

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



Zitting 2006-2007

27 oktober 2006

BELEIDSBRIEF

Overheidscommunicatie

Beleidsprioriteiten 2006-2007

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

INHOUD

	Blz.
Overheidscommunicatie	3
Beleidsrealisaties 2006	3
Een toegankelijke overheid	3
Bekendmaking en herkenbaarheid van de Vlaamse overheid	3
Bekendmaking van het beleid van de Vlaamse Regering	4
Samenwerking met andere overheden	5
Beleidsvoornemens 2007	6
Een toegankelijke overheid	6
Bekendmaking en herkenbaarheid van de Vlaamse overheid	6
Bekendmaking van het beleid van de Vlaamse Regering	7
Organisatie van de communicatie	7
Samenwerking met andere overheden	8
Bijlage 1: Samenvatting van beleidsopties en initiatieven	9
Bijlage 2: Uitvoering resoluties	10

Beleidsbrief 2006-2007 Overheidscommunicatie

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 -diensten.

Daarbij kiest de Vlaamse Regering voor duidelijk herkenbare communicatie, die zich rechtstreeks of via intermediaire organisaties tot alle, ook de meest kwetsbare, doelgroepen in de samenleving richt.

Beleidsrealisaties 2006

Een toegankelijke overheid

Uitbouw Contactpunt Vlaamse Infolijn “2.0”

In 2006 ontwikkelde het Contactpunt Vlaamse Infolijn een strategisch plan en een concept voor de omvorming van de dienstverlening. De introductie van het verkorte nummer is daar het meest zichtbare element van.

Centraal in de nieuwe aanpak staat dat burgers niet meer door de structuur van de overheid dienen te navigeren om de juiste contactpersoon of informatie te vinden. Het unieke nummer moet alle geledingen van de Vlaamse overheid overspannen. Sectorale lijnen, zoals De Lijn of Kind & Gezin, zullen in de toekomst alle ontsloten kunnen worden via het verkort nummer.

Met dit nieuwe nummer ontstaat een contactcenter met 2 niveaus: het eerste niveau ontvangt de vraag en geeft wegwijs- en eerstelijnsinformatie, het tweede niveau geeft antwoord op moeilijkere vragen en meer specifieke en dossiergebonden informatie. Dit biedt mogelijkheden om enerzijds een bredere dienstverlening uit te bouwen, en anderzijds meer in de diepte te werken door meer dossiergebonden informatie te ontsluiten.

De kost voor de operationele werking en de verdere uitbouw van de Infolijn bedroeg 4.032.000,00 euro.

Nieuwe, innoverende kanalen (multikanaal dienstverlening)

Een open overheid is toegankelijk via zoveel mogelijk nuttige communicatiekanalen.

Zo heeft Contactpunt Vlaamse Infolijn in 2006 een iDTV-site in gebruik genomen. Ook op de Teletekst-pagina's van de tien Vlaamse regionale tv-zenders vindt de burger de veelgevraagde overheidsinformatie van de Vlaamse Infolijn.

In het contact center werd in het najaar van 2006 een proefproject opgestart met SMS als uitgaand communicatiekanaal. De resultaten van dit proefproject worden begin 2007 geëvalueerd.

Doelgroepgerichte communicatie met alle burgers

Een goed communicatiebeleid betekent ook dat de boodschap de doelgroep op een zo efficiënt en effectief mogelijke manier bereikt. Wil de overheid transparant en toegankelijk zijn voor iedereen, dan moet ze haar aandacht richten op alle doelgroepen. De Vlaamse overheid kan niet volstaan met de klassieke kanalen - hoe gevarieerd het aanbod ook is - om alle Vlaamse burgers te voorzien van overheidsinformatie op hun maat.

Daarom brengen mijn diensten organisaties in beeld, die aan moeilijk bereikbare doelgroepen gelinkt zijn, zoals allochtonen en (kans)armen. In eerste instantie worden 'koepelorganisaties' opgespoord die actief zijn in de sector van genoemde moeilijk bereikbare doelgroepen.

Bekendmaking en herkenbaarheid van de Vlaamse overheid

Elektronisch loket voor overheidspublicaties

Over alle beleidsdomeinen heen maakt het elektronische bestelloket van publicaties op de portaalsite een enorme bron van overheidsinformatie op een transparante en klantgerichte manier toegankelijk.

Tengevolge van de herstructurering van de Vlaamse overheid werd het publicatieaanbod het afgelopen jaar sterk uitgebreid. Verschillende agentschappen zijn in 2006 tot dit informatie- en bestelsysteem toegetreden. Dit uitbreidingsproces zal in 2007 worden vervolgd.

In uitvoering van de *Resolutie betreffende het rationeel inzetten van overheidsmiddelen voor de opmaak van jaarverslagen van Vlaamse overheidsinstellingen*, goedgekeurd door het Vlaams Parlement op 26 april 2006, werden in de publicatiedatabank de digitale versies van de jaarverslagen van de Vlaamse overheidsinstellingen opgenomen en aldus ruim toegankelijk gemaakt.

Herkenbare communicatie

Een belangrijke voorwaarde voor een toegankelijk overheidsapparaat is een adequate bekendmaking van de dienstverlening en het gevoerde beleid door een duidelijk herkenbare afzender.

De herkenbaarheid van de communicatie van de Vlaamse overheid blijft met andere woorden een belangrijk streven. De huisstijl, als instrument daarvoor, draagt bij aan de herkenbaarheid van de organisatie en geeft aan de communicatie een keurmerk van kwaliteit, integriteit en betrouwbaarheid.

In 2006 werd verder werk gemaakt van de uitbouw en het consequente gebruik van de huisstijl van de Vlaamse overheid. De verschillende departementen en een aantal agentschappen binnen de 13 beleidsdomeinen van de vernieuwde Vlaamse overheid hebben al een reeks vernieuwde huisstijldragers in gebruik genomen. In de geactualiseerde huisstijl, die bovenvermeld 'keurmerk' helpt realiseren, worden aspecten van toegankelijkheid en grafische eenheid zo goed mogelijk verzoend. Tegelijk wordt de mogelijkheid voorzien om grafische accenten van de beleidsdomeinen te integreren. De verschillende campagnedragers (advertenties, spots, affiches, ...) worden voorzien van een herkenbare signatuur.

Bekendmaking van het beleid van de Vlaamse Regering

Weloverwogen aanwezigheid in de media

Van bij haar aantreden heeft deze Vlaamse Regering ervoor gekozen om zuinig en bewust om te gaan met communicatiebudgetten. Deze sobere aanpak betekent niet dat de Vlaamse Regering haar beleid niet bekend maakt. In het afgelopen parlementair jaar (2005-2006) zijn een honderdtal kleine en grote communicatie-initiatieven in de media verschenen, voor een totaalbedrag van 5 850 000 euro. Deze initiatieven zijn gefinancierd vanuit de sectorale communicatiebudgetten. Op het centrale communicatiebudget voor de financiering van initiatieven van de hele Vlaamse Regering is bij de budgetcontrole 700 000 euro voorzien voor de bekendmaking van de diensten van de Vlaamse Infolijn (zie elders) en voor de communicatieve ondersteuning van het sociaal-economisch plan 'Vlaanderen in actie'.

Vlaanderen in actie

Op 10 juli 2006 stelde de Vlaamse Regering haar sociaal-economisch plan 'Vlaanderen in actie' voor. De presentatie van dit plan op het evenement in Antwerpen kon op grote mediabelangstelling rekenen. Ik zal nagaan op welke manier de verschillende initiatieven van de Vlaamse Regering, geconcretiseerd in een 30-tal projecten en geflankeerd door verschillende initiatieven in het sociaal-economische veld, de nodige bekendheid en visibiliteit kunnen krijgen.

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 zo'n open, klantvriendelijke en op efficiëntie gerichte cultuur binnen de Vlaamse overheid is een flexibele en adequaat georganiseerde interne communicatie.

Mijn diensten werkten daarom in 2006 aan een nieuw organisatiebreed *personeelsblad* en de ontwikkeling van een extranet, en zullen dat ook in 2007 blijven doen..

Het nieuwe personeelsblad werd in mei 2006 gelanceerd en kreeg de naam *I3*, verwijzend naar de dertien beleidsdomeinen van de nieuwe verruimde Vlaamse overheid. 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 bureaucratische cultuur naar een managementcultuur. Voor het personeelsblad, met een oplage van ruim 40 000 exemplaren, wordt jaarlijks 350 000 euro voorzien.

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 wegwijsdatabank

Burgers, bedrijven en voorzieningen hebben nood aan een gezamenlijk informatiebestand met wegwijsinformatie van de verschillende bestuursinstanties. In 2006 stond Contactpunt Vlaamse Infolijn in voor het overleg met alle betrokken partners zoals de administratie Binnenlandse Aangelegenheden, de VVSG, de VVP, de betrokken gemeenten en provincies en de Coördinatiecel e-government (Corve). Dit heeft geleid tot een strategische nota voor een geïntegreerd wegwijsvoorlichtingsaanbod voor alle overheden waarmee Vlamingen te maken hebben.

Na verdere afstemming heeft Contactpunt Vlaamse Infolijn in uitvoering van artikel 29 van het decreet op de Openbaarheid van Bestuur de opdracht gekregen een functioneel en technisch ontwerp te maken van een standaard product- en dienstenfiche, gedragen door de partners in het proefproject. De aanpak voor de realisatie van de product- en dienstencatalogus zal ik gefaseerd aanpakken en starten met de aanmaak van een producten- en dienstencatalogus van de Vlaamse Overheid. In het najaar lanceerde Contactpunt Vlaamse Infolijn samen met de inbreng van enkele lokale besturen de eerste versie van de productencatalogoog.

De kostprijs 2006 voor de opstart en de eerste realisaties van de geïntegreerde wegwijsdatabank bedroeg 20.000,00 euro. Er werd vooral gebruik gemaakt van eigen personeel en het gebruik van bestaande technologieën.

Kazerne Dossin

In het regeerakkoord van de Vlaamse Regering werd de realisatie van een spraakmakend historisch Vlaams holocaustmuseum aangekondigd. Met het oog op de huisvesting van het museum heb ik begin 2006 de aankoop van een aantal gebouwen in en rond de Dossinkazerne in Mechelen gefinaliseerd. Op basis van de conceptnota 'Kazerne Dossin. Memoriaal, museum en documentatiecentrum over Holocaust en mensenrechten', die ik medio 2006 heb voorgelegd aan de Vlaamse Regering, zal ook in 2007 worden verder gewerkt aan de architecturale en ruimtelijke aanpak van deze site, in nauwe samenwerking met het Mechelse stadsbestuur. Dit verloopt in overleg en samenwerking met de Vlaams bouwmeester en het Agentschap Kunsten en Erfgoed.

Tegelijk voorzie ik de nodige middelen (100 000 euro) opdat de vzw Joods Museum voor Deportatie en Verzet haar activiteiten en doelstellingen kan omvormen en verruimen in de richting van het concept 'Kazerne Dossin'.

Beleidsvoornemens 2007

Een toegankelijke overheid

Verdere uitbouw

Ik draag het Contactpunt Vlaamse Infolijn op om haar uniek loket van de Vlaamse overheid verder uit te bouwen, om ervoor te zorgen dat alle geledingen van de Vlaamse overheid gezamenlijk het verkort nummer gebruiken voor hun wederzijdse contacten met burgers, bedrijven en voorzieningen. Het komende jaar zal Contactpunt Vlaamse Infolijn haar dienstverlening verder uitbreiden: enerzijds door het verhogen van een aantal ondersteunde diensten; anderzijds door het verhogen van de toegevoegde waarde (meer ruimte voor dossierinformatie en transactionele dienstverlening).

Door middel van een gefaseerde communicatiecampagne zal het verkorte nummer bekend worden gemaakt bij de hele Vlaamse bevolking. Hiervoor en voor de communicatieve ondersteuning van het project 'Vlaanderen in actie' is zowel dit jaar als volgend jaar een budget van 700 000 euro voorzien. Voor de verdere uitbouw van het geïntegreerd loket zijn geen bijkomende middelen voorzien. De realisatie ervan gebeurt door het team van het Contactpunt Vlaamse Infolijn met gebruik van bestaande kennis, infrastructuur en technologieën. Voor de garanderen van de operationele werking van het Contactpunt Vlaamse Infolijn is voor het begrotingsjaar 2007 een budget van 4.077.000,00 euro voorzien. Voor de technische ondersteuning wordt voor het begrotingsjaar 2007 een budget voorzien van 766.000,00 euro. De verdere optimalisatie van de portal vlaanderen.be en de zoekfunctie (zie hierna) zitten hierin vervat.

Innoverende communicatiekanalen

Het is mijn ambitie om het verkorte nummer bereikbaar te maken via nieuwe, innoverende kanalen. Dit kadert in de doelstelling van de Vlaamse Regering om een open overheid te creëren die toegankelijk is via zoveel mogelijk nuttige communicatiekanalen.

Het verbetertraject voor de Vlaamse portaalsite Vlaanderen.be en de zoekmotor wordt verdergezet, zodat dit een volwaardig zelfbedieningsloket wordt.. De portaalsite vervult tevens een voorbeeldfunctie voor wat betreft toegankelijkheid, niet enkel technisch maar ook inhoudelijk. De gebruiksvriendelijkheid dient bovendien regelmatig gecontroleerd te worden.

Ik draag mijn diensten ook op om de dienstverlening via iDTV verder uit te breiden. Ondersteuning voor meerdere platformen en een zoekfunctie zullen in 2007 gerealiseerd worden.

Bekendmaking en herkenbaarheid van de Vlaamse overheid

Herkenbare communicatie

Het huisstijlhandboek dat mijn diensten eind 2006 zullen afwerken en verspreiden, zal een verdere impuls geven aan het uitdragen en gebruiken van de huisstijl van de Vlaamse overheid.

De burger te gast

De openheid van de Vlaamse overheid manifesteert zich nadrukkelijk bij manifestaties zoals de tweejaarlijkse Vlaanderendag. Dergelijke initiatieven dragen sterk bij tot de zichtbaarheid en de positieve beeldvorming over de Vlaamse overheid. De vijfde editie van dit evenement zal plaats vinden op zondag 22 april 2007. Ik heb de nodige kredieten laten voorzien opdat mijn diensten hun coördinerende rol in het kader van de organisatie van dit evenement kunnen vervullen.

De ondersteuning van 11-juli-initiatieven moet in ditzelfde licht gezien worden en draagt bij tot de versterking van de Vlaamse identiteit bij de burger.

Bekendmaking van het beleid van de Vlaamse Regering

Vlaanderen in actie

Voor de verdere communicatieve ondersteuning van dit actieplan is 500 000 euro voorzien. Bijzondere aandacht zal gaan naar de verdere uitbouw en activering van de website over het actieplan, als knooppunt van beleidsnieuws.

Crisiscommunicatie

Na de eerder vermelde uitrol van modellen en draaiboeken, zullen in een tweede fase sleutelfiguren bij crisiscommunicatie de nodige training en vorming krijgen om bij crisissen het communicatieproces professioneel te laten verlopen. Op die ogenblikken is het immers noodzakelijk dat er vlug een goede dialoog ontstaat tussen de overheid en de bevolking.

Interne communicatie als hefboom voor een open en transparante bedrijfscultuur

Aansluitend op de strategische doelstellingen voor interne communicatie (werken aan een open, klantvriendelijke en op efficiëntie gerichte cultuur), werken mijn diensten aan een organisatiebreed *extranet*. Dat houdt in dat het huidige intranet van het voormalige Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap wordt vernieuwd en toegankelijk wordt gemaakt voor alle werknemers van de Vlaamse overheid, ook voor die entiteiten die voorheen geen toegang hadden tot het intranet van 'het Ministerie'. Dit elektronische kanaal moet uitgroeien tot een volwaardige interne nieuwsportaal die nauw aansluit bij het personeelsblad en de doelstellingen ervan. Voor de ontwikkeling, realisatie en exploitatie van dit kanaal is - gespreid over twee jaar - 700 000 euro voorzien. De verwachting is evenwel dat door een aantal budgetbewuste keuzes de investeringen voor dit kanaal een stuk lager zullen kunnen blijven.

Organisatie van de communicatie

Twee belangrijke decreten krijgen in de loop van 2006 en de daaropvolgende jaren hun volle draagwijdte: het decreet van 26 maart 2004 op de Openbaarheid van Bestuur en het decreet van 7 juli 2006 op de normen voor Vlaamse Overheidscommunicatie.

Openbaarheid van bestuur

Het decreet op de *Openbaarheid van Bestuur* van 26 maart 2004 hield al bij de goedkeuring rekening met de aangekondigde nieuwe organisatiestructuur van de Vlaamse overheid, die in de loop van dit jaar is geïmplementeerd. Het voorziet de aanstelling van een communicatieambtenaar bij elk Vlaams ministerie, bij elk intern verzelfstandigd agentschap (IVA) met rechtspersoonlijkheid en bij elk extern verzelfstandigd agentschap (EVA). Mijn diensten zullen de nodige stappen zetten om deze aanstellingen te inventariseren en om met het oog op een coherent en consistent overheidsbeleid een overleg tussen deze communicatieambtenaren te initiëren. Zij zullen ook de coördinatie op zich nemen van het jaarlijks globaal, gecoördineerd verslag dat de Vlaamse Regering in uitvoering van dit decreet zal voorleggen aan het Vlaams Parlement. Dit verslag vervangt het vroegere 'jaarverslag van de informatieambtenaar/voorlichtingsambtenaar van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.'

Normen voor overheidscommunicatie

Sinds september van dit jaar is het decreet op de *normen voor Vlaamse Overheidscommunicatie* van kracht. Dit normenkader vervangt de Code van Goede Praktijk die de Vlaamse Regering tot dan heeft gehanteerd voor haar communicatie-initiatieven. Mijn diensten zullen de implementatie van het normenkader binnen de overheid maximaal begeleiden en ondersteunen. Zij zullen de nodige initiatieven nemen om de Vlaamse overheidscommunicatie proactief in lijn te brengen met de aanbevelingen in het normenkader, het normenkader bekend te maken binnen de organisatie, procedures uit te werken rond adviesvragen enz. zodat de opportuniteiten die dit nieuwe decreet biedt maximaal worden gerealiseerd.

Samenwerking met andere overheden

Geïntegreerde productencatalogus

In uitvoering van artikel 29 van het Decreet Openbaarheid van Bestuur neemt de Vlaamse overheid het voortouw om te komen tot een geïntegreerde productencatalogus van alle overheden waarmee de Vlamingen te maken hebben. Het komende jaar zet Contactpunt Vlaamse Infolijn het proefproject verder. Stap voor stap kunnen bijkomende besturen mee samenwerken aan de uitbouw van deze geïntegreerde databank. De productencatalogus wordt tevens beschikbaar gesteld op de portaalsite www.vlaanderen.be.

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.

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

Yves LETERME

Bijlage 1: samenvatting van beleidsopties en initiatieven

- verdere uitbouw en bekendmaking dienstverlening van het Contactpunt Vlaamse Infolijn
- verkort nummer bereikbaar maken via nieuwe, innoverende kanalen
- verbetertraject voor de Vlaamse portaalsite Vlaanderen.be en zoekmotor
- standaardiseren ICT omgeving en geïntegreerde rapportering over contacten met de burger
- huisstijlhandboek implementeren in de organisatie
- organisatie Vlaanderendag, ondersteuning 11-juli-initiatieven
- bekendmaking 'Vlaanderen in actie' en uitbouw website
- uitrol modellen en draaiboeken crisiscommunicatie
- ontwikkeling en implementatie organisatiebreed extranet
- uitbouw van overleg en coördinatie in het kader van actieve openbaarheid van bestuur (decreet 26 maart 2004)
- proactief afstemmen Vlaamse overheidscommunicatie op parlementair normenkader (decreet 7 juli 2006)
- verdere uitbouw productencatalogus en presentatie via www.vlaanderen.be.

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 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.

Voor de introductie en het stimuleren van een uniforme opmaak van de jaarverslagen moeten de nodige acties worden ondernomen. Dit kan een plaats krijgen in het huisstijlbeleid van de Vlaamse overheid. Mijn diensten onderzoeken wat er op dit vlak realistisch en haalbaar is, rekening houdend o.a. met de verschillende doelstellingen die jaarverslagen kunnen hebben, bijvoorbeeld op het vlak van marketing van diensten.