

## VOORLICHTING: BEGRIPPEN-DEF-KADERING

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Voorlichting                     | Vorm van massacommunicatie met de intentie tot beïnvloeding. Hoofdzakelijk steunend op kennisvermeerdering. Belang van de voorgelichte staat centraal (dus geen commercieel belang!)                                                                         |
| Actieve voorlichting             | De voorlichtingsinstantie zet de voorlichting uit eigen initiatief op gang ( Inleiding- Indeling van voorlichting - Communicatieproces -volgens het initiatief)                                                                                              |
| Passieve voorlichting            | Aan de voorlichtingsinstantie gaat de vraag vooraf (Inleiding - Indeling voorlichting – Communicatieproces – volgens het initiatie)                                                                                                                          |
| Microvoorlichting                | Face 2 face, onder vier ogen.<br>(Inleiding - Indeling voorlichting – Communicatieproces – volgens de omvang van de doelgroep )                                                                                                                              |
| Mesovoorlichting                 | Voorlichten van een beperkte groep, vb een klas, bedrijf, ...<br>(Indeling voorlichting – Communicatieproces – volgens de omvang van de doelgroep )                                                                                                          |
| Macrovoorlichting                | Voorlichting op zeer grote schaal, niemand wordt uitgesloten.<br>(Inleiding - Indeling voorlichting – Communicatieproces – volgens de omvang van de doelgroep )                                                                                              |
| Interne voorlichting             | Richt zich op personen binnen de organisatie vb studenten (Inleiding - Indeling voorlichting – Communicatieproces – volgens gerichtheid)                                                                                                                     |
| Externe voorlichting             | Richt zich op personen buiten de organisatie vb toekomstige studenten .<br>(Inleiding - Indeling voorlichting – Communicatieproces – volgens gerichtheid)                                                                                                    |
| Neerwaartse voorlichting         | Gaat uit van de voorlichtingsinstantie, spontaan en richt zich op de bevolking.<br>(Inleiding - Indeling voorlichting – Communicatieproces – volgens gerichtheid)                                                                                            |
| Opwaartse voorlichting           | Bevolking geeft signalen aan bestuur en de overheid leert hier uit en pikt hier op in door maatregelen te treffen of acties te ondernemen.<br>(Inleiding - Indeling voorlichting – Communicatieproces – volgens gerichtheid)                                 |
| Directe voorlichting             | Voorlichting zonder tussenschakels of personen die de inhoud van de boodschap kunnen beïnvloeden.<br>(Inleiding - Indeling voorlichting – Communicatieproces – volgens gerichtheid)                                                                          |
| Indirecte voorlichting           | Voorlichting met tussenschakels (bvb media) die de inhoud van de boodschap kunnen beïnvloeden.<br>(Inleiding - Indeling voorlichting – Communicatieproces – volgens gerichtheid)                                                                             |
| Rationeel-empirische strategie   | Deze strategie gaat ervan uit dat de doelgroep bereid is om zich door de voorlichtingscampagne te laten beïnvloeden in zijn gedrag houding en kennis. Dit omdat hij het belang van voorlichting inziet.<br>(Inleiding - Indeling voorlichting – Strategie)   |
| Normatief-reëducatieve strategie | Deze strategie mikt op een heropvoeding van de normen van de doelgroep. Dit omdat de doelgroep weinig ervaring heeft om in te zien dat een beïnvloeding van het gedrag houding of kennis noodzakelijk is.<br>(Inleiding - Indeling voorlichting – Strategie) |
| Massamediale                     | Voorlichting via de klassieke massamedia, niemand wordt uitgesloten.                                                                                                                                                                                         |

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| voorlichting                   | (Inleiding - Indeling voorlichting – Benaderingsmethode)<br>+ persoonlijk contact -> bijsturing & feedback mogelijk (= belangrijk)<br>- weinig mensen tegelijkertijd dus wordt het duur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Interpersoonlijke voorlichting | Voorlichting face 2 face of in groep<br>(Inleiding - Indeling voorlichting – Benaderingsmethode)<br>+ hoge bereik<br>- vluchtige indirecte karakter van de boodschap, weinigen voelen zich aangesproken of gemotiveerd om op de boodschap in te gaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Informereren                   | Kennisvermeerdering, onderrichten ten voordele van de ontvanger<br>(Inleiding - Doel van de voorlichting)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Sensibiliseren                 | Beïnvloeden van gedrag, opinie, houding<br>(Inleiding - Doel van de voorlichting)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Passieve informatietaak        | Informatie ter beschikking houden voor wie er zelf om vraagt<br>(Inleiding - Doel van de voorlichting – taken voorlichter)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Actieve informatietaak         | Informatie actief aanreiken bij de publieksgroepen voor wie het bestemd is.<br>(Inleiding - Doel van de voorlichting – taken voorlichter)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Sensibiliserende taak          | Rond algemene of specifieke thema's sensibiliseren met de bedoeling om het publiek tot een andere houding te bewegen.<br>(Inleiding - Doel van de voorlichting – taken voorlichter)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Informatieve voorlichting      | Ter beschikking stellen van informatie, inspelen op informatiezoekgedrag van de mensen. Bij overheid passieve openbaarheid bestuur. Info wordt actief aangereikt & actieve openbaarheid bestuur.<br>(Inleiding - Informatieve, educatieve & persuatieve voorlichting)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Educatieve voorlichting        | Doel = probleemoplossend vermogen van individuen of groepen te verhogen.<br>(Inleiding - Informatieve, educatieve & persuatieve voorlichting)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Persuatieve voorlichting       | Doel = overtuigen van groepen mensen en hun houding of gedrag te beïnvloeden.<br>(Inleiding - Informatieve, educatieve & persuatieve voorlichting)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Non-profit campagnes           | Instellingen zonder winstogend merk<br>(Inleiding - Eigenheid van de voorlichting)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Actieve openbaarheid           | Houdt in dat de overheden op een systematische manier de burgers informeren over het gevoerde beleid vb. rechten & plichten<br>(Inleiding - overheidsvoorlichting)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Passieve openbaarheid          | Houdt in dat de burgers ogen verzoeken bepaalde bestuursdocumenten te zien.<br>(Inleiding - overheidsvoorlichting)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Directie externe communicatie  | Helpt de algemene communicatiestrategie van de federale overheid te bepalen. Streeft naar professionele en efficiënte informatieverstrekking aan de burgers en de organisatie van het land. Bedoeling hen in te lichten over de beleidsdaden van de regering en de federale overheidsdiensten.<br>Twee belangrijke opdrachten! NI.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- Dienstverlening en kennisverspreiding met betrekking tot communicatie</li> <li>- Initiëren en uitvoeren van departementsoverschrijdende communicatieprojecten</li> </ul> (Inleiding - Overheidsvoorlichting – De directie externe communicatie) |
| Belgopocket                    | Boekje met relevante vragen & antwoorden over België                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | (Inleiding - Overheidsvoorlichting – De directie externe communicatie)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Kortom                     | <p>Vereniging voor overheidscommunicatie die kennis rond overheidscommunicatie bundelt &amp; uitwisselt, activiteiten organiseert om zo het vak te professionaliseren en de deskundigheid van haar leden vergroot.</p> <p>(Inleiding - Overheidsvoorlichting –Kortom)</p> <p>Doelstellingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deskundigheid van het vak overheidscommunicatie bevorderen</li> <li>- Netwerk &amp; forum zijn voor ontmoeting en uitwisseling</li> <li>- Dienstverlening aanbieden</li> <li>- Opkomen voor maatschappelijk belang overheidscomm.</li> <li>- Ijveren voor een cultuur van open en behoorlijk bestuur</li> </ul>                                              |
| Effectieve leden           | <p>Zijn stemgerechtigd op de algemene vergadering en kunnen verkozen worden in de raad van bestuur van Kortom. Het zijn deskundigen, woordvoerders, webmasters, ...</p> <p>(Inleiding-Overheidsvoorlichting-Kortom-leden)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Geassocieerde leden        | <p>Kunnen deelnemen aan de algemene vergadering, maar hebben geen stemrecht. Dit zijn reclamebureaus, uitgeverijen, ...</p> <p>(Inleiding-Overheidsvoorlichting-Kortom-leden)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Aspirant leden             | <p>Kunnen ook deelnemen aan de algemene vergadering en hebben ook geen stemrecht. Dit zijn studenten in de communicatie.</p> <p>(Inleiding-Overheidsvoorlichting-Kortom-leden)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| De Vlaamse infolijn - 1700 | <p>Treedt op als centrale punt waar burgers bedrijven en organisaties terecht kunnen voor alle interacties met de overheid. Gratis nr. 1700 geeft</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eerstelijnsinformatie</li> <li>- Wegwijsinformatie</li> <li>- Actualiteitsinformatie</li> <li>- Statusinformatie dossiers</li> <li>- Bestelpunt publicaties Vlaamse overheid</li> </ul> <p>Dienstverlening aan diensten Vlaamse overheid (= 3-delig)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ondersteunen van de voorlichtingsfunctie</li> <li>- Adviseren en ondersteunen diensten van de Vlaamse overheid</li> <li>- Signaalfunctie beleidsmakers en diensten van de Vlaamse overheid</li> </ul> |
| Front-office               | <p>Eigenlijke contacten van de klant via telefoon e-mail ...</p> <p>Activiteiten worden uitbesteed aan externe partners. Deel van de vragen wordt niet door hun beantwoord. Ze worden doorgegeven aan het backoffice die ze dan zo snel mogelijk beantwoordt.</p> <p>(Inleiding-overheidscommunicatie-Vlaamse infolijn: werking)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Middle-office              | <p>Vormt schakel tussen klanten, frontoffice en backoffice &amp; coördineert de samenwerking en controleert de kwaliteit van de verstrekte informatie naar de klant toe. Ze zijn verantwoordelijk voor een vlotte gecontroleerde doorstroming van beleidsinfo naar het frontoffice en van klantencontacten naar het backoffice. Ze staan ook in voor het beheer van het kennissysteem en voortdurende verbetering van de werking van het contactpunt.</p> <p>(Inleiding-overheidscommunicatie-Vlaamse infolijn: werking)</p>                                                                                                                                                                           |
| Backoffice                 | <p>Maakt concrete afspraken met een informatiebeheerder van het contactpunt Vlaamse infolijn. Communiceren op efficiënte en</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | economisch verantwoorde wijze. (kadering zie bovenstaande)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| BIVV       | <p>Belgisch instituut voor verkeersveiligheid<br/> Dienst van de overheid (mobiliteit &amp; vervoer). Verleent diensten aan de overheidsinstellingen die tussenbeide komen in de domeinen met een impact op verkeersveiligheid.<br/> (Inleiding-overheidscommunicatie-Voorlichtingsorganisaties en diensten)</p> <p>Doelstellingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voorlichting en opvoeding</li> <li>- Onderzoek en advies</li> </ul> <p>Andere taken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Advisering en begeleiding</li> <li>- Vertegenwoordiging en coördinatie</li> <li>- Uitvoering van door de overheid toevertrouwde opdrachten</li> </ul> <p>Te maken met 3 factoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De weggebruiker</li> <li>- Het voertuig</li> <li>- De weg(omgeving)</li> </ul> |
| Sensoa     | <p>Vlaams service en expertisecentrum voor seksuele gezondheid &amp; HIV<br/> Gaan voor een seksueel gezond Vlaanderen.<br/> (Inleiding-overheidscommunicatie-Voorlichtingsorganisaties en diensten)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| JAC        | <p>Jongeren advies centrum<br/> Geeft advies aan jongeren van 12 tot 25 jaar.<br/> (Inleiding-overheidscommunicatie-Voorlichtingsorganisaties en diensten)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| VAD        | <p>Vlaamse Vereniging Alcohol &amp; andere Drugsproblemen<br/> Overkoepelen merendeel van Vlaamse organisaties die werken rond de thematiek alcohol drugs &amp; psychoactieve medicatie en gokken.<br/> (Inleiding-overheidscommunicatie-Voorlichtingsorganisaties en diensten)</p> <p>Doelstellingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alcohol en drugthematiek bespreekbaar maken</li> <li>- Intersectoriale netwerken met partners uitbouwen</li> <li>- Kwaliteitsvolle en wetenschappelijk onderbouwende aanpak van deze thematieken ondersteunen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                    |
| CAD        | <p>Centrum voor Alcohol en andere Drugsproblemen<br/> Provinciaal georganiseerde centra die ondersteuning &amp; zorg bieden aan iedereen met hulp of informatie vragen betreft drugs &amp; alcohol, medicatie en gokken.<br/> (Inleiding-overheidscommunicatie-Voorlichtingsorganisaties en diensten)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Postbus 51 | <p>Nederlands, Informatieloket voor burgers met vragen aan de rijksoverheid. Informatievoorziening wordt verzorgd via internet, e-mail, telefoon, ...<br/> (Inleiding-overheidscommunicatie-Voorlichtingsorganisaties en diensten)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| SIRE       | <p>Stichting Ideële reclame is een onafhankelijke stichting die zich ten doel stelt onderbelichte maatschappelijke onderwerpen publiekelijk aan de orde te stellen, bespreekbaar te maken en te agenderen bij burgers opinieleiders en besluitvormers.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|        |                                                                                                                                                                                |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | (Inleiding-overheidscommunicatie-Voorlichtingsorg en diensten)                                                                                                                 |
| Ad Hoc | Je gaat geval per geval communiceren<br>-> af en toe iedere x anders<br>men zou systematisch moeten communiceren<br>(Brochure overheidscommunicatie –3.6 communicatiemiddelen) |

## HET COMMUNICATIEPLAN

Een communicatieplan bevat **ALTIJD** dezelfde stappen

### 1. Voorbereidende fase

1. Onderzoek
2. Situatianalyse

### 2. Ontwikkelingsfase

1. Doelgroepen
2. Doelstellingen
3. Boodschap
4. Middelen
5. Strategie
6. Planning

### 3. Uitvoering

### 4. Evaluatie

### 1. Voorbereidende fase

#### 1.1 Onderzoek

We bestuderen grondig de **bestaande situatie**

De **methoden** die we gebruiken zijn divers; marktonderzoek, media-analyse

Ons **onderzoeksveld** kan heel breed zijn. We moeten er zeker van zijn dat we elke factor of actor die een invloed zou kunnen hebben in kaart brengen.

#### 1.2 Situatianalyse

De gegevens die je verzameld hebt kan je in een research analyseren. Gebruik hiervoor de SWOT-analyse. Strengths Weaknesses Opportunities Threats

### 2. Ontwikkelingsfase

#### 2.1 Doelgroepen

In de onderzoeksfase kreeg je een zich over wie de mogelijke publieksgroepen kunnen zijn waarmee de organisatie te maken krijgt -> Beslissen met wie je gaat communiceren = **segmenteren**

Belangrijke segmentaties zijn:

- **Geografisch:** op regio, gemeente, provincie, ...
- **Demografisch:** leeftijd, geslacht, burgerlijke staat, ...
- **Socio-economisch:** inkomen, beroep, opleiding, ...
- **Lifestyle:** hobby's, milieu, politieke of religieuze overtuigingen, ...

**Intermediairs** = tussenpersoon of persoon die veel invloed heeft op andere personen. Vooral wanneer de afstand tussen zender & ontvanger groot is, is het interessant om een tussenpersoon in te schakelen.

## 2.2 Doelstellingen

Wat wil je exact bereiken?

Waarom doelstellingen?

- Om doeltreffend te communiceren
- Achteraf kan je aftoetsen of je doelen al dan niet bereikt werden

Formuleer doelstellingen altijd in termen van:

- Bewustwording/interesse
- Kennis/info
- Mening/houding
- Vaardigheden/gedrag

Formuleer ze SMART! (Specifiek, meetbaar, acceptabel, resultaat gericht, tijdsgebonden)

## 2.3 Boodschap

Een boodschap moet:

- Onderscheidend & essentieel zijn (USP)
- Simpel (niet te ingewikkeld)
- Te gebruiken bij verschillende communicatie vormen
- Relevant voor de doelgroep
- Geloofwaardig, de organisatie moet de boodschap vervullen

Belangrijk! : De boodschap moet **ontvangstgericht** geformuleerd zijn. Wat kan de organisatie betekenen voor de doelgroep?

Afhankelijk van je doelgroep -> **tone of voice**

Luchtig of zakelijk? -> Strategische beslissing is van belang voor doeltreffende benadering!

## 2.4 Middelen

Ga opzoek naar de optimale combinatie van media om je doelstelling bij de doelgroep te bereiken. Zo streef je naar een zo hoog mogelijk rendement tegen zo weinig mogelijk geld!

## 2.5 Strategie

Je omschrijft de keuzes die bepalend zijn voor de inhoud en de vorm van je communicatie.

Eenzijds: doelgroep, doelstelling, boodschap & middel

Anderzijds: wisselwerking tussen elementen is belangrijk!

**Hoe** ga je de doelstellingen bij de doelgroep realiseren?

-> Gehele aanpak is afhankelijk van

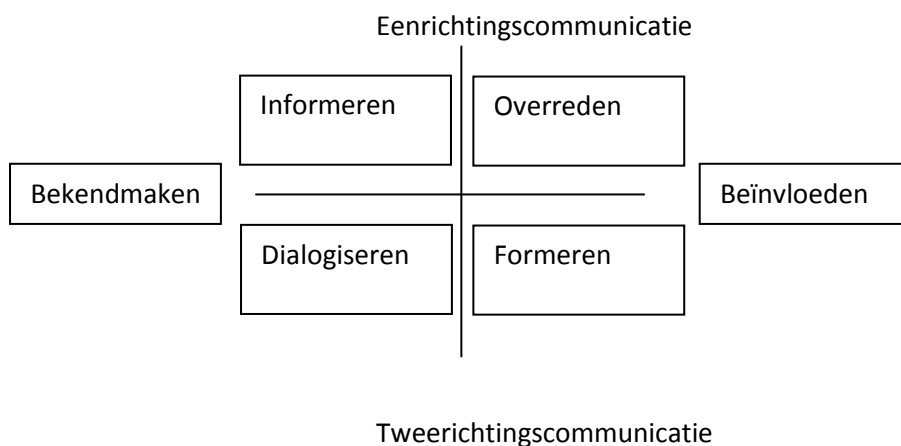
- Doelstelling & doelgroep
- Voorafgaand onderzoek & analyse
- Timing
- Budget
- Soms wensen van de klant

**Waarom** is deze strategie verantwoord?

-> geargumenteerde beslissingen zijn belangrijk!

Geïntegreerde communicatie:  $1 + 1 = 3$  (er ontstaat een meerwaarde)

Communicatiekruispunt van Ruler



Informeren: Organisatie wil informeren, kennis overdragen, voorlichten (eenrichtingscommunicatie bekendmaken)

Overreden: De organisatie wil de doelgroep overtuigen (eenrichtingscommunicatie beïnvloeden)

Dialogiseren: Organisatie streeft naar interactie met doelgroep (tweerichtingscommunicatie dialogiseren)

Formeren: Beïnvloeden, maar doelgroep heeft mogelijk andere doelen of conflicterende belangen, zodat feedback gewenst is. (tweerichtingscommunicatie formeren)

## 2.6 Planning

Vanaf het moment dat je weet wat er moet gebeuren kan je bepalen wanneer het moet gebeuren. Je houdt in je strategie rekening met de timing.

### **3. Uitvoering**

Strategie & planning worden uitgevoerd. Aan de hand van een draaiboek is het makkelijk om deadlines te respecteren & wordt duidelijk wie voor wat verantwoordelijk is.

### **4 Evaluatie**

Hebben we onze doelstellingen gehaald?

**Tussentijdse evaluaties** zijn zinnig om tijdens de uitvoering bij te sturen

Bij een **procesevaluatie** bespreek je de gang van zaken van je communicatieplan.