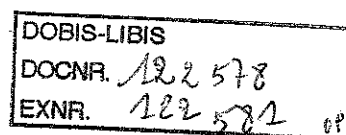


Jaarverslag 1994

van de
informatieambtenaar



ministerie van de Vlaamse Gemeenschap



INHOUD

pagina

Ten geleide

9

ASPECTEN VAN VOORLICHTING EN COMMUNICATIE

1 Persvoorlichting van de Vlaamse regering	10
2 Persvoorlichting van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap	11
2.1 Taakverdeling en taakafspraken	11
2.2 Gedecentraliseerd woordvoerderschap	11
2.3 Spreekrecht voor ambtenaren	13
3 Voorlichting van de buitenlandse pers	14
3.1 Verspreiding van persmededelingen via Belga	14
3.2 Vlaamse knipselkrant	14
3.3 Onthaal van nieuwe buitenlandse correspondenten	15
3.4 Referentiemateriaal over Vlaanderen	15
3.5 Georganiseerde bezoeken aan Vlaanderen	15
3.6 Informatiesnelweg	16
3.7 Andere initiatieven	16
4 Advertenties in dag- en weekbladen	17
4.1 Aanpak	17
4.2 Positieve evaluatie	17
4.3 Integratie in totale voorlichtingsbeleid	18

5 Stimulering en ondersteuning van voorlichtingsinitiatieven	20
5.1 Horizontale dienstverlening	20
5.2 Handleiding voor publikaties en manifestaties	20
5.3 Multimediale campagnes	21
6 Distributie van publikaties	22
6.1 Distributie via openbare bibliotheek en gemeentebestuur	22
6.1.1 <i>Principes</i>	22
6.1.2 <i>Concrete realisatie</i>	22
6.1.3 <i>Evaluatie</i>	23
6.2 Verkoop van publikaties	25
6.2.1 <i>Facturatie</i>	25
6.2.2 <i>Verkoop via boekhandel</i>	25
7 Imago-opbouw ten behoeve van de Vlaamse overheid	27
7.1 Campagne Verder met Vlaanderen	27
7.2 Zorg voor herkenbaarheid van de Vlaamse overheid	28
8 Wegwijsvoorlichting	30
8.1 Gids op diskette	30
8.2 Gids van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap	30
8.3 Beknopte versie van de Gids	30
9 Crisiscommunicatie	31
10 Controlecommissie voor de verkiezingsuitgaven	33
10.1 Wetgeving en werking van de commissie	33
10.2 Bedenkingen	33

11 Nieuwe media	36
11.1 Aandacht voor nieuwe media	36
11.2 Internet	36
11.3 Telenet Vlaanderen	36
12 Zorg voor herkenbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van bestuursdocumenten	38
12.1 Taaladvies	38
12.2 Formulieren	38
13 Advies m.b.t. communicatie met de bevolking	40
13.1 Dienstorder telefonisch onthaal	40
14 Wetenschappelijk onderzoek	41
14.1 Wetenschappelijke onderbouw voor advertentiebeleid	41
14.2 Continue wetenschappelijke ondersteuning	42

ORGANISATIE VAN DE VOORLICHTING

15 Communicatiestrategie en -planning	43
15.1 Communicatiestrategie	43
15.2 Deelplannen	44
15.2.1 <i>Departementale communicatiejaarplannen</i>	44
15.2.2 <i>Actieplan IWCO</i>	44
15.2.3 <i>Communicatieplan informatieambtenaar</i>	44
15.3 Relatie administratie - politieke besluitvorming	45
15.3.1 <i>Politieke toetsing van de communicatiestrategie</i>	45
15.3.2 <i>Taakafbakening en afspraken tussen kabinetten en administratie</i>	45
15.4 Kredieten voor voorlichting	46

16 Integratie van voorlichting in de besluitvorming	48
16.1 Probleemstelling	48
16.2 Bij elk project hoort ook een communicatieplan	48
16.3 Realisatie	48
17 Wie doet wat in de voorlichting ?	50
17.1 Beleidsvoorbereiding en -evaluatie	50
17.2 Beleidsuitvoering	50
18 Interdepartementale Werkgroep voor Communicatie en Ontvangst	52
19 Departementale communicatiecoördinatoren	53
19.1 Principe	53
19.2 Takenpakket	53
19.3 Randvoorwaarden	54
19.4 Communicatiesteunpunten in het departement Leefmilieu & Infrastructuur	55
20 Informatieambtenaar en administratie	56
21 Personeelondersteuning van de informatieambtenaar	57
22 Contacten en samenwerking met andere overheden	58
22.1 Vlaamse Raad	58
22.2 Vlaamse openbare instellingen	58
22.3 Gemeentebesturen	58
22.4 Provinciebesturen	59
22.5 Federale overheid	59

BEILAGE 1

Communicatieplan 1995-'96 van de informatieambtenaar

60

BEILAGE 2

Taakverdeling tussen de afdeling Communicatie & Ontvangst en de informatieambtenaar

68

TEN GELEIDE

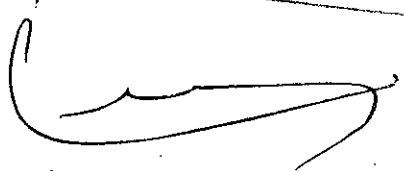
Voor u ligt het tweede Jaarverslag van de informatieambtenaar bij het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Hoewel het "Jaarverslag 1994" heet, moet u er geen overzicht in verwachten van wat exact tussen 1 januari en eind december van dat jaar gebeurd is. Eerder zet het de evoluties op een rij die zich voorgedaan hebben sinds de publikatie van het eerste Jaarverslag en geeft het een stand van zaken medio juni 1995.

Deze timing is niet toevallig. Zij valt samen met het aantreden van een nieuwe Vlaamse regering. Ik bied de nieuwe regeringsploeg en haar leden met dit verslag een status questionis aan van het voorlichtings- en communicatiebeleid dat haar diensten thans aan het ontwikkelen zijn en van de uitdagingen die zich daarbij stellen. Ik hoop dat het een basis voor vruchtbare reflectie en dialoog zal vormen.

Om de concrete bruikbaarheid van het verslag te verhogen en de discussie aan te zwengelen bevat het als bijlage ook, zoals uitdrukkelijk gesuggereerd in het Decreet op de Openbaarheid van Bestuursdocumenten, een aantal aanbevelingen. Samen vormen zij als Communicatieplan van de informatieambtenaar de actiepunten die ik op korte termijn noodzakelijk acht voor de uitbouw van een ernstig communicatiebeleid. Telkens is aangegeven van wie daarbij het initiatief dient uit te gaan. In een aantal gevallen is dat de informatieambtenaar zelf. Ik engageer mij om het komende jaar zelf werk te maken van deze aandachtspunten.

Dat in dit document weinig of geen aandacht naar de interne communicatie gaat, mag niet als een blijk van veronachtzaming gelden. Het houdt alleen verband met het de informatieambtenaar door Openbaarheidsdecreet en bijbehorende besluit opgelegde takenpakket. Het is hoopgevend dat beslist werd de interne communicatie vanaf 1996 te integreren in de werking van de Interdepartementale Werkgroep voor Communicatie en Ontvangst. Om te slagen zal het echter nodig zijn dat, zoals nu al gedeeltelijk het geval is voor de externe communicatie, ook de organisatie van de interne communicatie personeelsmatig de nodige ondersteuning krijgt.

Graag dank ik iedereen die het voorbije jaar mee zijn of haar schouder gezet heeft onder de voorlichting ten behoeve van de Vlaamse regering en haar diensten. De collega's van de afdelingen Communicatie & Ontvangst en Kanselarij, het directoraat-generaal Kanselarij en Voorlichting, de Ombudsdienst en -man, de departementale communicatiecoördinatoren en de ministeriële woordvoerders, het was prettig met hen allen samen te bouwen aan het huis van de voorlichting. Dank ook, en in de eerste plaats zelfs, aan mijn medewerkers. Werken voor en met deze informatieambtenaar behoort niet meteen tot de meest rustgevende opdrachten die men zich inbeelden kan. Zij hebben er een kunst van gemaakt hiermee te leren leven. Ik kan en wil hen niet geruststellen: volgend jaar wordt de uitdaging nog groter.



Francis Decoster
informatieambtenaar

ASPECTEN VAN VOORLICHTING EN COMMUNICATIE

1 Persvoorlichting van de Vlaamse regering

1.1 De informatieambtenaar is verantwoordelijk voor de persvoorlichting van de Vlaamse regering. In 1994 stond hij na afloop van haar vergaderingen in voor de verspreiding van 291 persmededelingen over afzonderlijke dossiers en de organisatie van 12 persconferenties voorgezeten door de minister-president en wanneer nodig bijgewoond door andere Vlaamse ministers. Daarnaast verspreidde hij na elke vergadering ook een perscommuniqué "in kort bestek", dat kort melding maakt van alle overige (meer technische of voor het ruime publiek minder relevante) beslissingen van de Vlaamse regering.

De samenwerking met de ministeriële woordvoerders die hiervoor nodig is, liep behoorlijk. Toch bleven de in dit verband reeds in het Jaarverslag 1993 geformuleerde bedenkingen ook het voorbije jaar gelden.

Het aantreden van een nieuwe Vlaamse regering na de verkiezingen van 21 mei 1995 vormt het moment bij uitstek om de aanpak van de persvoorlichting van de Vlaamse regering, zoals formeel door haar in een Reglement vastgesteld op 25/11/1992, grondig te evalueren en bij te sturen. Op dat moment kan meteen ook werk gemaakt worden van de aanbevelingen ter zake in het Jaarverslag '93. Hoe dan ook vormt de verdere optimalisering van de persvoorlichting van de Vlaamse regering en de uitwerking van een werkbaar afsprakenpakket hierrond een prioritaire opdracht voor de informatieambtenaar in 1995.

1.2 Bij die formulering van het persvoorlichtingsbeleid van de nieuwe Vlaamse regering zal zeker rekening gehouden dienen te worden met de vaststelling die reeds in het Jaarverslag 1993 gemaakt werd, dat het engagement van de Vlaamse regering om over al haar beslissingen mededeling te doen aan de media, een belangrijke pijler van het actief openbaarheidsbeleid geworden is en sterk bijdraagt tot een opbouwende relatie met de pers. De positieve reacties van de media bevestigen en onderstrepen deze vaststelling.

1.3 Overigens kan de relatie tussen de Vlaamse media en de Vlaamse regering globaal - hoe gevaarlijk zo'n veralgemening ook wezen moge - als vrij bevredigend omschreven worden. De belangstelling van de pers voor de werking van de Vlaamse overheid neemt geleidelijk toe. Toch lijkt de Vlaamse overheid - alweer een gevaarlijke veralgemening - inzake mediabelangstelling te blijven nahinken op de federale overheid. Maar of dit in het huidige klimaat altijd negatief ingeschat moet worden, is een open vraag.

1.4 Het aantal bestemmelingen van de persmededelingen van de Vlaamse regering en haar diensten neemt toe, zowel voor de verzending per fax - waarvoor een faxmodem in gebruik genomen is - als die per post. Berichten van regionaal belang worden nu ook naar de regionale televisie-omroepen, de regionale redacties van Radio 2 en regionale weekbladen gefaxt. De uitbouw van het mediabestand bij de informatieambtenaar maakt binnenkort ook een veel intenser gerichte verspreiding van persmededelingen naar gespecialiseerde media mogelijk.

2 Persvoorlichting van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

2.1 Taakverdeling en taakafspraken

2.1.1 De in 1994 interdepartementaal gevoerde "wie doet wat"-discussie heeft de bij het aantreden van de informatieambtenaar door het college van secretarissen-generaal goedgekeurde taakverdeling bevestigd. De actieve persvoorlichting van het ministerie is de verantwoordelijkheid van de informatieambtenaar. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, doen de diensten die op eigen initiatief berichten aan de pers willen doorgeven, dit via de informatieambtenaar of in samenspraak met hem. Voor de passieve persvoorlichting is het aangewezen dat elk departement ook beschikt over een eigen woordvoerder, die gemandateerd wordt om de pers te woord te staan bij specifieke vragen aan de diensten. De departementale woordvoerders worden gecoördineerd door de informatieambtenaar.

Los van de conclusies van de "wie doet wat"-discussie lijkt het aangewezen ook inzake de actieve voorlichting te evolueren in de richting van een volle verantwoordelijkheid voor deze woordvoerders. Zij zullen in dat verband gestimuleerd en ondersteund dienen te worden door de informatieambtenaar.

Het toewijzen van het woordvoederschap binnen de administratie is, met uitzondering van het departement Onderwijs, vrij nieuw voor het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en kan binnen het geheel van de Belgische administratie niet op een rijke traditie terugvallen. In het verleden behoorden de contacten met de media veelal tot de prerogatieven van de ministeriële kabinetten. De administratie had weinig moeite met deze taakverdeling, al was het maar omdat zij op die wijze geen lastige vragen diende te beantwoorden. Het is pas in de laatste jaren dat, parallel met het afkalven van de kabinetten en het toenemen van het belang van de administratie, zowel de media als de administratie zelf de waarde van rechtstreeks onderling contact zijn gaan onderkennen. Bij deze evolutie speelde ook de invoering van het spreekrecht voor ambtenaren (zie 2.3) een rol.

2.1.2 Bij het activeren van de administratie als gesprekspartner van de media zijn afspraken met de ministeriële kabinetten nodig. In de huidige politieke cultuur valt daarbij veel te zeggen voor een opdeling waarbij de toelichting bij het beleid (en de voorbereiding van het beleid) de bevoegdheid van het kabinet is, terwijl informatie over de concrete uitvoering van het beleid verstrekt wordt door de administratie. Hoe dan ook is het van het grootste belang dat er bij voorbaat duidelijke - en evenwichtige - afspraken gemaakt worden wie bevoegd is voor de behandeling van welke soort vragen en materies. Het aantreden van een nieuwe Vlaamse regering lijkt het aangewezen moment om deze afspraken te maken.

2.2 Gedecentraliseerd woordvoederschap

2.2.1 Het voorbije jaar is het denkwerk over een gedecentraliseerde organisatie van het woordvoederschap binnen de departementen van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap goed op gang gekomen. Het moet haalbaar zijn dit denkwerk in de loop van 1995

te laten uitmonden in een aantal klare afspraken, die bovendien eind '95 of begin '96 operationeel zijn.

Het aan de departementen gedelegeerde woordvoerderschap omvat volgende taken :

- het gemandateerd beantwoorden van vragen vanwege de media m.b.t. de activiteiten van het betrokken departement en het optreden voor de media namens het departement;
- het volgen van de persberichtgeving over het departement en waar nodig reageren op die berichtgeving;
- het nagaan van de opportuniteiten voor een positieve aanwezigheid van het departement in de pers;
- en het in samenspraak met de informatieambtenaar uitwerken van een actief persvoorlichtingsbeleid (uitgave van persmededelingen, organisatie van persconferenties en interviews...).

2.2.2 Het nadeel van een decentralisatie van het woordvoerderschap ligt voor de hand : hoe meer woordvoerders, hoe minder intens elk van die woordvoerders zich op dat woordvoerderschap moet toespitsen omdat de relaties met de media maar een beperkt onderdeel van zijn totale takenpakket vormen. Hij heeft het dus moeilijker om ter zake expertise op te bouwen. Bovendien dient er geïnvesteerd in de vorming van een groter aantal woordvoerders. Binnen het ministerie, dat immers uiterst heterogene werkvelden heeft, geografisch sterk gespreid is over het hele Vlaamse land en een zeer weinig gecentraliseerde structuur kent, overheerst echter het gevoel dat het voordeel van deze aanpak ruim tegen deze nadelen opweegt: hoe dichter het woordvoerderschap uitgeoefend kan worden bij de instantie die de materie inhoudelijk en technisch beheerst, hoe correcter de informatie en hoe korter er op de bal gespeeld kan worden.

De ervaring met het woordvoerderschap wijst ondubbelzinnig uit dat het maar efficiënt uitgeoefend kan worden door wie zeer directe toegang heeft tot de besluitvorming en het management. Het zal er dus op aankomen deze eis niet haaks te laten staan op de behoefte aan soms vrij verregaande decentralisatie van het woordvoerderschap.

2.2.3 Terecht is van meet af aan gesteld dat de organisatie van het woordvoerderschap in de zes departementen verschillend ingevuld kan worden en dat hier het principe van de subsidiariteit moet spelen. Naast de aanpak van het departement Onderwijs, dat (vooral omwille van zijn homogene werkveld) werkt met één departementale woordvoerder, is elders een verdere decentralisatie mogelijk. Zo heeft het departement Leefmilieu en Infrastructuur geopteerd voor de aanduiding van een woordvoerder per afdeling - en er zijn zo'n 50 afdelingen in dit departement, dat op z'n eentje de helft van het totale personeelsbestand van het ministerie herbergt. Alleszins in een eerste fase zullen het hier de afdelingshoofden zelf zijn die als woordvoerder zullen optreden. In een verdere fase kunnen zij iemand anders binnen de afdeling met de taak belasten. Aangezien in belangrijke sectoren als die van wegeaanleg en -onderhoud en ruimtelijke ordening de uitvoeringsdiensten geografisch opgedeeld zijn en elke provincie zijn eigen afdeling heeft, betekent dit dat voor de pers in elke provincie een gespecialiseerd hoog ambtenaar aan-

sprekbaar zal zijn. In andere departementen is er nog geen duidelijkheid over de aanduiding van één of meerdere woordvoerders.

2.2.4 Het gebrek aan expertise en ervaring waarmee de meeste gedecentraliseerde woordvoerders te kampen hebben, noodzaakt een degelijke vorming en bijscholing van deze groep ambtenaren. De informatieambtenaar werkt daarom in samenwerking met de verantwoordelijken voor de vorming prioritair een opleidingspakket uit, dat gevolgd zal dienen te worden door al wie als woordvoerder binnen departement, administratie of afdeling aangeduid is. Het zal zowel een kennisluik omvatten als het aanleren en oefenen van concrete vaardigheden en technieken en het motiveren van de betrokkenen.

2.2.5 Er is ook samengewerkt met de sectie Overheidscommunicatie van de Stichting Marketing voor de organisatie van een studiedag in juni 1995 over de wijze waarop een weloverwogen en positieve omgang met de pers kan bijdragen tot de imagovorming van de overheid.

2.3 Spreekrecht voor ambtenaren

2.3.1 De organisatie van het woordvoerderschap binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap kan niet los gezien worden van het spreekrecht van ambtenaren, dat geconsacreeerd is door artikel III 1 van het nieuw Vlaams personeelsstatuut : "De ambtenaar heeft het recht op vrijheid van meningsuiting ten aanzien van de feiten waarvan hij kennis heeft uit hoofde van zijn ambt". Toch vloeit het er niet automatisch uit voort. Het spreekrecht garandeert elke ambtenaar het recht om vrij zijn mening te uiten en informatie over dienstangelegenheden bekend te maken, hoewel dit recht niet absoluut is en bij de uitoefening ervan rekening gehouden moet worden met een aantal beperkingen (o.m. de loyauteitsverplichting). De ambtenaar spreekt evenwel slechts uit eigen naam en bindt zijn dienst niet. Het spreekrecht laat de ambtenaar niet toe om namens zijn dienst het woord te voeren naar de media toe. Alleen wie daartoe uitdrukkelijk door zijn werkgever gemandateerd is, kan het woord voeren namens de dienst. Het is in dit kader dat de aanduiding van (decentrale) woordvoerders gesitueerd moet worden.

Evenmin mag het spreekrecht door de media begrepen worden als een absolute spreekplicht voor de ambtenaar. De media kunnen door de geraadpleegde ambtenaar steeds verwezen worden naar de gemandateerde woordvoerder.

2.3.2 Er is dringend nood aan een handleiding bij de concrete toepassing van het spreekrecht. Het nodige voorbereidende werk hiervoor werd geleverd binnen het kader van het redactiewerk voor een ruimere deontologische code, doch bij de eindredactie van dit jaarverslag was de deontologische code nog niet gepubliceerd.

3 Voorlichting van de buitenlandse pers

Het pleidooi dat de informatieambtenaar in zijn Jaarverslag 1993 hield voor een systematischer voorlichtingsbeleid gericht op de buitenlandse media en vooral op de buitenlandse correspondenten die in groten getale Brussel bevolken, is niet onopgemerkt voorbijgegaan en heeft ook tot reacties in de pers aanleiding gegeven. Er is het voorbije jaar op dit vlak trouwens heel wat voorbereidend denkwerk geleverd, dat onder impuls van de nieuwe Vlaamse regering nog in 1995 aan realisatie toe kan komen.

Belangrijk gegeven in dit verband is dat op de Vlaamse begroting in '95 bij de administratie Externe Betrekkingen een bijkomend krediet ingeschreven werd voor de ondersteuning van het Vlaams imago in het buitenland. Het moet duidelijk zijn dat de praktische realisatie van verschillende van deze communicatiekanalen niet alleen nog meer middelen maar bij de administratie ook bijkomende (gespecialiseerde) mankracht zal vergen.

Hieronder een overzicht der mogelijkheden die bestudeerd en in enkele gevallen zelfs al concreet voorbereid worden.

3.1 Verspreiding van persmededelingen via Belga

Zoals reeds aangehaald in het Jaarverslag '93, zal het nieuwsagentschap Belga instaan voor de eindredactie, vertaling en elektronische distributie van een aantal persmededelingen naar zowel een selectie van buitenlandse correspondenten in België als rechtstreeks de hoofdredacties van toonaangevende buitenlandse media (vooral toegespitst op Europa, Noord-Amerika en Japan). Deze perscommuniqués worden zowel in het Engels als in het Frans verspreid onder redactionele verantwoordelijkheid van de Vlaamse overheid.

3.2 Vlaamse knipselkrant

Slechts een kleine minderheid van de in Brussel gestationeerde buitenlandse journalisten kent Nederlands. Omdat zij vaak slechts voor een kortere periode hier verblijven en zij, ook wanneer zij in de Vlaamse periferie van Brussel wonen, ervaren dat zij met hun Frans en/of Engels toch overal geholpen worden, ontbreekt elke motivatie om Nederlands te leren. Voor hun informatievoorziening over België zijn zij dan ook exclusief afhankelijk van de Franstalige media. Door deze toch wel eenzijdige voorlichting zijn zij onvoldoende op de hoogte van wat er in Vlaanderen omgaat en bezien zij de Belgische actualiteit vooral door een Franstalige bril.

Een manier om deze eenzijdige beeldvorming te doorbreken is de actieve verspreiding van vertaalde artikelen uit de Vlaamse geschreven pers bij het buitenlandse doelpubliek. Thans wordt de mogelijkheid onderzocht om zowel in het Engels als het Frans een wekelijkse nieuwsbrief te realiseren die een selectie bevat van de belangrijkste of interessantste artikelen over de politieke, sociale, economische, culturele of algemeen-maatschappelijke actualiteit uit de Vlaamse dag- en weekbladen. Deze nieuwsbrief zou systematisch verspreid worden bij buitenlandse correspondenten maar ook bij buitenlandse diplomatieke

vertegenwoordigingen, hoge Europese ambtenaren en het internationale bedrijfsleven in Brussel.

Vanzelfsprekend dient dit initiatief de volle medewerking te genieten van de Vlaamse geschreven pers zelf. Het moet een evenwichtige selectie vormen van wat leeft in de Vlaamse pers, en de overheidsbemoeienis wordt best tot een absoluut minimum beperkt. Het zou daarom best als een initiatief vanuit de perssector zelf gerealiseerd worden.

3.3 Onthaal van nieuwe buitenlandse correspondenten

Buitenlandse mediacorrespondenten die pas in Brussel aankomen, dienen meteen bij hun aankomst een uitgebreide documentatiemap met betrekking tot Vlaanderen aangeboden te krijgen. Bovendien - en wellicht belangrijker nog - kan een persoonlijk onthaal van deze nieuwelingen, voor wie Brussel en België vreemd en onontgonnen terrein is, door een vertegenwoordiger van de Vlaamse Gemeenschap heel veel goodwill scheppen. Het is wellicht tijdens de eerste weken van hun verblijf dat de buitenlandse journalisten het meest openstaan voor positieve en welkom-signalen.

3.4 Referentiemateriaal over Vlaanderen

Alweer door hun gebrek aan kennis van de taal blijft veel - nochtans direct bruikbaar - referentiemateriaal over Vlaanderen ontoegankelijk voor buitenlandse correspondenten. Nu reeds krijgen zij een Engelse, Franse of Duitse versie van de trimestriële Conjunctuurnota toegestuurd. Er wordt een eerste verkorte vertaling voorbereid van het rapport *VRIND - Vlaamse regionale indicatoren*, dat de Algemene Planningsdienst van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap jaarlijks samenstelt en een schat aan data over Vlaanderen bevat. Ook de bestaande wegwijspublicaties over de Vlaamse overheid dienen vertaald te worden. Het tijdschrift *Flanders*, dat internationaal ruim verspreid wordt, verschijnt voortaan ook in het Frans als *La Flandre*.

Buitenlandse journalisten die vragen hebben over Vlaanderen, de Vlaamse overheid en het Vlaamse beleid moeten met die vragen op elk ogenblik telefonisch terecht kunnen bij de Vlaamse administratie. Occasioneel nemen zij hiervoor nu reeds contact op met de informatieambtenaar, maar van zodra deze dienstverlening stelselmatig gepromoot wordt, zal een gespecialiseerde en voltijds bemande infodesk noodzakelijk worden.

3.5 Georganiseerde bezoeken aan Vlaanderen

De meest vruchtbare - hoewel meteen ook de meest arbeids- en kapitaalsintensieve - wijze om buitenlandse journalisten en VIP's het beste van Vlaanderen te laten ontdekken, is hen naar Vlaanderen uitnodigen en het hen mogelijk maken over de onderwerpen die hen aanbelangen contact te hebben met gesprekspartners op hoog niveau. Zij krijgen dan een geïndividualiseerd programma aangeboden dat volledig inspeelt op hun interessesferen.

Andere landen en regio's hebben al langer een dergelijk aanbod uitgebouwd en slagen er op die wijze op langere termijn voortreffelijk in aan hoogkwalitatieve imago-opbouw te doen bij toonaangevende personen in het buitenland.

Wellicht is de uitbouw van een uitgebreid dispositief om grotere aantallen mensen op zulke wijze te ontvangen, niet meteen haalbaar. Toch kan er met relatief bescheiden middelen en een beperking van het aantal gasten een begin van uitvoering aan gegeven worden en is het op die wijze mogelijk organisatorische knowhow en een netwerk van bereidwillige gesprekspartners op hoog niveau in Vlaanderen op te bouwen. De Vlaamse gemeenschapattachés in het buitenland kunnen belast worden met de prospectie naar in zo'n bezoek geïnteresseerde interessante buitenlanders.

3.6 Informatiesnelweg

De Vlaamse informatiesnelweg moet mee ingeschakeld worden in het voorlichtingsbeleid dat gericht is op de buitenlandse correspondenten die in België verblijven. Het gebruik ervan zal bovendien actief gepromoot moeten worden bij deze groep. Een professionele en actieve aanwezigheid van de Vlaamse overheid op dit netwerk zal haar imagovorming alleen maar ten goede komen.

Het is goed nu reeds in de voorbereidingsfase na te denken over het aandeel dat de buitenlandse voorlichting toebedeeld kan krijgen in het aanbod van een telenetwerk. Hoe dan ook zullen een aantal hierboven kort aangehaalde voorlichtingskanalen (bijv. verspreiding persmededelingen en Vlaamse knipselkrant, gedrukte dataverzameling,...) grondig herzien moeten worden van zodra een telenetwerk operationeel wordt.

3.7 Andere initiatieven

3.7.1 Het verdient aanbeveling dat de minister-president zijn in 1993 ingezette programma van lunchbijeenkomsten met hetzij Engelstalige hetzij Franstalige buitenlandse correspondenten voortzet en een zekere regelmaat, bijvoorbeeld tweemaal per jaar, voorbehoudt.

3.7.2 Te weinig aandacht kreeg tot nu toe ook de evenementiële public relations. Belangrijke evenementen (bijv. Floraliën, toptentoonstellingen, enz.) kunnen een perfecte gelegenheid zijn om de buitenlandse correspondenten op informele wijze in contact te brengen met verantwoordelijken bij de Vlaamse overheid.

4 Advertenties in dag- en weekbladen

4.1 Aanpak

In een Protocol Steun aan de Geschreven Pers, dat zij in het voorjaar van 1993 afsloot met de uitgeversfederaties, verbond de Vlaamse regering zich er onder meer toe jaarlijks een bedrag van maximaal 140 miljoen fr. te besteden aan advertenties in de Vlaamse dag- en weekbladen. Na een opmaat eind '93 is dit stelsel van geregeld adverteren in 1994 op kruissnelheid gekomen.

Het is niet de bedoeling dat het geld blindweg evenredig verdeeld wordt over ministers of administraties, die er vrij over kunnen beschikken voor hun losse adverteerbehoeften. De advertenties moeten integendeel een hoeksteen worden van het Vlaamse voorlichtingsbeleid, en de besteding van het advertentiegeld wordt op een gecoördineerde wijze aangepakt. Minstens twee keer per jaar krijgen zowel de ministeriële kabinetten als de administraties van het ministerie de gelegenheid om campagnevoorstellen in te dienen. Een uit de zeven secretarissen-generaal van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap bestaande en door de informatieambtenaar voorgezeten stuurgroep beslist, op basis van een door de Vlaamse regering goedgekeurd reglement van inwendige orde, welke voorstellen aanvaard worden en hoe het budget over de verschillende campagnes verdeeld wordt. De praktische realisatie van de advertenties berust bij een gespecialiseerd communicatiebureau.

Met het advertentiebudget 1994 werden in totaal 38 advertentiecampagnes gevoerd, waaronder de grote campagne *Verder met Vlaanderen*. Verder verschenen er ook één personeelsadvertentie en 18 kleinere mededelingen (max. 1/16 pag.).

De meeste administraties en ministeriële kabinetten hebben weinig of geen ervaring met het inschakelen van professioneel gerealiseerde krantenadvertenties in hun voorlichting. Daarom werd bij het begin van het nieuwe werkjaar een studiedag ingericht die precies tot doel had iedereen die in de loop van '95 met het project te maken krijgt, vertrouwd te maken met zowel de praktische en organisatorische aspecten ervan als de wijze waarop een overheidsboodschap vertaald wordt in een advertentiegegeven.

4.2 Positieve evaluatie

Het bilan van goed één jaar adverteren in het kader van het Protocol Steun aan de geschreven pers is zonder meer positief. De aanwezigheid en visibiliteit van de Vlaamse overheid in de Vlaamse geschreven pers is er aanzienlijk door versterkt. De advertenties ondersteunen de bekendmaking van dienstverlening en initiatieven van de Vlaamse regering en haar diensten en spelen een belangrijke rol bij de sensibiliseringscampagnes die zij voeren. Dat laatste geldt zeer expliciet voor de algemene informatiecampagnes ter bekendmaking van de Vlaamse overheid; de advertenties in dag- en weekbladen vormden de ruggengraat van zowel de campagne in het voorjaar '94 over de Vlaamse begroting als van de *Verder met Vlaanderen*-campagne in april-mei '95.

Vooraf in combinatie met een folder, brochure of nieuwsbrief waarnaar zij verwijzen voor wie dieper op het onderwerp wil ingaan, bewijzen zij hun nut. Zij bezorgen die meer gespecialiseerde publikaties een veel grotere bekendheid en dus ook verspreiding. Getuige hiervan het *Centenblaadje* (over de Vlaamse begroting), dat ondanks zijn toch vrij moeilijke onderwerp toch door 12.500 geïnteresseerden aangevraagd werd met de antwoordbon uit krant of weekblad.

De advertenties worden goed ontvangen. Alleen het zgn. rolbevestigende karakter van de campagne die een premie aankondigt voor wie loopbaanonderbreking neemt of deeltijds gaat werken, wekte de toorn van vrouwenorganisaties op (en kon daardoor overigens op heel wat extra belangstelling rekenen).

De optie van de Vlaamse regering om de advertenties politiek totaal te depersonaliseren en de selectie der campagnes toe te vertrouwen aan een ambtelijke stuurgroep draagt in deze tijden waarin afkeer voor de politiek hoogtij viert, bij tot de geloofwaardigheid van de boodschap en ligt in het verlengde van de in de wet van 12/7/1994 geformaliseerde bekommernis van de federale wetgever om de overheidsvoorlichting niet te misbruiken voor electoraal gewin (zie hfst.10).

Ook vormelijk scoren de advertenties goed. Door hun creatieve en stijlvolle aanpak bevestigen zij het beeld van een Vlaamse overheid die met haar tijd mee is en de bevolking op de juiste toon weet aan te spreken. Bovendien ondersteunt het volgehouden gebruik van de baseline "Informatie van de Vlaamse overheid" bij alle advertenties de beeldvorming van een Vlaamse overheid die daadwerkelijk investeert in voorlichting en deze vorm van communiceren met de bevolking dus belangrijk acht.

Door een grotere zorg voor herkenbare vormgeving (met een steeds terugkerend geel als steunkleur) en formulering vallen ook de kleinere betaalde mededelingen en personeelsadvertenties heel wat meer op dan vroeger doorgaans het geval was.

4.3 Integratie in totale voorlichtingsbeleid

Toch weerspiegelt de totaliteit der advertenties nog niet voldoende de beleidsmatige prioriteiten van de Vlaamse regering en haar diensten, sluit zij niet naadloos aan op de belangrijkste voorlichtingsnoden. In die zin maakt het geregeld adverteren nog geen geïntegreerd deel uit van een totaal voorlichtings- en communicatiebeleid.

Zonder te willen veralgemenen, kan de informatieambtenaar toch niet om de indruk heen dat sommige onderwerpen door kabinet of administratie minder voorgesteld worden omwille van hun intrinsieke belang dan omdat er toch mogelijkheid tot (voor de betrokken dienst of kabinet) "gratis" adverteren is of er toevallig reeds een folder over het onderwerp bestaat. Terwijl andere, belangrijker materies niet aan bod komen omdat diegenen die er inhoudelijk mee bezig zijn, het belang of nut van adverteren nog niet ontdekt hebben. Een en ander heeft mee te maken met de wijze waarop de campagnevoorstellen verzameld worden : zij zijn het resultaat van een halfjaarlijkse bevraging bij alle kabinetten en administraties. Deze levert een uitgebreide reeks losse voorstellen op, en het is aan de stuurgroep om een (door een interdepartementale werkgroep voorbereide) selectie door te voeren. Een gevolg van deze aanpak is trouwens dat het totale advertentiebudget van 140 miljoen over een zeer groot aantal campagnes verdeeld dient te worden, zodat de omvang en dus de penetratiekracht van elke campagne noodgedwongen beperkt dient te

worden. En aangezien het budget niet geïndexeerd wordt en het aantal campagnevoorstellen gaandeweg toeneemt, kan de spoeling er bij ongewijzigd selectiebeleid alleen maar dunner op worden.

Het wordt een prioritaire uitdaging om deze aanpak gaandeweg om te buigen tot een meer planmatige aanpak, waarbij de interdepartementale werkgroep sturend optreedt, en werk te maken van een ontwerp van jaarstrategie inzake advertenties in de pers die inspeelt op de beleidsopties van de Vlaamse regering en haar diensten. Hoeft het gezegd dat dit alleen kan als er ook meer in het algemeen werk gemaakt wordt van een planmatige aanpak van het voorlichtingsbeleid en de voorlichting geïntegreerd wordt in het totale beleid? Hoe dan ook vormt de beslissing van de stuurgroep Advertenties om de interdepartementale werkgroep Advertenties die haar beslissingen voorbereidt, te integreren in de Interdepartementale Werkgroep voor Communicatie en Ontvangst een stap in de goede richting.

5 Stimulering en ondersteuning van voorlichtingsinitiatieven

5.1 Horizontale dienstverlening

Een zeer groot gedeelte van de voorlichtingsactiviteit grijpt niet centraal maar binnen de departementen en afdelingen van het ministerie plaats. De horizontale voorlichtingsinstanties staan wel op elk ogenblik ter beschikking van wie elders in het ministerie iets wil ondernemen op het vlak van voorlichting of communicatie. Wat de afdeling Communicatie en Ontvangst betreft ligt de klemtoon daarbij vooral op de realisatie van publikaties, op audiovisueel werk, standen op beurzen en tentoonstellingen, en manifestaties. De ondersteuning die de informatieambtenaar aanbiedt, situeert zich vooral op conceptueel, inhoudelijk en redactioneel vlak, de coördinatie binnen een globaler beleid, multimediale aanpak en (coördinatie met) de persvoorlichting.

De conclusies van de "wie doet wat"-discussie die gevoerd is in het kader van de HOOP-organisatieontwikkeling, besteden nogal wat aandacht aan deze samenspraak tussen verticale en horizontale instanties bij de uitwerking van voorlichtingsinitiatieven. Telkens moet overeengekomen worden, zo stelt het eindrapport, welke acties interdepartementaal, welke horizontaal en welke in samenwerking tussen horizontaal en verticaal uitgevoerd zullen worden. "Uitgangspunt dat hierbij gehanteerd wordt, is dat voor nieuwe acties, die voor de eerste keer georganiseerd worden, met de horizontale entiteit besproken zal worden hoe de uitvoering zal gebeuren. Ook voor onverwachte, ad hoc acties zal het betrokken departement overleg plegen met horizontaal om na te gaan hoe de uitvoering zal gebeuren." (p. 140).

In de praktijk maken steeds meer afdelingen gebruik van deze horizontale dienstverlening, doch de eerlijkheid gebiedt te zeggen dat de verplichting tot voorafgaand overleg, dat steeds kan uitmonden in nauwe samenwerking voor één of meerdere onderdelen van het produkt, lang niet altijd ernstig genomen wordt. Hoeft het gezegd dat dit de coördinatie en de integratie van losse initiatieven in een meer globale aanpak niet ten goede komt?

5.2 Handleiding voor publikaties en manifestaties

Een belangrijke vorm van ondersteuning die de horizontale voorlichtingsinstanties de afdelingen kunnen aanbieden, is het verhogen van hun 'zelfredzaamheid' bij de uitgave van publikaties en de organisatie van evenementen. Daartoe bereiden de afdeling Communicatie en Ontvangst en de informatieambtenaar een praktische handleiding voor met informatie die de ambtenaren in andere afdelingen moet toelaten zelf gemakkelijker voor het publiek bestemd drukwerk te realiseren. De gids zal ingaan op conceptuele en inhoudelijke uitwerking van het produkt, de redactie en mogelijke redactionele ondersteuning, vormgeving, het drukken, auteursrecht, distributie, promotie en marketing van het drukwerk. Daarnaast werkt de afdeling Communicatie en Ontvangst ook aan een handleiding bij de organisatie van evenementen en manifestaties.

5.3 Multimediale campagnes

De aandacht mag ook gevestigd worden op een minder voor de hand liggende vorm van ondersteuning die de afdeling Communicatie en Ontvangst en de informatieambtenaar bieden aan de departementen en kabinetten. Steeds vaker besteden ministers grotere multimediale informatie- en sensibiliseringscampagnes via algemene of beperkte offertevragen uit aan een reclame- of communicatiebureau. De beoordeling van hun offertes vergt nogal wat kennis van media en voorlichtingstechnieken, en om die reden worden de horizontale voorlichtingsverantwoordelijken betrokken bij zowel de voorbereiding van de bestekken als de jurering van de offertes. Op deze wijze wordt meteen ook bekomen dat de selectie van bureaus en campagne-ontwerpen minder exclusief een kabinetsaangelegenheid wordt en daardoor minder aanleiding geeft tot ontevredenheid bij niet-geselecteerde bureaus. De parlementaire vragen die de voorbije maanden in dit verband gesteld zijn, illustreren dat dit geen overbodige luxe is.

Nu wij het toch over offertes voor multimediale campagnes hebben, nog dit. De praktijk om meerdere reclamebureaus uit te nodigen gedetailleerd uitgewerkte campagnevoorstellen in te dienen, op basis waarvan de toewijzing van de opdracht kan geschieden, heeft naast evidente voordelen ook een groot nadeel. Bureaus zijn niet altijd bereid om hun beste mankracht en creativiteit te investeren in een project waarvan de slaagkans minder dan een vierde of zelfs 20 % bedraagt (en waar door de wetgeving op de overheidsopdrachten de kans op continuering van de opdracht bovendien, in tegenstelling tot het bedrijfsleven, onbestaande is). Daardoor durft de kwaliteit en inventiviteit der inzendingen wel eens minder zijn dan men ervan verwacht zou hebben. Dit zou gedeeltelijk verholpen kunnen worden door het aantal deelnemers bij voorbaat te beperken en aan elke deelnemer die een campagnevoorstel indient een forfaitaire basisvergoeding voor de gemaakte kosten toe te kennen, ongeacht of zijn campagnevoorstel verkozen wordt. Het kan één middel zijn om de (hoe dan ook moeilijke) relatie tussen reclamewereld en de overheid te verbeteren.

6 Distributie van publikaties

6.1 Distributie via openbare bibliotheek en gemeentebestuur

Het voorbije jaar is er onmiskenbaar duidelijke vooruitgang geboekt inzake de systematische distributie van de publikaties van de Vlaamse regering en haar diensten. De door het college van secretarissen-generaal in mei '94 goedgekeurde aanpak werd meteen operationeel gemaakt en is ondertussen voldoende op kruissnelheid gekomen om een eerste keer op zijn gaven en gebreken beoordeeld te kunnen worden.

6.1.1 *Principes*

Eerst nog even de principes kort herhalen. Het gaat om twee verschillende problemen, die evenwel gecombineerd aangepakt worden. Vooreerst dient voortaan een exemplaar van alle publikaties van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en van de ministeriële kabinetten, zowel de gratis publikaties als diegene die verkocht worden, bezorgd aan alle openbare bibliotheken en gemeentebesturen. De openbare bibliotheken kunnen ze in hun collectie opnemen, bij de gemeentebesturen worden ze bij voorkeur bezorgd aan de gemeentelijke informatieambtenaar of -dienst, die velerlei informatievragen van de bevolking te beantwoorden krijgt. Op deze wijze krijgen de publikaties een grotere bekendheid en komen zij veel directer terecht daar waar er vraag naar is.

Daarnaast worden de bibliotheek en het gemeentebestuur ook ingeschakeld voor de verspreiding van voor het grote publiek bedoelde gratis publikaties. Naast de vanzelfsprekende distributie naar gespecialiseerde doelgroepen toe, worden deze folders en brochures voortaan ook verspreid via de 312 Vlaamse openbare bibliotheken en de 308 Vlaamse gemeentebesturen. Verder ontvangen ook de voorlichtingsdiensten van de Vlaamse provincies, de Vlaamse Raad, de Vlaamse Gemeenschapscommissie in Brussel en de Vlaamse gemeenschapsattachés in het buitenland systematisch de publikaties van de Vlaamse overheid.

Bij de advertenties die de publikaties aankondigen wordt steeds aangegeven dat zij in de bibliotheek en bij het gemeentebestuur verkrijgbaar zijn. Op termijn moet het tot een vanzelfsprekendheid uitgroeien dat wie een publikatie van de Vlaamse overheid zoekt, daarvoor terecht kan in de bibliotheek of bij zijn gemeentebestuur.

6.1.2 *Concrete realisatie*

6.1.2.1 Een dergelijke aanpak kan slechts slagen wanneer daar waar de distributie daadwerkelijk moet gebeuren, iemand zich verantwoordelijk voelt en dus verantwoordelijk gemaakt wordt voor een nauwgezette uitvoering. Daarom is er in de opstartfase aan alle colleges van burgemeester en schepenen en bibliothecarissen gevraagd om één persoon te belasten met de uitvoering ter plaatse van het project. Een overgrote meerderheid is hierop ingegaan. Het ministerie beschouwt deze ambtenaren als contactpersonen en bezorgt hen rechtstreeks alle informatie en publikaties. Op deze wijze wordt alvast

vermeden dat drukwerk weliswaar naar het gemeentebestuur opgestuurd wordt maar daar naamloos verdwijnt en nooit terechtkomt bij de dienst - laat staan het publiek - waarvoor het bestemd is.

6.1.2.2 Om al deze contactpersonen op hun nieuwe taak voor te bereiden en hen erbij te ondersteunen, werd benevens een ruim bijgewoonde contactnamiddag in de marge van de Antwerpse Boekenbeurs in elke provincie een informatiesessie gehouden. De organisatie ervan berustte bij de onderscheiden Centrale Openbare Bibliotheken, in samenwerking met de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten, die het hele project trouwens met overtuiging steunt, en de Pluralistische Organisatie voor Bibliotheekgebruik (PLOB). De opkomst - tussen 45 en 70 deelnemers per provincie - bevestigt de grote belangstelling voor de verspreiding van overheidsinformatie in het algemeen en ons project in het bijzonder. Ook uit de gesprekken in de werkgroepen bleek een grote betrokkenheid van deze partners te velde.

6.1.2.3 Een concreet gevolg van deze informatiesessies was alvast dat door de administratie Kanselarij en Voorlichting van het ministerie een *Nieuwsbrief Publikaties van de Vlaamse overheid* samengesteld is die de nieuwe en geplande publikaties aankondigt en alle andere informatie bevat die nodig en nuttig is voor wie bij het distributieproject betrokken is. De nieuwsbrief wordt om de twee of drie maanden opgestuurd naar alle contactpersonen. Hij komt niet alleen tegemoet aan de vraag vanuit bibliotheken en gemeentebesturen om tijdige informatie en ondersteuning, o.m. met het oog op hun actieve rol bij de verdere distributie ervan naar bepaalde doelgroepen. De nieuwsbrief biedt de Vlaamse overheid meteen een instrument om centraal de goede uitvoering van het project op alle distributiepunten te sturen, bijv. met informatie over publikaties die uit circulatie genomen dienen te worden. De nieuwsbrief wordt trouwens ook binnen het ministerie verspreid en is er een element van interne communicatie.

6.1.2.4 Ter ondersteuning van de visuele herkenbaarheid van de Vlaamse overheidspublicaties in de bibliotheken en aan de gemeentelijke informatiebalies stelt het ministerie een handig folderrek met opschrift "Informatie van de Vlaamse overheid" ter beschikking. 240 gemeentebesturen en 274 bibliotheken hebben al zo'n display aangevraagd. Zij worden geleverd in juni '95.

6.1.3 Evaluatie

6.1.3.1 Zowel de gemeenten als de bibliotheken ervaren hun inschakeling bij de systematische verspreiding van publikaties van de Vlaamse overheid als een pluspunt. Van de acht op tien die op een eerste bevraging in oktober 1994 reageerden, beoordeelde bijna 90 % der bibliotheken en iets meer dan 80 % der gemeenten het project positief als een bijkomende dienstverlening aan de burger. De deelname, actieve inbreng en commentaar van de vele contactpersonen op de zes informatiesessies onderstreepte de belangstelling vanuit het werkveld.

6.1.3.2 Het project blijft evenwel afhankelijk van de zorgvuldigheid en inzet waarmee het ter plaatse uitgevoerd wordt. En wij kunnen niet voorbij aan de vaststelling dat er nog een aantal gemeenten en bibliotheken zijn waar helemaal niet of slechts zeer lauw op het initiatief ingespeeld wordt. Bovendien hangt de impact sterk af van de mate waarin de contactpersonen actief inspelen op de mogelijkheden die deze distributie van publikaties biedt en er toegevoegde waarde aan geven. Het kadert perfect in de uitdaging waar de openbare bibliotheek voor staat om van boekenuitlener uit te groeien tot informatiebeheerder.

6.1.3.3 Het succes van het project hangt evenzeer af van de nauwgezetheid waarmee de diensten van het ministerie en de kabinetten er gebruik van maken en tijdig informatie over nieuwe publikaties doorgeven aan de Centrale Bibliotheek van het ministerie, die deze gegevens coördineert voor de nieuwsbrief. Dat (tijdig) doorgeven van informatie blijkt niet altijd een vanzelfsprekendheid, en het heeft soms veel voeten in de aarde om een betrouwbaar overzicht te bekomen van de geplande publikaties.

6.1.3.4 Omdat dit België is, kunnen sommigen het niet laten om het project distributie van publikaties communautair te kleuren. Zo weigeren de gemeentebesturen van Voeren en een paar Brusselse faciliteitengemeenten om de publikaties van de Vlaamse overheid ter beschikking van het publiek te stellen. Zij hanteren daarbij het argument dat alle officiële mededelingen zowel in het Frans als Nederlands ter beschikking moeten zijn. De Vlaamse overheid verzet zich tegen deze interpretatie van de taalwetgeving. Die bepaalt immers dat in de faciliteitengemeenten enkel de informatieverstrekking waar de overheid wettelijk toe verplicht is - en weinig folders of brochures behoren daartoe - in de twee talen opgevraagd moeten kunnen worden. Hoe dan ook wordt er gezocht naar alternatieve kanalen (culturele centra,...) om de publikaties van de Vlaamse overheid in de betrokken gemeenten onder de aandacht van de Vlamingen te brengen.

6.1.3.5 De inschakeling van bibliotheken en gemeentebesturen voor de distributie in grote oplage van gratis publikaties verloopt vlot. Toch is het een paar keer voorgevallen dat in de pers aangekondigde brochures niet tijdig beschikbaar waren bij de distributiepunten. Telkens was slechte communicatie tussen het betrokken kabinet en de administratie hiervoor verantwoordelijk. Het is duidelijk - en dit geldt lang niet alleen voor het aspect distributie - dat waar de samenwerking tussen kabinet en administratie niet intens is, een grote hypotheek gelegd wordt op de realisatie van het voorlichtingsbeleid.

6.1.3.6 Minder vlot dan verwacht loopt de verspreiding van één exemplaar van alle publikaties naar alle bibliotheken en gemeentebesturen, met name voor het drukwerk waarvoor betaald moet worden. Voor een stuk valt dit te verklaren vanuit het feit dat deze aanpak nieuw is en nog ingang moet vinden. Maar in een aantal gevallen bestaat er bij afdelingen die betalende publikaties uitgeven, een grote tot onoverwinnelijke weerstand tegen het gratis ter beschikking stellen van in totaal 600 (bibliotheken + gemeentebesturen) of 300 (wanneer men zich beperkt tot de bibliotheken) exemplaren. Zij miskennen daarbij de uiterst belangrijke rol die vooral de bibliotheken kunnen spelen in de bekendmaking en promotie van hun publikaties en laten enge boekhoudkundige overwegingen primeren op de decretale verplichting tot een actief voorlichtingsbeleid. Maar ook voor niet-betalende publikaties proberen de betrokken afdelingen soms onder de opgelegde

bedeling aan bibliotheek en gemeente uit te komen. De reden daarvoor is niet steeds duidelijk - het extra werk of de portkosten kunnen toch moeilijk ernstig genomen worden als argument. Doch het gevolg is steeds dat kansen verloren gaan voor de bekendmaking en penetratie van het voorlichtingsprodukt op zich.

Storend bij dit alles is het gemak waarmee voorbijgegaan wordt aan interdepartementaal tot stand gekomen en door het college van secretarissen-generaal besliste procedures. De informatieambtenaar pleit nadrukkelijk voor een restrictieve toepassing van de uitzonderingsgronden (zeer technische aard of louter plaatselijke relevantie van de brochure, luxueuze en dure vormgeving van catalogus,...) die toelaten af te wijken van de verplichting die de dienstorder betreffende de distributie van publikaties oplegt.

6.2 Verkoop van publikaties

6.2.1 *Facturatie*

De realisatie van publikaties gebeurt in de eerste plaats binnen de departementen en afdelingen van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Deze gedecentraliseerde aanpak heeft ook gevolgen voor het bestellen en de verkoop van de publikaties. Ook die gebeurt decentraal. Op zich is daar niets op tegen, voor zover dit de dienstverlening aan de cliënt niet in de weg staat.

Doch geïnteresseerden hebben soms publikaties van meerdere afdelingen van het ministerie tegelijk nodig. Om te vermijden dat zij dan elk drukwerk afzonderlijk moeten bestellen en dus ook afzonderlijk gefactureerd krijgen, moeten zij terecht kunnen bij een dienst die dit alles in één dienstenpakket bundelt. De Centrale Bibliotheek van het ministerie heeft deze taak nu op zich genomen. Zij aanvaardt en behandelt gezamenlijke bestellingen, en ook ter plaatse in de bibliotheek in het Boudewijngebouw kan men de publikaties van het ministerie en zijn afdelingen kopen.

Het is evenwel ergerlijk te moeten vaststellen dat een paar afdelingen weigeren hieraan mee te werken en zelfs niet bereid zijn de Centrale Bibliotheek enkele exemplaren van hun publikaties in depot te geven. Deze cavalier-seulmentaliteit druist niet alleen in tegen de politieke keuze voor één ministerie dat alle bevoegdheden van de Vlaamse overheid combineert, zij is bovendien kortzichtig en bemoeilijkt de uitbouw van een grootschalig en professioneel aangepakt distributie- en verkoopsnetwerk.

6.2.2 *Verkoop via boekhandel*

Voor de uitbouw van een professioneel aangepakt en laagdrempelig verkoopsnetwerk zijn de boekhandel en de media (met hun boekenverkoop als service aan de lezer) de aangewezen partners. In dit verband zijn reeds de eerste verkennende gesprekken opgestart en de eerste stappen gezet. Zij hebben tot doel te komen tot een systematische aanwezigheid van een selectie van publikaties van de Vlaamse overheid in de Vlaamse boekhandel. Tevens zal de administratie Kanselarij en Voorlichting pogen één geïntegreerde stand van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap op de Antwerpse Boekenbeurs te realiseren.

Doch voor dit alles is de bereidheid van alle betrokken afdelingen om afstand te doen van hun elk-op-z'n-eentje aanpak en daadwerkelijk samen te werken essentieel. Daarbij kunnen alle waarborgen ingebouwd worden opdat zo'n samenwerking niet zou leiden tot verlies van de eigen identiteit. Overigens staan de eigen identiteit van de afdeling en het optreden onder de wimpel van wat tot een kwaliteitswaarde "Vlaamse overheid" of "ministerie van de Vlaamse Gemeenschap" moet uitgroeien, helemaal niet haaks op elkaar.

7 Imago-opbouw ten behoeve van de Vlaamse overheid

7.1 Campagne Verder met Vlaanderen

De eerste rechtstreekse verkiezing van de Vlaamse Raad op 21 mei 1995 vormde een uitdaging van de eerste orde voor de bekendmaking en promotie van de Vlaamse overheid als zelfstandige en volwaardige bestuursentiteit in het gefederaliseerde België. Na een eerste oefening begin '94, die toegespitst was op de Vlaamse begroting, voerden de diensten van de Vlaamse regering in de weken die aan deze verkiezingen voorafgingen de opvallende informatie- en sensibiliseringscampagne *Verder met Vlaanderen*. Het was de eerste keer dat de Vlaamse overheid de bevolking zo grootschalig en in eenvoudige taal voorlichtte over haar structuren en bevoegdheden, en de mensen zicht probeerde te geven op hoe zij in hun dagelijkse leven concreet met de Vlaamse overheid te maken krijgen.

De campagne haakte aan bij verkiezingen voor de Vlaamse Raad, doch zij beoogde een bredere aanpak en wilde de mensen naast informatie over de wetgevende macht in Vlaanderen evenzeer inzicht bieden in de instellingen en werking van de Vlaamse uitvoerende macht.

Inhoudelijk omvatte de campagne drie luiken. Zij gaf een antwoord op de vraag wat Vlaanderen concreet te betekenen heeft voor de Vlaming, op welke wijze de gemiddelde Vlaming in zijn dagelijkse leefwereld te maken krijgt met de beleids- en bestuursentiteit Vlaanderen. Verder lichtte zij de structuren en bevoegdheden van de verschillende organen en instellingen waaruit de Vlaamse overheid bestaat (Vlaamse Raad, Vlaamse regering, ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Vlaamse openbare instellingen) toe. En ten slotte situeerde de campagne de bestuursentiteit Vlaanderen tegenover de andere bestuursentiteiten (Europa, federale Belgische overheid, andere gewesten en gemeenschappen, inzonderheid Brussels Hoofdstedelijk Gewest, provincies en gemeenten).

De campagne *Verder met Vlaanderen* werd hoofdzakelijk (hoewel niet uitsluitend) gevoerd via de printmedia. Vier opeenvolgende weken lang verschenen in alle kranten en een ruime selectie van groot-publiekweekbladen paginagrote advertenties. Als gratis bijvoegsel bij elk van die dag- en weekbladen werd in een oplage van meer dan 3 miljoen exemplaren het informatieblad *Snappids voor het nieuwe Vlaanderen* verspreid, zeer vulgariserend van opzet en leesbaar voor wie lager onderwijs gevolgd heeft. En voor wie dieper op de materie wou ingaan was de brochure *Verder met Vlaanderen* uitgewerkt. Zij was (en is) gratis ter beschikking in alle bibliotheken en bij alle gemeentebesturen of kon met een antwoordcoupon aangevraagd worden.

Omdat de brochure tegemoet komt aan een vraag vanuit het onderwijs naar bruikbaar lesmateriaal, werd zij gepromoot bij het onderwijspersoneel. Leraren kunnen meerdere exemplaren bestellen van de brochure, die immers gemakkelijk in de klas gebruikt kan worden. Om de klassikale verwerking verder te vergemakkelijken is er ook een videoprogramma ter beschikking. Het ondersteunt de brochure doch kan even goed zelfstandig gebruikt worden.

De campagne werd ten slotte ondersteund met een televisiespot die op de regionale televisiezenders en BRTN-televisie vertoond werd. De totale kostprijs van de campagne bedroeg zo'n 50 miljoen fr., waarvan goed viervijfde benomen werd op het advertentiebudget in het kader van het protocol Steun aan de Geschreven Pers.

De campagne *Verder met Vlaanderen* was niet bedoeld als verkiezingspropaganda, zij verwees niet naar de verwezenlijkingen van deze Vlaamse regering of haar ministers, bevatte foto's noch namen van Vlaamse ministers, en alle luiken van het project werden politiek strikt neutraal gehouden. Zij kreeg bij de uitwerking de volle medewerking van de Vlaamse Raad en was in die zin een voorbeeld van samenwerking tussen de uitvoerende en de wetgevende macht in Vlaanderen.

De campagne kreeg een goede pers, en de vraag naar de brochure die er deel van uitmaakte, bewijst de nood aan dergelijke sterk vulgariserende documentatie over het institutionele Vlaamse kader. De bevolking een duidelijk inzicht bijbrengen in het federale België en de plaats van Vlaanderen daarin is evenwel werk van lange adem, en één campagne, hoe grootschalig ook, kan slechts een eerste aanzet tot vorming van dat inzicht betekenen. Het lijkt geen twijfel dat de campagne *Verder met Vlaanderen* gevolgd moet worden door nog andere campagnes, waarbij wij ons vooral niet zullen moeten hoeden voor herhaling van steeds dezelfde boodschap. En het vulgariserend materiaal dat in het kader van de campagne aangemaakt is, moet continu beschikbaar blijven.

Ondertussen wordt reeds gedacht aan de ontwikkeling van een educatief project dat tot doel zal hebben de leerlingen vertrouwd te maken met de bestuursentiteit Vlaanderen en met de plaats van Vlaanderen in de Belgische staatsstructuur. Dit didactisch aanbod zou in eerste instantie bedoeld zijn voor de tweede en derde graad van het secundair onderwijs. De inspectie-generaal van het secundair onderwijs heeft zich reeds bereid verklaard actief aan de uitwerking van dit project deel te nemen.

7.2 Zorg voor herkenbaarheid van de Vlaamse overheid

7.2.1 Het eerste Jaarverslag van de informatieambtenaar wees reeds op de belangrijke rol die de visuele herkenbaarheid van de Vlaamse administratie kan spelen voor de beeldvorming van een volwaardig Vlaams bestuursniveau bij de bevolking. De herkenbaarheid heeft ook met andere elementen te maken, met name het institutionele taalgebruik dat gehanteerd wordt.

Een Vlaamse regering die vaak ook Vlaamse Executieve of zelfs deelregering genoemd wordt, Vlaamse ministers die verkeerdelijk nog als Gemeenschapsministers aangeduid worden, het wordt de Vlaming die zo al met een veelheid aan instellingen geconfronteerd wordt, niet gemakkelijk gemaakt. En de kwalijke gewoonte van nogal wat mensen om het te blijven hebben over het Ministerie van Onderwijs en het Ministerie van Openbare Werken, jaren nadat de Vlaamse Raad geopteerd heeft voor één ministerie van de Vlaamse Gemeenschap met daarin weliswaar zes departementen, bevordert de duidelijkheid evenmin. Er is grote nood aan een eenduidig taalgebruik, dat consequent volgehouden wordt. Dit is uiteraard een opdracht voor die overheid en de mandatarissen zelf. Doch minstens evenzeer voor de media, die op dit punt vaak in de fout gaan.

De informatieambtenaar heeft daarom, op gevaar af zich hiermee op het vaak verguisde "zeg niet dit, maar zeg dat"-spoor te begeven, een brief gericht aan alle journalisten - niet alleen de politieke - met een aantal tips om consequent de correcte terminologie te gebruiken. Zowel positieve als negatieve reacties vielen hem ten deel.

7.2.2 De herkenbaarheid wordt niet bevorderd door het naast elkaar bestaan van een Vlaamse Gemeenschap en een Vlaams Gewest, al delen beide één Vlaamse regering, één ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en deels ook één wetgevende macht. De logica van dit alles ontsnapt de modale Vlaming geheel en al. Terminologie kan correct zijn en toch verwarring scheppen. Met excuses weliswaar voor de specifieke Brusselse situatie, pleit de informatieambtenaar er daarom voor in alle voor de ruime bevolking bestemde - communicatie de term "Vlaams Gewest" in de mate van het mogelijke te vermijden. In plaats daarvan heeft men het beter over "Vlaamse Gemeenschap", die op deze wijze een overkoepelend begrip wordt, of nog correcter over "Vlaamse overheid". Voor deze laatste oplossing is trouwens geopteerd bij de campagne *Verder met Vlaanderen* en de aanduiding "Informatie van de Vlaamse overheid" die al haar advertenties in de kranten en weekbladen ondersteunt.

8 Wegwijsvoorlichting

8.1 Gids op diskette

Samen met de gedrukte *Gids van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en van de Vlaamse Instellingen van Openbaar Nut* is in 1994 voor het eerst ook een geautomatiseerde versie op diskette van deze gids verschenen. De computerversie ontsluit alle informatie van de gedrukte gids via zo'n 9000 trefwoorden. De diskette is verspreid bij de Vlaamse administratie en bij alle openbare bibliotheken en gemeentebesturen, en om de verdere interne distributie van het produkt te stimuleren is er geen enkele rem tegen het kopiëren van de diskette ingebouwd. De diskette is ook te koop gesteld voor alle geïnteresseerden. Omdat in eerste instantie de bedoeling vooropstond om het op zijn gebruiksvriendelijkheid te testen, is rond dit nieuwe produkt nog geen grote promotie georganiseerd. Het is daarom nog te vroeg om te evalueren in hoeverre de geautomatiseerde versie van de gids aan een ernstige vraag voldoet. Niettemin hebben reeds verscheidene bibliotheken geïnformeerd naar een nieuwe versie.

8.2 Gids van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

In het late voorjaar van 1995 verschijnt een nieuwe editie van de *Gids van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en van de Vlaamse Instellingen van Openbaar Nut*. Deze editie is volledig aangepast aan de begin '95 operationeel geworden nieuwe structuur van het ministerie.

8.3 Beknopte versie van de Gids

De hierboven aangehaalde *Gids van het ministerie* is een stevig uit de kluiten gewassen pocket van meer dan 300 pagina's en gaat gedetailleerd in op structuur, takenpakket en coördinaten van alle onderdelen van de Vlaamse overheid. Te gedetailleerd wellicht voor een aantal gebruikers. Daarom wordt de uitgave in het vooruitzicht gesteld van een beknoptere versie van de gids, die zich tot de basiswegwijsinformatie zal beperken. Deze versie zal veel bescheidener in volume zijn en dus veel ruimer verspreid kunnen worden. Het is aangewezen dat deze beknopte versie ook in de voornaamste andere talen ter beschikking is.

9 Crisiscommunicatie

Van geen enkele organisatie mag worden verwacht dat zij geheel en al voorbereid is op elke mogelijke crisissituatie. Crisissen kunnen immers de meest onverwachte vormen aannemen en vergen behoorlijk wat creativiteit van de overheden die ermee geconfronteerd worden. Dit mag evenwel geen argument zijn om de structurele voorbereiding van crisismanagement uit de weg te gaan of op de lange baan te schuiven. Precies het onverwachte karakter maakt planning vooraf noodzakelijk. Op het moment dat de crisis zich voordoet is er geen tijd meer om nog een plan te maken, en een volledig moeten terugvallen op improvisatie houdt enorme risico's in. Bij de meeste crisissituaties kan men grotendeels terugvallen op een eerder beperkt aantal basisscenario's, waarvan dan op de kortst mogelijke termijn variaties uitgewerkt moeten worden.

In zijn eerste Jaarverslag bepleitte de informatieambtenaar reeds de dringende voorbereiding van crisiscommunicatie bij de diensten van de Vlaamse regering. De eerlijkheid gebiedt te zeggen dat hiervan het voorbije jaar zo goed als niets in huis gekomen is, ook de informatieambtenaar zelf is ter zake nog aan geen initiatief toegekomen.

Gelet op de grote verantwoordelijkheid die de overheid draagt bij calamiteiten en andere crisissen, neemt hij zich evenwel voor van de eerste aanzet tot proactieve organisatie van crisiscommunicatie één der prioriteiten te maken voor de tweede helft van 1995.

Daarbij zal in een eerste fase werk gemaakt moeten worden van:

- een inventarisatie van de mogelijke crisissituaties waarmee de Vlaamse overheid af te rekenen kan krijgen;
- vaste procedures voor het verwittigen en inschakelen van alle betrokken ambtenaren, kabinetsleden en andere instanties;
- duidelijke afspraken m.b.t. het woordvoederschap in geval van calamiteit of crisis, zowel binnen de administratie als tussen de administratie en de betrokken minister(s);
- regelmatig bij te houden lijsten met de coördinaten van alle mogelijke betrokken ambtenaren en kabinetsleden;
- een inventarisatie van alle beschikbare communicatie-infrastructuur (telefoonlijnen, fax- en fotokopietoestellen, vergaderzalen in alle gebouwen,...) en van iedereen die daar een belangrijke rol bij kan spelen (beheerders van telefooncentrale, Belgacomverantwoordelijken,...);
- communicatie met de nationale of provinciale instanties die verantwoordelijkheid dragen in het kader van de rampenplanning.

Op basis van dit voorbereidende werk dient in de volgende fase een gedetailleerd crisisplan opgemaakt. Dit crisisplan bevat, naar gelang van het soort crisis of calamiteit en de gevolgen ervan, een overzicht van de verantwoordelijkheden, procedures voor de rapportage, alle details over de inrichting van een crisiscentrum, procedures voor externe en interne communicatie en de perscontacten, en de nazorg.

Het spreekt vanzelf dat de crisiscommunicatie slechts één - maar wel een essentieel - onderdeel is van en ingekaderd moet worden in een globaal crisismanagement. Het komt de informatieambtenaar voor dat op dit punt, ondanks de aanzetten die er op enkele plaatsen reeds toe gebeurd zijn, nog heel veel te doen valt bij de Vlaamse overheid. Hij engageert zich van zijn kant om het voorbereidend werk voor het communicatieluik aan te zwengelen en hoopt daarmee in alle departementen en afdelingen het broodnodige denkwerk op gang te brengen.

10 Controlecommissie voor de verkiezingsuitgaven

10.1 Wetgeving en werking van de commissie

De wet van 12/7/1994 betreffende het toezicht op de officiële mededelingen van de overheid heeft belangrijke gevolgen voor het voorlichtingsbeleid van de Vlaamse regering en haar ministers. Zij belast de Parlementaire Controlecommissie op de Verkiezingsuitgaven met de toetsing van "alle voor het publiek bestemde mededelingen en voorlichtingscampagnes" van de regeringen en ministers die direct of indirect met overheidsgeld worden gefinancierd. Daartoe dient haar vooraf een synthesesnota voorgelegd met de inhoud en redenen van de campagne, de gebruikte middelen, totale kostprijs en geraadpleegde firma's. 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.

Het is - allicht niet geheel toevallig - pas in de maanden die direct aan de parlementsverkiezingen van '95 voorafgingen dat de Commissie nauwkeurig gaan toekijken is op de toepassing van de wet. De Vlaamse regering keurde op 22/2/1995 een omzendbrief goed die de bepalingen van de wet omzet in een procedure die de regeringsleden moeten volgen wanneer zij een dergelijke campagne of mededeling voorbereiden. Er werd voor geopteerd het indienen der dossiers namens de onderscheiden leden van de Vlaamse regering te centraliseren bij één administratieve instantie, en die taak werd toevertrouwd aan de informaticambtenaar.

Ondertussen bracht de Controlecommissie reeds enkele ongunstige adviezen uit en werd de pers ingeschakeld voor onthullingen over dossiers die electoraal misbruik van sommige overheidscampagnes zouden laten vermoeden. De Commissie nam ook geen genoegen met de ingediende dossiers. "Gelet op de komende parlementsverkiezingen" lieten haar voorzitters de regeringsleiders weten dat de integrale tekst van de campagne (en dus niet een syntheses tekst) voorgelegd dient te worden, dat de campagnes of mededelingen geen foto of naam van de betrokken minister mogen dragen en dat zij een "dringend en noodzakelijk karakter" moeten vertonen.

Door de ontbinding van het Parlement werd ook de Controlecommissie op de verkiezingsuitgaven mee ontbonden. De termijn voor de beoordeling van ingediende campagnevoorstellen werd evenwel wettelijk gestuit.

10.2 Bedenkingen

Zowel de wet zelf als het optreden van de Controlecommissie roepen een aantal vragen op. Zonder op al die vragen dieper te willen ingaan of een technische discussie aan te vatten, is het toch nuttig de belangrijkste bedenkingen hier even op een rijtje te zetten.

10.2.1 Met uitzondering van de hierboven aangehaalde beperkingen tijdens de periode net vóór de verkiezingen, is de Controlecommissie nog niet ingegaan op onze vraag naar de afbakening van duidelijke criteria voor de beoordeling der campagnes. Bovendien motiveert zij haar ongunstige beoordelingen niet. Nog los van de bedenking dat deze handelwijze naar de geest haaks staat op de wet op de motivering van bestuurshandelingen, maakt dit gebrek aan houvast een sluitende preventieve aanpak wel erg moeilijk.

10.2.2 De wet en voorbereidende documenten laten een aantal vragen onbeantwoord. Zo bijvoorbeeld : Dient het woord vooraf van de bevoegde minister in een brochure of nieuwsbrief meteen beschouwd als electoraal misbruik ? Valt een ministeriële persconferentie waarvan de organisatie geld gekost heeft, onder de bepalingen van de wet van 12/7/1994? Wat met publikaties of initiatieven die uitgaan van openbare instellingen of zelfs gesubsidieerde vzw's en waar de minister niet betrokken is bij de eindredactie ?

10.2.3 De wet van 12/7/1994 vertoont belangrijke inconsistenties. Enkele voorbeelden slechts.

10.2.3.1 Door de beoordeling toe te vertrouwen aan de Parlementaire Controlecommissie op de verkiezingsuitgaven, die bij de ontbinding van het Parlement automatisch ophoudt te bestaan, houdt de wet op operationeel te zijn net op het ogenblik dat er de grootste nood is aan beteugeling van electoraal misbruik. Het stuiten van de termijn waarin de Commissie advies moet uitbrengen leidt alleen tot rechtsonzekerheid in hoofde van de betrokken ministers. Zij kunnen immers niet vooraf uittesten of hun campagne acceptabel is.

10.2.3.2 De beoordeling der campagnes dient te gebeuren op basis van een synthesesenota. De mate waarin een minister een voorlichtingsinitiatief misbruikt voor electoraal gewin, hangt nochtans vooral af van uitvoeringsdetails (naamvermelding, foto...) die in een synthesesenota normaal gezien niet aan bod komen. De Controlecommissie heeft dit proberen op te lossen door expliciet de integrale versie van de tekst te eisen. Deze bijkomende eis kan evenwel niet beschouwd worden als een ruime interpretatie van het begrip "synthesesenota" dat de wet hanteert, het staat er zelfs haaks op. Al mag de Commissie gegronde reden hebben om de integrale tekst te eisen, dan nog dient dit wettelijk vastgelegd te worden.

10.2.3.3 Bij een gunstig advies kunnen de kosten alleen aangerekend worden op de verkiezingsuitgaven wanneer, zo zegt de wet, de inhoud van de mededeling of campagne gewijzigd wordt ten opzichte van wat in de synthesesenota vermeld is. Wat indien niet de inhoud maar de vorm gewijzigd wordt en de persoon van de minister hierdoor sterker in de verf gezet wordt ?

10.2.3.4 De wet verwijst even naar "de rechten van de verdediging", doch geeft nergens aan waarin die rechten van de verdediging bestaan.

10.2.3.5 De Controlecommissie beslist bij gewone meerderheid van stemmen in elke taalgroep. Voor federale ministers kan zo'n bepaling aangewezen zijn, doch wat kan de logica zijn van een aanpak waarbij Franstalige parlementsleden zich uitspreken over voorlichtingsinitiatieven van ministers van de Vlaamse regering ?

10.2.4 Fundamenteel stelt zich de vraag naar de bevoegdheid voor deze materie. De wet dient gesitueerd te worden in het kader van de controle op de verkiezingsuitgaven, hetgeen federale materie is en dus tot de bevoegdheden van het federale Parlement behoort. De toepassing ervan heeft evenwel gevolgen voor de voorlichting van de regionale overheden, en de concrete toepassing tijdens de eerste helft van '95 leek dat voorlichtingsbeleid zelfs vrij ingrijpend te beïnvloeden. Er dreigt met andere woorden een bevoegdheidsconflict wanneer het federale parlement het voorlichtingsbeleid van de gemeenschappen en gewesten beïnvloedt of zelfs doorkruist. Het zal tot de opdrachten van de nieuwe Vlaamse regering behoren zich over deze zaak te beraden.

Weinigen zullen de wenselijkheid ontkennen van regels die electoraal misbruik van de overheidsvoorlichting tegengaan. Doch gelet op het mogelijke bevoegdheidsconflict stelt zich de vraag of deze regelgeving voor wat de Vlaamse overheid betreft dan niet beter gesitueerd wordt bij de Vlaamse Raad. Het verdient daarom aanbeveling na te denken over een eigen Vlaams wetgevend initiatief ter zake, doch dan uiteraard volledig losgekoppeld van de wetgeving op de verkiezingsuitgaven.

11 Nieuwe media

11.1 Aandacht voor nieuwe media

Het prospectiewerk met het oog op de inschakeling van nieuwe media in het voorlichtingspalet van de Vlaamse overheid is het voorbije jaar op hogere snelheid gebracht. Enkele losse initiatieven niet te na gesproken was de overheidsvoorlichting tot nu toe exclusief toegespitst op de traditionele media. De informatiemaatschappij komt evenwel met zo'n kracht opzetten, dat de nieuwe media die zij ontwikkelt op korte termijn een volwaardige plaats moeten krijgen in het voorlichtingsbeleid van die overheid.

Dit is geen pleidooi voor een ontstuimig accaparereren door de overheidsvoorlichters van de laatste snufjes in technoland. Media, ook de nieuwe media, zijn en blijven middelen, geen doel. Maar de nieuwe media kennen vele verlokkingen, en steeds dreigt het gevaar dat men ze gaat inschakelen omwille van hun nieuwigheidswaarde en modieus karakter. Dat laatste is op zich niet verwerpelijk, bij de participatie van de overheid aan nieuwe media mag gerust de bedoeling meespelen om de administratie te profileren als een alert en innovatief communicator. Doch dit volstaat niet, het innoverend karakter van het nieuwe medium is op z'n eentje geen voldoende reden om ze in te schakelen.

Bij de beslissing tot gebruik van nieuwe media moet daarentegen vooral de toegevoegde informatieve waarde (snelheid, gemakkelijk toegang tot groot publiek, prijs-kwaliteitsratio, ...) van het medium doorwegen, evenals de kansen die het medium biedt om de bekendheid en het imago van de Vlaamse overheid en Vlaanderen in het algemeen zowel in binnen- als buitenland te verbeteren. Bovenal mag de deelname aan nieuwe media nooit leiden tot uitsluiting van wie geen toegang tot deze nieuwe media heeft. Dit betekent dat naast nieuwe media in de mate van het mogelijke ook steeds parallel geïnvesteerd moet blijven worden in de traditionele (en vaak meer laagdrempelige) media.

Inzake de nieuwe media ging de aandacht van de Vlaamse administratie het voorbije jaar in de eerste plaats naar prospectiewerk en het leggen van voorbereidende contacten, zo onder meer inzake CDi, multimedia, teletekst, infogate en Internet.

De mogelijkheid werd nagegaan om voor de bekendmaking en promotie van Vlaanderen in het buitenland een interactieve CD te realiseren, en daartoe werd een eerste proeve van inhoudelijke samenstelling uitgewerkt. Doch uiteindelijk werd besloten af te zien van dit project.

11.2 Internet

Er wordt daarentegen wel gewerkt aan een actieve aanwezigheid van de Vlaamse overheid op Internet, het internationale netwerk van netwerken. Op dit netwerk, dat ook nogal wat overheidsinformatie bevat, kan Vlaanderen niet ontbreken, en het kan benut worden om Vlaanderen beter bekend te maken in de wereld. Voorlopig is dat laatste de voornaamste reden om op korte termijn een aanwezigheid op Internet na te streven. Het aantal gebruikers in Vlaanderen zelf blijft immers nog zeer beperkt, zodat Internet in deze fase amper als voorlichtingskanaal voor binnenlands gebruik ingeschakeld kan worden.

Daarom wordt thans inhoudelijk prioritair een beperkte algemene introductie tot Vlaanderen voorbereid. In een volgende fase zal deze inleiding echter deel moeten uitmaken van een veel uitgebreider Internet-informatiebestand over Vlaanderen in al zijn aspecten, en moet dit geheel op een geïntegreerde wijze aangeboden worden. Bij het afsluiten van dit Jaarverslag was de conceptuele uitwerking van deze globale aanbodstructuur volop aan de gang, samen met de redactie van het introductieprogramma voor buitenlands gebruik. Liever dan zo snel mogelijk op Internet te zitten, primeert bij de Vlaamse overheid alleszins de zorg voor een weloverwogen en goed gestructureerd aanbod.

Ondanks alle hype die de pers over Internet meent te moeten verkopen, is het bijzonder moeilijk de werkelijke impact van dit medium en het belang ervan voor de overheidsvoorzichting in te schatten, zowel op korte als halflange termijn. Er is geen enkele garantie dat het denkwerk dat nu geleverd wordt om Vlaanderen en de Vlaamse overheid op een coherente manier aan bod te laten komen op Internet, evenredig vrucht zal afwerpen. Toch is dit denkwerk de moeite overwaard, het noopt de voorlichters ertoe zich de logica van informatie-ontsluiting via nieuwe media eigen te maken, en het zal wellicht in directe of afgeleide vorm toegepast kunnen worden in programma's die voor andere nieuwe media, bijv. multimedia, ontwikkeld zullen moeten worden.

11.3 Telenet Vlaanderen

De Vlaamse regering wenst met Telenet Vlaanderen de uitbouw van een eigen Vlaams breedbandnetwerk dat de gebruiker een ruime waaier telematica-toepassingen kan aanbieden. Het lijkt ondenkbaar dat de Vlaamse overheid haar eigen netwerk niet zou inschakelen voor onderdelen van haar voorlichtingsbeleid. Reeds in de fase van demonstratieprojecten dient deze dimensie van het netwerk verkend te worden. Daartoe is contact aangevoerd met Medialab, dat in opdracht van de Vlaamse regering toepassingsmogelijkheden voor Telenet Vlaanderen ontwikkelt.

12 Zorg voor verstaanbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van bestuursdocumenten

12.1 Taaladvies

In zijn eerste Jaarverslag pleitte de informatieambtenaar ervoor de prioriteiten van de cel Taaladvies binnen de administratie Kanselarij en Voorlichting deels te heroriënteren, zodat deze cel zich naast het taalkundig advies bij voorontwerpen van decreet of besluit ook kan toeleggen op de zorg voor verstaanbaarheid en leesbaarheid van voor het ruime publiek bestemde publikaties. Deze heroriëntering heeft ondertussen plaatsgevonden.

12.2 Formulieren

Eén der aanbevelingen van het voorgaande Jaarverslag betrof de zorg voor meer gebruiksvriendelijke formulieren. Bij de besprekingen die op dit Jaarverslag aansloten, bleek al vlug dat daarbij een keuze gemaakt zou moeten worden tussen twee verschillende werkwijzen : hetzij een volledige inventarisatie van alle formulieren bij alle afdelingen met daarop aansluitend een selectie van die formulieren die het hardst aan herwerking toe zijn, hetzij een kleinschaliger aanpak waarbij meteen één of hoogstens een paar afdelingen of werkvelden aangeduid worden waarvan de formulieren onder de loep genomen worden. In enkele departementen was in het recente verleden al een inventarisatie-oefening gedaan en die inspanning had niet altijd zoveel zoden aan de dijk gezet. Er bleek dan ook nogal wat weerstand tegen dit soort aanpak te bestaan, en dus werd er uiteindelijk geopteerd voor de andere weg, nl. de selectie van een beperkt werkveld dat als proeftuin dienst doet en toelaat knowhow en ervaring op te bouwen die daarna in andere afdelingen ten nutte gemaakt kunnen worden.

In een eerste fase stelde de cel Taaladvies een tienstappenplan op dat toegepast kan worden bij elke herziening van formulieren. Tijdelijk personeelstekort binnen deze cel bemoeilijkte de concrete toepassing van deze methodiek, doch het is wel de bedoeling dat deze cel in de verdere stappen en toepassingen het project blijft begeleiden en inhoudelijk ondersteunen.

Ondertussen had het eerste Jaarverslag van de Ombudsman uitgewezen dat de nood aan gebruiksvriendelijke formulieren zeer scherp gevoeld wordt in de sector huisvestingspremies. In samenspraak met de betrokken directeur-generaal werden daarom de aanvraagformulieren voor een verbeterings- en aanpassingspremie als eerste proeftuin aangeduid. Met het tienstappenplan als leidraad ging de afdeling Woonbeleid zelf over tot de doorlichting en herwerking van haar formulieren. Zij legde de klemtoon op de inhoudelijke bijwerking en het gebruiksvriendelijker maken van de formulieren en maakte daarbij ook gebruik van de expertise die het Antwerpse stadsbestuur de voorbije twee jaar opbouwde met een gelijkaardig formulierenproject in het kader van de actie Stad in Beweging.

Op het ogenblik dat dit Jaarverslag afgesloten wordt, is de herziening van de huisvestingsformulieren nog aan de gang. Het is de bedoeling na afwerking van deze eerste proeftuin terug te koppelen naar het tienstappenplan. Na bijsturing kan deze methodiek toegepast worden op andere sectoren.

13 Advies m.b.t. communicatie met de bevolking

13.1 Dienstorder telefonisch onthaal

13.1.1 Reeds in het Jaarverslag 1993 werd aandacht gevraagd voor de telefonische bereikbaarheid van de diensten van het ministerie. Daarbij werd verwezen naar de activiteiten van een interdepartementale werkgroep, die een voorstel uitwerkte om vooral door een betere interne organisatie en oordeelkundig toepassen van de in de telefooncentrale beschikbare software het aantal onbeantwoorde telefoonoproepen drastisch te verminderen. Het door deze werkgroep hiertoe uitgewerkte ontwerp van dienstorder raakte evenwel nog niet goedgekeurd door het college van secretarissen-generaal.

Dit is bijzonder jammer. De telefonie is immers een sector waar met relatief eenvoudige ingrepen op korte termijn een zeer grote verbetering van de dienstverlening aan het publiek gerealiseerd kan worden. Het duidelijkste voorbeeld hiervan is het voorstel om het gebruik van dienstnummers te veralgemenen. Een dienstnummer is een eenvoudig, gebruiksvriendelijk nummer dat gebruikt wordt als het centrale nummer voor elke afdeling of functionele onderafdeling daarvan en als zodanig ruim bekendgemaakt wordt. Zo'n dienstnummer maakt efficiënter doorschakelen mogelijk en vermijdt frustraties bij wie vruchteloos naar een bepaald ambtenaar op zoek is. Het inschakelen van dienstnummers zou ook de redactie en het gebruik van de verschillende wegwijspublicaties van het ministerie een stuk makkelijker maken. Om elk misverstand te vermijden : het in gebruik nemen van dienstnummers doet geen afbreuk aan de uitstekende regel om in de briefwisseling het individuele telefoonnummer van de dossierbehandelaar te vermelden.

De informatieambtenaar sluit zich aan bij de opmerking die de ombudsman in zijn Jaarverslag '94 over de telefonie maakte dat "omwille van de geloofwaardigheid van de aangekondigde klantvriendelijke cultuur (...) dit dossier echter geen uitstel meer duldt".

13.1.2 Op basis van de in 1994 gevoerde "wie doet wat"-discussie is het conceptuele, inhoudelijke werk in verband met het telefonisch onthaal in het ministerie opgenomen in het takenpakket van de afdeling Communicatie en Ontvangst. Om dit ook in de praktijk waar te kunnen maken, is een personeelslid overgedragen van de administratie Logistiek aan Communicatie en Ontvangst. Ook hier geldt dat de goedkeuring van de omzendbrief waarvan hierboven sprake of een aangepaste versie ervan die op dezelfde principes steunt, als eerste absoluut noodzakelijke voorwaarde geldt voor het succes van deze operatie.

14 Wetenschappelijk onderzoek

14.1 Wetenschappelijke onderbouw voor advertentiebeleid

Zoals reeds in het Jaarverslag 1993 aangekondigd, is het voorbije jaar een eerste aanzet gegeven tot begeleiding van het Vlaamse voorlichtingsbeleid door gedegen wetenschappelijk onderzoek. Omdat de advertenties in de Vlaamse dag- en weekbladen in het kader van het protocol Steun aan de Geschreven Pers een belangrijke pijler van dat voorlichtingsbeleid zijn en financieel de zwaarste post vormen in de Vlaamse voorlichtingsinspanning, was het aangewezen het onderzoek in eerste instantie daarop toe te spitsen.

14.1.1 Het project waartoe besloten werd, loopt in samenwerking met het Interuniversitair Steunpunt Politieke Opinieonderzoek (Prof. Jaak Billiet) en de Vakgroep Communicatiewetenschappen van de UG (Prof. Els De Bens). Het beoogt op een wetenschappelijk verantwoorde wijze 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.

Daarbij is gekozen voor een beschrijvend onderzoek dat bestaat uit een nulpeiling bij een representatieve steekproef van 750 Vlamingen. Deze eerste peiling zal op zich heel wat nuttige informatie aanbrengen, doch het is de bedoeling haar na ca. anderhalf jaar te laten volgen door een effect-evaluatie, die nagaat of de overheidscommunicatie sinds de nulpeiling significante wijzigingen bij de bevolking teweeggebracht heeft.

De enquête zelf is gehouden in maart en begin april 1995 - vóór de campagne *Verder met Vlaanderen* dus. De vragen polsen 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 wordt ook gevraagd naar de bronnen van politieke en administratieve kennis, de bereidheid om zich door de Vlaamse overheid rechtstreeks te laten informeren over beleid, bestuur en administratie en de onderwerpen en soorten informatie die belangstelling opwekken. De verwerkte resultaten van de nulpeiling worden verwacht omstreeks de zomer van '95.

14.1.2 Daarnaast heeft Prof. Patrick Vyncke van de Vakgroep Communicatiewetenschappen van de UG een standaardmodule ontwikkeld voor de kwalitatieve pretesting van ontwerpen van advertenties. Belangrijkere campagnes kunnen hiermee voortaan vooraf op hun effectiviteit en communicatieve waarde getest worden bij een beperkt maar voldoende representatief panel. De module wordt nu al gebruikt voor het testen van belangrijke advertenties van de Vlaamse overheid.

14.2 Continue wetenschappelijke ondersteuning

De wetenschappelijke ondersteuning van het Vlaamse voorlichtingswerk mag niet tot deze eenmalige initiatieven beperkt blijven, maar moet integendeel uitgroeien tot een continue ondersteuning. Alleen zo kan die overheidsvoorlichting het stadium van goedbedoeld amateurisme ontgroeien en doorstoten naar een volwaardig professionele aanpak.

Zo'n planmatige en op langere termijn volgehouden voorlichtingsresearch veronderstelt bereidheid op twee fronten. Vooreerst moeten de beleidsmakers zelf bereid zijn te investeren in onderzoek, financieel een meerjarenplanning mogelijk te maken en ernstig rekening te houden met de resultaten van het onderzoek. Maar ook bij de academische wereld in Vlaanderen is aandacht voor de overheidscommunicatie als onderzoeksveld nog lang geen vanzelfsprekendheid. Dat de ene factor de andere diepgaand beïnvloedt, ligt voor de hand. Hoe dan ook moet waar die interesse er wel is of groeit, een regelmatig gesprek op gang komen om het onderzoeksaanbod van de wetenschappers af te stemmen op de concrete vraag van de overheid. En is het meer dan aangewezen dat met name de secties communicatiewetenschappen van de Vlaamse universiteiten de krachten gaan bundelen.

ORGANISATIE VAN DE VOORLICHTING

15 Communicatiestrategie en -planning

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. Die algemene strategie vormt tegelijk het kader, de toetssteen en de voedingsbodem voor concrete voorlichtingsinitiatieven. De voorbije maanden zijn de eerste stappen in die richting gezet. In de loop van 1995 moeten zij leiden tot een eerste proeve van communicatieplanning.

15.1 Communicatiestrategie

Het algemene kader vormt de communicatiestrategie die de richting aangeeft waarin gewerkt moet worden, die aangeeft waar de diensten van de Vlaamse regering op middellange termijn willen staan inzake voorlichting en communicatie en welke middelen daarvoor nodig zijn. Die middellange termijn wordt vertaald in een tijdsspanne van vier jaar. Concreet betekent dit dat de communicatiestrategie op een rijtje zet waar de voorlichtingsactiviteit van de Vlaamse administratie moet staan en aan welke normen zij inhoudelijk en organisatorisch moet voldoen tegen het einde van de legislatuur van de in mei '95 verkozen Vlaamse Raad. De keuze voor de halflange en niet voor de lange termijn is doelbewust. Zij wil vermijden dat de oefening verzandt in oeverloze en voor de praktijk weinig bruikbare discussies over onmogelijk te realiseren ideaalsituaties.

De formulering van de algemene communicatiestrategie gaat noodzakelijkerwijze vooraf aan de opmaak van gedetailleerde actieplannen op jaarbasis. Vooraleer concrete stappen gezet worden, dienen immers eerst de richting aangegeven waarin gestapt moet worden en de weg afgebakend.

De communicatiestrategie omvat twee luiken, nl. de informatieverstrekking en de organisatie van de externe communicatie. Het eerste luik gaat in op de vragen welke soorten informatie gecommuniceerd worden en op welk ogenblik dat dan moet, welke doelpublieken daarbij gevisieerd worden, welke kanalen ingeschakeld worden en welke middelen daartoe nodig zijn. Bij de organisatie van de externe communicatie gaat aandacht naar de toewijzing van verantwoordelijkheden (de "wie doet wat" discussie) binnen het interdepartementale kader en het samenspel, de coördinatie en het overleg tussen de verschillende spelers; verder ook naar de eigen informatievoorziening, de ondersteuning en de vorming van al wie belast is met de voorlichting.

Het denkwerk ter voorbereiding van de communicatiestrategie is tot nu toe bijna volledig op het externe voorlichtingsbeleid toegespitst gebleven, en de eerste proeve van strategie zal zich bijna exclusief tot die externe communicatie beperken. Het spreekt voor zich dat dit dringend aangevuld dient te worden met een strategische benadering van de interne communicatie. Dit wordt een niet geringe uitdaging voor de Interdepartementale Werkgroep Communicatie en Ontvangst, die ook de horizontale functie interne communicatie toegewezen gekregen heeft.

15.2 Deelplannen

De algemene communicatiestrategie beperkt zich tot de generieke aspecten van het communicatiebeleid, dus hetgeen toepasbaar is op alle departementen, en tot wat interdepartementaal of horizontaal aangepakt moet worden. In een tweede stap dient de strategie concreet vertaald te worden in jaarplannen. Deze moeten op drie verschillende niveaus vorm krijgen.

15.2.1 *Departementale communicatiejaarplannen*

Elk departement zal zijn eigen communicatiejaarplan opstellen. Dat geeft aan hoe het departement het komende jaar werk wil maken van voorlichting en communicatie, welke prioriteiten daarbij zullen gelden en op welke wijze het zijn doelstellingen zal proberen te realiseren. Daarnaast zegt het departementale deelplan ook op welke wijze het departement realisatie denkt te geven aan de interdepartementaal tot stand gekomen opties inzake voorlichting en communicatie.

Elk departement is zelf voor zijn eigen communicatiejaarplan verantwoordelijk. Methodologisch mag het daarbij rekenen op ondersteuning door de horizontale communicatieverantwoordelijken, en het kader en de richtlijnen voor het opstellen van het jaarplan worden interdepartementaal vastgesteld. Aangezien er her en der wel veel over communicatieplannen gepraat wordt maar de literatuur verstek laat gaan wanneer het erop aankomt gemakkelijk toepasbare modellen te formuleren, zal de methodologie nog zo goed als volledig in huis ontwikkeld moeten worden. Dit wordt een belangrijk actiepunt in 1995.

15.2.2 *Actieplan IWCO*

Voor de interdepartementale aanpak van de voorlichting dient de Interdepartementale Werkgroep voor Communicatie en Ontvangst een eigen jaarlijks actieplan op te stellen. Bij het afsluiten van de redactie van dit Jaarverslag wordt het eerste actieplan van de Werkgroep met bijbehorende timingtabel afgerond.

15.2.3 *Communicatieplan informatieambtenaar*

De informatieambtenaar heeft, aldus het Decreet betreffende de openbaarheid van bestuursdocumenten, de opdracht "de burgers voor te lichten over het gevoerde beleid en over specifieke beslissingen die op hen betrekking hebben". Met het oog op de realisatie daarvan is het aangewezen dat ook hij een jaarlijks communicatieplan uitwerkt. Dit jaarplan gaat als bijlage van dit Jaarverslag.

15.3 Relatie administratie - politieke besluitvorming

Zoals het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap geen volkomen zelfstandig geheel is maar als beleidsvoorbereidend en -uitvoerend orgaan ten dienste staat van de Vlaamse regering, zo ook ontwikkelt het geen communicatiebeleid dat volkomen los staat van - laat staan haaks staat op - dat van de Vlaamse regering, die er immers de politieke verantwoordelijkheid voor draagt. Dit afstemmen van de communicatiedoelstellingen en -aanpak op de visie van de politieke verantwoordelijken moet zowel op het macro- als op het microvlak gebeuren.

15.3.1 *Politieke toetsing van de communicatiestrategie*

Het is aangewezen dat de door haar diensten uitgewerkte algemene communicatiestrategie op haar beurt gecommuniceerd wordt aan de Vlaamse regering, die er zich over kan uitspreken en erover in gesprek kan treden met de administratie. Die algemene communicatiestrategie kan trouwens als basis dienen voor een beleidsnota over voorlichtings- en communicatiebeleid. Aan zo'n beleidsnota is behoefte, het is goed dat de uitvoerende macht haar beleidsopties inzake voorlichting en communicatie formuleert en voorlegt aan de Vlaamse Raad.

Om dit mogelijk te maken, is het noodzakelijk dat de zorg voor een algemeen en coherent communicatie- en voorlichtingsbeleid als bevoegdheid toegewezen wordt aan één minister. Hiermee wordt een aanbeveling herhaald die reeds in het Jaarverslag 1993 van de informatieambtenaar opgenomen was (p.31), doch wellicht niet steeds correct begrepen werd. Het ligt niet in de bedoeling de onderscheiden ministers de bevoegdheid voor de voorlichting over hun eigen beleidsdomeinen te ontnemen, integendeel, elke minister dient volwaardig bevoegd te blijven voor de voorlichting over zijn of haar beleid. Doch het voorlichtingsbeleid omvat ook een aantal elementen die domeinoverschrijdend zijn - dit Jaarverslag is er de meest overtuigende illustratie van. Precies deze generieke aspecten van het voorlichtingsbeleid worden best uitdrukkelijk toevertrouwd aan één minister in de Vlaamse regering, zoniet wordt de uitbouw (en formulering) van een algemeen voorlichtings- en communicatiebeleid wel erg moeilijk gemaakt.

15.3.2 *Taakafbakening en afspraken tussen kabinetten en administratie*

Doch ook op het niveau van de afzonderlijke dossiers en praktische uitvoering is er zeer grote nood aan samenspraak tussen het ministerieel kabinet en de administratie. Zowel om te komen tot een duidelijke taakverdeling als om, binnen die taakverdeling, onderling beter samen te werken.

Ook wat de taakverdeling betreft valt dit Jaarverslag in herhaling t.o.v. dat van vorig jaar - doch wellicht vormt het begin van een nieuwe legislatuur een meer geschikt moment en aanleiding om het probleem ten gronde aan te pakken. Op het vlak van de voorlichting heerst er grote onduidelijkheid over de respectieve bevoegdheden van de kabinetten en de administratie. Dat gebrek aan vaste lijn leidt tot onzekerheid en vooral ook verlamming bij de administratie. Er zijn duidelijke afspraken over de taakverdeling wie wat doet nodig. Die afspraken zullen in de eerste plaats tot stand moeten komen tussen de respectieve ministers en de administraties waarvoor zij bevoegd zijn. Doch wellicht is het goed dat over de principes die aan de taakverdeling ten grondslag liggen, algemene afspraken op het niveau van de Vlaamse regering en het geheel van haar diensten gemaakt worden.

Een goede taakverdeling maakt samenwerking niet overbodig, integendeel. De informatieambtenaar heeft zeer geregeld moeten vaststellen hoe gebrekkig de samenspraak tussen kabinet en administratie soms verloopt of zelfs geheel ontbreekt, en welke gevolgen dat heeft voor de kwaliteit van het voorlichtingsprodukt. Te vaak nog wordt de administratie weinig - of rijkelijk laat - betrokken bij voorlichtings- of sensibiliseringsinitiatieven die binnen een kabinet uitgewerkt worden. Zoals zoveel heeft ook dit te maken met mensen en goede onderlinge relaties en communicatiekanalen. Doch minstens even belangrijk is het vaste procedures en circuits uit te werken die de informatie-uitwisseling en het daadwerkelijk betrekken van alle betrokkenen garanderen. Dit is een opdracht voor alle ministers en alle afdelingshoofden en leidend ambtenaren.

Belangrijke partners hierbij zijn de ministeriële woordvoerders, die immers vaak de eerste gesprekspartners op kabinetsniveau zijn wanneer voorlichtingsinitiatieven ontwikkeld moeten worden. Ook de departementale communicatiecoördinatoren kunnen een belangrijke rol spelen. De administratie Kanselarij en Voorlichting zal het initiatief nemen om een overleg tussen de ministeriële woordvoerders en de departementale communicatiecoördinatoren op gang te brengen.

15.4 Kredieten voor voorlichting

Het eerste Jaarverslag van de informatieambtenaar bevatte enkele vaststellingen, objectieven en een aanbeveling m.b.t. de kredieten die voor de voorlichting en communicatie bestemd zijn. Deze vaststellingen blijven onverminderd gelden, zodat hier verwezen kan worden naar hfst. 7.3 "Kredieten voor voorlichting" (pp.31-2) van het Jaarverslag 1993.

Het belangrijkste oogmerk is de identificatie van alle kredieten die op een of andere wijze voor voorlichtingsactiviteiten bestemd zijn, teneinde op die wijze tot een volledig overzicht van het voorlichtingsbudget te komen. Dit overzicht is immers onmisbaar voor de uitbouw van een coherent en geïntegreerd communicatiebeleid.

Het overzicht wordt evenwel fel bemoeilijkt doordat men voorlichtingskredieten vaak (doelbewust) een verdoken bestaan laat leiden. Bij de omschrijving van de begrotingsposten zou daarom alleszins duidelijker de bestemming van de kredieten moeten blijken. Bovendien is het aangewezen dat de kredieten voor voorlichtingsactiviteiten afzonderlijk in de begroting opgenomen worden. Op die wijze wordt vermeden dat het voor voorlichting bestemde budget een andere bestemming krijgt : er is de garantie dat het daadwerkelijk aan voorlichting besteed wordt.

De aldus afgezonderde voorlichtingskredieten worden hetzij afzonderlijk ingeschreven in het begrotingsprogramma waaruit zij gefilterd werden, hetzij ingeschreven in het horizontale begrotingsprogramma Kanselarij en Voorlichting, waarvan de samenstelling tot de bevoegdheid van de Interdepartementale Werkgroep voor Communicatie en Ontvangst (IWCO) en dus van de verenigde departementale communicatiecoördinatoren behoort.

Overigens dient onderzocht op welke wijze aan de departementale communicatiecoördinatoren een grotere bevoegdheid toegekend kan worden inzake de samenstelling en besteding van de voorlichtingskredieten met een departementale beheersvorm. Een eerste verkenning in die zin verloopt moeizaam.

16 Integratie van voorlichting in de besluitvorming

16.1 Probleemstelling

Veelal gaat men pas nadenken hoe men de mensen over een nieuw beleids- of dienstverleningsproject kan voorlichten - zó men dat al doet - nadat de inhoudelijke voorbereiding van het hele project allang afgerond is. Het voorlichtingsluik maakt met andere woorden geen deel uit van de projectuitwerking. Nochtans is het succes van die voorlichting vaak een factor van belang voor het welslagen van het project zelf. Bovendien kan de wijze waarop met de betrokken bevolking gecommuniceerd wordt, verregaande gevolgen hebben voor de aanpak en inhoud van het project. En de laattijdigheid waarmee het luik voorlichting aangepakt wordt, leidt noodgedwongen tot improvisatie en inefficiëntie. Deze afwezigheid van de voorlichting als belangrijk aandachtspunt bij de projectuitwerking legt een zware hypotheek zowel op het project zelf als op de voorlichting.

16.2 Bij elk project hoort ook een communicatieplan

Om die reden heeft de Vlaamse administratie op suggestie van de informatieambtenaar het actievoorstel "Voorlichting integreren in de globale besluitvorming" opgenomen in het hoofdstuk Beter besturen in een democratisch Vlaanderen van de *Bijdrage van de Vlaamse administratie aan het regeerprogramma van de aantredende Vlaamse regering*.

Doel ervan is te bewerkstelligen dat al meteen bij de uitwerking van elk project nagedacht wordt over de wijze waarop over dat project gecommuniceerd zal worden. Dit denkwerk mondt uit in een communicatieplan, dat gedetailleerd aangeeft op welke ogenblikken via welke kanalen welk doelpubliek voorgelicht zal worden over welke aspecten van het project, en welke middelen (financieel, personeel, infrastructuur...) daarbij ingezet zullen worden. Het communicatieplan moet mee het voorwerp uitmaken van het uiteindelijk goed te keuren projectdossier. Dat betekent meteen dat een project niet goedgekeurd kan worden wanneer het communicatieplan ontbreekt. Dit geldt zowel voor de projecten in het kader van de dienstverlening van het ministerie als voor het beleidsvoorbereidend werk dat de administratie levert ten behoeve van de ministers.

16.3 Realisatie

De realisatie van dit ambitieuze doel vergt actie op verschillende terreinen. Het gecoördineerd ontwikkelen van initiatief ter zake lijkt een prioritaire uitdaging te zijn voor de Interdepartementale Werkgroep voor Communicatie en Ontvangst. Dat sommige van deze actiepunten ook elders in dit Jaarverslag aan bod komen, illustreert alleen maar de centrale plaats die de hier beschreven problematiek inneemt in de totale discussie over voorlichting.

16.3.1 Er dienen normen en modellen uitgewerkt voor de opmaak van de communicatieplannen. Daarbij kunnen ook standaardcommunicatieplannen of standaardbouwstenen van een communicatieplan uitgewerkt worden waaruit gekozen kan worden of die aangepast kunnen worden.

16.3.2 Er moeten procedures komen voor de wijze waarop de horizontale en de departementale communicatiecoördinatoren verplicht bij de voorbereiding van nieuwe projecten betrokken moeten worden. Daarbij moet ook duidelijk zijn op welk ogenblik, in welke fase ze bij de zaak betrokken worden.

16.3.3 De departementale communicatiecoördinatoren en intradepartementale communicatiesteunpunten (zie hfst.19) zullen getraind dienen te worden in de opmaak van en het omgaan met communicatieplannen en mediagebruik.

16.3.4 Elk communicatieplan heeft budgettaire gevolgen en bevat dus ook een financieel luik. Er moeten duidelijke afspraken gemaakt worden over de oorsprong van die budgetten : worden de middelen voor de voorlichting geïntegreerd in het totaalbudget voor het betrokken project, of maken alle kredieten die voor de voorlichting bestemd zijn integraal deel uit van een apart voorlichtingsbudget ? En daaraan gekoppeld: wie dient voor de begrotingsopmaak de budgetvoorstellen in die betrekking hebben op de voorlichtingsacties die in functie van specifieke projecten uitgewerkt worden ?

16.3.5 En op gevaar af in herhaling te vallen : een goede communicatie en samenwerking tussen de ministeriële kabinetten en de administratie is een absolute voorwaarde voor het welslagen van deze nieuwe aanpak.

17 Wie doet wat in de voorlichting ?

In het kader van het HOOP organisatie- en procesplan - HOOP staat voor de Homogene Organisatie- en Ontwikkelingsplannen die binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap met ondersteuning van een extern adviesbureau uitgewerkt worden - is de "wie doet wat"-discussie gevoerd voor alle zgn. horizontale functies, waaronder de voorlichting. De discussie had vooral tot doel af te bakenen op welk niveau (horizontaal, departementaal of interdepartementaal) de verschillende bevoegdheden inzake voorlichting gesitueerd dienen te worden. Zij is uitgemond in een toewijzing van bevoegdheden, die wellicht een eind kan maken aan de onduidelijkheid die al te lang een hypotheek gelegd heeft op de uitbouw van een actief voorlichtingsbeleid.

Zonder in detail op alle elementen van de toewijzing te willen ingaan, kunnen toch de volgende belangrijke conclusies aangestipt worden. In dit Jaarverslag is ten volle rekening gehouden met deze conclusies.

17.1 Beleidsvoorbereiding en -evaluatie

17.1.1 De algemene voorlichtings- en communicatiestrategie wordt interdepartementaal opgemaakt en geëvalueerd, d.w.z. door de Interdepartementale Werkgroep voor Communicatie & Ontvangst (IWCO). Zie hiervoor ook hfst.15.1.

17.1.2 Met het oog op de concrete realisatie van de globale communicatiestrategie worden deelplannen opgemaakt. Elk departement van het ministerie stelt zijn eigen deelplan op. Voor materies die één departement overstijgen, wordt de deelplanning interdepartementaal aangepakt. Ten slotte formuleert ook de informatieambtenaar zijn communicatiedeelplan in uitvoering van de taken die hij decretaal en door een uitvoeringsbesluit toegewezen gekregen heeft. Zie hiervoor ook hfst.15.2.

17.2 Beleidsuitvoering

17.2.1 De normen en het kader voor de concrete uitvoering van voorlichtingsinitiatieven worden interdepartementaal (d.w.z. door de IWCO) vastgelegd. Dit geldt ook voor de persvoorlichting.

17.2.2 In overleg tussen het betrokken departement en de horizontale voorlichtingsverantwoordelijken wordt afgesproken welke initiatieven zelfstandig door het departement zelf, resp. in samenwerking met de horizontale instanties of helemaal horizontaal uitgewerkt worden. Alleszins bij nieuwe acties dienen de departementen met de horizontale voorlichtingsverantwoordelijken te bespreken hoe de uitvoering zal gebeuren. Ook voor onverwachte of ad hoc acties pleegt het departement met de horizontale instanties overleg over de uitvoering.

17.2.3 De actieve persvoorlichting van het ministerie is de verantwoordelijkheid van de informatieambtenaar. Hij heeft de leiding van de contacten van het ministerie en zijn departementen met de pers. De diensten die op eigen initiatief berichten willen doorgeven aan de pers, kunnen dit enkel organiseren via de informatieambtenaar of in samenspraak met hem, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen tussen de betrokken dienst en de informatieambtenaar. Zie hiervoor ook hfst.2.1.

17.2.4 De passieve persvoorlichting (d.w.z. het beantwoorden van ad hoc vragen vanwege de media) is deels een horizontale en deels een departementale verantwoordelijkheid. De informatieambtenaar is de woordvoerder van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Het is aangewezen dat elk departement beschikt over een departementale woordvoerder, die gemandateerd wordt om de pers te woord te staan bij specifieke vragen aan de diensten. De departementale woordvoerders worden gecoördineerd door de informatieambtenaar. Zie hiervoor ook hfst.2.2.

18 Interdepartementale Werkgroep voor Communicatie en Ontvangst

De conclusies van de "wie doet wat"- discussie (zie hfst.17) beklemtonen het interdepartementale karakter van belangrijke delen van de beslissingsbevoegdheid in verband met het voorlichtingsbeleid. In uitvoering van art. II 23 van het nieuw Vlaams Personeelsstatuut is hiervoor de Interdepartementale Werkgroep voor Communicatie en Ontvangst (IWCO) opgericht. Het statuut bepaalt dat voorstellen van beslissing enkel nog aan het college van secretarissen-generaal voorgelegd dienen te worden wanneer de Werkgroep niet tot unanieme besluitvorming gekomen is.

De Werkgroep IWCO wordt daarmee het belangrijkste overleg- en beslissingsorgaan over voorlichting en communicatie binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Zijn bevoegdheid strekt zich ook uit tot de besteding van het horizontale begrotingsprogramma Kanselarij en Voorlichting, al dient hieraan meteen toegevoegd dat dit programma slechts een fractie van de kredieten bevat die door de diensten van de Vlaamse regering aan voorlichting uitgegeven worden.

IWCO wordt voorgezeten door de directeur-generaal van de administratie Kanselarij en Voorlichting en omvat als stemgerechtigde leden telkens één vertegenwoordiger van elk der zes departementen, evenals de informatieambtenaar en de ombudsman. De besprekingen worden ook bijgewoond door ambtenaren die horizontaal met voorlichting belast zijn.

IWCO is tot op heden vooral actief op het vlak van de externe communicatie. Het is evenwel de uitdrukkelijke bedoeling dat vanaf 1996 ook de interne communicatie volwaardig geïntegreerd wordt in het bevoegdhedenpakket van IWCO. Onder de vleugels van de Werkgroep is ook een subwerkgroep actief waarvan de werking toegespitst is op de bibliotheken van het ministerie en de ombudsfunctie. Ook de Werkgroep Advertenties in de geschreven pers, die de besluitvorming door de Stuurgroep met dezelfde naam voorbereidt en geleid wordt door de informatieambtenaar, wordt terecht geïntegreerd in IWCO.

Begin juni '95 heeft IWCO zijn eerste actieplan afgewerkt. Het heeft betrekking op zowel 1995 als 1996 en geeft aan wat de werkgroep nog vóór eind '95 resp. in '96 gerealiseerd wenst te hebben. Blikvangers bij dit ambitieuze actieplan zijn o.m. de formulering van een communicatiestrategie voor het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, het opstellen van het kader en de methodologische richtlijnen voor de aanmaak van de diverse deelcommunicatieplannen, en de ondersteuning van de departementale communicatiecoördinatoren. Verder ook de integratie van de persadvertenties in algemene voorlichtingsbeleid, de uitwerking van voorstellen betreffende de voor de uitvoering van het voorlichtingsbeleid vereiste informatica-ondersteuning, de inventarisatie van de voorlichtingskredieten door de uitbouw van een aangepast instrumentarium, en de vertaling van de resultaten van het wetenschappelijk onderzoek in een bijsturing van de voorlichting.

19 Departementale communicatiecoördinatoren

19.1 Principe

Elk der zes departementen van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is in de Interdepartementale Werkgroep voor Communicatie en Ontvangst vertegenwoordigd door één van zijn ambtenaren. In de meeste gevallen gaat het om één der departementale coördinatoren, uitzondering vormen hier de departementen Onderwijs en Algemene Zaken & Financiën. De betrokkenheid van deze afgevaardigden bij het communicatie- en voorlichtingsgebeuren blijft niet beperkt tot hun deelname aan IWCO, ook daarbuiten horen zij een centrale rol te spelen bij de ontwikkeling van de voorlichting in hun departement - hoewel in de huidige taakverdeling de externe en de interne communicatie niet steeds aan dezelfde coördinator toevertrouwd zijn.

In een organisatie als het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, die gekenmerkt wordt door een verregaande decentralisatie van bevoegdheden naar de departementen toe, is de aanduiding op departementaal vlak van een communicatiecoördinator van het allergrootste belang voor de ontwikkeling en ondersteuning van de voorlichting. Het takenpakket van deze departementale communicatiecoördinatoren (DCC's) is dan ook niet gering. Hoewel hiermee grotendeels herhaald wordt wat reeds in het vorige Jaarverslag geschreven werd (pp. 41-2), is de functiebeschrijving en plaatsbepaling van de DCC nog zodanig in ontwikkeling, dat het nuttig is de principes en randvoorwaarden nog even op een rijtje te zetten.

19.2 Takenpakket

19.2.1 De departementale communicatiecoördinator ondersteunt met advies en eventueel praktische medewerking de voorlichtingsinitiatieven die binnen het departement genomen worden. Hij - met excuus voor dit gebruik van het mannelijke persoonlijk voornaamwoord, want vijf van de zes DCC's zijn thans vrouwen - heeft gedetailleerd weet van alle initiatieven ter zake, kent de mogelijkheden inzake concrete ondersteuning ervan en bemiddelt hiervoor waar nodig bij de horizontale voorlichtingsinstanties. Hij weet aan welke (onder meer interdepartementaal afgesproken) normen de voorlichtingsactiviteiten moeten voldoen, heeft minstens elementaire kennis van de organisatie van voorlichting en communicatie en kan van daaruit meedenken en -werken aan de ontwikkeling van initiatieven. Een diepgaande kennis van alle aspecten van de voorlichting hoeft niet, wel is het belangrijk dat hij weet welke instanties en personen te hulp geroepen kunnen worden en zicht heeft op de vragen en problemen die bij de concrete voorlichtingsactiviteit kunnen opdoemen en zijn departement ter zake proactief kan adviseren.

19.2.2 De DCC coördineert de verschillende voorlichtings- en communicatie-initiatieven die binnen het departement genomen worden. Hij is verantwoordelijk voor zowel opmaak als toetsing van het jaarlijkse departementale communicatieplan, en adviseert de leidend ambtenaren en afdelingshoofden inzake het te voeren voorlichtingsbeleid.

19.2.3 De DCC volgt nauwkeurig de activiteiten en projecten van het departement en zijn afdelingen en gaat na welke noden en mogelijkheden inzake communicatie en voorlichting zich daarbij voordoen. Waar nodig wijst hij de afdelingen op noden en leemten ter zake en doet hij voorstellen van mogelijke acties. Hij stimuleert het departement in het algemeen tot een actief communicatiebeleid.

19.2.4 De DCC treedt actief op als tussenpersoon (wederzijdse informatievoorziening, bemiddeling,...) tussen het departement en de horizontale communicatieverantwoordelijken.

19.2.5 Hij vertegenwoordigt het departement in de Interdepartementale Werkgroep voor Communicatie en Ontvangst en staat ook in voor de terugkoppeling van beslissingen en standpunten van die Werkgroep naar het departement en de uitvoering binnen het departement van die beslissingen.

19.2.6 In het licht van al het voorgaande lijkt het logisch dat de DCC ook een doorslaggevende rol te spelen krijgt bij de besteding van de voorlichtingskredieten op departementaal niveau en daartoe de nodige delegatie krijgt.

19.2.7 En voor alle duidelijkheid : de DCC treedt niet (of toch niet noodzakelijk) op als woordvoerder naar de media toe.

19.3 Randvoorwaarden

Om de departementale communicatiecoördinator enige mate van succes te garanderen bij de uitvoering van dit ambitieuze takenpakket, dienen enkele voorwaarden vervuld.

19.3.1 De DCC moet op een centrale plaats in het departement gesitueerd worden van waaruit hij voldoende zicht heeft op de werkzaamheden en nieuwe projecten van alle afdelingen. Hij dient ook op een voldoende hoog niveau gesitueerd om met gezag als gesprekspartner van de leidend ambtenaren en afdelingshoofden te kunnen optreden.

19.3.2 Hij moet gemakkelijk directe toegang hebben tot de secretaris-generaal van het departement.

19.3.3 Hij moet in een voldoende vroeg stadium bij de voorbereiding van nieuwe projecten betrokken worden om het communicatie-aspect ervan te begeleiden (en te garanderen).

19.3.4 Alleszins in de verticale departementen vormt het takenpakket van de DCC een voltijdse bezigheid, en is de combinatie met andere bevoegdheden dus geen vanzelfsprekendheid.

19.3.5 Er dienen duidelijke afspraken gemaakt en regels vastgesteld hoe de DCC zelf aan informatie komt, bij nieuwe projecten betrokken wordt, zijn ondersteunende taak uitvoert, enz.

19.3.6 De DCC dient methodologisch en inhoudelijk ondersteund te worden door de horizontale voorlichtingsinstanties. Een niet onbelangrijk onderdeel hiervan is een vormingsaanbod inzake voorlichting en communicatie.

Met de aanduiding van de departementale communicatieverantwoordelijken is in 1994 een eerste - in de eerste plaats structurele - stap gezet. Op korte termijn (tweede helft 1995 en 1996) moet die gevolgd worden door vooral operationele stappen om de hierboven geschetste voorwaarden te realiseren. Dit is een prioritaire opdracht voor zowel de DCC's zelf en het departement waartoe zij behoren als de horizontale voorlichtingsverantwoordelijken en de Interdepartementale Werkgroep voor Communicatie en Ontvangst. Deze Werkgroep zal, daarbij gevoed door de horizontale voorlichtingsinstanties, een zeer belangrijke rol spelen bij de ondersteuning van de DCC's.

19.4 Communicatiesteunpunten in het departement Leefmilieu en Infrastructuur

Het departement LIN (Leefmilieu en Infrastructuur) vormt op z'n eentje een zeer groot en vooral ook zeer heterogeen administratief gegeven. Eén enkele departementale communicatiecoördinator kan er onmogelijk van nabij alle beleidsmateries volgen en alle voorlichtingsinitiatieven begeleiden. Hij of zij heeft daartoe verdere ondersteuning nodig binnen de onderscheiden administraties. Het departement heeft daarom gekozen voor de aanduiding van een communicatiesteunpunt binnen elke administratie, een ambtenaar dus die binnen zijn administratie deeltijds en mutatis mutandis de taken van communicatiecoördinator uitvoert en dat in nauwe samenspraak met de DCC doet. In de administraties die zelf een combinatie van ver uiteen liggende bevoegdheden vormen, zoals bijv. de administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten & Landschappen, kan de opsplitsing nog verder gaan en kan er zelfs een communicatiesteunpunt per functionele bevoegdheid aangesteld worden. In elk geval dient de betrokken ambtenaar dicht bij de leidend ambtenaar van de administratie gesitueerd te worden en er gemakkelijke toegang toe te hebben.

In de eerste maanden van 1995 is binnen LIN een eerste aanzet tot deze verreгаande decentralisatie van de ondersteuning en begeleiding van het voorlichtingswerk gegeven. De concrete realisatie ervan en de uitbouw van goeie onderlinge communicatiekanalen tussen de verschillende spelers (communicatiesteunpunt, leidend ambtenaar, afdelingshoofd, DCC, woordvoerders, horizontale voorlichtingsinstanties) is werk voor de tweede helft van 1995 en 1996. Pas dan zal blijken in hoeverre deze structuren de voorlichtingszaak vooruithelpen. Ondertussen zal ook gebleken zijn in hoeverre de andere departementen met heterogene bevoegdheidspakketten nood hebben aan een gelijkaardige verdere decentralisatie van de voorlichtingsondersteuning.

20 Informatieambtenaar en administratie

Sinds het vorige Jaarverslag heeft de Vlaamse regering met de goedkeuring van de nieuwe organisatiestructuur en het nieuwe organogram van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap ook duidelijkheid geschapen over de plaats van de informatieambtenaar in de administratie.

De informatieambtenaar werkt binnen het departement Coördinatie van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Het door de Vlaamse regering goedgekeurde organogram van dit departement geeft aan dat hij rechtstreeks rapporteert aan zowel de politiek als de administratief hoogste instantie, nl. enerzijds de Vlaamse regering en anderzijds het college van secretarissen-generaal van het ministerie. Hij wordt administratief ondersteund door de afdeling Communicatie en Ontvangst van de administratie Kanselarij en Voorlichting.

De afdeling Communicatie en Ontvangst vervangt in de nieuwe organisatiestructuur van het ministerie het vroegere bestuur Voorlichting en Ontvangst. Omdat de respectieve verantwoordelijkheden van deze afdeling en de informatieambtenaar niet altijd even duidelijk waren of voor de hand lagen, hebben beide instanties onderling een taakverdeling uitgewerkt, die als bijlage aan dit jaarverslag toegevoegd is. Deze taakverdeling heeft niet tot doel exclusieve bevoegdheden toe te wijzen. Zij duidt wel aan wie uiteindelijk de coördinatie verzorgt en de verantwoordelijkheid draagt (besluitvorming voorbereidt en inleidt en de uitvoering in goede banen leidt) voor de aangegeven materies. Het principe is dat de afdeling Communicatie en Ontvangst en de informatieambtenaar nauw met elkaar samenwerken en elkaar waar nodig, wenselijk of nuttig intensief betrekken bij zowel de voorbereiding als de uitvoering van hun projecten of activiteiten. Zij organiseren overigens geregeld werkoverleg, zowel algemeen als ad hoc.

21 Personeelsondersteuning van de informatieambtenaar

21.1 In zijn eerste Jaarverslag drong de informatieambtenaar met de grootste klem aan op een uitbreiding van zijn directe personeelsondersteuning met minstens twee personeelsleden van niveau A1. De Vlaamse minister van Ambtenarenzaken bleef niet doof voor deze oproep, en op 1 juni 1995 kon één adjunct van de directeur bijkomend in dienst treden bij de cel van de informatieambtenaar. Dit brengt zijn directe ondersteuning op A1-niveau op twee voltijdse personeelsleden.

Eén plus één betekent een verdubbeling, een serieuze stap vooruit dus. Toch blijft de toestand uiterst precair en volstaat deze bemanning volstrekt niet om het takenpakket van de informatieambtenaar en de verwachtingen die zowel vanuit de Vlaamse regering als de Vlaamse administratie in hem gesteld worden, waar te maken. Hij moet daarom in herhaling vallen en dus andermaal aandringen op de uitbreiding van zijn directe ondersteuning met het tweede door hem gevraagde A1-personeelslid. Alleen op die wijze zal het mogelijk worden volwaardig en continu de conceptuele, inhoudelijke, redactionele en organisatorische ondersteuning aan te bieden die van hem verwacht mag worden.

21.2 De personeelsleden die de cel van de informatieambtenaar uitmaken, behoren op het kader tot de afdeling Communicatie en Ontvangst. Krachtens het Vlaamse Personeelsstatuut kunnen medewerkers niet geëvalueerd worden door contractuele personeelsleden. Dit betekent dat de informatieambtenaar zijn medewerkers niet zelf kan evalueren. Men zal het met hem eens zijn dat dit niet meteen de meest logische situatie is. Alleen een wijziging van de statuten en dus ook een wijziging van het Algemene Principes-KB lijkt hier verandering in te kunnen brengen. De informatieambtenaar is overigens niet de enige die in dit geval verkeert.

21.3 Gedurende tweeëneenhalf jaar deelden de informatieambtenaar en de ombudsman een secretariaat. Midden maart '95 verhuisde de cel van de informatieambtenaar evenwel, om dichter aan te sluiten bij de afdeling Communicatie en Ontvangst. Bij die gelegenheid werd het secretariaat opgedeeld. Sindsdien bestaat het secretariaat van de informatieambtenaar uit twee personeelsleden. Voorlopig kan deze bezetting net volstaan, op voorwaarde dat op momenten van grote drukte verder een beroep gedaan kan worden op ondersteuning door de afdeling Communicatie en Ontvangst.

22 Contacten en samenwerking met andere overheden

22.1 Vlaams Raad

De concrete samenwerking met de administratie van de Vlaamse Raad voor de informatiecampagne *Verder met Vlaanderen* heeft het nut en de haalbaarheid geïllustreerd van een samenwerking op meer permanente en systematische basis tussen de Vlaamse wetgevende en uitvoerende machten op voorlichtingsvlak. Opdat dit op gestructureerde basis zou kunnen gebeuren, blijft het evenwel wachten op de aanstelling van een nieuw gespecialiseerd voorlichtingsambtenaar bij de Vlaamse Raad. Stellen dat zo'n aanstelling een noodzaak is voor deze wetgevende instelling, die thans een volledig zelfstandig bestaan leidt, is een understatement.

22.2 Vlaamse Openbare Instellingen

De in het Jaarverslag 1993 neergeschreven bedenkingen en aanbeveling blijven onverkort geldig. Er kan aan toegevoegd worden dat sommige Vlaamse openbare instellingen in hun publikaties en hele externe communicatie visueel moeilijk herkenbaar zijn als zijnde instellingen die deel uitmaken van de Vlaamse overheid. Aangezien die Vlaamse overheid bepaalde van haar bevoegdheden aan hen toevertrouwd heeft, is het met het oog op de imagovorming van de Vlaamse overheid bij de bevolking nochtans zeer wenselijk dat die band ook visueel duidelijk zou blijken.

Dit geldt des te meer voor de Vlaamse instellingen van openbaar nut die zich tot het buitenland richten en daar Vlaanderen op een of andere wijze promoten. Vlaanderen, dat zich als regio en cultuur in Europa wenst te manifesteren, moet gemakkelijk herkenbaar zijn, moet investeren in de opbouw van die herkenbaarheid, en moet daarbij al haar spelers inschakelen. Wie weet hoe consistent sommige buitenlandse regio's en zelfs steden zich via hun externe communicatie visueel weten te profileren, beseft dat Vlaanderen op dit punt nog een enorme weg af te leggen heeft. De overtuiging dat ter zake coördinatie en initiatief nodig zijn en de bereidheid om er iets aan te doen, zijn er. De formulering en realisatie van een operationeel plan wordt een uitdaging voor de nieuwe Vlaamse minister van Externe Betrekkingen en alle betrokken functioneel bevoegde ministers.

22.3 Gemeentebesturen

De samenwerking met de gemeentebesturen en de door hun beheerde openbare bibliotheken met het oog op een betere distributie van de publikaties van de Vlaamse overheid loopt uitstekend, zie hiervoor hfst. 6. De actieve medewerking in dit verband van de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) mag daarbij niet onvermeld blijven.

Voor het overige is het overleg inzake voorlichting tussen de Vlaamse Gemeenschap en de VVSG waar het Jaarverslag 1993 voor pleitte, beperkt gebleven tot vrijblijvend onregelmatig contact. Een en ander zal natuurlijk sterk afhangen van het totale beleid dat de nieuwe Vlaamse regering zich voornemt te voeren met betrekking tot de lokale besturen.

22.4 Provinciebesturen

Het overleg tussen de provinciale voorlichters en de horizontale voorlichtingsverantwoordelijken bij het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap heeft een vastere basis gekregen. De provincies werden ook ingeschakeld bij de distributie van de publikaties van de Vlaamse overheid.

22.5 Federale overheid

Ook in 1994 bleef het contact met de Federale Voorlichtingsdienst eerder occasioneel en vrijblijvend. Er werd vooral gezocht naar mogelijkheden inzake samenwerking voor de distributie van overheidspublicaties.

BIJLAGE 1

COMMUNICATIEPLAN 1995-'96 VAN DE INFORMATIEAMBTENAAR

In aansluiting op de vaststellingen en bedenkingen van het Jaarverslag volgt hieronder het Communicatieplan 1995-'96 van de informatieambtenaar. Het formuleert de actiepunten die hij op korte termijn prioritair acht om vorm en inhoud te geven aan een volwassen voorlichtings- en communicatiebeleid voor 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. Waar meerdere instanties aangegeven zijn, wordt de instantie van wie het initiatief best uitgaat, eerst vermeld. Deels geeft het overzicht dus de projecten en klemtonen aan die de informatieambtenaar in 1995-'96 zelf meent te moeten realiseren of waar hij minstens initiatief rond zal ontwikkelen. Als zodanig vormt dit een engagement van zijnenwege.

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 meent te moeten doen aan de andere bij het voorlichtings- en communicatiebeleid van de Vlaamse regering en haar diensten betrokken actoren. Dat deze aanbevelingen deels parallel lopen met het Actieplan 1995-'96 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

1.1 en 1.2 Informatieambtenaar - Bij het aantreden van de nieuwe Vlaamse regering zullen op het niveau van de Vlaamse regering en van de onderscheiden kabinetten de nodige afspraken gemaakt worden met het oog op de voortzetting van haar persvoorlichting, in de eerste plaats op basis van de bestaande taakverdeling en rekening houdend met de aanbevelingen van het Jaarverslag 1993 van de informatieambtenaar. De aanpak van die persvoorlichting dient voor de pers minstens evenveel garanties inzake volledigheid van de voorlichting te bevatten als de afgelopen twee jaar de praktijk geworden is. Het is goed de principes waaraan die persvoorlichting van de Vlaamse regering dient te beantwoorden (volledigheid, correctheid, enz.), neer te schrijven in het Reglement van de persvoorlichting.

1.4 Informatieambtenaar - Medio '95 zal een aanvang gemaakt worden met de gerichte verspreiding van de persmededelingen van de Vlaamse regering en haar diensten naar gespecialiseerde media.

2 Persvoorlichting van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

2.1.2 Informatieambtenaar, Vlaamse regering en Vlaamse ministers - Aan de Vlaamse regering zal de problematiek van de respectieve bevoegdheid van de ministeriële kabinetten en de administratie op het vlak van de persvoorlichting gesignaleerd worden. Er zal een voorstel van afspraken ter zake voorgelegd worden. Of het mogelijk zal blijken tot duidelijke en evenwichtige afspraken te komen, zal op de eerste plaats afhangen van de ministers afzonderlijk en de Vlaamse regering als geheel.

2.2.3 Informatieambtenaar, IWCO - De informatieambtenaar, die verantwoordelijk gesteld is voor de coördinatie van het woordvoerderschap binnen het ministerie, zal via IWCO (de Interdepartementale Werkgroep voor Communicatie en Ontvangst) de discussie over de aanduiding van woordvoerders binnen de departementen activeren en aan de werkgroep voorstellen voorleggen inzake de normen en het kader voor de concrete uitvoering van het woordvoerderschap. Wanneer het gedecentraliseerd woordvoerderschap operationeel wordt, zullen de modaliteiten ervan bekendgemaakt worden aan de pers.

2.2.3 IWCO, departementale communicatiecoördinatoren, alle departementen - Vóór het eind van 1995 dienen binnen alle departementen de woordvoerders aangewezen te zijn. Daarop aansluitend dienen binnen elk departement, administratie of afdeling concrete afspraken gemaakt met het oog op het operationaliseren van dit woordvoerderschap. Deze afspraken zullen ook binnen de betrokken administratieve entiteit bekendgemaakt worden, zodat alle ambtenaren ervan op de hoogte zijn en ernaar kunnen handelen.

2.2.4 Informatieambtenaar, afdeling Vorming, de betrokken vormingscoördinatoren - In nauwe samenwerking met de afdeling Vorming en de betrokken departementale vormingscoördinatoren zal een vormingspakket voor de binnen de departementen aangewezen woordvoerders uitgewerkt worden. Het volgen van dit vormingspakket dient verplicht gesteld te worden voor alle woordvoerders. Het lijkt aangewezen dat in een eerste fase najaar '95 een proefpakket uitgewerkt wordt voor een beperkt aantal deelnemers, waarna in '96 de overige betrokkenen het bijgestuurd vormingsaanbod volgen.

2.3.2 Vlaams minister van Ambtenarenzaken & administratie Ambtenarenzaken - De publikatie en verspreiding naar alle ambtenaren van een deontologische code over het spreekrecht is een dringende noodzaak.

3 Voorlichting van de buitenlandse media

3 Vlaams minister van Externe Betrekkingen - De aanduiding van de beleidsprioriteiten inzake voorlichting van en relaties met de buitenlandse pers is een belangrijke opdracht voor de nieuwe Vlaamse minister van Externe Betrekkingen.

3 Informatieambtenaar, administratie Externe Betrekkingen, administratie Kanselarij en Voorlichting - Na aanduiding van de beleidsprioriteiten inzake de voorlichting van en relaties met de buitenlandse pers door de nieuwe Vlaamse minister van Externe Betrekkingen, zal de informatieambtenaar deze prioriteiten i.s.m. de administraties Externe Betrekkingen en Kanselarij en Voorlichting vertalen in een uitvoeringsplan en concrete projecten.

3.1 Informatieambtenaar - Met akkoord van de Vlaamse minister bevoegd voor Externe Betrekkingen zal de informatieambtenaar de distributie van persmededelingen via Belga naar buitenlandse media en correspondenten daadwerkelijk aanvaatten.

4 Advertenties in dag- en weekbladen

4.3 Informatieambtenaar, Werkgroep & Stuurgroep Advertenties - Er zal een strategie uitgewerkt worden om de selectie van advertentiecampaagnes in de Vlaamse pers beter te laten kaderen in en aansluiten op de totale voorlichtingsstrategie en de beleidsopties van de Vlaamse regering. Met het oog op een grotere impact der campagnes zal gestreefd worden naar een beperking van het totale aantal campagnes.

5 Stimulering en ondersteuning van voorlichtingsinitiatieven

5.1 IWCO, departementale communicatiecoördinatoren - De communicatiecoördinatoren binnen de departementen zullen erop toezien dat nieuwe voorlichtingsacties of -produkten steeds (tijdig) aanleiding geven tot voorafgaand overleg met de horizontale voorlichtingsinstanties, waar nodig geven zij informatie door en nemen zij zelf initiatief om het overleg tot stand te brengen. Interdepartementaal kan hiervoor een procedure uitgewerkt worden.

5.2 Afdeling Communicatie en Ontvangst, i.s.m. de informatieambtenaar - Uitgave in 1995 van een praktische handleiding voor het realiseren van drukwerk; id. voor een handleiding bij de organisatie van evenementen en manifestaties.

6 Distributie van publikaties

6.1.3.3 Departementale communicatiecoördinatoren, alle afdelingen, afdeling Communicatie en Ontvangst - Werk maken van het tijdig signaleren van alle geplande publikaties aan de Centrale Bibliotheek, zodat de gegevens opgenomen kunnen worden in de Nieuwsbrief en alle publikaties ingeschakeld kunnen worden in het distributiestelsel via bibliotheken en gemeentebesturen.

6.1.3.4 Afdeling Communicatie en Ontvangst - In sommige faciliteitengemeenten dient gezocht naar alternatieve kanalen om de publikaties van de Vlaamse overheid onder de aandacht van de Vlamingen te brengen. Ook in Brussel kunnen andere kanalen aangeboord worden, in samenwerking met de Vlaamse Gemeenschapscommissie.

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

6.2.1 Afdeling Communicatie & Ontvangst, IWCO, alle afdelingen en departementen, eventueel ook college van secretarissen-generaal - Er dient een systeem uitgewerkt dat garandeert dat afdelingen geen financieel verlies lijden door exemplaren van hun publikaties ter beschikking te stellen van de Centrale Bibliotheek met het oog op verkoop. Eens dit gerealiseerd is, moeten afdelingen eventueel verplicht worden hun publikaties daadwerkelijk ter beschikking te stellen van de Centrale Bibliotheek.

6.2.2 Afdeling Communicatie & Ontvangst, IWCO, alle afdelingen en departementen - Uitbouw van een systematisch distributienetwerk via distributeur en boekhandels; eens dit gerealiseerd is, dient dit bekendgemaakt aan de afdelingen en moeten zij gemotiveerd en desnoods verplicht worden om erop in te spelen.

6.2.2 Afdeling Communicatie & Ontvangst, IWCO - Realisatie van een stand met de publikaties van de Vlaamse regering en haar diensten op de Antwerpse Boekenbeurs.

7 Imago-opbouw ten behoeve van de Vlaamse overheid

7.1 Informatieambtenaar, administratie Kancelarij & Voorlichting, werkgroep Advertenties - Op het advertentiebudget '95 van de Vlaamse Gemeenschap is ruimte vrijgehouden voor een follow-up van de campagne Verder met Vlaanderen. Deze opportuniteit zal creatief ingevuld worden, rekening houdend met de resultaten van het wetenschappelijk onderzoek naar de bekendheid van de Vlaamse overheid (zie hfst. 14 van dit Jaarverslag) dat in het voorjaar van '95 gevoerd is.

7.1 Informatieambtenaar, departement Onderwijs, onderwijssector - Uitwerking van een educatief project voor tweede en/of derde graad secundair onderwijs. Dit project zal tot doel hebben de leerlingen vertrouwd te maken met de bestuursentiteit Vlaanderen en met de plaats van Vlaanderen in het Belgische staatsbestel.

8 Wegwijsvoorlichting

8.3 Administratie Kancelarij en Voorlichting - Voorbereiding en realisatie van een beknoptere versie van de *Gids van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap*, en realisatie van versies ervan in de voornaamste andere talen.

9 Crisiscommunicatie

9 Informatieambtenaar, IWCO, departementale communicatiecoördinatoren, meerdere afdelingen - De opmaak van een crisiscommunicatieplan is een prioritaire verplichting voor het ministerie en zijn afdelingen. Nog in 1995 moet het eerste voorbereidende werk gebeuren, in 1996 moet dit uitmonden in gedetailleerde plannen en afspraken.

10 Controlecommissie voor de verkiezingsuitgaven

10.2 Administratie Kanselarij & Voorlichting, Vlaamse regering - Vraag aan de Commissie om verduidelijking en criteria inzake toepassing van de wet van 12/7/1994.

10.2.4 Administratie Kanselarij & Voorlichting, Vlaamse regering - Voorstel van eigen Vlaams wetgevend initiatief tot beteugeling van electoraal misbruik van overheidsvoorlichting.

11 Nieuwe media

11.1 Administratie Kanselarij en Voorlichting - Verdere prospectie i.v.m. mogelijkheden van nieuwe media voor overheidsvoorlichting.

11.2 Departement Coördinatie - Realisatie van een inhoudelijk goed gestoffeerd, geïntegreerd en vormelijk aantrekkelijk aanbod over Vlaanderen en de Vlaamse overheid op Internet.

11.3 Administratie Kanselarij en Voorlichting - Teneinde na te gaan in welke mate en vorm aspecten van Vlaamse overheidsvoorlichting deel kunnen uitmaken van het aanbod op Telenet Vlaanderen, dient contact opgenomen met Medialab.

12 Zorg voor verstaanbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van bestuursdocumenten

12.2 Cel Taaladvies - Bijsturing van het stappenplan voor formulieren aan de hand van ervaringen met de herwerking van huisvestingsformulieren.

12.2 Departementale communicatiecoördinatoren, IWCO - Prospectie naar prioritaire toepassingsgebieden voor herwerking van formulieren, inventarisatie en bepalen van de volgorde voor uitvoering.

13 Advies m.b.t. communicatie met de bevolking

13.1 College van secretarissen-generaal - Goedkeuring van dienstorder telefonisch onthaal, met o.m. de verplichte invoering van dienstnummers.

14 Wetenschappelijk onderzoek

14.1 Informatieambtenaar, administratie Kanselarij & Voorlichting, IWCO - Vertaling van resultaten van het in '95 gevoerde wetenschappelijk onderzoek in aanbevelingen voor het voorlichtingsbeleid van de Vlaamse regering en haar diensten.

14.1 Administratie Kanselarij & Voorlichting - Na afwerking van de in 1995 gevoerde nulpeiling dienen de nodige stappen gezet om de uitvoering van een effect-evaluatie in 1996 te garanderen.

15 Communicatiestrategie en -planning

15.1 IWCO - Formulering vóór eind 1995 van algemene communicatiestrategie van de diensten van de Vlaamse regering, op basis van door de horizontale voorlichtingsinstanties voorbereide ontwerp teksten.

15.2.1 IWCO - Formulering van kader en richtlijnen voor het opstellen van de departementale communicatieplannen.

15.2.1 Administratie Kanselarij & Voorlichting en informatieambtenaar - Ondersteuning van de departementale communicatiecoördinatoren bij de opmaak van hun departementale communicatieplannen.

15.2.2 IWCO - Jaarlijkse formulering van actieplan van de Interdepartementale Werkgroep voor Communicatie en Ontvangst.

15.3.1 Vlaamse regering - Het is aangewezen dat de zorg voor het algemeen voorlichtings- en communicatiebeleid als bevoegdheid toegewezen wordt aan één minister.

15.3.2 Informatieambtenaar, Vlaamse regering - Het moet de bedoeling zijn tot algemene en principiële afspraken op het niveau van de Vlaamse regering te komen inzake taakverdeling en samenwerking op voorlichtingsvlak tussen ministeriële kabinetten en administratie.

15.3.2 Alle ministers, hun kabinetten en woordvoerders, de leidend ambtenaren en afdelingshoofden, departementale communicatiecoördinatoren - Kabinetten en administratie moeten prioritair en systematisch aandacht besteden aan wederzijdse informatie-uitwisseling en elkaar betrekken bij de voorbereiding van voorlichtingsinitiatieven; zij doen er goed aan hiervoor vaste procedures en circuits uit te werken.

15.4 Afdeling Budgettering - Bestrijding van verdoken voorlichtingskredieten, afzonderlijke opname in de begroting, met duidelijke libellering, van alle kredieten die voor voorlichting bestemd zijn.

15.4 IWCO, departementale communicatiecoördinatoren - Onderzoek naar de mogelijkheden en modaliteiten om de departementale communicatiecoördinatoren bevoegdheid toe te kennen inzake samenstelling en besteding van de departementale voorlichtingskredieten.

16 Integratie van voorlichting in de besluitvorming

16.3 IWCO - Dat de opmaak en integratie van een communicatieplan bij alle nieuwe projecten uitgroeit tot een vanzelfsprekendheid, is een der belangrijkste uitdagingen voor de voorlichtingsstrategen van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Het wordt ook een werk van lange adem, waarbij IWCO, gevoed door de horizontale voorlichtingsverantwoordelijken, het voortouw zal moeten nemen. Dit Jaarverslag geeft enkele richtingen aan waarin gewerkt kan worden.

17 Wie doet wat in de voorlichting ?

18 Interdepartementale Werkgroep voor Communicatie en Ontvangst

19 Departementale Communicatieverantwoordelijken

19.3 Departementale communicatiecoördinatoren, alle departementen, IWCO - Maatregelen nemen om de departementale communicatiecoördinatoren toe te laten hun opdracht-pakket maximaal en in de best mogelijke omstandigheden uit te voeren.

19.3 Administratie Kancelarij & Voorlichting en Informatieambtenaar - Ondersteuning van de departementale communicatiecoördinatoren.

19.4 Departement LIN - Operationalisering van netwerk met departementaal communicatiecoördinator en communicatiesteunpunten in de onderscheiden administraties, met afbakening van de respectieve verantwoordelijkheden en organisatie van de onderlinge communicatielijnen.

20 Informatieambtenaar en administratie

21 Personeelondersteuning van de informatieambtenaar

21.1 Vlaams minister van Ambtenarenzaken - De informatieambtenaar dringt aan op de uitbreiding van zijn cel met één personeelslid op A1-niveau.

22 Contacten en samenwerking met andere overheden

22.1 Vlaamse Raad - De informatieambtenaar hoopt dat de Vlaamse Raad zeer spoedig overgaat tot de aanstelling van een gespecialiseerd voorlichtingsambtenaar. Van zodra deze er is, dient gestructureerd overleg met deze voorlichtingsambtenaar georganiseerd te worden.

22.2 Vlaams minister van Externe Betrekkingen - Ontwikkeling van een grotere visuele herkenbaarheid van Vlaanderen via de voor het buitenland bestemde publikaties van de Vlaamse overheid.

BIJLAGE 2

TAAKVERDELING TUSSEN AFDELING COMMUNICATIE & ONTVANGST EN INFORMATIEAMBTENAAR

1 Duiding van het akkoord

Onderstaande taakverdeling heeft niet tot doel exclusieve bevoegdheden toe te wijzen aan de betrokkenen. Zij duidt wel aan welke instantie uiteindelijk de coördinatie verzorgt en de verantwoordelijkheid draagt (besluitvorming voorbereidt en inleidt en de uitvoering in goede banen leidt) voor de aangegeven materie.

De betrokkenen verbinden zich ertoe elkaar waar nodig, wenselijk of nuttig intensief te betrekken bij zowel de voorbereiding als de uitvoering van hun projecten of activiteiten. Zij zullen daartoe regelmatig informatie uitwisselen en werkoverleg organiseren.

2 Taakverdeling

a) De afdeling Voorlichting en Ontvangst is verantwoordelijk voor :

- Realisatie en/of ondersteuning van de interdepartementale en departementale publikaties, campagnes en andere voorlichtingsinitiatieven (inzonderheid grafische, audiovisuele en organisatorische ondersteuning; deelname aan beurzen en tentoonstellingen; dia-, film- en videoprodukties en fotografie, coördinatie in dit verband)
- Organisatie of ondersteuning van interdepartementale of departementale evenementen of evenementen uitgaande van Vlaamse ministers (incl. persconferenties) of van de Vlaamse regering; coördinatie en formulering van het beleid in dit verband
- Uitbouw, toepassing en bewaking van huisstijl
- Uitgave van het personeelsblad *Goedendag*
- Activiteiten en publikaties in het kader van interne communicatie, en coördinatie van interdepartementale interne coördinatie
- Ontvangst van zowel binnen- als buitenlandse gasten
- Bekendmaking van, voorlichting over en promotie voor Vlaanderen en de Vlaamse Gemeenschap in het buitenland
- Public-relationsactiviteiten t.b.v. Vlaamse Gemeenschap (m.i.v. gadgets en relatie-geschenken)

- Protocol
- Beheer en uitbating van ontvangstcentra van de Vlaamse Gemeenschap (Kasteel Van Ham en Hotel Errera)
- Uitbouw, uitbating en promotie van Bibliotheek van ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
- Realisatie en distributie van persoverzicht

b) De informatieambtenaar is verantwoordelijk voor :

- Persvoorlichting en contacten met de pers t.b.v. Vlaamse regering en ministerie v/d Vlaamse Gemeenschap (m.i.v. persconferenties Vlaamse regering); ook relaties met buitenlandse pers
- Formulering en coördinatie van het algemene communicatie- en voorlichtingsbeleid van Vlaamse regering en ministerie Vlaamse Gemeenschap, en integratie van voorlichtingsinitiatieven binnen algemeen voorlichtingsbeleid
- Stimuleren van Vlaamse regering en haar diensten tot een actiever, coherenter en geïntegreerd voorlichtingsbeleid, en monitoring ter zake van voorlichtingsinitiatieven
- Ontwikkeling en coördinatie van interdepartementale publikaties en andere voorlichtingsinitiatieven
- Globaal advies bij departementale publikaties en andere voorlichtingsinitiatieven, conceptuele en inhoudelijke ondersteuning ervan, advies bij redactie
- Coördinatie en begeleiding van (multimediale) voorlichtings- of sensibiliseringsprojecten
- Coördinatie en realisatie van advertenties in de media
- Ontwikkeling of ondersteuning van initiatieven die de Vlaamse administratie meer doorzichtig en toegankelijk moeten maken
- Zorg voor verstaanbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van bestuursdocumenten
- Wetenschappelijke onderbouwing van het voorlichtingsbeleid
- Uitwerking van samenwerkings- en overlegverbanden met de Vlaamse Raad, de provinciebesturen, lokale besturen en Vlaamse Openbare Instellingen, en contact met deze instanties
- Crisiscommunicatie
- Samenstelling van Jaarverslag

3 Samenwerking inzake personeel

Naast het personeel dat hem rechtstreeks toegewezen is, kan de informatieambtenaar ook een beroep doen op ondersteuning door personeel van de afdeling Communicatie en Ontvangst in onderling overleg met het afdelingshoofd van deze afdeling.