

V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 2005-2006

25 oktober 2005

BELEIDSBRIEF

Overheidscommunicatie

Beleidsprioriteiten 2005-2006

ingediend door de heer Yves Leterme,
minister-president van de Vlaams Regering,
Vlaams minister van Institutionele Hervormingen, Landbouw, Zeevisserij
en Plattelandsbeleid

De Vlaamse Regering wil investeren in een transparante en toegankelijke overheidsadministratie die een betrouwbare, doeltreffende en samenhangende dienstverlening uitbouwt voor haar burgers, al dan niet in georganiseerd verband.

Een open overheid is toegankelijk via zoveel mogelijk nuttige communicatiekanalen. Een centrale, geïntegreerde aanpak zorgt ervoor dat er geen ontelbare, naast elkaar staande, loketten ontstaan, maar slechts één uniek loket voor eenduidige en verstaanbare overheidsinformatie en -diensten.

Dat unieke loket is vooreerst toegankelijk via de telefoon, fax of brief. Dat realiseer ik via het Contactpunt Vlaamse Infolijn, dat de burger wegwijs maakt in de Vlaamse overheid. Men kan bij de Infolijn ook terecht voor wegwijsinformatie over federale bevoegdheden zoals pensioenen of loopbaanonderbreking. Tijdens de komende 5 jaar wil de Vlaamse Regering de rol van de Vlaamse Infolijn als uniek overheidsloket verder uitbouwen en ervoor zorgen de overheidsinformatie via verschillende kanalen beschikbaar te maken.

Voor een antwoord op zijn vraag is de burger bovendien gediend met een samenwerking tussen de verschillende overheden op het vlak van de wegwijsvoorlichting. In uitvoering van artikel 29 van het Decreet Openbaarheid van Bestuur neemt de Vlaamse overheid het voortouw om te komen tot een geïntegreerd wegwijsvoorlichtingsaanbod van alle overheden waarmee de Vlamingen te maken hebben.

De burgers, bedrijven en voorzieningen hebben nood aan dergelijk gezamenlijk informatiebestand van de verschillende bestuursinstanties. Vaak kan of wil de burger geen onderscheid maken tussen de verschillende overheden en hun precieze bevoegdheden.

Voor de realisatie van het gezamenlijk kennisbestand met de lokale overheden, heb ik het Contactpunt Vlaamse Infolijn de opdracht gegeven in te staan voor het overleg en de noodzakelijke afstemming met de functionele betrokken partners zoals, de administratie Binnenlandse Aangelegenheden, de VVSG, de VVP, de betrokken gemeenten en provincies en de Coördinatiecel e-government.

Voorjaar 2005 werd door het Contactpunt Vlaamse Infolijn een eerste visie gepresenteerd op een aantal overlegorganen waar lokale besturen aanwezig zijn. Op basis van de reacties bleek dat het creëren van een door alle betrokken partijen gedragen strategie een absolute voorwaarde tot succes is. De werkwijze werd herzien en er werd geopteerd voor een gefaseerde aanpak, met de realisatie van een eerste versie van een productencatalogoog en de ontwikkeling van een strategische nota als eerste stappen. Die nota zal ik eind dit jaar aan de Vlaamse Regering voorstellen.

De burger die meer diepgaande overheidsinformatie zoekt, kan terecht in het elektronische depot van overheidspublicaties. In deze publicatiedatabank worden gegevens over de publicaties van de Vlaamse overheid bijgehouden en worden de digitale overheidspublicaties op een duurzame manier bewaard. Deze databank wordt op de portaalsite ter beschikking gesteld. Over alle beleidsdomeinen heen wordt hiermee een enorme bron van overheidsinformatie op een transparante en klantvriendelijke manier voor de burger toegankelijk gemaakt. Aan de databank werd in samenwerking met het contactpunt Vlaamse Infolijn een elektronisch bestelloket en een efficiënte backoffice gekoppeld.

De Vlaamse overheid zorgt niet alleen voor een geïntegreerd wegwijsvoorlichtingsaanbod van alle overheden waarmee de Vlamingen te maken hebben. Tegelijk moet Vlaanderen zijn eigen dienstverlening beter bekendmaken. Daarom streef ik een duidelijke herkenbaarheid van de communicatie van de Vlaamse overheid na. Ik zal de eigen huisstijl van de Vlaamse Regering en haar diensten als instrument bij uitstek voor de herkenbaarheid, verder uitbouwen en consequent toepassen op alle dienstverlening. Net op het moment dat mijn diensten worden gereorganiseerd en opgedeeld in dertien beleidsdomeinen - op hun beurt opgedeeld in verschillende types van entiteiten - moet het gemeenschappelijke van de Vlaamse overheid en haar diensten nadrukkelijker naar voor geschoven worden.

De huisstijl is immers een hoeksteen van de organisatie-identiteit (*corporate identity*) van de Vlaamse overheid. Niet alleen maakt hij de Vlaamse overheid herkenbaar als overheid. De huisstijl maakt ook duidelijk wanneer het om overheidscommunicatie gaat en kent aan de communicatie een keurmerk van kwaliteit en betrouwbaarheid toe. Hij draagt in die hoedanigheid bij tot de identificatie met de eigen organisatie en biedt de kans om de waarden waar de overheid voor staat, uit te dragen.

Nog dit najaar zal ik daarom een principenota voorleggen aan de Vlaamse Regering en mijn collega's uitnodigen zich te engageren om alvast de principes van de huisstijl uit te dragen naar alle entiteiten in de beleidsdomeinen onder hun bevoegdheid. Voor de verdere implementatie van de huisstijl in alle huidige en nieuwe entiteiten van de hervormde Vlaamse overheid zal ik mijn diensten een draaiboek laten opstellen.

Openheid en transparantie zijn niet enkel kenmerken van overheidscommunicatie, het zijn ook cruciale elementen van de bedrijfscultuur van de Vlaamse overheid. Een onmisbaar pijler voor zo'n open, klantvriendelijke en op efficiëntie gerichte cultuur binnen de Vlaamse overheid is een flexibele en adequaat georganiseerde interne communicatie. Niet alleen hebben de onderscheiden geledingen van de Vlaamse overheid de opdracht de nodige initiatieven te nemen voor een intense interne communicatie binnen hun entiteit. Er moet ook een adequate doorstroming zijn van organisatiebrede informatie naar alle entiteiten van de vernieuwde, 'verruimde' Vlaamse overheid na BBB.

Daarvoor werken mijn diensten een nieuw concept uit voor het gezamenlijke personeelsblad.

De openheid van de Vlaamse overheid manifesteert zich nadrukkelijk op manifestaties zoals de tweejaarlijkse Vlaanderendag. Dergelijke initiatieven dragen sterk bij tot de zichtbaarheid en de positieve beeldvorming over de Vlaamse overheid. De ondersteuning van 11-juli-initiatieven moet in ditzelfde licht gezien worden en draagt bij tot de versterking van het Vlaanderen-gevoel en de Vlaamse identiteit bij de burger.

Toch kan de Vlaamse overheid niet volstaan met de klassieke kanalen - hoe gevarieerd het aanbod ook is - om alle Vlaamse burgers te voorzien van overheidsinformatie op hun maat. De Vlaamse regering erkent het belang van tussenpersonen om de moeilijk bereikbare doelgroepen eveneens van de noodzakelijke informatie te voorzien.

Daarom zal ik alle mogelijke middenveldorganisaties die aan moeilijk bereikbare doelgroepen gelinkt zijn in beeld brengen. In eerste instantie worden 'koepelorganisaties' opgespoord die specifiek actief zijn in de sector van de gedefinieerde moeilijk bereikbare doelgroepen. Het gaat hier om de heterogene groepen van allochtonen, kansarmen en senioren. In een tweede fase van dit project wordt het actieterrein uitgebreid naar om het even welke middenveldorganisatie die om het even welke doelgroep bereikt. Op die manier bouwt de Vlaamse overheid een doelgroepgericht bestand op dat als basis kan dienen voor alternatieve en zeer specifieke communicatieacties, waar de klassieke (en dure) multimediacampagnes hun doel(groep) zouden voorbijschieten.

Overheidscommunicatie omvat een dialoog met de bevolking. Deze dialoog komt het sterkst tot uiting in crisissituaties. In momenten van crisis moet elke overheid in staat zijn om snel en correct te communiceren met haar bevolking. Omgekeerd moet de bevolking in staat worden gesteld om haar vragen te stellen aan de overheid.

Ik heb mijn diensten opgedragen proactief structuren en processen op te zetten die het mogelijk maken een adequate communicatieondersteuning te bieden bij crisissen allerhande. In tegenstelling tot wat vaak wordt vooropgesteld, gebeuren crisissen niet altijd volledig onverwacht. Een correcte inschatting van bestaande risico's is onontbeerlijk voor een efficiënte organisatie van het crisismanagement. Deze inschatting zal gebeuren op grond van een gedetailleerde bevraging van elke leidend ambtenaar bij de Vlaamse overheid.

Wat de specifieke organisatie van crisismanagement betreft zal over de gewestgrenzen worden gekeken naar de organisatie bij andere entiteiten.



Yves LETERME

**Minister-president van de Vlaamse regering
en Vlaams minister van Institutionele Hervormingen, Landbouw, Zeevisserij en
Plattelandsbeleid**

24 oktober 2005
