheden" is daadwerkelijk opgestart in 1996 in de schoot van de Vlaamse Onderwijsraad. Het project was oorspronkelijk bedoeld om leerlingen en leerkrachten correcte kennis bij te brengen over het geheel van de beleidsstructuren waar zij als Vlaming in leven en mee te maken krijgen, maar is ondertussen breder gekaderd en 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 de democratische rechtsstaat, met name de eigen, die functioneert binnen de internationale gemeenschap".

De grote lijnen van het project worden uitgezet door een Centrale Werkgroep, waarin naast vertegenwoordigers van de Vlaamse onderwijsnetten en van de Vlaamse overheid ook gezaghebbende journalisten en een universiteitsprofessor-politoloog zitting hebben. Omdat het de uitdrukkelijke bedoeling is voor de verschillende onderwijsniveaus (lager onderwijs, drie graden secundair onderwijs) en -richtingen (algemeen en kunstsecundair, technisch, beroeps- en buitengewoon onderwijs) gediversifieerd didactisch materiaal aan te leveren, berust de concrete uitwerking bij gespecialiseerde ontwikkelingsgroepen. Omwille van de beperkte mankracht en middelen worden zij niet allemaal op hetzelfde ogenblik opgestart. Eerst is de ontwikkelingsgroep voor de 3de graad algemeen, kunst- en technisch secundair onderwijs aan het werk gegaan, in april '97 gevolgd door de ontwikkelingsgroep 2de, 3de en 4de graad beroepsonderwijs. In een latere fase zal materiaal aangemaakt worden voor de derde graad lager onderwijs en voor de overige graden van het secundair onderwijs. De ontwikkelingsgroepen bestaan in hoofdzaak uit mensen van de begeleidingsdiensten bij de onderwijsnetten en gespecialiseerde leraren, die zich geëngageerd hebben om het concrete "schrijf"werk voor hun rekening te nemen.

De aandacht gaat in de eerste plaats uit naar de ontwikkeling van didactisch materiaal ten behoeve van de leraren. De inhoud van de didactische map voor de 3de graad secundair onderwijs zal opgesplitst worden in vijf modules, die hetzij afzonderlijk hetzij gezamenlijk door de scholen behandeld kunnen worden. De modules hebben betrekking op de rechtsstaat, de vrijheden, rechten en plichten van de burger, verkiezingen, de instellingen en hun bevoegdheden, en de besluitvorming. Elke module omvat drie delen : het eerste gaat in op kennisinhouden, het tweede bevat kritische reflecties op de verworven kennis, een derde deel ten slotte streeft ernaar de inhouden te vertalen naar de concrete leefwereld van de jongeren. Het materiaal moet zowel projectmatig of vakoverstijgend als vakgebonden verwerkt kunnen worden.

De Vlaamse minister van Onderwijs heeft voor de duur van twee jaar een directeur secundair onderwijs gedetacheerd voor het secretariaat van het educatief project, terwijl de minister-president uit het budget '96 een bedrag van vijf miljoen fr. opzij gezet heeft voor de aanmaak van het didactisch materiaal. Het is de bedoeling dat de eerste concrete producten nog voor het eind van het schooljaar 1997-'98 ter beschikking van de scholen zouden zijn.

14 Communicatie-initiatieven voor de Vlaamse Rand

Het Actieplan voor de Vlaamse Rand vormt een belangrijk aandachtspunt voor deze Vlaamse regering. Van dit Actieplan maakt communicatie een wezenlijk onderdeel uit. Daarom besteedt ook dit Jaarverslag een hoofdstuk aan wat op dit vlak gebeurd is.

14.1 Randkrant

In 1996 werd de uitgave voorbereid van de Randkrant, waarvan het eerste nummer verschenen is op 21 maart 1997. Dit nieuwe blad wordt uitgegeven door de vzw Informatie Vlaams-Brabant, maar wordt volledig gefinancierd door de Vlaamse overheid, die hiervoor op jaarbasis 13 miljoen fr. uittrekt, en de provincie Vlaams-Brabant. Ondanks die financiering door de overheid is het ideologisch en politiek ongebonden en hoeft het een kritische benadering en controversiële onderwerpen niet uit de weg te gaan.

De Randkrant beoogt het Nederlandstalige karakter van de Vlaamse Rand rond Brussel te ondersteunen en beklemtonen, en kadert in een ruimer strategisch plan, het zgn. Actieplan van de Vlaamse regering voor de Vlaamse Rand rond Brussel, dat een antwoord wil vormen op de problematiek van de verfransing en de internationalisering waarmee de Vlaamse Rand heel sterk geconfronteerd wordt. De Randkrant wil een bindmiddel zijn voor de autochtone bevolking van de Rand. Daartoe informeert zij de Vlaamse Randbewoners over wat er leeft in hun regio, met zowel sociaal-economisch als cultureel en human-interestnieuws, ook gemeentelijk nieuws. Doch tegelijk wil het blad de integratie van anderstaligen in de Rand bevorderen, door hen informatie aan te bieden die kan bijdragen tot een beter en intenser contact met de Vlaamse bewoners van de Rand. Dat gebeurt onder de vorm van een samenvatting der belangrijkste artikels, afwisselend in het Engels, Frans of Duits. En de rubriek "Gastenboek" laat maandelijks een (bij voorkeur ook Nederlandssprekende) buitenlandse bewoner van de Rand aan het woord met een impressie van zijn dagelijks leven in de regio.

De Randkrant verschijnt tien keer per jaar op 24 pagina's, oogt bijzonder aantrekkelijk en leest vlot, en de hoofdredactie ervan berust bij een ervaren journalist. Het magazine wordt op 135.000 exemplaren huis aan huis verspreid in de gemeenten die ofwel direct grenzen aan het Brussels Hoofdstedelijk Gewest of aan een van de zes faciliteitengemeenten. Nog vòòr het eind van '97 wordt een eerste lezersbevraging georganiseerd, op basis waarvan eventueel tot een bijsturing van het concept besloten kan worden.

De eerste drie afleveringen van de Randkrant zijn door de Vlaamse overheid ondersteund met reclamespotjes op de regionale televisie. Het was de bedoeling via dit medium bij de Vlamingen in de Vlaamse Rand interesse te wekken voor dit nieuwe informatieproduct dat zij eerstdaags in hun brievenbus konden vinden. De reclamespotjes werden telkens vijf werkdagen lang om het halfuur uitgezonden op Ring-TV.



14.2 Advertenties t.b.v. buitenlanders in Brussel en Vlaamse Rand

Zoals aangekondigd in het Actieplan voor de Vlaamse Rand rond Brussel, zijn een aantal advertenties ontwikkeld die zich richten tot de buitenlanders die in de Vlaamse Rand of in Brussel wonen. Deze advertenties hebben tot doel de buitenlanders te wijzen op het Vlaamse karakter van de Rand en hen aan te zetten tot activiteiten die kunnen bijdragen tot hun integratie daar. Zij beklemtonen het gastvrije karakter van Vlaanderen en de Vlaamse Rand, maar roepen tegelijk op tot integratie, bijv. door het volgen van taalcursussen Nederlands, deelname aan Vlaamse sportclubs of competitie tegen Vlaamse clubs, bezoek aan artistieke evenementen in de Vlaamse culturele centra, enz.

Deze advertenties verschijnen vanaf het voorjaar 1997 regelmatig in enkele tijdschriften die zich specifiek richten tot anderstalige buitenlanders in en rond Brussel, zoals The Bulletin, de personeelsbladen van de Europese Gemeenschap en de NATO, en de Amerikaanse Kamer van Koophandel in Brussel.

15 Wetenschappelijk onderzoek

Nadat in 1995 in opdracht van de Vlaamse minister-president de nulpeiling plaatsgevonden had van een wetenschappelijk onderzoek naar de kennis van de overheid bij de Vlamingen en hun houding tegenover de Vlaamse overheid (zie Jaarverslag 1995, pp. 47-50), voerde hetzelfde Interuniversitair Steunpunt Politieke Opinieonderzoek (ISPO) o.l.v. prof. Dr. Jaak Billiet in 1996 een effect-evaluatie uit. Op het ogenblik dat de redactie van dit Jaarverslag 1996 afgesloten wordt, zijn de resultaten van deze effect-evaluatie nog niet bekendgemaakt.

Hoewel de effect-evaluatie amper één jaar na de nulpeiling plaatsvond en in zo'n korte tijdsspanne hoogstwaarschijnlijk weinig opvallende verschuivingen te zien zal geven, mag het nieuw onderzoek toch met belangstelling tegemoet gezien worden. Precies omwille van de beperkte periode tussen beide onderzoeken werd immers voor een duidelijke accentverschuiving gekozen. De klemtoon wordt meer gelegd op het verwerven van inzicht in de houding van de respondent tegenover de overheid. Daarbij wordt niet alleen het kennisniveau van de respondenten onderzocht, maar ook hun houding tegenover de Vlaamse overheid, waarbij heel wat aandacht gaat naar het algemeen maatschappelijk kader waarin de respondent zich beweegt. In aansluiting op vroeger kwalitatief Censydiam-onderzoek, dat vier types "motivationale groepen" deduceerde die elk op een specifieke wijze betekenis geven aan hun beleving van de Vlaamse overheid (de zgn. kredietverleners, de onverschilligen, de vitters en de bekwaamheidszoekers), bevatte de nieuwe enquête vragen die moeten toelaten om de leefwereld van de Vlamingen beter in te schatten, zodat het in combinatie met andere gegevens mogelijk moet worden een ruwe typologie van de Vlaamse bevolking te construeren.

16 Interne communicatie

16.1 Groeiende aandacht voor interne communicatie

In 1996 is de interne communicatie voor het eerst als een strategisch essentiële activiteit naar voren geschoven binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Het officiële startschot hiervoor werd op 28/2 gegeven met de selectie door de Vlaamse regering van het project "Organiseren van de interne communicatie, in casu de top down management-communicatie" om als procesimplementatieplan uitgevoerd te worden in het kader van de organisatie-ontwikkelingsplanning. Deze selectie gaf het project meteen toegang tot een aantal dagen externe consultancy. In het najaar dan werd de uitbouw van de interne communicatie door het college van secretarissen-generaal geconsacreerd als een van zijn vijf teamdoelstellingen voor 1997. Een en ander illustreert het belang dat zowel de minister van Ambtenarenzaken als de ambtelijke top hechten aan een professionele aanpak van de managementcommunicatie.

Het spreekt voor zich dat de organisatie van de interne communicatie grotendeels binnen elk der departementen moet gebeuren, en het voorbije jaar hebben deze, elk voor zich en in volle autonomie, heel wat activiteiten en producten op dit vlak ontwikkeld, gaande van departementale nieuwsbrieven en regelmatig stafoverleg tot intranettoepassingen en elektronische prikborden. Doch interne communicatie is voor een niet onbelangrijk stuk ook een interdepartementale uitdaging, en hetgeen hieronder volgt spitst zich toe op wat binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap interdepartementaal aan denk- en doewerk opgestart is om de interne communicatie op een structurele wijze uit te bouwen.

16.2 Projectgroep Interne communicatie

De bevraging van ambtenaren waarmee de met de managementcommunicatie belaste projectgroep zijn werkzaamheden aangevat heeft, bevat een aantal treffende vaststellingen. Zo blijkt het leidinggevende personeel het bestaande informatie-aanbod veel positiever in te schatten dan de overige ambtenaren, waarvan 62 % zich onvoldoende geïnformeerd voelt over beslissingen en 70 % vindt dat de beslissingen onvoldoende snel doorstromen. Personeel op niveau A kan wat meer rekenen op notificaties, verslagen en formele individuele contacten, terwijl personeelsleden op niveau B en C vooral afhankelijk zijn van "formele" kanalen zoals omzendbrieven, nieuwsbrieven en het personeelsblad Goedendag. De niveaus A1, B en C ervaren een duidelijk tekort aan vaktechnische informatie, zij zijn vragende partij voor meer financiële, administratieve, logistieke en informatica-informatie, om hun werk goed te kunnen doen. Directeurs-generaal en afdelingshoofden hebben dan weer een zeer uitgesproken behoefte aan meer informatie over de grote strategische thema's en aan betere info over financiële aangelegenheden. Het doorgeven van beslissingen via de managementcascade (van hoog naar lager) stopt bij de afdelingshoofden of in het beste geval bij de A1's.

Op basis van deze enquêtering, een audit van wat nu reeds op het vlak van interne communicatie binnen het ministerie aanwezig is, en navraag over wat enkele toonaangevende bedrijven ontwikkeld hebben op dit vlak, heeft de projectgroep een visie op interne communicatie ontwikkeld, die als toetssteen zal dienen voor alle verdere concrete initiatieven ter zake. Deze visie is



in het najaar goedgekeurd door het college van secretarissen-generaal en bekrachtigd door de Vlaamse minister van Ambtenarenzaken. Zij stelt de invoering van een nieuwe communicatiecultuur centraal, die niet alleen open is, maar ook doelmatig en doeltreffend. Die open communicatie houdt voor de medewerkers niet alleen rechten in - het recht van toegang tot alle informatie die zij nodig hebben om hun werk goed te doen en volwaardig deel uit te maken van de organisatie -, maar ook plichten : de medewerkers moeten bereid zijn te luisteren en actief informatie te verzamelen en zelf ook te verstrekken, overeenkomstig de deontologische regels. Open communicatie slaat niet enkel op operationele informatie, maar ook op beleids- en strategische informatie, die opdrachten en doelstellingen in een breder kader situeert.

Om tot doelmatige interne communicatie te komen is het onontbeerlijk dat de communicatieplanning een wezenlijk onderdeel vormt van elk beslissingsproces. Doelmatigheid vereist ook dat een bewust onderscheid gemaakt wordt tussen actieve interne communicatie, waarbij boodschappen doelbewust en gericht uitgezonden worden) en passieve communicatie, waar informatie op vlot toegankelijke wijze ter beschikking is van al wie ze nodig heeft op het ogenblik dat hij of zij ze nodig heeft. Doelmatigheid gekoppeld aan openheid betekent in deze context dat de organisatie de strategische keuze maakt om de toegang tot passieve communicatie te promoten, te verruimen en te organiseren. In de visie wordt ten slotte beklemtoond dat de verspreide informatie niet alleen relevant moet zijn voor het doelpubliek en qua taalgebruik en stijl aan dat doelpubliek aangepast moet zijn, maar ook op het juiste ogenblik gecommuniceerd moet worden. Concreet betekent dit o.m. dat interne communicatie minstens gelijktijdig met externe communicatie moet lopen en er bij voorkeur zelfs aan vooraf moet gaan - een belangrijke uitdaging, bijvoorbeeld voor wat de beslissingen van de Vlaamse regering betreft, die uiteraard nog dezelfde dag wereldkundig gemaakt moeten worden.

16.3 Prioriteiten voor 1997

16.3.1 Ondertussen is beslist om de werking van het projectteam in 1997 verder te zetten. Een van zijn meest dringende opdrachten zal erin bestaan een algemene strategie voor de interne communicatie binnen het ministerie uit te werken, overigens niet beperkt tot alleen maar de managementcommunicatie. De inventarisatie van de soorten boodschappen, de doelgroepen en de mogelijke media is reeds in '96 gebeurd, maar het zal er nu vooral op aankomen op deze analysefase een synthesefase te laten aansluiten en met name de prioriteiten te bepalen die zullen gelden inzake keuze van informatie en systematisch te gebruiken kanalen.

16.3.2 Een der voornaamste reeds gebruikte media is het tweemaandelijks personeelsblad Goedendag, dat in de loop der jaren een aanvaard en vertrouwd medium geworden is voor een grote meerderheid van het personeel. De projectgroep zal zich moeten beraden over de wijze waarop dit blad meer dan tot nog toe het geval was uitgebouwd kan worden tot een bedrijfsblad of een combinatie personeelsblad/bedrijfsblad en een centrale plaats kan krijgen binnen de totale interne-communicatiestrategie van het ministerie.



16.3.3 Zoals reeds aangegeven, vormt de organisatie van de passieve communicatie, van m.a.w. het toegankelijk maken van interne informatiebronnen en gegevensbestanden, een der hoekstenen van de nieuwe visie op interne communicatie. In dit kader zal de projectgroep grote aandacht besteden aan de uitbouw van een Intranet binnen het ministerie en zijn zeven departementen. In drie van die departementen (Onderwijs - Leefmilieu & Infrastructuur - Wetenschap, Innovatie & Media) wordt reeds geëxperimenteerd met een eigen Intranet-aanbod. Dit dient veralgemeend te worden, en op korte termijn dient een algemene strategie ontwikkeld, waarop interdepartementale en departementale initiatieven autonoom geënt of geïntegreerd kunnen worden. In een eerste fase moeten daarbij keuzen gemaakt worden over doelstellingen, soorten aanbod, implementatiestrategie, huisstijl e.d. meer. Daarna dient de wie doet wat-discussie uitgeklaard, zodat de taken en verantwoordelijkheden rond kwaliteitsbewaking, centraal en decentraal beheer, technologische ondersteuning, aanleveren en actualiseren van gegevens, financiering enz. duidelijk vastliggen. Het is zonder meer duidelijk dat een sterk Intranet niet alleen op halflange maar zelfs op korte termijn een kritische succesfactor wordt voor de efficiënte werking van het ministerie.

16.3.4 De projectgroep zal aan de coördinatoren die binnen elk der departementen met de interne communicatie belast zijn, ondersteuning aanbieden bij hun sensibiliseringswerk naar directieraden en colleges van afdelingshoofden toe. Die ondersteuning kan de vorm aannemen van presentaties (bijv. over aandachtspunten uit de communicatie-audit m.b.t. top-downcommunicatie naar de werkvloer) of schriftelijke handleidingen (over de werkwijze voor de verslaggeving via e-mail over beslissingen of voor de integratie van communicatieplanning in het besluitvormingsproces). In het voorbijgaan dient er hier wel even op gewezen dat het in de departementen niet steeds dezelfde coördinatoren zijn die met de externe en de interne communicatie belast zijn. Aangezien externe en interne communicatie nochtans ten nauwste samenhangen, houdt deze opsplitsing gevaren in, en dient in de departementen waar de splitsing een feit is, aandacht opgebracht voor directe communicatielijnen tussen beide ambtenaren.

16.4 Snelinfo

In afwachting dat de discussie over de totale strategie voor de interne communicatie haar beslag krijgt, is in 1996 alvast één belangrijk nieuw instrument van interdepartementale interne communicatie in het leven geroepen. Snelinfo is een nieuw communicatiekanaal dat alle leidinggevende ambtenaren van het ministerie (tot op het niveau afdelingshoofd) via e-mail snel informeert over de beslissingen van de Vlaamse regering en het college van secretarissen-generaal die de organisatie als geheel aanbelangen, zoals statuut, personeelsontwikkeling, veranderingsprocessen, HRM en informatica. De redactie van deze korte mededelingen berust bij de betrokken dossierbeheerders, doch de eindredactie is toevertrouwd aan een redacteur, die hiervoor rapporteert aan de informatieambtenaar. Hoewel de klemtoon meer ligt op snelheid en leesbaarheid dan op de volledigheid, toch mogen de Snelinfo's beschouwd worden als "officiële" bekendmakingen, die niet meer gevolgd moeten worden door een bevestiging op papier. Telkens wordt ook aangegeven bij wie men terecht kan voor aanvullende informatie.

Het is niet de bedoeling de informatieverstrekking te beperken tot de hogere ambtenaren. Het project ondersteunt integendeel de rol van de afdelings-



hoofden als eerste verantwoordelijken voor de verdere doorstroming van alle relevante info naar hun medewerkers, en het is ook in deze termen aangekondigd. Een aantal afdelingshoofden hebben dit begrepen en zorgen ervoor dat (hetzij alle hetzij een selectie van) Snelinfo's bij een veel groter aantal ambtenaren verspreid worden. Daarnaast zijn er evenwel ook heel wat afdelingshoofden die zich van hun opdracht op dit punt nog niet bewust zijn of er alleszins niet naar handelen. Het al dan niet alert inspelen van afdelingshoofden op dit communicatiekanaal riskeert dus een discriminatie tussen goed en minder goed geïnformeerde ambtenaren in het leven te roepen. Ook het feit dat nog lang niet alle diensten van het ministerie op het computer-netwerk aangesloten zijn (w.o. nogal wat buitendiensten), kan bijdragen tot een interne communicatie met twee snelheden.

De Snelinfo's zijn opgestart als een tijdelijk experiment, om ervaring op te doen en vaste procedures uit te werken voor de snelle vertaling van managementbeslissingen in beknopte berichtgeving voor leidinggevendenden. Ondertussen is al heel snel gebleken dat het product aan een bestaande nood beantwoordt, en bij een vroeg in 1997 gehouden bevraging heeft een overgrote meerderheid van afdelingshoofden gevraagd het project voort te zetten. De bijsturing en uitbreiding van het Snelinfo-project is dan ook een prioritaire opdracht voor de Projectgroep Interne Communicatie. Die uitbreiding kan zowel slaan op de materies waarover verslag uitgebracht wordt - er wordt gedacht aan de activiteiten van de permanente interdepartementale werkgroepen - als op het doelpubliek (bijkomende doelgroepen dus, naast leidend ambtenaren en afdelingshoofden). Bij een inhoudelijke uitbreiding zal het er, zoals de bevraging van afdelingshoofden uitgewezen heeft, op aankomen het informatie-aanbod beheersbaar te houden en de bestemmingen niet te bedelven onder een vloed aan teksten waar zij weinig mee aan kunnen. Met andere woorden : ook de discussie over de bijsturing van de Snelinfo's houdt direct verband met die over de algemene interne-communicatiestrategie. Want daar zal op de eerste plaats een antwoord geformuleerd moeten worden op de vraag welke informatie actief doorgegeven wordt aan welke ambtenaren, en welke informatie daarentegen "passief" ter beschikking gesteld wordt van wie er vraag naar heeft.

Van meet af aan was het in de experimentfase de bedoeling de opmaak van Snelinfo's als een onderdeel van een ruimere interne-communicatie-aanpak uit te werken, althans wanneer het om grotere dossiers gaat die uitgebreide voorlichting via meerdere kanalen rechtvaardigen. Waar dat laatste het geval is, wordt voorzien dat de betrokken dossierbeheerder in samenwerking met de redacteurs interne communicatie vooraleer het dossier ter goedkeuring voorgelegd wordt een communicatieplan (wie moet met welke boodschap binnen welke termijn via welke kanalen geïnformeerd worden) uitwerkt en dit toevoegt aan het dossier dat voor beslissing voorgelegd wordt. Dat de communicatieplannen in deze fase nog niet volledig uitgevoerd worden - met uitzondering uiteraard van de Snelinfo, die er deel van uitmaakt - doet er niet toe. Belangrijker is dat de afdelingshoofden en dossierbehandelaars op deze wijze leren nadenken over de gevolgen die hun plannen zullen hebben voor bepaalde categorieën ambtenaren en over de manier waarop die doelgroepen het best ingelicht worden. Deze integratie van de communicatieplanning in het totale besluitvormingsproces is een oefening waar ook de externe communicatie een heel eind vooruit mee geholpen zou worden.

17 Communicatieplanning

Een professionele aanpak van de communicatie betekent bijna per definitie ook een planmatige aanpak van die communicatie. Toch blijkt communicatieplanning nog lang geen verworvenheid bij de overheid, ook niet de Vlaamse. Te vaak nog legt korte-termijnaanpak een hypotheek op de effectiviteit en efficiëntie van het voorlichtingswerk. Wellicht vormt de uitbouw van een planmatige benadering een der belangrijkste en meteen zwaarste uitdagingen voor het communicatiebeleid. Parallel met een meer planmatige benadering van beleid en beleidsuitvoering in zijn geheel, dient ook de communicatie over dat beleid en die beleidsuitvoering meer en beter gepland te worden.

Het zal er daarbij vooral op aankomen voor de communicatieplanning voldoende draagvlak te scheppen. Zolang die planning enkel en alleen de zorg is van degenen die dagdagelijks met de communicatie bezig zijn, zitten we fout. Het planningsgegeven moet mee gedragen worden door diegenen die in de administratie en op politiek niveau bezig zijn met de uitwerking en realisatie van beleids- en dienstverleningsprojecten. Zij moeten de communicatieplannen niet alleen onderschrijven, zij moeten actief betrokken worden bij de opmaak ervan en op dit vlak geresponsabiliseerd worden.

Zoals reeds in het Jaarverslag 1995 aangegeven werd, kunnen verschillende instrumenten ingezet worden om de uitbouw van een voorlichtings- en communicatieplanning binnen de diensten van de Vlaamse regering te structureren en ondersteunen. Een belangrijk instrument moet bijvoorbeeld de Beleidsbrief Communicatie worden, welke in het vooruitzicht gesteld is door de minister-president, die binnen de Vlaamse regering bevoegd is voor de coördinatie van het voorlichtingsbeleid. Deze beleidsbrief kon evenwel nog niet in 1996 afgerond worden. De publicatie ervan wordt voorzien in het najaar van 1997. Alle aandacht hieronder gaat dan ook naar de uitbouw van departementale communicatiejaarplannen, waar het afgelopen jaar wel degelijk een stuk vooruitgang bij geboekt is.

17.1 Departementale communicatiejaarplannen

17.1.1 Vanaf 1997 zal elk departement van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap een eigen communicatiejaarplan opmaken. Het was de vaste bedoeling van het college van secretarissen-generaal dat m.b.t. structuur en methodiek van deze plannen over de departementen heen duidelijke afspraken gemaakt worden, zodat het in een volgende fase mogelijk moet worden ze interdepartementaal te consolideren. Deze gesprekken zijn ondertussen gevoerd en de afspraken gemaakt, zodat wat volgt niet langer, zoals in het vorige Jaarverslag, een voorstel van de informatieambtenaar is, maar een door alle departementen aanvaarde aanpak.

De eerste proeven van communicatieplan die verscheidene departementen reeds in 1995 opstelden, waren nog niet op elkaar afgesteld en hadden in de meeste gevallen ook niet de pretentie als afgewerkt jaarplan te gelden. Maar ze deden de makers wel bijzonder waardevolle tips en expertise aan de hand

om te komen tot de formulering van een meer definitief model. Bij de uiteindelijke uitwerking van dat model is dankbaar rekening gehouden met deze ervaring binnen de departementen.

17.1.2 Het departementaal communicatiejaarplan (DCJP) is een gestructureerd en door het departement goedgekeurd overzicht der 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 ter zake. Het geeft de materies aan waarover gecommuniceerd zal worden en de concrete acties die daartoe ondernomen zullen worden, met telkens een aanduiding van de doelgroepen die beoogd en de kanalen die ingeschakeld zullen worden. Voor elk project wordt aangegeven welke de budgettaire consequenties en de gevolgen inzake de inzet van personeel zullen zijn.

17.1.3 Het DCJP zal uit drie luiken bestaan. Vooreerst worden fiches opge maakt m.b.t. alle vaste of regelmatig terugkerende communicatie-initiatieven, zoals tijdschriften, nieuwsbrieven of jaarboeken. Een vast onderdeel van deze fiches vormt o.m. een sterkte/zwakte-analyse, op basis waarvan bijsturingen voor het komende jaar vooropgesteld worden. Het tweede deel bevat communicatiefiches per project, activiteit of uitdaging die het komende jaar tot communicatie aanleiding zal geven, met opgave van doelgroepen, doelstelling, inhoud en timing van de communicatie, te gebruiken kanalen, budgettaire implicaties en eventuele knelpunten en randvoorwaarden. Uitgangspunt bij dit tweede luik is niet de communicatie-actie maar het te communiceren project. In een derde deel ten slotte wordt ingegaan op de organisatie van de communicatie door en in het departement, met zowel een inventaris van de bestaande middelen en structuren (personeel en logistiek, overleg- en samenwerkingsverbanden, besluitvorming en verantwoordelijkheden...) als een overzicht der geplande aanpassingen voor het komende jaar en de gevolgen daarvan voor personeels- en HRM-beleid en budget. Binnen elk van deze hoofdstukken dienen de prioriteiten aangegeven die voor het komende jaar gesteld worden.

17.1.4 De opmaak van het communicatiejaarplan geschiedt mede in functie van de begrotingsopmaak. Daarom loopt de opmaak ervan best parallel met die van de begroting en kunnen op grond daarvan drie fasen onderscheiden worden. De eerste twee vallen te situeren tijdens het jaar dat voorafgaat aan datgene waarop het betrekking heeft. De eerste fase, die van het voorlopig communicatieplan, wordt georganiseerd in het voorjaar en beperkt zich, behoudens het inventarisatiegedeelte dat sowieso toch al op papier gezet kan worden, tot de communicatie-initiatieven die budgettaire gevolgen zullen hebben en die dus bij de voorbereiding van de begroting in het late voorjaar gekend moeten zijn. In deze fase vormt het voorzien van de budgettaire implicaties de grootste bekommernis en is de volledigheid van de projectfiche van ondergeschikt belang.

De tweede fase wordt aangevat na de goedkeuring van de ontwerpbegroting door de Vlaamse regering en vòòr de definitieve goedkeuring van de begroting door het Vlaams Parlement, tussen november en december dus, en beoogt de opmaak van het definitieve communicatiejaarplan. De laatste fase ten slotte vindt doorgang tijdens de vroege lente van het jaar zelf waarop het betrekking heeft en sluit aan op de begrotingswijziging. Van de bijsturingen

die als gevolg van de budgetcontrole aan de communicatiebudgetten aangebracht moeten worden, wordt gebruik gemaakt om het communicatiejaarplan te verfijnen op die punten waar ondertussen concreter of meer gedetailleerde informatie ter beschikking gekomen is.

17.1.5 Ook de procedure die voor de opmaak van het communicatiejaarplan door de departementen gevolgd zal worden, is uitgewerkt in samenspraak tussen de zeven departementen van het ministerie en de horizontale verantwoordelijken voor de voorlichting. Zonder op de details ervan te moeten ingaan, kunnen toch volgende drie principes aangehaald worden. De opmaak van het departementaal communicatiejaarplan gebeurt in overleg met het betrokken ministerieel kabinet. De ministeriële woordvoerder, die doorgaans ook de communicatieverantwoordelijke van het kabinet is, is hiervoor de aangewezen gesprekspartner, doch hij of zij dient binnen het kabinet een ernstige bevraging te organiseren en het finaal advies moet gebeuren na raadpleging van minister en kabinetschef. Tweede principe is dat elk DCJP in elk der drie hierboven beschreven fasen goedgekeurd moet worden door de directieraad van het departement. En ten slotte dient gewezen op de centrale rol die de departementale communicatiecoördinator als (eind)redacteur te spelen krijgt bij de opmaak van het jaarplan - al kan deze voor onderdelen ervan een beroep doen op de redactionele inbreng van de inhoudelijk betrokkenen.

17.2 Ervaringen met de opmaak van departementale communicatiejaarplannen

Ook zonder dat daarvoor al een algemeen kader en methodologie ter beschikking was, waagden verscheidene departementen zich het voorbije jaar reeds aan de opmaak van een eerste proeve van communicatiejaarplan. De ervaringen die de departementale communicatiecoördinatoren op die wijze opgedaan hebben, zijn veelal gelijklopend en geven nu al een beeld van de moeilijkheden die verwacht mogen worden bij de gesystematiseerde planning van de communicatie en de redactie der communicatiejaarplannen die daar de kernactiviteit van uitmaakt.

17.2.1 De communicatieplannen scoren veelal goed op het vlak van de inventarisatie der bestaande initiatieven, minder op dat van de planning der toekomstige acties, waar de meeste leidend ambtenaren en afdelingshoofden zo goed als geen ervaring mee hebben en zich onwennig bij voelen. Waar het pro-actief nadenken over communicatie wel mogelijk blijkt, komt men moeilijk aan de expliciete bepaling van prioriteiten toe. Die prioriteitsbepaling lukt trouwens beter voor de organisatorische aanpak binnen het departement dan voor wat de communicatie-acties betreft.

17.2.2 Dit laatste houdt wellicht ook verband met de vaststelling dat het helemaal niet vanzelfsprekend blijkt om de beleidsinstanties - zeg maar de ministeriële kabinetten - bij de opmaak van het communicatiejaarplan betrokken te krijgen. Daardoor dreigt het jaarplan eenzijdig de prioriteiten van de administratie te weerspiegelen en op die wijze weinig garanties op volledige uitvoering in zich te dragen.



17.2.3 Men heeft het erg moeilijk om de inzet van het eigen personeel bij de geplande communicatie-initiatieven in te schatten. En ten slotte een klacht die fundamentele vragen oproept m.b.t. de coördinatie van het voorlichtingsbeleid en de rol die zowel de departementale communicatiecoördinatoren als de horizontale voorlichtingsverantwoordelijken daarbij te spelen hebben : de administraties houden helemaal niet van budgettaire transparantie inzake voorlichting, er bestaan m.a.w. veel verdoken voorlichtingsbudgetten, en wie deze budgetten beheert is er vaak helemaal niet op gesteld anderen daar inzicht in te geven.

Het zal aangewezen zijn bij de operationalisering van de communicatieplanning bij voorrang rekening te houden met bovenstaande vaststellingen - al dient daar meteen bij opgemerkt dat zij weinig groot nieuws bevatten voor wie al langer bezig is met de overheidsvoorlichting en in onderhavig en voorgaande Jaarverslagen al meerdere keren in gelijkaardige of andere bewoordingen aan de orde gesteld zijn.



18 Interdepartementale Werkgroep Communicatie en Ontvangst

In hoofdstuk 16 van het Jaarverslag 1995 is uitgebreid en bijwijlen kritisch ingegaan op de werking van de Interdepartementale Werkgroep Communicatie en Ontvangst. Veel van wat toen geschreven werd, blijft onverminderd gelden. Liever dan deze zaken te hernemen, lijkt het aangewezen te verwijzen naar de pagina's 56 tot 58 van het vorige Jaarverslag. Wat hieronder volgt, kan zich dan ook vooral beperken tot een paar nieuwe feiten en aanvullende accenten.

18.1 De Interdepartementale Werkgroep Communicatie en Ontvangst (IWCO) moet zijn aandacht (vaak noodgedwongen) blijven spreiden over een zeer grote diversiteit aan onderwerpen, gaande van het ambtelijk woordvoorderschap tot de kleding van het baliepersoneel. Deze brede scope mag dan al veel zeggen over de vele kanalen en uitingsvormen van communicatie, toch komt hij de slagkracht van de werkgroep niet ten goede.

18.2 Al is het aangewezen (zie verder) het actieplan van de IWCO te beperken tot slechts enkele prioritaire materies, toch ware het niet realistisch te verwachten dat deze beperking ook tot een daadwerkelijke beperking zal leiden van het aantal dossiers dat IWCO te verwerken krijgt. Er dient nu eenmaal binnen een organisatie als het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap veel gecoördineerd te worden op het vlak van voorlichting en communicatie, en de actualiteit heeft haar rechten. Wel kan een strengere afbakening van de prioriteiten een belangrijk instrument zijn bij de structurering van de agenda's van de opeenvolgende vergaderingen en de vergadertijd die aan elk der agendapunten besteed wordt.

18.3 In aansluiting op instructies van het college van secretarissen-generaal en wat de informatieambtenaar ter zake schreef in zijn Jaarverslag 1995, beperkt het uiteindelijk goedgekeurde Beleids- en Actieplan 1997 van IWCO zich niet tot een loutere opsomming van de vele dossiers en dossiertjes die de werkgroep zich voorneemt te behandelen. Na lange discussie zijn uiteindelijk drie actiepunten overgebleven als prioriteiten voor de werking van de werkgroep in 1997 : het verder uitwerken en verfijnen van de departementale communicatieplannen tot effectieve werk- en planningsinstrumenten, de uitbouw van een doorverwijsfunctie in het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap in nauwe samenhang met de organisatie van een infotelefoon, en ten slotte de verdere operationalisering van het ambtelijk woordvoorderschap. Op elk van deze punten wordt elders in dit Jaarverslag dieper ingegaan (resp. hfsten. 17, 9 en 2). Daarnaast blijven van het Beleids- en Actieplan evenwel een heel aantal bijkomende "voort te zetten, af te werken en nieuwe" actie- en aandachtspunten deel uitmaken, die het plan verzwaren en de concrete bruikbaarheid ervan niet meteen ten goede komen.

18.4 Een duidelijke bepaling van de prioriteiten is uiteraard maar een eerste stap op weg naar de realisatie van die prioriteiten. Het is aangewezen dat IWCO zich evenzeer beraadt over de strategie die zij volgen zal om te bewerkstelligen dat wat op papier prioriteit krijgt, ook in de praktijk bij voorrang verwezenlijkt wordt. De ervaring heeft ondertussen al ten overvloede aange-



toond dat het vooropzetten van strakke tijdsschema's en deadlines de zaak niet vooruithelpt. De meeste timings blijken in de praktijk immers al snel niet haalbaar omdat zij doorkruist worden door andere dringende noden en opdrachten van het moment. Belangrijker is het te verzekeren dat diegenen die (horizontaal) voor de uitwerking van de prioritaire actiepunten verantwoordelijk gesteld worden, voldoende ruimte en ondersteuning krijgen om die opdracht daadwerkelijk uit te voeren, en hen daarbij ook een voldoende "voeding" vanuit de departementen te garanderen.

18.5 Het valt op dat de door IWCO behandelde onderwerpen en dossiers in overgrote meerderheid aangebracht en onderbouwd worden door de horizontale voorlichtingsinstanties (administratie Kanselarij & Voorlichting en informatieambtenaar), en de verticale departementen zich ter zake vaak afwachtend en weinig actief opstellen. Deze vaststelling ligt in de lijn van de logica en contrasteert wellicht slechts schijnbaar met het initiatiefrecht en de verregaande autonomie die de departementen en hun geledingen in de praktijk voor zichzelf opeisen op het vlak van de voorlichting. Vaak overheerst het gevoel dat departementen de interdepartementale coördinatie van problemen en dossiers waar zij mee te maken krijgen, eerder beschouwen als een bedreiging dan als iets wat hen kan ondersteunen bij de oplossing ervan. De Interdepartementale Werkgroep slaagt er alleen in coördinatie tot stand te brengen daar waar er overal daadwerkelijk de bereidheid is om binnen een gecoördineerd geheel samen te werken. Waar die bereidheid minder of niet bij alle geledingen aanwezig is, blijkt IWCO - als instrument van de matrixstructuur van het ministerie - onvoldoende sterk om de administratie tot een gecoördineerde, laat staan geïntegreerde aanpak van problemen en initiatieven te brengen.

19 Departementale communicatiecoördinatoren

19.1 De kritische beschouwingen in het Jaarverslag 1995 (hfst. 17, pp.59-60) over de soms moeilijke werkomstandigheden voor de departementale communicatiecoördinatoren (DCC's) blijven in grote trekken gelden doch dienen hier niet in extenso herhaald. Wel lijkt het erop dat - althans in verscheidene departementen - de DCC's gaandeweg niet langer alleen door de top van hun departement maar ook door de administraties en afdelingen die tot het departement behoren, meer gekend en aanvaard worden als communicatiecoördinatoren en betrokken worden bij de her en der ontwikkelde voorlichtingsinitiatieven. Al blijft het bijzonder gevaarlijk zo'n vaststelling te veralgemenen en vallen nog teveel en te krasse voorbeelden aan te halen waar het tegendeel het geval was.

19.2 In elk departement wordt de coördinatie van materies zoals bijv. vorming, HRM en wetenschapsbeleid toevertrouwd aan ambtenaren die belast zijn met het tijdelijk mandaat van coördinator. Zij rapporteren rechtstreeks aan de secretaris-generaal. In sommige departementen behoort de communicatie tot het takenpakket van een van deze coördinatoren en treedt deze coördinator dus ook op als DCC, in andere departementen is dat niet het geval. Op een moment dat binnen het ministerie gezocht wordt naar een optimale inschakeling van de coördinatoren in de organisatie, pleit de informatieambtenaar ervoor om in elk departement ook de (externe en interne) communicatie als opdracht toe te wijzen aan een der coördinatoren-mandaathouders. De communicatie is niet alleen een primordiale opdracht voor elk departement, waarbij een directe rapporteringslijn naar de hoogste ambtenaar en een voortdurende coördinatie tussen de verschillende administraties en afdelingen van het grootste belang is. Het is ook noodzakelijk in elk der departementen expertise op te bouwen m.b.t. de planning, organisatie, uitvoering en evaluatie van de communicatie, en de opbouw van expertise binnen de departementen behoort nu eenmaal tot de essentiële doelstellingen van het coördinatoren-mandaatsysteem. Omwille van de intense band tussen interne en externe communicatie pleit de informatieambtenaar er verder voor beide deeltaken aan eenzelfde coördinator toe te wijzen.

19.3 Naast het departement Leefmilieu & Infrastructuur, waar de DCC al iets langer een werkgroep met communicatiecoördinatoren uit elk der zes administraties leidt, heeft nu ook het departement Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw zijn eigen werkgroep Communicatie met vertegenwoordigers uit elke administratie. De werkgroep vergadert ad hoc.

20.1 Taakafbakening informatieambtenaar - afdeling Communicatie & Ontvangst

De Vlaamse regering bevestigde medio '96 haar optie om de volledige horizontale voorlichtingsfunctie van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap samen te houden binnen het departement Coördinatie. Op die wijze blijft de nauwe samenwerking tussen de informatieambtenaar en de afdeling Communicatie & Ontvangst ten volle behouden.

De coöperatie houdt niet alleen in dat de afdeling Communicatie & Ontvangst de informatieambtenaar enkele personeelsleden ter beschikking stelt. Ook in de praktijk werken beide instanties nauw samen, er is geregeld werkoverleg tussen beide staven, en het personeel van de ene staf wordt wel eens vaker ingeschakeld voor opdrachten van de ander. Doch een dergelijke aanpak houdt ook het gevaar van onduidelijkheid in, zowel voor de eigen medewerkers als voor buitenstaanders.

Daarom is in het najaar van 1996 in onderling akkoord tussen het betrokken afdelingshoofd, de informatieambtenaar en de directeur-generaal van de administratie Kanselarij en Voorlichting een duidelijke taakverdeling tussen de afdeling Communicatie & Ontvangst en de informatieambtenaar uitgewerkt. Zij is als bijlage 2 bij dit Jaarverslag opgenomen. Zonder in details te treden kan hier toch in grote trekken gesteld worden dat de informatieambtenaar zich vooral toespitst op de inhoudelijke en redactionele aspecten en de coördinatie van de voorlichting, en verder op de persvoorlichting, de communicatieplanning en het algemene communicatiebeleid, het mediagebruik en de samenwerking met externe instanties. De afdeling Communicatie & Ontvangst van haar kant is vooral actief op het vlak van de praktische organisatie en ondersteuning van voorlichtingsinitiatieven (van drukwerk tot standen en audiovisuele producties) en evenementen, distributie van publicaties, huisstijl, telefonische en fysische ontvangst, beheer van gegevensbestanden voor interne en externe communicatie, en bibliotheek.

Hoewel het verder de bedoeling blijft dat beide entiteiten elkaar intens betrekken bij hun activiteiten, moet deze opdeling voor alle betrokkenen en voor de cliënten binnen en buiten het ministerie toch een grotere duidelijkheid scheppen en misverstanden voorkomen. Het zal er in een volgende fase op aankomen de feitelijke inzet van de mankracht van beide entiteiten consequenter te laten aansluiten op de nieuwe taakverdeling.

20.2 Personeelondersteuning van de informatieambtenaar

In elk der drie vorige jaarverslagen zag de informatieambtenaar zich verplicht aan de klagmuur te staan m.b.t. zijn personeelondersteuning. Maar soms is het goed van tradities af te stappen. Dit (vierde) Jaarverslag bevat geen pleidooi voor meer personeel. Het is immers vrij waarschijnlijk dat de cel van informatieambtenaar eerlang uitgebreid zal kunnen worden. Een toetsing van zijn takenpakket aan zijn personeelsbezetting heeft aangetoond dat er dringend nood is aan 3,5 bijkomende personeelsleden op A1-niveau. Op basis hiervan wordt de aanwerving van twee adjuncten van de directeur voor de externe communicatie in het vooruitzicht gesteld.

Een probleem dat daarentegen nog geen oplossing gekregen heeft, is dat van de evaluatie van de medewerkers. Binnen de klijntijnen van het Vlaams Personeelsstatuut kan de informatieambtenaar, die immers geen statutair ambtenaar maar contractueel is, zijn eigen directe medewerkers niet evalueren. Het wordt hem op die manier onmogelijk gemaakt volwaardig leiding te geven aan zijn cel. Ook voor de medewerkers zelf is dit een zeer ongezonde situatie, die aanleiding geeft tot onduidelijkheid en onzekerheid. De informatieambtenaar dringt andermaal aan op een oplossing voor dit probleem.

21 Contacten en samenwerking met andere overheden

21.1 Vlaams Parlement

Er is vrij geregeld hoewel informeel contact tot stand gekomen tussen de informatieambtenaar en de verantwoordelijke externe relaties van het Vlaams Parlement. Het is aangewezen dit contact tussen ministerie en Parlement m.b.t. de voorlichtings- en communicatiefunctie verder uit te bouwen en waar nodig uit te breiden en te structureren. Er zijn immers meer dan voldoende materies en dossiers van gemeenschappelijk belang om zo'n regelmatig overleg te noodzaken.

21.2 Vlaamse openbare instellingen

Het is niet de eerste keer dat de informatieambtenaar in zijn jaarverslag pleit voor meer samenspraak en samenwerking tussen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en de Vlaamse openbare instellingen op het vlak van de voorlichting. Die samenspraak is thans nagenoeg onbestaande. Binnen de vereniging MOVI (Netwerk voor Managementvaardigheden in de Openbare Vlaamse Instellingen) is een aanvang gemaakt met ervaringsuitwisseling tussen communicatie-ambtenaren van openbare instellingen op het vlak van public relations en communicatie. Doch hoe waardevol dit contact ook mag zijn, het gaat hier om vrijblijvende gesprekken tussen ambtenaren die hun organisatie niet binden.

Dat er nog geen enkel initiatief ontwikkeld is om tot een meer structureel gesprek tussen de verantwoordelijken voor de communicatie bij de onderscheiden geledingen van de Vlaamse administratie te komen, zal wel meerdere oorzaken hebben. Eén ervan is ongetwijfeld de vrees die bij de Vlaamse openbare instellingen leeft om beschoonmoederd te worden door het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Het wantrouwen is reëel, al zijn daar op het vlak van voorlichting en communicatie vooralsnog geen redenen toe, en het zal erop aankomen dit wantrouwen in de feiten te weerleggen. Al kan er geen twijfel over bestaan dat de Vlaamse overheid er zowel in haar eigen belang als dat van de bevolking niet goed aan doet haar administraties voor de volle honderd procent vrij spel te geven inzake hun externe en corporate communicatie.

Maar ook de onduidelijke status van de bij elke Vlaamse openbare instelling decretaal verplichte informatieambtenaar draagt bij tot het uitblijven van initiatief inzake onderlinge samenwerking. Naast instellingen waar deze informatieambtenaren zeer expliciet met voorlichtingstaken belast zijn, zijn er ook waar zij een sluimerend bestaan leiden, en vermoed mag worden dat bij sommige instellingen de officieel aangeduide informatieambtenaar een ander is dan de ambtenaar die daadwerkelijk het voorlichtingswerk doet.

De informatieambtenaar pleit voor het opstarten van geregeld en structureel overleg inzake externe communicatie tussen ministerie en Vlaamse openbare instellingen, en hij is bereid daartoe zelf mee het initiatief te nemen.

21.3 Provinciebesturen

In december '96 had een vergadering plaats met de horizontale voorlichtingsverantwoordelijken bij het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en de provinciale voorlichters. Aan deze vergadering werd ook deelgenomen door vertegenwoordigers van de Vereniging van Vlaamse Provincies. Er bleek een duidelijke bereidheid tot samenwerking bij concrete dossiers, en er werd overeengekomen om geregeld contact te houden.

21.4 Federale overheid

In het vorige Jaarverslag werd gewag gemaakt van een voorstel om in overleg tussen de verschillende overheden die dit land rijk is een gemeenschappelijke wegwijz databank op te bouwen en ter beschikking van de bevolking te stellen. Een principiële bespreking van een project in die zin in het Overlegcomité tussen de federale overheid, gemeenschappen en gewesten werd toen in het vooruitzicht gesteld, doch heeft sindsdien nog niet plaatsgegrepen. Ook op andere vlakken vallen met betrekking tot dit dossier geen nieuwe ontwikkelingen te melden.

Inzake communicatie-overleg met de federale overheid viel in 1996 als voornaamste wapenfeit de start te noteren van de gezamenlijke voorbereiding van de invoering van de euro. Onder impuls van het commissariaat-generaal voor de euro zijn vier centrale werkgroepen in het leven geroepen, waarvan één, de zgn. "Com Euro Com" werkgroep, de communicatie naar het grote publiek zal organiseren. In deze werkgroep, die voorgezeten wordt door de directeur-generaal van de Federale Voorlichtingsdienst, zijn naast de federale overheid ook de gemeenschappen en gewesten, Europese instanties, de Belgische Vereniging van Banken, het VBO, en de verenigingen van steden en gemeenten en van provincies vertegenwoordigd. Daarnaast valt ook, als subwerkgroep van een andere werkgroep, de werkgroep Admi-euro-com te vermelden, die tot doel krijgt specifiek de overheidsambtenaren voor te lichten over en voor te bereiden op de invoering van de euro.

Door de spreiding over meerdere werkgroepen kondigt dit (inderdaad dringend noodzakelijk) overleg tussen alle betrokkenen zich als bijzonder arbeidsintensief en wellicht niet altijd even efficiënt aan. Temeer omdat elk van beide werkgroepen op zijn beurt nog eens opgedeeld werd in een beheerscomité en een algemene vergadering, wat bijna tot een verdubbeling van het vergaderritme leidt. Een voorstel van de informatieambtenaar om dit soort betwistbare opdelingen te schrappen, werd vooralsnog niet aanvaard. Aan Vlaamse kant was nochtans zelf het goede voorbeeld gegeven met de coördinatie van de deelname der zeven ministeriële departementen via één gezamenlijk vertegenwoordiger.



BIJLAGE 1

COMMUNICATIEPLAN 1997-'98 VAN DE INFORMATIEAMBTENAAR

In aansluiting op de vaststellingen en bedenkingen van het Jaarverslag volgt hieronder het Communicatieplan 1997-'98 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

1.6 Informatieambtenaar - Verdere operationalisering van de verspreiding der persmededelingen van Vlaamse regering, ministeriële kabinetten en ministerie via Belga.

2 Persvoorlichting van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

2.1.2 Afdeling Vorming - Organisatie van driedaagse opleiding voor woordvoerders en leidend ambtenaren die haar nog niet gevolgd hebben.

2.1.3 Informatieambtenaar, Interdepartementale Werkgroep Communicatie & Ontvangst - Uitwerking van een pakket voor de praktische ondersteuning van de woordvoerders, met verdere uitbouw van mediabestand en aanmaak van een toolkit met daarin alle informatie over de verschillende soorten ondersteuning waarop zij een beroep kunnen doen.

2.1.3 Informatieambtenaar, Interdepartementale Werkgroep Communicatie & Ontvangst - 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.

2.1.3 Informatieambtenaar, Interdepartementale Werkgroep Communicatie & Ontvangst, ministeriële woordvoerders, Vlaamse regering - Op basis van een door de informatieambtenaar uitgewerkt voorstel zal in overleg met de ministeriële woordvoerders, Interdepartementale Werkgroep Communicatie en Ontvangst en college van secretarissen-generaal gepoogd worden tot glo-

bale afspraken inzake de taakverdeling tussen ambtelijke en ministeriële woordvoerders te komen; deze zullen ter goedkeuring voorgelegd worden aan de Vlaamse regering.

2.3 Secretariaat van het college van secretarissen-generaal, informatieambtenaar - Realisatie van een vulgariseerde versie van de deontologische code voor ambtenaren, en ruime interne verspreiding en bekendmaking ervan.

3 Voorlichting van de buitenlandse pers

3.2 Kabinet van de Vlaamse minister van Buitenlands Beleid, administratie Buitenlands Beleid, Informatieambtenaar - Verdere prospectie met het oog op het mogelijk maken van de realisatie van een Vlaamse Knipselkrant voor buitenlandse correspondenten.

3.3 Administratie Buitenlands Beleid, informatieambtenaar - Realisatie van Fact sheets met informatie over Vlaanderen, o.m. ten behoeve van buitenlandse journalisten.

3.4 Administratie Planning en Statistiek, administratie Buitenlands Beleid - Voorbereiding van nieuwe editie van anderstalige versies van Vlaamse regionale indicatoren.

3.5 & 3.6 Administratie Buitenlands Beleid, informatieambtenaar - Uitwerking van een onthaalbeleid voor nieuwe buitenlandse journalisten.

3.7 Administratie Buitenlands Beleid, informatieambtenaar, kabinet van de Vlaamse minister bevoegd voor het Buitenlands Beleid - Absolute prioriteit is vereist voor het opzetten van een cel buitenlandse media.

4 Coördinatie van de voorlichting

4.1 Alle leidend ambtenaren - De leidend ambtenaren dienen erop toe te zien dat alle belangrijke en nieuwe voorlichtingsinitiatieven van hun departement of administratie vooraf gesignaleerd worden aan en besproken worden met de horizontale voorlichtingsverantwoordelijken en de eigen departementale communicatiecoördinator.

4.2 Interdepartementale Werkgroep Communicatie & Ontvangst - Stimuleren van communicatieverantwoordelijken binnen de departementen, om meer gebruik te maken van elkaars voorlichtingskanalen, o.m. door de organisatie van informatie-uitwisseling m.b.t. elkaars voorlichtingskanalen.

5 Media-aankoop

5.1 Vlaamse regering - Beslissing m.b.t. voortzetting of bijsturing van samenwerkingsverband met de uitgeversfederaties van dag- en weekbladpers.

5.1 Minister-president, informatieambtenaar, Interdepartementale Werkgroep Communicatie & Ontvangst - Implementatie van bijgestuurd samenwerkingsverband met de uitgeversfederaties van dag- en weekbladpers.



5.2 Informatieambtenaar, minister-president - Afsluiten van overeenkomst met de Unie van de Uitgevers van de Periodieke Pers i.v.m. exclusieve kortingen voor de Vlaamse overheid.

5.3 Minister-president, informatieambtenaar - Uitwerking en realisatie van een systematische aanwezigheid van de Vlaamse overheid op de VRT via informatieve items, uit te zenden in de aan de overheid toegewezen TV-zendtijd.

7 Controlecommissie voor de verkiezingsuitgaven

7.5 Vlaams Parlement, misschien i.s.m. administratie Kancelarij & Voorlichting - Uitwerking van een decretale Vlaamse controleregeling inzake overheids campagnes en regeringsmededelingen.

8. Wegwijsvoorlichting

8 Afdeling Communicatie & Ontvangst - Optimalisering van Beknopte gids van de Vlaamse overheid en uitgebreide Gids van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

9 Telefonische informatieverstrekking en onthaal

9.1 Vlaamse regering - Principiële beslissing tot inrichting van een Vlaamse infotelefoon, en uitnodiging aan Vlaamse openbare instellingen, Vlaams Parlement en Vlaamse Gemeenschapscommissie om aan het project mee te werken.

9.1 Administratie Kancelarij en Voorlichting - Uitbesteding van de opdracht inzake externe consultancy voor de opmaak van businessplan en actieplan voor Vlaamse infotelefoon, en begeleiding van de externe consultant.

9.1 Administratie Kancelarij en Voorlichting - Voortzetting van de telefonische informatieverstrekking na het eventuele vertrek van de ombudsdienst naar het Vlaams Parlement en in afwachting van het operationeel worden van de Vlaamse infotelefoon.

9.2 Afdeling Communicatie & Ontvangst - Gunning, begeleiding, verwerking en follow-up van het extern onderzoek naar de kwaliteit van de telefonische diensverlening bij het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

9.3 Afdeling Communicatie & Ontvangst - Stimuleren en follow-up van de werkgroep Onthaalbalies, en advies m.b.t. onthaalbalies in Ferrarisgebouw en Consciencegebouw.

10. Internet

10.2 Administratie Kancelarij en Voorlichting, Interdepartementale Werkgroep Internet - Verdere planmatige uitbouw en kwaliteitsbewaking van Internetsite.



11 Distributie van publicaties

11 Interdepartementale Werkgroep Communicatie & Ontvangst, afdeling Communicatie & Ontvangst - Implementatie van voorstellen tot bijsturing van distributiesysteem op basis van evaluatie met contactpersonen.

12 Huisstijl van de Vlaamse overheid

12 Afdeling Communicatie & Ontvangst - Gunning en begeleiding van opdracht tot beperkte aanpassing van huisstijl (incl. afbouw van proliferatie inzake logo's), en implementatie van de resultaten ervan.

12 Afdeling Communicatie & Ontvangst - Nauwkeurig nazicht van alle publicaties van ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en ministeriële kabinetten, en signaleren van inbreuken op huisstijl.

12 Alle Vlaamse ministers - Opdracht geven aan de Vlaamse openbare instellingen onder hun bevoegdheid om de huisstijl van de Vlaamse overheid over te nemen en te respecteren.

14 Communicatie-initiatieven voor de Vlaamse Rand

14 Administratie Kanselarij en Voorlichting - Uitwerking en realisatie van onthaalbrochure voor buitenlanders in de Vlaamse Rand.

16 Interne communicatie

16.3.1 Projectgroep Interne Communicatie - Uitwerking en operationalisering van strategie voor interdepartementale interne communicatie.

16.3.2 Projectgroep Interne Communicatie, administratie Kanselarij en Voorlichting - Herpositionering van het personeelsblad Goedendag binnen de totale interne-communicatiestrategie van het ministerie.

16.3.3 Projectgroep Interne Communicatie, administratie Kanselarij en Voorlichting, werkgroep Intranet - Uitbouw van een interdepartementaal Intranet.

16.4 Projectgroep Interne Communicatie - Bijsturing en verdere uitbouw van Snelinfo als kanaal voor interne communicatie rond managementsbeslissingen.

17 Communicatieplanning

17.1 Interdepartementale Werkgroep Communicatie & Ontvangst, informatieambtenaar - Verdere afspraken en begeleiding i.v.m. de invoering en coördinatie van communicatiejaarplanning binnen elk departement, en consolidatie van de departementale communicatiejaarplannen.

17.1 Departementale communicatiecoördinatoren, alle departementen - Opmaak van departementaal communicatiejaarplan.

18 Interdepartementale Werkgroep Communicatie & Ontvangst

18.2 & 18.4 Interdepartementale Werkgroep Communicatie & Ontvangst
- Monitoring en facilitering van de realisatie van de IWCO-prioriteiten.

19 Departementale communicatiecoördinatoren

19.2 College van secretarissen-generaal - De interne- en externe-communicatiefunctie opnemen bij de taken van de departementale coördinatoren.

20 Informatieambtenaar en administratie

20.1 Informatieambtenaar, afdeling Communicatie & Ontvangst - Implementatie van taakverdeling tussen informatieambtenaar en afdeling Communicatie & Ontvangst.

20.2 Afdeling Wervingen en Personeelsbewegingen - Implementatie van de voorziene personeelsuitbreiding.

21 Contacten en samenwerking met andere overheden

21.2 Informatieambtenaar, administratie Kanselarij en Voorlichting - Initiatief i.v.m. overleg inzake externe communicatie tussen ministerie Vlaamse Gemeenschap en Vlaamse openbare instellingen.

BIJLAGE 2

TAAKVERDELING TUSSEN DE AFDELING COMMUNICATIE & ONTVANGST EN DE INFORMATIEAMBTENAAR

1 Afdeling Communicatie & Ontvangst

1.1 Organisatie en uitbating van een wegwijsinfotelefoon m.b.t. de Vlaamse overheid (tot nu toe en tot nader bericht wordt deze taak uitgevoerd door de Ombudsdienst)

1.2 Behandeling van schriftelijke algemene of wegwijsvragen m.b.t. de Vlaamse overheid en van vragen naar interdepartementale publicaties

1.3 Advies en/of ondersteuning m.b.t. de organisatie van de communicatie uitgaande van de Vlaamse ministers en hun diensten

1.4 Advies, realisatie, coördinatie en/of ondersteuning van evenementen (zowel interdepartementaal als departementaal of ten behoeve van Vlaamse ministers), incl. protocollaire aspecten¹. De evenementen kunnen o.m. de vorm aannemen van officiële openingen, ontvangsten, academische zittingen, concerten, geleide bezoeken, opendeurdagen; deze lijst is evenwel niet limitatief

1.5 Initiatie, advies, coördinatie, organisatie en/of ondersteuning van tentoonstellingen, standen of beurzen¹ (zowel interdepartementaal als departementaal of ten behoeve van Vlaamse ministers)

1.6 Advies, realisatie en/of ondersteuning m.b.t. de aanmaak van departementale publicaties

1.7 Redactie en realisatie van de interdepartementale wegwijspublicaties²

1.8 Redactie en realisatie van het persoverzicht

1.9 Initiatie en coördinatie van de uitbouw van en het toezicht op de toepassing van de huisstijl, en verlenen van advies en begeleiding inzake het verantwoord gebruik van het embleem van de Vlaamse Gemeenschap

1.10 Realisatie en begeleiding van fotografisch en audiovisueel werk (zowel interdepartementaal als departementaal of ten behoeve van Vlaamse ministers), en uitbouw en beheer van een beeldbank; onderzoek naar de mogelijkheden inzake interdepartementale coördinatie van de audiovisuele communicatie

1.11 Ontvangst (incl. informatievoorziening) van binnenlandse gasten en groepen

1.12 Beheer van de prijzen van de Vlaamse Gemeenschap en eventuele Vlaamse eretekens

1.13 Beschikbaar stellen van promotiemateriaal en relatiegeschenken t.b.v. de Vlaamse regering en haar diensten

- 1.14** Beheer en uitbating van het Ontvangstcentrum van de Vlaamse Gemeenschap Kasteel Van Ham
- 1.15** Uitbouw en uitbating van de centrale bibliotheek als enerzijds een klantvriendelijke bedrijfsbibliotheek voor alle ambtenaren van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en instrument van interne communicatie, en anderzijds als verkooppunt voor de publicaties en documentatiecentrum van de Vlaamse overheid; opvolging van het wettelijk depot voor alle publicaties van de diensten van de Vlaamse regering
- 1.16** Organisatie, coördinatie en kwaliteitszorg van de telefonische en fysieke ontvangst (excl. personeelsbeheer) binnen de diensten van de Vlaamse regering
- 1.17** Beoordeling van vragen en afsluiten van overeenkomsten i.v.m. het gebruik van gebouwen, inzonderheid het Boudewijngebouw door derden
- 1.18** Uitbouw en beheer van gegevensbestanden ter ondersteuning van de externe en interne communicatiefunctie binnen de diensten van de Vlaamse regering
- 1.19** Organisatie van de distributie van publicaties via openbare bibliotheken en gemeentebesturen³
- 1.20** Organisatie van de distributie van interdepartementale publicaties
- 1.21** Realisatie en redactie van het personeelsblad Goedendag. M.b.t. de positionering van de Goedendag in het interdepartementale interne-communicatiebeleid en de organisatorische gevolgen daarvan worden de definitieve conclusies van de projectgroep Interne Communicatie en de daarop aansluitende besluitvorming afgewacht

2 Informatieambtenaar

- 2.1** Persvoorlichting en contacten met de pers t.b.v. de Vlaamse regering en het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, incl. woordvoerderschap en initiatieven t.b.v. buitenlandse pers
- 2.2** Formulering en coördinatie van het algemene communicatiebeleid van de Vlaamse regering en haar diensten, en integratie van voorlichtingsinitiatieven binnen het algemeen voorlichtingsbeleid
- 2.3** Coördinatie van de communicatieplanning
- 2.4** Stimuleren van de Vlaamse regering en haar diensten tot een actiever, coherenter en geïntegreerd voorlichtingsbeleid, en kwaliteitszorg m.b.t. de voorlichtingsinitiatieven
- 2.5** Selectie, conceptuele en redactionele uitwerking van informatie, media-keuze en organisatie van de voorlichting in het kader van de externe communicatie van de Vlaamse regering en de interdepartementale werking van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

- 2.6** Advies m.b.t. selectie, conceptuele en redactionele uitwerking van informatie, mediakeuze en organisatie van de voorlichting uitgaande van de Vlaamse ministers en hun diensten⁴
- 2.7** Conceptuele uitwerking en redactie van de interdepartementale publicaties, met uitzondering van de wegwijspublicaties (zie onder afdeling C&O, incl. voetnoot 2)
- 2.8** Coördinatie en realisatie van het advertentiebeleid, en coördinatie van de media-aankoop
- 2.9** Kwaliteitsbewaking, globale coördinatie en planning van de website van de Vlaamse overheid op Internet⁵
- 2.10** Medezorg voor de verstaanbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van bestuursdocumenten
- 2.11** Wetenschappelijke onderbouwing van het voorlichtingsbeleid
- 2.12** Uitwerking van samenwerkings- en overlegverbanden met Vlaams Parlement, provinciebesturen, lokale besturen, Vlaamse openbare instellingen e.d.m., en contact met deze instanties
- 2.13** Organisatie van de crisiscommunicatie
- 2.14** Redactie van een jaarverslag als instrument voor de voorbereiding en evaluatie van het communicatiebeleid
- 2.15** Selectie en redactionele verwerking van managementinformatie in het kader van de interne communicatie
- 2.16** Organisatie van de interdepartementale interne communicatie.

- 1 De afdeling komt slechts tussen na en op basis van concrete afspraken die in de startfase van de voorbereiding gemaakt zijn tussen de aanvrager en de afdeling Communicatie & Ontvangst.
- 2 De redactie van de interdepartementale wegwijspublicaties gebeurt in nauwe samenspraak met de informatieambtenaar.
- 3 De kwaliteitszorg en het initiëren van nieuwe initiatieven in dit verband gebeurt in nauwe samenspraak met de informatieambtenaar.
- 4 De informatieambtenaar adviseert hetzij op eigen initiatief hetzij op basis van concrete afspraken die vooraf gemaakt zijn tussen de betrokken afdeling of het betrokken kabinet en de informatieambtenaar.
- 5 Voor de praktische en administratieve aspecten wordt de informatieambtenaar ondersteund door de afdeling Communicatie & Ontvangst