

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 101

van **ROBRECHT BOTHUYNE**

datum: 7 december 2016

aan **GEERT BOURGEOIS**

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

Vlaamse overheidscommunicatie - Stand van zaken

Vlaanderen dient zijn burgers te informeren over zijn beleid, zijn initiatieven enzovoort. Dit kan op verschillende manieren en via verschillende tools.

Inzake de jaarverslagen bijvoorbeeld werd in 2006 een resolutie goedgekeurd om de jaarverslagen zoveel mogelijk duurzaam en digitaal uit te geven.

1. Welke vormen van digitale overheidscommunicatie (website, facebook, ...) gebruikt de Vlaamse overheid om te communiceren met haar burgers?
2. Wat zijn de knelpunten binnen deze digitale overheidscommunicatie en waar zal die verbeterd worden?
3. Welke vormen van papieren overheidscommunicatie gebruikt de Vlaamse overheid om te communiceren met haar burgers?
4. Wat zijn de knelpunten binnen deze papieren overheidscommunicatie en waar zal die verbeterd worden?
5. Welke andere vormen van overheidscommunicatie gebruikt de Vlaamse overheid nog meer (televisie, radio, ...)?
6. Wat zijn de knelpunten binnen die vorm van communicatie?
7. Kan de minister een zicht geven over het budget waarover de Vlaamse overheid beschikt om de communicatie te verzorgen? Waar en hoeveel procent van het totale budget voor communicatie gaat naar: digitale communicatie, papieren communicatie, radio, ...?
8. Inzake de papieren communicatie.
 - a) Hoeveel papieren communicatiemiddelen werden de laatste drie jaar (2015-2014-2013) uitgegeven door de verschillende departementen? Kan de minister daar een aantal kilo op plakken per jaar?
 - b) Over welke thema's gingen deze documenten? Graag een opdeling per jaar.
 - c) Welk budget werd daarvoor de laatste drie jaar uitgetrokken? Graag een opdeling per jaar.
 - d) Anno 2016: werd die papieren communicatie verdergezet of omgezet/omgevormd naar een andere vorm van communicatie (via website of

andere)? Zo ja, graag een overzicht welke papieren communicatie omgezet werd per jaar.

9. Inzake de jaarverslagen.

- a) Welke administraties maakten in 2015, 2014 en 2013 een jaarverslag op? Graag een opdeling per jaar en opgave van het aantal jaarverslagen dat per administratie werd uitgegeven.
- b) Op welke manier werd dit verspreid (papieren versie, digitaal, ...)? Graag een opdeling per jaar en administratie en opgave van het aantal jaarverslagen dat per papier werd verspreid en hoeveel digitaal.
- c) Wat was de kostprijs van de opmaak + verspreiding van dit jaarverslag? Graag een opdeling per jaar en aparte opgave van de kostprijs voor de opmaak en verspreiding op papier en digitaal.
- d) Op welke manier zal de minister de digitale verspreiding van de jaarverslagen zoveel mogelijk aanmoedigen?

GEERT BOURGEOIS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 101 van 7 december 2016

van **ROBRECHT BOTHUYNE**

1-6. De Vlaamse overheid maakt voor haar communicatie zowel gebruik van eigen communicatiemiddelen als van mediaruimte die zij extern aankoopt.

De eigen communicatiemiddelen zijn websites, sociale media (vooral Facebook, Twitter en Instagram), persberichten, brochures en folders, brieven, e-mails, mondelinge communicatie aan loketten, telefonisch, op infomarkten, ... De centrale website vlaanderen.be biedt alle eerstelijnsinformatie. Het gratis nummer 1700 beantwoordt vragen in eerste lijn (telefoon, chat en e-mail) en verwijst verder door naar gespecialiseerde diensten indien nodig.

Mediaruimte koopt de Vlaamse overheid aan bij printmedia, op radio en televisie, op websites en sociale media, op afficheplaatsen, af en toe ook in de bioscoop. Vaak wordt het publiek met boodschappen in betaalde media verder geleid naar de eigen kanalen van de Vlaamse overheid zoals websites, 1700, ...

De uitdaging voor de communicatieverantwoordelijken bestaat er telkens in om binnen het beschikbare budget zo goed mogelijk de doelgroepen te bereiken en de communicatiedoelstellingen te halen. Bij het samenstellen van de mediamix houden zij rekening met de specifieke eigenschappen van elk medium. In een krantenadvertentie kan je bijvoorbeeld meer informatie kwijt, televisie heeft een grotere visuele kracht, sociale media bieden goede interactiemogelijkheden, ...

Zowel bij het gebruik van de 'klassieke' communicatiekanalen als van de digitale zijn gebruikersgerichtheid, verstaanbaarheid en toegankelijkheid de grootste zorg. Daarom zal ik in 2017 een extra initiatief klare taal nemen.

Ik wil een charter 'Heerlijk heldere teksten' invoeren. Dat charter zal als referentiekader en als controlelijst dienen voor alle medewerkers van de Vlaamse overheid en voor alle vormen van geschreven communicatie.

De digitalisering biedt veel kansen, onder andere om meer op maat te communiceren. Anderzijds moeten we bij digitale media extra aandacht besteden aan mogelijke drempels. De Vlaamse overheid zet daarom in op 'begeleid digitaal', bijvoorbeeld door op websites hulpmiddelen te installeren (link naar "veel gestelde vragen", mogelijkheid om meteen hulp te krijgen via telefoon, e.d.m.). Bij communicatieacties via digitale media maken de communicatieverantwoordelijken meestal ook de afweging of er daarnaast nog andere media moeten ingezet worden. Voor moeilijk bereikbare doelgroepen doet de Vlaamse overheid vaak een beroep op intermediären die specifiek met die doelgroepen begaan zijn.

7. De Vlaamse overheid beschikt niet over één welbepaald budget voor het geheel van haar communicatieacties. Iedere entiteit van de Vlaamse overheid voert haar eigen communicatie, en bovendien is daarvoor vaak geen afzonderlijk budget opgesteld maar maakt dat communicatiebudget deel uit van een meer omvattend (beleids- en/of werkings)krediet.

Om een beeld te krijgen van de verhouding inzake bestedingen volgens de verschillende communicatiekanalen kunnen we wel terugvallen op het overzicht van de aankopen van mediaruimte door alle entiteiten van de Vlaamse overheid. Dat overzicht staat elk jaar, per sector, in het communicatiejaarverslag van de Vlaamse Regering (www.vlaanderen.be/communicatiejaarverslag).

8. De Vlaamse overheid geeft steeds minder gedrukte publicaties uit. Die tendens blijkt uit de evolutie van het aantal publicaties dat in de publicatiedatabank van de Vlaamse overheid is geregistreerd. Zoals blijkt uit de onderstaande tabel is het aantal gedrukte publicaties in 2015 met 35% gedaald ten opzichte van 2014.

Gedrukte publicaties van de Vlaamse overheid		
	2014	2015
thema	aantal	aantal
belastingen	2	2
bouwen en wonen	16	6
cultuur, jeugd, sport, toerisme	11	24
economie	15	5
energie	8	5
internationaal Vlaanderen	5	2
landbouw en visserij	35	27
milieu en natuur	47	22
mobiliteit en openbare werken	25	10
onderwijs	44	35
onroerend erfgoed	7	7
overheid	18	10
Vlaanderen	14	7
welzijn, volksgezondheid en gezin	60	24
werken	12	21
wetenschap en innovatie	11	4
totaal	329	211

De Vlaamse overheidsdiensten kiezen dus steeds minder voor gedrukte publicaties om hun doelpubliek te informeren. Het grootste deel van de gedrukte brochures en folders gaat over onderwerpen die een ruim publiek aanbelangen. Voor doelgroepen die langs digitale weg moeilijker bereikbaar zijn kan een gedrukte publicatie in een beperkte oplage een oplossing bieden.

De informatie in een gedrukte publicatie is ook altijd digitaal beschikbaar. Er zijn geen exclusief gedrukte publicaties. Vaak wordt de publicatie in de vorm van een pdf-bestand op een website geplaatst, maar steeds meer publiceren de betrokken diensten de informatie rechtstreeks op de webpagina's van hun website.

Wat betreft het budget verwijs ik naar het antwoord op de deelvraag 7.

9. De [resolutie van het Vlaams Parlement van 26 april 2006](#) en de [omzendbrief van de Vlaamse Regering VR/2010/34 van 26 november 2010](#) met de richtlijn om publicaties en jaarverslagen van de Vlaamse overheid maximaal (en indien mogelijk zelfs uitsluitend) digitaal uit te geven, hebben een grote impact gehad op de wijze van opmaak en verspreiding van de jaarverslagen.

Deze richtlijnen en de bijhorende sensibilisering hebben ertoe geleid dat de Vlaamse overheidsdiensten en -instellingen anno 2015 hun jaarverslagen bijna uitsluitend digitaal publiceren. Een verwaarloosbare fractie van de jaarverslagen wordt nog in een zeer kleine oplage gedrukt om ze bij een beperkte doelgroep kenbaar te maken.

Uit de bijgevoegde tabel blijkt dat de jaarverslagen hoofdzakelijk verschijnen in de vorm van een pdf-bestand. Die bestanden zijn raadpleegbaar op de website van de respectieve entiteiten. Een andere manier van digitaal uitgeven is de ontwikkeling van een specifieke website: sommige entiteiten maken een speciale site voor de presentatie van hun jaarwerking.

Op de portaalsite www.vlaanderen.be/publicaties zijn alle jaarverslagen van de Vlaamse overheid raadpleegbaar.

BIJLAGE

Overzicht van de jaarverslagen van de Vlaamse administratie in 2014 en 2015