

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



Zitting 2004-2005

28 januari 2005

BELEIDSNOTA

Overheidscommunicatie

2004-2009

VERSLAG

**namens de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting
uitgebracht door de heer Felix Strackx**

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: de heer Sven Gatz.

Vaste leden:

de heren Thieu Boutsen, Herman De Reuse, Felix Strackx, Christian Verougstraete, Rob Verreycken;

de heren Erik Matthijs, Steven Vanackere, Koen Van den Heuvel, Eric Van Rompuy;

mevrouw Patricia Ceysens, de heer Sven Gatz, mevrouw Anne Marie Hoebeke;

de heer Gilbert Bossuyt, mevrouw Caroline Gennez, de heer Ludo Sannen.

Plaatsvervangers:

de heren Erik Arckens, Erik Tack, Freddy Van Gaever, Roland Van Goethem, Joris Van Hauthem;

de heren Ludwig Caluwé, Tom Dehaene, de dames Veerle Heeren, Joke Schauvliege;

mevrouw Annick De Ridder, de heer André Denys, de heer Marc van den Abeelen;

mevrouw Michèle Hostekint, de heren Herman Lauwers, Jacky Maes.

Toegevoegde leden:

de heer Jos Stassen;

de heer Jan Peumans.

Zie:

108 (2004-2005)

- Nr. 1: Beleidsnota
- Nrs. 2 en 3: Met redenen omklede moties

DAMES EN HEREN,

De Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting heeft op 1 december 2004 de beleidsnota Overheidscommunicatie 2004-2009 besproken.

De beleidsnota werd toegelicht door de heer Yves Leterme, minister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Institutionele Hervormingen, Landbouw, Zeevisserij en Plattelandsbeleid en vervolgens in commissie besproken.

Ter afsluiting van de besprekingen werd namens de meerderheidspartijen een met redenen omklede motie aangekondigd en ingediend door de heren Steven Vanackere, Erik Matthijs, Sven Gatz, Gilbert Bossuyt en Jan Peumans (*Parl. St. Vl. Parl. 2004-2005*, nr. 108/2) en namens Vlaams Belang door de heren Felix Strackx, Herman De Reuse, Christian Verougstraete, Thieu Boutsen en Rob Verreycken (*Parl. St. Vl. Parl. 2004-2005*, nr. 108/3).

I. Toelichting door minister-president Yves Leterme

Vlaams minister-president *Yves Leterme* stelt dat de opmaak van een beleidsnota over communicatie een absolute primeur is. Vanuit zijn ervaring op federaal en gemeentelijk vlak, merkt de minister-president op dat het communicatiebeleid in de Vlaamse administratie van grote professionaliteit getuigt. Er moet op deze ingeslagen weg voortgegaan worden. Er moet evenwel rekening gehouden worden met het element dat de 'burger' geen hoge dunk heeft van de overheid. Uit onderzoeken blijkt dat ook de Vlaamse overheid niet altijd even goed scoort.

De eerste doelstelling op het vlak van overheidscommunicatie is het verbeteren van het imago van het bestuursapparaat. Daarbij zijn een kwaliteitsvolle stijl, de herkenbaarheid van de overheid, de informatieve waarde en de lage drempel vier belangrijke criteria.

De minister-president wijst erop dat de communicatie natuurlijk geen eenrichtingsverkeer mag zijn. Er moet namelijk ook ruimte zijn voor dialoog. Het beleid moet ook vraaggestuurd worden georganiseerd.

De dialoog over de toegankelijkheid van de informatie in Vlaanderen loopt via Contactpunt Vlaan-

deren. Het opzet is dit unieke overheidsloket verder uit te bouwen en ervoor te zorgen dat overheidsinformatie via verschillende kanalen beschikbaar is voor de mensen.

De dienstverlening van de infolijnen steunt op vier pijlers:

- het ontsluiten van de bestaande informatie, de informatieverstrekking;
- de ondersteuning bij crisissituaties en calamiteiten;
- het ondersteunen van de overheidsvoorlichting via steun aan informatiecampagnes en sectorale infolijnen;
- het verzekeren van een signaalfunctie voor de rapportering van de oproepen.

Contactpunt Vlaanderen beheert alle vraaggestuurde eerstelijnsinformatie van de Vlaamse overheid. Het moet begrijpelijk en toegankelijk zijn voor alle burgers. Ook daar is het belangrijk om vraaggestuurd te werken. Men moet trachten uit te gaan van de positie van de burger, die gewoon een antwoord wil op zijn vragen.

Inzake de bekendmaking en de herkenbaarheid van de Vlaamse overheid zal het accent op de dienstverlening gelegd worden. De huisstijl zal worden aangepast. Uiteraard moet die blijven bijdragen tot het creëren van een kwaliteitsmerk inzake publieke dienstverlening. Heel wat documenten zijn toegankelijk via internet.

Verder is er de communicatie over het beleid in de massamedia, die een rol speelt in het tot stand brengen van een perceptie bij de mensen. Die heeft men niet altijd in de hand. Er is gekozen voor een snelle en professionele persvoorlichting op alle niveaus van de Vlaamse overheid. Er zijn de persmededelingen van de Vlaamse Regering en er is het kort bestek. Al die documenten staan ruim ter beschikking van de mensen. Ze worden ook gepubliceerd op de portaalsite www.vlaanderen.be. Daarnaast gaan er ook verder multimediale campagnes gevoerd worden, zij het misschien iets beperkter, zeker in de beginjaren, gelet op de budgettaire belemmeringen.

Ten slotte wil men ook werk maken van een professionele organisatie van de crisiscommunicatie bij de diensten van de Vlaamse Regering. Daarbij wordt voorzien in een belangrijke rol voor de Vlaamse Infolijn (een van de instrumenten van

het Contactpunt Vlaanderen), in het opvangen van telefonische vragen inzake informatie in crisissituaties. Als volledig operationeel callcenter kan de Vlaamse Infolijn ook ondersteuning bieden bij rampen waarbij de Vlaamse overheid niet rechtstreeks betrokken is. Er moet dan uiteraard goed worden samengewerkt met alle bij crisissen betrokken overheidsinstanties, van het crisiscentrum van de federale regering tot de burgemeesters.

Vervolgens gaat de minister-president over op de organisatie. Het is de bedoeling om een lichte coördinatie door te voeren. Elke dienst en minister kan uiteraard door middel van afzonderlijke acties en campagnes mededelingen doen over het eigen beleid, met kredieten die hun werden toebedeeld, maar de Vlaamse Regering zal de integratie en de coördinatie van die communicatie-inspanningen goed in het oog houden. Zoals in het verleden blijven de andere overheidsbesturen, de gemeenten en provincies, bevoorrechte partners op communicatief vlak. Misschien moet er een aantal extra inspanningen gedaan worden wat de OCMW's betreft. De bevolkingsgroepen die het sociaal en financieel het moeilijkst hebben blijken immers ook het minst in contact te komen met overheidsinformatie.

Dan is er het regelgevend kader. Er is uiteraard het decreet van 26 maart 2004 betreffende de openbaarheid van bestuur, dat de Vlaamse overheid verplicht uit eigen beweging de bevolking systematisch, tijdig en in begrijpelijke vorm voor te lichten. Ze moet dus de actieve openbaarheid organiseren. Dat is een belangrijk decretaal kader. Inzake de controle op overheidscommunicatie en regeringsmededelingen is er het decreet van 19 juli 2002 houdende de controle op de communicatie van de Vlaamse overheid, dat voorziet in de oprichting van een Expertencommissie voor Overheidscommunicatie. Uiteraard wordt de communicatie georganiseerd binnen het kader dat deze expertencommissie vastlegt. Er is ook het decreet van 19 juli 2002 houdende controle op de regeringsmededelingen, dat voorziet in een Controlecommissie voor Regeringsmededelingen. De Vlaamse Regering zal uiteraard voluit meewerken aan de werking van deze commissie.

II. Bespreking

In het kader van de begrotingsbesprekingen (*Parl. St. VI. Parl. 2004-2005, nr. 15/10*), stelde de heer *Felix Strackx* overtuigd te zijn van het grote belang van communiceren met en informeren van de bevolking. Ondanks de goede visie valt in de begroting

een drastische vermindering van het budget voor communicatie op. Heeft dat iets te maken met het feit dat 2005 geen verkiezingsjaar is? Informatie is belangrijk, maar men durft die nogal eens te verwarren met propaganda. De grens is vaag en zelfs gevaarlijk. Het is spijtig dat de eerste doelstelling van het communicatiebeleid luidt dat het de bedoeling is het imago van de overheid te verbeteren. Imago heeft een pejoratieve bijklank. Werken aan een imago is goed op voorwaarde dat het imago beantwoordt aan de realiteit. Er wringt iets aan de uitspraak dat de minister-president het imago van de overheid wenst te verbeteren.

Minister-president *Yves Leterme* wijst erop dat de zogenaamde drastische vermindering van het budget in zijn context moet worden beoordeeld. Er moet namelijk rekening worden gehouden met het uitvoeringspercentage of de benuttingsgraad van de kredieten. Die bedraagt tussen 65 en 78 procent.

Uiteraard moet vermeden worden dat informatie wordt verward met propaganda. De minister-president zal daarover waken. Informatie moet correct zijn. De heer *Strackx* blijkt zich volgens de minister-president een beetje af te zetten tegen de zorg om ook het imago van de Vlaamse overheid te verbeteren. Minister-president *Leterme* deelt die mening niet. De vertrouwensindicator moet duidelijk maken wat de graad van vertrouwen is, maar ook hoe de overheid wordt gepercipieerd. Dat moet helpen om het draagvlak van de overheid te verbeteren. Imago-opbouw mag niet negatief beoordeeld worden.

III. Met redenen omklede moties

Tot besluit van de bespreking van de beleidsnota werd namens de meerderheidspartijen een met redenen omklede motie aangekondigd en ingediend door de heren *Steven Vanackere*, *Erik Matthijs*, *Sven Gatz*, *Gilbert Bossuyt* en *Jan Peumans* (*Parl. St. VI. Parl. 2004-2005, nr. 108/2*) en namens *Vlaams Belang* door de heren *Felix Strackx*, *Herman De Reuse*, *Christian Verougstraete*, *Thieu Boutsen* en *Rob Verreycken* (*Parl. St. VI. Parl. 2004-2005, nr. 108/3*).

De verslaggever,

Felix STRACKX

De voorzitter,

Sven GATZ