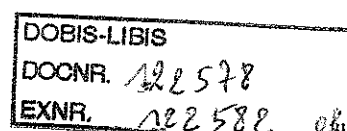


Jaarverslag 1995

van de
informatieambtenaar



INHOUD

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

ASPECTEN VAN VOORLICHTING EN COMMUNICATIE

1	Persvoorlichting van de Vlaamse regering	9
2	Persvoorlichting van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap	11
2.1	<i>Taakverdeling tussen ministeriële en ambtelijke woordvoerders</i>	11
2.2	<i>Organisatorische omkadering van het ambtelijk woordvoerderschap</i>	13
2.3	<i>Opleiding van woordvoerders</i>	14
3	Voorlichting van de buitenlandse pers	15
3.1	<i>Verspreiding van persmededelingen via Belga</i>	15
3.2	<i>Vlaamse Knipselkrant</i>	16
3.3	<i>Onthaal van nieuwe buitenlandse correspondenten</i>	17
3.4	<i>Referentiemateriaal over Vlaanderen</i>	17
3.5	<i>Georganiseerde bezoeken aan Vlaanderen</i>	18
3.6	<i>Ontmoetingen met de minister-president</i>	18
3.7	<i>Evenementiële public relations</i>	19
4	Coördinatie van de voorlichting	20
4.1	<i>Bevoegdheid voor het voorlichtingsbeleid</i>	20
4.2	<i>Overleg en coördinatie tussen kabinetten en administratie</i>	20
4.3	<i>Nieuwe voorlichtingsinitiatieven</i>	21
4.4	<i>Samenwerking met maandblad Terzake</i>	21
4.5	<i>Gecoördineerde publikatie van beleidsbrieven</i>	22
5	Advertenties in dag- en weekbladen	23
5.1	<i>Evaluatie</i>	23
5.2	<i>Bijsturing</i>	24
5.2.1	<i>Inhoudelijk</i>	24
5.2.2	<i>Procedure</i>	25
5.3	<i>Verdere perspectieven</i>	26

6	Distributie van publikaties	27
6.1	<i>Distributie via openbare bibliotheek en gemeentebestuur</i>	27
6.2	<i>Verkoop van publikaties</i>	29
7	Internet	30
7.1	<i>Website van de Vlaamse overheid</i>	30
7.2	<i>Bedenkingen en perspectieven</i>	31
8	Imago-opbouw van de Vlaamse overheid	34
8.1	<i>Huisstijl</i>	34
8.2	<i>Campagne Verder met Vlaanderen</i>	34
9	Controlecommissie voor de Verkiezingsuitgaven	36
9.1	<i>Incidenten</i>	36
9.2	<i>Initiatief van het Vlaams Parlement</i>	37
9.3	<i>Normen van de Controlecommissie</i>	37
10	Educatieve werking	39
11	Formulieren	41
12	Onthaal	43
12.1	<i>Telefonisch onthaal</i>	43
12.2	<i>Loketfunctie</i>	44
13	Initiatieven voor de Vlaamse Rand	45
13.1	<i>Randkrant</i>	45
13.2	<i>Onthaalbrochure voor buitenlanders</i>	45
14	Wetenschappelijk onderzoek	47
14.1	<i>Onderzoeksresultaten</i>	47
14.2	<i>Voornaamste conclusies</i>	49
14.3	<i>Persreactie</i>	49
14.4	<i>Tweede fase van het onderzoek</i>	50

ORGANISATIE VAN DE VOORLICHTING

15	Communicatieplanning	51
15.1	<i>Algemene communicatiestrategie</i>	51
15.2	<i>Beleidsbrief Communicatie</i>	52
15.3	<i>Departementale communicatiejaarplannen</i>	52
15.4	<i>Strategische planning</i>	54
15.5	<i>Interne communicatie</i>	55
16	Interdepartementale Werkgroep Communicatie en Ontvangst	56
16.1	<i>Situering</i>	56
16.2	<i>Actieplan</i>	56
16.3	<i>Overige aspecten van de werking</i>	57
17	Departementale communicatiecoördinatoren	59
17.1	<i>Situering en takenpakket</i>	59
17.2	<i>Randvoorwaarden</i>	59
18	Informatieambtenaar en administratie	61
18.1	<i>Horizontale voorlichtingsfunctie niet gesplitst</i>	61
18.2	<i>Personeelsondersteuning van de informatieambtenaar</i>	61
19	Contacten en samenwerking met andere overheden	62
19.1	<i>Vlaams Parlement</i>	62
19.2	<i>Vlaamse openbare instellingen</i>	62
19.3	<i>Gemeente- en provinciebesturen</i>	62
19.4	<i>Federale overheid</i>	63
BIJLAGE		
Communicatieplan 1996-'97 van de informatieambtenaar		65

TEN GELEIDE

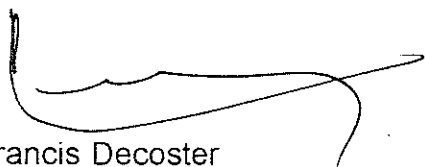
Dit is het Jaarverslag 1995 van de informatieambtenaar van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Geen totaal-jaarverslag over de voorlichting van de Vlaamse overheid. Die voorlichting wordt immers niet centraal georganiseerd, en het is bijzonder moeilijk een volledig beeld te krijgen van al wat er op dit vlak gepresteerd is. Neen, de aanpak is bescheidener. Dit Jaarverslag geeft aan hoe de informatieambtenaar vanuit zijn invalshoek een aantal recente evoluties bij de diensten van de Vlaamse regering inschat. Aangezien hij zowel aan de Vlaamse regering als aan de top van de administratie verantwoording aflegt, bevindt die invalshoek zich noodzakelijkerwijs op het snijpunt van organisatie en beleid.

Toch is dit geen allerindividueelste expressie van een allerindividueelste emotie. Want veel van de inzichten die hier aan bod komen, zijn de neerslag van discussies die hetzij interdepartementaal verliepen hetzij gevoerd werden met de vele mensen die op een of andere wijze bij het voorlichtingsgebeuren betrokken zijn. Het is ook niet opgezet als een dor overzicht van feiten. Eerder bundelt het thematisch een aantal feitelijke gegevens, meningen, evaluaties en perspectieven, in de hoop dat die stimulerend mogen werken voor verdere bespreking, zowel op politiek niveau als binnen de administratie. Om de discussie te helpen structureren bevat het Jaarverslag in fine ook een aantal aanbevelingen. Samen vormen zij als Communicatieplan van de informatieambtenaar de actiepunten die hij op korte termijn nodig acht voor de ontwikkeling van een volwassen communicatiebeleid.

Dit Jaarverslag sluit aan op het vorige, dat afgesloten werd in het late voorjaar van 1995. Daarom beperkt het zich niet strikt tot wat er in 1995 gebeurd is, maar zet het de evoluties op een rij die zich voorgedaan hebben tussen het Jaarverslag 1994 en eind mei 1996. Op die wijze is het een graadmeter van waar we staan zowat één jaar na het aantreden van de nieuwe Vlaamse regering.

Mijn dank gaat uit naar al diegenen met wie ik het voorbije jaar heb mogen samenwerken, in de kabinetten, binnen de administratie, soms ook buiten de Vlaamse overheid. Onder meer - maar lang niet uitsluitend - denk ik aan de departementale communicatiecoördinatoren, diegenen die als woordvoerder of adviseur dagelijks binnen de ministeriekabinetten met voorlichting bezig zijn, de verschillende geledingen en leiding van de administratie Kanselarij en Voorlichting, de Ombudsdienst, en de collega's van de afdeling Communicatie en Ontvangst, met wie het prettig samenwerken was.

Een bijzonder woord van waardering voor mijn medewerkers, die ik graag bij naam vernoem : Luc Van Der Plas, André Van Vyve, Carine Stevens en Mireille Damps. Hun inzet maakten het werken - in niet altijd even gunstige omstandigheden - boeiend en vruchtbaar. Ik kijk dankbaar uit naar een nieuw jaar samenwerken.



Francis Decoster
informatieambtenaar

1 Persvoorlichting van de Vlaamse regering

1.1 De informatieambtenaar stond in 1995 na afloop van de vergaderingen van de Vlaamse regering in voor de verspreiding van 274 persmededelingen en de organisatie van 9 persconferenties voorgezeten door de minister-president en wanneer nodig bijgewoond door andere Vlaamse ministers.

1.2 Het Reglement betreffende de organisatie van haar persvoorlichting dat de nieuwe Vlaamse regering kort na haar aantreden in juni 1995 goedgekeurde, sluit nauw aan bij het reglement dat sinds 1993 gold. De taakverdeling blijft onverkort gelden. De behartiging der persrelaties van de Vlaamse ministers, de voorstelling van en toelichting bij hun voorstellen blijft de volle verantwoordelijkheid van de onderscheiden Vlaamse ministers. Zij beschikken daartoe overigens allemaal over een voltijds woordvoerder binnen hun kabinet. De coördinatie en organisatie van persconferenties en persmededelingen die betrekking hebben op door de Vlaamse regering genomen beslissingen, initiatieven of officiële standpunten van de Vlaamse regering berust daarentegen bij de informatieambtenaar. Ook de modaliteiten van samenwerking tussen informatieambtenaar en ministeriële woordvoerders blijven dezelfde.

Het (mondeling) engagement dat de vorige Vlaamse regering op zich genomen had om de media over al haar beslissingen te informeren, is nu expliciet opgenomen in het Reglement. Uitzondering wordt alleen gemaakt "wanneer en zolang de bekendmaking de onderhandelingspositie of de financiële belangen van de Vlaamse overheid zou schaden". Ook beslissingen in verband met rechtszaken tegen personen en beslissingen die de privacy van personen in het gedrang kunnen brengen, worden niet bekendgemaakt. Het Reglement bepaalt verder dat de persmededelingen melding moeten maken van de motivatie waarop de Vlaamse regering haar beslissing steunt, en dat zij waar nuttig of nodig ook verwijzen naar de historiek van het dossier.

Het expliciet opnemen van deze bepalingen in een reglement is zonder meer een goede zaak. Het schept bij de media duidelijkheid over wat zij wel en niet mogen verwachten van de Vlaamse regering. Het getuigt ook van een groeiende openheid bij de overheid en van de wil om de pers niet alleen in woord maar ook in daad te behandelen als volwassen partner.

1.3 De samenwerking tussen de (nieuwe) ministeriële woordvoerders en de informatieambtenaar liep vlot. Het feit dat vijf van de negen woordvoerders reeds in de vorige legislatuur bij een Vlaams minister actief waren, garandeerde een vrij grote mate van continuïteit. Daarnaast maakte de informatieambtenaar een prioriteit van de uitbouw van een goede samenspraak met de nieuwe perschefs, die zich vlot in de bestaande filosofie en structuur inschreven.

Toch dient ook dit jaar weer gewezen op de laattijdigheid waarmee ontwerpen van persberichten soms vanuit de kabinetten doorgegeven worden aan de informatie-ambtenaar, met alle gevolgen voor de ernst van de kwaliteitscontrole. Het vermoeden is groot dat die vertraging veel te maken heeft met een minder dan perfecte interne organisatie en communicatie binnen sommige kabinetten. Doch ook het veelvuldig laattijdig agenderen van (vaak belangrijke) dossiers maakt de organisatie van kwalitatief hoogstaande persvoorlichting lang niet gemakkelijker.

1.4 De voorgaande jaren werden de persmededelingen van de Vlaamse regering alleen doorgestuurd naar de algemene media. In januari '96 is een aanvang gemaakt met de selectieve verspreiding via de post van persmededelingen naar de gespecialiseerde pers. Dit betekent dat de persmededelingen worden opgedeeld per thema (economie, gezondheid, milieu, onderwijs...) en de gespecialiseerde tijdschriften en andere media voortaan de berichten ontvangen die tot hun specifieke werkterrein behoren. Daarnaast worden berichten van regionaal belang nu ook naar regionale kranten en weekbladen verstuurd.

Het doorsturen van de persmededelingen naar de algemene media gebeurt nu nog per fax en faxmodem. De mogelijkheid wordt evenwel onderzocht om de communiqués via een multifaxsysteem of zelfs elektronisch te laten verspreiden, om ze op die manier nog sneller bij de redacties te laten binnenlopen.

2 Persvoorlichting van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

Het Jaarverslag 1994 is reeds uitgebreid ingegaan op de ontwikkeling van het ambtelijk woordvoerderschap binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Daarbij is de klemtoon gelegd op de decentralisatie van dat woordvoerderschap, waarbij het beantwoorden van vragen van journalisten niet zozeer centraal gebeurt maar de volle bevoegdheid van de departementen en afdelingen wordt.

In 1995 is verder doorgegaan in de richting van zo'n decentralisatie. In meerdere departementen van het ministerie zijn de ambtelijke woordvoerders aangeduid, in sommige andere wordt nog gewacht tot de meer algemene discussies m.b.t. het woordvoerderschap op gang gebracht zijn. Deze meer algemene discussies dienen betrekking te hebben op uiteenlopende (maar onderling sterk samenhangende) aspecten van het woordvoerderschap :

- * Wat is het exacte takenpakket van de ambtelijke woordvoerders?
- * Welke taakverdeling geldt er tussen de ministeriële en de ambtelijke woordvoerder ?
- * Naar welk profiel toe wordt er gewerkt voor deze woordvoerders ?
- * Op welk niveau binnen de organisatie wordt de woordvoerder het best gesitueerd ?
- * Welke verdere organisatorische en andere maatregelen zijn binnen het departement of de afdeling nodig ter ondersteuning van het woordvoerderschap ?

Tot enkele van deze discussies is het voorbije jaar een eerste aanzet gegeven. Doch de discussies zelf zijn nog niet ten gronde gevoerd, laat staan dat zij reeds tot besluitvorming geleid zouden hebben. Hoe dan ook zullen zij het komende werkjaar een belangrijke prioriteit dienen te vormen.

2.1 Taakverdeling tussen ministeriële en ambtelijke woordvoerders

Het centrale punt waarover afspraken gemaakt zullen moeten worden, is dat van de taakverdeling. De groeiende mondigheid van de administratie mag immers niet leiden tot een onduidelijke taakverdeling tussen ministerieel kabinet en administratie en dus tot een minder coherente persvoorlichting. Klare inhoudelijke en organisatorische afspraken moeten integendeel uitmonden in een vollediger en veelzijdiger persvoorlichting.

De afspraken dienen op twee niveaus gemaakt te worden, enerzijds dat van de voltallige Vlaamse regering, anderzijds - op een lager niveau - bilateraal, tussen elke minister afzonderlijk en zijn of haar administraties. Het is wellicht best dat eerst nagegaan wordt welke algemene regels de Vlaamse regering toegepast wil zien bij de taakverdeling inzake de persvoorlichting. Deze regels worden uitgewerkt in samenspraak tussen administratie en Vlaamse regering en worden goedgekeurd

door de Vlaamse regering. Daarna zal elk ministerieel woordvoerder voor de concrete toepassing van deze regels en bijzondere materiegebonden aspecten in samenspraak met de informatieambtenaar, die het ambtelijke woordvoerderschap coördineert, afspraken maken met de betrokken ambtelijke woordvoerders. Hoe dan ook verdient het aanbeveling a priori tot afspraken te komen en hiervoor niet te wachten tot er zich concrete problemen of ongevallen voordoen.

Bij het uitwerken van een taakverdeling kunnen een paar onderscheiden als leidraad genomen worden. Zo kan een onderscheid gemaakt worden naar gelang van de verschillende soorten materies waarover informatie gevraagd of gegeven wordt : het kan gaan om het beleid, de uitvoering van het beleid, de evaluatie van het beleid, feitengegevens waarop het beleid gebaseerd wordt of kan worden, administratieve informatie, algemene public relations en bekendmaking, vraag naar inzage van documenten... Ook het moment waarop de informatie gevraagd wordt (in de beleidsvoorbereidende fase, bij de bekendmaking van de beslissing, in de uitvoeringsfase...) is een relevant gegeven.

Op basis hiervan moet het mogelijk zijn tot principiële afspraken te komen die gelden voor de volledige Vlaamse regering. De informatieambtenaar stelt hiervoor volgende denkpiste voor :

- * Hoe dan ook lijkt het in onze politieke cultuur aangewezen dat, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, de voorlichting over het beleid de volle bevoegdheid van de beleidsmakers, de ministers dus, blijft.
- * Hoewel het tot voor enkele jaren vaak nog anders was, lijkt het thans verworven dat de voorlichting over dienstverlening en werking van de administratie tot de bevoegdheid van de administratie behoort.
- * Veel pleit ervoor de voorlichting betreffende de uitvoering van het beleid te laten behoren tot het takenpakket van de administratie, die immers belast is met de uitvoering van het beleid. Het onderscheid tussen beleid en uitvoering van het beleid is echter vaak niet eenvoudig te maken. Veel aandacht zal daarom moeten gaan naar duidelijker afbakeningscriteria binnen deze grijze zone.
- * Ook de uitvoering van het beleid kan politiek geladen zijn. Wanneer een dossier politiek gevoelig ligt of nauw verband houdt met nog te nemen beleidsbeslissingen, ligt het voor de hand dat de ambtelijke woordvoerder de ministeriële woordvoerder raadpleegt en de media inlicht in nauwe samenspraak met de ministeriële woordvoerder. Deze laatste kan beslissen de voorlichting over deze materie naar zich toe te trekken en licht de ambtelijke woordvoerder hiervan in. Van groot belang is echter dat het in dit geval steeds gaat om een ad hoc beslissing, niet om een beslissing van algemene strekking.
- * Doch dit ad hoc afwijken van de regel mag er in geen geval op neerkomen dat het goede nieuws systematisch door de minister verspreid wordt terwijl de minder fraaie boodschappen aan de administratie overgelaten worden. Enig consequent handelen mag hier wel verwacht worden.

- * Hoe dan ook is de nauwe samenwerking en samenspraak tussen ambtelijke woordvoerder en ministeriële woordvoerder een essentiële voorwaarde voor het welslagen van een meer actieve ambtelijke persvoorlichting.

2.2 Organisatorische omkadering van het ambtelijk woordvoerderschap

Het is duidelijk dat de aanduiding van ambtelijke woordvoerders maar een eerste stap vormt in de richting van een meer professionele uitbouw van de persrelaties binnen de administratie. Die eerste stap moet broodnodig gepaard gaan met andere organisatorische ingrepen, die zich zowel situeren binnen elk afzonderlijk departement als overkoepelend voor het hele ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

Intradepartementale afspraken of initiatieven zullen betrekking hebben op :

- * het uitwerken van procedures om alle vragen van journalisten te kanaliseren naar de aangestelde woordvoerder, en instructies aan alle ambtenaren in die zin;
- * maatregelen die garanderen dat alle door de woordvoerder gevraagde informatie zonder vertraging ter beschikking is of doorgegeven wordt;
- * de organisatie van interne communicatie waardoor het topmanagement van de betrokken administratie/departement op de hoogte is van relevante mediavragen, en de situering van de woordvoerder op een plaats die hem/haar vlot directe toegang tot het topmanagement verzekert;
- * het informeren van de media over het bestaan en de coördinaten van de ambtelijke woordvoerders;
- * en procedures voor het ad hoc mandateren door de ambtelijke woordvoerder van een andere ambtenaar voor het beantwoorden van concrete vragen.

Over de verschillende departementen heen zijn ook duidelijke afspraken nodig over:

- * de samenwerking tussen de ambtelijke woordvoerders en de informatie-ambtenaar, die aangesteld is als woordvoerder van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en verantwoordelijk voor de coördinatie van het woordvoerderschap binnen het ministerie;
- * het activeren van de ambtelijke woordvoerders op het vlak van de actieve voorlichting;
- * een gedragscode voor de contacten van niet-woordvoerders met de media;
- * en, samenhangend met dit laatste, de gevolgen van het spreekrecht van ambtenaren voor het ambtelijk woordvoerderschap.

2.3 Opleiding van woordvoerders

Een gespecialiseerde opleiding voor de ambtelijke woordvoerders is geen overbodige luxe maar een absolute minimumvoorwaarde voor het welslagen van de operatie. 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 alle woordvoerders en het topkader van het departement Leefmilieu en Infrastructuur - evenals trouwens door enkele ministeriële woordvoerders. In de tweede helft van 1996 zullen ook de andere ambtelijke woordvoerders van het ministerie de opleiding volgen, die gegeven wordt door externe specialisten.

De eerste dag is gewijd aan kennisoverdracht (het medialandschap in Vlaanderen, werking van een redactie, nieuwsbronnen voor de media, juridische aspecten van het omgaan met media...). De volgende twee dagen krijgen de woordvoerders een mediatraining, waarbij zij leren om te gaan met journalisten en zich bekwamen in het afleggen van verklaringen, het beantwoorden van vragen en het geven van een TV-interview.

Er is doelbewust niet gewacht om de opleiding te laten plaatsvinden tot alle organisatorische en inhoudelijke afspraken m.b.t. het ambtelijk woordvoerderschap gemaakt zijn. Het gaat immers om een technische opleiding, die een aantal inhoudelijke discussies die eigen zijn aan het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, geheel en al open laat. En het beroep dat de media nu al - en in steeds stijgende mate - doen op de administratie heeft een acute nood aan expertise geschapen waaraan dringend tegemoet gekomen moet worden. Dit belet niet dat deelnemers tijdens de opleiding (kritische) vragen gesteld hebben die verband houden met de speelruimte welke de ministers bereid zijn de administratie te geven bij de contacten met de media. En dat de opleiding nog maar eens geïllustreerd heeft dat die vragen een dringend antwoord behoeven.

De vorming van woordvoerders zal niet beperkt kunnen blijven tot een eenmalige opleidingscyclus. Ook in een latere fase zal follow-up training nodig zijn. Hiervan zal in 1997 werk gemaakt moeten worden.

3 Voorlichting van de buitenlandse pers

De vorige twee jaarverslagen bevatten een pleidooi om werk te maken van een systematisch voorlichtingsbeleid gericht op de buitenlandse pers en vooral op de buitenlandse correspondenten die met honderden Brussel bevolken. Het voorbije jaar is er heel wat voorbereidend werk geleverd om in verschillende richtingen concrete initiatieven op te zetten. Doch de verwachting dat deze nog in 1995 met succes afgerond zouden kunnen worden, kon slechts gedeeltelijk waargemaakt worden.

Om de verschillende in het vooruitzicht gestelde initiatieven te coördineren en activeren heeft de minister-president, die trouwens zowel de buitenlandse betrekkingen als de coördinatie van het voorlichtingsbeleid onder zijn bevoegdheid heeft, een werkgroep in het leven geroepen, die hij zelf ook voorziet.

De ervaring van het voorbije jaar heeft alvast geleerd 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. Zonder deze voltijdse ondersteuning, die wellicht het best binnen de administratie Externe Betrekkingen gesitueerd wordt, zal het bijzonder moeilijk worden om de verschillende geplande initiatieven met succes op te starten. Maar vooral wordt het dan onmogelijk om de continuïteit en follow-up ervan te verzekeren, zelfs al worden belangrijke deeltaken uitbesteed. Deze nieuwe cel zal ingevuld dienen te worden met bijkomend personeel, aangezien gebleken is dat noch de administratie Externe Betrekkingen noch de administratie Kanselarij en Voorlichting voldoende speelruimte hebben om binnen hun huidige personeelsbestand dit bijkomende takenpakket behoorlijk uitvoering te geven.

Hieronder een overzicht van evoluties sinds het vorige Jaarverslag. Meteen blijken uit dit overzicht ook de prioriteiten waar de Vlaamse overheid binnen het brede palet van mogelijkheden voor gekozen heeft.

3.1 *Verspreiding van persmededelingen via Belga*

Het nieuwsagentschap Belga staat in voor de eindredactie, vertaling en distributie van een aantal persmededelingen naar zowel een selectie van buitenlandse correspondenten in België als rechtstreeks de hoofdredacties van toonaangevende buitenlandse media.¹ Deze perscommuniqués worden zowel in het Engels als in het Frans verspreid. De redactionele eindverantwoordelijkheid berust niet bij Belga maar bij de Vlaamse overheid.

Dit distributiekanaal is thans volledig operationeel. Nochtans hebben nog te weinig diensten en kabinetten de reflex ontwikkeld om bepaalde informatie ook internationaal via dit kanaal te verspreiden.

3.2 Vlaamse knipselkrant

Een overgrote meerderheid van de in Brussel geaccrediteerde buitenlandse journalisten kent geen Nederlands en is voor zijn informatievoorziening en beeldvorming over België volledig afhankelijk van de Franstalige media. Daardoor hebben deze correspondenten een bijzonder onvolledig en vaak ook heel eenzijdig beeld van de Vlaamse en Belgische actualiteit. De verspreiding van een knipselkrant met vertalingen van geselecteerde artikelen uit de Vlaamse geschreven pers zou dit euvel althans gedeeltelijk kunnen verhelpen. Vlaamse Europa-correspondenten bevestigen het belang van een dergelijk initiatief als strategisch wapen bij de uitbouw van een Vlaamse aanwezigheidspolitiek bij buitenlandse correspondenten in Brussel.

Zo'n knipselkrant moet uiteraard op de volle steun van de Vlaamse geschreven pers zelf kunnen rekenen en wordt omwille van de geloofwaardigheid van het produkt misschien bij voorkeur vanuit de perssector zelf gerealiseerd. Daarom legde de Vlaamse overheid veel belangstelling aan de dag voor een voorstel dat uitgaat van de vzw Persspiegel, die bestaat uit mensen die in verschillende geledingen van de pers actief zijn. Het voorstel komt erop neer dat deze vzw zelf een wekelijkse knipselkrant in het Engels en het Frans uitgeeft en ruim verspreidt en hiervoor mag rekenen op een ruime financiële tegemoetkoming van de Vlaamse overheid. Bij het afsluiten van dit Jaarverslag waren de besprekingen met vzw Persspiegel evenwel nog niet met succes afgerond.

Ondertussen werd de hierboven gemaakte analyse van twee kanten bevestigd. Een recente enquête van vzw Persspiegel bij meer dan 150 buitenlandse correspondenten in Brussel heeft uitgewezen dat slechts 14 % der ondervraagden Nederlands kent (tegenover 99 % Frans) en dat resp. 85 en 72 % van de journalisten regelmatig de Franstalige geschreven pers en de Franstalige omroepen gebruiken om over België en Vlaanderen geïnformeerd te worden, tegenover slechts resp. 10 en 8 % de Vlaamse media. 86 % van de buitenlandse correspondenten leest regelmatig *Le Soir*, amper 10 % *De Standaard*. En 85 % der ondervraagden zegt geïnteresseerd te zijn in een knipselkrant met vertaalde artikelen uit de Vlaamse kranten, met een duidelijke voorkeur voor een Engelse (65 %) boven een Franstalige (25 %) editie. Slechts 3 % heeft ronduit geen belangstelling voor zo'n produkt.

Anderzijds maakten de reacties die binnenliepen na de bekendmaking van de enquêteresultaten en het project van vzw Persspiegel duidelijk dat een aantal betrokkenen inderdaad zelf de noodzaak van het geschetste produkt ervaren en er dus een markt voor de knipselkrant is. Blijkens een telefonische randvraag van de (Franstalige !) commerciële omroep reageerden nogal wat buitenlandse correspondenten in Brussel positief op het aangekondigde initiatief, en er vielen enthousiaste reacties te noteren van verscheidene buitenlandse ambassades in Brussel (waar de kennis van het Nederlands inderdaad vaak ondermaats tot bijna onbestaande is).

Hoe dan ook zal de Vlaamse overheid zich maar voluit achter een project Knipselkrant kunnen zetten wanneer aan enkele inhoudelijke en organisatorische voorwaarden voldaan wordt. Zo staat of valt het produkt met de selectie van de artikelen. Die moet professioneel en evenwichtig zijn en mag geen blijk geven van enige vooringenomenheid. Het is niet de bedoeling dat de Knipselkrant weergeeft wat de

Vlaamse regering denkt, wel hoe in Vlaanderen in het algemeen tegen een aantal zaken aangekeken wordt. De Knipselkrant moet ook kort op de bal spelen, bij de realisatie en distributie ervan moet elke vertraging tot het uiterste minimum beperkt blijven. En hij moet ook, zoals hierboven reeds gesteld, op de volle (passieve) steun van de Vlaamse kranten- en weekbladenuitgevers en hun journalisten kunnen rekenen. Dit laatste impliceert ook een regeling van de auteursrechtelijke aspecten.

3.3 *Onthaal van nieuwe buitenlandse correspondenten*

Er wordt actief onderzocht hoe zo snel mogelijk na hun aankomst in België een onthaal georganiseerd kan worden voor nieuwe buitenlandse correspondenten. Een belangrijk probleem hierbij vormt wel het gebrek aan snelle en vlotte informatie over nieuwe accreditaties bij de Europese instellingen.

Wellicht wordt er geopteerd voor een aanpak met twee snelheden : enerzijds een uitgebreide onthaalmap over Vlaanderen en de Vlaamse overheid bezorgen aan alle nieuwe correspondenten, anderzijds een persoonlijk onthaal organiseren voor een beperktere selectie van journalisten die werken voor media die van strategisch belang zijn voor Vlaanderen. De onthaalmap is reeds in voorbereiding.

3.4 *Referentiemateriaal over Vlaanderen*

Jaarlijks publiceert de administratie Planning en Statistiek van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap het referentiewerk *VRIND - Vlaamse regionale indicatoren*, met een schat aan feiten en statistische informatie over Vlaanderen. Ook voor het buitenland is dit een basiswerk over het Vlaanderen van nu. Daarom verschijnen rond de zomer van '96 voor het eerst versies van deze publikatie in het Engels, Frans en Duits. Zij zullen een voor het buitenlandse doelpubliek relevante selectie van cijfer- en feitengegevens over Vlaanderen bevatten en voortaan om de twee jaar verschijnen. Ze krijgen een ruime distributie in het buitenland en zullen uiteraard ook aan een grote groep buitenlandse correspondenten en media bezorgd worden.

Hebben de Vlamingen al veel moeite met het begrijpen van de Belgische institutionele logica, de meeste buitenlanders raken er helemaal niet wijs uit, en dan is de verleiding groot om onze communautaire problematiek tot Voerense schertsoorlogen en extreem-rechtse provocaties in Diksmuide te verengen. Ook voor hen is er dringend nood aan vulgariserend materiaal over de staatshervorming. Vorig jaar realiseerde het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap in het kader van een grotere mediacampagne de brochure *Verder met Vlaanderen*, die de modale Vlaming zicht geeft op de structuren van de deelstaat Vlaanderen en de plaats van die deelstaat in het federale België. Mits de publikatie her en der bijgestuurd wordt, is zij ook perfect bruikbaar om buitenlanders te introduceren tot de essentiële kenmerken van ons staatkundig bestel en de logica die daar achter zit. Zo'n adaptatie is thans in voorbereiding en zal in verscheidene talen gepubliceerd worden.

Zo'n publikatie richt zich uiteraard tot een veel breder publiek dan alleen maar journalisten. Toch is de kennis over Vlaanderen bij heel wat mediamensen zo beperkt (en vaak ook fout), dat het nuttig blijft meer algemene vulgariserende publikaties over Vlaanderen ook bij buitenlandse mediacorrespondenten intensief te verspreiden. Dat zal het geval zijn voor de nieuwe algemene kennismakingsfolder en -brochure over Vlaanderen die de administratie Externe Betrekkingen in voorbereiding heeft.

3.5 Georganiseerde bezoeken aan Vlaanderen

Het vorige Jaarverslag vermeldde met enthousiasme de mogelijkheid om buitenlandse journalisten en VIP's naar Vlaanderen uit te nodigen en hen hier een geïndividualiseerd programma van contacten met gesprekspartners op hoog niveau aan te bieden. Deze piste werd ook daadwerkelijk onderzocht maar vooralsnog niet daadwerkelijk gerealiseerd, vooral omwille van het bijzonder arbeidsintensieve karakter van zo'n onderneming. Hier nog meer dan voor alle andere opgesomde initiatieven geldt het bij de aanvang van dit hoofdstuk gemaakte voorbehoud dat het initiatief op langere termijn enkel kans op slagen heeft als het ondersteund wordt door een ter zake gespecialiseerde cel binnen de Vlaamse administratie.

Pragmatisch is er daarom voor geopteerd in een eerste fase een paar groepsbezoeken van buitenlandse journalisten (o.m. Schotten) aan Vlaanderen te organiseren. Daarmee kan binnen de administratie een stuk knowhow betreffende dit soort onthaal van buitenlandse gasten opgebouwd worden. En meteen wordt zo een eerste aanzet gegeven tot de uitbouw van een netwerk van contactpersonen die in een meer systematisch actief onthaalbeleid ingeschakeld zullen kunnen worden.

3.6 Ontmoetingen met de minister-president

In het verleden hadden reeds een paar lunchontmoetingen van de minister-president met een beperkt gezelschap van buitenlandse correspondenten in Brussel plaats. Die waren zonder meer een succes en bewezen dat deze journalisten wel degelijk openstaan voor informatie over en visies vanuit Vlaanderen, mits deze op de juiste wijze gebracht wordt. De minister-president heeft zich geïnteresseerd en bereid getoond om dit soort contacten met een vorm van regelmaat te herhalen. Het verdient daarbij aanbeveling ook de Nederlandse correspondenten te ontmoeten en, misschien in de eerste plaats zelfs, ook ontmoetingen met Waalse journalisten te organiseren.

3.7 Evenementiële public relations

Ten slotte kan hier het belang herhaald worden van evenementiële public relations, d.w.z. het uitnodigen van buitenlandse correspondenten naar prestigieuze of aantrekkelijke evenementen, om op die wijze de buitenlandse correspondenten op informele wijze in contact te brengen met verantwoordelijken bij de Vlaamse overheid en hen op informele wijze het beste te laten ontdekken wat Vlaanderen te bieden heeft. De Vlaamse overheid schat dit belang hoog in en zal op zoek gaan naar concrete opportuniteiten ter zake.

4 Coördinatie van de voorlichting

4.1 Bevoegdheid voor het voorlichtingsbeleid

Voor het eerst is de voorlichting als aparte materie opgenomen in de bevoegdheidsverdeling binnen de Vlaamse regering. Bij het aantreden van de nieuwe Vlaamse regering in juni 1995 is, overeenkomstig een aanbeveling uit het vorige Jaarverslag van de informatieambtenaar, de bevoegdheid voor de coördinatie van het voorlichtingsbeleid toegewezen aan één minister, nl. de minister-president. Dit houdt in dat elk Vlaams minister weliswaar bevoegd blijft voor de voorlichting over zijn of haar sectoren, doch de minister-president belast wordt met de coördinatie ervan en met de generieke aspecten van de voorlichting.

Dit is ontegenzeggelijk een stap vooruit voor de ontwikkeling van het Vlaamse voorlichtingsbeleid. Niet alleen dringt de zorg voor de coördinatie en integratie van de voorlichting nu door tot het blikveld van de politieke besluitvorming. Ook die aspecten van de voorlichting en communicatie welke niet aan één beleidssector gebonden zijn, zoals de overkoepelende wegwijsvoorlichting en de institutionele communicatie, kunnen nu rekenen op grotere aandacht van het beleid. De minister-president stelt alvast een beleidsbrief ter zake in het vooruitzicht.

4.2 Overleg en coördinatie tussen kabinetten en administratie

Ook in zijn vorige Jaarverslag (zie hfst. 15.3) legde de informatieambtenaar een sterke klemtoon op de noodzaak van intens overleg en voortdurende coördinatie tussen de ministeriële kabinetten en de administratie met het oog op het formuleren van de communicatiedoelstellingen en de realisatie van concrete voorlichtingsinitiatieven. De analyse die het Jaarverslag 1994 in dit verband maakte, heeft aan actualiteit niets ingeboet.

Het operationaliseren van de departementale communicatiecoördinatoren is een belangrijke hefboom gebleken voor de praktische organisatie van die coördinatie. De ministeriële woordvoerders hebben voortaan bij hun administratie een vaste gesprekspartner waarmee zij de afspraken inzake voorlichting en communicatie kunnen maken. Niet dat hiermee alle problemen van de baan zijn, verre van. Doch waar de samenspraak vroeger vaak geheel en al afwezig bleef, wordt deze contactmogelijkheid nu stelselmatig gepromoot.

Teneinde de politieke voorlichters samen te brengen met de departementale communicatiecoördinatoren en de horizontale voorlichtingsverantwoordelijken, werden in de besproken periode twee contactvergaderingen belegd. De tweede bijeenkomst kwam er trouwens op vraag van de ministeriële voorlichters, waaruit blijken mag dat het initiatief aan een behoefte voldoet.

Het eerste deelgebied waarop het overleg tussen kabinetten en administratie systematisch aangepakt is, vormt het advertentiebeleid, zoals besproken in hfst. 5 van dit Jaarverslag. Het is goed deze procedure van samenwerking te beschouwen als een testgeval waaruit wellicht conclusies getrokken zullen kunnen worden voor een meer veralgemeende samenspraak inzake voorlichting. Het volgende testgebied wordt ongetwijfeld de communicatieplanning (zie hfst. 15), waar de samenspraak tussen kabinet en administratie bij de opmaak van de jaarplannen een essentieel onderdeel van de gehele procedure zal dienen te vormen.

4.3 Nieuwe voorlichtingsinitiatieven

Om tot een behoorlijke coördinatie van het voorlichtingswerk te komen, is het nodig eerst weet te hebben van wat her en der in de vele afdelingen van het ministerie gepland wordt. Dat is precies de zin van de verplichting die voor de afdelingen geldt om nieuwe initiatieven en acties vooraf te signaleren aan de horizontale voorlichtingsverantwoordelijken en de uitvoering met hen te bespreken.

In de praktijk blijkt men zich hier niet altijd aan te houden en worden zowel de informatieambtenaar als de afdeling Communicatie en Ontvangst geregeld met nieuwe voorlichtingsprodukten van departementen of afdelingen van het ministerie geconfronteerd wanneer die al kant en klaar zijn. Meer zelfs : ook de eigen departementale communicatiecoördinatoren krijgen soms pas weet van eigen voorlichtingsacties van het departement wanneer die al volledig uitgewerkt en gerealiseerd zijn. Uiteraard maken zo'n praktijken de gecoördineerde aanpak van een voorlichtingsbeleid geheel en al onmogelijk en bieden zij de middelpuntvliedende krachten in de administratie vrij spel.

De informatieambtenaar dringt er met de meeste klem bij de secretarissen-generaal en leidend ambtenaren op aan dat zij er persoonlijk op zouden toezien dat de vroeger in dit verband gemaakte afspraken door hun diensten onverkort toegepast worden.

4.4 Samenwerking met maandblad *Terzake*

Tot voor kort was binnen de Vlaamse administratie geen enkel voorbeeld gekend van systematische samenwerking met één extern medium over verschillende bevoegdheidsdomeinen heen. Daarom verdient de samenwerking die eind '95 tot stand kwam met het maandblad *Terzake* enige aandacht.

Het tijdschrift *Terzake* wordt uitgegeven door de vzw De Wakkere Burger en richt zich tot een doelpubliek van lokale besturen, gemeentelijke en provinciale diensten, adviesraden, commissies, bewonersgroepen en anderen die geïnteresseerd zijn in het lokale beleid. Het behandelt een brede waaier aan materies die alle verband houden met het gemeentebeleid, van milieuconvenanten tot jeugdwerkbeleid. Omdat heel wat van de Vlaamse bevoegdheden direct of indirect verband houden met het lokale niveau, besliste de Interdepartementale Werkgroep Communicatie en

Ontvangst van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap tot structurele samenwerking met het tijdschrift. In elke aflevering publiceert *Terzake* gemiddeld 7 à 8 pagina's informatie over nieuwe projecten, beleidsinitiatieven en wetenschappelijk onderzoek die van de Vlaamse overheid uitgaan. De Vlaamse administratie staat in voor het aanleveren van onderwerpen en informatie, de redactie van *Terzake* is verantwoordelijk voor de vlotte verwerking, onder redactionele eindverantwoordelijkheid van de betrokken afdeling van het ministerie.

De administratie Kanselarij en Voorlichting coördineert de samenwerking en organiseert de planning, zodat het nieuws van de Vlaamse overheid op een evenwichtige wijze over de jaargang van *Terzake* gespreid wordt. Alle bijdragen zijn duidelijk herkenbaar als informatie van de Vlaamse Gemeenschap, zodat bij de lezer geen verwarring kan bestaan over de herkomst van de artikelen. De samenwerking geldt voorlopig voor de duur van het jaar 1996. Of zij daarna voortgezet wordt, hangt af van de evaluatie die eind dit jaar voorzien wordt.

4.5 Gecoördineerde publikatie van beleidsbrieven

Een vernieuwend voorbeeld van coördinatie vormde alleszins de publikatie van de beleidsbrieven van alle Vlaamse ministers. Kort na haar aantreden besliste de nieuwe Vlaamse regering dat de Vlaamse ministers over hun onderscheiden bevoegdheden bij het Vlaams Parlement beleidsbrieven zouden indienen waarin zij hun beleidsintenties voor de hele regeerperiode zouden uitschrijven. Op zich waren deze beleidsbrieven geen nieuwigheid, ook vroeger reeds hadden ministers dergelijke teksten voor bespreking ingediend. Nieuw was wel dat de administratie Kanselarij en Voorlichting van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, die enkele maanden eerder een brochure over de Vlaamse regering en haar Regeerakkoord gepubliceerd had, overging tot de gecoördineerde publikatie en ruime verspreiding van alle beleidsbrieven. De uniform en stijlvol uitgegeven beleidsbrieven werden ook via de pers aangekondigd, en iedereen kon om gratis toezending ervan verzoeken. Op deze wijze zijn deze basisdocumenten m.b.t. het beleid van de Vlaamse overheid kunnen doordringen tot een veel ruimere kring van geïnteresseerden dan ooit voordien. In totaal werden er zo'n 100.000 exemplaren verspreid.

5 Advertenties in dag- en weekbladen

In het kader van het Protocol Steun aan de Geschreven Pers adverteert de Vlaamse overheid tot eind '97 in de Vlaamse dag- en weekbladen voor een jaarlijks bedrag van maximaal 140 miljoen fr. Deze advertenties verschijnen onder de gezamenlijke noemer "informatie van de Vlaamse overheid". De selectie der onderwerpen was het voorbije jaar in handen van een ambtelijke Stuurgroep Advertenties, de technische coördinatie en in de meeste gevallen ook de realisatie berustte bij een gespecialiseerd communicatiebureau.

5.1 Evaluatie

5.1.1 De vaststelling in het Jaarverslag 1994 dat de advertenties goed worden ontvangen, kan hier zonder meer bevestigd worden. Dit geldt zowel voor de "gewone" advertenties (veelal 1/4 pagina in de kranten en/of 1 pag. in een selectie van weekbladen) als voor personeelsadvertenties en de grotere campagnes (cf. *Verder met Vlaanderen*). Een bijzondere vermelding verdienen de kleine mededelingen die in de dagbladen gepubliceerd worden en nieuwe publikaties, adresveranderingen, subsidiemogelijkheden en dergelijke meer aankondigen. Door hun opvallende gele achtergrondkleur en ondanks het bescheiden formaat vallen zij sterk op. Met deze klemtoon op concreet bruikbare wegwijsinformatie bouwt de Vlaamse overheid in versneld tempo aan een imago van actief en alert communicator.

5.1.2 Doch het stelsel dreigt het slachtoffer van zijn succes te worden : steeds meer administraties en kabinetten erkennen het belang van het communicatiekanaal dat advertenties in de krant vormen en wensen er gebruik van te maken. Het totale (vijf jaar gelijk blijvende) advertentiebudget moet op deze wijze over een te groot aantal verschillende campagnes gespreid worden. Gevolg : de spoeling wordt erg dun, het aantal keer dat één advertentie kan verschijnen wordt veel te gering, zodat de penetratiekracht van de meeste advertenties een stuk lager is dan gewenst. Zo is het aantal campagnes (uitgezonderd kleine mededelingen en personeelsadvertenties) toegenomen van 38 in 1994 tot 46 in 1995 (+21%). Het gemiddelde budget per campagne is met 15,4 % gedaald van 2,54 tot 2,15 miljoen fr. Het aantal keren dat een campagne gemiddeld in de dagbladen verschijnt, bedroeg in 1995 nog maar 1,7. Reclamespecialisten stellen nochtans voorop dat een advertentie van het genre dat de Vlaamse overheid uitwerkt, idealerwijs drie keer in de dagbladen en een selectie van weekbladen dient te verschijnen, wat per campagne een budget van 5 à 6 miljoen fr. betekent.

5.1.3 De verschillende campagnes belichten een groot aantal activiteiten van de Vlaamse overheid en aspecten van haar dienstverlening. Doch het geheel ervan mist consistentie en weerspiegelt onvoldoende de beleidsprioriteiten van de Vlaamse regering.

5.2 Bijsturing

Voortbouwend op deze diagnose hebben zowel de ambtelijke Stuurgroep Advertenties en de Werkgroep Advertenties, die de besluitvorming van de Stuurgroep voorbereidt, als een kabinettenwerkgroep zich afzonderlijk beraden over wegen om de selectie van campagnevoorstellen nog beter te organiseren. Uiteindelijk heeft de Vlaamse regering beslist haar advertentiebeleid zowel inhoudelijk als inzake procedure vrij grondig bij te sturen.

Hieronder wordt dieper op deze bijsturing ingegaan. Deze discussie heeft evenwel ook een bredere relevantie. Het advertentiebeleid vormt immers het eerste - misschien gemakkelijkste - toepassingsgebied van een geïntegreerde benadering van het communicatiebeleid van de Vlaamse overheid. Het feit dat het krediet ervoor centraal beheerd wordt, is hier uiteraard niet vreemd aan. Voor andere toepassingen is men lang nog niet aan zo'n geïntegreerde aanpak toe. Hoe dan ook zal het systematisch advertentiebeleid de eerste fase in de uitbouw van een globaal communicatiebeleid vormen. Daarom hebben de opties die hier genomen worden groot belang voor het totale communicatiebeleid en zullen zij er misschien zelfs richtinggevend voor zijn.

5.2.1 Inhoudelijk

5.2.1.1 Er wordt gestreefd naar een beperking van het aantal onderwerpen, zodat elke campagne ruimer in de kleren kan zitten. Dit betekent dat meer dan voorheen prioriteiten gesteld moeten worden.

5.2.1.2 Er kunnen meerdere functies van overheidscommunicatie onderscheiden worden. Behalve bij de grote campagne *Verder met Vlaanderen*, die vooral onder de noemer institutionele communicatie thuishoorde, lag de klemtoon bij de advertenties de voorbije jaren vooral op de dienstverlenende functie en de sociale functie (d.i. de bevolking uitnodigen om mee te werken aan de realisatie van het beleid, met inbegrip van alle sensibiliserende campagnes). Het advertentiebeleid van de Vlaamse overheid moet ook oog hebben voor twee andere functies. Enerzijds is dat de politieke functie, m.a.w. het bekendmaken, situeren en argumenteren van het gevoerde beleid, en anderzijds de democratische functie, waarbij de burger uitgenodigd wordt om te participeren aan de beleidsvoorbereiding. Een volwassen advertentiebeleid van de Vlaamse overheid moet de ambitie hebben om alle vijf de hoger beschreven communicatiefuncties volwaardig te realiseren.

5.2.1.3 De prioriteiten van het beleid (dus voor de politieke, democratische en sociale functie) vallen af te lezen uit de jaarlijkse Septemberverklaring, die de minister-president namens de Vlaamse regering aflegt in het Vlaams Parlement. Dit betekent dat de prioriteiten voor de selectie van campagnevoorstellen in deze functies rechtstreeks moeten voortvloeien uit de prioriteiten zoals die aan bod komen in de opeenvolgende Septemberverklaringen, die immers de concretisering en actualisering van het Regeerakkoord en van de beleidsbrieven vormen.

De prioriteiten bij de selectie van advertentiecampaagnes van het dienstverlenende type van hun kant vallen af te lezen uit het Charter van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Ook de resultaten van wetenschappelijk onderzoek naar informatienoden bij de bevolking en andere graadmeters voor de kennis van de dienstverlening en houding van de bevolking t.o.v. de Vlaamse administratie (zoals met name het Jaarverslag van de ombudsman) bepalen mee de prioriteiten bij de dienstverlenende functie.

De materies die aan bod komen bij de institutionele functie ten slotte bevinden zich op het snijpunt van de bestaansreden van de Vlaamse overheid, haar globale beleidslijnen, het Charter en de resultaten van het wetenschappelijk onderzoek dat verricht wordt naar bekendheid en imago van de Vlaamse overheid.

5.2.1.4 Losse advertenties hebben relatief weinig impact. De visibiliteit van advertenties neemt toe naarmate ze deel uitmaken van inhoudelijk samenhangende boodschappengroepen, zgn. clusters (bijv. alles wat met afvalstoffenbeleid te maken heeft), en met die clusters in verband gebracht worden. Daarom zal bij de selectie van campagnevoorstellen grote aandacht besteed worden aan clustervorming en zal voorrang gegeven worden aan campagnevoorstellen die ingeschreven kunnen worden in een ruimere cluster van inhoudelijk aanverwante advertenties.

5.2.2 Procedure

5.2.2.1 Het vroegere reglement van inwendige orde voorzag dat de selectie van advertentie-onderwerpen volledig berustte bij een ambtelijke Stuurgroep. Aangezien het advertentiebeleid nieuwe stijl veel meer dan vroeger mee gericht zal zijn op de bekendmaking van het beleid en het betrekken van de bevolking bij de voorbereiding ervan, acht de Vlaamse regering het aangewezen om het beleidsniveau veel nauwer bij de selectie van advertentiecampaagnes te betrekken. Het nieuwe Reglement van inwendige orde voorziet daarom dat het door de Stuurgroep Advertenties opgesteld ontwerp van advertentiejaarplan voorgelegd wordt aan een kabinettenwerkgroep, die de definitieve beslissing van de minister bevoegd voor de coördinatie van het voorlichtingsbeleid voorbereidt.

5.2.2.2 In de nieuwe aanpak wordt het grootste belang gehecht aan een nauwe samenspraak tussen de ministeriële kabinetten en de administratie bij het indienen van campagnevoorstellen. Dit moet verhinderen dat één van beide circuits voorstellen indient waar de ander geen weet van heeft en misschien zelfs helemaal niet achter staat, zoals vroeger wel eens het geval durfde te zijn. Voortaan moeten alle voorstellen gezamenlijk ingediend worden door het betrokken kabinet en de betrokken administratie. Bovendien moeten de voorstellen vooraleer zij ingediend worden het voorwerp uitmaken van onderling overleg tussen kabinet en administratie. Belangrijk hierbij is ook dat beide onderling dienen te overleggen over de prioriteitenbepaling. Op basis hiervan moet bij de indiening van het totale pakket campagnevoorstellen per minister of departement mededeling gedaan worden van de prioriteiten waartoe kabinet en administratie in onderling overleg gekomen zijn.

5.2.2.3 Ten slotte bevat het nieuwe Reglement van inwendige orde ook bepalingen die een meer consequente kwaliteitscontrole van de ingediende advertentieontwerpen mogelijk maken.

5.3 *Verdere perspectieven*

5.3.1 Het als een dossier "Steun aan de geschreven pers" gestart advertentiegeven is duidelijk uitgegroeid tot een der hoekstenen van het totale communicatiebeleid van de Vlaamse overheid. Een implicatie hiervan dient de vraag te zijn of het nog langer opgaat het adverteren strikt te beperken tot de dagbladen en de algemene weekbladen. Heel wat overheidsboodschappen richten zich niet tot het algemene publiek maar tot min of meer welomschreven doelgroepen. Die kunnen vaak veel efficiënter en goedkoper benaderd worden via gerichte advertenties in gespecialiseerde tijdschriften. Daarvoor is een apart budget nodig. Een voorstel in die zin voor de begroting '96 werd niet aanvaard doch is opnieuw ingediend voor de begroting van 1997. De informatieambtenaar dringt aan op de uitbreiding van het advertentiebeleid in de richting van de periodieke pers, zonder dat dit ten koste gaat van het - zoals hierboven reeds aangegeven onder druk staande - advertentiebudget voor de algemene pers.

5.3.2 Uiteraard kan hier ook het pleidooi niet ontbreken om de audiovisuele media volwaardig in te schakelen in het advertentiebeleid van de diensten van de Vlaamse regering. Occasioneel maken spots op televisie of radio reeds deel uit van reclame- of sensibiliseringscampagnes van de Vlaamse overheid, doch dit blijft beperkt tot enkele gevallen. Het eigen communicatie-onderzoek (zie hfst. 14) dat de Vlaamse regering heeft laten uitvoeren, wijst er ondubbelzinnig op dat de televisie de eerste informatiebron vormt voor de Vlamingen. Het zou verraderlijk zijn hieruit de simplistische conclusie te trekken dat dan maar alle middelen naar de audiovisuele communicatie gedraineerd moeten worden. De verschillende media vullen elkaar aan, en ook de geschreven pers heeft een aantal niet te onderschatten sterkten. Doch het is wel dringend aangewezen om het communicatiebudget aan te vullen met een bedrag dat een meer dan occasionele inschakeling van radio en TV in het communicatiebeleid van de Vlaamse overheid mogelijk maakt.

6 Distributie van publikaties

6.1 *Distributie via openbare bibliotheek en gemeentebestuur*

Voor de systematische verspreiding van haar publikaties bij de brede bevolking werkt de Vlaamse overheid samen met de openbare bibliotheken en de gemeentebesturen, waar telkens één persoon verantwoordelijk gesteld is voor de concrete uitvoering. In het Jaarverslag 1994 is al uitgebreid ingegaan op dit distributiesysteem, zodat hier alleen nog over de laatste evoluties verslag dient uitgebracht. Voor alle duidelijkheid : deze distributiekanaalen vervangen niet de bestaande verspreidingskanalen voor specifieke doelgroepen (scholen en PMS-centra voor onderwijspublicaties, direct mailings voor welzijnswerkers,...), zij bieden wel bijkomende contactpunten voor publikaties die een breed publiek beogen te bereiken.

6.1.1 Uitbreiding en ondersteuning van het distributiesysteem

Het voorbije jaar werd het distributiesysteem via bibliotheken en gemeentebesturen op verschillende wijzen uitgebreid en verfijnd.

6.1.1.1 Het klinkt als een vanzelfsprekendheid dat ook de eigen administratieve centra van de Vlaamse Gemeenschap ingeschakeld worden bij de verspreiding van de folders en brochures van de Vlaamse overheid. In 1995 werden daartoe 18 gebouwen (vooral in Brussel maar ook in Antwerpen, Gent, Hasselt, Brugge en Kortrijk) met een belangrijke publieksfunctie geselecteerd, en werd voor elk van die administratieve centra een verantwoordelijke contactpersoon aangeduid. In een volgende fase werden ook de kabinetten van de Vlaamse ministers en de leidend ambtenaren van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap uitgenodigd zich in het distributiesysteem in te schrijven.

6.1.1.2 Door de verspreiding via de openbare bibliotheken worden ook de Vlamingen in Brussel bereikt, want een aantal van de erkende bibliotheken bevinden zich in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Dit is het geval voor Brussel zelf, Etterbeek, Jette, Schaarbeek, Sint-Pieters-Woluwe en Watermaal-Bosvoorde. Na overleg met de administratie van de Vlaamse Gemeenschapscommissie werd besloten ook de Vlaamse Gemeenschapscentra in Brussel om medewerking te vragen. Uiteindelijk reageerden 15 van de 22 centra positief en werden zij in het systeem ingeschakeld. Doch omdat de Vlaamse Gemeenschap niet bevoegd is voor de gewestaangelegenheden in Brussel, ontvangen zij enkel de algemene (wegwijs)informatie en de publikaties over gemeenschapsmateries.

6.1.1.3 In juni en juli '95 kregen de gemeenten en bibliotheken gratis een folder-zuil met opschrift "Informatie van de Vlaamse overheid" geleverd, waarmee zij de folders en brochures op een overzichtelijke en herkenbare wijze aan het publiek kunnen aanbieden. Later kregen ook eigen gebouwen van het ministerie, filialen van de geïnteresseerde bibliotheken en bijkomende stadsgebouwen (één per schijf van 25.000 inwoners) zo'n folderzuil, zodat er thans niet minder dan 760 in gebruik zijn.

6.1.1.4 Het distributiesysteem werd opengesteld voor de grotere Vlaamse openbare instellingen die belangstelling hadden. De Lijn, Kind en Gezin, Toerisme Vlaanderen en de Vlaamse Milieumaatschappij gingen op het aanbod in en verspreiden hun publikaties nu ook via de bibliotheken en gemeentebesturen.

6.1.1.5 Op nadrukkelijke vraag van de contactpersonen in de bibliotheken en gemeenten verschijnt geregeld een *Nieuwsbrief Publikaties van de Vlaamse Overheid*. Die vermeldt welke publikaties verzonden werden, welke folders en brochures nog in omloop (zouden moeten) zijn en welke nieuwe publikaties de volgende maanden verwacht mogen worden. De frequentie van verschijnen werd trouwens licht opgetrokken, van drie in 1995 tot vijf in 1996.

6.1.2 Knelpunten

Dat het project voor de systematische distributie van publikaties gunstig onthaald wordt door een overgrote meerderheid van gemeenten en bibliotheken, is zonder meer een feit. Toch blijven enkele knelpunten bestaan, die de kwaliteit van het project in het gedrang dreigen te brengen.

6.1.2.1 Zoals reeds in het vorige Jaarverslag beklemtoond, zijn er nog steeds enkele afdelingen van het ministerie die - al dan niet bewust - nalaten hun publikaties systematisch naar de bibliotheken en gemeentebesturen te verspreiden. Dit probleem is sindsdien niet opgelost. Hetzelfde geldt voor het vorig jaar reeds gesignaleerde probleem dat afdelingen van het ministerie te gemakkelijk de verplichting naast zich neerleggen om naar alle contactpunten één exemplaar te verspreiden van publikaties waarvoor anders betaald moet worden.

6.1.2.2 Uit occasionele controles van het aanbod in de informatiezuilen blijkt dat deze vaak slecht aangevuld worden. Bovendien worden de zuilen vaak gebruikt voor allerlei folders en brochures die met "informatie van de Vlaamse overheid" niets te maken hebben. Wellicht kan een tweede informatie- en overlegronde bijdragen tot de sensibilisering ter zake van de verantwoordelijke contactpersonen.

6.1.2.3 Het moet de contactpersonen die de zaak stipt volgen en geregeld uitgeputte publikaties willen aanvullen, zo makkelijk mogelijk gemaakt worden. Daartoe is er nood aan een centralisatie of toch minstens coördinatie van het bijbestellen. Door het decentrale karakter van het voorlichtingswerk binnen het ministerie - laat staan de Vlaamse openbare instellingen - blijkt dit een stuk moeilijker dan het lijkt.

6.1.2.4 Er is nood aan een geautomatiseerde module voor het zoeken van informatie over de Vlaamse overheid. Dat hier een link gelegd wordt met de aangekondigde massale introductie van Internet in de Vlaamse openbare bibliotheken, ligt voor de hand.

6.2 *Verkoop van publikaties*

6.2.1 Wie publikaties van verschillende afdelingen van het ministerie wil bestellen, hoeft niet zich langer tot elke afdeling afzonderlijk te wenden, maar kan zijn bestelling gezamenlijk plaatsen via de Centrale Bibliotheek van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Dit lijkt weinig spectaculair, maar door de sterk gedecentraliseerde organisatie van het ministerie bleek het toch heel wat voeten in de aarde te hebben om deze vorm van coördinatie op poten te krijgen.

6.2.2 Het Jaarverslag 1994 pleitte voor de uitbouw van een professioneel aangepakt en laagdrempelig verkoopsnetwerk via de boekhandel en de media. Op dit punt is weinig of geen vooruitgang gemaakt. Ook een geïntegreerde stand van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap op de Antwerpse Boekenbeurs bleek op korte termijn geen haalbare kaart. De eisen die de organiserende Vereniging ter Bevordering van het Vlaamse Boekwezen stelt, maken het een overheid moeilijk dit kanaal effectief in zijn voorlichtingsaanbod in te schakelen.

7 Internet

De Internet-actualiteit evolueert zo razendsnel, dat wat het Jaarverslag '94 over dit onderwerp schreef, al volledig achterhaald is. Toen klonk nog sterke twijfel over het gebruik op korte termijn van Internet als volwaardig voorlichtingskanaal voor binnenlands gebruik. Thans is het een vanzelfsprekend medium geworden dat weliswaar een jong en gesofistikeerd maar wel exponentieel groeiend publiek bereikt en in die niche buitengewoon performant is.

7.1 Website van de Vlaamse overheid

De administratie Kanselarij en Voorlichting van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap werkt volop aan een eigen website voor de diensten van de Vlaamse regering. Die moet operationeel zijn in september '96. Hoewel voor de inhoudelijke invulling een meerjarenplanning voorzien is, wordt de basissite toch al vrij ambitieus van opzet. Het informatief aanbod van die basissite zal onder meer een toelichting bij de structuren en bevoegdheden van de Vlaamse overheid, een beknopte versie van de administratieve wegwijsgids, de samenstelling van de ministeriële kabinetten, alle persberichten van de Vlaamse regering en van het ministerie, het overzicht van de nieuwe publikaties van de Vlaamse overheid en van de ministeriële beleidsbrieven, en statistische basisinformatie over Vlaanderen bevatten, en verder ook algemene informatie over het onderwijs in Vlaanderen en een link met de IWETO-databank over het wetenschappelijk onderzoek in Vlaanderen.

De eerstkomende jaren wordt het aanbod nog zeer gevoelig uitgebreid. Voor de ontwikkeling van bijkomende modules zullen de betrokken afdelingen en departementen zelf dienen in te staan - ook financieel. Doch er wordt van meet af aan een stijlguide ontwikkeld waaraan alle bijdragen zich zullen dienen te houden, zodat het aanbod, hoe verscheiden ook, geïntegreerd blijft in het totaalpakket en steeds herkenbaar blijft als afkomstig van de Vlaamse overheid.

De coördinatie van het Internet-aanbod berust bij een interdepartementale werkgroep. De aanmaak van de basiswebsite en de stijlguide is toevertrouwd aan een consortium van drie gespecialiseerde Vlaamse bedrijven. De website moet een referentiesite worden voor heel Vlaanderen en haar overheid. Op termijn zal ook de informatie van de Vlaamse openbare instellingen via deze centrale toegangspoort geraadpleegd kunnen worden. De website richt zich zowel tot de buitenlander die meer over Vlaanderen te weten wil komen als tot de Vlamingen zelf. Het aanbod is daarom tweetalig : alle informatie is beschikbaar in het Nederlands, een selectie ervan ook in het Engels.

Het is dus zonder meer duidelijk dat de Vlaamse overheid, zoals aangekondigd in de Beleidsbrief Multimedia van de minister-president, Internet een volwaardige plaats wil bieden in haar communicatiebeleid. Een en ander spoort uiteraard met het plan van de Vlaamse minister van Cultuur om alle openbare bibliotheken in Vlaanderen uit te rusten met een aansluiting op Internet, een project waarvoor 64

miljoen fr. uitgetrokken wordt. Op die manier wordt de investering in een eigen Vlaamse Internet-website meteen ook een investering in de rol van de openbare bibliotheek als centrale vraagbaak voor gemeenschapsinformatie.

7.2 Bedenkingen en perspectieven

Los van bovenstaande feitengegevens over de actuele stand van het dossier, toch volgende meer algemene bedenkingen over het inschakelen van het Internetgeven in de voorlichting van de Vlaamse overheid.

7.2.1 Internet heeft in zich nieuwe mogelijkheden om met informatie om te gaan. Een groot voordeel ten opzichte van andere media is dat het continu geactualiseerde gegevens kan aanleveren. Dat zorgt echter voor een soort cultuurschok : ambtenaren die inhoudelijk verantwoordelijk zijn voor het beheer van delen van het elektronisch informatie-aanbod, zullen permanent aan deze informatie moeten blijven sleutelen. Er bestaat niet meer zoiets als de definitieve versie, enkel nog de jongste versie - alsof een brochure permanent bijgeschaafd wordt en alle interim-versies ervan uitgegeven worden.

7.2.2 Op Internet is de gebruiker de baas. Dit vergt een totaal nieuwe manier van denken, ook voorlichtingsmatig. Zo vormt elektronisch publiceren slechts een uitnodiging tot aandacht schenken, geen garantie daarvoor. Wie een boodschap op het Net zet, moet de potentiële raadpleger uitnodigen en verleiden om te komen kijken of moet hem motiveren om regelmatig de site te blijven bezoeken. Dat gebeurt niet alleen door de intrinsieke waarde van de aangeboden informatie, maar ook door de uitstekende doorverwijzing en wegwijsfunctionaliteit (door bijv. het aanbieden van geïntegreerde zoeksoftware die alle wijzigingen op de sites van de Vlaamse overheid op de voet volgt), door de duidelijke ordening en structurering van de gegevensverzameling, en zelfs door promotionele trucs. Trouw en loyaliteit bestaan niet op Internet, de aanbieder van diensten kan dus nooit op zijn lauweren gaan rusten. Als de gebruiker waardevollere (accuratere, actuelere en beter geordende) informatie elders op het Net vindt, zal hij niet aarzelen over te schakelen. Veel aandacht dient te gaan naar de ontwikkeling van verschillende gebruiksvriendelijke zoekmodules, via menu (boomstructuur), navigatie, thematische groepering, via zoeken op trefwoorden of vrije woorden.

7.2.3 De informatie op Internet dient voorgesteld te worden vanuit de logica van de gebruiker, niet vanuit die van de overheid. Het webvenster, m.a.w. de vitrine van de Internet-site, moet opgebouwd zijn volgens de interesses van de gebruiker en niet volgens de aandachtspunten van de opdrachtgever, dit is een essentiële factor in het succes van referentiesites. In deze denktrant situeert zich ook het fenomeen van de zgn. FAQ's of Frequently Asked Questions of andere wegwijsinformatie (FYI, of For Your Information). Van een nieuweling op het Net wordt verwacht dat hij eerst grasduint in de collecties FAQ's en uitzoekt of het antwoord op zijn vraag al niet gegeven werd. Voor de Vlaamse overheid vormt Internet een

uitdaging om de informatie die reeds aanwezig is in de hoofden van de ambtenaren bevattelijk uit te schrijven, on line te publiceren en op verschillende - nieuwe ! - manieren te ontsluiten.

7.2.4 Via Internet kunnen de bestellingen van bijvoorbeeld gedrukte publikaties sneller naar de juiste afdeling of contactpersoon worden gekanaliseerd. Dit verkort de doorstromingstijd en biedt een oplossing voor de vraag van de burger naar een centraal besteladres. Het Internet-loket kan fungeren als het digitale bestelloket voor de (gratis) publikaties van de Vlaamse overheid. Ook extra dienstverlening zoals het raadplegen van een databank met de gecodificeerde Vlaamse regelgeving of van statistische gegevens over Vlaanderen zijn mogelijkheden die in deze lijn liggen.

7.2.5 Het ideaal is een gecoördineerde aanwezigheid van de verschillende Vlaamse overheden op Internet. Die coördinatie valt vrij gemakkelijk te organiseren voor de eigen diensten van de Vlaamse regering, doch ligt een heel stuk moeilijker voor de verschillende Vlaamse openbare instellingen, die elk op zich zelfstandig kunnen besluiten op het Net present te zijn. Toch hoeft dit laatste niet echt een probleem te vormen. Via de vele inhoudelijke verbindingen die het Net moeiteloos kan leggen, wordt het toch mogelijk om de burger een totaalbeeld van de Vlaamse overheid te bieden en hem het verband tussen de verschillende overheidsinstellingen duidelijk te maken. Doch dan moet er wel werk gemaakt worden van die verbindingen en moeten zij mee opgenomen worden in het totaalconcept van de Vlaamse overheidswebsite.

7.2.6 Het is van het allergrootste belang dat afdelingen die eraan denken hun informatie of dienstverlening via Internet aan te bieden, vooraf eerst een grondige denkoefening doen. Pas nadat zij een duidelijk antwoord geformuleerd hebben op volgende vragen, kunnen zij besluiten tot elektronische publikatie over te gaan :

- Wat is de zin en het nut van de informatieverbreiding via Internet ?
- Welke doelgroepen zoeken wij te bereiken ?
- Welk effect wensen wij te bereiken ?
- Welke frequentie is nodig en haalbaar voor het actualiseren van de gegevens ?
- Welke mogelijkheden zijn er om de invoerprocedure te automatiseren?
- En welke organisatorische maatregelen dringen zich op om dit te realiseren (nieuwe taakverdeling, extra personeelsbemanning voor beantwoording van e-mailberichten, behandeling van elektronische bestellingen ...). Hierbij dient het proces van informatieverzameling, -verwerking en -actualisering nauwkeurig onder de loep genomen te worden, zodat de knelpunten preventief gedetecteerd kunnen worden.

7.2.7 En ten slotte : het bredere perspectief. Mits Internet creatief ingeschakeld wordt, kan deze digitale opslag en ontsluiting van informatie een motor blijken voor de verbetering van de informatiedoorstroming en voor de ontwikkeling van nieuwe en efficiëntere dienstverlening aan de burger. De informatiemodules die ontwikkeld worden voor de Vlaamse Internet-site, kunnen op middellange termijn fungeren als bronmateriaal voor afgeleide produkten. En het elektronisch publiceren van informatie kan aanleiding geven tot het thematisch ordenen en meer systematisch presenteren van informatie die bij de administratie wel aanwezig maar amper toegankelijk is. Alleen al daarom verdient de Internet-uitdaging de heel bijzondere aandacht van alle geledingen van de Vlaamse overheid.

8 Imago-opbouw van de Vlaamse overheid

8.1 Huisstijl

8.1.1 De omvang en verscheidenheid van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap heeft ertoe bijgedragen dat het enige tijd geduurd heeft vooraleer de in 1991 ingevoerde huisstijl van de Vlaamse Gemeenschap overal in de administratie doorgedrongen is. Vandaag de dag wordt hij overal min of meer - hoewel niet steeds even consequent - toegepast en is het gestileerde leeuwtje dat centraal staat in de huisstijl een gemakkelijk herkenbaar symbool van de Vlaamse overheid geworden.

Doch steeds meer diensten menen zich te moeten affirmeren door naast deze gestileerde leeuw een eigen logo in gebruik te nemen. Zij gaan ervan uit dat dit eigen logo hun herkenbaarheid ondersteunt en beseffen niet dat deze proliferatie van symbolen averechts werkt en een vlotte identificatie juist zwaar ondergraaft. De informatieambtenaar roept alle verantwoordelijken op om zich zonder voorbehoud in de huisstijl van de Vlaamse overheid in te schrijven en hem consequent toe te passen. Zoniet zal een sterkere sturing van bovenaf zich opdringen.

8.1.2 De problematiek van de herkenbaarheid van de Vlaamse overheid beperkt zich overigens niet tot het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap - misschien stelt zij zich daar nog het minst van al. Een groot aantal belangrijke overheidstaken zijn toevertrouwd aan Vlaamse openbare instellingen, die volledig onafhankelijk van het ministerie opereren en derhalve niet aan haar huisstijl gebonden zijn. In hun visuele presentatie doen een aantal van deze zgn. pararegionales geen enkele poging om duidelijk te maken dat zij deel uitmaken van de Vlaamse overheid. Gelet op de minimale kennis die de mensen hebben van onze federale staatsstructuur, is dit ronduit een gemiste kans om de Vlamingen inzicht te geven in de bevoegdheden van de Vlaamse overheid. De informatieambtenaar pleit voor een uitdieping en uitbreiding van de huisstijl van de Vlaamse Gemeenschap, opdat die ook toepasselijk gemaakt zou worden op de Vlaamse openbare instellingen.

8.2 Campagne Verder met Vlaanderen

In het voorjaar van 1995 en dus in volle aanloop naar de eerste rechtstreekse verkiezing van het Vlaams Parlement organiseerden de diensten van de Vlaamse regering de grootschalige informatie- en sensibiliseringscampagne *Verder met Vlaanderen*. In hoofdstuk 7 van het Jaarverslag 1994 werd reeds uitgebreid op deze multimediacampagne ingegaan.

In het kader van de institutionele communicatie werd Verder met Vlaanderen een klein jaar later vervolgd met een nieuwe campagne in de dag- en weekbladen, waarbij evenwel geheel andere accenten gelegd werden. De klemtoon lag deze keer niet op de structuren maar op de werkterreinen van de Vlaamse overheid. Omdat werk en werkloosheid in deze tijden een der hoofdbekommernissen van de Vlamingen vormt, overliep de campagne de vele verschillende wijzen waarop de Vlaamse overheid de werkgelegenheid direct of indirect stimuleert, van investeringsprospectie in het buitenland tot de bijscholingscursussen die de VDAB organiseert en werkverschaffing in de social-profitsector. Geen campagne over het concrete werkgelegenheidsbeleid van de Vlaamse regering dus, maar het actuele thema van werk en werk zoeken als rode draad doorheen een verhaal in afleveringen dat tot doel had de Vlamingen te tonen dat de Vlaamse overheid intens bezig is met exact die zaken die de mensen het meest aan het hart liggen.

9 Controlecommissie voor de verkiezingsuitgaven

9.1 Incidenten

Het Jaarverslag 1994 van de informatieambtenaar liet zich kritisch uit over 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, die door deze wet belast is met de toetsing van "alle voor het publiek bestemde mededelingen en voorlichtingscampagnes" van de regeringen en ministers en 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 eerstvolgende verkiezingen waaraan zij deelnemen. De kritiek kwam er vooral op neer dat de wet belangrijke inconsequenties bevat en een aantal vragen onbeantwoord laat. Fundamenteel werd de bevoegdheid van het federale Parlement om het voorlichtingsbeleid van de gewesten en gemeenschappen te controleren en zelfs beïnvloeden in vraag gesteld.

Ondertussen besliste de Controlecommissie op 12/7/1995 om de kostprijs van twee publikaties met naamvermelding en foto van Vlaamse ministers aan te rekenen op het maximumbedrag dat beiden voor de volgende verkiezingen aan hun verkiezingspropaganda kunnen besteden. Het ging om het informatieblad *Vlaanderen in beweging* van minister Theo Kelchtermans en een voorwoord van toenmalig Cultuurminister Hugo Weckx in het informatieblad van het Vlaams Commissariaat-Generaal voor Toerisme. De Vlaamse regering van haar kant stelde bij de Raad van State beroep tot nietigverklaring in tegen beide beslissingen van de Controlecommissie. Dit annulatieberoep moet toelaten een duidelijke uitspraak over de bevoegdheidsproblematiek te bekomen, aangezien de Raad van State verzocht wordt hierover een prejudiciële vraag te stellen aan het Arbitragehof.

Tegelijk besliste de Vlaamse regering de beleidsbrieven die de verschillende Vlaamse ministers bij het Vlaams Parlement indienen, omwille van het maatschappelijke belang ervan en met het oog op discussie weliswaar elk afzonderlijk te publiceren en verspreiden, doch deze publikaties niet voor advies voor te leggen aan de Controlecommissie. Zij argumenteerde daarbij dat de bekendmaking en verspreiding van de volledige tekst van beleidsnota's geen verband houdt met verkiezingsaangelegenheden, maar integendeel een essentieel onderdeel vormt van het beleid van de Vlaamse ministers en van de publieksvoorlichting over dat beleid. Gelet op de bevoegdheidsverdeling tussen de verschillende overheden in dit land was zij daarom van mening dat de Controlecommissie dus niet bevoegd is om zich uit te spreken over de publikatie van de beleidsbrieven van haar ministers.

In de daarop volgende maanden hebben Vlaamse ministers andere publikaties en campagnes wel nog voorgelegd aan de Controlecommissie.

9.2 *Initiatief van het Vlaams Parlement*

Controle op misbruik door Vlaamse ministers van voorlichtingsinitiatieven is nodig, doch het gaat tegen de federale logica in en is dus onaanvaardbaar dat een van het federale Parlement afhankelijk orgaan het voorlichtingsbeleid van de Vlaamse Gemeenschap controleert. Tot die conclusie kwam de Commissie Reglement en Samenwerking van het Vlaams Parlement, die zich op verzoek van de Vlaamse regering in 1995 tweemaal boog over de problematiek. Daarom, zo besloot de commissie, is het aangewezen dat het Vlaams Parlement zelf een decretaal initiatief neemt dat de voorlichting van de Vlaamse overheid afschermt tegen politiek of electoraal misbruik en in de plaats treedt van de federale wet. Zij gaf er de voorkeur aan dat dit initiatief niet zou uitgaan van de uitvoerende macht maar van het Vlaams Parlement zelf.

Ver schijnt de voorbereiding van dit decretaal initiatief binnen het Vlaams Parlement evenwel nog niet opgeschoten te zijn. Dit is erg jammer - niet alleen omdat een meer sluitende regeling voor de problematiek dringend nodig is, maar vooral ook omdat de unanimité waarvan de Commissie bij de bespreking blijk gaf, misschien wel geen sluitende garantie maar toch een comfortabele basis kan vormen voor een door de hele Vlaamse wetgevende en uitvoerende macht gedragen aanpak.

9.3 *Normen van de Controlecommissie*

De federale Controlecommissie op de Verkiezingsuitgaven van haar kant zette haar werkzaamheden onverdroten verder. Nadat zij in maart '95 "gelet op de komende parlamentsverkiezingen" drie richtlijnen bekendgemaakt had - de campagnes moeten een dringend en noodzakelijk karakter vertonen, zij mogen naam noch foto van de betrokken minister bevatten, en het volledige dossier met de integrale versie van de campagne moet voorgelegd worden - liet zij in de zomer van 1995 weten dat deze richtlijnen van kracht blijven. Tegen die tijd was nochtans haar argument weggevallen dat de nabijheid van verkiezingen moet aansporen tot extra voorzichtigheid.

Ondertussen moeten alle ministers op last van de Controlecommissie hun adviesaanvragen indienen via een vast formulier dat geldt als synthesesnota. De verplichting om de ontwerp tekst van de mededeling of campagne mee te sturen is behouden gebleven. Het lijkt er evenwel steeds meer op dat veruit de voornaamste inhoudelijke voorwaarde die de commissie nog stelt het verbod is om in de publicatie een foto van de betrokken minister op te nemen.

Voor het overige heeft de Controlecommissie nog niet laten blijken klare wijn te kunnen of willen schenken over de onduidelijkheden en inconsistenties die de wet van 12/7/1994 bevat en die in het Jaarverslag 1994 van de informatieambtenaar aan bod kwamen. Zo werden ministers van de Vlaamse regering ook het voorbije jaar geconfronteerd met publikaties van instellingen die gesubsidieerd worden door de Vlaamse overheid en zonder zijn of haar medeweten een foto van de minister opgenomen hadden. Volgens eerdere uitspraken van de Controlecommissie kan dit

niet en dient de betrokken minister hiervoor aansprakelijk gesteld, hoewel de publicatie in de praktijk volledig buiten de verantwoordelijkheid van de minister valt.

Het buitensporig zware gewicht dat de Controlecommissie toekent aan de foto van de minister roept hoe dan ook vragen op over de ernst van de aanpak. Het lijkt zacht gezegd wat simplistisch de electorale bijbedoelingen van informatiebrochures publicerende mandatarissen af te meten aan het gegeven of er al dan niet een foto van de betrokken minister in opgenomen is. Deze vaststelling roept twijfels op over de totale aanpak van de federale Controlecommissie. Maar vooral kan zij een aansporing vormen voor de Vlaamse decreetgever om straks tot een meer genuanceerde en fundamentele benadering van een probleem te komen dat zich - weinigen zullen dit nog ontkennen - inderdaad stelt.

10 Educatieve werking

De bevindingen van het wetenschappelijk onderzoek dat prof. Jaak Billiet in opdracht van de Vlaamse overheid uitvoert (zie hfst. 14), laten er geen twijfel over bestaan: de Vlamingen hebben een verregaand gebrek aan kennis van en inzicht in de staatsstructuur waarin zij leven en de plaats van de Vlaamse overheid daarin. Billiet wijst in zijn conclusies een centrale rol toe aan het onderwijs, en met name het secundair onderwijs, om alvast de jonge Vlamingen de federale logica en een basiskennis over de instellingen bij te brengen.

Binnen het onderwijs zelf dient vastgesteld dat de bestaande leermiddelen m.b.t. de overheden vaak nog niet aangepast zijn aan de federale staatsstructuur van België na de opeenvolgende fasen van de staatshervorming. Nog in 1995 moesten wij het meemaken dat een door een grote gespecialiseerde educatieve uitgeverij uitgebrachte werkmap voor het lager onderwijs over de verhouding tussen de verschillende overheden in dit land berichtte: "De gemeenschappen en gewesten kunnen dus niet over alles zelf beslissen. Boven hen staat nog een nationale leiding. Die maakt wetten en neemt beslissingen voor heel het land." Wie zal het de kinderen die zoiets te lezen en te leren krijgen verwijten dat zij een fout beeld hebben van onze instellingen?

Zoals aangekondigd in zijn vorige Jaarverslag heeft de informatieambtenaar daarom stappen gezet om te komen tot het opzetten van een educatief project dat de leerlingen vertrouwd moet maken met de bestuursentiteit Vlaanderen en de plaats van Vlaanderen in het Belgische staatsbestel.

Zo'n project kan door de overheid niet opgedrongen worden aan het onderwijs. Het heeft slechts kans door de onderwijsverstrekkers aanvaard te worden wanneer het in samenwerking met die onderwijsverstrekkers uitgewerkt wordt. Het orgaan bij uitstek waar hun vertegenwoordigers en de Vlaamse overheid elkaar treffen, is de Vlaamse Onderwijsraad (VLOR). Op uitnodiging van de Vlaamse Onderwijsminister werd de VLOR bereid gevonden om het project "Vlamingen en hun overheden" onder zijn vleugels te nemen en uit te werken. De officiële start van de centrale werkgroep die de activiteiten zal sturen en coördineren, had plaats in mei '96, en het echte werk zal aanvangen bij het begin van het schooljaar 1996-'97.

Het educatief project zal zich niet beperken tot de Vlaamse instellingen. Het zal de leerlingen en leerkrachten correcte kennis bijbrengen over het geheel van de beleidsstructuren waar zij als Vlaming in leven, van de gemeente tot Europa, en de plaats die de Vlaamse overheid daarin inneemt, over de bevoegdheden van die beleidsniveaus, waaronder het Vlaamse, en over hun onderlinge relaties. Zij moeten inzien welke rol deze beleidsniveaus kunnen en zullen spelen in hun leven. Zij moeten de vaardigheden en attitudes verwerven die nodig zijn om wat zij hierover leren, te kunnen toepassen in concrete situaties.

Doelgroep van het project zijn leerkrachten en leerlingen van het lager onderwijs en van het secundair onderwijs. In het secundair onderwijs wordt niet alleen het algemeen secundair onderwijs aangepakt, maar zal ook een bijzondere inspanning voor het technisch en het beroepsonderwijs gedaan worden, terwijl voor het buitengewoon onderwijs nagegaan zal moeten worden voor welke types en onderwijsvormen eveneens materiaal ontwikkeld kan worden.

Het opzet is ambitieus : voor elk van deze doelgroepen een ruim didactisch aanbod uitwerken waaruit leerkrachten en scholen een keuze kunnen maken van leerstof, werkvormen en ondersteunend materiaal die het best passen bij hun normale aanbod. En om de leerkrachten te ondersteunen bij hun intermediaire functie, zal les- en ander didactisch materiaal aangemaakt moeten worden dat zij gemakkelijk kunnen inschakelen. Tegelijk dient de creativiteit van de leraren en scholen inzake de vertaling van de aangegeven inhoud naar hun doelgroepen toe gestimuleerd te worden. Belangrijk is alvast dat het project zich niet van meet af aan tot welomschreven leermiddelen en media beperkt. Het werkveld wordt integendeel breed open gelaten, teneinde een creatieve mix mogelijk te maken die maximaal aansluit op de noden en mogelijkheden die bij de doelgroepen vastgesteld worden.

Voor de concrete coördinatie van het project zal de Onderwijsminister een leerkracht detacheren. Voor de realisatie van leermiddelen is de minister bevoegd voor de coördinatie van het voorlichtingsbeleid bereid middelen uit het voorlichtingsbudget ter beschikking te stellen. Op het ogenblik dat het betreffende niveau of de betreffende graad aan de orde komt - over de prioriteiten die daarbij gelegd zullen worden volgt nog verder overleg - zullen de Raad voor het Basisonderwijs en de Raad voor het Secundair Onderwijs elk ontwikkelingsgroepen oprichten, die concrete lespakketten en didactisch materiaal zullen uitwerken op aanbeveling van de betrokken afdeling. In deze ontwikkelingsgroepen zullen de begeleiders en leerkrachten zo gekozen worden dat alle relevante disciplines aan bod komen : Nederlands, geschiedenis, aardrijkskunde, project algemene vakken, maatschappelijke vorming en economie.

Een centrale werkgroep bewaakt de samenhang tussen de werking van de verschillende ontwikkelingsgroepen en zet de grote lijnen uit, die als aanbevelingen voorgelegd worden aan de betrokken deelraden van de VLOR. Deze werkgroep bestaat uit vertegenwoordigers van de koepels van de inrichtende machten en van de ARGO, vertegenwoordigers van de begeleidingsdiensten en van de Vlaamse overheid. Maar ook externe deskundigen (hoogleraren, journalisten die ervaring hebben met de vulgarisering van deze materie, en de voorlichtingsambtenaar van het Vlaams Parlement) maken er deel van uit.

De eerste produkten van dit project mogen wellicht in het schooljaar 1997-'98 verwacht worden.

11 Formulieren

De zorg voor een cliëntvriendelijker administratie begint bij de zorg voor gemakkelijker in te vullen formulieren. Zoals reeds aangekondigd in het Jaarverslag 1994 was de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid vragende partij om haar formulieren voor premie-aanvraag tot proeftuin te kiezen voor een ruimer formulierenproject bij de Vlaamse overheid. Het was een ideale proeftuin : de formulieren in deze sector zijn bijzonder ingewikkeld, heel veel mensen krijgen ermee te maken, en de betrokken administratie was zelf sterk gemotiveerd om er wat aan te doen.

In onderlinge samenspraak ontwikkelden de cel Taaladvies van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid een tienstappenplan, dat ook dienstig kan zijn voor de herwerking van andere formulieren overal elders in de administratie. Omwille van het experimentele karakter van de oefening en de complexiteit van het te herwerken formulier werd bij het project ook een extern specialist betrokken.

De tien stappen zijn als volgt. Eerst worden alle formulieren van de betrokken afdeling geïnventariseerd, op basis waarvan dan de selectie volgt van het formulier dat concreet herwerkt zal worden. In dit geval werd dit het formulier voor de verbeterings- en aanpassingspremie (het zgn. VAP-formulier, een zeer ingewikkeld papier waarmee vier verschillende premies aangevraagd kunnen worden). Dan wordt nagegaan in hoeverre het gekozen formulier wel nodig is, en de regelgeving en administratieve processen die er verband mee houden worden geanalyseerd. Met deze informatie in het achterhoofd volgt de redactie van een nieuw formulier met eenvoudige, gemakkelijk te beantwoorden vragen, route-instructies ("ga naar nummer...") en zgn. uitkomstvoorlichting (zodat de invuller aan het eind ook weet of hij in aanmerking komt voor de premie en hoe hoog die ongeveer zijn zal). Het nieuwe formulier wordt daarna gelay-out, waarna het nieuwe produkt getest wordt, eerst bij de eigen administratie, daarna bij het doelpubliek. Dan wordt het aangepaste formulier geproduceerd en in de praktijk ook toegepast. In een laatste stap moet een functioneel systeem uitgewerkt worden voor het beheer van de formulieren.

Bij de eindredactie van dit Jaarverslag is het tienstappenplan nog niet volledig achter de rug voor het huisvestingsformulier. Daarmee wordt meteen de vinger op de tere plek gelegd : het tienstappenplan leidt tot een uitstekend resultaat, doch in zijn volledigheid is het ook bijzonder omslachtig, en wellicht zullen niet zoveel afdelingen bereid zijn de hele langdurige procedure door te maken.

Naar de toekomst lijkt het daarom nodig de thans ontwikkelde methodiek met wijsheid en soepelheid toe te passen, met andere woorden per concrete toepassing na te gaan welke fasen uit het tienstappenplan relevant zijn en de oefening te beperken tot die meest relevante stappen. Mits het tienstappenplan op deze wijze gebruikt wordt als een maximumoptie waarbij in functie van concrete problemen bepaalde stappen gekozen en andere overgeslagen kunnen worden, zal het een bijzonder waardevolle methodiek blijken voor een meer systematische herziening van de formulieren. Dat is trouwens de weg die reeds gevolgd wordt bij de

herwerking van formulieren in een geheel andere sfeer, nl. voor de aanvraag van expansiesteun voor KMO's. Maar precies om ook bij een meer beperkte toepassing van het stappenplan op het juiste spoor te blijven, is het aangewezen dat elk project tot herwerking van formulieren begeleid zou worden door de cel Taaladvies, die mee ingestaan heeft voor de ontwikkeling van de basismethodiek.

Toch één belangrijk voorbehoud bij wat hierboven gesteld is. Het proefproject heeft duidelijk uitgewezen dat de administratief-organisatorische analyse de cruciale fase is voor de herwerking van het formulier. Een formulierenproject kan met andere woorden maar slagen als de mogelijkheid wordt ingebouwd om aan de regelgeving te sleutelen of, als dat niet mogelijk is, de administratieve procedures bij te stellen. Alleen maar sleutelen aan formulering van de vragen en vormgeving helpt dus niet.

12 Onthaal

12.1 Telefonisch onthaal

12.1.1 Een correct en vlot telefonisch onthaal vormt een der allerbelangrijkste hoekstenen van een klantvriendelijke Vlaamse administratie. Zowel de ombudsman als de informatieambtenaar wezen in hun Jaarverslagen '93 en '94 op de dringende noodzaak van initiatief ter zake bij het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Begin 1996 keurde het college van secretarissen-generaal van het ministerie een dienstorder goed die de ambtenaren oproept om àlle telefoonoproepen te beantwoorden. De dienstorder beklemtoont dat ook wanneer een ambtenaar afwezig is of de beller verkeerd terechtkomt, elke oproep doeltreffend behandeld moet worden. Deels is dit een kwestie van mentaliteit en dus van motivatie van ambtenaren. Doch de techniek biedt ruime mogelijkheden om de dienstverlening optimaal te organiseren. Daarom legt de omzendbrief alle afdelingen de invoering van dienstnummers op. Zo'n dienstnummer fungeert als centraal telefoonnummer van de afdeling of werkcel, en is in principe steeds bemand tijdens de zgn. servicetijd, d.i. de uren waarop de dienst bereikbaar moet zijn voor het publiek.

Enkele maanden na verspreiding van de dienstorder bleken een groot aantal afdelingen de dienstnummers evenwel nog niet gerealiseerd te hebben. De informatieambtenaar dringt andermaal met klem aan op de invoering ervan. Het is pijnlijk te moeten vaststellen dat een aantal afdelingshoofden niet kordater werk maken van een kleinschalige ingreep die de dienstverlening nochtans heel sterk verbeteren kan. Overigens is de invoering van het dienstnummer één zaak, de consequente dagdagelijkse toepassing en bemanning ervan een andere, die van nabij in de gaten gehouden moet worden.

12.1.2 Of de mensen telefonisch vlot de weg naar de administratie vinden, hangt grotendeels ook af van de wijze waarop de telefoonnummers van de Vlaamse overheidsdiensten in de telefoongidsen vermeld worden. Wie ooit al eens op zoek moest naar het nummer van een openbare dienst in Brussel, weet ervan mee te spreken. Vorig jaar werd in de informatieve pagina's vooraan in enkele afleveringen van de Promedia-gids al een eerste poging ondernomen om de voor het grote publiek meest relevante diensten van het ministerie overzichtelijk samen te brengen. Dit jaar gaat de afdeling Communicatie en Ontvangst op vraag van de Interdepartementale Werkgroep Communicatie en Ontvangst meer systematisch na hoe in de telefoonboeken van zowel Belgacom als Promedia de verwijzingen naar het ministerie en zijn diensten gebruiksvriendelijker aangepakt kunnen worden. Het belang hiervan mag niet onderschat worden.

12.2 Loketfunctie

Naar aanleiding van een bespreking in de Interministeriële Conferentie Ambtenarenzaken begin '96 belastte de Vlaamse regering het college van secretarissen-generaal van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap met een behoeftenonderzoek inzake de loketfunctie bij de Vlaamse administratie. Het college besliste eerst tot een inventarisatie van de externe loketten bij het ministerie en de Vlaamse openbare instellingen over te gaan, vooraleer tot een formulering van een actieplan te kunnen komen. In het volgende Jaarverslag zal dieper op de conclusies van deze bevraging ingegaan kunnen worden.

13 Initiatieven voor de Vlaamse Rand

Met het oog op de ondersteuning van de Vlamingen in het Brusselse randgebied stelt het Vlaams Regeerakkoord van 21/6/1995 gecoördineerde initiatieven in het vooruitzicht, "gericht op een beter onthaal en een betere integratie van de buitenlanders en een grotere sensibilisering van de plaatselijke bevolking voor het Vlaamse karakter van de streek". Twee initiatieven worden in dit verband voorbereid.

13.1 *Randkrant*

De Vlaamse overheid en de Provincie Vlaams-Brabant zullen financieel de uitgave mogelijk maken van een maandblad dat de voorlopige werktitel *Randkrant* draagt en verspreid zal worden in een gordel van 18 gemeenten rond het Hoofdstedelijk gebied (Asse, Wemmel, Grimbergen, Vilvoorde, Machelen, Zaventem, Kraainem, Wezembeek-Oppem, Tervuren, Overijse, Hoeilaart, Sint-Genesius-Rode, Beersel, Sint-Pieters-Leeuw, Dilbeek, Drogenbos, Linkebeek en Meise). Samen zorgen zij voor de 20 miljoen fr. die de vzw jaarlijks nodig zal hebben. Daarvan neemt de Vlaamse overheid 2/3 voor haar rekening. De *Randkrant* gaat uit van een speciaal daartoe opgerichte vzw die samengesteld is uit mensen die in de Rand sociaal-cultureel en maatschappelijk geëngageerd zijn. Statutair is voorzien dat zij geen politiek mandaat kunnen hebben.

De *Randkrant* krijgt in de eerste plaats tot doel het Vlaamse karakter van het verspreidingsgebied en de Vlaamse aanwezigheid daar te ondersteunen en beklemtonen, en hij wil ertoe bijdragen dat de Vlamingen er elkaar ontmoeten en zich als Vlaming thuisvoelen in hun gemeente. Daartoe zal hij de inwoners van het verspreidingsgebied informeren over het sociaal-cultureel leven in de betrokken gemeenten en over alles wat de Vlamingen daar aanbelangen kan. In tweede - en bijkomende - instantie zal de *Randkrant* ook de integratie van anderstaligen in de betrokken gemeenten beogen door hen gerichte (anderstalige) informatie aan te bieden die kan bijdragen tot hun integratie in de plaatselijke gemeenschap van Vlamingen.

Het moet een professioneel gemaakt en aangenaam ogend blad worden, dat niet aan politiek of polemiekt doet en zich pluralistisch opstelt. Er zal een nauwe samenwerking met de Vlaamse culturele centra in de Rand zijn. Het is de bedoeling dat de eerste afleveringen van de *Randkrant* nog vóór eind '96 verschijnen.

13.2 *Onthaalbrochure voor buitenlanders*

Veel van de buitenlanders die in Brussel tewerkgesteld zijn, vestigen zich in de Vlaamse gemeenten rond Brussel. Hun soms massale aanwezigheid vormt een bijkomende uitdaging voor de Vlaamse identiteit van deze gemeenten, en het is niet makkelijk om deze anderstaligen te laten integreren in de lokale gemeenschap.

Daarom bereidt de Vlaamse overheid in samenwerking met de Provincie Vlaams-Brabant een onthaalbrochure voor buitenlanders voor. Met een klemtoon op praktisch bruikbare informatie zal deze brochure de anderstalige vreemdelingen in hun eigen taal wegwijs maken in hun nieuwe omgeving. Daarnaast zal de brochure ook meer algemene informatie bevatten die de nieuwe inwoners tot een beter begrip van Vlaanderen kan leiden. Er wordt gedacht aan minstens een Engelse, een Franse en een Duitse versie.

Een bijzonder aandachtspunt wordt de distributie van de brochure, vooral omdat het erop aankomt de vreemdelingen zo snel mogelijk na hun aankomst met informatie te hulp te komen. Het ligt niet voor de hand daarbij exclusief voor één vast verspreidingkanaal, zoals de gemeente, te kiezen : buitenlanders vinden soms pas rijkelijk laat de weg naar het gemeentebestuur, en met een aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid valt te voorspellen dat enkele gemeenten van het doelgebied dit initiatief met minder enthousiasme zullen onthalen. Het is dan ook waarschijnlijk dat voor de verschillende categorieën buitenlanders (Europese ambtenaren en hun entourage, diplomaten, journalisten, bedrijfsleiders...) verschillende distributiekanaalen ontwikkeld zullen moeten worden.

14 Wetenschappelijk onderzoek

In het voorjaar van 1995 had de eerste fase plaats van het wetenschappelijk onderzoek dat het Interuniversitair Steunpunt Politieke Opinieonderzoek (ISPO) van Prof. Jaak Billiet in samenwerking met de Vakgroep Communicatiewetenschappen van de Universiteit Gent (Prof. Els De Bens) uitvoert in opdracht van de Vlaamse overheid. Het beoogt na te gaan hoe, waar, wanneer en waarover de burger geïnformeerd wil en kan worden door de overheid, teneinde na te gaan hoe die Vlaamse overheid met haar systematisch voorlichtingsbeleid via advertenties in de kranten het meest efficiënt op deze noden en mogelijkheden kan inspelen. De eerste fase was een nulpeiling bij een representatieve steekproef van 750 Vlamingen. De vragen polsten naar de kennis van politieke structuren, begrippen en actualiteit in België, de kennis van de Vlaamse Gemeenschap en haar instellingen en van het politieke taalgebruik. Er werd ook gevraagd naar de bronnen van politieke en administratieve kennis, de bereidheid om zich door de Vlaamse overheid rechtstreeks te laten informeren over het beleid, bestuur en administratie en de onderwerpen en soorten informatie die belangstelling opwekken. De bevraging had plaats vóór de mediacampagne *Verder met Vlaanderen* van start ging.

14.1 Onderzoeksresultaten

De volledige resultaten van de enquête werden bekendgemaakt tijdens een persconferentie van de minister-president en Prof. Billiet. Zij vormen boeiende lectuur voor al wie begaan is met overheidscommunicatie. Daarom gaat dit Jaarverslag wat dieper in op enkele resultaten en de conclusies die eruit af te leiden zijn. De onderzoekers geven een foutenmarge van maximaal 5 procentpunten aan.

14.1.1 De vanzelfsprekendheid waarmee de overheid in het gefederaliseerde België nieuwe termen gaan hanteren is, staat blijkbaar ver van de ervaring van het merendeel van de Vlamingen. Slechts 1 op 5 Vlamingen weet wat het woord "federaal" betekent; een overgrote meerderheid van de mensen is dus in de overtuiging - dat de term "federale overheid" betrekking heeft op de overheid van de deelstaten. Amper 13 % van de Vlamingen kan uitleggen wat de Vlaamse Raad eigenlijk is (toen was er nog geen sprake van "Vlaams Parlement"), en nog minder (12 %) waar een decreet precies voor staat.

14.1.2 Goed ingeburgerde namen van Vlaamse instellingen blijken uiteindelijk toch helemaal niet zo goed ingeburgerd te zijn : slechts 40 % kan de VDAB correct situeren, voor OVAM is dat nog veel minder : slechts 21 %. Een in de media nochtans veel gehanteerd begrip, de zgn. "eindtermen" in het onderwijs, kan maar door 8,8 % van de ondervraagden behoorlijk gesitueerd worden.

14.1.3 Een grote meerderheid van de Vlamingen vat de grondprincipes van onze federale logica helemaal niet. Een paar voorbeelden maar. Driekwart van de mensen weet niet dat de deelstaten inzake beslissingsbevoegdheid voor een groot aantal materies niet ondergeschikt zijn aan de federale overheid, en bijna 44 % is van mening dat Jean-Luc Dehaene ook de minister-president van Vlaanderen en Wallonië is. Slechts 4 op 10 Vlamingen wijst Brussel aan als de hoofdstad van Vlaanderen.

14.1.4 De Vlaming heeft een uiterst troebel zicht op de bevoegdheden van de respectieve overheden. Slechts 19,5 % antwoordt correct dat de Vlaamse overheid bevoegd is voor aanleg en onderhoud van autosnelwegen, voor de betaling van het onderwijspersoneel is dat 37,2 % en voor de openbare omroep BRTN 52,7 %. Op een totaal aantal van 16 vragen naar de toewijzing van bevoegdheden gaf 32,3 % minder dan 7 juiste antwoorden en 40,1 % 7 tot 10 correcte antwoorden.

14.1.5 Televisie is voor de Vlaming veruit (62,1 %) de belangrijkste bron van informatie over wat in de wereld gebeurt. Voor 19,1 % van de Vlamingen is radio de voornaamste bron van informatie, en voor 16,1 % zijn de kranten dat. Ook als men de eerste en tweede bron van informatie bij elkaar optelt, steekt de televisie torenhoog boven de andere media uit en blijft de volgorde ongewijzigd overeind (resp. 88,2 - 51,4 - 47,8 %). Het zal geen verwondering wekken dat de onderzoekers hier een duidelijk verband met het opleidingsniveau van de geïnterviewde vaststellen : hoe lager het opleidingsniveau, hoe groter het belang van de televisie. Maar niet het veel lezen en kijken of luisteren beïnvloedt de kennis, wel het gericht lezen, kijken of luisteren. De onderzoekers neigen ook voorzichtig tot de vaststelling dat het informatieve gebruik van de media lijkt af te nemen naarmate men jonger is.

14.1.6 Helemaal geen twijfel is er daarentegen over het rechtstreekse verband tussen het niveau van de opleiding en de kennis van politiek beleid en politieke bevoegdheden en structuren.

14.1.7 Heel opvallend is dat vrouwen, ongeacht hun opleiding, veel minder elementen van de bevraagde kennis bezitten dan de mannen. Vrouwen maken ook minder gebruik van de berichtgeving over politiek in de media. De onderzoekers concluderen : "Politiek en al wat daarmee samenhangt blijft nog te overwegend een mannenzaak en de wijze waarop over politiek bericht wordt, spreekt vrouwen waarschijnlijk minder aan. Ook op dit vlak is er werk aan de winkel voor mediaspecialisten en voor de vrouwenbeweging."

14.1.8 Een meerderheid (60 %) reageert positief op het feit dat de Vlaamse overheid adverteert in kranten en weekbladen, slechts 12 % negatief. Een meerderheid heeft trouwens meer vertrouwen in overheidsadvertenties dan in commerciële advertenties. De in de kranten en weekbladen verschenen advertenties worden overwegend positief beoordeeld doch werden blijkbaar slechts door een kleine minderheid der ondervraagden (max. 31,7 %) daadwerkelijk opgemerkt. Een interes-

sant detail : 5 tot 6 op 10 Vlamingen staan duidelijk negatief tegenover het vermelden van namen of het opnemen van foto's van ministers bij de advertenties; slechts ca. 20 % is ronduit positief.

14.1.9 Op de vraag van welk kanaal de mensen het gemakkelijkst gebruik zouden maken om aanvullende informatie (bijv. een brochure of informatieblad) op te vragen, geeft een meerderheid de voorkeur aan een telefoonnummer; op de tweede plaats komt een antwoordcoupon via post, en pas in derde instantie zou men de publikatie gaan afhalen in de bibliotheek of bij het gemeentebestuur.

14.2 Voornaamste conclusies

In hun conclusies leggen de onderzoekers de klemtoon op wat zij "het verschil in werelden" noemen : tegenover een zeer kleine wereld van politiek en administratie, voor wie de federale structuren een gekend en vertrouwd gegeven zijn, staat de grote meerderheid van de Vlamingen die de grondprincipes van de federale logica helemaal niet vatten, laat staan dat zij er warm voor zouden lopen. Voor deze grote meerderheid zal er nog een lange periode van overgang nodig zijn alvorens zij met de nieuwe identiteit vertrouwd zullen zijn, vlot de nieuwe taal zullen spreken en begrijpen, en er zich met gemak in zullen bewegen. Die twee werelden dichter bij elkaar brengen is een prioritaire opgave.

Kennis van de materie die ons hier interesseert hangt zowel rechtstreeks als onrechtstreeks (via het selectief gebruik van de media) samen met de genoten opleiding. En precies degenen die het meest behoefte hebben aan informatie, maken het minst gebruik van de kanalen waarlangs deze informatie wordt aangeboden. Er is een onmiskenbare breuklijn tussen wel en niet geïnformeerden - met praktische gevolgen voor de levens van de mensen.

De onderzoekers leggen voor de toekomst een centrale verantwoordelijkheid bij het onderwijs voor het bijbrengen van de federale logica en de noodzakelijke kennis omtrent de instellingen. Dit moet reeds op een eenvoudige wijze gebeuren tijdens het secundair onderwijs, zowel in het algemeen vormend als in het technisch en beroepsonderwijs. Indien dit uitsluitend in de laatste jaren of in het hoger onderwijs zou gebeuren, dan zouden de verschillen tussen lager en hoger opgeleiden nog toenemen.

14.3 Persreactie

De onderzoeksresultaten kregen ruime aandacht in de media. Toch moet het de informatieambtenaar van het hart dat hij wat ontgoocheld was over de wijze waarop sommige media dat gedaan hebben. Want wanneer de conclusie luidt dat er een diepe kloof gaapt tussen de modale Vlaming en de wereld van de politiek en administratie, dan dient daar meteen aan toegevoegd dat ook de media zelf deel uitmaken van de kleine groep die volop kennis heeft van de structuren. Ook de

media dragen een bijzonder grote medeverantwoordelijkheid voor de vertaling van deze ingewikkelde materie naar hun cliënteel.

Doch het leek erop dat de media daar wel erg gemakkelijk overheen gleden en de schuld voor de kloof bijna exclusief bij de overheid legden. Het verst ging daarin een krant die de dag na de persconferentie het ISPO-onderzoek samenvatte onder de vette kop "Vlaming kotst op politiek". Dit mag een wansmakelijke uitschuiver geweest zijn, hij is wel symptomatisch voor de reactie om de schuld elders te leggen - en dan nog bij voorkeur bij de groep die het sowieso al erg slecht doet in de publieke opinie. De informatieambtenaar roept de mediaverantwoordelijken op zich grondig te bezinnen over wat ook zij kunnen doen om bij te dragen tot het dichten van de door het onderzoek pijnlijk duidelijk geïllustreerde kloof.

14.4 Tweede fase van het onderzoek

Het was van meet af aan de bedoeling dat de nulpeiling, waarvan de resultaten hierboven samengevat werden, gevolgd zou worden door een effect-evaluatie. Deze tweede fase heeft plaats op het ogenblik dat dit Jaarverslag geschreven wordt, goed één jaar dus na de eerste bevraging. Zij heeft tot doel na te gaan of in die periode een evolutie waar te nemen valt, of met andere woorden de mediacampagne *Verder met Vlaanderen* en andere campagnes en belangrijke gebeurtenissen als de eerste rechtstreekse verkiezing van het Vlaams Parlement en de verhuizing van dat Parlement naar een eigen huis duidelijk merkbare gevolgen gehad hebben voor de vertrouwdsheid van de Vlamingen met de instellingen en structuren van de Vlaamse overheid.

15 Communicatieplanning

"De formulering van een algemene communicatiestrategie vormt een prioritaire uitdaging voor elke organisatie die, zoals de diensten van de Vlaamse regering, werk wil maken van een systematisch voorlichtingsbeleid." Deze basisstelling uit het Jaarverslag 1994 blijft onverminderd geldig, en er werden belangrijke stappen in de richting van zo'n strategie gezet, met name rond de voorbereiding en opmaak van departementale communicatiejaarplannen. De formulering van de overkoepelende algemene communicatiestrategie zelf bleek het voorbije jaar om verschillende redenen evenwel nog geen haalbare kaart.

15.1 *Algemene communicatiestrategie*

De algemene communicatiestrategie zal aangeven waar de diensten van de Vlaamse regering op middellange termijn willen staan inzake voorlichting en communicatie, welke inhoudelijke en instrumentale prioriteiten daarbij gelden en welke middelen daarvoor nodig zijn. Deze strategie zal de toetssteen vormen waaraan zowel actieplannen Voorlichting als afzonderlijke initiatieven in die sector afgewogen moeten worden.

Een zeer belangrijke insteek voor de algemene communicatiestrategie zal uiteraard de Beleidsbrief Voorlichting en Communicatie zijn (zie verder). Het is aangewezen dat de redactie van de algemene communicatiestrategie direct op de publikatie van de beleidsbrief aansluit.

Ondertussen is binnen de administratie Kanselarij en Voorlichting voorbereidend werk voor de structurering en redactie van een algemene communicatiestrategie gepleegd. Tot de onderdelen van zo'n communicatiestrategie horen onder meer een overzicht van de soorten informatie die gecommuniceerd wordt en het ogenblik waarop dat gebeurt, de doelpublieken die daarbij gevisieerd worden, de kanalen die ingeschakeld worden en de middelen die hiervoor nodig zijn. Daarnaast dient ook aandacht besteed aan de organisatorische aspecten : wie is waarvoor verantwoordelijk (met taakverdeling tussen departementen en bovenbouw, tussen kabinetten en administratie), hoe verlopen het samenspel, de coördinatie en het overleg tussen de verschillende verantwoordelijken en hoe worden zij zelf gevormd en ondersteund.

15.2 *Beleidsbrief Communicatie*

De minister-president, die ook het voorlichtingsbeleid van de Vlaamse regering coördineert, bereidt een Beleidsbrief Communicatie voor. Hij zal zoals de andere beleidsbrieven van de Vlaamse ministers voor bespreking ingediend worden bij het Vlaams Parlement. Deze Beleidsbrief moet een uiterst belangrijke stap vooruit vormen in de richting van een geïntegreerd communicatiebeleid van de Vlaamse overheid. Niet alleen zal hij zicht geven op de strategische keuzen die de Vlaamse regering ter zake wil maken. De bespreking ervan door het Vlaams Parlement zal wellicht de eerste keer vormen dat de Vlaamse volksvertegenwoordiging zich los van ad hoc projecten of problemen beraadt over het Vlaamse voorlichtings- en communicatiebeleid.

Met het oog op de redactie ervan heeft de administratie Kanselarij en Voorlichting een bouwstenennota opgesteld die de materie vanuit het perspectief van de administratie afbakt en verkent. De eindredactie en bekendmaking van de Beleidsbrief wordt voorzien in de tweede helft van 1996.

15.3 *Departementale communicatiejaarplannen*

Het is de bedoeling dat elk departement voortaan een eigen communicatiejaarplan opstelt. In het kader van de interdepartementale aanpak waartoe het college van secretarissen-generaal besloten heeft, zullen deze departementale communicatieplannen daarna interdepartementaal geconsolideerd worden.

Het departementale communicatiejaarplan formuleert welke prioriteiten het departement het komende jaar zal leggen op het vlak van voorlichting en communicatie, welke initiatieven het binnen dit kader zal nemen en welke middelen (budgetten, personeel, infrastructuur...) daarvoor vrijgemaakt worden. Zo'n jaarplan vormt voortaan een prioriteit van de eerste orde binnen het globale voorlichtingsbeleid. Het is immers geen gratuite theoretische oefening, maar zal er de departementen en hun administraties en afdelingen toe verplichten - al was het maar omwille van de begrotingsmatige gevolgen - proactief na te denken over de ondersteuning van hun activiteiten en projecten door allerlei vormen van voorlichting. Op die manier moet de ad hoc aanpak van voorlichting die op vele plaatsen nog de regel is, wijken voor een meer planmatige benadering.

Zowel de uitbouw van een methodologie voor de communicatieplanning als de formulering van concrete communicatiejaarplannen waren het voorbije jaar daarom opvallende aandachtspunten. Doch de logische volgorde daarbij - eerst methodologie, dan concreet plan - diende om praktische reden doorbroken.

15.3.1 De zoektocht naar een geschikte methodologie om de communicatieplanning aan te pakken bleek moeilijker dan gehoopt. De - nochtans vrij uitgebreide - literatuur ter zake bevat leerzame beschouwingen, maar schiet veelal tekort in het aanreiken van gemakkelijk toepasbare modellen. Ook navraag bij andere organisaties leverde weinig materiaal op dat vlot vertaalbaar is naar de realiteit van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Er diende dus binnenshuis een geheel eigen concept ontwikkeld.

Het door de Interdepartementale Werkgroep Communicatie en Ontvangst uiteindelijk goedgekeurde resultaat van dit denkwerk beperkt zich vooralsnog tot de algemene principes en het raamwerk en laat alle ruimte voor eigen toepassing door de departementen. Het zal pas op zijn deugdelijkheid getest kunnen worden wanneer de verschillende departementen hun communicatiejaarplan op basis van deze methodologie gaan opstellen. Die concrete toepassing zal moeten leiden tot zowel een meer gedetailleerde invulling van de principes als eventueel een bijsturing van de principes zelf.

Het jaarplan zal volgende elementen bevatten : een inventaris en analyse van de relevante beleidsteksten, en een overzicht van de budgetten die voor de voorlichtingsactiviteiten voorzien zijn en de prioriteiten die gesteld worden voor de aanwending ervan. Verder een lijst der vaste, niet-projectgebonden voorlichtingsinitiatieven die voortgezet worden, en een overzicht van de projecten of activiteiten die aanleiding zullen geven tot voorlichtings- of communicatie-acties, met voor elk project een fiche met achtergrondinformatie, communicatiedoelen, doelgroepen, communicatieboodschap, kanalen, budget, personeel, looptijd en randvoorwaarden. De conceptnota geeft ook de stappen aan die best gevolgd worden bij de opmaak van het communicatieplan, van initiële bevraging bij de afdelingshoofden, leidend ambtenaren en kabinetten tot terugkoppeling naar de horizontale voorlichtingsverantwoordelijken en definitieve goedkeuring.

In geen geval zullen de departementale communicatieplannen alleen de "administratieve" plannen en prioriteiten bevatten. Zij moeten integendeel zowel de administratieve als politieke bekommernissen en prioriteiten weerspiegelen en dus in nauwe samenspraak tussen de twee tot stand komen. Hoewel de link met het begrotingsgegeven zeer direct is, gebeurt de communicatieplanning niet louter en alleen in functie van het budgettaire beleid. Ook communicatie-initiatieven die geen budgettaire repercussie hebben, zoals bijv. persberichten en kleinschalige mailings, moeten daarom volwaardig deel uitmaken van het communicatieplan. Hoewel het geen absolute noodzaak is, lijkt de beste voorbereiding van een communicatiejaarplan te bestaan in de inventarisatie van de bestaande voorlichtingsinitiatieven. Deels is deze oefening toch nodig voor het bepalen van de zaken die voortgezet dienen te worden. Anderzijds vormt deze inventarisatie wellicht de beste hefboom om zicht te krijgen op de (niet altijd even voor de hand liggende) verborgen voorlichtingskredieten.

15.3.2 Een paar departementen hebben niet op bovenstaande conceptnota willen wachten om toch reeds een eerste proeve van communicatieplan op te stellen. Dat was het geval voor de departement Leefmilieu en Infrastructuur (LIN) en het departement Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw (EWBL). Van haar kant nam de afdeling Informatie en Documentatie van het departement Onderwijs in haar activiteitenoverzicht 1995 reeds een prognose op van een aantal voorziene evoluties en geplande activiteiten in 1996.

Deze communicatieplannen hadden hoegenaamd niet de pretentie volledigheid na te streven. Doch zij getuigen van de bereidheid van de top van de betrokken departementen om het middenkader bewust te maken van de uitdagingen op het vlak van communicatie en ernstig te werken aan een meer planmatige aanpak van de voorlichting. Zij vormen een gedegen basis voor een nog systematischer benadering in de volgende jaren en verdienen om al die redenen bijzondere waardering.

Het communicatieplan van EWBL overloopt in hoofdzaak kort de bestaande interne en externe communicatie- en informatiestromen naar, van en binnen het departement en somt per administratie alle voorlichtingsacties op die voor 1996 gepland worden, met aanduiding van verantwoordelijke dienst, tijdstip en middelen. Daarbij wordt de klemtoon meer gelegd op de inventarisatie dan op het planmatige karakter van de oefening en worden er geen prioriteiten aangegeven. Het communicatieplan van LIN is veel minder exhaustief doch geeft duidelijk de klemtonen aan die de departementale communicatiecoördinator zelf zal leggen in haar jaarwerking. Hoewel beide communicatieplannen grondig verschillend geconcipeerd zijn - misschien precies omdat zij heel anders opgevat zijn - brengen deze vingeroefeningen nuttig materiaal aan voor een eerste operationalisering van de parallel tot stand gekomen jaarplanmethodiek.

15.4 Strategische planning

Nog in de loop van de vorige legislatuur formuleerde de Vlaamse regering voor het eerst de opdracht aan de administratie om een strategisch planningsproces als methode van lange-termijndenken in haar bestuur en beleidsvorming in te voeren. Strategische planning gaat verder dan de klassieke planning. Zij vertrekt van de strategische doelstellingen die de organisatie wil bereiken en werkt, na afbakening van de kritische succesfactoren, de activiteiten en programma's uit die moeten toelaten deze doelstellingen geheel of gedeeltelijk te bereiken.

Na de aankondiging dat de verkiezingen vervroegd zouden worden, werd afgezien van het voornemen om voor de aflopende legislatuur een strategisch plan op te stellen en opteerde het college van secretarissen-generaal ervoor om de eerste resultaten van de werkzaamheden aan te wenden voor de samenstelling van de *Bijdrage van de Vlaamse administratie aan het regeerprogramma van de aantredende Vlaamse regering*. Van die Bijdrage maakte ook een luik "Beter besturen in een democratisch Vlaanderen" deel uit, waarin heel wat aandacht ging naar de noodzaak van een goede communicatie met de burger als kritische succesfactor.

Eind 1995 besliste de nieuwe Vlaamse regering de draad van de strategische planning weer op te nemen en een volwaardig plan op te maken. Daarbij kon verder ingegaan worden op het voorbereidende werk dat met de *Bijdrage van de Vlaamse administratie* reeds geleverd was. Het deelgebied "Beter besturen in een democratisch Vlaanderen" werd ondergebracht bij de onderdelen waarvan de projecten reeds bij de opmaak van de Vlaamse begroting 1997 ingebracht moeten worden.

Met het oog op de invulling van dit luik van het strategisch plan heeft de administratie verscheidene projecten ingediend die betrekking hebben op de voorlichting en communicatie. Zij hebben betrekking op de communicatieplanning, de integratie van de voorlichting in de globale besluitvorming, het operationaliseren van het woordvoerderschap binnen de administratie, de uitbouw van een interne communicatie-omgeving binnen het ministerie, informatica w.o. Internet) als motor voor externe en interne communicatie, en de veralgemening en doortrekking van de huisstijl van de Vlaamse Gemeenschap.

Zo de Vlaamse regering deze voorstellen (of eventueel een selectie ervan) aanvaardt, zal dit belangrijke consequenties hebben voor de prioriteitenbepaling binnen de communicatieplanning. Hoe dan ook zal bij de opmaak van de communicatieplannen rekening gehouden dienen te worden met de methodiek en projectselectie van de strategische planning.

15.5 *Interne communicatie*

Zoals hierboven reeds aangehaald is bij de strategische planning de uitbouw van een interne communicatie-omgeving als project opgenomen. De organisatie van één belangrijk aspect van de interne communicatie, nl. de top-down managementcommunicatie, maakt bovendien afzonderlijk als project deel uit van de procesimplementatiefase binnen het organisatie-ontwikkelingsprogramma HOOP. Onder top-down managementcommunicatie verstaat men de communicatie over beslissingen, strategische thema's en aandachtspunten waarover een brede discussie aan de gang is, naar het management van de organisatie, en de organisatie van de doorstroming en duiding van de relevante managementsbeslissingen en aandachtspunten naar de basis van de organisatie. Het is de bedoeling na een audit tegen november 1996 een communicatieplan voor dit belangrijk onderdeel van de interne communicatie op poten te hebben.

16 Interdepartementale Werkgroep Communicatie en Ontvangst

16.1 Situering

Hoewel het voorlichtingswerk grotendeels binnen de onderscheiden departementen van het ministerie plaats heeft, worden belangrijke aspecten van het voorlichtingsbeleid toch interdepartementaal bepaald. Terecht, want deze samenspraak is een essentiële voorwaarde voor de coherentie van de communicatie van de Vlaamse overheid. De samenspraak verloopt via de Interdepartementale Werkgroep Communicatie en Ontvangst (IWCO). Die wordt voorgezeten door de directeur-generaal van de administratie Kanselarij en Voorlichting en telt als leden naast enkele ambtenaren die horizontaal met aspecten van communicatie belast zijn, ook een vertegenwoordiger van elk der zes departementen. Een vertegenwoordiger van de Vlaamse minister bevoegd voor de coördinatie van het voorlichtingsbeleid maakt belangrijke vergaderingen mee als raadgevend lid.

Oorspronkelijk opereerde IWCO als een werkgroep sui generis. In 1994 werd hij dan opgenomen in het raamwerk van de verschillende permanente werkgroepen die, in uitvoering van het nieuwe Vlaamse Peroneelsstatuut, instaan voor de interdepartementale coördinatie van de onderscheiden horizontale werkvelden van het ministerie. Daardoor werd hij onderworpen aan een aantal algemene krachtlijnen en regels die het college van secretarissen-generaal uitgewerkt heeft voor de totaliteit van deze permanente werkgroepen.

16.2 Actieplan

Een van die regels bepaalt dat elke interdepartementale werkgroep jaarlijks een actieplan dient op te maken. De twee actieplannen die IWCO ondertussen reeds opgesteld heeft, illustreren meteen de voornaamste sterkten en zwakten van de werkgroep.

16.2.1 Het actieplan bevat als afzonderlijke hoofdstukken achtereenvolgens de sectoren Voorlichtings- en communicatie-initiatieven, Persvoorlichting, Ombudsdienst, Bibliotheek en Ontvangst. Telkens wordt een verdere onderverdeling gemaakt in beleidsvoorbereiding, -uitvoering en -evaluatie. IWCO moet zich inlaten met een toch wel bijzonder brede waaier van materies. In 1995 moest hij zich onder meer uitspreken over ver uiteenliggende dossiers als het perswoordvoerschap binnen de administratie, het redactiestatuut van het personeelsblad *Goedendag*, Internet, de kledij van het onthaalpersoneel, de coördinatie van de verschillende bibliotheken van het ministerie, en het occasioneel gebruik van gebouwen van het ministerie door derden. Deze variëteit van bevoegdheden onderstreept het belang van de werkgroep, doch maakt een gecibleerd optreden, het leggen van zware klemtonen in de werking dus, moeilijk tot onmogelijk.

16.2.2 Binnenin de verschillende werkvelden stelt IWCO zich bijzonder ambitieus op. Zo formuleert het actieplan '96-'97 onder het luik Beleidsuitvoering van het hoofdstuk Voorlichtings- en communicatie-initiatieven doelstellingen voor niet minder dan veertien onderwerpen : distributieplan; personeelsblad; crisisvoorlichting; regeringsmededelingen; ondersteuning van participanten in het communicatieproces; functiedesign van de departementale communicatiecoördinatoren; produktierichtlijnen en draaiboeken voor evenementen; taalzorg; regeringsverklaring en beleidsbrieven; persoverzichten; interne communicatie van IWCO-beslissingen; informatiseringsvereisten; financiële analyse en begroting; en ten slotte integratie van interne en externe communicatie. De werkgroep is dus creatief en sterk tot actie bereid. Maar kan hij dit ambitieuze pakket wel volledig aan ? Het voor nogal wat aangekondigde initiatieven niet halen van de in het actieplan opgenomen timing verraadt geen onkunde of onwil, wel een nood aan sterkere afbakening van de prioriteiten.

16.2.3 Dit vrij geregeld niet halen van de voorziene timing heeft twee oorzaken. Een grotere voorzichtigheid en terughoudendheid in het vastleggen - of zich laten opdringen ! - van vervaldata is dringend aangewezen. En de vertraging heeft voor een groot stuk te maken met het feit dat nogal wat leden van wie een insteek verwacht wordt - en dat geldt zowel voor departementale vertegenwoordigers als horizontale voorlichtingsverantwoordelijken - systematisch overvraagd worden en daardoor niet alle verwachtingen kunnen inlossen. Op het vlak van voorlichting moet blijkbaar heel veel op heel korte termijn door heel weinig mensen gedaan worden. Niettemin wijst een audit van de werkgroep uit dat "de motorfunctie van de horizontale administratie door de leden sterk gewaardeerd wordt".

16.2.4 Overigens pleit de informatieambtenaar ervoor dat het actieplan nooit een doel op zich zou worden, maar slechts een hulpmiddel mag zijn om de werkzaamheden te sturen. Dit betekent dat de tijd die de werkgroep moet besteden aan het opstellen en bijsturen van het actieplan beperkt moet blijven en niet ten koste mag gaan van de eigenlijke werking van de werkgroep.

16.3 Overige aspecten van de werking

16.3.1 De voor de hand liggende uitweg voor de overbelasting van de IWCO-vergaderingen, nl. het delegeren van deelopdrachten aan subwerkgroepen, blijkt niet altijd een wonderoplossing te zijn, aangezien het vaak dezelfde mensen zijn die zowel de werkgroep als de subwerkgroep bevolken. Toch zijn onder IWCO reeds vier subwerkgroepen actief en leveren zij goed werk : de Werkgroep Advertenties, de interdepartementale Bibliotheekcommissie, de werkgroep Ombud en de werkgroep Internet.

16.3.2 De departementale vertegenwoordigers in IWCO zijn ook buiten de vergaderingen van de werkgroep globaal belast met de coördinatie van de voorlichting binnen hun departement. Dit is een belangrijk gegeven voor de organisatie van de voorlichting binnen het ministerie. Doch in de praktijk, zoals ook zal blijken uit het volgende hoofdstuk, is de concrete coördinerende betrokkenheid van de departementale communicatiecoördinator bij de voorlichtingsinitiatieven die her en der in zijn of haar departement ontwikkeld worden, niet steeds even vanzelfsprekend. Gevolg is dat de goedkeuring van principes en spelregels door IWCO lang niet steeds betekent dat deze principes en spelregels ook consequent toegepast worden in de departementen. Ook op het vlak van de voorlichting blijven de middelpuntvliedende krachten binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap bijzonder groot.

16.3.3 Het Vlaams Personeelsstatuut bepaalt dat voorstellen van beslissing van de interdepartementale werkgroepen enkel voor besluitvorming aan het college van secretarissen-generaal voorgelegd dienen te worden wanneer de werkgroep niet tot unanieme besluitvorming gekomen is. In de praktijk blijkt soms echter onduidelijkheid te bestaan over het mandaat van de departementale vertegenwoordigers en trekt het college de definitieve besluitvorming naar zich toe. Deze onduidelijkheid komt de slagkracht van de werkgroep niet ten goede. Misschien heeft een en ander ook te maken met onvoldoende terugkoppeling van de leden naar hun secretaris-generaal - of, om het in het cryptojargon van een eind '95 uitgevoerde audit te zeggen : "De politieke feeling rond de terugkoppeling van potentieel geladen dossiers naar het college is niet altijd merkbaar."

16.3.4 Een en ander doet geen afbreuk aan de vaststelling dat de sfeer binnen IWCO goed is en alle leden blijken geven van de vaste wil om de zaak van de communicatie en voorlichting vooruit te helpen, zowel binnen de departementen als in interdepartementaal verband. Wellicht is dit de belangrijkste garantie voor de verdere werking van IWCO.

17 Departementale communicatiecoördinatoren

17.1 *Situering en takenpakket*

Binnen de Interdepartementale Werkgroep Communicatie en Ontvangst (IWCO) wordt elk der zes departementen van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap vertegenwoordigd door één ambtenaar. Zijn of haar rol bij de voorlichting beperkt zich niet tot deelname aan deze werkgroep, hij of zij wordt verondersteld ook binnen het eigen departement een centrale rol te spelen bij de organisatie en ondersteuning van alles wat met voorlichting en communicatie te maken heeft. Vandaar dat men deze ambtenaren departementale communicatiecoördinatoren (DCC's) gaan noemen is. In de vorige twee Jaarverslagen is reeds uitgebreid ingegaan op de bijzondere rol die deze DCC's te spelen hebben bij de uitbouw van een gecoördineerd communicatiebeleid en op het takenpakket van deze DCC's. Dat houdt in : praktische en adviesmatige ondersteuning van afzonderlijke voorlichtings-initiatieven, coördinatie van de verschillende voorlichtings- en communicatie-initiatieven binnen het departement en monitoring van opportuniteiten ter zake, optreden als tussenpersoon tussen het departement en de horizontale communicatieverantwoordelijken, en vertegenwoordiging van het departement in IWCO.

De centrale rol die de DCC's spelen bij het voorlichtingsgebeuren in hun departement is niet gestoeld op statutaire beschikkingen of generieke regelgeving. Hij is in de praktijk gegroeid en wordt in elk departement op verschillende wijze en in verschillende mate uitgebouwd. En het ambitieuze takenpakket waarvan hierboven sprake is, is vooralsnog eerder een na te streven doel dan een in de praktijk reeds overal toegepast model.

Een algemene evaluatie van het DCC-gegeven over alle departementen heen is dus onmogelijk. Toch overheerst de indruk dat de DCC's gaandeweg meer bij het voorlichtingswerk van hun departement betrokken worden, al gebeurt dat in het ene departement al een stuk actiever en systematischer dan in het andere. Een scharniermoment voor die betrokkenheid wordt ongetwijfeld de opmaak van de departementale communicatiejaarplannen (zie hfst. 15.3), waar de DCC's als motor moeten optreden en waar zij meteen ook zicht zullen krijgen op de totaliteit van het voorlichtingsgebeuren binnen hun departement. In vijf van de zes departementen is de DCC ook aangeduid als vertegenwoordiger in de Werkgroep Advertenties (zie ook hfst. 5) en coördineert hij of zij reeds dit aspect van de voorlichting.

17.2 *Randvoorwaarden*

Het Jaarverslag 1994 gaf ook enkele randvoorwaarden aan die vervuld moeten worden om de DCC enige mate van succes te garanderen bij de uitvoering van zijn taak. Het is nuttig deze randvoorwaarden te harnemen en even te toetsen.

17.2.1 De DCC moet op een centrale plaats en een voldoende hoog niveau in het departement gesitueerd worden. Hij moet ook gemakkelijk directe toegang hebben tot de secretaris-generaal van het departement. In vier van de zes gevallen is een lid van de departementale staf Coördinatie aangeduid als DCC. Dit lijkt de meest aangewezen aanpak. In het departement Algemene Zaken en Financiën en het departement Onderwijs is dit niet het geval. Bij Onderwijs, waar de DCC deel uitmaakt van de afdeling Informatie en Documentatie, zou eraan gedacht worden deze dienst onder de directe bevoegdheid van de secretaris-generaal te plaatsen en dus een centraler plaats binnen het departement te geven.

17.2.2 De DCC moet in een voldoende vroeg stadium bij de voorbereiding van nieuwe projecten betrokken worden om het communicatie-aspect ervan te begeleiden. In de praktijk is dit heel vaak niet het geval en worden de DCC's met voorlichtingsinitiatieven geconfronteerd wanneer die zo goed als afgewerkt zijn - aangezien bij Onderwijs de DCC deel uitmaakt van de afdeling Informatie en Documentatie, is de situatie daar bijna per definitie heel anders. Deze vaststelling vormt een levensgrote uitdaging voor de interne organisatie en communicatie binnen de departementen. Daarbij dienen duidelijke afspraken gemaakt en regels vastgesteld hoe de DCC zelf aan informatie komt, bij nieuwe projecten betrokken wordt en zijn ondersteunende taak uitvoert.

17.2.3 Alleszins in de verticale departementen vormt het takenpakket van de DCC een voltijdse bezigheid. Alleen bij de departementen Leefmilieu & Infrastructuur en Onderwijs blijkt dit daadwerkelijk het geval. Elders moet de DCC ook andere, soms heel zware, opdrachten uitvoeren, wat een loodzware hypotheek op hun functioneren als DCC legt. De informatieambtenaar pleit er andermaal voor de communicatie (waarbij interne en externe communicatie best gecombineerd worden) als een voltijdse coördinatie-opdracht te beschouwen.

17.2.4 De DCC dient methodologisch en inhoudelijk ondersteund door de horizontale voorlichtingsinstanties. De eerlijkheid gebiedt de informatieambtenaar te zeggen - en hij steekt hierbij de hand ook in eigen boezem - dat dit het voorbije jaar noodgedwongen in onvoldoende mate het geval geweest is. Hier is nood aan bijsturing.

18 Informatieambtenaar en administratie

18.1 Horizontale voorlichtingsfunctie niet gesplitst

Sinds het Jaarverslag 1994 is er niets veranderd aan de inbedding van de informatieambtenaar in het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

Even zag het er naar uit dat de structuur van de voorlichtingsfunctie grondig door-eengeschud zou worden, toen de Vlaamse regering in maart 1995 principieel besloot tot een gedeeltelijke herstructurering van het ministerie. Daarbij werd de informatieambtenaar met zijn directe staf volledig losgekoppeld van de administratie Kanselarij en Voorlichting en toegevoegd aan de Diensten van de Voorzitter van het college van secretarissen-generaal.

Na advies van de directieraden en het college van secretarissen-generaal besliste de Vlaamse regering gelukkig bij te sturen. Haar nieuwe principiële beslissing - de definitieve beslissing is bij de eindredactie van dit Jaarverslag nog niet bekend - houdt in dat de volledige horizontale voorlichtingsfunctie samenblijft binnen het departement Coördinatie, dat geleid wordt door de voorzitter van het college van secretarissen-generaal. Zoals vroeger zal de informatieambtenaar administratief ondersteund worden door de afdeling Communicatie en Ontvangst.

18.2 Personeelondersteuning van de informatieambtenaar

Op 1 juni 1995 werd de cel van de informatieambtenaar uitgebreid met één adjunct van de directeur, zodat zijn ondersteuning op A1-niveau thans uit twee personeelsleden bestaat. Op gevaar af dat dit soort herhaling erg vervelend klinkt, herneemt de informatieambtenaar zijn dringende vraag om verdere uitbreiding van zijn directe ondersteuning met één A1-personeelslid. Alleen zo wordt het mogelijk om op een minimale wijze de ondersteuning te garanderen die van hem (terecht) verwacht wordt.

Als contractueel medewerker kan de informatieambtenaar in toepassing van het Vlaams Personeelsstatuut, dat op dit punt alleen maar uitvoering geeft aan het Algemene Principes-KB, geen leiding geven aan zijn directe medewerkers. Daarom wordt hij administratief ondersteund door de afdeling Communicatie en Ontvangst, van wie hij enkele personeelsleden "leent" voor zijn directe ondersteuning. Statutair kan hij die mensen niet eens evalueren. Dat dit haaks staat op een efficiënt personeelsmanagement behoeft geen verdere uitleg. De informatieambtenaar dringt - samen met andere contractuelen die met een identiek probleem te maken hebben - aan op een structurele oplossing voor dit probleem.

19 Contacten en samenwerking met andere overheden

19.1 Vlaams Parlement

De aanwijzing van een verantwoordelijke externe relaties is zonder meer een goede zaak voor het Vlaams Parlement - zoals de activiteiten rond de opening van het nieuw Vlaams Parlementsgebouw en de media-aandacht die zij gekregen hebben duidelijk illustreren. Regelmatig contact met deze ambtenaar zal aangewezen zijn, om samen na te gaan welke mogelijkheden tot het ontwikkelen van synergieën zich voordoen.

19.2 Vlaamse Openbare instellingen

De bedenkingen die in het Jaarverslag 1994 geformuleerd zijn met betrekking tot de moeilijke tot soms onmogelijke visuele herkenbaarheid van heel wat Vlaamse openbare instellingen als instellingen die deel uitmaken van de Vlaamse overheid, blijven onderminderd gelden.

Hetzelfde probleem stelt zich voor de visuele profilering van de openbare instellingen die zich tot het buitenland richten en daar Vlaanderen op een of andere wijze promoten. Het feit dat zij thans allemaal onder de bevoegdheid van één Vlaams minister van Buitenlands Beleid vallen, biedt een unieke kans om muren die tot nu toe huizenhoog bleken, te doorbreken en misschien zelfs te slopen. De minister is zich daar bewust van en heeft reeds voorbereidende stappen gezet om bij te sturen.

Overigens ontbreekt bijna elke vorm van samenspraak, laat staan samenwerking, tussen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en de Vlaamse openbare instellingen op het vlak van de voorlichting. Met alle begrip voor het streven van deze instellingen naar een maximale autonomie, maar dit ontbreken van dialoog helpt niemand vooruit.

19.3 Gemeente- en provinciebesturen

De samenwerking met gemeente- en provinciebesturen via de distributie van publicaties van de Vlaamse overheid is op kruissnelheid gekomen en loopt vlot. Verdere evoluties vallen niet te melden.

19.4 Federale overheid

Bij een overleg tussen de federale overheid en de overheden van gemeenschappen en gewesten is het voorstel onderzocht om een gemeenschappelijke wegwijsdatabank op te bouwen en ter beschikking van de bevolking te stellen. Als vertrekpunt gold daarbij dat de mensen veelal niet weten welke overheid voor welke dienstverlening verantwoordelijk is en tot welke instantie zij zich dus voor informatie moeten wenden. Dit probleem kan opgelost worden door de wegwijsinformatiebestanden van de verschillende overheden geïntegreerd aan te bieden. Via een gebruiksvriendelijk zoekstelsel moet de raadpleger van de databank vlot kunnen achterhalen welke federale of regionale administratie zijn dossier behandelt en waar hij voor verdere informatie terecht kan.

Van Vlaamse kant is bij dit voorbereidend overleg beklemtoond dat bij de uitwerking van zo'n initiatief uitgegaan moet worden van het referentiekader van de mensen voor wie de databank bedoeld is. In Vlaanderen hebben de mensen te maken met de federale overheid, de Vlaamse overheid, de Provincie en het gemeentebestuur. Dit zijn dus de overheden die bij de uitwerking van zo'n wegwijsinfosysteem betrokken moeten worden, en dat zijn andere overheden dan diegene die van tel zijn voor wie in het Waalse landsgedeelte woont. Naar gelang van het gewest zullen dus verschillende databanken tot stand gebracht moeten worden.

Omdat een groot deel van de administratieve plichtplegingen waar de mensen mee te maken krijgen betrekking hebben op de gemeente, zullen de gemeentebesturen en hun overkoepelende organisatie VVSG een bijzonder belangrijke rol moeten spelen bij de uitwerking van het project. De meest haalbare weg lijkt te bestaan in het opzetten van pilootprojecten in een grote, een middelgrote en een kleine gemeente, waarna het aanbod uitgebreid kan worden naar meer gemeenten.

Op het ogenblik dat dit Jaarverslag afgesloten wordt, wordt een bespreking over dit project in het Overlegcomité tussen federale overheid, gemeenschappen en gewesten in het vooruitzicht gesteld.

BIJLAGE

COMMUNICATIEPLAN 1996-'97 VAN DE INFORMATIEAMBTENAAR

In aansluiting op de vaststellingen en bedenkingen van het Jaarverslag volgt hieronder het Communicatieplan 1996-'97 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 aangegeven wie verantwoordelijk is voor de realisatie van het actiepunt.

Deels geeft het overzicht dus de projecten en klemtonen aan die de informatieambtenaar in 1996-'97 zelf meent te moeten 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 met het oog op de uitvoering van zijn decretaal opgelegde opdracht doet aan de andere bij het communicatiebeleid van de Vlaamse regering en haar diensten betrokken actoren. Dat deze aanbevelingen deels parallel lopen met het Actieplan 1996-'97 van de Interdepartementale Werkgroep voor Communicatie en Ontvangst (IWCO), spreekt vanzelf. Waar als initiërende instantie de afdeling Kanselarij en Voorlichting aangewezen wordt, wordt bedoeld op een samenwerking tussen geledingen van deze administratie en de informatieambtenaar.

1 Persvoorlichting van de Vlaamse regering

1.3 Ministeriële woordvoerders en kabinetschefs - De ministeriële kabinetten en hun woordvoerders dienen de bepalingen in het Persreglement van de Vlaamse regering m.b.t. het tijdig aanleveren van ontwerp-persmededelingen strikter toe te passen. Waar dit moeilijk haalbaar blijkt, is er nood aan een bijsturing van de interne organisatie en communicatie binnen het kabinet, teneinde de woordvoerders vroeger te informeren over timing en inhoud van de dossiers die aan de Vlaamse regering voorgelegd worden.

1.4 Informatieambtenaar - Snellere verzending van persmededelingen van de Vlaamse regering via multifax of elektronische weg.

2 Persvoorlichting van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

2.1 Informatieambtenaar, IWCO, 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 (IWCO) en college van secretarissen-generaal gepoogd worden tot globale afspraken inzake de taakverdeling tussen ambtelijke en ministeriële woordvoerders te komen; deze zullen aan de Vlaamse regering ter goedkeuring voorgelegd worden.

2.1 Ministeriële woordvoerders, informatieambtenaar - In een volgende fase zullen per minister afspraken gemaakt dienen te worden inzake de verdere uitwerking van de taakverdeling tussen de ministeriële woordvoerder en de ambtelijke woordvoerders.

2.2 De betrokken secretarissen-generaal - In de departementen waar dit nog niet gebeurd is, zal/zullen de ambtelijke woordvoerder(s) aangeduid dienen te worden.

2.2 Informatieambtenaar, alle departementen - De informatieambtenaar zal een overzicht maken van de intradepartementale afspraken en initiatieven die genomen moeten worden met het oog op de organisatorische omkadering van het ambtelijk woordvoerderschap, en daarbij mogelijke pistes voor concrete uitwerking aangeven. Elk departement zal daarna werk moeten maken van deze afspraken en initiatieven.

2.2 Informatieambtenaar, IWCO - Binnen IWCO de nodige afspraken maken m.b.t. de interdepartementale organisatorische omkadering van het ambtelijk woordvoerderschap.

2.2 Vlaams minister van Ambtenarenzaken - Er is dringende nood aan een gedragscode m.b.t. de concrete toepassing van het spreekrecht voor ambtenaren.

2.3 Afdeling Vorming, betrokken departementale vormingscoördinatoren - Organisatie van driedaagse opleiding voor woordvoerders en leidend ambtenaren die haar nog niet gevolgd hebben.

2.3 Afdeling Vorming, departementale vormingscoördinatoren, IWCO, informatieambtenaar - Organisatie van follow-up training voor ambtelijke woordvoerders.

3 Voorlichting van de buitenlandse pers

3 Administratie Externe Betrekkingen - Voor de uitbouw van een professioneel voorlichtings- en onthaalbeleid voor buitenlandse journalisten is een aparte cel binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, bij voorkeur binnen de administratie Externe Betrekkingen, onontbeerlijk.

3.2 Kabinet van de Vlaamse minister van Buitenlands Beleid, administratie Externe Betrekkingen en informatieambtenaar - De uitgave van een Vlaamse Knipselkrant in vertaling is een prioritaire opdracht in het kader van een voorlichtings- en onthaalbeleid van buitenlandse correspondenten.

3.3 Administratie Externe Betrekkingen, informatieambtenaar - Uitwerking van een onthaalbeleid voor nieuwe buitenlandse journalisten.

3.5 Kabinet van de Vlaamse minister van Buitenlands Beleid, administratie Externe Betrekkingen en informatieambtenaar - Prospectie i.v.m. en organisatie van groepsbezoeken van buitenlandse journalisten aan Vlaanderen.

4 Coördinatie van de voorlichting

4.1 Minister-president - Indiening van een Beleidsbrief Communicatie bij het Vlaams Parlement

4.2 Administratie Kanselarij en Voorlichting - Verdere organisatie van contactmomenten tussen ministeriële voorlichters en departementale communicatiecoördinatoren.

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

5 Advertenties in dag- en weekbladen

5.2 Informatieambtenaar, Werkgroep en Stuurgroep Advertenties, ministeriële voorlichters, minister-president - Consequente implementatie van de goedgekeurde principes m.b.t. de bijsturing van het advertentiebeleid.

5.3 Vlaamse regering - Op de begroting 1997 dienen budgetten voorzien voor de uitbreiding van het advertentiebeleid naar de periodieke pers en de audiovisuele media.

6 Distributie van publikaties

6.1.1.4 Administratie Kanselarij en Voorlichting, betrokken Vlaamse openbare instellingen - Het is aangewezen dat alle Vlaamse openbare instellingen voor de distributie van hun groot-publiekpublikaties gebruik maken van het algemene distributiesysteem via openbare bibliotheken en gemeentebesturen.

6.1.2.1 IWCO, de departementale communicatiecoördinatoren, alle departementen, eventueel ook het college van secretarissen-generaal - De afdelingen die nog in gebreke blijven, moeten ertoe gemotiveerd worden om systematisch één exemplaar van hun (betalende of gratis) publikaties naar de bibliotheken en eventueel ook gemeentebesturen te distribueren.

6.1.2.2 Administratie Kanselarij en Voorlichting - Onderzoek van mogelijkheden inzake kwaliteitscontrole m.b.t. aanbod in folderzuilen en organisatie van nieuwe informatie- en overlegronde met contactpersonen.

6.1.2.3 & 6.1.2.4 Administratie Kanselarij en Voorlichting, IWCO - Organisatie van centralisatie van bijbestellingen en opzoekmodule voor publikaties, eventueel via de Internet-aansluiting van de bibliotheken.

7 Internet

7 Administratie Kanselarij en Voorlichting, interdepartementale werkgroep Internet
- Verdere planmatige uitbouw en kwaliteitsbewaking van Internet-site.

8 Imago-opbouw van de Vlaamse overheid

8.1 Minister-president, administratie Kanselarij en Voorlichting, college van secretarissen-generaal, Vlaamse openbare instellingen - Naast de zorg voor een nog meer consequente toepassing van de huisstijl, is de tijd gekomen voor een evaluatie, bijsturing en uitdieping van de huisstijl van de Vlaamse Gemeenschap, die moet resulteren in een nog grotere herkenbaarheid van alle geledingen van de Vlaamse administratie.

9 Controlecommissie voor de verkiezingsuitgaven

9.2 Vlaams Parlement - Uitwerking van een decretaal initiatief dat de voorlichting van de Vlaamse overheid afschermt tegen politiek of electoraal misbruik en in de plaats kan treden van de federale wet van 12/7/1994.

10 Educatieve werking

10 Vlaamse Onderwijsraad - Uitwerking van educatief project "Vlamingen en hun overheden"

11 Formulieren

11 Cel Taaladvies - Concrete toepassing, "vertaling" en begeleiding van tienstap-penplan in functie van concrete formulierenprojecten, en prospectie.

12 Onthaal

12.1.1 Alle afdelingshoofden, afdeling Communicatie en Ontvangst - Er dient volledig uitvoering gegeven aan de dienstorder m.b.t. het telefonisch onthaal, incl. het in gebruik nemen van dienstnummers; de afdeling Communicatie en Ontvangst dient dit gegeven van nabij te volgen.

12.1.2 Afdeling Communicatie en Ontvangst - Uitwerking van gebruiksvriende-lijker vermelding van de telefoonnummers van de Vlaamse overheid in de telefoongidsen.

12.2 College van secretarissen-generaal - Actieplan tot optimalisering van de loketfunctie bij de Vlaamse administratie.

15 Communicatieplanning

15.1 IWCO, college van secretarissen-generaal - Formulering van algemene communicatiestrategie

15.3 Departementale communicatiecoördinatoren, alle departementen, IWCO - Opmaak van departementale communicatiejaarplannen voorafgaand aan opmaak van begroting '98.

15.4 Administratie Kanselarij en Voorlichting, IWCO - Uitvoering van de door de Vlaamse regering nog goed te keuren projecten in de sector voorlichting in het kader van de Strategische planning.

15.5 Projectgroep Managementcommunicatie - Opmaak van communicatieplan voor topdown-managementinformatie tegen november 1996.

16 Interdepartementale Werkgroep Communicatie en Ontvangst

16.2.2 IWCO - Er is nood aan een duidelijker prioriteitenbepaling binnen de werking van IWCO.

16.3.2 Alle departementen - Volledige en correcte toepassing op de eigen voorlichtings- en communicatiepraktijk van beslissingen van hetzij IWCO hetzij college van secretarissen-generaal.

16.3.3 Departementale communicatiecoördinatoren, leidend ambtenaren - Systematisch overleg en terugkoppeling over dossiers en beslissingen van IWCO tussen DCC en betrokken departement.

17 Departementale communicatiecoördinatoren (DCC's)

17.2 Alle departementen - Er dienen organisatorische maatregelen genomen om een efficiëntere werking van de departementale communicatiecoördinator binnen zijn/haar eigen departement te garanderen. Deze maatregelen zijn op verschillende vlakken nodig : takenpakket van de DCC's, positionering binnen het organogram, betrokkenheid bij voorlichtingsinitiatieven van de afdelingen...

19 Contacten en samenwerking met andere overheden

19.4 Minister-president, afdeling Kanselarij en Voorlichting - Medewerking aan conceptuele voorbereiding en realisatie van gemeenschappelijke wegwijsdatabank voor de verschillende overheden.

0 Crisiscommunicatie

Informatieambtenaar, IWCO, departementale communicatiecoördinatoren, meerdere afdelingen - Hoewel hier bij gebrek aan nieuwe ontwikkelingen niet verder op ingegaan wordt in dit Jaarverslag, vormt de opmaak van een crisiscommunicatieplan een prioritaire verplichting voor het ministerie en zijn afdelingen. Nog in 1996 moet het eerste voorbereidende werk gebeuren, in 1996 moet dit uitmonden in gedetailleerde plannen en afspraken.