Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 344
van **PAUL VAN MIERT**
datum: 10 juni 2016

---

aan **GEERT BOURGEOIS**
MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDS BELEID EN ONROEREND ERFGOED

Overheidscommunicatie - Blog 'Toe com st'

De blog 'Toe com st' moet als logboek dienen van het project 'Visie en strategie Vlaamse overheidscommunicatie' en van de aanpak van de vijfde strategische doelstelling in de beleidsnota Algemeen Regeringsbeleid 2014-2019, geldig voor de hele Vlaamse overheid.

Oorspronkelijk werd de blog gebruikt als logboek voor het project Visie en strategie Vlaamse overheidscommunicatie 2014-2020. Heden is het een belangrijk instrument geworden om te dienen als verslag van diverse incentives die worden genomen om tegemoet te komen aan de vijf operationele doelstellingen rond overheidscommunicatie.

Met het gekozen format werd er een tool gecreëerd waarbinnen participatie wordt gestimuleerd. Doordat er op de blogposts gereageerd kan worden, wenst men een sterkere visie te ontwikkelen over de toekomst van de Vlaamse overheidscommunicatie.

1. Hoe evalueert de minister-president deze vernieuwende manier van werken?
   a) Wat zijn de positieve/negatieve aspecten?
   b) Vanuit de blog is het de bedoeling dat er een debat/feedback mogelijk is van lezers.

      Hoe wordt dit geëvalueerd? Hoe wordt deze input mee verwerkt?
   c) Jaarlijks wordt er gekeken naar de toekomst van deze blog.

      Hoe ziet de minister-president dit evolueren?
2. De blog wordt gebruikt om verslag uit te brengen van acties en initiatieven om de vijf operationele doelstellingen van de 5de strategische doelstelling uit de beleidsnota te realiseren.

   Wat zijn tot heden de belangrijkste realisaties/conclusies?

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

ANTWOORD
op vraag nr. 344 van 10 juni 2016
van **PAUL VAN MIERT**

---

1. a-b) Overheidscommunicatie heeft veel belanghebbenden, en is bovendien onderhevig aan heel wat nieuwe evoluties in de maatschappij, in de technologie, enz. Daarom opteerden mijn diensten in 2013, bij de voorbereiding van het hoofdstuk Communicatie in de beleidsnota Algemeen Regeringsbeleid 2014-2019, voor een cocreatieproces in een zo groot mogelijke openheid.

Om de ambities m.b.t. de Vlaamse overheidscommunicatie op punt te stellen kozen zij voor een open projectaanpak, met zowel stakeholders van binnen als van buiten de overheid (externen uit de academische of uit de marketingwereld, trendwatchers, experts in technologische ontwikkelingen, enz.).

In dat kader ontwierpen zij tevens een blog waarop het hele project en proces kon uitgelegd worden. Het was de bedoeling daarin ruimte te geven voor prikkelende posts over overheidscommunicatie, over doelgroepen, over trends in de samenleving, enz., en ruimte voor discussies die konden leiden tot nieuwe of verdiepte inzichten. Het geheel van de posts diende ook als input of referentie tijdens de workshops en tijdens een stakeholderforum die mijn diensten georganiseerd hebben.

De medewerking aan de blog is zeker een succes gebleken: zowel het aantal als het kwaliteitsniveau van de gastbijdragen waren boven verwachting. Voor een virtuele dialoog is een blog met reactiemogelijkheid onderaan de artikels een eenvoudige en betaalbare oplossing gebleken, maar niet het allerbeste forum voor conversaties. Omdat de respons op de blog tijdens ontmoetingen zelf positief was, werd het beperkte aantal reacties op de artikels uiteindelijk niet als negatief ervaren. In een aantal gevallen gaf de ontvangen respons ook aanleiding tot aanpassingen aan de architectuur van de blog of aan de gepubliceerde teksten.

Een laatste vaststelling was dat er niet voldoende mankracht beschikbaar bleek om aan de hand van blogposts conversaties te sturen op sociale media, hoewel er wel enige activiteit was op Twitter.

Alles bijeen genomen, zouden de betrokken ambtenaren van het departement Kanselarij en Bestuur zeker overwegen om een dergelijk project een volgende keer op dezelfde manier aan te pakken wat betreft de visievorming, maar dan met extra inspanningen gericht op de mogelijkheden voor conversaties en voor een brede participatie aan de inhoudelijke dialoog.

Na de afronding van het project is de blog blijven bestaan, maar dan meer vrijblijvend, en vooral met het oog op kennisdeling of als platform voor updates, bv. in functie van infosessies of van kennisdelingsnetwerksessies. Onder de communicatieprofessionals van de Vlaamse overheid is ToeComSt alleszins een referentiecase geworden, en ook vandaag is de site nog bekend bij dat publiek en bij andere communicatieprofessionals.

c) ToeComSt.com was een aparte site om snel en flexibel te kunnen werken op een zeer specifieke uitdaging, met een groot aantal gastbijdragen. Omdat het in 2013-2014 niet evident was om dat te organiseren op de website vlaanderen.be hebben mijn diensten toen gekozen voor een aparte site in Wordpress, een wereldwijd succesvol blogplatform dat een goed antwoord bood tegen een zeer lage kostprijs, zonder ontwikkelingskosten. Er is enkel een jaarlijks te verlengen abonnement (vandaar ook de jaarlijkse evaluatie, om te kunnen beoordelen of het zinvol is de site online te houden).

   Het soort functionaliteit dat Wordpress biedt zal in de toekomst meer beschikbaar zijn in het webuniversum dat het agentschap Informatie Vlaanderen voorbereidt. Er wordt dan ook aan gedacht om de websites vlaanderen.be/communicatie en ToeComSt.com onder te brengen in overheid.vlaanderen.be.

2. De uitvoering van die operationele doelstellingen is een opdracht voor alle beleidsdomeinen. Mijn diensten hebben in 2014 de aandacht van de betrokken entiteiten daarop gevestigd, en zij blijven dat ook verder doen.

   Het Departement Kanselarij en Bestuur blijft ook ondersteuning bieden, vandaar ook dat de ToeComSt-blog nog steeds gebruikt wordt voor updates, naast andere kanalen (bv. mailings) of werkvormen (bv. het beleidsdomeinoverschrijdend communicatie-overleg).

   In het Communicatiejaarverslag van de Vlaamse Regering 2015 verzamelden mijn diensten voor elke operationele doelstelling een aantal interessante realisaties uit de verschillende beleidsdomeinen (zie www.vlaanderen.be/communicatiejaarverslag).
   Het communicatiejaarverslag bevat ook het rapport van de vierde kwaliteitsmeting van het communicatiebeleid.

   Hierna volgt een overzicht van de belangrijkste realisaties van het Departement Kanselarij en Bestuur voor de operationele doelstellingen van het communicatiebeleid:
   - het aanbieden, promoten en bijsturen van de opleiding CB-link
   - het versterken van de expertise i.v.m. het werken met gedragsinzichten
   - de aanbesteding en operationalisering van een raamovereenkomst voor onderzoek

     Het eerste perceel dient voor het evalueren van communicatie-initiatieven door pre-tests en effectmetingen. De gunningsbeslissing is genomen, maar de 'stand still'-fase loopt nog. Het tweede perceel dient om door onderzoek op wetenschappelijke basis inzicht te verkrijgen in drempels en hefbomen. Het werd in april gegund en de eerste intakegesprekken lopen.

   - het verder invoeren van de nieuwe huisstijl
     Nu wordt die door ongeveer 60% van de entiteiten toegepast. Mijn diensten ondersteunen met gidsen, sjablonen, een huisstijlwebsite, standaardkaartjes en referentielagen. Ze contacteren de entiteiten die de huisstijl nog niet toepassen. Na de zomer zullen ze een raamovereenkomst ter beschikking stellen van de andere entiteiten van de Vlaamse overheid voor copywriting, fotografie, film en huisstijl. Wat op basis van de raamovereenkomst wordt gerealiseerd, zal aan de hand van een databank ter beschikking gesteld worden van de hele Vlaamse overheid.

   - het coördineren (en beter afgestemd laten renderen) van de communicatie-inspanningen volgens het samenwerkingsmodel van de 'merkcoherente perskamer' (zgn. 'brand newsroom') om ook inhoudelijk als Vlaamse overheid op een coherentere manier naar buiten te komen en meer te leren uit de conversaties op sociale media

- het bouwen van een nieuw digitaal overheidsbreed kanaal voor nieuws, informatie, samenwerking en netwerking

  Dat nieuwe kanaal zal in de plaats komen van het verouderde extranet uit 2006 en zal goed afgestemd worden met de externe overheidsbrede websites vlaanderen.be en overheid.vlaanderen.be.
  Het personeelsblad 13 realiseert haar doelstellingen - informeren en verbinden - intussen nog louter digitaal, met een interne nieuwssite, een elektronische nieuwsbrief en berichtgeving op sociale media.