

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



Zitting 2007-2008

31 oktober 2007

BELEIDSBRIEF

Overheidscommunicatie

Beleidsprioriteiten 2007-2008

ingediend door de heer Kris Peeters,
minister-president van de Vlaamse Regering,
Vlaams minister van Institutionele Hervormingen, Havens,
Landbouw, Zeevisserij en Plattelandsbeleid

Beleidsbrief 2007 - 2008 Overheidscommunicatie

Beleidsrealisaties 2007

Een toegankelijke overheid

Verdere uitbouw Contactpunt Vlaamse Infolijn "2.0"

De Vlaamse Regering hecht veel belang aan een transparante en toegankelijke overheidsadministratie die een betrouwbare, doeltreffende en samenhangende dienstverlening uitbouwt voor haar burgers. Een centrale, geïntegreerde aanpak moet ervoor zorgen dat er geen ontelbare naast elkaar staande loketten ontstaan, maar slechts één uniek loket voor eenduidige en verstaanbare overheidsinformatie en -dienstverlening.

In 2007 is de uitbouw van het Contactpunt Vlaamse Infolijn onverkort verder gezet. Een eerste noodzakelijke stap voor de verdere uitbouw was de implementatie van een nieuw samenwerkingsmodel met de externe partner en een doorgedreven standaardisering van processen en dienstverlening. Dankzij de lancering van het nieuwe verkorte nummer 1700 en een doelgerichte communicatiecampagne is er een duidelijke groei in het aantal contacten. Bij de voorbereidingen voor deze communicatiecampagne hoorde ook onderzoek naar de informatiebehoeften en het informatiegebruik van etnisch-culturele minderheden en mensen in armoede. Dat onderzoek werd gevoerd door middel van focusgroepgesprekken en diepte-interviews.

Ook de toegevoegde waarde van het Contactpunt Vlaamse Infolijn is in 2007 gestegen. Voor een aantal diensten wordt via het Contactpunt Vlaamse Infolijn meer dossierinformatie aangeboden.

De kost voor de operationele werking en de verdere uitbouw van het Contactpunt Vlaamse Infolijn bedraagt 4.086.000,00 euro op jaarbasis.

Nieuwe, innoverende kanalen (multikanaal dienstverlening)

Een open overheid is toegankelijk via zoveel mogelijk nuttige communicatiekanalen. Zo onderging het zelfbedieningsloket van 1700, de portaalsite www.vlaanderen.be, een grondige metamorfose. Al in 2006 werd een vernieuwde site voorgesteld die de stijkenmerken van 1700 overnam en waar onderhouds gesleuteld werd op het vlak van gebruiksvriendelijkheid en inhoud.

In 2007 werd de zoekmotor van de portaalsite onder handen genomen. De zoekfunctie is nu een stuk performanter en de gebruiker kan kiezen of hij enkel informatie van de portaalsite wil of van alle sites van de Vlaamse overheid. Ook zoeken naar een specifiek document, zoals een jaarverslag of een wettekst, kan op een eenvoudige manier.

Naast de zoekmotor ging grote aandacht naar de gebruiksvriendelijkheid van de portaalsite. Het informatieaanbod op de site was groot maar weerspiegelde nog sterk de interne structuur van de overheid. Een nieuwe thema- en navigatiestructuur voor de portaalsite werd uitgewerkt, alsook een volledig nieuwe en meer hedendaagse stijl. De belangrijkste vernieuwing schuilt echter op het inhoudelijke vlak. De portaalsite bevat nu meer informatie en de informatie is grotendeels herschreven, zodat ze vlotter leesbaar en begrijpbaar is voor een groot publiek.

De kost in 2007 voor de verbetering van de portaalsite en de zoekmotor bedroeg 209.000,00 euro.

De informatiesite op het digitale televisieplatform van Telenet werd in 2007 aangepast aan de nieuwe 1700-stijl, om zo consistent de nieuwe naam voor het unieke loket te promoten. Het gebruik van deze IDTV-site nam in 2007 duidelijk toe. De ontwikkeling van de informatiesite op het platform van

BelgacomTV werd omwille van technische vernieuwingen aan de kant van Belgacom uitgesteld. In de tweede helft van 2007 is dit project opnieuw opgestart en de realisatie zal pas in 2008 gebeuren. Ook het toevoegen van een zoekfunctie op de informatiepagina's op IDTV zal in 2008 gerealiseerd worden.

In 2007 ging de 1700 Mobiel van start. Om de drempel voor begrijpbare en samenhangende overheidsinformatie nog te verlagen, rijdt dit mobiele loket van Contactpunt Vlaamse Infolijn doorheen Vlaanderen. De 1700 Mobiel is te vinden op markten en evenementen in heel Vlaanderen. Burgers kunnen op de 1700 Mobiel terecht voor folders of brochures van de Vlaamse overheid of voor uitleg en advies van de aanwezige voorlichters van 1700.

De kost van de 1700 Mobiel zit vervat in de kost van de operationele werking.

Bekendmaking en herkenbaarheid van de Vlaamse overheid

Herkenbare communicatie

Met de verspreiding van het huisstijlhandboek, in het voorjaar van 2007, werd een nieuwe impuls gegeven aan een consequent gebruik van de huisstijl bij de Vlaamse overheid. Dit handboek biedt concrete instructies over het correcte gebruik van het logo en geeft de nodige typografische en redactionele richtlijnen mee voor alle mogelijke huisstijldragers.

De burger te gast

Op zondag 22 april 2007 hield de Vlaamse overheid voor de vijfde keer open huis. Op Vlaanderendag zetten 83 locaties, verspreid over 39 steden en gemeenten in heel Vlaanderen, hun deuren open voor het brede publiek. Samen geven ze een representatief beeld van de zeer verscheiden domeinen waarop de Vlaamse overheid actief is. Deze open-huis-dag werd bekendgemaakt via radio, televisie, dagbladen en magazines. Het verhoopte succes bleef echter uit en het bezoekersaantal van deze editie was met 54.386 bezoekers alweer flink gedaald, waardoor het kosten-baten-saldo negatiever wordt. Het concept van een open-huis-dag is zeker aan herziening toe.

Voor de vijfde editie van Vlaanderendag bedroeg het totale budget 469.477,44 euro.

Bekendmaking van het beleid van de Vlaamse Regering

Vlaanderen in actie

Op 21 december 2006 werd het sociaal-economisch forum voor het toekomstproject Vlaanderen in Actie (ViA) geïnstalleerd. Hierbij werden 250 *captains of society*, leidende figuren uit de samenleving, uitgenodigd. Het Forum adviseert de Vlaamse Regering bij de voorbereiding en uitvoering van het sociaaleconomische beleid en creëert mee het draagvlak voor de realisatie van het actieplan.

In het najaar van 2007 wordt werk gemaakt van een hogere visibiliteit voor ViA. Zo krijgen de verschillende initiatieven die gelinkt zijn aan ViA een label. In december zal het sociaal-economisch forum ook een tweede keer samenkomen.

In het voorjaar van 2007 is een strategisch communicatieplan voor Vlaanderen in Actie (ViA) uitgewerkt in samenwerking met een externe partner. Dit plan vat onder meer de verhaallijnen en de kernboodschappen samen van het uitgebreide sociaaleconomisch actieplan, brengt de grote doelgroepen in kaart en geeft een aantal aanbevelingen inzake overkoepelende communicatie-initiatieven. De Vlaamse Regering wil de communicatie over Vlaanderen in Actie doel(groep)gericht uitwerken om zo de betrokken actoren en ook het publiek te mobiliseren en te sensibiliseren. Het totale communicatiebudget voor ViA in 2007 bedraagt 300.000,00 euro.

Crisiscommunicatie

In het voorjaar van 2007 werd door de afdeling Communicatie een model van draaiboek voorgesteld dat in eerste instantie kan dienen voor de veiligheid van onze gebouwen, maar bij uitbreiding ook voor andere risico's. Dit najaar wordt dat draaiboek concreet afgerond voor het Boudewijngebouw, nadien wordt het als model aangereikt voor de andere gebouwen van de Vlaamse overheid in de Brusselse Noordwijk en daarbuiten. Het kan ook dienen als basisdraaiboek voor andere crises, naarmate (de door andere diensten uit te voeren) risico-analyses de nood detecteren aan extra rampenplannen. Tijdens de zomer werden ook de nodige voorbereidingen getroffen om een opleidingsaanbod op maat (mediatraining, extra training crisiscommunicatie) te installeren voor sleutelfiguren bij crisiscommunicatie. Op een crisismoment is het immers noodzakelijk dat er vlug een goede dialoog ontstaat tussen de overheid en de bevolking, en ook met de media. Het is de bedoeling dat er opleidingsmodules crisiscommunicatie structureel in het vormingsaanbod van de Vlaamse overheid worden opgenomen. Vanaf 2008 zullen de eerste opleidingen op maat kunnen plaatsvinden. De afdeling Vorming (Bestuurszaken) zorgt voor de praktische organisatie van dit opleidingsaanbod. Binnen het beleidsdomein Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid zorgt mijn Communicatiedienst voor de nodige richtlijnen voor de samenstelling van een crisiscommunicatieteam tijdens crisismomenten

Interne communicatie als hefboom voor een open en transparante bedrijfscultuur

Openheid en transparantie zijn niet enkel kenmerken van overheidscommunicatie, het zijn ook cruciale elementen in de bedrijfscultuur van de Vlaamse overheid. Een onmisbare pijler voor een dergelijk open, klantvriendelijke en op efficiëntie gerichte cultuur binnen de Vlaamse overheid is een flexibele en adequaat georganiseerde interne communicatie. Met het vernieuwde personeelsblad en de start van het extranet hebben mijn diensten twee organisatiebrede communicatiekanalen in het leven geroepen voor de gereorganiseerde en vernieuwde Vlaamse overheid. Met deze kanalen kunnen in principe alle ambtenaren van alle 74 entiteiten bereikt worden en elkaar bereiken.

Het personeelsblad 13 is één van de pijlers van de interne communicatie. Het blad verschaft alle Vlaamse ambtenaren gelijktijdig informatie en duiding over de organisatie en bevordert zo motivatie en samenwerking tussen de personeelsleden. Het blad creëert een gezamenlijke betrokkenheid bij wat hen bindt, met name werken voor de Vlaamse overheid en ten dienste staan van de Vlaamse burger.

Op die manier werkt het blad mee aan een vernieuwde organisatiecultuur en een groepsgevoel. Het blad draagt de kernwaarden uit die de Vlaamse overheid zichzelf stelt, als organisatie en als werkgever in het bijzonder. 13 wil een geloofwaardig blad zijn in de ogen van de lezers en wil bijdragen tot de vernieuwingsfilosofie van een overgang van bureaucratistische cultuur naar een managementcultuur. Mijn diensten verzorgden in 2007 een eerste volledige jaargang van zes nummers met een gemiddelde oplage van 42.000 exemplaren. Met succes want in 2007 won 13 de bedrijfspersprijs. Het personeelsblad kreeg in 2007 ook een sterke redactionele poot op het extranet van de Vlaamse overheid. Het totale werkingsbudget voor 13 bedroeg in 2007 352.000,00 euro.

Ook het extranet van de Vlaamse overheid speelt een belangrijke rol in de realisatie van een open en transparante bedrijfscultuur. In april 2007 lanceerden mijn diensten de eerste versie van dit organisatiebrede extranet. Daarnaast namen ze ook extra initiatieven om zo veel mogelijk diensten toegang te bieden tot het extranet. Dankzij deze initiatieven heeft nu nagenoeg elke entiteit van de Vlaamse overheid toegang tot het extranet.

Organisatie van de communicatie

Openbaarheid van bestuur

In 2007 werd de organisatie van de Vlaamse overheidscommunicatie, die zijn wortels vindt in het decreet op de *Openbaarheid van Bestuur* van 26 maart 2004, aangepast aan de nieuwe structuur van de Vlaamse

overheid. Bij elk Vlaams ministerie, bij elk intern verzelfstandigd agentschap (IVA) met rechtspersoonlijkheid en bij elk extern verzelfstandigd agentschap (EVA) werd een communicatieambtenaar aangesteld. Zij zijn de gangmakers van de communicatie van hun organisatie. Mijn diensten hebben deze aanstellingen geïnventariseerd en initieerden een overleg tussen deze communicatieambtenaren. Voor het eerst werd ook een communicatiejaarverslag van de Vlaamse Regering gepubliceerd en voorgelegd aan het Vlaams Parlement. Het bevat een uitgebreide beschrijving en evaluatie van het gevoerde communicatiebeleid en van de belangrijkste communicatieacties van de hele Vlaamse overheid 'na BBB' in het voorbije jaar.

Normen voor overheidscommunicatie

De normen voor de Vlaamse overheidscommunicatie werden op 5 september 2006 in het Belgisch Staatsblad gepubliceerd. In de loop van 2006-2007 heeft de afdeling Communicatie een reeks acties op het getouw gezet om het normenkader binnen de Vlaamse overheid bekend te maken, te implementeren en zo goed mogelijk af te stemmen met de praktijk. Concreet deed ze dat aan de hand van:

- ontmoetingen en overlegmomenten met de Expertcommissie voor overheidscommunicatie en de commissievoorzitter;
- het ontwikkelen van een campagneplanfiche zoals bepaald in het decreet in artikel 8, paragraaf 3. Ingevulde fiches worden bezorgd aan de commissie en gearhiveerd door de afdeling Communicatie;
- het ontwikkelen van een aantal ontwerpen voor het label voor goedgekeurd beleid;
- het bekendmaken van de normen bij de communicatieverantwoordelijken en –medewerkers van de Vlaamse overheid via de website, de elektronische nieuwsbrief *Communicatienieuws* en de studietoelichtingen van de afdeling Communicatie;
- proactieve aanbevelingen aan de Expertcommissie om de normen zo eenduidig mogelijk te maken en hiaten weg te werken;
- de opvolging van adviesvragen en het optreden als tussenpersoon. Om kort op de bal te spelen treedt de afdeling Communicatie op als tussenpersoon en geeft ze aan de hand van voorafgaande adviezen van de commissie en vaak na aftoetsing met de voorzitter, officieus advies. De afdeling Communicatie houdt een overzicht bij van alle gestelde vragen en de bijbehorende adviezen van de commissie.

Samenwerking met andere overheden

Lokale besturen

Een belangrijke intermediaire rol is weggelegd voor de lokale overheden. Gemeenten en provincies worden door de Vlaamse overheid beschouwd als preferentiële partners op communicatief vlak. Aangezien zij als bestuursniveau het dichtst bij de burger staan, vervullen zij een belangrijke loketfunctie waarlangs ook informatie van de Vlaamse overheid bij de burger terecht kan komen.

Hetzelfde geldt voor OCMW's, temeer daar uit diverse onderzoeken is gebleken dat de laagste sociale klassen het minst in contact komen met overheidsinformatie. Mijn diensten houden de lokale besturen permanent op de hoogte en stellen informatiemateriaal online ter beschikking.

Geïntegreerde productencatalogus

In uitvoering van artikel 29 van het Decreet Openbaarheid van Bestuur neemt de Vlaamse overheid het initiatief om te komen tot een geïntegreerde productencatalogus van alle overheden waarmee de Vlamingen te maken hebben. In 2007 heeft het Contactpunt Vlaamse Infolijn het proefproject verder gezet en een eerste versie van de productencatalogus gerealiseerd. Op basis van de productencatalogus werd een richtlijnenboek voor scripting opgemaakt. In het najaar 2007 worden de scripts (wegwijsinformatie, eerstelijnsinformatie, ...) van 1700 aangepast aan de uitgewerkte richtlijnen.

De kostprijs voor de verdere uitbouw van de productencatalogus is beperkt tot het inschakelen van het team van het Contactpunt Vlaamse Infolijn en het hergebruik van kennis, infrastructuur en technologieën.

Beleidsvoornemens 2008

Een toegankelijke overheid

Uniek loket

De Vlaamse Regering wil ook in 2008 verder investeren in een open, transparante en toegankelijke overheidsadministratie, toegankelijk via zoveel mogelijk 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. Nu de reorganisatie van mijn diensten in dertien beleidsdomeinen zo goed als volledig voltooid is, moet dit unieke loket het gemeenschappelijke van de Vlaamse overheid en haar diensten nadrukkelijker naar voor schuiven.

In dat kader zal het Contactpunt Vlaamse Infolijn het unieke loket van de Vlaamse overheid verder uitbouwen, om ervoor te zorgen dat alle geledingen van de Vlaamse overheid gezamenlijk het verkorte nummer 1700 gebruiken voor hun wederzijdse contacten met burgers, bedrijven en voorzieningen. Het komende jaar zal het Contactpunt Vlaamse Infolijn haar dienstverlening opnieuw verder uitbreiden door het verhogen van het aantal ondersteunde diensten en door het verhogen van de toegevoegde waarde (meer ruimte voor dossierinformatie en transactionele dienstverlening).

De kost voor de operationele werking van het Contactpunt Vlaamse Infolijn bedraagt 4.132.000,00 euro.

Overheidsinformatie voor alle doelgroepen

Het is mijn ambitie om via het unieke loket 1700 de Vlaamse overheidsinformatie en -dienstverlening binnen het bereik van elke Vlaming te brengen. Om deze ambitie te realiseren moet de structurele communicatie rond 1700 ook in 2008 verder uitgewerkt worden en moeten we investeren in het beter toegankelijk maken van onze dienstverlening naar kwetsbare en moeilijk bereikbare doelgroepen in de samenleving. Ik draag mijn diensten op om te onderzoeken hoe we de gratis diensten van 1700 beter bekend kunnen maken bij deze doelgroepen.

Overheidsinformatie overal in Vlaanderen

De 1700 Mobiel, het mobiele loket voor overheidsinformatie, kan voor het bereiken van bepaalde doelgroepen een belangrijk instrument zijn. Ik vraag daarom aan mijn diensten om in 2008 de opstart van de 1700 Mobiel te evalueren en te onderzoeken hoe dit initiatief doelgericht ingebed kan worden in de werking van het Contactpunt Vlaamse Infolijn.

De kost van de 1700 Mobiel zit vervat in de operationele werking

Innoverende communicatiekanalen

Het is mijn ambitie om het verkorte nummer 1700 bereikbaar te maken via nieuwe, innoverende kanalen. Dit kadert in onze doelstelling de overheid toegankelijk te maken via zoveel mogelijk communicatiekanalen.

Het verbetertraject voor de Vlaamse portaalsite www.vlaanderen.be en de zoekmotor moet verdergezet worden, zodat dit een volwaardig zelfbedieningsloket wordt. De inhoud van de portaalsite wordt uitgebreid en moet meer inspelen op de actualiteit. De structuur wordt opgehangen aan het denkpatroon van de burger. De portaalsite heeft ook een voorbeeldfunctie op het vlak van toegankelijkheid. De gebruiksvriendelijkheid en kwaliteit van de aangeboden informatie moet bovendien regelmatig gecontroleerd worden.

Ik draag mijn diensten ook op om de dienstverlening via interactieve, digitale televisie verder uit te breiden. Ondersteuning voor meerdere platformen en een zoekfunctie zullen in 2008 gerealiseerd worden, afhankelijk van de financiële voorwaarden die door de operatoren worden opgelegd.

Onderzoek wijst ook uit dat SMS een goed communicatiekanaal is naar jongeren en kansarmen. In dat verband zal in 2008 verder onderzocht worden in hoeverre we 1700 ook bereikbaar kunnen maken via SMS, dit zowel voor binnenkomende als voor uitgaande berichten.

Standaardiseren en rapporteren

Om de verdere groei van Contactpunt Vlaamse Infolijn op een professionele manier te ondersteunen is nood aan een robuust, betrouwbaar en makkelijk uitbreidbaar technologisch platform. Dit moet de voorziene toename in volume en aantal ondersteunde diensten mogelijk maken.

Ook op het programma staat een volledige en geïntegreerde rapportering van de communicatie van burgers met de Vlaamse overheid via de kanalen van het Contactpunt Vlaamse Infolijn (telefoon, mail, www.vlaanderen.be, IDTV, ...). Hiervoor zal een databank opgezet worden die alle operationele gegevens samenbrengt en structureert voor verdere analyse. Op die manier krijgen overheidsdiensten een duidelijker inzicht in wensen en noden van burgers in hun contacten met de overheid.

Hiermee zetten we belangrijke stappen om van Contactpunt Vlaamse Infolijn hét unieke loket bij uitstek te maken voor interactie tussen de Vlaamse overheid en burgers, bedrijven en organisaties.

Voor het begrotingsjaar 2008 is de kostprijs voor onderhoud, aanpassingen en standaardiseren van het technologische platform van het Contactpunt Vlaamse Infolijn geraamd op 2.697.000,00 euro.

Bekendmaking en herkenbaarheid van de Vlaamse overheid

Herkenbare communicatie

De huisstijl is het keurmerk geworden voor de betrouwbare, doeltreffende en samenhangende dienstverlening van de Vlaamse overheid. Ik geef mijn diensten de opdracht om te onderzoeken hoe de uitrol van de huisstijl verder geoptimaliseerd kan worden, zodat de communicatie van de Vlaamse overheid herkenbaar is. Deze herkenbaarheid is immers ook bepaald in het decreet over de normen voor overheidscommunicatie.

De burger te gast

De evaluatie van de Vlaanderendag 2007 toont aan dat het concept aan vernieuwing toe is. De Vlaamse Regering onderstreept echter de noodzaak om het imago van de Vlaamse overheid als een open en transparante organisatie met vergelijkbare initiatieven ook in de toekomst de ondersteunen. Ik geef mijn diensten dan ook de opdracht om in 2008 voorstellen in die richting uit te werken.

Daarnaast zullen mijn diensten de 11-juli-initiatieven (met name Vlaanderen Feest) blijven ondersteunen. Ook deze initiatieven dragen bij de tot het positieve imago van de Vlaamse overheid en zorgen daarnaast voor de versterking van de Vlaamse identiteit bij de burger.

Bekendmaking van het beleid van de Vlaamse Regering

Vlaanderen in actie

Een eerste belangrijke aanbeveling van het strategisch communicatieplan waaraan uitvoering gegeven wordt, is de ontwikkeling van een label. Dit met het oog op de visibiliteit en de herkenbaarheid van de ViA-projecten en –initiatieven. De Vlaamse overheid neemt of betoelaagt namelijk tal van initiatieven die uitvoering geven aan de ideeën en de ambities zoals beschreven in het totaalproject *Vlaanderen in Actie*. Vaak wordt rond deze initiatieven en projecten een specifieke communicatie uitgebouwd (affiches, folders, websites, radio- of tv-spots, ...) zonder verwijzing naar het totaalproject. Door toevoeging van het ViA-logo en -baseline zullen die initiatieven en beleidsmaatregelen beter kunnen gekaderd worden en zal Vlaanderen in Actie uitgroeien tot een echte merknaam.

Eind 2007 wordt het Sociaal-economisch forum opnieuw samengeroepen om de balans op te maken van de ViA-projecten en om de lijnen mee uit te tekenen voor de toekomst. De communicatie rond ViA zal in samenspraak met het middenveld verder worden geïntensifieerd.

De website van Vlaanderen in Actie wordt verder uitgebouwd zodat de evolutie van de respectieve ViA-projecten kan worden gevolgd. Het zal ook als platform dienen voor verdere communicatie-initiatieven die in samenwerking met het middenveld worden opgezet.

Voor het begrotingsjaar 2008 wordt voor de verschillende communicatie-initiatieven rond ViA een budget voorzien van 330.000,00 euro. Daarnaast is er op een provisioneel krediet bijkomend nog 1 miljoen euro voorzien.

Crisiscommunicatie

De voorbije jaren hebben mijn diensten de eerste belangrijke stappen gezet voor een structurele aanpak van crisiscommunicatie. In 2008 zal het modeldraaiboek dat mijn diensten hebben uitgewerkt ter beschikking worden gesteld van andere beleidsdomeinen en zal het opleidingsaanbod voor sleutelfiguren bij crisiscommunicatie geëvalueerd en zo nodig bijgestuurd worden.

Dankzij de geleverde inspanningen is de aandacht voor crisismanagement in het algemeen en crisiscommunicatie in het bijzonder binnen de Vlaamse overheid duidelijk toegenomen. Op 14 september 2007 besliste de Vlaamse Regering om het crisismanagement binnen de Vlaamse overheid en de samenwerking met de federale overheid verder uit te werken. Vanuit het departement Bestuurszaken zal hiertoe een ambtelijke werkgroep samengeroepen worden. Ik vraag mijn diensten om voor het luik crisiscommunicatie actief mee te werken in deze werkgroep. Mijn diensten zullen ook onderzoeken op welke manier de Vlaamse overheid voor crisiscommunicatie kan samenwerken met de Algemene Directie CrisisCentrum van de federale overheid.

Interne communicatie als hefboom voor een open en transparante bedrijfscultuur

Een deskundige, innovatieve en flexibele interne communicatie is een onmisbare pijler voor een open, klantgerichte en slagvaardige Vlaamse overheid. Interne communicatie is de motor die transparantie en participatie bevordert zodat de medewerkers zich identificeren met de organisatie en gedreven hun rol opnemen.

De organisatiebrede interne communicatiekanalen functioneren als hefboom voor het uitdragen of versterken van de waarden waar de Vlaamse overheid voor staat. Daarom zullen mijn diensten in 2008 ook verder werken aan de uitbouw van het organisatiebrede extranet door het aanbieden van een geïntegreerd pakket van diensten en producten. Op die manier kan het extranet verder uitgroeien tot een krachtig overheidsbreed communicatiekanaal en kan het de verschillende entiteiten - zowel departementen als agentschappen - over de streep trekken om intensief informatie uit te wisselen en kennis te delen.

De positieve ervaring met het contentmanagementsysteem dat de basis vormt voor het extranet heeft binnen de Vlaamse overheid de vraag naar een gebruiksvriendelijk contentmanagementsysteem voor

internetsites alleen maar doen toenemen. Ik zal daarom mijn diensten de opdracht geven om dit systeem ook aan te bieden aan de entiteiten van de Vlaamse overheid voor de aanmaak van internetsites.

Bijzondere extra troef van dergelijke CMS-systemen is dat ze het mogelijk maken om op basis van één toegankelijk systeem alle daarmee aangemaakte sites en webpagina's te conformeren aan de Europese normen voor toegankelijke websites (anysurf).

Mijn diensten zullen in 2008 ook verder werken aan de uitbouw van het personeelsblad 13. Om de huidige hoogstaande kwaliteit te blijven waarborgen enerzijds en de brede acceptatie bij het lezerspubliek te handhaven anderzijds, zal in 2008 een gedegen lezersonderzoek uitgevoerd worden. Dit moet het mogelijk maken om een gefundeerde bijsturing te laten plaatsvinden van de inhoud en bladformule in functie van de behoeften van de lezers. Ook zal verder werk gemaakt worden van de digitale poot van het personeelsblad op het extranet van de Vlaamse overheid.

Het totale werkingsbudget voor het personeelsblad bedraagt 356.000,00 euro.

Organisatie van de communicatie

Openbaarheid van bestuur

In het najaar van 2007 start een structureel overleg tussen de communicatieambtenaren van de verschillende beleidsdomeinen, in uitvoering van de rondzendbrief die de Vlaamse Regering terzake uitvaardigde. In 2008 gaat dit overleg zijn eerste volledige werkjaar tegemoet.

Normen voor overheidscommunicatie

Om de nauwe samenwerking met de Expertcommissie voor overheidscommunicatie verder te zetten en te versterken vraag ik mijn diensten om werk te blijven maken van de bekendmaking van de normen, haar advies- en opvolgfunctie te bestendigen en haar steentje bij te dragen tot het verfijnen en operationaliseren van de normen.

Speciale aandachtspunten voor 2007-2008 zijn hierbij:

- het uitbouwen van een campagneplanfichedatabank waar de campagneplanfiches digitaal worden gearchiveerd en kunnen worden geraadpleegd door de communicatoren van de Vlaamse overheid en de leden van de expertcommissie. De databank zal een nuttig instrument zijn niet alleen om tegemoet te komen aan de decretale verplichting van het archiveren van de campagneplanfiches maar tevens als instrument om binnen de Vlaamse overheid kennis te delen. Met deze databank zal er onder meer sneller kunnen worden geantwoord op parlementaire vragen over communicatieacties van de Vlaamse overheid.
- het afwerken van het label voor goedgekeurd beleid
- bijdrage tot de jaarlijkse evaluatie en herziening van de normen
- opvolging advies van de commissie en afspraken over de bereikbaarheid van de commissie en de tijdige adviesverlening.

Communicatieonderzoek

De Vlaamse overheid stelt hoge eisen aan de kwaliteit, creativiteit en effectiviteit van haar communicatie. Daarom moeten dure multimediale campagnes weloverwogen ingezet worden. Om een hoge kwaliteit en creativiteit te waarborgen én kostenefficiënt aan overheidscommunicatie te doen is regelmatig onderzoek van de overheidscommunicatie noodzakelijk.

Uit een rondvraag bij de communicatieambtenaren en communicatieverantwoordelijken van de Vlaamse overheid blijkt bovendien een ruime interesse voor het uitvoeren van pretests en effectmetingen van communicatiecampagnes. Ik geef daarom mijn diensten de opdracht om in 2008 een nieuw raamcontract af te sluiten dat het mogelijk maakt om via verschillende meetmethodes de overheidscampagnes onder de loep te houden, zodat successen worden herkend en gemultipliseerd en geleerd wordt uit minder succesvolle campagnes en de redenen die daartoe hebben geleid.

Daarnaast zullen mijn diensten de komende jaren ook nauw betrokken zijn bij een onderzoek van het steunpunt 'bestuurlijke organisatie Vlaanderen' naar de inspraak- en participatietrajecten bij de totstandkoming van beleid en de rol hierin van de Vlaamse overheidscommunicatie.

Het onderzoeksproject loopt over meerdere jaren en moet uiteindelijk - onder meer - leiden tot een praktische handleiding met de nodige richtlijnen voor interactief beleid.

Doelgroepencommunicatie

Mijn diensten zullen in 2008 een aantal proefprojecten voortzetten of nieuwe starten om de informatie van de Vlaamse overheid gericht tot bij de moeilijkst bereikbare doelgroepen te brengen. Dat zal gebeuren in nauw overleg met het middenveld en de zelforganisaties van die doelgroepen. Om doelgroepen efficiënt te bereiken, is communicatie via het middenveld en de zelforganisaties van die doelgroepen een belangrijk instrument. De afdeling Communicatie werkt aan het in kaart brengen van de operationele gegevens van deze intermediairen.

Op basis van deze inventaris zal in de toekomst nog meer doelgericht en doeltreffend gecommuniceerd kunnen worden en zal het mogelijk zijn om de specifieke doelgroepen te bereiken met informatie en dienstverlening van de Vlaamse overheid. Door dit proces moet het ook mogelijk worden om die voorlichting nog meer op maat van de intermediairen te maken.

Om al deze data op een professionele en geïntegreerde manier te beheren zullen mijn diensten in 2008 een project opstarten rond het beheer van deze strategische data.

Samenwerking met andere overheden

Geïntegreerde productencatalogus

De overheid is door de vele bestuursniveaus complex georganiseerd. Door verschillende hervormingsprojecten is het overheidslandschap, binnen en buiten de Vlaamse overheid, bovendien voortdurend in beweging. Het is de vaste overtuiging van de Vlaamse Regering dat burgers, bedrijven en voorzieningen slechts één aanspreekpunt nodig hebben voor al hun interacties met de overheid. Ook de recente Europese Dienstenrichtlijn (2006/123/EG, artikel 6 'Uniek loket' en artikel 7 'Recht op informatie') stuurt hierop aan.

In dat kader zal Contactpunt Vlaamse Infolijn in 2008 onderzoeken hoe de samenwerking met andere bestuursniveaus versterkt kan worden om te komen tot een gezamenlijk informatiebestand met wegwijsinformatie. De samenwerking staat open naar provincies, gemeenten, maar ook naar de federale overheid en de andere gewesten en gemeenschappen. Het is de volgende stap op weg naar een dienstverlening waarbij de burger centraal staat.

Ook de overheidsdiensten hebben baat bij een burgergerichte aanpak. Contactpunt Vlaamse Infolijn bezorgt op eenvoudig verzoek regelmatig detailrapporten over de gestelde vragen en over de kwaliteit van de dienstverlening. De gegevens van deze rapporten bevatten tal van maatschappelijke aandachtspunten die leven bij de eindgebruiker, en bieden belangrijke signalen als input voor de beleidsvoorbereiding en de beleidsevaluatie. Tevens kunnen ze administraties helpen om hun dienstverlening te verbeteren en te optimaliseren.

De kostprijs voor de verdere uitbouw en integratie van de productencatalogus is beperkt tot het inschakelen van het team van het Contactpunt Vlaamse Infolijn en het hergebruik van kennis, infrastructuur en technologieën.

Kris PEETERS,

Minister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Institutionele Hervormingen,
Havens, Landbouw, Zeevisserij en Plattelandsbeleid

Bijlage 1: samenvatting van beleidsopties en initiatieven

- verdere uitbouw 1700 als uniek loket
- verkort nummer bereikbaar maken via nieuwe, innoverende kanalen
- verbetertraject voor de Vlaamse portaalsite www.vlaanderen.be en zoekmotor
- standaardiseren ICT-omgeving en geïntegreerde rapportering over contacten met de burger
- onderzoek naar verdere uitrol van de huisstijl Vlaamse overheid
- nieuwe invulling Vlaanderendag en verdere ondersteuning Vlaanderen Feest
- Uitvoering strategisch communicatieplan 'Vlaanderen in actie'
- verdere uitrol draaiboeken en opleiding crisiscommunicatie
- verdere uitbouw van extranet
- een gebruiksvriendelijk contentmanagementsysteem voor internet ter beschikking stellen
- uitvoering lezersonderzoek personeelsblad 13
- uitbouwen van een online databank voor campagneplanfiches
- afsluiten van raamcontract voor communicatieonderzoek
- opzetten van proefprojecten voor communicatie met moeilijk bereikbare doelgroepen
- opstarten van project rond beheer van strategische data voor overheidscommunicatie
- verdere uitbouw productencatalogus met en opzetten van samenwerking met andere overheden voor uitbouw van gezamenlijk informatiebestand

Bijlage 2: uitvoering resoluties

Resolutie van 26 april 2006 betreffende het rationeel inzetten van overheidsmiddelen voor de opmaak van jaarverslagen van Vlaamse overheidsinstellingen

Op de portaalsite van de Vlaamse overheid worden de publicaties van de Vlaamse overheidsinstellingen op een transparante en klantvriendelijke manier toegankelijk gemaakt via het elektronische bestelloket voor publicaties. Dit bestelloket biedt de mogelijkheid om publicaties op te zoeken, te downloaden, aan te vragen en elektronisch te betalen.

Het bestelloket staat op de homepage www.vlaanderen.be onder de knop [Publicaties].

Aanvankelijk werden in deze databank enkel de publicaties van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap ontsloten. In het kader van de implementatie van BBB wordt het informatieaanbod uitgebreid tot alle publicaties van de departementen en agentschappen.

Tevens werden, ter uitvoering van de resolutie, in deze publicatiedatabank de digitale versies van de jaarverslagen van de Vlaamse overheidsinstellingen toegankelijk gemaakt.

Het gebruik van een bestaande toepassing voor de ontsluiting van de jaarverslagen biedt verschillende voordelen op het vlak van informatiebeheer en –ontsluiting:

- Alle overheidsinstellingen hebben toegang tot het systeem, zodat ze hun gegevens actueel kunnen houden.
- Jaarverslagen die ook in gedrukte versie beschikbaar zijn, kunnen via de backoffice van het bestelloket worden aangevraagd.
- In dezelfde frontoffice kunnen van één overheidsinstelling naast de jaarverslagen ook andere relevante publicaties worden teruggevonden. Dit geeft een meerwaarde aan de gebruiker die op zoek is naar overheidsinformatie.
- Met een eenvoudige zoekopdracht kunnen de jaarverslagen uit de databank worden opgehaald.

Alle beschikbare digitale jaarverslagen van Vlaamse overheidsinstellingen werden in de databank opgenomen.

De tekst van de Resolutie van 26 april 2006 werd via de leden van de Vlaamse Regering verspreid naar de verschillende departementen en agentschappen van de Vlaamse overheid, met het verzoek om bij de opmaak van de volgende edities van de jaarverslagen rekening te houden met de bepalingen inzake soberheid en oplagebepaling.