

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 226
van **PAUL VAN MIERT**
datum: 13 maart 2017

aan **GEERT BOURGEOIS**

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

Communicatie Vlaamse overheid - Charter 'heerlijk helder'

De Vlaamse overheid levert heel wat inspanningen om de communicatie naar burgers, ondernemingen en verenigingen over de verschillende producten en vormen van dienstverlening zo goed mogelijk te organiseren. Om iedereen te bereiken en een goede interactie te creëren, wordt de informatie via verschillende kanalen aangeboden. Helder communiceren is hierbij een prioritaire uitdaging voor de overheid en haar partners.

In het Groenboek Bestuur stelt men een charter 'heerlijk heldere teksten' te ontwikkelen voor de interne en externe communicatie. Dit charter geldt als referentiekader en controlelijst voor de medewerkers van de Vlaamse overheid.

1. Wat is de timing van het charter 'heerlijk heldere teksten'?
2. In voorstel 7 van het Groenboek Bestuur wordt gesteld: "Al onze bestaande en nieuwe communicatie zal aan de richtlijnen van het charter voldoen."

Wat is de huidige stand van zaken bij:

- a) interne communicatie;
- b) externe communicatie;
- c) de Vlaamse overheid;
- d) de betrokken partners van de overheid?

3. Op welke delen van de Vlaamse overheid is dat charter exact van toepassing?
4. Het meldpunt bij de Vlaamse overheid voor niet-heldere communicatie.
 - a) Wat is de timing van het meldpunt via www.vlaanderen.be?
 - b) Wat is de scope van het meldpunt?
 - c) Wat is het doel qua tijdsduur voor een aanpassing wanneer er een melding is doorgegeven?
 - d) Is er ook in een meldpunt voorzien voor de interne communicatie?
 - e) Is het meldpunt ook van toepassing voor niet-heldere communicatie van partners van de Vlaamse overheid?

GEERT BOURGEOIS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 226 van 13 maart 2017

van **PAUL VAN MIERT**

1. Het charter 'Heerlijk heldere teksten' was als voorstel opgenomen in het groenboek bestuur, dat tussen 28 oktober en 31 december 2016 aan burgers, organisaties en overheden ter consultatie is voorgelegd. Uit het consultatieverslag bleek duidelijk dat er bij de respondenten een groot draagvlak was voor dat voorstel. Ik heb het consultatieverslag als Mededeling aan de Vlaamse Regering geagendeerd op 24 februari 2017 (referentie: VR 2017 2402 MED.0088) en het is ook beschikbaar op <http://overheid.vlaanderen.be/denk-mee-reacties>.

Gelet op het grote draagvlak voor dit voorstel zal het engagement voor een charter 'Heerlijk heldere teksten' ook opgenomen worden in het witboek bestuur, dat gepland is voor juni 2017. Het charter zal, na de goedkeuring van het witboek bestuur, in het najaar van 2017 gelanceerd worden.

2. Het Departement Kanselarij en Bestuur (team Taaladvies) heeft in overleg met het agentschap Informatie Vlaanderen een ontwerp voor een charter 'Heerlijk heldere teksten' ontwikkeld. Met behulp van het 7E-model voor gedragsbeïnvloeding (<http://7e-model.be>) onderzoekt het departement nu welke strategieën het best ingezet kunnen worden om dat charter bekend te maken en om de principes van heldere taal en heldere communicatie te promoten bij de medewerkers van de Vlaamse overheid.

Bij de opmaak van het witboek bestuur en van het daaraan verbonden implementatieplan wil ik vastleggen hoe we de komende jaren heldere taal en heldere communicatie als kwaliteitseis steviger kunnen verankeren in de dienstverlening van de Vlaamse overheid. Ik zal dan ook bepalen welke communicatieproducten prioritair onder een toetsing van het charter zullen vallen.

Samen met het charter zullen mijn diensten instrumenten beschikbaar stellen voor de toepassing van het charter, zoals basistips voor helder taalgebruik en heldere communicatie, en controlelijsten waarmee medewerkers en communicatiediensten hun teksten en communicatie kunnen toetsen aan die basistips. Andere mogelijkheden die in overweging genomen worden, zijn een meldpunt, vormen van adviesverlening, coaching en training.

3. Het charter houdt in de eerste plaats een engagementsverklaring in om alle entiteiten en alle medewerkers van de Vlaamse overheid meer aandacht te laten besteden aan heldere taal en heldere communicatie.

Het charter en de bijbehorende instrumenten zullen ook ter beschikking gesteld worden op het internet, zodat ook andere overheden, bedrijven en organisaties er gebruik van kunnen maken. Ze kunnen zo in ruimere maatschappelijke zin een inspiratiebron zijn en een modelfunctie vervullen.

4. De planning en de omvang van een meldpunt voor niet-heldere communicatie zijn nog niet bepaald.

Bij de opmaak van het witboek bestuur en van het implementatieplan wil ik bepalen hoe niet-heldere taal en niet-heldere communicatie het best gemeld kunnen worden en hoe de meldingen op een gestructureerde manier verwerkt kunnen worden, zodat ze kunnen leiden tot een verdere verbetering van de externe en interne communicatie van de Vlaamse overheid.