kris peeters

minister-president van de vlaamse regering, vlaams minister van economie, buitenlands beleid, landbouw en plattelandsbeleid

gecoördineerd antwoord

op vraag nr. 504 van 2

van dirk van mechelen

* 1. Ik verwijs naar de gecoördineerde antwoorden die ik vroeger reeds verstrekt heb op soortgelijke vragen, gesteld door de heer Bart van Malderen :
* op 9/11/2012: [vlaamsparlement.be/Proteus5/showSchriftelijkeVraag.action?id=731859](http://www.vlaamsparlement.be/Proteus5/showSchriftelijkeVraag.action?id=731859)
* op 8/01/2013: [vlaamsparlement.be/Proteus5/showSchriftelijkeVraag.action?id=824839](http://www.vlaamsparlement.be/Proteus5/showSchriftelijkeVraag.action?id=824839).

4-5. Er wordt geen permanent centraal overzicht bijgehouden van alle websites van de Vlaamse overheid. Wel organiseert de dienst Emancipatiezaken (die onder de bevoegdheid ressorteert van Vlaams minister Geert Bourgeois) jaarlijks een monitoring op centraal niveau van het aantal websites van de Vlaamse overheid die al dan niet over het AnySurfer toegankelijkheidlabel beschikken. Bij de bevraging van 2013 werden in totaal 575 websites geïdentificeerd. In 2012 waren dat er 529. Ruw geschat situeert het aantal websites Vlaamse overheid zich de jongste jaren dus tussen 500 en 600. Dit aantal fluctueert voortdurend aangezien er, naast permanente sites, bijvoorbeeld ook campagnesites zijn die een tijdelijk karakter hebben.

6. Wanneer een nieuwe infolijn wordt geopend gaat dit gepaard met een bekendmakingscampagne langs verschillende communicatiekanalen die daarvoor (naargelang van het thema en de doelgroep) het meest geschikt geacht worden, tevens rekening houdend met de budgettaire en praktische mogelijkheden : perscommuniqués, radio- en tv-spots, advertenties, mededelingen in gespecialiseerde vakbladen, elektronische nieuwsbrieven, bekendmaking via nieuwe media, aller-hande vormen van "outdoor"-publiciteit (folders, affiches, gadgets, …), enzovoort.

Uiteraard kan de Vlaamse overheid hierbij ook terugvallen op zijn eigen kanalen, bijvoorbeeld bekendmaking via de website [vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be/nl) en de specifieke website(s) van de initiatiefnemer.

Voor bestaande infolijnen is het van belang deze regelmatig opnieuw onder de aandacht te brengen. Dat gebeurt uiteraard langs dezelfde kanalen. De Vlaamse Infolijn hanteert hierbij tevens het instrument van de sponsoring van evenementen en sportwedstrijden in ruil voor voldoende publiciteit.

De aanmaak van nieuwe websites gaat niet systematisch gepaard met communicatiecampagnes. Dat is uiteraard wel het geval wanneer een dergelijke website deel uitmaakt van een nieuw initiatief dat aan het publiek wordt bekendgemaakt (bv. een specifieke campagne, nieuwe subsidiemogelijkheden, nieuwe regelgeving die de burger bijzonder aanbelangt, …). In de andere gevallen mag aangenomen worden dat de burgers, bedrijven en organisaties de websites in kwestie zullen terugvinden via de koepelsite [vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be/nl), via de website van de initiatiefnemer, of via gerichte zoekacties d.m.v. daartoe op het internet beschikbare zoekrobots.

7. De Vlaamse Regering onderschrijft de algemene benadering om de Vlaamse Infolijn verder uit te bouwen als centrale toegangspoort en informatiepunt van de Vlaamse overheid, gelet op de grote bekendheid bij het publiek en de synergie-effecten die op die manier kunnen gerealiseerd worden.

Zo heeft de Vlaamse Infolijn zeker troeven te bieden op het vlak van "business intelligence", inzonderheid het verzamelen en analyseren van informatie over het profiel van zijn klanten en hun verwachtingen. Aan de hand hiervan kan beslissingsondersteunende informatie (intelligence) verkregen worden die nuttig kan aangewend worden bij de optimalisering van de technologische ondersteunende processen en/of van de aangeboden inhoudelijke dienstverlening. Dit vergt belangrijke investeringen inzake systeembeheer die minder haalbaar zijn voor kleinere afzonderlijke infolijnen.

Het integreren van afzonderlijke infolijnen in de 1700-omgeving moet echter geval per geval beoordeeld worden door de bevoegde minister en zijn diensten, rekening houdend met de mate waarin een meer gecentraliseerde aanpak toegevoegde waarde kan genereren. Tussen de Vlaamse Infolijn en de andere Vlaamse overheidsdiensten zijn daartoe trouwens verschillende vormen van samenwerking mogelijk, elk met hun eigen regelingen op het vlak van dienstverlening en van financiering.

Bij deze beoordeling moet rekening gehouden worden met verschillende aspecten : algemene aspecten zoals de budgettaire weerslag en de kwaliteit van de dienstverlening, maar in sommige gevallen ook bijzondere aspecten, zoals een noodzakelijke discretie, een zo laagdrempelig (of zo direct) mogelijk contact, al dan niet in combinatie met de vereiste van bijzondere professionele kennis en vaardigheden van de operatoren van de infolijn in kwestie.

Voor meer toelichting verwijs ik naar het antwoord dat ik gegeven heb op de vraag om uitleg nr. 1215 van de heer Bart Van Malderen in de Commissie Algemeen Beleid, Financiën en Begroting van 7/5 laatstleden ([vlaamsparlement.be/Proteus5/showVIVerslag.action?id=870498](http://www.vlaamsparlement.be/Proteus5/showVIVerslag.action?id=870498)) en naar de Gedachtewisseling die naar aanleiding van het jaarverslag 2012 van de Vlaamse Ombudsdienst op dezelfde dag en in dezelfde Commissie plaatsvond met de heer Bart Weekers, Vlaams Ombudsman, over de overheidscommunicatie van de Vlaamse Overheid

([vlaamsparlement.be/Proteus5/showParlInitiatief.action?id=872471](http://www.vlaamsparlement.be/Proteus5/showParlInitiatief.action?id=872471)).