

# In contact met de burger

Het communicatiebeleid  
van de provincie West-Vlaanderen

jaarboek 1999

## Inhoudstafel katern

- Inleiding door gedeputeerde Werner Vens

### PUBLICATIES

- Infobrochure 'De provincie creëert mee uw leefomgeving' **4**
- Wegwijdsdocument **4**
- Jaarboek **5**
- Vademecum van provinciale reglementen en verordeningen **5**
- Bestuursmemoriaal **6**
- Fotoboek 'Portret van een provincie' **6**
- Stand van Bestuur in West-Vlaanderen **7**
- West Site, een personeelsblad van en voor het personeel **7**
- Beleidsnota's, nieuwsbrieven ... **8**

### AUDIOVISUELE PRODUCTIES

- De provincie in beeld **8**

### DE PROVINCIE IN DE MEDIA

- Pers bevoorrechte partner provinciale info **9**
- Informatiecampagnes **10**
- Provincie werkt samen met regionale tv **10**

### DE NIEUWE MEDIA

- Internet **12**
- Intranet **14**

### DIRECTE CONTACTEN

- Publieksvriendelijk onthaal **15**
- Rondleidingen **15**
- Infostand **16**
- Infowinkel **17**
- Huisstijl **17**
- Provinciale onderscheidingen **17**
- Opendeurdag Uit in West **18**
- Feesten en plechtigheden **20**

### COMMUNICATIE TUSSEN BESTUREN

- De gemeentelijke communicatieambtenaar **21**
- Andere aspecten van openbaarheid van bestuur **22**
- Overleg gemeentelijke infoambtenaren **22**
- Overleg provincies en andere overheden **22**

- Colofon **23**



Provincie West-Vlaanderen

# Inleiding

Met deze publicatie willen we u een idee geven van de verschillende manieren waarop de provincie de communicatie met haar burgers aangaat en de wijze waarop de burger zelf een beroep kan doen op het provinciebestuur.

De communicatie tussen het politieke en bestuurlijke bedrijf 'overheid' en de zovele, verschillende doelgroepen van die overheid vormt een boeiend gegeven. Een vrij recent gegeven ook, want een uitgebouwd communicatiebeleid is er bij vele (provinciale) overheden pakweg pas de laatste tien jaar stapsgewijze gekomen. De provincies wilden hun plaats uitdrukkelijk bevestigen in het geheel van onze instellingen en hadden daarvoor meer nodig dan de goedbedoelde maar vaak versnipperde, pers- en public relations-acties uit het verleden.

Het communicatiebeleid van de provincie West-Vlaanderen vertaalt zich in het personeelsplan van 1996. De vroegere dienst Pers wordt nu dienst Pers en Communicatie en staat in voor de interne en de externe communicatie van het provinciebestuur. De dienst Pers en Communicatie werkt dit uit in overleg met de dienst Promotie en Onthaal, die bevoegd is voor onder meer de organisatie van plechtigheden en feesten, grote evenementen, onderscheidingen en publieksvriendelijk onthaal.

Dit communicatiekatern vertrekt vanuit de publicaties die het provinciebestuur ter beschikking stelt. Het jaarboek is hierbij een klassieker, maar het richt zich eerder tot een beperkte groep 'opinion-leaders' en moest dan ook aangevuld worden met algemene infobrochures voor het grote publiek zoals 'De provincie creëert mee uw leefomgeving'. Een andere blikvanger in dit hoofdstuk vormt het warm onthaalde personeelsblad West Site, een onmisbaar instrument voor interne communicatie in het steeds groeiende provinciebestuur.

In de omgang met media, van oudsher een bijzonder aandachtspunt in overheidscommunicatie, wordt het principe van de mediamix toegepast. Op redactioneel vlak (free publicity) probeert de provincie informatie op maat te bezorgen aan de tientallen journalisten.

Ook in de betaalde promotiecampagnes worden de sterke punten van de diverse media (dag- en weekbladen, radio en televisie) afgewogen. De provincie vult dit alles aan met eigen audiovisuele producties en een informatiemagazine op de regionale tv.

Wat de zogenaamde nieuwe media betreft durven we stellen dat de provincie zich tijdig op de digitale snelweg begaf.

De internetsite [www.west-vlaanderen.be](http://www.west-vlaanderen.be) bewijst zijn nut met gemiddeld 60.000 hits per maand. Internet, aanvankelijk misschien gestart om aan te tonen dat de provincie mee is met haar tijd, vormt nu een onmisbaar interactief communicatiemiddel naar de burger toe.

Ook al werden de communicatiemiddelen steeds uitgebreider, toch bleef de provincie veel aandacht besteden aan haar directe contacten met de burger. Publieksvriendelijk onthaal, verzorgde plechtigheden en feesten, aanwezigheid op grote beurzen en evenementen, een opendeurdag voor duizenden West-Vlamingen; de provincie blijft hierin investeren.

Ten slotte geeft dit katern u ook een overzicht van het communicatiegebeuren in de West-Vlaamse gemeenten. Uit dit alles durf ik concluderen dat West-Vlaanderen op korte tijd een flinke weg heeft afgelegd op het vlak van overheidscommunicatie.

*Werner Vens*  
gedeputeerde voor informatie en pers



## Openbaarheid van bestuur

*De wet van 12 november 1997 regelt de openbaarheid van bestuur in de provincie en de gemeenten. Deze wet moet gesitueerd worden in een ruimere beweging en belangstelling van de samenleving en de wetgever voor de openbaarheid van bestuur in het algemeen.*

*De wet maakt een onderscheid tussen actieve en passieve openbaarheid: actieve openbaarheid wil zeggen dat het provinciebestuur zelf initiatieven neemt om zichzelf, zijn werking en zijn bestuur kenbaar te maken.*

*Passieve openbaarheid wil zeggen dat de provincie op vraag van de burger informatie vrijgeeft, bijvoorbeeld bij een vraag om inzage in bestuursdocumenten.*

*Er zijn vier wettelijke verplichtingen in het kader van de actieve openbaarheid: de aanstelling van een informatieambtenaar, de publicatie van een wegwijsdocument, de vermelding van een contactpersoon op de briefwisseling en de vermelding van de beroepsmogelijkheden.*



**De provincie  
creëert mee  
uw leefomgeving**



PROVINCIE WEST-VLAANDEREN

## Publicaties

### • Infobrochure 'De provincie creëert mee uw leefomgeving'

De brochure geeft een algemene voorstelling van de provincieraad en de werking van het bestuur. De diverse beleidsdomeinen worden in concrete blikvangers toegelicht. De brochure werd na de provincieraadsverkiezingen van 1994 bezorgd in elke West-Vlaamse brievenbus, in totaal 468.000 exemplaren. Ondertussen werd deze publicatie in 1997 geactualiseerd en ook vertaald in het Frans, het Engels en het Duits. De brochure biedt een ideale eerste kennismaking met de provincie.

Het kleibeeld als basisconcept met de slogan 'De provincie creëert mee uw leefomgeving' moet de drijvende kracht weergeven waarmee het provinciebestuur een leefbaar West-Vlaanderen creëert. Net zoals een kunstenaar vol creativiteit zijn beeld sculpeert, zo werkt het provinciebestuur aan West-Vlaanderen. De West-Vlaamse klei werd intussen meerdere malen gekneet en verfijnd, de materie waaruit West-Vlaanderen gevormd is, is zoveel meer geworden dan stugge polderklei.

### • Wegwijsdocument

Een administratie kan pas optimaal functioneren als ze voldoende bekend is bij de burger. Ook binnen het provinciebestuur van West-Vlaanderen wordt werk gemaakt van een vlottere en meer efficiënte dienstverlening: de organisatiestructuur werd bijgeschaafd, het personeelsbeleid werd opgefrist en moderne informaticamiddelen zorgen voor een betere ondersteuning. Doel van dit alles is de uitbouw van een klantgerichte administratie.

Om tegemoet te komen aan de vraag naar geactualiseerde informatie over de West-Vlaamse overheid wordt de publicatie 'Wegwijs' uitgegeven. Deze publicatie wil helpen de weg te vinden in de administratie en de dienstverlening van de provincie. In deze gids vindt men uitgebreide, praktische informatie over het provinciebestuur en de provinciale administratie.

*Al meer dan tien jaar zijn de jaarboeken  
een belangrijk visitekaartje van de provincie*

Naast de naam van de contactpersoon en het contactadres per dienst, wordt bij elke dienst een beknopte beschrijving gegeven van de opdrachten en bevoegdheden.

## • Jaarboek

Het jaarboek was een van de initiatieven bij de viering van 150 jaar provincie, die plaatshad in 1986. De uitwerking kreeg in 1987 vaste vorm met de oprichting van de redactieraad. De nieuwe publicatie moest een levendig beeld schetsen van de werking van ons bestuur. Er werd geopteerd om de Encyclopedia Britannica model te laten staan. Dat betekent in de eerste plaats dat de titel van het jaarboek op het jaar van verschijning zou slaan, en de inhoud op de werking van het jaar ervoor. Deze aanpak leidt wel eens tot verwarring en erg logisch is het misschien niet, maar het moet gezegd: het jaarboek werd van bij de start groots opgevat.

De publicatie evolueerde door de jaren zowel naar inhoud als naar lay-out. Om het geheel overzichtelijk te houden bij het alsmaar groeiende aantal provinciale initiatieven werd enkele jaren geleden beslist om nog louter blikvangers te brengen per beleidssector. Uiteraard wordt veel zorg besteed aan het illustratiemateriaal en de lay-out. De vele foto's en de introductiefoto's bij het begin van ieder hoofdstuk zijn ondertussen een bekend gegeven. Het jaarboek onderging de laatste jaren ook een aantal grafische ingrepen, geen stijlbreuk weliswaar, maar nieuwe accenten om het geheel nog aangener te maken.

Het jaarboek wordt gedrukt op 8.500 exemplaren en traditiegetrouw overhandigd in juni tijdens de jaarlijkse ontvangst door de bestendige deputatie van de zogenaamde 'gestelde lichamen'. Zowel gemeentebesturen, OCMW's, de Vlaamse en federale overheid, West-Vlaamse Europarlementsleden, de kerkelijke en militaire overheid ... behoren tot het doelpubliek. Het ruime publiek kan het jaarboek verkrijgen tegen de prijs van 300 fr. Het kan ook geraadpleegd worden in alle West-Vlaamse openbare bibliotheken.



## • Vademecum van provinciale reglementen en verordeningen

De provincie West-Vlaanderen ondersteunt sedert vele jaren initiatieven die de materiële en/of morele welstand van de West-Vlamingen bevorderen. Om de burger wegwijs te maken in de talrijke provinciale subsidies en leningen werd een vademecum samengesteld dat een overzicht biedt van de verschillende mogelijkheden. Per beleidssector worden de diverse reglementen en subsidies weergegeven met telkens een korte beschrijving en vermelding van de desbetreffende dienst met adres en telefoonnummer voor het verkrijgen van verdere informatie. Het vademecum wordt regelmatig geactualiseerd en ruim verspreid naar gemeentebesturen en OCMW's en openbare bibliotheken.

Daarnaast werd ook een publicatie samengesteld waarin alle reglementen en verordeningen die gelden op het grondgebied van West-Vlaanderen volledig zijn opgenomen. Het gaat hier om een losbladige publicatie met jaarlijks ongeveer zes aanvullingen. De vernieuwde uitgave van dit werk dateert van maart 1999.

### • Bestuursmemoriaal

Via de publicatie van het Bestuursmemoriaal worden alle reglementen en verordeningen van de provincieraad en de bestendige deputatie bekendgemaakt aan de bevolking.

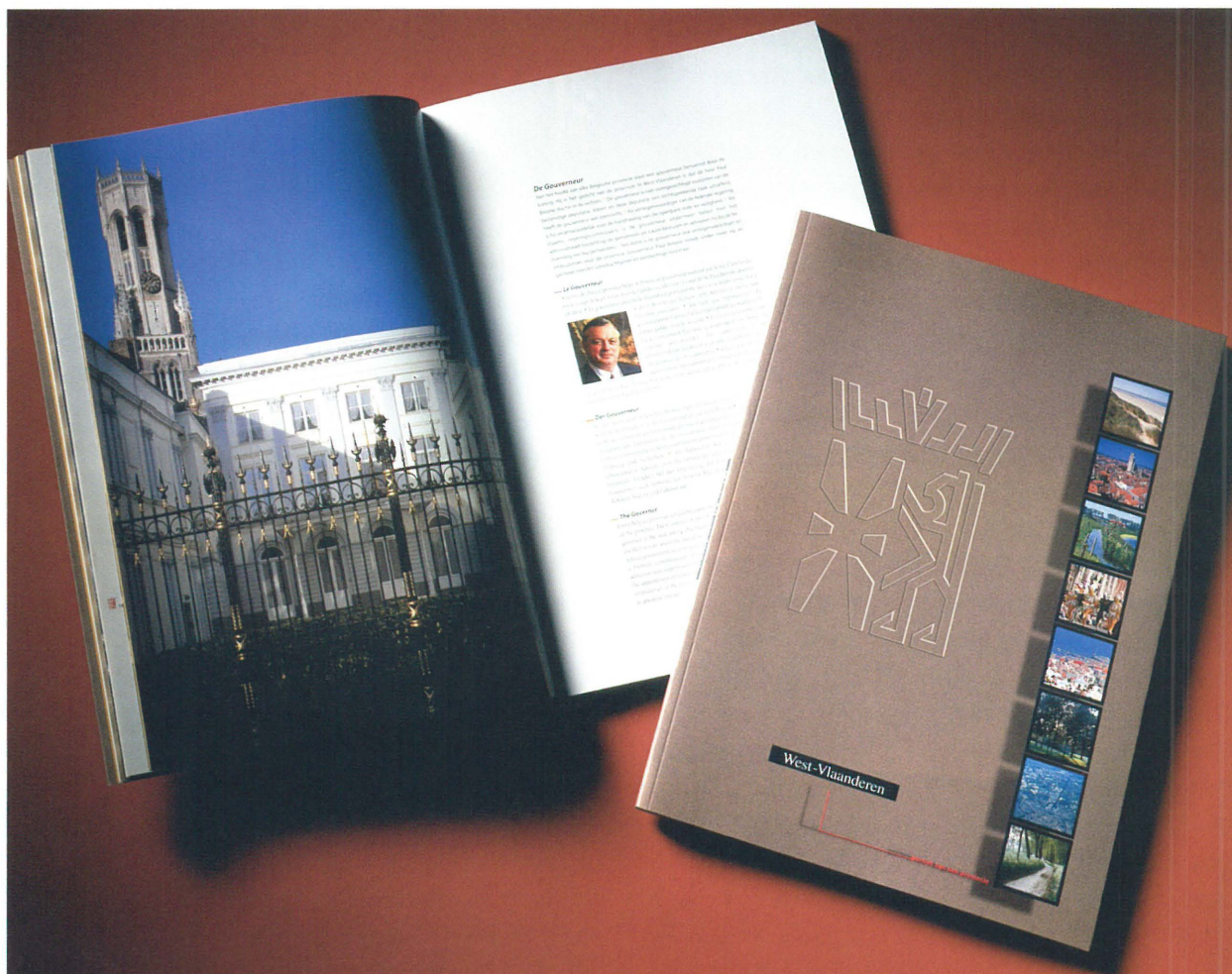
De reglementen en verordeningen worden bindend acht dagen na publicatie in het Bestuursmemoriaal, behalve indien de provincieraad of de bestendige deputatie een kortere termijn bepaald hebben. Het bestuursmemoriaal is op provinciaal niveau wat het staatsblad op nationaal niveau is.

### • Fotoboek: Portret van een provincie

"Zee en zand, zilt en zoet, kathedralen en kroegen, licht en lucht, polders en perken, populieren, weiden, waterlopen, heuvels... West-Vlaanderen is een boeiende en bovenal 'plastische' provincie, gekneed uit een amalgaam van landschappen en contrasten."

'Portret van een provincie' wil aan niet-West-Vlamingen een beeld brengen van West-Vlaanderen en de verschillende domeinen waarop de provincie actief is. Deze publicatie is gebaseerd op de algemene infobrochure 'De provincie creëert mee uw leef-omgeving' en wordt gebruikt als relatiegeschenk bij buitenlandse bezoeken van het provinciebestuur en bij manifestaties in West-Vlaanderen met internationaal karakter. Het fotomateriaal spreekt boekdelen, de begeleidende tekst in vier talen ondersteunt en verduidelijkt.

*Fotomateriaal dat boekdelen spreekt vormt de basis van het relatiegeschenk 'Portret van een provincie'*



*West Site, het personeelsblad van de provincie dat viermaal per jaar verschijnt.*

## • Stand van Bestuur in West-Vlaanderen

Tot voor de wijziging van de Provinciewet (Wet van 25/6/1997) was de bestendige deputatie verplicht aan de provincieraad jaarlijks een overzicht te geven van 'de toestand van de provincie wat haar bestuur betreft'. Traditioneel gebeurde dit tijdens de zitting van de raad in de maand oktober. De nieuwe Provinciewet legt deze verplichting niet langer op. Onze bestendige deputatie besliste evenwel om deze publicatie toch verder te laten verschijnen.

De 'Stand' geeft een overzicht van de werking van de diensten van het provinciebestuur, van de diensten van de Vlaamse Gemeenschap en van de federale overheid, gehuisvest in het administratief centrum. Een groot aantal adressen van instellingen (bv. onderwijs, ziekenhuizen, bejaardencentra enz.) en statistieken over het voorbije jaar worden eveneens opgenomen. Voor deze laatste gegevens is de 'Stand' van historisch belang. Veel gegevens omtrent West-Vlaanderen, her en der beschikbaar, worden in deze publicatie gegroepeerd.

## • West Site, een personeelsblad van en voor het personeel

In het kader van de uitbouw van een degelijk intern communicatiebeleid, is een kwalitatief personeelsblad een absolute noodzaak. Daarom lanceerde de dienst Pers en Communicatie in 1997 het nieuwe personeelsblad West Site. Een personeelsblad gemaakt voor en door het personeel.

West Site tracht een weerspiegeling te zijn van wat er leeft binnen het bestuur en de administratie.

Dit betekent dat er een beroep gedaan moet worden op mensen vanuit de diverse afdelingen.

Zo werd per afdeling een ambtenaar aangesteld die als aanspreekpunt dient. Het zijn tipgevers, helpers, contactpersonen die de redactieraad items en artikels aangeven. De redactieraad werd samengesteld uit een beperkter aantal mensen. Zij willen zich duidelijk engageren om de verschillende rubrieken telkens opnieuw in te vullen. De coördinatie en eindredactie is in handen van de dienst Pers en Communicatie.

West Site brengt een afwisseling van informatieve en ontspannende artikels. Naast beleidsnieuws is er ook



ruimte voor het menselijke, het persoonlijke. Een personeelslid in de privé-sfeer, familienieuws, de activiteiten van de sociale dienst provinciepersoneel, een wedstrijdelement ... In ieder nummer wordt ook een vrije tribune opgenomen. Hierbij wordt telkens een onderwerp aangesneden waarover iedereen zijn of haar mening kwijt kan.

De geboorte van een nieuw blad betekende ook dat het kind een naam moest krijgen. Hiervoor werd een wedstrijd uitgeschreven onder het personeel. Uit de meer dan honderd voorstellen werd 'West Site' gekozen omdat de naam onmiddellijk verwijst naar de nieuwe informatietechnologieën en naar de 'computer' als vertrouwd en modern communicatiemiddel van iedere ambtenaar. Ook in de lay-out worden de grafische elementen van de computer verwerkt.

Zowel redactie, opmaak als druk worden in eigen huis gerealiseerd, een opgave die viermaal per jaar verwezenlijkt wordt. Daarnaast tracht West Site ook in te spelen op belangrijke gebeurtenissen binnen de provincie. Zo verscheen er een extra editie naar aanleiding van de ingebruikneming van het nieuwe bestuursgebouw.

West Site wordt gedrukt op 2.200 exemplaren en is bestemd voor alle bij het provinciebestuur tewerkgestelde ambtenaren. Ook de provincieraadsleden, de West-Vlaamse gemeentebesturen en de gepensioneerde provincieambtenaren ontvangen een exemplaar.

#### • Beleidsnota's, nieuwsbrieven ...

Naast publicaties die een algemeen beeld schetsen van de provincie geven de provinciale diensten ook beleidsnota's, nieuwsbrieven, brochures, boeken, tijdschriften enz. uit over hun specifiek vakgebied. Het overzicht van deze tientallen publicaties is terug te vinden op de website [www.west-vlaanderen.be](http://www.west-vlaanderen.be).

## Audiovisuele producties

#### • De provincie in beeld

Audiovisuele communicatie is een uitstekend hulpmiddel om het provinciaal beleid uit te dragen naar een breed publiek. Het is een flexibel medium dat veel toepassingsmogelijkheden kent. De provincie West-Vlaanderen beschikt over heel wat videoproducties. Naast de algemene videofilm over het provinciebestuur werd ook een aantal korte films per beleidssector gerealiseerd. In al deze realisaties werd opnieuw het kleiconcept met de slogan 'De provincie creëert mee uw leefomgeving' geïntegreerd.

De videofilm van de provincie West-Vlaanderen is een verhelderende reportage over het provinciebestuur en het beleid. De provincieraad, de bestendige deputatie, de gouverneur en de provinciegriffier stellen zich voor in hun dagelijkse werkomgeving. Vervolgens maakt de kijker kennis met de verschillende beleidsdomeinen waarop de provincie actief is. Deze videofilm duurt 17 minuten en is een vast onderdeel van de rondleidingen in het Provinciaal Hof en van de infostand van de provincie op talrijke beurzen en manifestaties. Het is tevens een handig hulpmiddel bij de introductie van nieuwe personeelsleden.

Naast de algemene videofilm werd ook een aantal korte films aangemaakt over volgende thema's: milieu en ruimtelijke ordening, welzijn, landbouw en internationale samenwerking.

Deze films duren 10 minuten en worden door de provinciale diensten vooral gebruikt op allerhande manifestaties, studiedagen en vergaderingen.

Al deze AV-producties komen grotendeels in eigen huis tot stand. De scenario's worden geschreven door een extern reclamebureau. De filmopnames, klank en montage worden verzorgd door de provinciale Uitleendienst voor Audiovisueel Materiaal. De coördinatie is in handen van de dienst Pers en Communicatie. Zowel opname als montage voldoen aan de zogenaamde 'broadcastnorm' en gebeuren in de eigen digitale studio. Zo beschikt de provincie meteen ook over een uitgebreide verzameling beeldmateriaal.

*De videofilm biedt een uitstekende eerste kennismaking met het provinciebestuur.*



# De provincie in de media

## • Pers bevoorrechte partner provinciale info

Het nieuws uit de eigen regio heeft mensen steeds geboeid. Dagbladuitgevers hebben na de Tweede Wereldoorlog in Vlaanderen op deze behoefte ingespeeld door hun kranten van regionale edities te voorzien. Het inlassen van regionale berichtgeving werd een belangrijke marketingstrategie.

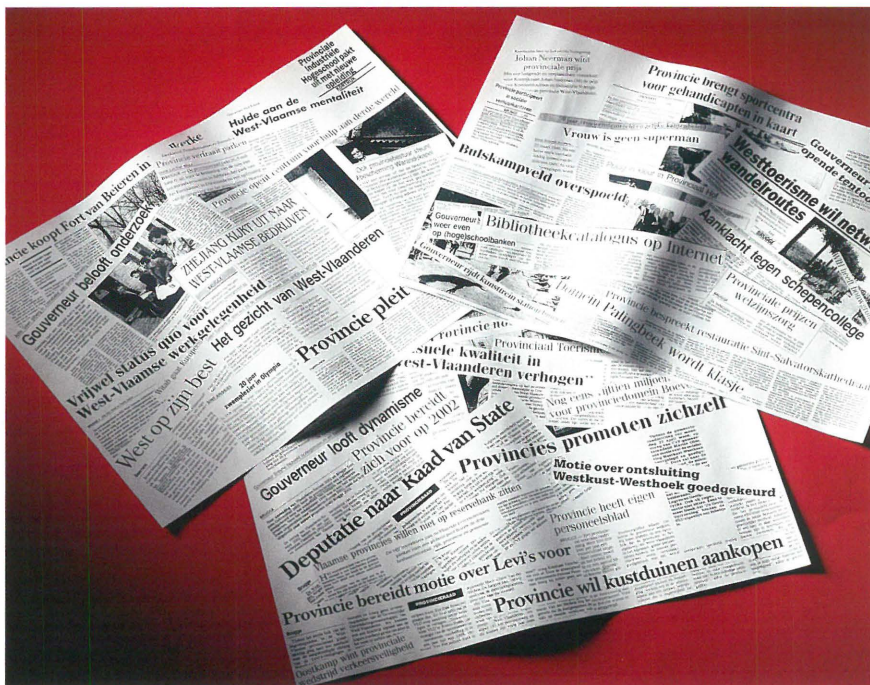
Naast de regionale bladzijden van de dagbladen, blijven er in Vlaanderen ook nog heel wat regionale weekbladen verschijnen. Ze richten zich tot een specifieke regio en door hun wekelijkse periodiciteit en hun ruimer aantal pagina's kunnen zij het regionale aanbod meer uitdiepen, diversifiëren en rijkelijker illustreren dan de dagbladen. Toch hebben ze het, door de concurrentie van onder meer de gratis huis-aan-huisbladen, niet makkelijk om te overleven. West-Vlaanderen telt er nog twee, Het Wekelijks Nieuws en De Krant van West-Vlaanderen, die een hele reeks weekladen van vroeger samenbracht onder de Roularta-vlag.

Ook de VRT-radio levert belangrijke inspanningen voor haar regionale berichtgeving. Een vrij ruime journalistenploeg voorziet de ontkoppelingsprogramma's tussen 6 en 8 uur, 12 en 13 uur, en tussen 17 en 18 uur van uitgebreide nieuwsbulletins. Sinds enkele maanden worden die aangevuld met korte nieuws-flashes tijdens de dag. Het regionale radiolandschap mag zich overigens aan belangrijke wijzigingen verwachten, want het mediadecreet maakt samenwerkingsverbanden van lokale radio's in grotere regio's mogelijk.

Regionale televisie ten slotte is zeker in West-Vlaanderen een fenomeen. De camera's van Focus en WTV brengen een dagelijkse nieuwsuitzending met mensen en situaties die zeer herkenbaar zijn voor de West-Vlaamingen.

De provincie streeft een nauwe samenwerking na met deze regionale pers, vooral op redactioneel maar ook

*Een dagelijks persoverzicht geeft een beeld van de provinciale aanwezigheid in de media.*



op commercieel vlak. Een uitgebreide redactionele aanwezigheid in de media wordt bewerkstelligd via een uitgebreide, aan het specifieke medium aangepaste infoverstreking.

Enkele cijfers: op jaarbasis worden meer dan 100 persberichten verspreid over onder meer de besluiten van de bestendige deputatie en de initiatieven uit de verschillende beleidssectoren; de journalisten worden enkele tientallen keren uitgenodigd op persconferenties, waar mandatarissen en ambtenaren dieper ingaan op specifieke campagnes of beslissingen. Daarnaast zit de pers ook op de eerste rij tijdens de maandelijkse zittingen van de provincieraad en worden de journalisten nog eens zo'n 100 keer per jaar uitgenodigd op tentoonstellingen, congressen, openingen van fietsroutes en opendeurdagen.

Die persinformatie gaat uiteraard niet in één richting. De dienst Pers en Communicatie is het centrale aanspreekpunt voor de pers, wat betekent dat de dienst constant beschikbaar is om snel te reageren op dringende vragen van de journalisten. Wanneer niet onmiddellijk zelf kan worden geantwoord, vraagt de dienst verdere info op binnen het bestuur. Dit vergt uiteraard een nauw contact met de beleidsverantwoordelijken en de administratie. Deze vooral telefonische contacten met de journalisten worden niet systematisch geregistreerd, maar het gaat hier dagelijks gemiddeld toch om een tiental telefoontjes.

De knipselkranten van dag- en weekbladen, die ook een overzicht bevatten van de nieuwsitems op de regionale tv, laten toe om na te gaan hoe de media berichten over de provincie.

### • Informatiecampagnes

De dienst Pers en Communicatie adviseert de verschillende diensten bij het uitwerken van uiteenlopende campagnes (sensibiliseren m.b.t. griepvaccinatie, afvalpreventie, Info-Punt-Europa, studentengids hoger onderwijs ...): dit houdt overleg in met de diensten, met reclamebureaus en met de diverse media. Naast de aanmaak van folders en affiches wordt nauw samengewerkt met de verschillende media voor het plaatsen van advertenties, sponsoring van evenementen, radio- en tv-spots, live-uitzendingen van radio ...

Voor Uit in West bijvoorbeeld, de opendeurdag van het provinciebestuur, wordt die mediamix ver doorgevoerd: naast kleine affiches naar scholen en bibliotheken worden advertenties besteld in regionale weekbladen en huis-aan-huisbladen; daarnaast zijn er ook spots op WTV en Focus en aankondigingen op RADIO 2 die meestal gekoppeld zijn aan een live-uitzending tijdens het evenement zelf.

### • Provincie werkt samen met regionale tv

De niet-openbare regionale televisiezenders in West-Vlaanderen zijn na zes jaar werking niet meer weg te denken uit het huidige medialandschap. WTV en Focus, die respectievelijk op 1 februari en 1 september 1993 van start gingen, wisten al snel een groot en trouw kijkerspubliek voor zich te winnen. Ze bewezen op korte tijd dat ze complementair zijn aan de nationale zenders. De provinciale overheid begreep dat die regionale zenders een belangrijke rol konden spelen in haar communicatiestrategie en knoopte besprekingen aan die leidden tot het magazine West op Zondag.

Vlaanderen telt tien regionale televisiestations die hun inkomsten bijna uitsluitend halen uit sponsoring en reclame. Van rechtstreekse overheidssteun was aanvankelijk vrijwel geen sprake, maar de verschillende Vlaamse provincies zochten wel een samenwerking waarbij zij tegen betaling een voorlichtingsprogramma konden aanbieden. Dat werd en wordt erg verschillend ingevuld van provincie tot provincie. West-Vlaanderen ging op 3 maart 1996 van start met West op Zondag. Het was een ambitieus project:



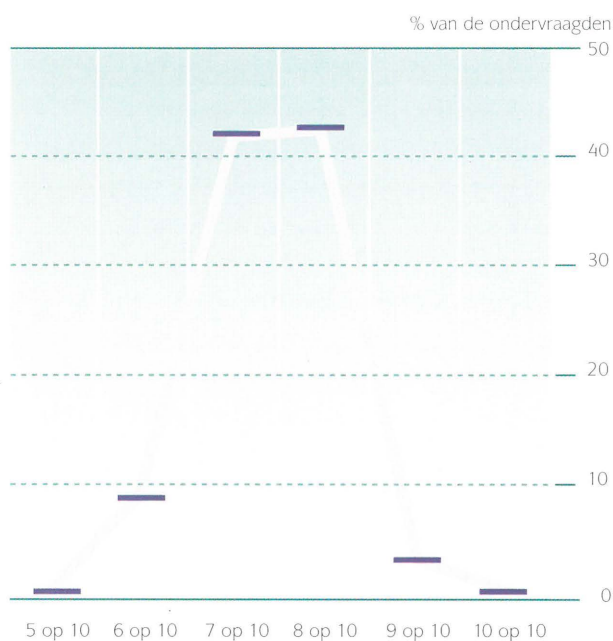
vanuit het Provinciaal Hof te Brugge werd gedurende dertien zondagen een live-on-tape opgenomen magazine gebracht van een 25-tal minuten met debatten, reportages en uit-tips.

Die eerste reeks afleveringen was een coproductie tussen beide zenders en het provinciebestuur. Het provinciebestuur zorgde voor de locatie, nodigde het publiek uit dat de opnamen wou bijwonen en leverde de informatie voor de uit-tips, waarin provinciale tentoonstellingen, fiets- en wandelroutes, muziektoernooien of opendeurdagen werden aangekondigd. De beide redacties gingen op zoek naar een nieuwsfeit van de voorbije week dat uitgesponnen kon worden in een debat. Tijdens die eerste reeks werd onder meer gedebatteerd over de hormonenmafia, nachtlawaai in dancings, de verhouding Vlaamse overheid-provincie, problemen bij West-Vlaamse voetbalclubs, de woonsituatie in West-Vlaanderen, het treinongeval in Roeselare, economische betrekkingen met China, de kloof tussen justitie en de burger en bookmakers bij wielervedstrijden. Bekende West-Vlamingen uit de culturele sector als Bart Moeyaert, Frank Deleu of Patrick Peire werden naar de gelegenheidsstudio uitgenodigd voor een babbel. Ten slotte zetten de redacties verdienstelijke West-Vlamingen zoals mijnopruimers of ontwikkelingshulpers in de bloemetje via het rubriekje 'fine fleur'. Marleen Van Hecke presenteerde het programma.

De eerste reeks afleveringen smaakte naar meer en beide partners besloten West op Zondag te verlengen tijdens het winterseizoen 1996-1997. De charmante bistro van het provinciedomein d'Aertrycke verdrong het Provinciaal Hof als locatie en er werden twintig afleveringen met grotendeels dezelfde ingrediënten opgenomen. De provincie zorgde voor een financiële inbreng van 8 miljoen fr.

In het najaar van '97 werd het roer omgegooid. De opnamen op locatie slopten een te groot deel van het budget op. West op Zondag werd voortaan uitgezonden vanuit de WTV-studio, zonder publiek. Het programma verhuisde ook naar de traditioneel drukker bekeken zondagavond, waar het in de plaats kwam van de nieuwsuitzending. Het programma startte wel met een nieuwsoverzicht van het weekend, waarna een nieuwsfeit dieper werd uitgespit en aangevuld met een studiogesprek.

De rubriek 'de klapstoel' bracht portretten van markante West-Vlamingen en in "de trekpleister" werden evenementen en grote publiekstrekkingen anders bekeken. De rubriek 'provincie in de kijker' - die de voornaamste return vormde voor het provinciebestuur - werd uit het programma gelicht en aanvankelijk ondergebracht in het lifestyle magazine Tendens, dat op zaterdag werd uitgezonden. In het voorjaar van 1998 verhuisde deze rubriek weer naar de zondag.



*Appreciatie West op Zondag*

*Patrick Mahieu, de presentator van het magazine West op Zondag*



De formule van een magazine voldeed niet helemaal aan de verwachtingen: de provincie vond dat ze in dit nieuwe concept inhoudelijk onvoldoende aan bod kwam, terwijl de zenders het gevoel hadden dat ze hun kijkers op zondagavond niet aanspraken met een magazine dat zowel nieuws als duiding wou brengen. Beide partners zochten naar een nieuw concept dat vanaf 27 september 1998 werd ingevuld. West op Zondag evolueerde naar een informatiemagazine van het provinciebestuur dat drie rubrieken telt.

In 'de provincie in de kijker' worden de verschillende beleidssectoren aan de hand van concrete projecten voorgesteld. Het milieubeleidsplan, de campagne griepvaccinatie, de provinciale waterbeheersingswerken, monumentenzorg, vrouw en politiek, de studentengids voor het hoger onderwijs, veiliger provinciewegen, provinciale stimuli voor het toerisme, kwaliteitslabels voor KMO's: het zijn slechts enkele voorbeelden van de 36 onderwerpen die tot juni 1999 in beeld werden gebracht.

'De klapstoel' brengt portretten van markante West-Vlamingen, van provinciale boswachters en muskusrattenvangers, via acteurs en operettezangers tot rijkswachters te paard.

In de 'uit-tips' gaat de aandacht vooral naar provinciale tentoonstellingen, concerten, domeinen, wandel- en fietsroutes, maar ook naar de maandelijkse zittingen van de provincieraad.

De telefonische reacties en de talrijke aanvragen voor vrijkaarten lieten al vermoeden dat het programma aansloeg bij de West-Vlaamse kijker.

Dit werd bevestigd in een marktonderzoek dat de dienst Pers en Communicatie in februari 1999 uitvoerde. Tweehonderd West-Vlamingen, verspreid over de hele provincie, kregen in een stratenquête een tiental vragen voorgeschied over West op Zondag. Bijna de helft van de ondervraagden kijkt naar het programma en liefst 85% van die kijkers kennen het een 7 of 8 op 10 toe. De gemiddelde West op Zondag-kijker is tussen 31 en 50 jaar oud, heeft middelbare school of hoger niet-universitair onderwijs achter de rug en is bediende van beroep. Vrouwen kijken ook meer dan mannen. Die cijfers werd inmiddels bevestigd door het Sobemap-onderzoek dat bij de zenders zelf gebeurde. West op Zondag slaat dus aan bij de West-Vlamingen. Voor het televisieseizoen 1999-2000 is alvast een soortgelijk magazine in de maak bij de provincie en de regionale zenders.



## De nieuwe media

### • Internet

#### **Internet, een nieuw massamedium ?**

Er zijn heel wat speculaties omtrent het gebruik van Internet en het aantal websites on line.

Wat wel vaststaat is dat Internet in enkele jaren tijd uitgegroeid is tot een volwaardig massamedium. Het Internet heeft slechts vijf jaar nodig gehad om 50 miljoen mensen wereldwijd te bereiken, terwijl de radio 38 jaar nodig heeft gehad om een even grote groep gebruikers te bereiken en de tv 13 jaar.

In 1996 schatte men het aantal Internetgebruikers wereldwijd op 9 miljoen, eind '96 reeds op 28 miljoen. Momenteel denkt men dat er rond de eeuwwisseling 150 miljoen mensen het Internet zullen gebruiken, wat overeenstemt met een jaarlijkse groei van 54 %. Dit gebruik zal nog verder gestuwd worden door de nieuwe technologische ontwikkelingen, die het mogelijk zullen maken sneller en effi-

ciënter gebruik te maken van het Internet.

Europa is na de Verenigde Staten en Azië de derde ontwikkelingspool met een marktaandeel van 24 %, wat neerkomt op 33.750.000 gebruikers. België neemt daarvan 1,5 % in beslag. Men schat het aantal regelmatige Internetgebruikers in België op 600.000.

Op het vlak van de verwezenlijking van passieve openbaarheid van bestuur kunnen we stellen dat de meerwaarde van de inschakeling van Internet-technologie bijzonder groot is.

Het on line toegankelijk stellen van digitaal aange- maakte en bewaarde informatie, kan sterk bijdragen tot een snellere en minder omslachtige openbaarheid van bestuursdocumenten. Het succes ervan is afhankelijk van de mate waarin het publiek beschikt over een Internetverbinding, evenals van het welsla- gen van de informaticagestuurde, gebruiksvriendelijke ontsluiting van de desbetreffende informatie.

### **Internet in de provincie West-Vlaanderen**

Op het vlak van operationalisering van actieve openbaarheid kunnen we stellen dat Internet een belangrijke plaats inneemt, maar dat de website niet zonder de ondersteuning kan van de traditionele media. Nieuwe media zijn alsnog niet van die aard om speerpunten te zijn van actieve en gerichte informatie-acties. Websites van overheidsdiensten kunnen door hun potentiële informatieve reikwijdte, evenals door hun actualiteitsgehalte, wel een belangrijk onderdeel zijn van de mediamix voor activerende communicatie-acties.

De website van de provincie werd gelanceerd in juni 1998. Inmiddels noteren we maandelijks gemiddeld 60.000 'hits' (bezoekers) en 35.000 geraadpleegde pagina's. De website is opgebouwd in verschillende modules.

### **Inhoud van de website**

**[www.west-vlaanderen.be](http://www.west-vlaanderen.be)**

Als de Internet-surfer op de homepage van de provincie terechtkomt dan wordt meteen duidelijk dat de informatie opgedeeld is in verschillende rubrieken.

De website bestaat uit vijf hoofdmodules: 'Algemeen', 'Bestuur', 'West-Vlaanderen in kaart',

'De provincie en haar diensten' en 'Actueel'.

De module 'Algemeen' geeft een overzicht van de verschillende beleidsdomeinen van het provinciaal beleid: milieu, cultuur, welzijn, onderwijs, internationale samenwerking, economie, toerisme en recreatie ... Onder de knop 'Bestuur' staat informatie over de bestuursorganen van de provincie, nl. over de provincieraad (wat doen de provincieraadsleden, wie zijn ze en hoe werken ze), de bestendige deputatie en de gouverneur. Van elk provincieraads- lid, lid van de bestendige deputatie en de gouverneur is een individuele fiche met foto opgenomen.

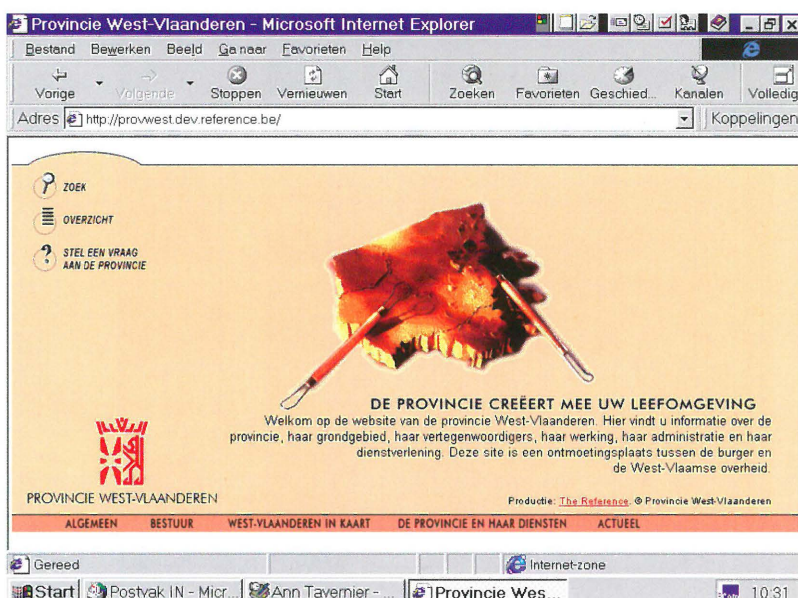
Via de kaart van West-Vlaanderen komt de bezoeker van de website, via de bestuurlijke arrondissementen, terecht bij de gemeenten. Van elke gemeente is er basisinformatie opgenomen.

De rubriek 'Actueel' is het hart van de website.

Hier staat actueel nieuws over de provincie: de laatste verslagen van de provincieraad, een agen- da met een overzicht van de belangrijkste activiteiten in de provincie, recente persberichten en personeels- advertenties. Onder 'Bestuursdocumenten' vindt men openbare stukken van de provincie. Kortom, deze rubriek bevat onmisbare informatie voor elke burger die op de hoogte wil blijven van het provinciaal beleid.

Wil de Internet-gebruiker zelf actief op zoek naar infor- matie, dan kan dat via de drie functionele modules:

*Internet maakte zich op korte tijd onmisbaar als communicatiemiddel.*



'zoek', 'overzicht' en 'stel een vraag aan de provincie'. Door op de 'zoek'-functie te drukken kan men op zoek gaan naar een bepaald thema via knoppen of door zelf een woord in te vullen. De pagina 'overzicht' geeft schematisch de onderdelen van de site weer. Klinkt men op 'stel een vraag aan de provincie' aan, dan kan via een formulier een vraag aan de provincie gesteld worden.

## • Intranet

### **Interne communicatie via Intranet**

Een intranet is een gesloten informatienetwerk, dat op dezelfde manier werkt als Internet. Het intranet is alleen toegankelijk voor een omliggende groep gebruikers, in dit geval de medewerkers van het provinciebestuur.

Dankzij het intranet hebben alle medewerkers toegang tot een bron van up-to-date informatie binnen het bestuur. Aangezien interne communicatie een van de kerntaken is van de dienst Pers en Communicatie wordt het intranet-project inhoudelijk gecoördineerd vanuit deze dienst.

De interne communicatie in haar traditionele vorm gaat uit van een actieve zender, die boodschappen stuurt aan de medewerkers in een organisatie. In de praktijk werkt die aanpak niet altijd goed, want de medewerkers hebben sterk verschillende informatiebe-

hoeften, afhankelijk van hun functie, interesse enz. Je zou het personeel dus moeten indelen in groepjes en aan de leden van elke groep een ander informatiepakket sturen. Misschien is het beter om de situatie om te draaien en iedere medewerker zelf de informatie laten zoeken die hij/zij wenst, want wie weet beter wat hij wenst te weten dan de gebruiker zelf?

Het resultaat van deze opvatting is intranet. Via dit kanaal wordt dagverse en gevarieerde informatie aangeboden, ingedeeld in een aantal rubrieken. Onder het motto 'pluk zelf de informatie die je wenst ...' kan elk personeelslid zelf een mix samenstellen uit dat aanbod op het moment van de dag dat hem of haar het beste uitkomt.

Intranet kwam op kruissnelheid in het voorjaar van 1999 en wil, stap voor stap, volgende rubrieken aanbieden:

- wie is wie - gids
- digitale knipselkrant
- dienstorders
- het personeelsstatuut
- vormingsaanbod
- interne vacatures
- informatie over de provinciale diensten
- personeelsblad
- beleidsnieuws



*Intranet moet de interne communicatie binnen het provinciebestuur stimuleren.*

*Verenigingen en groepen ontdekken tijdens de rondleidingen het prestigieuze kader van het Provinciaal Hof.*

## Directe contacten

### • Het publieksvriendelijk onthaal

Met de vormgeving van het nieuwe bestuursgebouw in het provinciehuis Boeverbos wil de provincie graag accentueren dat ze een open huis is voor wie bij haar op bezoek komt. Binnen het provinciehuis Boeverbos staat men er nu reeds op dat de diverse bezoekers zich er welkom voelen. Dit geldt zowel voor de telefonische ontvangst, de ontvangst aan de receptie, de ontvangst naar aanleiding van seminars en vergaderingen, de ontvangst ter gelegenheid van manifestaties e.d.m.

Om in de toekomst de bezoeker nog beter te kunnen bedienen wordt de ontvangstbalie overgebracht van het administratief gebouw naar het nieuwe bestuursgebouw, waar alle bezoekers zich dienen aan te melden.

In het nieuwe bestuursgebouw is de telefonie gescheiden van de ontvangstbalie. De receptionist(e) zal dus alle aandacht kunnen hebben voor de bezoekers. De telefonie wordt er gecentraliseerd op één nummer voor de administratieve gebouwen Boeverbos, Abdijbeke en de filialen. Dit maakt het de oproeper ook heel wat makkelijker in zijn zoekwerk naar de juiste dienst of persoon. Daardoor kunnen de receptionisten in de andere gebouwen zich ook uitsluitend concentreren op de ontvangst van bezoekers aan de balie.

In de ontvangstruimte van het nieuwe bestuursgebouw is er een goed uitgeruste wachtruimte voorzien, waar informatie over het bestuur ter beschikking zal liggen en waar aan de wachtende bezoekers de kans geboden wordt kennis te maken met wat leeft binnen het bestuur.

Dit zal gebeuren via tijdelijke tentoonstellingen, gebonden aan een actueel beleidsthema.

Aandacht gaat ook naar een goede en eenvormige bewegwijzering, zowel binnen als buiten de gebouwen.



### • Rondleidingen

Verenigingen en scholen kunnen op aanvraag bij de dienst Promotie en Onthaal een rondleiding meemaken in het Provinciaal Hof en/of de ambtswoning van de gouverneur. Binnenkort wordt dit ook georganiseerd in het nieuwe bestuursgebouw Boeverbos.

In het Provinciaal Hof start het bezoek met een korte verwelkoming door een afgevaardigde van de provincie, in de meeste gevallen een lid van de provincieraad. Na een korte historische schets van het Provinciaal Hof aan de hand van uniek fotomateriaal wordt er in de Raadzaal op de eerste verdieping een woordje uitleg gegeven over de werking van de bestendige deputatie en de provincieraad.

Ook de wimpels aan het plafond en de schilderijen van de diverse voorzitters worden kort toegelicht. Daarna kunnen de bezoekers kijken naar de videofilm Pro West over het provinciebestuur en de verschillende beleidsaspecten. Het bezoek duurt ongeveer anderhalf uur en wordt afgesloten in de prestigieuze Balkonzaal met een koffie of frisdrank. Ten slotte krijgen de bezoekers nog de brochure 'De provincie creëert mee uw leefomgeving' mee naar huis als herinnering aan dit bezoek.

Sinds kort is het ook mogelijk om als groep of vereniging een begeleid bezoek te brengen aan de ambtswoning van de gouverneur. Na een korte historische toelichting rond het gouverneurschap, de ambtswoning en zijn vele hoge gasten en bewoners, neemt een gids de bezoeker mee voor een wandeling door de woning. Men kan er een kijkje nemen in de diverse salons, de wintertuin en de grote eetplaats. De gids geeft uitleg bij de verschillende kunstwerken en waardevolle meubelstukken.

De ambtswoning van de gouverneur en het Provinciaal Hof worden tevens opengesteld voor het grote publiek tijdens Open Monumentendag. In de nabije toekomst zal het ook mogelijk zijn om een begeleid bezoek te brengen aan het nieuwe bestuursgebouw. Deze bezoeken zullen vooral bedoeld zijn voor scholen en jeugdverenigingen.

*De infostand van de provincie is stevast aanwezig op grote jaarbeurzen in West-Vlaanderen.*

## • Infostand

De aanwezigheid van de provincie op diverse jaarbeurzen draagt zeker ook bij tot een betere bekendmaking van de verschillende activiteiten en projecten. Het provinciebestuur beschikt over een volledig uitgewerkte infostand, waarbij de verschillende beleidsdiensten van de provincie op een visueel aantrekkelijke manier aan bod komen. Tevens wordt er ook steeds een korte film over één bepaald aspect van de provincie getoond. Diverse brochures en folders zorgen ervoor dat de bezoeker de voor hem interessante informatie kan meenemen. Ook het jaarboek kan hier verkregen worden.

Uiteraard zorgt het personeel van de stand ervoor dat de bezoekers steeds met een glimlach ontvangen worden en er terecht kunnen met de meest uiteenlopende vragen rond de provincie, de werking ervan en de vele projecten.



## • Infowinkel

Tegen de zomer van 2000 wordt de renovatie beëindigd van het Tolhuis aan het Jan Van Eyckplein in het Brugse stadscentrum. De provincie kocht dit historisch gebouw onder meer met de bedoeling er een infowinkel in te richten waar elke West-Vlaming met vragen over het provinciebestuur terecht kan. De West-Vlaamse infowinkel beoogt de bereikbaarheid en de dienstverlening van de West-Vlaamse overheid voor de bevolking substantieel te verbeteren. Toetssteen voor de uitwerking van het project is de maximale klantvriendelijkheid en lage drempel voor de potentiële gebruiker, d.i. elke West-Vlaming.

De brede bevolking dient de omvang en de kwaliteit van de dienstverlening als een daadwerkelijke verbetering te ervaren ten opzichte van wat nu bestaat; zowel centraal in het provinciehuis Boeverbos als decentraal in de verschillende buitendiensten. De bevolking moet de garantie krijgen van een klantvriendelijke dienstverlening met een lage drempel.

De dienstverlening van de infowinkel is driedelig:

### • Informatieverstrekking aan de burger

De infowinkel is bedoeld als wegwijzer voor de burger. Er zal in de eerste plaats wegwijzinfo (= antwoord op de wie/wat/waar-vraag) gegeven worden over de provinciale overheid en, in de mate van het mogelijke, over de andere overheden.

### • Ontsluiting van informatie voor de burger en de overheid

De infowinkel zal eveneens fungeren als bestelpunt voor provinciale publicaties en als distributiepunt voor films en video's van de provincie.

### • Signaalfunctie voor de provincie

De infowinkel zal aan de provinciale overheid geregeld verslag uitbrengen over de gestelde vragen (inhoud, aantal, type vraag, type kanaal ...) en de kwaliteit van de dienstverlening. Deze gegevens kunnen een signaalfunctie hebben en dienstig zijn voor de beleidsvoorbereiding en de beleidsevaluatie. Er zal jaarlijks een verslag worden gepubliceerd over de werking van de infowinkel.



## • De huisstijl

De provincie West-Vlaanderen is tien jaar geleden het belang gaan onderkennen van een eigen huisstijl. Bedoeling was vorm te geven aan een eigen identiteit. Deze gedachte kaderde toen reeds in de wil om zich als bestuur beter kenbaar te maken. Doordat het bestuur steeds groter werd en er steeds meer diensten kwamen, drong de noodzaak van een eenvormig imago zich sterk op.

Dit eenvormig imago moest ook worden ondersteund door een visuele band. Vandaar dat sedert 1990 gekozen werd voor een eigen logo. Aan de basis van het ontwerp lag het bestaande wapenschild, dat werd uitgewerkt in een vereenvoudigde vorm in één kleur. Beslist werd voor de administratie het logo in

een rode uitvoering te gebruiken en voor de provinciale overheid (gouverneur, provincieraad, bestendige deputatie en provinciegriffier) hetzelfde logo, maar in een blauwe kleur, te hanteren. Dit beeldmerk vormt samen met het woordmerk 'Provincie West-Vlaanderen' in het lettertype Times het logo van de provincie.

Gekoppeld aan de invoering van het logo werd een richtlijnenboek opgemaakt waarbij voorschriften werden bepaald voor de grafische opmaak van briefwisseling, drukwerk, uitrusting, bewegwijzering, geveldecoratie e.d.m.

Om een betere naambekendheid te bereiken wil het provinciebestuur ook visueel aanwezig zijn in het West-Vlaamse straatbeeld. Om het logo een ruimere bekendheid te geven werd in 1998 beslist om over te gaan tot de aanmaak en verspreiding van de logo-vlaggen. De witte vlaggen met het rode logo kan men steeds zien wapperen aan de provinciale gebouwen en domeinen. Daarnaast worden ze ook gebruikt bij diverse manifestaties waarbij de provincie een grote inbreng heeft.

Naast de introductie van de logo-vlaggen mocht het provinciebestuur West-Vlaanderen in 1998 ook uitpakken met een nieuwe provincievlag. De nieuwe vlag is niet langer identiek aan het wapenschild. De leeuw verdween en enkel het wapen van 'Oud Vlaanderen' bleef bewaard. Deze wijziging is gebeurd op voorstel van de Vlaamse Heraldische Raad, die de voorkeur gaf aan een eenvoudiger vlag die goed herkenbaar is.

## • Provinciale onderscheidingen

Elke vereniging of organisator van een sport- of andere wedstrijd kan, indien aan bepaalde voorwaarden is voldaan, bij het provinciebestuur een aanvraag indienen tot het verkrijgen van een provinciale medaille, eremedaille, beker of schaal. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen drie categorieën; in de eerste plaats zijn er de medailles voor sportwedstrijden en wedstrijden voor vrijetijdsbesteding, ten tweede zijn er de eremedailles voor bestuurders van lokale verenigingen en ten slotte worden er ook nog erepenningen uitgereikt aan bestuurders van provinciaal of arrondissementeel gestructureerde verenigingen, aan prijswinnaars van provinciale prijzen, aan wereld- of olympische kampioenen en koninklijke maatschappijen.

Ook voor feestelijke aangelegenheden zoals de viering van een honderdjarige of de viering van een platina huwelijksverjaardag kan er een provinciale schaal worden aangevraagd. De overhandiging van dergelijke provinciale onderscheidingen of schalen gebeurt door een lid van de bestendige deputatie of van de provincieraad.

## • Opendeurdag Uit in West

De jaarlijkse West-Vlaamse opendeurdag Uit in West op de derde zondag van mei is zo stilaan een traditie geworden. In 1998 onderging Uit in West een grote verandering. De gezinsdag, waarbij de aandacht vooral ging naar de animatie voor de jonge gezinnen, is door de jaren heen uitgegroeid tot een promotiedag waarbij ook de informatie naar de burger toe belangrijk werd.

Uit in West brengt nu een zeer gevarieerd aanbod van animatie en informatie, en dit verspreid over twee provinciedomeinen. Op elk domein komen een drietal beleidsdiensten aan bod, die hun projecten en activiteiten op een visueel aantrekkelijke manier aan het grote publiek voorstellen. Bezoekers kunnen er vragen stellen over specifieke thema's of een praatje maken met een afgevaardigde uit de provincieraad of de bestendige deputatie.



*Uit in West, de opendeurdag van de provincie brengt telkens een mix van informatie en recreatie voor het hele gezin in een aantal provinciedomeinen.*

*De provincie organiseert jaarlijks een honderdtal plechtigheden n.a.v. eigen initiatieven of in samenwerking met de gemeenten.*



### • Feesten en plechtigheden

Evenementen zijn een belangrijk onderdeel geworden in de externe communicatie van de provincie. Mensen hebben behoefte om in contact te komen met anderen, zelfs over de grenzen heen, en willen zich betrokken voelen bij alles wat er reilt en zeilt binnen het bestuur.

Meestal wordt er een plechtigheid georganiseerd ter introductie van een initiatief of project dat door het provinciebestuur, al dan niet in samenwerking met een andere instelling, werd opgezet. Denken we maar aan de officiële opening van het In Flanders Fields-museum of de opening van de nieuwe sporthal in het Provinciaal Technisch Instituut.

Daarnaast worden er ook plechtigheden georganiseerd naar aanleiding van een jubileumviering, zoals de viering van het vijfjarig bestaan van Proclam of het twintigjarig bestaan van het Provinciaal Olympisch Zwembad.

Wat de organisatie van feesten en plechtigheden betreft werkt de dienst Promotie en Onthaal ook vaak samen met de West-Vlaamse gemeentebesturen. Meestal gaat het hier om logistieke ondersteuning of het verstrekken van enig protocollair advies.

Het uitwerken van een evenement gebeurt niet in een handomdraai. Het vergt veel voorbereiding, coördinatie en een hele portie creatief en organisatorisch denkwerk.



## Communicatie tussen besturen

Het communicatiebeleid van de provincie kadert in de bredere informatiestroom die de laatste jaren ook op gewestelijk, federaal en gemeentelijk niveau op gang gekomen is. Om een beter zicht te krijgen op het informatie- en communicatiebeleid op het lokale niveau verrichtte de dienst Pers en Communicatie van de provincie West-Vlaanderen in april '99 een beperkte enquête bij de 64 West-Vlaamse gemeenten. Daarin werd nagegaan in hoever de wettelijke bepalingen inzake 'de openbaarheid van bestuur' strikt worden opgevolgd.

### • De gemeentelijke communicatieambtenaar

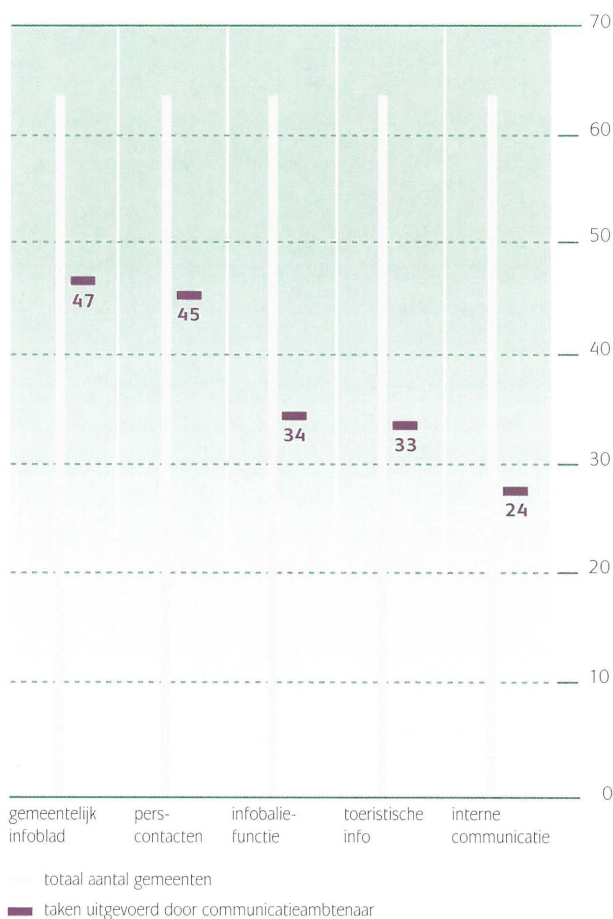
Sinds eind '97 moet elke gemeente via een benoeming in de gemeenteraad beschikken over een eigen communicatieambtenaar. Hij/zij staat in voor de uitvoering van alle beleidsaspecten die verband houden met het communicatie- en informatiebeleid op het lokale niveau.

In 47 van de 64 West-Vlaamse gemeenten is reeds een communicatieambtenaar aan het werk. In 15 gemeenten is deze ambtenaar (nog) niet benoemd door de gemeenteraad. In iets meer dan een kwart van de gemeenten is er echter nog steeds geen communicatieambtenaar. De resultaten zijn bemoedigend maar er is toch nog werk aan de winkel.

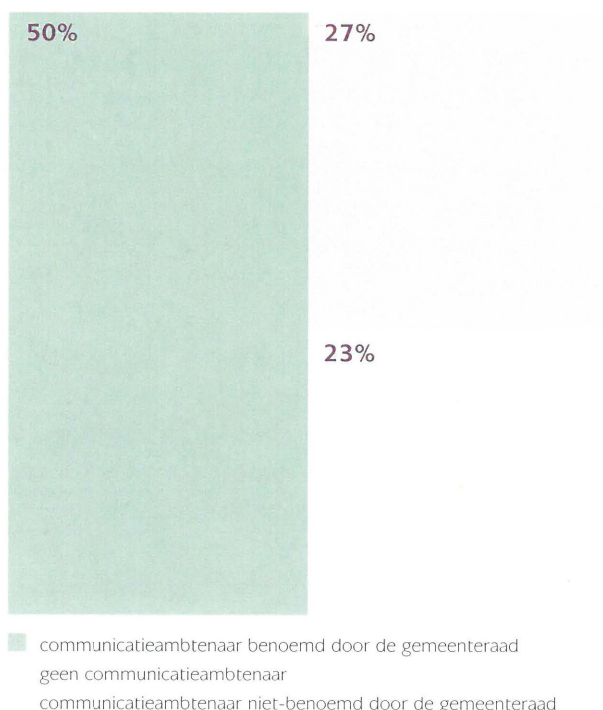
Uit dit onderzoek blijkt dat de communicatieambtenaren voornamelijk verantwoordelijk zijn voor de publicatie van het gemeentelijke infoblad, voor de perscontacten, de toeristische informatie en de interne communicatie.

Naargelang van de plaatselijke situatie is hij/zij ook verantwoordelijk voor diverse informatiecampaagnes, inspraak, organisatie van hoorzittingen, culturele informatie en de digitale informatie (Internet, tekst ...).

Gelet op de evolutie van de informatiesector winnen ook de digitale media duidelijk aan belang.



Taken van de gemeentelijke communicatieambtenaar



- Ruim 80% van de gemeenten gebruikt regelmatig teletekst om de bevolking te informeren.
- Bijna de helft van de West-Vlaamse gemeenten beschikt momenteel reeds over een eigen gemeentelijke website op het internet.
- Daarenboven is ruim een derde van de communicatiediensten reeds via e-mail te bereiken.

### • Andere aspecten van openbaarheid van bestuur

Naast de benoemde communicatieambtenaar legt de wet op de openbaarheid van bestuur nog drie andere verplichtingen op aan de gemeenten.

- Elke gemeente moet over een eigen wegwijsdocument beschikken om het publiek te informeren omtrent de bevoegdheden en de interne organisatie van alle administratieve diensten. Dit document bevat een overzicht van alle diensten en personeelsleden, met vermelding van hun taken, hun telefoonnummer, de openingsuren van de dienst ...

Momenteel bestaat zo'n wegwijsdocument reeds in 39 West-Vlaamse gemeenten, in 25 gemeenten ontbreekt het echter nog.

- Op alle briefwisseling van de overheid moet telkens de naam, de hoedanigheid en het telefoonnummer vermeld worden van de ambtenaar die het dossier behandelt. Op die manier weet de burger wie zich concreet met zijn dossier bezig houdt en met wie hij contact kan opnemen voor bijkomende uitleg.

In drie kwart van de West-Vlaamse gemeenten wordt deze reglementering goed opgevolgd.

In één op vier gemeenten echter wordt deze regel niet toegepast.

- Als een gemeentebestuur een brief verstuurt aan een burger om een beslissing mee te delen omtrent een dossier met een individuele strekking, is het bestuur verplicht om melding te maken van de beroepsmogelijkheden en -modaliteiten.

51 van de 64 West-Vlaamse gemeenten passen deze regel altijd toe. Slechts 7 gemeenten doen dit nooit en 6 gemeenten eerder sporadisch.

Anderhalf jaar na de publicatie van de wetgeving

op de openbaarheid van bestuur kunnen we stellen dat de West-Vlaamse gemeenten op de diverse doeldomeinen hard gewerkt hebben om aan de verplichtingen te voldoen. Toch blijft nog een kwart van de gemeenten geheel of gedeeltelijk in gebreke.

Het gemeentelijk communicatiebeleid moet in de komende jaren verder uitgebouwd worden. De communicatieambtenaar zal de draaischijf moeten zijn voor een degelijke communicatie tussen het gemeentebestuur en zijn inwoners. West-Vlaanderen heeft de voorbije jaren een sterke inhaalbeweging gemaakt. We mogen daar trots op zijn, maar tegelijk moeten we alert blijven voor de tekortkomingen.

### • Overleg gemeentelijke infoambtenaren

De provincie startte vorig jaar een overleg met de gemeentelijke infoambtenaren. Bedoeling is om in een coördinatie van de provincie, de West-Vlaamse gemeentelijke infoambtenaren ten minste eenmaal per jaar bijeen te brengen om ervaringen uit te wisselen, overleg te plegen en advies in te winnen. De provincie organiseert dit overleg niet om zelf richtlijnen uit te schrijven bij de uitbouw van het gemeentelijk communicatiebeleid, want ook de provincie kan nog wat opsteken van de gemeentebesturen, die vaak een nauwer contact hebben met de burger.

### • Overleg provincies en andere overheden

Alle Vlaamse provincies zitten min of meer op hetzelfde spoor op het vlak van de georganiseerde interne en externe communicatie. Al zijn er beduidende verschillen in de ingezette middelen aan geld en personeel, toch blijven de uitdagingen dezelfde.

De communicatieverantwoordelijken van de vijf Vlaamse provincies komen geregeld bijeen in de werkgroep communicatie van de Vereniging van Vlaamse Provincies (VVP). Daar worden niet enkel ervaringen uitgewisseld, er komen ook gezamenlijke initiatieven tot stand: zo geeft de VVP sinds enkele jaren een jaarboek uit en worden verschillende open-deurdagen samengebracht onder de noemer Dag van

de Provincies die op een zondag in mei wordt georganiseerd.

Het overleg met de andere overheden staat nog in de kinderschoenen. Zowel met de Vlaamse als federale overheid is slechts sporadisch contact. Een gezamenlijke communicatiestrategie naar de burger toe zou nochtans meer helderheid kunnen brengen in de beslissingsmechanismen en de complexe structuur van onze overheidsinstellingen.

Met Europa is er dan weer wel een nauw contact via het Info Punt Europa.

De provincie West-Vlaanderen lanceerde als eerste Belgische provincie een dergelijk infopunt, dat onder meer als opdracht heeft basisinfo te verstrekken over de Europese instellingen.

## Colofon

Deze publicatie werd uitgegeven  
in opdracht van de bestendige deputatie  
van de provincieraad van West-Vlaanderen.

### Samenstelling en eindredactie:

*Dienst Pers en Communicatie*  
Burg 2  
8000 Brugge  
tel: (050) 40 56 29  
fax: (050) 40 56 01  
e-mail: [provincie@west-vlaanderen.be](mailto:provincie@west-vlaanderen.be)  
url: [www.west-vlaanderen.be](http://www.west-vlaanderen.be)

### Met medewerking van:

*Dienst Promotie en Onthaal*  
Provinciehuis Boeverbos  
Koning Leopold III-laan 41  
8200 Brugge/Sint.-Andries  
tel: (050) 40 31 15  
fax: (050) 40 31 20  
e-mail: [promotie.onthaal@west-vlaanderen.be](mailto:promotie.onthaal@west-vlaanderen.be)

*Provinciale Bibliotheek en Cultuurarchief*  
Provinciehuis Boeverbos  
Koning Leopold III-laan 41  
8200 Brugge/Sint.-Andries  
tel: (050) 40 34 34  
fax: (050) 40 31 05  
e-mail: [bibliotheek@west-vlaanderen.be](mailto:bibliotheek@west-vlaanderen.be)

### Taalinzicht:

Ria Verweirder

### Grafische vormgeving:

Johan Mahieu

### Prepress, druk en afwerking:

Graphic Group Van Damme

### Fotografie:

Jean Godecharle  
J.J. Soenen  
Magenta  
Fernand Proot  
Bruno Couwenberg

### Verantwoordelijke uitgever:

Hilaire Ost, provinciegriffier  
Provinciehuis Boeverbos  
Koning Leopold III-laan 41  
8200 Brugge

Depotnummer: D/1999/0248/22

