

# Voorlichting

## Inleiding

### Definitie

Voorlichting is een vorm van **(massa)communicatie** met de intentie tot **beïnvloeding** van de mening, de houding en het gedrag van de voorgelichte, dat hoofdzakelijk steunt op **kennisvermeerdering**. Het **belang van de voorgelichte** staat altijd **centraal**!

### Indeling van voorlichting

- **Volgens de terreinen**
  - **Overheidsvoorlichting**: federaal, gemeenschappen, provincie, gemeente (vb.: premies en subsidies)
  - **Gezondheidsvoorlichting** (vb.: inenting tegen baarmoederhalskanker)
  - **Consumentenvoorlichting** (vb.: testaankoop)
  - **Milieuvoorlichting** (vb.: GFT-bakken)
  - **Energievoorlichting**
  - **Verkeersvoorlichting** (vb.: BOB-campagnes)
  - **Misdaadvorlichting**
  - Voorlichting van **studie- en beroepskeuze** (vb.: door CLB)
  - **Economische** voorlichting: budget, belastingen, bedrijfskundig
- **Communicatieproces**
  - **Volgens het initiatief** → volgens de zender
    - **Actieve** voorlichting: zelf voorlichting aanbieden, voorlichtingscampagne wordt spontaan in gang gezet
    - **Passieve** voorlichting: de voorgelichte vraagt zelf om voorgelicht te worden
  - **Volgens de omvang van de doelgroep** → via de ontvanger
    - **Microvoorlichting**: persoonlijke voorlichting (vb.: gynaecoloog)
    - **Mesovoorlichting**: voorlichting voor een beperkte groep van mensen (vb.: in het 6<sup>de</sup> leerjaar)
    - **Macrovoorlichting**: niemand wordt uitgesloten, iedereen wordt voorgelicht (vb.: campagnes van sensoa)
  - **Volgens de gerichtheid** → zender richt zich ergens op
    - **Interne** voorlichting: richt zich op personen binnen de organisatie (vb.: studenten)
    - **Externe** voorlichting: richt zich op personen buiten de organisatie (vb.: toekomstige studenten)
    - **Neerwaartse** voorlichting: gaat uit van de voorlichtingsinstantie en richt zich op de bevolking
    - **Opwaartse** voorlichting: de bevolking geeft signalen aan het bestuur
    - **Directe** voorlichting: voorlichting zonder tussenschakels
    - **Indirecte** voorlichting: voorlichting met tussenschakels
- **Uiteindelijke doelstelling**
  - **Doel**: kennisvermeerdering
  - Nastreven van sociale verandering eist meer inspanning en een specifieke aanpak
- **Strategie**
  - **Rationeel – empirische strategie**
    - Doelgroep is bereid om zich door de voorlichtingscampagne te laten beïnvloeden
    - Doelgroep ziet belang van voorlichting in op grond van ervaringen
    - Informatieve voorlichting
  - **Normatief – reëducatieve strategie**
    - Mikt op heropvoeding van de normen van de doelgroep
    - Onvoldoende ervaring om in te zien dat beïnvloeding noodzakelijk is
- **Benaderingsmethode**
  - **Massamediale** voorlichting: voorlichting via klassieke massamedia, niemand wordt uitgesloten
    - Voordeel: hoge bereik en goedkoop
    - Nadeel: vluchtige of indirecte karakter van de boodschap
  - **Interpersoonlijke** voorlichting: voorlichting face-to-face of in groep
    - Voordeel: persoonlijk contact maakt bijsturing en feedback mogelijk
    - Nadeel: bereikt weinig mensen tegelijk → duur

- **Multimediale** voorlichting: combinatie van massamediale en interpersoonlijke → geïntegreerde communicatie
  - Wanneer het publiek nog nooit over het onderwerp gehoord heeft
  - Massamedia verricht nuttig werk
  - Massamedia opent de weg naar andere vormen van voorlichting
  - Interpersoonlijk contact kan de doelgroep op een meer directe manier informeren

### Doel van voorlichting

- **Informeren:** kennisvermeerdering, onderrichten ten voordele van de ontvanger
- **Sensibiliseren:** beïnvloeden van gedrag, opinie, houding

### Taken voor voorlichter

- **Passieve** informatietaak: informatie ter beschikking houden en publiek toegankelijk maken voor wie er zelf om vraagt
- **Actieve** informatietaak: informatie actief aanreiken bij de publieksgroepen voor wie ze bestemd is
- **Sensibiliserende** informatietaak: rond algemene of specifieke thema's sensibiliseren met de bedoeling om het publiek tot een andere houding te bewegen

### Soorten voorlichting

- **Informatieve voorlichting**
  - Ter beschikking stellen van informatie
  - Passieve openbaarheid van bestuur: inspelen op het informatiezoekgedrag van mensen bij de overheid
  - Actieve openbaarheid van bestuur: actief aanreiken van informatie bij de overheid
- **Educatieve voorlichting**
  - Doel: probleemoplossend vermogen van individuen of groepen verhogen
- **Persuasieve voorlichting**
  - Doel: overtuigingen van groepen mensen en hun houding of hun gedrag beïnvloeden

### Eigenheid van voorlichting

- Beschikken zelden over onderzoeksgegevens omdat deze slechts te verkrijgen zijn tegen betaling
- Publiek is terughoudender bij marktonderzoek → mensen laten niet graag het achterste van hun tong zien als het gaat over privé-onderwerpen
- Geragsverandering is moeilijk
- Soms wordt er gevraagd om een bocht van 180° te maken → ondenkbaar bij CC
- Vaak onmogelijk om product, dienst, werkwijze aan te passen aan wat het publiek wenst
- Complexe onderwerpen → er moet een behoorlijke hoeveelheid genuanceerde info gegeven worden
- Niet vanzelfsprekend om gevolgen vast te stellen
- Geen onmiddellijk voordeel voor het individu
- Moeilijk in te schatten welke factoren nog een rol spelen

### Overheidsvoorlichting

De openbaarheid van bestuur werd in 1993 vastgelegd in de Grondwet. De overheid geeft concrete gevolgen aan het niet naleven van bepaalde dingen en deze staan vastgelegd in wetten en decreten:

- 2 federale wetten: openbaarheid van bestuur (algemeen) + openbaarheid van bestuur (provincies, gemeenten)
- Vlaams decreet
- Brusselse ordonnantie

In het Waals gewest en de Franse gemeenschap noemt men soortgelijke decreten "**Tranparance administrative**".

**Actieve** openbaarheid : overheid gaat zelf de burgers op de hoogte brengen op een systematische manier

**Passieve** openbaarheid : burgers mogen vragen om dossiers in te kijken.

De overheid heeft **5 middelen** om gedragsverandering waar te maken:

- **Regels, wetten en voorschriften** → afdwingbaar door te dreigen met sancties (vb.: verkeersregels, schoolplicht)
- **Voorzieningen** → infrastructuur (vb.: verkeersborden, scholen)
- **Geld** → subsidies en boetes
- **Druk uitoefenen** → leden onder druk zetten om een bepaald gedrag te stellen
- **Communicatie**

## De Directie Externe Communicatie

Deze directie helpt de algemene communicatiestrategie van de federale overheid te bepalen.

- **Kanselarij: 1<sup>ste</sup> minister**
  - o Men wil burgers professioneel en efficiënt informeren
  - o Men wil België promoten (ook in buitenland)
- **Doel:** burgers inlichten over beleidsdaden van regering en federale overheidsdiensten
- **Opdrachten**
  - o Dienstverlening en kennisverspreiding met betrekking tot communicatie
  - o Initiëren en uitvoeren van departementsoverschrijdende communicatieprojecten
- **Voorbeeld: Belgopocket**
  - o **Doel:**
    - Eenvoudige toelichting geven bij ingewikkelde wetteksten
    - Duidelijke, beknopte en concrete antwoorden geven op tal van vragen
  - o **11 thema's**
    - Gezondheid en sociale zekerheid
    - Werkgelegenheid
    - Huisvesting
    - Vervoer en mobiliteit
    - Familie
    - Leefmilieu
    - Consumentenbescherming
    - Justitie
    - Pensioen
    - Belastingen en fiscaliteit
    - Burgerschap en democratie

## Communicatieambtenaar

Zij staan in voor de communicatie van hun werking naar het publiek en maken deel uit van de actieve openbaarheid van het bestuur.

- Deel van de **uitvoering van het communicatiebeleid** op zich nemen
- Goede communicatie met de bevolking is een opdracht voor de hele bestuursinstantie
- Een gangmaker, een trekker, een **aanspreekpunt**
- Stimuleert zijn bestuur om aandacht te hebben voor de **communicatie die wettelijk nodig is**
- Speelt een **coördinerende en begeleidende rol** bij de planning, ontwikkeling en uitvoering van die communicatie
- Moeten erop toezien dat documenten bestemd voor de burger in **correcte en verstaanbare taal** geschreven zijn
- Recht om bij de betrokken bestuursinstantie alle **nuttige documentatie** op te vragen of het in te kijken
- Rol in de **voorbereiding van het communicatiejaarverslag** van Vlaamse Regering

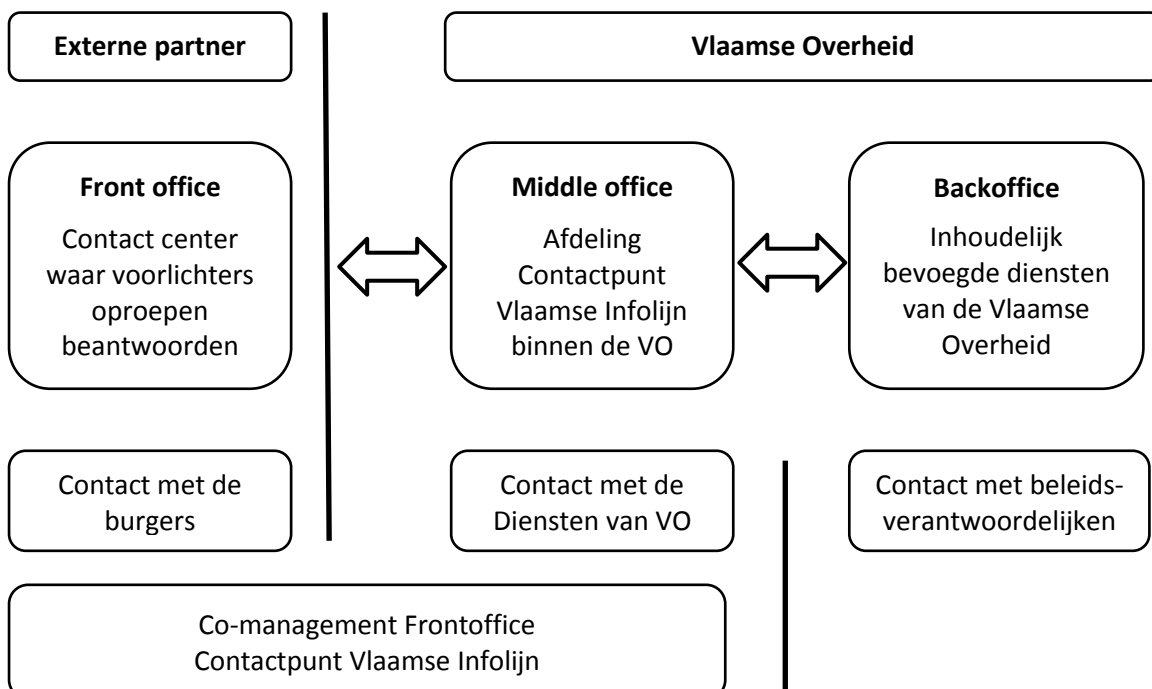
## Kortom

- Vereniging voor **overheidscommunicatie**
- Opgericht in 2000
- 500 communicatieprofessionals
- Kennis rond overheidscommunicatie bundelen en uitwisselen
- Veelheid aan activiteiten organiseren om meer leden te krijgen
- **Doelstellingen**
  - o Deskundigheid in het vak overheidscommunicatie bevorderen
  - o Een netwerk en forum zijn voor ontmoeting en uitwisseling
  - o Dienstverlening aanbieden via informatie, documentatie, advies en vorming
  - o Opkomen voor het maatschappelijk belang van overheidscommunicatie
  - o Een krachtige stem laten horen op fora en in de media, om zo te ijveren voor een cultuur van open en behoorlijk bestuur
- **Doelstellingen realiseren door**
  - o Studiedagen / congressen
  - o Kleinschalige vormingsactiviteiten rond actuele (overheids)communicatiethema's
  - o Vaardigheidstrainingen
  - o Bedrijfsbezoeken
  - o Praatcafé's / debatten

- **Leden**
  - **Effectieve leden**
    - Lidgeld = 140euro per jaar
    - Lidmaatschap = persoonsgebonden
    - Stemgerechtigd op algemene vergadering
    - Kunnen verkozen worden in de raad van bestuur van Kortom
  - **Geassocieerde leden**
    - Bedrijven die betrokken willen blijven bij de ontwikkelingen binnen de overheidscommunicatie
    - 620 euro voor 2 personen per jaar
    - Kunnen deelnemen aan vergadering maar hebben geen stemrecht
  - **Aspirant-leden**
    - Studenten in de communicatie
    - 15 euro per jaar
    - Kunnen deelnemen aan vergadering maar hebben geen stemrecht
  - **Externe leden**
    - Geïnteresseerden die zich via de website registreren en daardoor de nieuwsbrief ontvangen

## De Vlaamse infolijn – 1700

- **Soorten informatie**
  - **Wegwijsinformatie**
    - Het bevat minstens een telefoonnummer en de naam van de betrokken dienst of persoon, maar vaak ook een emailadres
  - **Eerstelijnsinformatie**
    - Objectieve, niet-dossiergebonden informatie die in een gebruiksvriendelijke, gemakkelijk te ontsluiten structuur kan worden gegoten
    - **Bedoeling:** zoveel mogelijk nuttige informatie tot eerstelijnsinfo te promoveren zodat de meerderheid van vragen zonder doorverwijzen kunnen worden opgelost en de diensten van de Vlaamse overheid enigszins worden ontlast
  - **Actualiteitsinformatie**
    - Actualiteit heeft grote invloed op de vragen die gesteld worden → actualiteit op de voet volgen
  - **Statusinformatie dossiers**
    - Informatie over de voortgang van persoonlijke dossiers via dossierlijnen
- **Dienstverlening aan Vlaamse overheid is driedelig**
  - Ondersteunen van voorlichtingsfunctie van Vlaamse overheid
  - Adviseren en ondersteunen diensten van Vlaamse overheid
  - Signaalfunctie voor beleidsmakers en diensten van Vlaamse overheid
- **Werking Vlaamse Infolijn**



- **Frontoffice**
  - Eerste contact met bedrijf / organisatie → meestal geen rechtstreeks contact (bellen, mailen,...)
  - Activiteiten worden uitbesteed aan een externe partner
  - Complexe vragen doorgeven aan backoffice
- **Middle office**
  - De eerste die je in het bedrijf zelf tegenkomt
  - Schakel tussen klanten, frontoffice en backoffice
  - Coördineert samenwerking en controleert de kwaliteit van informatie die aan klant wordt gegeven
  - Verantwoordelijk voor een vlotte en geconcentreerde doorstroming van beleidsinformatie naar FO en klantencontacten naar BO
  - Beheer van kennissysteem en voortdurende verbetering van de werking van het Contactpunt
  - Promoten van dienstverlening van 1700 bij het publiek en diensten van VO
- **Backoffice**
  - Beslissingen maken over functioneren
  - Concrete afspraken maken met een informatiebeheerder van het Contactpunt Vlaamse Infolijn
  - Niet zelf investeren in een uitgebreid communicatiesysteem
  - Geen wildgroei aan aparte loketten en communicatiekanalen
  - Communiceren op een efficiënte en economisch verantwoorde wijze

## Voorlichtingsorganisaties en –diensten

### Belgisch Instituut voor de Verkeersveiligheid

- Tussenpersoon en instantie voor overleg en coördinatie tussen de verschillende actoren op het vlak van verkeersveiligheid
- **Doelstellingen:** verkeersveiligheid en –leefbaarheid bevorderen door
  - Voorlichting en opvoeding
  - Onderzoek en advies
- **Andere taken**
  - Advisering en begeleiding
  - Vertegenwoordiging en coördinatie
  - Uitvoering van door de overheid toevertrouwde opdrachten
- **3 factoren die verkeersveiligheid bepalen**
  - **Weggebruiker**
    - Factoren die rijgedrag beïnvloeden
    - Voorlichting en opvoeding, rijopleiding en verkeersonderwijs
    - Rijgeschiktheid van personen met een functiestoornis
  - **Voertuig**
    - Autokeuring
    - Ademtest- en ademanalysetoestellen
  - **De weg (omgeving)**
    - Aanpassing van infrastructurele omgeving → vermindering van aantal ongevallen
    - Herinrichting van wegennet

### Sensoa

- **Doel:** een seksueel gezond Vlaanderen
- Sensoa leert mensen praten over seks (over aangename dingen, maar ook over voorzorgen en afspraken)

### JAC

- Geeft informatie, advies en hulp aan jongeren van 12 – 25 jaar

### VAD

- Vlaamse bevolking in het algemeen en intermediairs in het bijzonder deskundiger maken in het omgaan met alcohol en andere drugs
- Kernfuncties
  - Alcohol- en drugthematiek in de samenleving bespreekbaar maken
  - (inter)sectorale netwerken met potentiële partners uitbouwen
  - Kwaliteitsvolle en wetenschappelijk onderbouwde aanpak van alcohol- en drugthematiek ondersteunen
- Pijlers: DrugLijn, studie en onderzoek, preventie, hulpverlening, vorming en beleidsvoorbereiding

## CAD

- Provinciaal georganiseerde centra
- Ondersteuning en zorg bieden aan iedereen met hulp- of informatievragen over **alcohol, medicatie, illegale drugs en gokken**
- Straathoekwerk en netwerk van plaatselijke kantoren
- **Diensten**
  - o Ondersteuning van zelfhulpgroepen
  - o Straathoekwerk
  - o Ambulante hulpverlening
  - o Preventie op maat van de organisatie
  - o Advies en wederzijds overleg inzake hulpverlening en preventie
  - o Informatie en vorming
  - o Documentatie
  - o Beleidsadvies

## Postbus 51

- Nederlandse organisatie
- Informatieloket voor burgers met vragen aan de rijksoverheid
- Informatievoorziening via internet, telefoon en email
- Beantwoordt vragen die gesteld worden aan de verschillende ministeries

## SIRE

- Onafhankelijke stichting
- **Doel:** onderbelichte maatschappelijke onderwerpen publiekelijk aan orde stellen, bespreekbaar maken en agenderen bij burgers, opinieleiders en besluitvormers
- Wakker schudden → bepaalde kwesties mogen niet uit het oog verloren worden

## Visie en opdrachten externe communicatie (COMM collection)

### Wat?

Reeks praktische gidsen voor federale communicatoren

➔ Samenwerking tussen federale ambtenaren die actief zijn op het terrein van communicatie

### Externe communicatie van de overheid

- Beleid goed communiceren
- Krachtlijnen en strategie
- **Doelen**
  - o Samenwerking tussen beleidsvoerders en communicatieverantwoordelijke
  - o Goede communicatie = doelgericht en actief
  - o Synergie creëren → geïntegreerde communicatie (1+1=3)

### Visie

- **Communicatie** = essentieel instrument van beleid, dienstverlening en sensibilisering
- **Professionele overheidscommunicatie** → vertrouwen van burgers in het land en zijn democratische instellingen vergroten in binnen- en buitenland
- **Federale overheidscommunicatie** → behandelt beslissingen of maatschappelijke thema's die op de bevolking betrekking hebben
- **Federale communicatoren**
  - o Erop toezien dat communicatie neutraal, feitelijk, tijdig, continu en proactief is
  - o Erop toezien dat ze identificeerbaar is als communicatie van federale overheid
  - o Duidelijk doelgroepen definiëren met wie interactie wordt nagestreefd

### Krachtlijnen

- **Informatie is een recht van de burger en plicht van de overheid**
  - o Informatie is er wel, maar moet in de juiste verpakking en op het juiste moment gebracht worden
  - o Actief: zelf info aanbieden (overheid → burger)
  - o Passief: ontvanger vraagt info (burger → overheid)

- **Overheidscommunicatie maar integraal deel uit van het federaal beleid**
  - o Overheid staat ten dienste van bevolking en communicatie is 1 vd belangrijkste ingrediënten in de samenleving op alle niveaus
  - o Aandacht voor communicatie in alle fasen van het beleid (voorbereiding, uitvoering, evaluatie en dienstverlening)
- **Overheidscommunicatie is een open, transparante en actieve tweewegscommunicatie met de doelgroepen**
  - o Goede overheidscommunicatie biedt de burgers de mogelijkheid om te weten wat de overheid met hen voor heeft
  - o Niet alle info is belangrijk voor alle burgers → doelgroepcommunicatie
  - o Mediamix per doelgroep → keuze van informatiekkanalen
  - o Overheid moet taal van de burger gebruiken → doelgroep begrijpt boodschap beter
  - o Interactie moet mogelijk zijn
- **De communicatieboodschap is neutraal en feitelijk**
  - o Verschil tussen communicatie rond politiek en overheid moet duidelijk zijn
    - **Politiek:** propaganda, in het voordeel van de politieke partij
    - **Overheid:** neutraal en feitelijk
- **Overheidscommunicatie is consistent en beantwoordt aan controleerbare en afdwingbare kwaliteitsnormen**
  - o Strikte normen en eisen zodat de ingezette middelen optimaal benut worden
  - o Boodschap moet op een correcte en ondubbelzinnige manier vertaald kunnen worden om gewenste effect te bereiken
  - o Maximale creativiteit en beste strategische aanpak
- **Overheidscommunicatie is continu, over nieuwe én over bestaande maatregelen**
  - o Er is een continue informatiebehoefte → men mag niet enkel communiceren als er iets nieuws is
  - o Bestendigheid van openbare dienstverlening moet weerspiegeld worden in bestendigheid van de communicatie
  - o **Algemene** informatie: informatie voor het grote publiek
  - o **Specifieke** informatie: informatie voor een doelgroep

## De communicatiestrategie

- **3 cruciale regels ivm de boodschap**
  - o **Uitgangspunt:** de vragen die bij de burger leven of kunnen leven
  - o Wie alles aan iedereen communiceert, communiceert uiteindelijk niets
  - o Staatsstructuur is secundair in een communicatieproces
- **Zwakkere doelgroepen**
  - o Kunnen moeilijkheden ondervinden bij hun zoektocht naar informatie
  - o Niet online, analfabetisme, kansarmen, blinden, slechtzienden en doven
  - o Zorgmaatschappij zorgt op communicatief vlak ook voor zwakkere groepen door specifieke acties
    - Groepen identificeren die niet met gewone middelen worden bereikt
    - Specifieke informatiebehoefte onderzoeken
    - Intermediaire verenigingen en organisaties definiëren waarmee kan worden samengewerkt
    - De communicatiestrategie voor deze doelgroepen bepalen
  - o **Intermediairs:** 2 belangrijke functies
    - Distributeur van de boodschap
    - Versterker van de boodschap
- **Proactieve en responsieve informatie**
  - o **Proactief:** acties en producten om publiek te informeren over de maatregelen en diensten die onder zijn bevoegdheid vallen → op eigen initiatief
  - o **Responsief:** antwoorden die overheidsdiensten geven op vragen van gebruikers
- **Huisstijl:** eenvoudig en flexibel (logo, plaats en formaat van logo, kop- en voettekst voor websites → verplicht)
- **Mix van communicatiemiddelen**

