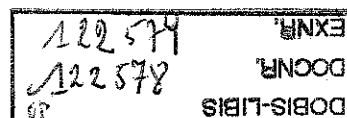


Min. Vlaamse Gemeenschap
Bibliotheek
Boudewijnlaan 30
1210 Brussel
Tel.: 02 / 507.48.75

Jaarverslag 1993

van de
informatieambtenaar

ministerie van de Vlaamse Gemeenschap



INHOUD

Verantwoording

8

Voorlichting & Communicatie : een activiteitenoverzicht

1	Persvoorlichting ten behoeve van de Vlaamse regering	11
1.1	<i>Coördinatie persvoorlichting Vlaamse regering</i>	11
	<i>aanbeveling 1</i>	
1.2	<i>Volledigheid van de persvoorlichting</i>	12
	<i>aanbeveling 2</i>	
1.3	<i>Persconferenties van de Vlaamse regering</i>	13
1.4	<i>Relaties met de buitenlandse perscorrespondenten</i>	13
1.4.1	Lunchbijeenkomsten met de minister-president	13
	<i>aanbeveling 3</i>	
1.4.2	Regelmatige informatievoorziening via Belga	13
1.4.3	Andere informatievoorziening en dienstverlening	14
	<i>aanbeveling 4</i>	
	<i>aanbeveling 5</i>	
	<i>aanbeveling 6</i>	
	<i>aanbeveling 7</i>	
2	Persvoorlichting ten behoeve van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap	16
2.1	<i>Actieve persvoorlichting</i>	16
2.1.1	<i>Persmededelingen en -conferenties</i>	16

2.1.2	Mediabestand	16
2.2	<i>Passieve persvoorlichting</i>	17
	<i>aanbeveling 8</i>	
	<i>aanbeveling 9</i>	
3	Beantwoording van informatieve vragen van de bevolking	19
4	Wegwijsvoorlichting : interdepartementale initiatieven	21
4.1	<i>Gids van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap</i>	21
4.2	<i>Geautomatiseerde versie van de Gids van het ministerie</i>	21
4.3	<i>Andere initiatieven</i>	21
5	Stimulering en ondersteuning van departementale voorlichtingsinitiatieven	22
5.1	<i>Vaststellingen</i>	22
5.1.1	Onevenwichtig voorlichtingsaanbod	22
5.1.2	Nood aan professionele ondersteuning	22
5.2	<i>Actie</i>	23
5.2.1	Opsporing en signalering van informatienoden	23
	5.2.1.1 Ombudsman	23
	5.2.1.2 Samenwerking tussen centrale en departementale voorlichtingsverantwoordelijken	23
5.2.2	Ondersteuning van departementale voorlichtingsinitiatieven	23
	<i>aanbeveling 10</i>	

6	Coördinatie van voorlichtingsactiviteiten	25
6.1	<i>Uitgangspunt</i>	25
6.2	<i>Actie</i>	25
6.2.1	Distributie van publikaties	25
6.2.1.1	Bekendmaking van publikaties via openbare bibliotheek en gemeentebestuur	25
6.2.1.2	Distributie van voor het grote publiek bedoelde gratis publikaties	26
6.2.2	Advertenties in de Vlaamse dag- en weekbladen	26
7	Uitbouw en formulering van een algemeen, coherent en geïntegreerd voorlichtingsbeleid	29
7.1	<i>Elementen voor een communicatiestrategie en -plan</i>	29
7.1.1	Doelstellingen van het voorlichtingsbeleid	29
7.1.2	Communicatieplan	29
7.1.3	Afbakening van de verantwoordelijkheden	29
7.1.3.1	Taakafbakening horizontale/vertikale instanties	30
7.1.3.2	Taakafbakening kabinetten/administratie <i>aanbeveling 11</i>	30
7.1.3.3	Politieke verantwoordelijkheid voor voorlichting <i>aanbeveling 12</i>	30
7.1.4	Principes van Vlaamse overheidsvoorlichting	31
7.2	<i>Actie</i>	31
7.3	<i>Kredieten voor voorlichting</i> <i>aanbeveling 13</i>	31

8	Zorg voor verstaanbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van bestuursdocumenten	33
8.1	<i>Taaladvies</i>	33
	<i>aanbeveling 14</i>	
8.2	<i>Vormingsinitiatief inzake taalgebruik</i>	33
	<i>aanbeveling 15</i>	
8.3	<i>Formulieren</i>	34
	<i>aanbeveling 16</i>	
9	Imago-opbouw ten behoeve van de Vlaamse Gemeenschap	35
9.1	<i>Kennis van het bestuursniveau Vlaamse Gemeenschap/ Vlaams Gewest</i>	35
	<i>aanbeveling 17</i>	
9.2	<i>Zorg voor herkenbaarheid van Vlaams bestuursniveau en Vlaamse administratie</i>	36
10	Crisisvoorlichting	37
	<i>aanbeveling 18</i>	
11	Advies m.b.t. communicatie met de bevolking	38
12	Wetenschappelijke ondersteuning van het voorlichtingsbeleid	39

Voorlichting en werking van de informatieambtenaar : organisatorische aspecten

13	Interdepartementale Werkgroep voor Communicatie en Ontvangst	40
	<i>aanbeveling 19</i>	
14	Departementale communicatieverantwoordelijken	41
	<i>aanbeveling 20</i>	
	<i>aanbeveling 21</i>	
	<i>aanbeveling 22</i>	
15	Werking van de informatieambtenaar binnen administratie Kanselarij en Voorlichting	43
	<i>aanbeveling 23</i>	
16	Personeelsondersteuning van de informatieambtenaar	44
	<i>aanbeveling 24</i>	
17	Contacten en samenwerking met Vlaamse Raad en Vlaamse Openbare Instellingen	45
17.1	<i>Vlaamse Raad</i>	45
17.2	<i>Vlaamse Openbare Instellingen</i>	45
	<i>aanbeveling 25</i>	
18	Contacten en samenwerking met andere bestuursniveaus	47
18.1	<i>Gemeentebesturen</i>	47
	<i>aanbeveling 26</i>	
18.2	<i>Provinciebesturen</i>	47
	<i>aanbeveling 27</i>	
18.3	<i>Federale overheid</i>	48
	<i>aanbeveling 28</i>	

VERANTWOORDING

Het Decreet op de Openbaarheid van Bestuursdocumenten draagt de informatieambtenaar bij het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap op elk jaar een jaarverslag betreffende zijn activiteiten te publiceren. Aangezien ik in november 1992 in dienst trad, vormt voorliggend Jaarverslag 1993 meteen ook mijn eerste werkingsverslag.

Het is geen jaarverslag in de enge zin van het woord geworden, geen dor feitelijk overzicht van wat in de loop van één jaar gerealiseerd is. Veel zin zou dit ook niet gehad hebben, tijdens mijn eerste werkingsjaar heb ik een minstens even grote klemtoon gelegd op het leren kennen van het bestaande voorlichtingsaanbod en de knelpunten in het voorlichtingsbeleid als op het actief uitwerken van initiatieven.

Precies omdat het de eerste keer is dat de oefening gebeuren moest, leek het aangewezen dit jaarverslag eerder op te vatten als een status questionis van de voorlichting en communicatie bij de Vlaamse regering en haar diensten, en dus van de uitdagingen waar hun systematisch communicatiebeleid zich voor geplaatst ziet. De klemtoon ligt daarbij niet op de vele departementale initiatieven, maar op de departement-overstijgende invalshoek die eigen moet zijn aan de informatieambtenaar en andere centrale instanties die met voorlichting en communicatie belast zijn.

Het Decreet op de Openbaarheid geeft aan dat mijn jaarverslag desgevallend de nodige aanbevelingen bevat. Teneinde de concrete bruikbaarheid van dit jaarverslag te verhogen, heb ik deze suggestie letterlijk genomen. Telkens waar dat te pas komt, heb ik de bespreking van bestaande toestand en gevoerde acties aangevuld met (genummerde) aanbevelingen. Ik hoop dat zij de basis mogen vormen voor vruchtbare discussie en nieuw initiatief. Als zodanig vormt dit jaarverslag een programma inzake voorlichting voor jaren ver.

Men zal in de volgende bladzijden vruchteloos zoeken naar informatie en voorstellen over de interne communicatie binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Niet omdat ik het belang van interne communicatie en het belang daarvan voor de externe communicatie zou onderschatten. Doch zowel het Openbaarheidsdecreet als het daarop aansluitende benoemingsbesluit van de Vlaamse regering spitsen het takenpakket van de informatieambtenaar toe op de externe communicatie. Vandaar deze doelbewuste (en misschien geforceerde) beperking. Bovendien is de problematiek van de interne communicatie een veel te belangrijke materie om ze tot enkele algemene opmerkingen in de rand te herleiden.

Een woord van dank ten slotte aan diegenen die het voorbije jaar mee nagedacht hebben over en meegewerkt hebben aan een volwassener communicatiebeleid voor de Vlaamse overheid. Veel van wat volgt sluit rechtstreeks aan op denkwerk en discussies die het voorbije jaar zowel interdepartementaal als binnen de administratie Kanselarij en Voorlichting gevoerd zijn. Binnen deze administratie wordt ook op systematische wijze nagedacht over de verdere structurering van de voorlichting binnen het ministerie van de Vlaamse

Gemeenschap. Met name de hoofdstukjes over de Interdepartementale Werkgroep voor Communicatie en Ontvangst, de departementale afgevaardigen in deze Werkgroep en de voorlichtingskredieten zijn zwaar schatplichtig aan het redactiewerk van het secretariaat van de directeur-generaal.

Mijn dank ook aan het bestuur en de dienst Pers, Voorlichting en Ontvangst voor de ondersteuning en prettige samenwerking, en aan de directeur-generaal van de administratie Kanselarij en Voorlichting voor de gastvrijheid waarmee ondergetekend buitenbeen ontvangen werd en de steun die het voortdurend mocht ontvangen. De ombudsman van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is niet alleen een goede buurman in toren 6A van het Boudewijngebouw, hij is ook de compaan zonder wie de ontdekkingsstocht doorheen de Vlaamse administratie een stuk eenzamer en minder boeiend geworden was.

Mijn laatste dankbetuiging reserveer ik voor mijn medewerkers. Als het waar is dat kwantiteit en kwaliteit soms omgekeerd evenredig zijn, dan is deze kleine maar aangename ploeg daar het uitgelezen voorbeeld van. Ik waardeer de inzet van elk van hen ten zeerste.



Francis Decoster
informatieambtenaar

VOORLICHTING & COMMUNICATIE : EEN ACTIVITEITENOVERZICHT

1 Persvoorlichting ten behoeve van de Vlaamse regering

1.1 Coördinatie persvoorlichting Vlaamse regering

De informatieambtenaar is belast met de coördinatie van de persvoorlichting van de Vlaamse regering. Hij heeft geen taak t.a.v. de onderscheiden Vlaamse ministers, die bijna allen over hun eigen woordvoerder beschikken. Doch wanneer zij als Vlaamse regering collegiaal beslissingen nemen en standpunten innemen, is hij verantwoordelijk voor de bekendmaking ervan.

Hij neemt niet deel aan de vergaderingen van de Vlaamse regering, doch betreft zijn informatie uit volgende kanalen :

- hij beschikt over de volledige dossiers die aan de Vlaamse regering voorgelegd worden;
- in de meeste gevallen bezorgen de perschefs van de ministers hem voorontwerpen van persberichten over belangrijke beslissingen;
- hij overloopt vooraf de agenda van de vergadering met de minister-president of diens kabinetschef;
- meteen na elke vergadering brieft de secretaris van de Vlaamse regering hem over de genomen beslissingen;
- hij ontvangt meteen de (ontwerpen van) notificatie bij elk agendapunt en de notulen van de vergadering.

De informatieambtenaar staat in voor de eindredactie en het doorfaxen of -sturen van perscommuniqués en de organisatie van persconferenties na afloop van de vergaderingen van de Vlaamse regering, en hij staat ter beschikking van de media voor feitelijke of agendamatige toelichting. De eindredactie behelst o.m. een toetsing van elk bericht aan de gegevens van het dossier en aan de uiteindelijke beslissing van de Vlaamse regering, een kritisch afwegen van de mate waarin het bericht antwoord geeft op te verwachten vragen, en bijzondere aandacht voor een zo groot mogelijke verstaanbaarheid (met een minimum aan gespecialiseerd jargon) en bondigheid. In 1993 zijn 243 persmededelingen verspreid na afloop van vergaderingen van de Vlaamse regering.

De taakverdeling tussen enerzijds de informatieambtenaar en anderzijds de afzonderlijke ministers en hun perschefs is door de Vlaamse regering op 25/11/1992 vastgelegd in een Reglement betreffende de organisatie van de persvoorlichting van de Vlaamse regering. Dit reglement bepaalt ook de modaliteiten van de samenwerking. In de praktijk blijkt deze samenwerking tussen informatieambtenaar en ministeriële kabinetten inzake persvoorlichting

over de Vlaamse regering vrij vlot te verlopen en geen fundamentele problemen op te leveren. Dit heeft ongetwijfeld met twee elementen te maken : het reglement maakt van beide partijen volwaardige partners, elk met duidelijke en niet overlappende verantwoordelijkheden; tegelijk stelt de informatieambtenaar zich zeer soepel op bij de concrete toepassing van het reglement, met name m.b.t. de termijnen die gelden voor het aanleveren van ontwerp-communiqués.

Naast dit niet respecteren van de termijnen zijn er nog twee factoren die de coördinatie van de persvoorlichting van de Vlaamse regering bemoeilijken. Er is een toename van het aantal laattijdig geagendeerde dossiers. En niet in alle kabinetten is de persvoorlichting even goed georganiseerd. Het feit dat één Vlaams minister niet over een persattaché of woordvoerder beschikt, vormt een rem op de perscommunicatie m.b.t. de betrokken beleidsdomeinen.

Aanbeveling 1 : De meerwaarde die behandeling door de informatieambtenaar kan toevoegen aan de persberichten van de Vlaamse regering, staat of valt met de tijd die hij krijgt om de teksten grondig door te nemen en aan te passen. Vaak worden ontwerpcommuniqués te laat ingediend, zodat een degelijke eindredactie moeilijk tot onmogelijk wordt. Het zal niet mogelijk blijven (uitzonderlijke omstandigheden uiteraard niet te na gesproken) de gestelde termijnen voor het inleveren van ontwerpcommuniqués door de kabinetten stelselmatig te laten negeren. Een dubbele aanpak lijkt aangewezen : de in het reglement gestelde termijnen iets verkorten, doch ze dan ook strikt toepassen. Het reglement betreffende de coördinatie van de persvoorlichting kan in die zin aangepast worden.

1.2 Volledigheid van de persvoorlichting

Bij het operationeel worden van de informatieambtenaar verbond de Vlaamse regering zich ertoe de media voortaan over al haar beslissingen te informeren, dus niet alleen over de belangrijkere dossiers (met een apart communiqué), maar ook over de technische of politiek minder belangrijke dossiers (met een korte vermelding in een algemeen overzichtscommuniqué). Deze vervollediging van de berichtgeving naar de media toe is in het licht van een actief openbaarheidsbeleid van bijzonder groot belang. Zij garandeert de journalisten immers dat geen enkele beslissing onttrokken wordt aan hun aandacht. Dit vermindert de speelruimte voor politieke manipulatie van de voorlichting en draagt op deze wijze bij tot een groter vertrouwen van de media in die persvoorlichting. Hoewel het voor sommige ministeriële kabinetten even wennen was aan deze nieuwe open aanpak, is de informatieambtenaar niet afgeweken van een strikte naleving van dit door de Vlaamse regering gestelde principe. De zeer positieve reacties van nogal wat politieke verslaggevers illustreren overtuigend het gelijk van deze aanpak.

Aanbeveling 2 : Het hierboven aangehaalde engagement van de Vlaamse regering t.o.v. de media is thans niet meer dan een gentlemen's agreement. Het is wellicht aangewezen deze duidelijke afspraak vast te leggen in een officiële beslissing. Het Reglement betreffende de organisatie van de persvoorlichting van de Vlaamse regering kan in deze zin uitgebreid worden.

1.3 Persconferenties van de Vlaamse regering

In samenspraak met de minister-president is er doelbewust voor geopteerd niet na elke vergadering van de Vlaamse regering een persconferentie te beleggen. Er wordt alleen een bijeenkomst georganiseerd na vergaderingen waarop belangrijke en voor pers en publiek zeer relevante beslissingen genomen zijn, en het aantal wordt beperkt tot ongeveer één per maand. Dit laatste is geen wet van Meden en Perzen, en er wordt toch op gelet de pers voldoende regelmatig de gelegenheid te geven om de minister-president en/of de Vlaamse ministers aan de tand te voelen.

1.4 Relaties met de buitenlandse perscorrespondenten

Vooraf in het licht van de jongste staatshervorming, die de gewesten en gemeenschappen eigen volle bevoegdheden inzake buitenlands beleid toegekend heeft, is het dringend aangegeven de buitenlandse media op systematische wijze voor te lichten over Vlaanderen en zijn beleid. Tot voor kort heeft de Vlaamse overheid slechts een zeer beperkte aanwezigheids-politiek gevoerd naar de buitenlandse media toe. Nochtans biedt de omwille van vooral de Europese instellingen zeer grote aanwezigheid van buitenlandse correspondenten in Brussel daar unieke kansen toe. In 1993 is een eerste aanzet gegeven om de buitenlandse correspon-denten actiever voor te lichten over de Vlaamse actualiteit. Ook op dit vlak wordt voor de informatieambtenaar een actieve rol voorbehouden.

1.4.1 Lunchbijeenkomsten met de minister-president

Tijdens twee lunchbijeenkomsten op het Kasteel Van Ham heeft de minister-president een beperkte selectie van resp. Franstalige en Engelstalige toonaangevende buitenlandse correspondenten in Brussel ontmoet en voor hen de bevoegdheden van Vlaanderen inzake buitenlands beleid toegelicht. De journalisten reageerden zeer positief. Zij werden er o.m. in contact gebracht met de informatieambtenaar, die zij als eerstelijns-vraagbaak kunnen contacteren met al hun vragen over Vlaanderen, zijn instellingen en zijn beleid. Verscheidenen onder hen zijn inderdaad achteraf op ingegaan en vinden op deze wijze iets makkelijker de weg naar de Vlaamse overheid.

Aanbeveling 3 : Dergelijke informele briefings met geïnteresseerde buitenlandse corres-pondenten in Brussel mogen geen eenmalig gegeven zijn, doch worden best minstens één-tot tweemaal per jaar herhaald. Zij mogen ook niet beperkt worden tot het zeer beperkte groepje journalisten die reeds blijf gegeven hebben van belangstelling voor België en Vlaanderen.

1.4.2 Regelmatige informatievoorziening via Belga

In mei 1993 sloot de Vlaamse regering met de Vlaamse geschreven-perssector een protocol waarbij zij zich engageert tot steun aan deze sector. Van dit protocol maakt ook steun aan

het nieuwsagentschap Belga (19 miljoen fr. op jaarbasis) deel uit. In ruil hiervoor staat Belga o.m. in voor de verspreiding van persberichten ten behoeve van de Vlaamse overheid naar bepaalde doelgroepen. Het ligt in de bedoeling deze dienstverlening verder uit te bouwen tot een hefboom voor een meer systematische Vlaamse aanwezigheid in de buitenlandse pers. De Vlaamse regering heeft Belga ter zake een dubbel voorstel tot bijsturing van haar dienstverlening gedaan :

- Belga staat in voor de redactie en rechtstreekse verspreiding van een aantal persberichten in het Engels en Frans over door de Vlaamse overheid aangebrachte onderwerpen naar een aantal toonaangevende nieuwsagentschappen en media in Europa, Noord-Amerika en Japan;
- Belga staat in voor de vertaling in het Engels en Frans en verspreiding van een aantal door de Vlaamse overheid geleverde persberichten naar een aantal buitenlandse pers-correspondenten in Brussel.

De onderhandelingen met Belga over dit aangepaste dienstenpakket konden in het voorjaar van '94 afgerond worden.

1.4.3 Andere informatievoorziening en dienstverlening

Het is duidelijk dat investeren in een grotere Vlaamse aanwezigheidspolitiek bij de buitenlandse correspondenten in Brussel de aangewezen weg is om Vlaanderen internationaal een ruimere bekendheid te geven. Die aanwezigheidspolitiek kan verschillende richtingen uitgaan.

Aanbeveling 4 : Aan nieuw in Brussel aangekomen journalisten kan een onthaalmap toegestuurd of overhandigd worden met ruime wegwijsinformatie over Vlaanderen en het openbare leven in Vlaanderen. Andere, meer gepersonaliseerde, onthaalinitiatieven kunnen ertoe bijdragen dat de buitenlandse journalist gemakkelijk meteen de weg vindt naar Vlaamse informatiebronnen.

Aanbeveling 5 : Een gespecialiseerde instantie dient ter beschikking te staan van de buitenlandse journalisten voor de beantwoording van hun vragen. Het volstaat niet dat deze dienstverlening bestaat, zij dient ook breed bekendgemaakt en onderbouwd door persoonlijke contactname met correspondenten.

Aanbeveling 6 : De meeste correspondenten kennen geen Nederlands en zijn voor hun beeldvorming over België en Vlaanderen bijna volledig aangewezen op de Franstalige media. Er dient nagedacht over initiatieven om de informatie en opiniëring uit de Vlaamse media te vertalen en actief ter beschikking te stellen van de buitenlandse journalisten. Tegelijk dient het aanleren van het Nederlands gestimuleerd bij deze correspondenten.

Op het ogenblik dat de redactie van dit jaarverslag afgesloten wordt werken de informatie-ambtenaar en de directeur Administratieve Coördinatie Brussel in dit verband een concreet voorstel uit.

Aanbeveling 7 : Ook bij de buitenlandse media zelf dient de belangstelling voor Vlaanderen gestimuleerd. Een zeer belangrijk instrument hierbij is het uitnodigen van buitenlandse journalisten voor een (gepersonaliseerd) georganiseerd bezoek aan Vlaanderen. Dit kan gepromoot worden via de nieuwe Gemeenschapsattachés doch ongetwijfeld ook in samenwerking met de diplomatieke Belgische vertegenwoordigingen in het buitenland. Aan Vlaamse zijde dient daar wel een onberispelijke organisatie ter plaatse tegenover te staan. Het verdient aanbeveling te onderzoeken of hiervoor binnen de administratie Externe Betrekkingen een cel uitgebouwd kan worden die instaat voor de organisatie en inhoudelijke begeleiding van bezoeken van niet alleen buitenlandse journalisten maar ook andere buitenlandse hoogwaardigheidsbekleders en smaakmakers.

Hoe dan ook is voor een systematischer bespelen van de buitenlandse media meer nodig dan de occasionele inzet van de informatieambtenaar van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Zo het in de bedoeling ligt hem een volwaardige rol op dit vlak te laten spelen, dient dit ondersteund met gespecialiseerde mankracht en met middelen. De administratie Kanselarij en Voorlichting zal voor de begroting '95 kredieten aanvragen om een bescheiden begin van invulling ter zake te geven.

2. Persvoorlichting ten behoeve van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

In toepassing van de door de Vlaamse regering op 16/9/1992 goedgekeurde taakomschrijving van de informatieambtenaar wijst dienstorder CSG 93/1 de informatieambtenaar aan als verantwoordelijke voor de persvoorlichting ten behoeve van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap : "Hij voert naar de media toe het woord namens het ministerie en heeft de leiding van de contacten van het ministerie en zijn departementen met de pers".

De facto maakt de dienstorder een onderscheid tussen actieve en passieve persvoorlichting. De bevoegdheid voor de actieve persvoorlichting (de administratie geeft uit eigen beweging via persbericht, -conferentie of -bezoek informatie aan de media) wordt onverkort bij de informatieambtenaar gelegd : "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." De zorg voor de passieve persvoorlichting daarentegen (de administratie beantwoordt concrete vragen die haar door journalisten gesteld worden m.b.t. concrete problemen of dossiers) berust bij de diensten zelf.

2.1 Actieve persvoorlichting

2.1.1 Persmededelingen en -conferenties

In uitvoering van de dienstorder hebben diensten die zich tot de media wensten te richten, in toenemende mate een beroep gedaan op de informatieambtenaar. Deze heeft in 1993 o.m. ingestaan voor de redactie en verspreiding van 28 persmededelingen ten behoeve van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Hij was ook verantwoordelijk voor de voorbereiding van verscheidene persconferenties, terwijl de praktische organisatie ervan vaak berust bij de dienst Pers, Voorlichting en Ontvangst.

Toch blijkt het in de praktijk nog lang geen vanzelfsprekendheid dat alle diensten van het ministerie voor hun persbekendmakingen steeds een beroep doen op de informatieambtenaar. Op dit punt is wellicht een nog meer doorgedreven bekendmaking van zijn dienstverlening nodig. Doch evenzeer is het nodig de diensten erop te wijzen dat het verplicht inschakelen van de informatieambtenaar bij hun actieve persvoorlichting de effectiviteit van hun inspanningen alleen maar ten goede kan komen. Vele diensten hebben immers weinig ervaring met, kennis van en toegang tot de media, en het ligt voor de hand dat zij specialisten ter zake inschakelen.

2.1.2 Mediabestand

Persvoorlichting kan zich niet beperken tot de "grootschalige" media televisie, krant, dag- en weekblad. Daarnaast bestaat een overvloed aan gespecialiseerde publikaties die, weliswaar minder snel, veelal uitgebreider op de hun aanbelangende onderwerpen kunnen ingaan.

Vaak werd bij de actieve pers voorlichting van het ministerie nog te weinig gebruik gemaakt van deze meer gespecialiseerde kanalen.

De informatieambtenaar is daarom overgegaan tot de uitbouw van een geautomatiseerd mediabestand. Het bevat thans praktische informatie over o.m. 377 algemene en gespecialiseerde tijdschriften, 29 dagbladen, 21 televisie-omroepen en 13 foto-agentschappen in Vlaanderen en Brussel. De opgenomen media zijn ondergebracht in 25 inhoudscategorieën, die in de eerste plaats aansluiten op de werkgebieden van de Vlaamse overheid. Van de gewenste categorieën (of combinaties van categorieën) kunnen lijsten en etiketten afgedrukt worden. Dit mediabestand wordt nog uitgebreid en zal nauwkeurig up-to-date gehouden worden. Het zal niet alleen als basis dienen voor door de informatieambtenaar georganiseerde persmailings. Het programma zal ook op diskette verspreid worden bij de geïnteresseerde administraties van het ministerie en de ministeriële kabinetten. Het mediabestand zal ook gebruikt worden om de persmededelingen van de Vlaamse regering, die tot nu toe alleen systematisch bezorgd worden aan de algemene media, een veel uitgebreider en vooral meer gerichte verspreiding te bezorgen.

2.2 Passieve persvoorlichting

De beantwoording van concrete vragen van journalisten gebeurt, zoals gezegd, decentraal, d.w.z. rechtstreeks door het inhoudelijk betrokken departement, bestuur of dienst. Deze aanpak heeft uiteraard te maken met de zeer grote heterogeniteit van materies die binnen het ministerie behandeld worden en het sterk technische of gespecialiseerde karakter van de dossiers.

De wijze waarop de administratie reageert op vragen vanwege de media, kan sterk verschillen naar gelang van de omstandigheden. Zij is o.m. afhankelijk van eventuele afspraken tussen de administratie en het betrokken ministerieel kabinet, de organisatie van de administratie, de ervaring inzake omgang met pers, de aard van de gestelde vraag, e.d. meer. Er is alleszins geen sprake van een gemeenschappelijke aanpak of deontologie inzake passieve persvoorlichting. De formulering en uitbouw hiervan kan een belangrijk onderdeel vormen van de uitbouw van een algemeen communicatiebeleid.

Aanbeveling 8 : Artikel III 1 van het nieuw Vlaams ambtenarenstatuut stelt spreekrecht in voor de ambtenaren van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap : "De ambtenaar heeft het recht op vrijheid van meningsuiting ten aanzien van de feiten waarvan hij kennis heeft uit hoofde van zijn ambt." De modaliteiten van dit spreekrecht dienen nog te worden vastgelegd. Het zal nodig zijn bij deze modaliteiten aandacht te besteden aan de toepassing van het spreekrecht op de relaties van de ambtenaren met de pers. Omwille van de soms grote gevolgen die mededelingen aan de pers kunnen hebben voor de werking en goede faam van een dienst, kan het onmogelijk de bedoeling zijn alle ambtenaren volledig spreekrecht naar de pers toe te geven. De praktische organisatie van het spreekrecht zal dan ook noodzakelijkerwijs vrij gedetailleerde regelen omvatten welke ambtenaren in welke omstandigheden over welke onderwerpen de pers te woord kunnen staan.

Aanbeveling 9 : Hierop aansluitend kan niet genoeg beklemtoond dat de ambtenaren die professioneel met de media te maken krijgen, daartoe vorming behoeven. Een dergelijke cursus Mediatraining kan opgenomen worden in het aanbod van de dienst Vorming van het ministerie. De informatieambtenaar zal hiertoe het initiatief nemen en kan ter zake adviserend optreden. Nagegaan moet worden hoe leidinggevende ambtenaren sterk gestimuleerd kunnen worden om deze cursus te volgen.

3 Beantwoording van informatieve vragen van de bevolking

Het Decreet betreffende de Openbaarheid van Bestuursdocumenten vertrouwt de realisatie van een actief openbaarheidsbeleid toe aan een informatieambtenaar, terwijl in het kader van de passieve openbaarheid de functie van ombudsman in het leven geroepen is. Dit onderscheid tussen actieve openbaarheid (de overheid licht de bevolking uit eigen beweging voor) en passieve openbaarheid (de overheid staat open voor de vragen die de bevolking haar stelt) is consequent doorgetrokken bij de beantwoording van informatieve vragen van mensen over de Vlaamse overheid en haar werking. Aangezien de beantwoording van wegwijsvragen van de bevolking nauw aansluit bij de passieve openbaarheid en zgn. klachten vaak neerkomen op een dringende bede om (wegwijs)informatie, is deze taak in 1993 uitgevoerd door de ombudsdienst. Voor gegevens in dit verband kan verwezen worden naar het *Jaarverslag '93* van de Ombudsman van de Vlaamse Gemeenschap, p.54.

Voor alle volledigheid dient hieraan toegevoegd dat in het thans in voorbereiding zijnde voorontwerp van Decreet op de Openbaarheid van Bestuur en de Ombudsman van de Vlaamse Gemeenschap de beantwoording van wegwijsvragen niet langer als een opdracht van de ombudsman beschouwd wordt.

De dienst Pers, Voorlichting en Ontvangst en de informatie-ambtenaar zijn van hun kant wel verantwoordelijk voor initiatieven die de Vlamingen op een georganiseerde wijze beter wegwijs moeten maken bij de Vlaamse overheid. Zie hiervoor verder onder punt 4. Vragen i.v.m. publikaties van het ministerie worden behandeld door de dienst Pers, Voorlichting en Ontvangst van het ministerie.

4 Wegwijsvoorlichting : interdepartementale initiatieven

De schaalgrootte en complexiteit van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap noodzaken, naast grote zorg voor de individuele beantwoording van concrete vragen van mensen, bijzondere (preventieve) inspanningen om de Vlamingen op een georganiseerde wijze beter wegwijs te maken in de Vlaamse overheid. De uitwerking hiervan berust bij de centrale voorlichtingsinstanties (dienst Pers, Voorlichting en Ontvangst en informatieambtenaar), in nauwe samenspraak uiteraard met de onderscheiden departementen.

Naast enkele kleinschaliger initiatieven dient in dit verband vooral gewezen op de in 1992 voor het eerst verschenen en vrij ruim verspreide *Gids van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en van de Vlaamse Instellingen van Openbaar Nut*. In 1993 werd in twee richtingen gewerkt om de rijke mogelijkheden van dit bijzonder waardevolle instrument nog beter te ontwikkelen.

4.1 *Gids van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap*

Er werd een nieuwe uitgave voorbereid van de *Gids van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap*. Inhoudelijk bewandelt deze tweede uitgave geen nieuwe wegen, doch er is wel hard gewerkt om de informatie overzichtelijker en het produkt gebruiksvriendelijker te maken, zonder afbreuk te doen aan de volledigheid van het verwerkte materiaal. De nieuwe versie is verschenen eind mei 1994.

4.2 *Geautomatiseerde versie van de Gids van het ministerie*

Een staf lid van de Ombudsdienst heeft, aanvankelijk alleen voor intern gebruik, een geautomatiseerde versie van deze *Gids van het ministerie* ontwikkeld, waarbij alle informatie van de Gids gebruiksvriendelijk ook via zo'n 9000 trefwoorden opgezocht kan worden. Deze geautomatiseerde versie is daarna derwijze aangepast dat hij met alle gemak geraadpleegd kan worden door mensen zonder enige voorkennis van het ministerie. Het college van secretarissen-generaal heeft ermee ingestemd dat deze diskette vanaf 1994 ruim verspreid wordt. Zij zal gratis bedeed worden aan alle gemeentebesturen en openbare bibliotheken. Hiermee zullen zij in staat gesteld worden hun intermediaire wegwijsfunctie beter te onderbouwen. Daarnaast zal de diskette ook op ruime schaal ter beschikking gesteld worden van geïnteresseerden.

4.3 *Andere initiatieven*

Daarnaast zijn ook kleinschaliger wegwijspublicaties uitgegeven en verspreid, zo o.m. *De structuur van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap in organogrammen* en een algemene informatiefolder over de Vlaamse regering en haar diensten.

Verkennde gesprekken met de privé-sector om hetzij de *Gids van het ministerie* hetzij de informatie die erin opgenomen is te commercialiseren, zijn zonder gevolg gebleven. Het ministerie gaf voorrang aan de snelle realisatie in eigen beheer van zowel een nieuwe editie van de gedrukte Gids als de disketteversie ervan.

5 Stimulering en ondersteuning van departementale voorlichtingsinitiatieven

5.1 Vaststellingen

5.1.1 Onevenwichtig voorlichtingsaanbod

De vele diensten/administraties/departementen van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap presteren erg verschillend op voorlichtingsvlak. Enkele onder hen doen grote inspanningen om hun dienstverlening en werking bij het publiek en de media bekend te maken, andere - de meerderheid - zijn zich onvoldoende bewust van hun taak op dit vlak. Enkele hebben de knowhow en het personeel in huis om de voorlichting en de communicatie met het publiek te organiseren, de meeste niet. De mate waarin de bevolking in staat gesteld wordt zich te informeren over de verschillende beleidsdomeinen hangt vooral af van de toevallige belangstelling van de betrokken administratief verantwoordelijken voor de externe communicatie. Er is geen corrigerende instantie die dit structurele onevenwicht tegenwerkt. Ook ministeriële initiatieven pakken dit probleem zelden ten gronde aan omdat zij vooral projectmatig geïnteresseerd zijn en dus op de eerste plaats concrete beleidsdaden ondersteund willen zien.

Een meer systematische aanpak van de voorlichting binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap moet erop gericht zijn de "blinde vlekken" inzake externe communicatie weg te werken. Uitgangspunt daarbij is dat de mate waarin gecommuniceerd wordt niet langer afhankelijk is van de aandacht die de betrokken dienst opbrengt voor voorlichting maar wel afhankelijk gemaakt wordt van de vraag die bij de bevolking leeft naar informatie over de materie in kwestie.

Dit is geen pleidooi voor het onttrekken van de voorlichting aan het takenpakket van de verschillende diensten van het ministerie. Integendeel, de primaire verantwoordelijkheid voor de externe communicatie berust bij de verschillende diensten van het ministerie, en precies zij moeten bewust gemaakt worden van de inspanning die op dat vlak van hen verwacht mag worden. Deze bewustmaking is de taak van de centrale (en departementale) voorlichtingsverantwoordelijken bij het ministerie. Zij moeten de diensten wijzen op de concrete informatienoden en ze helpen die noden zelf te detecteren en aan te pakken.

5.1.2 Nood aan professionele ondersteuning

Ondertussen worden door de diensten van het ministerie al heel veel voorlichtingsinitiatieven genomen. De kwaliteit hiervan schommelt echter, naast een aantal uitstekende realisaties zijn er ook produkten waarvan de kwaliteit en de efficiëntie beslist een stuk beter kunnen. Dit heeft uiteraard te maken met een gebrek aan voorlichtingsdeskundigheid en -ervaring bij de betrokken ambtenaren, die slechts occasioneel en tussendoor een voorlichtingsprodukt te maken krijgen. Heel wat diensten zijn zich hiervan bewust en wensen niet liever dan een beroep te kunnen doen op deskundigheid van buitenuit. Ook hier is een belangrijke ondersteunende rol weggelegd voor de centrale voorlichtingsverantwoordelijken bij het ministerie.

5.2 Actie

5.2.1 Opsporing en signalering van informatienoden

Tijdens zijn eerste werkingsjaar heeft de informatieambtenaar geen prioriteit kunnen maken van een stelselmatig opsporen en signaleren van concrete informatienoden. Zijn aandacht werd veeleer opgeëist voor de ondersteuning van concrete voorlichtingsinitiatieven (zie hieronder).

5.2.1.1 Ombudsman

Voor het signaleren van concrete informatienoden mag een belangrijke bijdrage verwacht worden van de ombudsman van het ministerie. Art. 10 van het Besluit dd. 9/12/1992 van de Vlaamse regering tot regeling van de ombudsfunctie draagt hem op om op basis van een registratie en analyse der vragen en suggesties vanwege de burgers voorstellen ter verbetering van de dienstverlening te formuleren. Aangezien vele vragen verband houden met een tekort aan informatie (cf. *Jaarverslag '93* van de Ombudsman van de Vlaamse Gemeenschap, pp.41-2 en 62-3), hebben nogal wat van zijn aanbevelingen betrekking op de informatievoorziening. De eerste bevindingen in dit verband uit het *Jaarverslag '93* zullen het voorwerp van prioritair initiatief uitmaken in samenspraak tussen de betrokken diensten/ departementen en de centrale voorlichtingsverantwoordelijken.

5.2.1.2 Samenwerking tussen centrale en departementale voorlichtingsverantwoordelijken

Overigens mag bij het opsporen van concrete informatienoden en het stimuleren van de diensten tot een actiever voorlichtingsbeleid niet alle heil uitsluitend verwacht worden van de centrale voorlichtingsverantwoordelijken bij het ministerie. Er dient veeleer werk gemaakt van een vlot samenspel tussen deze centrale voorlichters en de ambtenaren die binnen de departementen verantwoordelijk zijn voor externe communicatie. De centrale voorlichters hebben een globaal overzicht, zij kunnen de zaken interdepartementaal coördineren, ze beschikken over de nodige deskundigheid inzake voorlichting en hebben gemakkelijker toegang tot de media. De departementale communicatieverantwoordelijken van hun kant kunnen meer van nabij de materies en initiatieven volgen die in hun departement aan de orde zijn. Op de organisatorische aspecten hiervan wordt dieper ingegaan onder punt 14.

5.2.2 Ondersteuning van departementale voorlichtingsinitiatieven

De dienst Pers, Voorlichting en Ontvangst staat reeds langer in voor de concrete realisatie van produkten ten behoeve van de diensten die dit wensen. De klemtoon ligt daarbij op audiovisuele produkties, standen op beurzen en tentoonstellingen, en in toenemende mate ook publikaties.

Ook de informatieambtenaar staat ter beschikking voor ondersteuning van nieuwe initiatieven op het vlak van voorlichting. Hij heeft er trouwens tijdens de eerste maanden van het jaar een prioriteit van gemaakt om dit naar alle geledingen van het ministerie bekend te maken op het niveau van secretarissen-generaal, directeurs-generaal, directieraden en lei-

dinggevend personeel. Terwijl de inbreng van de dienst Pers, Voorlichting en Ontvangst vooral betrekking heeft op de praktische realisatie en vormgeving van initiatieven, situeert de ondersteuning van de informatieambtenaar zich vooral op conceptueel, inhoudelijk en redactioneel vlak, coördinatie binnen een globaler beleid, multimediale aanpak en coördinatie met de persvoorlichting. Verscheidene diensten hebben hiervan gebruik gemaakt in de loop van 1993.

Aanbeveling 10 : Er komt heel wat kijken bij de realisatie van voorlichtingsinitiatieven. De ondersteuning waaraan de betrokken dienst nood heeft, kan dus zeer breed en verscheiden zijn, gaande van conceptueel mee helpen nadenken, over taalkundig advies en huisstijl, tot promotie en distributie. De administratie Kanselarij en Voorlichting binnen het departement Coördinatie beschikt naast de dienst Pers, Voorlichting en Ontvangst en de informatieambtenaar, die reeds nauw met elkaar samenwerken, ook over een dienst voor Vertalingen en Taaladvies en een dienst voor Juridisch Advies en heeft dus alle troeven in handen om een volledige ondersteuning bij departementale voorlichtingsinitiatieven aan te bieden. Het is de ambitie van deze administratie om die op een geïntegreerde wijze aan te bieden, zodat diensten die er een beroep op wensen te doen, met slechts een minimum aan inspanning toch maximaal geholpen kunnen worden. De integratie en bekendmaking binnen het ministerie van zo 'n brede ondersteuning van voorlichtingsinitiatieven moet dan ook een prioritaire opdracht voor deze administratie zijn. Deze uitdaging is binnen het HOOP-organisatie-ontwikkelingsproject trouwens geformuleerd als operationele doelstelling voor 1994.

Een en ander betekent niet dat alle ondersteuning binnenshuis hoeft te gebeuren. Een ministerie is niet langer een autarkisch geheel, dat alles zelf meent te moeten doen. Zoals in andere sectoren stelde de administratie zich ook op voorlichtingsvlak steeds meer open voor de inbreng van externe deskundigen, op die terreinen waar het haar zelf aan mankracht en knowhow ontbreekt. Dit was nadrukkelijk het geval voor copywriting. Werken met externe specialisten vergt echter een diepgaande kennis en prospectie van deze markt(en), perfecte briefing en sterke begeleiding en coördinatie. Beter dan wie ook zijn de centrale voorlichtingsverantwoordelijken geschikt om dit proces te begeleiden. In het voorbijgaan weze trouwens opgemerkt dat de regelgeving op de overheidsopdrachten helemaal niet aangepast is aan dit soort diensten waarbij de creatieve inbreng zo zwaar doorweegt.

Er is hier reeds op gewezen dat het de diensten van het ministerie bij de realisatie van hun voorlichtingsinitiatieven vrij staat al dan niet een beroep te doen op de centrale voorlichtingsinstanties. In een knelpuntennota halfweg '93 heeft de informatieambtenaar ervoor gepleit van het betrekken van de informatieambtenaar bij voorlichtingsinitiatieven een dwingende voorwaarde te maken. Het college van secretarissen-generaal van het ministerie is hem in deze visie niet gevolgd. Het benadrukte daarentegen het ad hoc-karakter van de samenwerking tussen centrale voorlichtingsverantwoordelijken en de diensten : "Goede en snelle voorlichting kan enkel gerealiseerd worden door case per case na te gaan hoe er een meerwaarde kan gerealiseerd worden via een opbouwende samenwerking tussen de horizontale en de verticale geledingen." De relatief grote autonomie van de zes departementen binnen de matrixstructuur van het ministerie komt de professionalisering van hun voorlichtingsactiviteit lang niet altijd ten goede door het vrijblijvende karakter van deze samenwerking.

6 Coördinatie van voorlichtingsactiviteiten

6.1 Uitgangspunt

Het is hier reeds gesteld : binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap worden jaar na jaar heel wat verdienstelijke voorlichtingsinitiatieven genomen. Vooral op het vlak van de publikaties zijn de diensten van het ministerie bijzonder produktief, zoals ten overvloede mag blijken uit de 187 pagina's tellende gids *Publikaties van de Vlaamse overheid*. De structuur van het ministerie heeft tot gevolg dat de onderscheiden diensten deze initiatieven verregaand autonoom kunnen concipiëren en uitwerken. Dit gebrek aan coördinatie komt niet alleen de imago-opbouw van de Vlaamse overheid niet ten goede, het legt ook een zware hypotheek op de efficiëntie en de effectiviteit der initiatieven.

De coördinatie der verschillende voorlichtingsprodukten vormt dan ook een der belangrijkste opdrachten van de centrale voorlichtingsinstanties. De uitbouw (en soms moeizame aanvaarding) van een eigen huisstijl was een eerste - schuchtere maar broodnodige - stap op weg naar een meer gecoördineerde aanpak. De aanstelling van een gespecialiseerd informatieambtenaar en de oprichting van een Interdepartementale Werkgroep voor Communicatie en Ontvangst getuigen verder van de wil om de vele losse voorlichtingsinitiatieven te bundelen tot een samenhangend geheel. Op de werking van deze Werkgroep wordt verder in dit Jaarverslag dieper ingegaan.

6.2 Actie

In 1993 zijn twee initiatieven opgestart die, weliswaar vanuit twee verschillende invalshoeken en op verschillende vlakken, doelbewuste pogingen zijn om losse voorlichtingsinitiatieven die her en der in het ministerie genomen worden, te coördineren en op die manier de slagkracht ervan sterk te vergroten.

6.2.1 Distributie van publikaties

Er is een oplossing aangebracht voor twee problemen die verband houden met de bekendmaking en distributie van de publikaties van de Vlaamse overheid. Omdat het hier ging om fundamentele problemen die de efficiëntie van de overheidsvoorlichting sterk ondermijnden, drong een prioritaire aanpak ervan in het kader van een globale coördinatie van de voorlichting zich op.

6.2.1.1 Bekendmaking van publikaties via openbare bibliotheek en gemeentebestuur

Vele door de Vlaamse overheid uitgegeven publikaties zijn volstrekt onvoldoende gekend bij het publiek waarvoor ze bedoeld zijn. Ook de gemeentebesturen, waar nochtans veel mensen het eerst te rade gaan wanneer zij een probleem hebben dat betrekking heeft op de over-

heid, hebben er geen weet van. Ze zijn zelfs niet aanwezig op de eerste plaats waar ze ter beschikking zouden moeten zijn en waar ze onder de aandacht van veel mensen gebracht kunnen worden : de openbare bibliotheek.

Het college van secretarissen-generaal heeft beslist dat voortaan een exemplaar van alle publikaties van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, van de ministeriële kabinetten en van de Vlaamse openbare instellingen bezorgd wordt aan alle openbare bibliotheken en gemeentebesturen. Dit geldt zowel voor de gratis publikaties als voor de publikaties die normaal verkocht worden. De openbare bibliotheken kunnen ze in hun collectie opnemen, bij de gemeentebesturen worden ze bij voorkeur bezorgd aan de gemeentelijke informatie-ambtenaar/informatiedienst, die voortdurend vragen van de bevolking om informatie te beantwoorden krijgt. Op deze wijze komen dergelijke publikaties veel directer terecht bij een geïnteresseerd publiek.

6.2.1.2 Distributie van voor het grote publiek bedoelde gratis publikaties

Daarnaast was er ook het probleem van de verspreiding van voor het grote publiek bedoelde gratis publikaties. Deze verspreiding was niet systematisch georganiseerd en werd niet gecoördineerd. Elke dienst, kabinet en instelling die occasioneel zo'n drukwerk bij een zo ruim mogelijk publiek moet zien te krijgen, diende daartoe zelf ad hoc een distributienetwerk te organiseren. Dit vergt veel mankracht, is duur, en de resultaten zijn vaak teleurstellend. Doorgaans is het wel mogelijk om welomschreven doelgroepen (bijv. de scholen, bepaalde beroepscategorieën...) te bereiken, maar is het veel moeilijker de verspreiding bij de brede bevolking efficiënt te organiseren. Hiertoe is het nodig te kunnen terugvallen op een groot aantal voor de bevolking gemakkelijk toegankelijke en over het hele Vlaamse land verspreide verdeelpunten. Ook hier is ervoor geopteerd om samen te werken met de openbare bibliotheken en de gemeentebesturen. Voortaan worden alle dergelijke publikaties van de Vlaamse overheid ook verspreid via de zowat 300 Vlaamse openbare bibliotheken en de 308 Vlaamse gemeentebesturen. Dit loopt in samenwerking met de dienst Openbaar Bibliotheekwerk en de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten. Voortaan wordt bij de bekendmaking van deze publikaties steeds aangegeven dat zij in de bibliotheek en bij het gemeentebestuur verkrijgbaar zijn. Op de duur moet dit een vanzelfsprekendheid worden voor publikaties van de Vlaamse overheid.

Deze nieuwe aanpak moet in 1994 operationeel worden. Er wordt naar gestreefd binnen elk gemeentebestuur en bibliotheek één ambtenaar verantwoordelijk te stellen voor de vlotte uitvoering. Centraal wordt het project ondersteund door de Bibliotheek van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, die voortaan een geautomatiseerd publikatiebestand van de Vlaamse overheid bijhoudt, en de dienst Pers, Voorlichting en Ontvangst, die de contacten met gemeenten en bibliotheken organiseert en de diensten waar nodig steunt bij de organisatie van de distributie.

6.2.2 Advertenties in de Vlaamse dag- en weekbladen

De Vlaamse regering en haar diensten gaan de bevolking voortaan regelmatig voorlichten via betaalde mededelingen in de dag- en weekbladen. Om de Vlamingen beter te informeren over haar beleid en over de dienstverlening van de Vlaamse administratie gaan zij gedurende

minstens vijf jaar jaarlijks 140 miljoen fr. besteden aan advertenties. Dit bedrag is in de eerste plaats bedoeld als financiële steun voor de geschreven-perssector, die moeilijke tijden beleeft, en kadert dan ook in het Protocol Steun aan de Geschreven Pers, dat de Vlaamse regering in het voorjaar van '93 met de sector afsloot.

Tegelijk echter moeten de betaalde mededelingen een hoeksteen worden van het Vlaamse voorlichtingsbeleid. De advertenties moeten informeren, de bevolking inlichten over de concrete gevolgen van decreten, besluiten en reglementen voor de mensen en over de dienstverlening van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap met zijn zes departementen. Op die manier zullen zij de Vlaamse Gemeenschap beter bekend en vertrouwd maken bij de Vlaamse bevolking. Zij kunnen ook de sensibiliseringscampagnes van de Vlaamse overheid ondersteunen.

Het is niet de bedoeling dat de 140 miljoen louter gebruikt worden als een pot waaruit administraties of ministers vrijelijk kunnen putten voor hun losse adverteerbehoeften. Deze nieuw aangeboorde vorm van overheidscommuniceren wordt integendeel op een gecordineerde wijze aangepakt. Daarop waakt enerzijds de informatieambtenaar, die door de Vlaamse regering verantwoordelijk gesteld is voor het project, en anderzijds de door de Vlaamse regering eind '93 aangestelde Stuurgroep. De Vlaamse regering maakte van de gelegenheid gebruik om een Reglement van inwendige orde goed te keuren, dat de regels en procedures bepaalt die bij de keuze en realisatie der advertenties gevolgd zullen moeten worden.

De Stuurgroep bestaat uit de zeven secretarissen-generaal van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en wordt voorgezeten door de informatieambtenaar. De diensten en de ministeriële kabinetten kunnen hun voorlichtingsactiviteit laten ondersteunen door advertenties en stellen dus onderwerpen voor deze advertenties voor, doch het is de Stuurgroep die de (door een Werkgroep voorbereide) uiteindelijke selectie der onderwerpen maakt en de algemene regels vastlegt waaraan de advertenties dienen te voldoen.

Bij de keuze der onderwerpen zal niet alleen rekening gehouden worden met wat de Vlaamse overheid haar burgers wil meegeven, evenzeer zal uitgegaan worden van de vragen die bij het publiek leven. De mededelingen zijn immers voor een zo breed mogelijk publiek bedoeld, en er zal bijzondere aandacht besteed worden aan de verstaanbaarheid en herkenbaarheid ervan. De praktische realisatie ervan berust bij een gespecialiseerd communicatiebureau.

In veel gevallen zullen de advertenties in de dag- en weekbladen gelden als de eerste trap van een tweetrapsaanpak. Doorgaans kan in een krantenadvertentie niet meer dan alleen de hoogstnodige informatie opgenomen worden, en moet men voor meer gedetailleerde of technische inlichtingen terecht bij ander drukwerk. Waar dat nodig is, zal voor wie meer wil weten, tegelijk met de krantenadvertentie ook een folder of brochure verschijnen die ruim verspreid wordt - vandaar ook het belang van een systematisch georganiseerde ruime verspreiding van de Vlaamse overheidspublicaties, zoals hierboven beschreven. De coördinatie van de advertenties met de andere voorlichtingsinitiatieven die rond hetzelfde onderwerp opgezet worden, berust bij de informatieambtenaar.

De niet-politieke samenstelling van de Stuurgroep geeft de wil van de Vlaamse regering aan om dit advertentieproject te depolitiseren en depersonaliseren. De mededelingen kunnen niet tot doel hebben de Vlaamse ministers of hun beleid te "verkopen". Vandaar ook de beslissing om geen foto's of namen van ministers op te nemen en als onderwerp alleen beleidspunten toe te laten waarover al beslist is. Er zal globaal op toegekeken worden dat de advertenties zo weinig mogelijk "aan politiek doen."

7 Uitbouw en formulering van een algemeen, coherent en geïntegreerd voorlichtingsbeleid

7.1 Elementen van een communicatiestrategie en -plan

De optelsom van veel losse voorlichtingsinitiatieven vormt niet noodzakelijk een coherent voorlichtingsbeleid. De Vlaamse overheid is - zoals wellicht de meeste overheden - een illustratie van deze vaststelling. Zij is zich hiervan bewust, en de aanwerving van een gespecialiseerd informatieambtenaar kadert mee in haar bereidheid deze uitdaging ten gronde aan te pakken.

Het komt er niet alleen op aan een coherent en geïntegreerd voorlichtingsbeleid impliciet te ontwikkelen, maar het ook expliciet te formuleren. In een democratisch bestel hebben zowel de volksvertegenwoordiging als de bevolking er recht op expliciet te weten hoe de overheid zich concreet voorneemt te communiceren met diegenen voor wie en namens wie de overheid zegt te handelen.

De formulering van een algemeen, coherent en geïntegreerd voorlichtingsbeleid van de Vlaamse regering en haar diensten zal verschillende elementen omvatten.

7.1.1 Doelstellingen van het voorlichtingsbeleid

De doelstellingen van het voorlichtingsbeleid dienen geformuleerd, eerst de globale doelstellingen op lange termijn, en daarop aansluitend de kortere-termijn of operationele doelstellingen. Deze doelstellingen vormen geen onafhankelijk gegeven, doch horen nauw samen te hangen met de doelstellingen van de totale organisatie waar het voorlichtingsbeleid betrekking op heeft.

7.1.2 Communicatieplan

Per doelstelling wordt nagegaan welke concrete (soorten) initiatieven genomen zullen worden en welke prioriteiten daarbij zullen gelden, welke media en mensen daarbij ingeschakeld zullen worden, en waaraan de financiële middelen prioritair besteed zullen worden. Deze discussie mag niet louter - en zelfs niet op de eerste plaats ! - gevoerd worden op basis van de bestaande voorlichtingsprodukten, zij moet integendeel breder opengetrokken worden en direct aansluiten op de doelstellingsanalyse.

Het algemene communicatieplan wordt vertaald in jaarlijkse communicatieplannen.

7.1.3 Afbakening van de verantwoordelijkheden

Er dient duidelijkheid geschapen over wie waarvoor verantwoordelijk is, zowel bij de voorbereiding als de uitvoering en de coördinatie van het voorlichtingsbeleid. Hierbij zullen drie discussies aan de orde zijn :

7.1.3.1 Taakverdeling horizontale/vertikale instanties

Welke taakverdeling geldt er tussen de horizontale voorlichtingsinstanties en de "vertikale" diensten/departementen ? Dit is m.a.w. de vraag naar de matrixwerking. Deze discussie wordt volop gevoerd in het kader van de procesplanning die van het HOOP-organisatieontwikkelingsproject deel uitmaakt. Er dient dan ook in dit Jaarverslag niet verder op ingegaan.

7.1.3.2 Taakafbakening kabinetten/administratie

Er bestaat grote onduidelijkheid over de wederzijdse taakafbakening tussen de kabinetten en de administratie op het vlak van de voorlichting. Dit leidt tot grote onzekerheid bij de administratie en werkt daar verlamdend. Er is ook geen vaste lijn : bepaalde kabinetten trekken de voorlichting, met inbegrip van die over uitvoering en dienstverlening, vrij verregaand naar zich toe, andere schakelen zeer uitdrukkelijk ook voor de beleidsvoorlichting hun administratie in. Dit maakt een geïntegreerde aanpak van het voorlichtingsbeleid op niveau Vlaamse regering en ministerie van de Vlaamse Gemeenschap bijzonder moeilijk. Ter zake zijn duidelijke (principiële en praktische) afspraken nodig.

Aanbeveling 11 : Deze taakafbakening tussen kabinetten en administratie vormt geen onderdeel van de opmaak van het algemene communicatiebeleid binnen de HOOP-operatie. Toch vormt onduidelijkheid over deze taakverdeling (en samenwerking) een der belangrijkste hinderpalen voor de uitbouw van een volwassen en evenwichtige voorlichting. Te vaak blijkt de kloof tussen kabinet en administratie reuzegroot, te vaak wordt de administratie slechts mondjesmaat of zelfs helemaal niet betrokken bij voorlichtings- of sensibiliseringscampagnes die zowel inhoudelijk als technisch hun beslag krijgen binnen een kabinet. Deze aanpak blijkt zelden efficiënt en staat haaks op een gecoördineerde aanpak van het voorlichtingsbeleid. Hoe dan ook zijn hier duidelijke principiële (op het niveau van de Vlaamse regering) en praktische (op het niveau van de ministers) afspraken nodig. Het is aangewezen dat de Vlaamse regering zich ter zake beraadt over een duidelijke gedragslijn.

7.1.3.3 Politieke verantwoordelijkheid voor voorlichting

De vraag naar de bevoegdheid over het voorlichtingsbeleid stelt zich ook op een ander vlak. Het is momenteel onmogelijk om eenduidig vast te stellen welke minister bevoegd is voor het voorlichtingsbeleid. Het besluit van 20/10/1992 tot bepaling van de bevoegdheden van de leden van de Vlaamse regering maakt geen melding van de bevoegdheid inzake communicatie en voorlichting. Communicatie en voorlichting worden dus niet beschouwd als een afgebakend bevoegdheidsdomein of een specifieke functionele bevoegdheid. De minister-president treedt weliswaar op als ordonnateur voor het begrotingsprogramma Kanselarij en Voorlichting, doch dit programma bevat slechts een fractie van de kredieten die daadwerkelijk aan voorlichting en communicatie besteed worden. Ieder functioneel bevoegd minister is binnen de grenzen van het hem of haar toegewezen bevoegdheidsdomein ook verantwoordelijk voor de communicatie en voorlichting omtrent de genomen maatregelen.

Aanbeveling 12 : Deze bevoegdheidsregeling (of het ontbreken ervan) is niet bevorderlijk voor de ontwikkeling van een algemeen en coherent communicatiebeleid. De individuele verantwoordelijkheid van elke minister om zijn of haar beleidsmaatregelen bekend te maken wordt volstrekt niet in vraag gesteld. Deze verantwoordelijkheid mag er echter niet toe leiden dat een algemeen communicatiebeleid onmogelijk gemaakt wordt. Het toewijzen van de zorg voor een algemeen en coherent communicatie- en voorlichtingsbeleid aan één minister is dan ook een noodzakelijke voorwaarde voor de ontwikkeling van zo'n beleid.

7.1.4 Principes van Vlaamse overheidsvoorlichting

Er dient ten slotte een richtsnoer opgesteld dat de principes formuleert waaraan alle Vlaamse overheidsvoorlichting zich houden moet.

7.2 Actie

De opmaak van een algemeen communicatiestrategie en -plan is slechts mogelijk op basis van een grondige kennis van de doelgroepen, behoeften en bestaande initiatieven inzake voorlichting en de structuren, de werking en het aanbod van de Vlaamse overheid. De opmaak van zo'n plan was dan ook nog niet mogelijk tijdens het eerste werkingsjaar van de informatieambtenaar. Pas in 1994 kan hiermee een aanvang gemaakt kunnen worden.

De doelstellingsanalyse binnen het organisatieontwikkelingsproject HOOP heeft bijzondere aandacht besteed aan deze uitdaging. Onder het hoofdstuk Voorlichting, Communicatie en Ontvangst is dan ook de operationele doelstelling geformuleerd te komen tot de integratie van alle voorlichtingscampagnes van Vlaamse ministers, Vlaamse regering en ministerie van de Vlaamse Gemeenschap tot één jaarlijks, maar permanent bijstuurbaar, globaal communicatieplan. De jaarlijkse communicatieplannen zullen kaderen in een globale communicatiestrategie, waarvan de krachtlijnen opgesteld zullen worden in een conceptnota betreffende het communicatiebeleid van de Vlaamse overheid.

7.3 Kredieten voor voorlichting

Voor de uitbouw van een coherent en geïntegreerd voorlichtings- en communicatiebeleid is een volledig overzicht van de budgetten die aan de velerlei verschillende voorlichtingsinitiatieven besteed worden, onmisbaar. Het is echter niet eenvoudig om een correct beeld te krijgen van de kredieten die aan voorlichtingsinitiatieven worden besteed. De kredieten liggen over de gehele begroting verspreid, omdat voorlichting niet als een afzonderlijke, specifieke dienstverlening wordt beschouwd. De functioneel bevoegde minister of diensten beschouwen de voorlichting als een integraal deel van hun bevoegdheid. Bijna elk begrotingsprogramma bevat daarom eigen voorlichtingskredieten. Deze worden niet altijd duidelijk omschreven of ze zitten verdoken in andere begrotingsposten. Met het specialiteitsbeginsel, namelijk dat de uitgaven volgens hun aard worden verdeeld over programma's en begrotingsartikelen of basisallocaties, wordt nauwelijks rekening gehouden.

Om een minimaal overzicht te bekomen, werd vanaf 1993 nochtans een afzonderlijk programma 11.2 Kanselarij en Voorlichting opgenomen in de begroting, met de bedoeling om hierop stelselmatig de voorlichtingskredieten in te schrijven. Vooral de administratie Kanselarij en Voorlichting had hierop aangedrongen, hierin gevolgd door de Interdepartementale Werkgroep voor Communicatie en Ontvangst. Deze werkgroep had reeds eerder van het college van secretarissen-generaal de opdracht gekregen om te fungeren als begrotingswerkgroep inzake voorlichting. De werkgroep en voornamelijk de departementale afgevaardigden in deze werkgroep beschikken momenteel echter nog over te weinig begrotingsbevoegdheden om fundamentele wijzigingen in de begroting door te voeren. Bovendien is zelfs bij de departementale afgevaardigden het inzicht in de departementale besteding van de middelen aan voorlichting nog te vaak zoek.

De kredieten van het programma 11.2 worden tot nog toe hoofdzakelijk aangewend voor interdepartementale voorlichtingsinitiatieven. Deze kredieten worden centraal beheerd door de administratie Kanselarij en Voorlichting. Er komt niet één krediet op voor dat uitdrukkelijk bestemd is voor een departementaal voorlichtingsproject of dat decentraal wordt beheerd. Het centrale krediet wordt door de departementen voornamelijk aangesproken omdat er geen middelen op het eigen begrotingsprogramma voorzien zijn, de eigen middelen uitgeput zijn of wanneer de departementen moeilijkheden ondervinden om een bepaalde uitgave op het eigen programma vast te leggen of uit te betalen.

Men kan het begrotingsprogramma 11.2 bezwaarlijk al een volwaardig programma noemen. De evolutie is echter onmiskenbaar: terwijl het programma in de begroting van 1993 slechts 5 allocatienummers bevatte voor een totaal bedrag van 189,5 miljoen fr., was dit in de begroting van 1994 reeds 341,7 miljoen, verspreid over 9 begrotingsposten. De voornaamste nieuwe post (140 miljoen fr.) betreft de uitgaven voor bekendmaking van beslissingen van de Vlaamse regering die kaderen binnen het protocol dat de Vlaamse regering heeft afgesloten met de Vlaamse geschreven pers. De informatieambtenaar heeft hiervoor ordonanceringsbevoegdheid ontvangen van de minister-president.

Aanbeveling 13 : De verdere uitbouw van het programma hangt af van de bereidwilligheid van de departementen om de voorlichtingskredieten die zich nu nog op de onderscheiden activiteitenprogramma's bevinden, over te brengen naar programma 11.2. Een diversificatie van de budgettaire beheersvorm (centraal, matrix, departementaal) kan de departementen ertoe aanzetten hun vrees te overwinnen dat de centrale of horizontale diensten de hand zouden willen leggen op de departementale kredieten. De samenstelling van het programma dient overigens te behoren tot de bevoegdheid van de Interdepartementale Werkgroep voor Communicatie en Ontvangst, zodat de inspraak van de departementen verzekerd is. Een duidelijker omschrijving van de begrotingsbevoegdheid van een expliciete delegatie naar de werkgroep en de individuele leden kan hiertoe bijdragen.

8 Zorg voor verstaanbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van bestuursdocumenten

Artikel 6 van het Decreet op de Openbaarheid van Bestuursdocumenten stipuleert dat de informatieambtenaar tot taak heeft "erop toe te zien dat alle voor de burgers bestemde documenten in correcte en begrijpelijke taal gesteld zijn". Tijdens zijn eerste werkingsjaar heeft de informatieambtenaar hiervan enkel een prioriteit kunnen maken bij de redactie van persmededelingen, zowel ten behoeve van de Vlaamse regering als van het ministerie, en bij de publikaties waarvoor een beroep op hem gedaan werd. Voor de rest is de nood aan een systematische aanpak van bestuursdocumenten met het oog op de leesbaarheid levensgroot en ligt hier nog een enorm werkveld.

8.1 Taaladvies

Binnen de administratie Kanselarij en Voorlichting zijn in de dienst Vertalingen en Taaladvies drie filologen voltijds belast met taaladvies. Krachtens omzendbrief VE 92/32 kunnen ontwerpen en decreten en besluiten pas aan de Vlaamse regering voorgelegd worden na taalkundig advies vanwege deze dienst. Het gaat hier om zo'n volume, dat het geen vanzelfsprekendheid is dat de cel Taaladvies voldoende ademruimte overhoudt om daarnaast nog op regelmatige basis andere voor het publiek bedoelde teksten taalkundig en stilistisch te adviseren.

Aanbeveling 14 : Het is dringend noodzakelijk systematisch werk te maken van taalkundig nazicht van de voor het ruime publiek bestemde Vlaamse overheidspublicaties. Dit nazicht mag niet beperkt blijven tot een strikt taalkundige controle, doch moet - breder - vertrekken vanuit een globale zorg voor de verstaanbaarheid en leesbaarheid. De informatie-ambtenaar pleit er daarom voor de prioriteiten van de cel Taaladvies deels te heroriënteren, zodat zij zich meer intens kan toelagen op deze arbeid.

8.2 Vormingsinitiatief inzake taalgebruik

Op termijn kan veel heil verwacht worden van een "preventieve" aanpak, waarbij ambtenaren opgeleid worden om zelf betere teksten te schrijven. De dienst Vorming richt in dit verband cursussen in. Hij heeft in zijn pakket ook een cursus Schrijftraining op maat opgenomen, waarbij in de cursusopbouw uitgegaan wordt van de concrete taalnoden van de (vrijwillig) inschrijvende diensten. Verscheidene diensten zijn trouwens reeds ingegaan op dit aanbod.

Aanbeveling 15 : Dit initiatief kan niet genoeg toegejuicht worden. Er kan nagegaan worden welke diensten (of activiteiten) prioritair in aanmerking komen om als geheel een dergelijke training te volgen, en deze diensten kunnen daar dan ook toe gestimuleerd worden. Het is ook aangewezen de cel Taaladvies te betrekken bij de begeleiding van de schrijftrainingen (organisatie, inhoudelijk overleg met docenten, kwaliteitsbewaking...).

8.3 Formulieren

De zorg voor de verstaanbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van documenten mag niet beperkt worden tot officiële besluiten en voorlichtingspublicaties. Een volwassen communicatiebeleid zal oog hebben voor het geheel aan documenten waarmee de Vlaamse overheid zich tot de bevolking wendt.

In de communicatie tussen overheid en burger vormen formulieren een zeer omvangrijke en zeer belangrijke groep documenten. Veelal zijn zij het kanaal waarlangs de burger voor het eerst in aanraking komt met de overheid. Zeer vele formulieren van de Vlaamse overheid zijn moeilijk verstaanbaar en hanteerbaar en zijn bovendien nauwelijks herkenbaar als zijnde afkomstig van de Vlaamse overheid.

Aanbeveling 16 : Zowel intern als extern is de knowhow voorhanden om de formulieren van de Vlaamse overheid te herwerken tot gebruiksvriendelijke documenten. Een overheid die zich publieksvriendelijk wil profileren, zal van een herwerking van haar formulieren een prioritair project maken. Het vormt een uitgelezen kans om op korte termijn een opvallende stap vooruit te zetten.

Her en der zijn ter zake reeds losse initiatieven genomen. Er is thans nood aan een georganiseerde aanpak van het probleem. In eerste instantie is een algemene inventarisatie nodig van de bestaande formulieren. Op basis hiervan kunnen dan de materies of afdelingen aangeduid worden die bij voorrang in aanmerking komen voor een systematische doorlichting en aanpassing van hun formulierenbestand. Hierbij zal niet alleen werk gemaakt worden van een inhoudelijke en vormelijke verbetering van individuele formulieren, maar ook van een broodnodige uitdunning van het totale formulierenbestand. Dat dit laatste samenhangt met de globale organisatie van dossierbehandeling en interne communicatie, mag niet tot gevolg hebben dat de uitdunningsoperatie eindeloos vooruitgeschoven wordt.

9 Imago-opbouw ten behoeve van Vlaamse Gemeenschap

De Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest zijn als zelfstandig en volwaardig bestuursniveau onvoldoende bekend bij de Vlamingen. Opeenvolgende staatshervormingen hebben het de bevolking wel erg moeilijk gemaakt om zicht te hebben op de bevoegdheden van het Vlaamse bestuursniveau en de verhouding tussen Gemeenschap en Gewest enerzijds en de federale staat anderzijds. Voor een maximale efficiëntie van Vlaams beleid en Vlaamse administratie is het nochtans van groot belang dat de mensen de eigen plaats en het eigen aandeel van de Vlaamse overheid in het staatsbestel correct kunnen situeren. Hiertoe is op twee vlakken actie vereist :

- Er moeten initiatieven genomen worden om de mensen inzicht te geven in de plaats van Vlaamse Gemeenschap en Vlaams Gewest binnen de federale staat België, en vooral in het uitgebreide pakket bevoegdheden van Gemeenschap en Gewest.
- Er moet werk gemaakt worden van een grotere herkenbaarheid van het Vlaamse bestuursniveau en de Vlaamse administratie.

9.1 Kennis van het bestuursniveau Vlaamse Gemeenschap/Vlaams Gewest

De Vlaamse overheid heeft nog weinig of geen inspanningen gedaan om de gevolgen van de staatshervorming van 1993 te vertalen naar het ruime publiek toe. De door Inbel op last van de federale overheid uitgewerkte multimediale campagne "De Staatshervorming" is niet aangevuld door een Vlaams initiatief ter zake. Niettemin is de vraag, met name in onderwijskring, groot. De Vlaamse overheid staat voor de uitdaging om op deze vraag in te gaan en op een vulgariserende en didactisch verantwoorde wijze basismateriaal over Vlaanderen, zijn bestuur en bevoegdheden ter beschikking te stellen en zeer ruim te verspreiden. Zij kan het zich niet veroorloven de eerste rechtstreekse verkiezing van het Vlaamse Parlement te laten voorbijgaan zonder grootschalige bekendmakings- en sensibiliseringscampagne ter zake. Bevoorrechte partners hierbij zullen het onderwijs en de media zijn. De informatieambtenaar zal in de loop van '94 voorstellen tot concrete aanpak formuleren.

Aanbeveling 17 : In het kader van het Protocol Steun aan de geschreven pers besteedt de Vlaamse regering jaarlijks meer dan honderd miljoen aan advertenties in de Vlaamse dag- en weekbladen. Dit kanaal kan uiteraard ingeschakeld worden voor een massale ondersteuning van deze campagne, zowel rechtstreeks voor de verspreiding van vulgariserende informatie over het Vlaamse bestuursniveau als voor de bekendmaking van speciaal voor deze campagne ontwikkelde publikaties. De begin '94 gevoerde doch reeds in '93 voorbereide kranten- en weekbladencampagne i.v.m. de Vlaamse begroting was een eerste (leerrijke) poging om traditioneel moeilijk geachte materie te vertalen naar een groter publiek toe. De weerklink die deze advertentiereeks gekregen heeft en de massale respons op de coupons die deze advertenties bevatten, illustreren zowel de belangstelling van de bevolking als de praktische bruikbaarheid van dit medium.

9.2 Zorg voor herkenbaarheid van Vlaams bestuursniveau en Vlaamse administratie

Systematische zorg voor een grotere visuele herkenbaarheid van de Vlaamse overheid en met name de Vlaamse administratie kan de beeldvorming van een volwaardig Vlaams bestuursniveau bij de bevolking sterk ten goede komen. Deze visuele herkenbaarheid wordt gegarandeerd door een consequente toepassing en verdere uitbouw van de Vlaamse huisstijl. De organisatie van de Vlaamse administratie als één ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is hierbij zonder meer een groot voordeel.

De op initiatief van de dienst Pers, Voorlichting en Ontvangst ontwikkelde (en reeds bekroonde) huisstijl heeft ondertussen zijn soepele bruikbaarheid bewezen. Hij raakt langzaam maar zeker ingeburgerd bij de vele diensten van het ministerie, die ervaren dat het in acht nemen van de vrij minimaal gehouden elementaire regels van de Vlaamse huisstijl niet hoeft te leiden tot een inperking van hun eigen creativiteit en bewegingsvrijheid. Het is dan ook ergerlijk te moeten vaststellen dat sommige diensten de Vlaamse huisstijl hardnekkig blijven afwijzen en zich op die wijze weigeren in te schrijven in de globale imago-opbouw van de diensten van de Vlaamse regering. Dit soort Einzelgängerei komt uiteindelijk niemand, op langere termijn ook de betrokken dienst zelf niet, ten goede. Op een ander niveau roept ook het willekeurig gebruik van een eigen, los van de algemene huisstijl ontwikkeld, logo door verscheidene diensten van het ministerie vragen op. Enige coördinatie en regelgeving ter zake zou nuttig zijn, zonder volledig afbreuk te moeten doen aan het verlangen bij de betrokken diensten naar een eigen identiteit.

10 Crisisvoorlichting

Hoewel de aanpak van rampen en noodsituaties op de eerste plaats bij andere instanties (federale Minister van Binnenlandse Zaken, provinciegouverneurs, burgemeesters...) berust, kan ook de Vlaamse overheid op velerlei wijzen met nood- en crisissituaties geconfronteerd worden. In zo'n situaties vormt de communicatie met de bevolking en de media een essentieel gegeven. Bij gebrek aan gestructureerde voorbereiding dient deze communicatie thans geïmproviseerd te verlopen. Dit draagt niet bij tot de efficiëntie van de hulpverlening of probleemverhelping en doet het imago van de overheid geen goed.

Aanbeveling 18 : Het wordt voor de communicatieverantwoordelijken bij de Vlaamse overheid een prioritaire uitdaging om ernstig na te denken over en werk te maken van een betere voorbereiding van haar crisiscommunicatie, de nodige procedures uit te werken en informatie te verzamelen. Gelet op de risico's die dag in dag uit bestaan, zou het dwaasheid zijn hiervan niet reeds in 1994 werk te maken.

Bij de voorbereiding van een georganiseerde crisisvoorlichting zal het o.m. belangrijk zijn

- duidelijk aan te geven wie verantwoordelijk is voor de communicatie, wie optreedt als woordvoerder en hoe deze alle voorlichting centraliseert;*
- vast te leggen welke de respectieve rol van de verantwoordelijke minister en de administratie is, en hierbij ook voor de administratie een belangrijke rol te voorzien;*
- garanties in te bouwen dat vanuit het ministerie geen tegenstrijdige signalen naar de buitenwereld vertrekken;*
- garanties in te bouwen dat de media te maken krijgen met ambtenaren die een stevige ervaring en knowhow hebben inzake omgang met de media;*
- te allen tijde te kunnen beschikken over alle nuttige namen, adressen en (private) telefoonnummers;*
- te allen tijde alle detailinformatie te bezitten over alle technische (tele)communicatie-infrastructuur die, verspreid over het hele Vlaamse land, ter beschikking is van de Vlaamse overheid;*
- de coördinatie met de andere betrokken overheden en derden te organiseren.*

Bovenal zal het van belang zijn globaal na te denken over de aanpak van crisissituaties en bij de aanpak hiervan de verantwoordelijken voor de communicatie en voorlichting ten nauwste te betrekken.

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

Voorlichting vormt geen losstaand gegeven, zij vormt slechts een (weliswaar essentieel) onderdeel van de totale communicatie tussen overheid en bevolking. Een volwaardig communicatiebeleid zal daarom ook oog hebben voor de kwaliteit van de overige vormen van communicatie.

Dat deze zorg ook in andere geledingen van het ministerie aanwezig is, mag blijken uit een initiatief van de dienst Restaurant, Onthaal, Telefonie & Schoonmaak om de beantwoording van telefoonoproepen aan de diensten van het ministerie te verbeteren. Het kwam er nadat metingen op de telefooncentrale van Boudewijn- en Markiesgebouw uitgewezen hadden dat een te groot percentage der inkomende telefoonoproepen niet beantwoord wordt. Door een werkgroep zijn voorstellen uitgewerkt om vooral door een betere interne organisatie en oordeelkundige toepassing van de in de telefooncentrale beschikbare software het aantal onbeantwoorde oproepen drastisch te verminderen. De ombudsman en de informatieambtenaar werden nauw betrokken bij dit initiatief.

Beide ambtenaren waren ook betrokken bij de werking van de Werkgroep Beter Bestuur voor de Burger, waar acties voor het tijdig beantwoorden van brieven en tijdig betalen van facturen interdepartementaal gestuurd en gecoördineerd worden.

12 Wetenschappelijke ondersteuning van het voorlichtingsbeleid

Een ernstig voorlichtingsbeleid kan zich niet tevreden stellen met een eeuwige nattevinger-aanpak. De gemeenschap kan en mag pas bereid gevonden worden om substantiële bedragen te investeren in voorlichting wanneer aangetoond kan worden dat die voorlichting inderdaad werkt en resultaat heeft.

Het ware simplistisch het antwoord op de vraag of en hoe voorlichting werkt, enkel af te leiden uit eenvoudige gegevens als het aantal folders die aangevraagd zijn of het aantal mensen dat een opendeurdag bezocht heeft. De vraag naar de werking en het effect van voorlichting kan alleen beantwoord worden op basis van toegepast wetenschappelijk onderzoek. Het behoort dan ook tot het takenpakket van de voorlichters om dit wetenschappelijk onderzoek te stimuleren en organiseren.

Op dit vlak ontbreekt evenwel elke traditie in Vlaanderen, en de contacten tussen de voorlichters en de academische wereld zijn schaars en vrijblijvend. De bereidheid om te investeren in voorlichting gaat te zelden samen met de bereidheid om ook te investeren in onderzoek naar de wijze waarop die voorlichting het best aangepakt wordt. In Nederland bedroeg de omzet van door de Rijksvoorlichtingsdienst begeleid communicatie-onderzoek 4,9 miljoen gulden in 1993, en geldt vanaf datzelfde jaar de verplichting dat alle grote overheids campagnes begeleid moeten worden met effectonderzoek. Vlaanderen heeft op dat punt nog een hele weg af te leggen.

Ook bij de uitbouw van een coherent Vlaams voorlichtingsbeleid moet de zorg voorop staan om de praktische aanpak te laten aansluiten op de resultaten van concreet onderzoek. In een eerste fase heeft de informatieambtenaar in zijn eerste werkingsjaar (inderdaad vrijblijvend) contact gezocht met de afdelingen Communicatiewetenschappen van een paar Vlaamse universiteiten, met het doel na te gaan welke mogelijkheden tot samenwerking bestaan.

Tevens is de aanzet gegeven tot een eerste uitgebreid onderzoek dat in de loop van 1994 plaats moet vinden. Gelet op de omvang van het budget dat de Vlaamse regering bereid is te besteden aan advertenties in de geschreven pers, ligt het in de bedoeling het onderzoek op deze advertenties toe te spitsen. Er wordt gepland voorbereidend onderzoek uit te voeren naar verwachtingspatroon, belangstellingssferen, kennisgraad en taalgebruik van de Vlamingen m.b.t. overheidsadvertenties, om de advertenties zowel inhoudelijk als vorm-technisch beter te laten inspelen en aansluiten op het doelpubliek. Tevens zou een gestandaardiseerde vorm van pretesting ontwikkeld worden waarmee ontwerpen van advertenties vooraf bij een beperkt maar voldoende representatief panel getoetst kunnen worden op hun effectiviteit en communicatieve waarde. Hiervoor wordt samenwerking gezocht met Vlaamse universiteiten.

VOORLICHTING EN WERKING VAN DE INFORMATIEAMBTENAAR : ORGANISATORISCHE ASPECTEN

13 Interdepartementale Werkgroep voor Communicatie en Ontvangst

Begin 1993 werd binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap de Interdepartementale Werkgroep voor Communicatie en Ontvangst (IWCO) opgericht. Naast een vertegenwoordiger van elk departement omvat deze door de directeur-generaal van de administratie Kanselarij en Voorlichting voorgezeten werkgroep ook de ambtenaren die binnen het departement Coördinatie verantwoordelijk zijn voor de voorlichting, communicatie en ontvangst.

IWCO vormt een belangrijk instrument bij de coördinatie van het voorlichtingsbeleid binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Hier worden niet alleen afspraken gemaakt i.v.m. de interdepartementale voorlichtingsinitiatieven en coördinatie-activiteiten, de departementale vertegenwoordigers melden in dit forum ook de departementale initiatieven die op stapel staan. IWCO bespreekt de lacunes in de voorlichting en stelt de nodige maatregelen voor. Vanwege het college van secretarissen-generaal kreeg IWCO ook de opdracht om op te treden als begrotingswerkgroep i.v.m. de voorlichtingskredieten. In het begin betrof het enkel de kredieten die hiervoor opgenomen waren in het bestaansmiddelenprogramma, maar mede op vraag van IWCO werd in 1993 een eigen programma voor de voorlichtingskredieten in de begroting ingeschreven.

Aanbeveling 19 : Het ligt voor de hand de Interdepartementale Werkgroep voor Communicatie en Ontvangst verder uit te bouwen tot de instantie die het algemene voorlichtingsbeleid interdepartementaal ontwikkelt. IWCO moet de effectieve bevoegdheid krijgen om bindende beslissingen te nemen inzake het algemene voorlichtingsbeleid en om het begrotingsprogramma Voorlichting samen te stellen. Dit kan alleen wanneer de werkgroep en de leden van de werkgroep hiervoor de nodige delegatie van bevoegdheden ontvangen, hetzij vanwege de functioneel bevoegde ministers, hetzij vanwege het college van secretarissen-generaal. Daarnaast voorziet art. II 23 van de nieuwe rechtspositieregeling van het personeel van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap trouwens dat het college niet meer tussenkomt in geval van unanieme beslissing binnen de Werkgroep.

14 Departementale communicatieverantwoordelijken

Het is duidelijk dat de zorg voor de concrete initiatieven inzake voorlichting en communicatie binnen de diensten, besturen, administraties en departementen op de eerste plaats een zaak van die departementen zelf is. Die zorg dient dus op departementaal niveau georganiseerd en gecoördineerd.

De Interdepartementale Werkgroep voor Communicatie en Ontvangst bestaat o.m. uit de communicatieverantwoordelijke van elk der zes departementen. Aangezien een groot gedeelte van de voorlichtingsactiviteit op departementaal vlak gebeurt, is voor deze departementale communicatieverantwoordelijken een belangrijke rol weggelegd. Zij zorgen er niet alleen voor dat de stem van het departement gehoord wordt in het interdepartementale voorlichtingsdebat en dat de interdepartementaal genomen beslissingen teruggekoppeld worden naar het departement. Binnen hun departement hebben zij ook een coördinerende, ondersteunende en stimulerende rol m.b.t. de voorlichtingsinitiatieven die her en der genomen worden, en zij kunnen optreden als contactpersoon tussen de centrale voorlichtingsinstanties en de diensten.

De positie van deze vertegenwoordigers is evenwel nergens duidelijk omschreven. Zo is het niet duidelijk in hoeverre zij hun departement binden, volmacht hebben om namens het departement de voorlichtingskredieten te beheren, of verplicht betrokken worden bij de voorlichtingsinitiatieven van het departement.

Aanbeveling 20 : In de meeste gevallen dienen de departementale verantwoordelijken voor externe communicatie deze opdracht te combineren met andere opdrachten, die grotere prioriteit krijgen dan de externe communicatie. Dit betekent in de praktijk vaak dat zij aan de voorlichting slechts secundaire aandacht kunnen besteden. Een opwaardering van de externe communicatie in het takenpakket van de departementale opdrachthouders is broodnodig. De link met interne communicatie zal daarbij vaak voor de hand liggen, doch hoeft geen absolute noodzaak te zijn. Waar de externe communicatie aan een niet-opdrachthouder toevertrouwd wordt, dient de betrokken ambtenaar een voldoende centrale plaats binnen het departement in te nemen en voldoende direct contact met de secretaris-generaal te hebben. Hoe dan ook is het nodig dat binnen elk departement minstens één ambtenaar uitdrukkelijk belast wordt met de externe communicatie. De ambtenaar die belast wordt met de vertegenwoordiging van zijn/haar departement in IWCO, dient ook op andere wijzen ten nauwste betrokken te worden bij de voorlichting binnen het departement.

Aanbeveling 21 : Naast IWCO zijn ook andere permanente of tijdelijke interdepartementale werkgroepen actief op het vlak van de voorlichting of communicatie. Hoewel de materies zeer nauw verwant zijn, worden de departementen in die verschillende werkgroepen soms door verschillende personen vertegenwoordigd. Dit komt de efficiëntie en eenduidigheid van de besluitvorming niet ten goede. Wanneer binnen elk departement inderdaad één persoon expliciet verantwoordelijk gesteld wordt voor de externe communicatie, wordt het mogelijk en zelfs aangewezen om steeds dezelfde persoon naar nauw verwante werkgroepen af te vaardigen. Het probleem stelt zich met name i.v.m. de Werkgroep Advertenties in de

Geschreven Pers, die in opdracht van de Stuurgroep de selectie der onderwerpen waarover geadverteerd zal worden, voorbereidt. De samenstelling van deze Werkgroep loopt slechts gedeeltelijk parallel met die van IWCO. Er wordt voor gepleit dat de departementale vertegenwoordiging in beide werkgroepen identiek zou zijn. De Werkgroep Advertenties kan dan optreden als subwerkgroep van IWCO.

Aanbeveling 22 : Het is aangewezen om de rol van de departementale vertegenwoordigers in IWCO verder uit te bouwen en hen een meer actieve en centrale rol in het departementale voorlichtingsbeleid toe te kennen. Hun positie en bevoegdheden m.b.t. het departementale voorlichtingswerk en binnen IWCO dienen duidelijk omschreven te worden.

Een belangrijk onderdeel hiervan vormt hun bevoegdheid i.v.m. voorlichtingskredieten en -begroting. Voorgesteld wordt om aan de departementale vertegenwoordigers in IWCO in verschillende richtingen begrotingsbevoegdheid te geven :

- * hij/zij dient namens zijn/haar departement de voorstellen betreffende de voorlichtingskredieten in bij IWCO, en heeft daarbij de bevoegdheid om de voorlichtingskredieten die nu nog verspreid liggen over de verschillende activiteitenprogramma's onder te brengen in het programma Voorlichting;*
- * nadat IWCO collegiaal beslist heeft over de samenstelling van het begrotingsprogramma Voorlichting, en nadat de beheersvormen bepaald zijn, wordt de departementale vertegenwoordiger verantwoordelijk voor de departementaal ingeschreven kredieten; hij/zij dient hiervoor delegatie te ontvangen vanwege de bevoegde instantie.*

Verder dienen de departementale IWCO-leden verantwoordelijk gemaakt te worden voor de naleving van de beslissingen inzake het algemene communicatiebeleid in zijn departement. Zij krijgen dan initiatiefrecht in IWCO om namens het departement voorstellen inzake het algemene communicatie- en voorlichtingsbeleid, de communicatiestrategie en de jaarlijkse communicatieplannen in te dienen of aanpassingen aan het gevoerde beleid te vragen. Op deze wijze worden de departementale vertegenwoordigers volwaardig verantwoordelijk voor de vertaling van de departementale bijzonderheden in de algemene communicatie-aanpak.

Een laatste belangrijke verantwoordelijkheid vormt hun nauwe en voortdurende contact met de centrale voorlichtingsinstanties.

Binnen de administratie Kanselarij en Voorlichting is een beperkte werkgroep begonnen met het uitwerken van voorstellen om de werking van IWCO en de rol van de departementale IWCO-vertegenwoordigers te onderbouwen en hun nauwe samenwerking met de centrale voorlichtingsverantwoordelijken te structureren. Voor zowel de departementale als interdepartementale werking op voorlichtingsvlak is het noodzakelijk dat de hier aangegeven opties nog in de loop van 1994 vertaald worden in delegatiebesluiten, reglementen en samenwerkingsverbanden.

15 Werking van de informatieambtenaar binnen administratie Kancelarij en Voorlichting

De informatieambtenaar is toegevoegd aan het bestuur Pers, Voorlichting en Ontvangst binnen de administratie Kancelarij en Voorlichting (departement Coördinatie). Zijn benoemingsbesluit dd. 16/9/1992 stipuleert dat hij zijn taak op een onafhankelijke wijze uitvoert. Hij werkt nauw samen met de dienst Pers, Voorlichting en Ontvangst, die van hetzelfde bestuur deel uitmaakt. Nochtans was in zijn eerste werkingsjaar de taakverdeling tussen de informatieambtenaar en de dienst Pers, Voorlichting en Ontvangst niet op alle vlakken even duidelijk. Dit bemoeilijkte soms de vraag vanwege diensten van het ministerie naar ondersteuning bij voorlichtingsactiviteiten.

Aanbeveling 23 : In aansluiting op de invoering van het nieuw Vlaams ambtenarenstatuut en in het kader van de organisatie-ontwikkeling HOOP worden in het late voorjaar van 1994 de organisatorische niveaus "bestuur" en "dienst" binnen het hele ministerie van de Vlaamse Gemeenschap vervangen door het ene nieuwe niveau "afdeling". Hoe dit toegepast zal worden op de sector voorlichting, is bij het afsluiten van dit Jaarverslag nog niet geweten. Evenmin is er duidelijkheid over de wijze waarop de informatieambtenaar in de nieuwe structuur ingeschakeld zal worden. Welke ook de beslissing weze, is er nood aan een duidelijke taakverdeling tussen de voor communicatie verantwoordelijke afdeling en de informatieambtenaar. Op het ogenblik dat de redactie van dit Jaarverslag afgesloten wordt, in het voorjaar van '94, is het gesprek over deze taakverdeling afgerond binnen de administratie Kancelarij en Voorlichting en zijn ter zake duidelijke afspraken gemaakt. Deze taakverdeling kan blijven gelden welke beslissing ook genomen wordt over de organisatiestructuur. Het zal erop aankomen deze taakverdeling voldoende ruim bekend te maken bij de diensten van de Vlaamse regering, zodat eenieder weet tot wie hij zich voor welke dienstverlening richten kan.

16 Personeelsondersteuning van de informatieambtenaar

De personeelsondersteuning van de informatieambtenaar is uiterst bescheiden. Hem is één adjunct-adviseur toegewezen, die geselecteerd werd in het kader van een interdepartementale mutatieronde. Hij deelt verder een uit vier medewerkers bestaand secretariaat met de ombudsman. Occasioneel kan hij een beroep doen op ondersteuning door de dienst Pers, Voorlichting en Ontvangst.

Aanbeveling 24 : Het zal duidelijk zijn dat de huidige personeelsondersteuning van de informatieambtenaar volstrekt onvoldoende is om deze toe te laten zijn decretaal bepaalde takenpakket behoorlijk te realiseren en meer dan een begin van uitvoering te geven aan de verwachtingen die her en der gegroeid zijn ten aanzien van zijn functie.

Een uitbreiding van het aantal medewerkers is dan ook een absolute must. De nood stelt zich niet op de eerste plaats bij het secretariaat, wel bij de inhoudelijke ondersteuning. Op korte termijn dient deze directe ondersteuning broodnodig uitgebreid te worden met minstens twee personeelsleden van niveau A1.

Hiermee wordt geen uitspraak gedaan over de personeelsnoden op langere termijn inzake voorlichting. De voorgestelde uitbreiding is niet meer dan wat minimaal noodzakelijk is om op korte termijn de vernieuwde aanpak die zowel Vlaamse Raad als Vlaamse regering gewenst hebben, leefbaar te houden. Als zodanig is dit een directe oproep tot de politiek verantwoordelijken.

17 Contacten en samenwerking met Vlaamse Raad en de Vlaamse Openbare Instellingen

17.1 Vlaamse Raad

De relaties van de informatieambtenaar met de Vlaamse Raad bleven beperkt tot occasioneel contact met zijn voorlichtingsambtenaar. Na het wegvallen van deze laatste en in afwachting dat zij een opvolger krijgt, was er geen noemenswaardig contact, hoe wenselijk zo'n overleg nochtans ook wezen moge.

Er wordt zorg voor gedragen de persmededelingen over de beslissingen van de Vlaamse regering tegelijk met de verspreiding naar de pers ook bekend te maken aan de Vlaamse Raad. De interdepartementale publikaties van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap worden steeds bezorgd aan de leden van de Vlaamse Raad.

17.2 Vlaamse Openbare Instellingen

Er dient op gewezen dat de integratie van het Vlaamse voorlichtingsbeleid in de gegeven omstandigheden noodzakelijkerwijs beperkt dient te worden tot de Vlaamse regering en haar diensten, d.w.z. het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. De Vlaamse openbare instellingen zijn autonoom om elk voor zich een eigen communicatiebeleid uit te bouwen. Het Decreet op de Openbaarheid van Bestuursdocumenten verplicht de openbare instellingen tot het voeren van een actief voorlichtingsbeleid en het aanstellen van een eigen informatieambtenaar, niet tot de integratie van dit beleid binnen een algemeen Vlaams communicatiebeleid. Aangezien zeer belangrijke en voor het grote publiek direct relevante onderdelen van het overheidsoptreden (bijv. arbeidsbemiddeling, openbare omroep, openbaar vervoer,...) toevertrouwd zijn aan openbare instellingen, kan dit ernstige gevolgen hebben voor de wijze waarop de bevolking de Vlaamse overheid kent en ervaart.

Occasioneel valt wel samenwerking tussen diensten van het ministerie en aanverwante openbare instellingen (bijv. in de milieusector) ter gelegenheid van beurzen e.d. te signaleren. Ook de *Gids van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en van de Vlaamse Instellingen van Openbaar Nut* bevat wegwijsinformatie over het geheel van de Vlaamse overheid. Het is een initiatief van het ministerie, waarvoor de openbare instellingen op vrijwillige basis gegevens ter beschikking stellen. Alleen met het *Jaarbeeld '93* is vanuit het college van secretarissen-generaal een eerste poging ondernomen om het ministerie en de openbare instellingen gezamenlijk een voorlichtingsproject te laten uitwerken.

Aanbeveling 25 : Zelfs zonder deze versnippering hebben Vlaamse Gemeenschap/Vlaams Gewest het bijzonder moeilijk om zich als volwaardig beleidsniveau te laten herkennen door de Vlamingen. Alleen daarom al - maar ook vanuit voorlichtingstechnische overwegingen - is op voorlichtingsvlak een structurele samenwerking tussen alle onderdelen van

de Vlaamse overheid en een betrekken van al deze instanties in een algemeen voorlichtingsbeleid een noodzaak. In hoofde van de Vlaamse bevolking is de nood aan zo 'n geïntegreerde aanpak groot.

Dit geldt niet in dezelfde mate voor alle aspecten van dat beleid. Maar alleszins wèl geldt het voor de globale aspecten van de wegwijsvoorlichting. Het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap kan het voortouw nemen.

Doch de samenwerking zal wellicht moeilijk te realiseren zijn zonder sterke stimuli van bovenaf. De Vlaamse openbare instellingen hechten groot belang aan hun beheersautonomie. Het gesprek over samenwerking zal het niveau van vrijblijvend praten enkel kunnen overstijgen wanneer zo 'n overleg actief ondersteund wordt door de Vlaamse Raad, de Vlaamse regering en alle ministers op wier bevoegdheidsdomeinen de Vlaamse Openbare Instellingen zich bewegen.

18 Contacten en samenwerking met andere bestuursniveaus

18.1 Gemeentebesturen

Het Vlaamse Regeerakkoord vermeldt als actiepunt : "In samenspraak met de gemeenten zal de organisatie van een plaatselijk info-loket onderzocht worden" (punt 2.1). De beleidsverklaring van Vlaams minister Theo Kelchtermans herneemt dit actiepunt (p.83, onder "5. Openbaarheid van bestuur"). Ook het Decreet op de Openbaarheid van Bestuursdocumenten vermeldt de mogelijkheid tot samenwerking met de gemeenten inzake actieve openbaarheid. Op het vlak van de voorlichting is het Vlaamse beleid dus uitdrukkelijk gericht op samenwerking met de gemeentebesturen.

Zoals hierboven reeds aangegeven heeft het college van secretarissen-generaal besloten reeds op twee deelterreinen samenwerking met de gemeentebesturen te organiseren :

- * De systematische bekendmaking en distributie van Vlaamse overheidspublicaties via de gemeentebesturen (en de van het gemeentebestuur afhangende openbare bibliotheken) is tegelijk bedoeld om het probleem van de distributie van publicaties op te lossen en een begin van uitvoering te geven aan de wil tot samenwerking met het gemeentelijke niveau.
- * De systematische verspreiding van de *Gids van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap* in zowel diskette- als gedrukte vorm bij de gemeentebesturen en openbare bibliotheken moet de lokale besturen toelaten op een meer efficiënte wijze hun intermediaire rol op het vlak van de wegwijsvoorlichting waar te maken.

Deze samenwerking wordt uitdrukkelijk ondersteund door de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG), wat erop kan duiden dat ook van de kant van de gemeenten inzake voorlichting een nood aan samenwerking tussen lokaal en Vlaams bestuursniveau leeft. Ongetwijfeld speelt de geleidelijke toename van het aantal gemeentelijke informatie-ambtenaren hierbij een rol.

Aanbeveling 26 : Het optreden van deze gemeentelijke informatieambtenaren vormt tegelijk een uitdaging en een platform voor verdere samenwerking tussen Vlaamse Gemeenschap en lokaal bestuur. Binnen de VVSG wordt hun werking ondersteund door de werkgroep Regebu (Relatie Gemeente-Burger), die trouwens adviserend en stimulerend opgetreden is bij de hierboven gesignaleerde aanzetten tot samenwerking. Regelmatig overleg tussen de Vlaamse Gemeenschap en Regebu of VVSG is aangewezen om verdere samenwerking vorm te geven.

18.2 Provinciebesturen

Er bestaat een informeel en weinig intens contact tussen de ambtenaren die op provinciaal vlak actief zijn in de voorlichting. De informatieambtenaar van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap werd bij dit overleg betrokken.

Aanbeveling 27 : Tot nog toe is weinig aandacht besteed aan de samenwerking die inzake voorlichting mogelijk is tussen provincies en Vlaamse Gemeenschap. Alleen al hierom is een systematiseren van het overleg wenselijk.

18.3 Federale overheid

In de loop van 1993 was er occasioneel en vrijblijvend contact tussen de centrale voorlichtingsverantwoordelijken van het ministerie en het federale voorlichtingsbureau Inbel. Dit contact leidde vooralsnog niet tot concrete vormen van samenwerking.

Aanbeveling 28 : Verder contact met Inbel is aangewezen. Daarnaast dient ook aandacht opgebracht voor de initiatieven die onder impuls van de federale minister van Binnenlandse Zaken ontwikkeld worden om de federale voorlichting in kaart te brengen, te coördineren en vernieuwen. Contact met de daartoe door de federale minister in het leven geroepen commissie zal een eerste concrete stap zijn.