

Voorlichting

1. Definitie

Voorlichting	Een vorm van massacommunicatie met de intentie tot beïnvloeding, hoofdzakelijk steunend op kennisvermeerdering waarbij het belang van de voorgelichte centraal staat.
--------------	---

2. Indeling van de voorlichting

Volgend terreinen	
Overheidsvoorlichting	De informatieoverdracht wordt door de overheid gegeven om het beleid toe te lichten
Beslist beleid	Voorlichting over genomen beslissingen
Gepland beleid	Voorlichting om inspraak mogelijk te maken
Gezondheidsvoorlichting	Mensen informeren over allerlei ziekten en aanzetten tot andere levenswijze
Consumentenvoorlichting	Consumenten aanzetten tot kritisch en prijsbewust consumeren
Milieuvoorlichting	Alarmeren en informeren in geval van milieuprobleem
Verkeersvoorlichting	Veilig verkeer bevorderen
Volgens initiatief	
Actieve voorlichting	De voorlichtingsinstantie zet de voorlichtingscampagne spontaan in gang
Passieve voorlichting	Aan de voorlichtingsinstantie gaat een vraag vooraf
Volgens omvang van de doelgroep	
Microvoorlichting	Voorlichting onder 4 ogen, face to face communicatie
Mesovoorlichting	Voorlichting voor een beperkte groep: buurt, school, bedrijf...
Macrovoorlichting	Niemand wordt bij de voorlichting uitgesloten (cfr. Massacommunicatie)
Volgens gerichtheid	
Interne voorlichting	Richt zich op personen binnen de organisatie
Externe voorlichting	Richt zich op personen buiten de organisatie
Neerwaartse voorlichting	Gaat uit van de voorlichtingsinstantie en richt zich op de bevolking

Opwaartse voorlichting	De bevolking geeft signalen aan het bestuur. De overheid leert hier uit en zal daardoor bepaalde maatregelen treffen of inspanningen doen
Directe voorlichting	Voorlichting zonder tussenschakels, die de inhoud van de boodschap kunnen beïnvloeden
Indirecte voorlichting	Voorlichting met tussenschakels
Strategie	
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 op grond van ervaringen het belang van de voorlichting inziet. Dit is vooral informatieve voorlichting.
Normatief-reëducatieve strategie	Deze strategie mikt op een heropvoeding van de normen van de doelgroep. Dit omdat de doelgroep onvoldoende ervaring heeft om in te zien dat een beïnvloeding van zijn gedrag, houding of kennis noodzakelijk is.
Benaderingsmethode	
Massamediale voorlichting	Voorlichting die de klassieke massamedia, niemand wordt uitgesloten
Interpersoonlijke voorlichting	Voorlichting face-to-face of in groep
Multimediale voorlichting	Combinatie van interpersoonlijke en massamediale voorlichting (cfr. Geïntegreerde communicatie)

3. Doel van voorlichting

Informereren	Kennisvermeerdering, onderrichten ten voordele van de ontvanger
Sensibiliseren	Beïnvloeden van gedrag, opinie, houding
Taken 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 taak	Rond algemene of specifieke thema's sensibiliseren met de bedoeling om het publiek tot een andere houding te bewegen

4. Informatieve, educatieve en persuasieve voorlichting

Informatieve voorlichting	Het ter beschikking stellen van informatie, inspelen op het informatiezoekgedrag van mensen, Bij de overheid: actieve openbaarheid van bestuur
---------------------------	---

Educatieve voorlichting	Het probleemoplossend vermogen van individuen of groepen verhogen
Persuasieve voorlichting	Het overtuigen van groepen mensen en hun houding of gedrag beïnvloeden

5. Eigenheid van voorlichting

6. Voorlichting in België

Overheidsvoorlichting	
Actieve openbaarheid	Houdt in dat de overheden op een systematische manier de burgers informeren over e-het gevoerde beleid
Passieve openbaarheid	Houdt in dat de burgers mogen verzoeken bepaalde bestuursdocumenten te zien

De Directie Externe Communicatie	Deze directie helpt de algemene communicatiestrategie van de federale overheid te bepalen. Ook draagt het België uit als kwaliteitsmerk in de wereld
Kanselarij	Streeft naar professionele en efficiënte informatieverstrekking aan de burgers en de organisaties van het land. Het is de bedoelingen in te lichten over de beleidsdaden van de regering en de federale overheidsdiensten.
Belgopocket	Geeft antwoord op concrete vragen, gaat uitleg geven bij de regelgeving van de overheid
Communicatieambtenaar	Een ombudsman of vrouw die optreden bij oneerlijke behandeling of wanneer er klachten zijn. Ze gaan bemiddelen tussen personen. Ze horen bij de lokale besturen en staan in voor communicatie.
Kortom	De vereniging voor overheidscommunicatie verenigt ruim 500 communicatieprofessionals die werken in de sector van de overheidscommunicatie. Ze bundelen kennis rond overheidscommunicatie en wisselen dit dan ook uit. Ze organiseren ook een veelheid aan activiteiten om zo het vak te professionaliseren en de deskundigheid van haar leden te vergroten.
Effectieve leden	Zijn stemgerechtigd op de algemene vergadering en kunnen verkozen worden in de raad van bestuur van Kortom vzw.
Geassocieerde leden	Nemen deel aan de activiteiten van Kortom aan ledenprijs en kunnen uitgenodigd worden deel te nemen aan de werkgroepen van Kortom waar zij mogelijk deskundige inbreng kunnen hebben

Aspirant-leden	Kunnen deelnemen aan de algemene vergadering maar hebben geen stemrecht.
De Vlaamse Infolijn – 1700	Het Contactpunt Vlaamse Infolijn treedt op als het centrale punt waar burgers, bedrijven en organisaties terecht kunnen voor alle interacties met de overheid, onder meer via het gratis nummer 1700 en de portaalsite van de Vlaamse overheid: www.Vlaanderen.be . Ook ondersteunen ze de Vlaamse overheidsdiensten in hun voorlichtingsfunctie
Wegwijsinformatie	Antwoord op wie-wat-waar-vragen; het bevat minstens een telefoonnummer en de naam van de betrokken dienst of persoon, maar vaak ook een emailadres.
Eerstelijnsinformatie Actualiteitsinformatie	Het gaat telkens om objectieve, niet-dossiergebonden informatie die in een gebruiksvriendelijke, gemakkelijk te ontsluiten structuur kan worden gegoten. De actualiteit heeft een grote invloed op de vragen die gesteld worden aan de Infolijn. De actualiteit wordt daarom op de voet gevolgd zodat 1700 voldoende op de hoogte is van actuele gebeurtenissen of feiten in verband met de bevoegdheidsdomeinen van de Vlaamse Overheid.
Statusinformatie dossiers	Het Contactpunt Vlaamse Infolijn verstrekt ook informatie over de voortgang van persoonlijke dossiers via de zogeheten dossierlijnen, bijvoorbeeld op het vlak van de onroerende voorheffing en de studietoelagen.
Frontoffice (FO)	Contactcenter waar voorlichters oproepen beantwoorden
Middle-office (MO)	Afdeling Contactpunt Vlaamse Infolijn binnen de Vlaamse overheid
Backoffice	Inhoudelijk bevoegde diensten van de Vlaamse overheid
Voorlichtingsorganisaties en- diensten	
Belgisch Instituut voor de Verkeersveiligheid (BIVV)	Het BIVV is een instantie ten dienste van de overheid, onder meer van de Minister van Mobiliteit en Vervoer en van de Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer. Het BIVV is gelast met het voorbereiden en het in werking stellen van de politiek op het vlak van de verkeersveiligheid.
Sensoa	Vlaams service- en expertisecentrum voor seksuele gezondheid en hiv

JAC	Jongeren Advies Centrum; Het JAC geeft informatie, advies en hulp aan jongeren van 12 tot 25 jaar
VAD	Vlaamse Vereniging Alcohol en ander Drugproblemen; overkoepelt het merendeel van de Vlaamse organisaties die werken rond de thematiek van alcohol, illegale drugs, psychoactieve medicatie en gokken
Centrum voor Alcohol- en andere Drugproblemen	De CAD zijn provinciaal georganiseerde centra die ambulante ondersteuning en zorg bieden aan iedereen met hulp- of informatievragen over alcohol, medicatie, illegale drugs en gokken
Postbus 51 (Nederland)	Postbus 51 is een onderdeel van de rijksvoorlichtingsdienst van het ministerie van Algemene Zaken en is het informatieloket voor burgers met vragen aan de rijksoverheid
SIRE (Nederland)	De 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.

COMM Collection	Een reeks praktische gidsen bestemd voor alle federale communicatoren
Federale overheidscommunicatie	Gebruikt overheidsmiddelen en behandelt dus beslissingen of maatschappelijke thema's die op de bevolking betrekking hebben
Federale communicatoren	Zien erop toe dat de overheidscommunicatie neutraal, feitelijk, tijdig, continu en waar mogelijk proactief is; zien erop toe dat ze identificeerbaar is als communicatie van de federale overheid en laten toch ruimte voor creativiteit; definiëren duidelijk de doelgroepen met wie interactie wordt nagestreefd
Doelgroepencommunicatie	Via doelgroepencommunicatie kan de overheid de doeltreffendheid, de efficiëntie en het draagvlak van haar beleid verhogen, gebruikmakend van een veeleer interactie tussen overheid en betrokkenen.

Het politieke debat	Een regering is samengesteld uit vertegenwoordigers van partijen die vanuit verschillende politieke ideologieën en standpunten beslissingen nemen. Daartegenover staat een oppositie. Om tot een beslissing te komen voeren de partijen en de regering een publieke discussie.
Feitelijk analfabetisme	Het onvermogen om eenvoudige teksten te begrijpen
Intermediairen	Zijn de distributeurs van de boodschap en de versterkers van de boodschap
Proactieve informatie	Betreft de acties en de producten die een overheidsdienst gebruikt om zijn publiek te informeren over de maatregelen en diensten die onder zijn bevoegdheid vallen. Het gaat informatie die de administratie op eigen initiatief aan de gebruikers verstrekt.
Responsieve informatie	Betreft de antwoorden die een overheidsdienst geeft op de individuele vragen van de gebruikers over maatregelen en diensten die onder zijn bevoegdheid vallen. Het gaat hierbij om informatie die de administratie verstrekt als antwoord op vragen die de gebruikers op eigen initiatief stellen.
Communicatieplan	Dit plan bevat o.m. de prioriteiten, de doelgroepen, de doelstellingen, de boodschappen, de middelen en budgetten voor een professionele communicatieaanpak.
COMMnetKern	Dit is de stuurgroep van het communicatiebeleid van de federale overheid die het forum vormt voor de uitwisseling van ervaringen in verband met de werking en de acties binnen de communicatieteams in alle FOD's, de haalbaarheid voor allerlei nieuwe initiatieven toetst, de werkgroepen begeleidt en waakt over de kennisoverdracht in verband met communicatie en de doorstroming ervan.
COMMnet	Staat in voor het uitwisselen van ideeën, het toelichten van horizontale communicatieprojecten, het delen van practices en getuigenissen van allerhande experts uit de communicatiesector

COMMNetKernPortaal	Moet de verschillende initiatieven tot uitbreiding van de inhoud, binnen het algemene kader van het intentiegericht portaal evalueren, prioriteiten leggen en de resources vastleggen om de site actueel en levendig te houden, de geselecteerde initiatieven aan het meest geschikte redactiecomité doorgeven, het internetcommunicatiebeleid oriënteren, de communicatie onderhouden met de verschillende FOD's en andere diensten wat betreft het portaal, statusopvolging van de redactiecomités en FOD- of redactiecomité-overschrijdende acties initiëren
Sturingscomité Portaal	Vastlegging van de prioriteiten en van de resources om de site actueel en levendig te houden, sturing van het internetcommunicatiebeleid, evaluatie van de inhoud en de relevantie van de op het portaal gepubliceerde actualiteit, op basis van een verslag opgesteld door de cel kwaliteit-actualiteit, toezicht op het evenwicht in de aanwezigheid van de FOD's op de startpagina
Nationaal overkoepelende technische werkgroep e-platform	Een technische werkgroep opgericht om de bouw, de coördinatie en de exploitatie van een e-platform op elkaar af te stemmen
E-platform	Een elektronisch platform dat een snelle en directe communicatie tussen de overheid en de burgers, bedrijven en andere organisaties, evenals de partijen onderling mogelijk maakt

7. Het communicatieplan

Onderzoek	We bestuderen grondig de bestaande situatie, wat noodzakelijk is als we later onze gewenste situatie willen omschrijven.
Situatieanalyse	De gegevens die je verzameld hebt ken je in je research gaan analyseren (SWOT-analyse)
Segmenteren	Het onderverdelen van je doelgroepen
Intermediair	Een intermediair is een tussenpersoon of een persoon die veel invloed heeft op andere personen
Geïntegreerde communicatie	Berust op de grondgedachte dat alle communicatie-instrumenten die een organisatie hanteert op elkaar zijn afgestemd.