

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 148
van **PAUL VAN MIERT**
datum: 26 januari 2015

aan **GEERT BOURGEOIS**

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDS BELEID EN ONROEREND ERFGOED

Overheidscommunicatie - Integratie in beleid

De Vlaamse overheid heeft zichzelf als doelstelling gesteld de overheidscommunicatie verder te integreren in het beleid. Deze visie zorgt ervoor dat in het begin van het traject doelen helder worden gesteld en dat de overheid met diverse stakeholders in dialoog gaat.

In een recente infosessie van het project Visie en strategie Vlaamse overheidscommunicatie werden hiervoor drie verschillende werkvormen voorgesteld: de 7 E-methode, de CB-link-methode en Service design.

De 7 E-methode geeft aan hoe beleidsdoelstellingen efficiënter vertaald kunnen worden naar nuttige communicatie-actie, richting diverse doelgroepen. Het CB-link-model, is een vijfstappenmodel waarin men ervoor zorgt dat beleid en communicatie beter met elkaar worden verbonden. De laatste methodiek is Service design die zorgt voor een brug tussen betere diensten bouwen en deze vlotter verteld te krijgen. De laatste methode wordt reeds gebruikt binnen de Vlaamse overheid. Het 7 E-model en CB-link-model zijn nieuw.

1. Kan de minister deze trajecten verder toelichten?
2. Hoe worden deze methodieken verder geïmplementeerd doorheen de diverse beleidsdomeinen?
3. In welke timing voorziet men hierin?

GEERT BOURGEOIS

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDS BELEID EN ONROEREND ERFGOED

ANTWOORD

op vraag nr. 148 van 26 januari 2015

van **PAUL VAN MIERT**

De infosessie van 5 november 2014 (zie <http://toecomst.com/2014/11/05/infosessie-2014-11-05>) diende om de beleidsdoelstellingen inzake communicatie voor deze regeerperiode voor te stellen aan een ruime groep communicatie- en beleidsmedewerkers van de Vlaamse overheid. De boodschap die de afdeling Communicatie, als initiatiefnemer, aan de doelgroep wou meegeven was de volgende: de tekst die we samen tot stand brachten (in het project Visie en strategie Vlaamse overheidscommunicatie 2014-2020 – zie <http://toecomst.com/category/over-het-project>) is nu officieel, en vormt ons aller werkprogramma voor de komende regeerperiode. De afdeling Communicatie zal dat trekken en coachen, maar de implementatie is een zaak van ons allemaal, en om het u gemakkelijker te maken om aan de slag te gaan, presenteren we u meteen al een aantal instapklare modellen die helpen om communicatie te integreren in beleid. Die modellen zijn onderling niet concurrentieel maar complementair. Het hangt van de context van elke uitdaging af wat de beste methode is.

Om dat nog verder te faciliteren streven mijn diensten ernaar de modellen zo instapklaar mogelijk te maken, zodat collega's van de verschillende entiteiten van de Vlaamse overheid snel de gekozen methode kunnen toepassen, zonder dat zij zelf op zoek moeten gaan naar experts in die modellen, of dat zij zelf de markt moeten verkennen.

Voor de methode Service design beschikt de Vlaamse overheid via het Agentschap Overheidspersoneel (AgO) al enige tijd over een bestellingsopdracht.

De methode CB-Link is in 2014 ontwikkeld door de Arteveldehogeschool (Gent). De Vlaamse overheid was vertegenwoordigd in de begeleidingscommissie bij het onderzoek naar een voor Vlaanderen gepaste methode, met dezelfde doelstelling als het Nederlandse programma 'Factor C': de factor communicatie van meet af aan meenemen in het beleid.

De Arteveldehogeschool organiseert nu opleidingen om met die methode aan de slag te kunnen gaan. Mijn diensten hebben in eerste instantie drie vormingssessies besteld voor telkens tien personen. Momenteel volgen medewerkers van mijn diensten en communicatieverantwoordelijken uit de verschillende beleidsdomeinen die sessies. De opleiding zal dit voorjaar nog licht worden bijgestuurd, om ze vervolgens op te nemen in het open aanbod van de vormingen van AgO.

Het 7E-model is een methode om technieken van sociale marketing in de praktijk toe te passen. Zij is al verdienstelijk geweest in een aantal proefprojecten van de Vlaamse overheid en is de kern van het handboek www.communicerenmetarmen.be.

Mijn diensten willen voor deze methode aan de entiteiten van de Vlaamse overheid in 2015 een bestellingsopdracht (of een zgn. raamcontract) aanbieden, zoals er nu al soortgelijke contracten beschikbaar zijn, bijvoorbeeld voor Service design of voor crisiscommunicatie- en reputatiemanagement. Zij zullen hiervoor de markt verkennen en een opdracht uitschrijven, die moet uitmonden in een raamcontract voor vorming of begeleiding.

Intussen staat het iedere entiteit natuurlijk vrij om met de 7E-methode (of met een ander model) aan de slag te gaan en er eventueel begeleiding voor in te huren.

Uiteraard is er meer nodig dan het aanbieden van vorming en begeleiding om deze methodieken te implementeren in alle beleidsdomeinen van de Vlaamse overheid. Mijn diensten blijven in hun reguliere werking het belang van de integratie van communicatie in het beleid onder de aandacht houden. Via netwerking en het delen van goede voorbeelden stimuleren zij het gebruik van deze en mogelijk nog andere nuttige methodes.

De entiteiten zijn niet verplicht om bepaalde methodieken te gebruiken. Er wordt van hen wel verwacht dat zij meewerken aan de communicatiedoelstellingen zoals verwoord in de beleidsnota 2014-2019 Algemeen Regeringsbeleid. De doelstellingen voor het communicatiebeleid zijn overigens tot stand gekomen in een participatief traject waar communicatie- en beleidsmedewerkers van alle beleidsdomeinen aan hebben deelgenomen.

Mijn diensten volgen de uitvoering van de communicatiedoelstellingen op, vooral via het communicatiejaarverslag en via de jaarlijkse meting en monitoring van de kwaliteit van het overheidsbrede communicatiebeleid. Indien nodig kan er dus in de loop van de legislatuur nog bijgestuurd worden.