

POLICY BRIEF #12

7 november 2017

Overheidscommunicatie in Vlaanderen: Hoe communicatie verbeteren met de burger?

Willemien Laenens, Ilse Mariën en Wendy Van den Broeck



Het Radicaal Digitaal-programma van de Vlaamse Regering streeft naar een doorgedreven digitalisering van de overheidscommunicatie. Op termijn betekent dit de vervanging van traditionele informatie- en communicatiekanalen door websites,

sociale media of apps. Een dergelijk proces komt met uitdagingen op vlak van technische, juridische en de organisatorische haalbaarheid. Los daarvan is het belangrijk om te weten of de Vlaamse burger zelf te vinden is voor een digitale communicatiestrategie en of je als overheid alle burgers op deze manier bereikt?

In het kader van een project over communicatie rond openbare onderzoeken¹, gefinancierd door het Departement Omgeving en het Departement van Kanselarij en Bestuur van de Vlaamse Overheid, ging imec-SMIT-VUB na of (1) Vlaamse burgers bereikt worden via de huidige informatie- en communicatiekanalen over openbare onderzoeken en (2) wat voor hen dan de ideale communicatiekanalen zijn. Deze *policy brief* vat de belangrijkste inzichten samen en presenteert toekomstige visies voor een inclusieve overheidscommunicatie.

Bevraging bij Vlaamse burgers

86 Vlaamse burgers tussen 19 en 79 jaar werden aan de hand van groepsgesprekken bevroegd over hun voorkeurskanalen voor overheidsinformatie over openbare onderzoeken. Hierbij werden de huidige informatie- en communicatiekanalen voor openbare onderzoeken grondig geëvalueerd. De deelnemers waren steeds lid van een organisatie of instelling, zoals een onderwijsinstelling, armoedevereniging, bibliotheek, openbare computerruimte, etc. De rekrutering van de deelnemers voor de studie is gebaseerd op de 8 profielen van Digitale Ongelijkheden.² Deze profielen beschrijven het digitaal mediagebruik van Vlaamse burgers en brengen de sociale en digitale karakteristieken per profiel in kaart. Iedere deelnemer vulde

¹ Een openbaar onderzoek is de periode waarin burgers dossiers van vergunningsaanvragen (bv. bij verbouwingen) kunnen inkijken. Dit wordt onder meer bekendgemaakt aan de hand van gele affiches, die in de buurt van het goed van de vergunningsaanvraag (bv. een huis) zichtbaar zijn. Gedurende die periode kan iedereen opmerkingen of bezwaren schriftelijk bezorgen aan het college van de burgemeester en schepenen. De vergunningverlenende overheid spreekt zich nadien uit over de ingediende opmerkingen en bezwaren.

² Meer info over de 8 Profielen van Digitale Ongelijkheden:

http://docs.wixstatic.com/ugd/565d1c_1919e58e269e4efb82580af97fb3d1ae.pdf

een zelftest in om zijn/haar mediaprofiel te bepalen. Op die manier werd de vertegenwoordiging van alle 8 profielen in de studie verzekerd, inclusief diegenen die geen of minder gebruik maken van digitale media. De gesprekken bestonden uit drie delen: (1) een gesprek over het gebruik van informatie- en communicatiekanalen in het algemeen en de ervaringen met openbare onderzoeken, (2) een evaluatie van de huidige communicatiekanalen bij een openbaar onderzoek, en (3) het opstellen van de ideale communicatiemix.



De 8 Profielen van Digitale Ongelijkheden

Op basis van de groeps gesprekken ontwikkelde imec-SMIT-VUB een survey die door 314 Vlaamse burgers werd ingevuld. Deze vragenlijst toetste de inzichten van de groeps gesprekken af bij een groter publiek.

Voorkeurskanalen van Vlaamse burgers

Onbekend is onbemind

Uit de focusgroepen blijkt dat de huidige informatie- en communicatiekanalen voor openbare onderzoeken weinig gekend zijn bij Vlaamse burgers. Dit was voornamelijk merkbaar bij de verscheidene overheidswebsites, zoals de website van het Departement Omgeving (voorheen Ruimte Vlaanderen) en de website van de provincie en/of het gewest. Het inzetten van meerdere kanalen om de burgers te informeren, biedt dan ook de garantie dat de overheidscommunicatie de burgers bereikt. Daarenboven laat het gebruik van meerdere kanalen toe om de burgers niet te overladen met te veel informatie ineens, maar stelselmatig informatie aan te bieden.

GRUP? RUP?³ Wat is dat?

Er kwamen heel wat punten voor verbetering van de huidige informatie- en communicatiekanalen i.v.m. openbare onderzoeken naar voor. Enkele terugkerende aandachtspunten waren het taalgebruik, de inhoud van de boodschap en de hoeveelheid aan informatie. De Vlaamse burger heeft moeite om de boodschap in de huidige communicatie te begrijpen omwille van het vakjargon, de onbekende afkortingen en de formele taal die te vaak wordt toegepast bij deze kanalen. Daarenboven is de boodschap vaak onverstaanbaar door een gebrek aan duidelijke en concrete informatie. Kortom, overheidscommunicatie omtrent openbare onderzoeken is nog onvoldoende toegankelijk en laagdrempelig.

Digitaal én analoog

Wanneer we peilden naar de voorkeurskanalen voor informatie over openbare onderzoeken, kwam duidelijk naar voor dat deze het best via digitale én analoge kanalen verloopt. Enkel zo wordt de effectiviteit van de communicatieboodschap gegarandeerd. Deze logica staat echter haaks op de ambitie van het Radicaal Digitaal-programma, waarbij Vlaanderen tegen 2020 alle publieke diensten wenst te digitaliseren.

³ Een ruimtelijk uitvoeringsplan is een plan waarmee de overheid in een bepaald gebied de bodembestemming vastlegt. Een RUP kan worden opgesteld door de gemeente (gemeentelijk RUP), de provincie (PRUP) of het gewest (GRUP).

What's in it for me?

Uit de bevraging bleek dat de persoonlijke betrokkenheid tot een openbaar onderzoek de voorkeur in communicatiekanalen bepaalt. Hoe nauwer burgers zich bij een openbaar onderzoek betrokken voelen, hoe meer vraag er is naar lokale en persoonlijke kanalen, zoals een brief met een persoonlijke aanspreking in de brievenbus. Het omgekeerde geldt voor openbare onderzoeken waarmee de burger zich weinig verbonden voelt. In dat geval wenst de burger informatie over het openbaar onderzoek te ontvangen via algemenere kanalen zoals de radio, de krant, etc.

3 strategieën voor het versterken van overheidscommunicatie

Uit de bevraging blijkt dat niet enkel de keuze van de informatie- en communicatiekanalen erg belangrijk is, maar ook de manier waarop een overheid communiceert met haar burgers. Daarbij kunnen deze 3 strategieën alvast helpen.

Een transparant proces

Het verstrekken van voldoende informatie aan de burgers maakt deel uit van een goede overheidscommunicatie. Daarbij is het belangrijk om die informatie op een zeer transparante manier mee te delen aan de burgers. Transparantie betekent in de eerste plaats het creëren van een correct verwachtingspatroon, door onder meer mee te delen wat wel/niet mogelijk is binnen het openbaar onderzoek, welke adviezen van de burger wel of niet worden meegenomen, en waarom er werd geopteerd voor deze adviezen. Ook het duiden van de verschillende fasen in een openbaar onderzoek draagt bij tot een correct verwachtingspatroon. Door telkens de fase waarin het openbaar onderzoek zich bevindt kenbaar te maken, is het voor de burger duidelijk wanneer zij wel of geen inspraak kunnen verwachten.

Ervaringsdeskundigen

Ook het betrekken van ervaringsdeskundigen bij een openbaar onderzoek verhoogt het gevoel van inspraak bij de andere burgers. Ervaringsdeskundigen zijn burgers die een direct gevolg ondervinden van het openbaar onderzoek (bv. de omwonenden van een marktplein dat heraangelegd zal worden). In samenspraak met architecten en ruimtelijke planners bepalen zij mee het doel van het openbaar onderzoek en ondersteunen zij de werken die hiermee gepaard gaan. Op die manier wordt een open, maar tegelijk begreemd openbaar onderzoek verzekerd. Als overheid is het belangrijk om de samenwerking met ervaringsdeskundigen te delen met burgers, zodat het gevoel van transparantie en inspraak wordt vergroot.

Urgentie

Een andere strategie die een overheid kan inzetten om een grotere betrokkenheid van de burger bij een openbaar onderzoek te realiseren, is het creëren van een urgentiegevoel. Dit kan onder meer door te duiden op de directe gevolgen van het openbaar onderzoek, en de werken die hiermee gepaard gaan, voor de burger en zijn naaste omgeving.

Aanbevelingen

Wat opvalt uit bovenstaande is dat deze de strategieën niet alleen van toepassing zijn voor digitale overheidscommunicatie. Digitalisering *as such* mag dan efficiënter zijn, het uitwerken ervan gaat hand in hand gaan met de toepassing van een bredere communicatiestrategie. Een algemeen communicatieplan om burgers optimaal te informeren over openbare onderzoeken bestaat niet. Ieder communicatieplan verschilt naargelang het doel, de doelgroep, de tijdsperiode en de informatie- en communicatiekanalen die beschikbaar zijn. Pas wanneer dit duidelijk is, kan men de geschikte informatie- en communicatiekanalen – digitale en niet-digitale – selecteren om de boodschap over te dragen. Op basis van deze studie en in het licht

van de toenemende digitaliseringspush in Vlaanderen, formuleren we daarom 9 essentiële punten voor de realisatie van inclusieve overheidscommunicatie:

- 1. Transparantie = basis van inclusieve overheidscommunicatie.** Duidelijkheid over de al genomen beslissingen, de gevolgen en de impact van het openbaar onderzoek op de burger, vergroot het draagvlak van openbare onderzoeken. Transparante communicatie stopt niet wanneer het openbaar onderzoek eindigt. Burgers moeten ook geïnformeerd worden tijdens en na de effectieve uitvoering van de plannen.
- 2. Participatie mét impact vergroot draagvlak** Een participatief traject met meerdere contact- en/of informatiemomenten voor burgers vergroot betrokkenheid en de kans op een groter draagvlak. De betrokkenheid van burgers wordt vergroot, wanneer ze weten welke impact ze op het hele proces hebben en als het duidelijk is waar zij wel en niet zeggenschap in hebben.
- 3. Duidelijk en toegankelijk taalgebruik.** Dit betekent het vermijden van vakjargon en onbegrijpelijke afkortingen, en het herleiden van de overheidsinformatie tot de essentie.
- 4. Radicaal of gewoon digitaal?** Inclusieve overheidscommunicatie is gericht op zoveel mogelijk burgers bereiken. Dit kan alleen door naast digitale, ook blijvend analoge informatie- en communicatiekanalen in te schakelen.
- 5. Een doorverwijzingssysteem om de burger niet te overladen met informatie.** Informatie- en communicatiekanalen worden best zoveel mogelijk met elkaar verbonden zodat de burger vanuit elk kanaal doorverwezen wordt naar een groter geheel dat een sluitend netwerk van informatie vormt.
- 6. Procesverloop duiden = heldere communicatie.** Het al doorlopen traject en de stappen in het vervoltraject moeten open en duidelijk meegedeeld worden aan de burgers.
- 7. Creëren van een urgentiegevoel.** Dit vergroot de betrokkenheid van de burger bij het openbaar onderzoek. Dit kan door de nadruk te leggen op de gevolgen en directe impact van het plan, de verordening of het project op de burger.
- 8. Belang van centrale kwaliteitsgarantie.** Een orgaan, verbonden aan de overheid, zou moeten beoordelen of de gehanteerde overheidscommunicatie voldoet aan de karakteristieken van inclusieve overheidscommunicatie.
- 9. Inhoud bepaalt vorm.** Welk informatiekanaal ingeschakeld wordt, hangt af van het doel, de doelgroep, de tijdspanne en de beschikbaarheid van kanalen. Ook wordt de kanaalkeuze sterk bepaald door de nabijheid voor de burgers. Wanneer burgers persoonlijk betrokken zijn en/of de gevolgen ervan ondervinden, ontvangen ze ook best informatie via meer lokale en persoonlijke kanalen.

Betrokken SMIT-onderzoekers zijn **Willemien Laenens**, junior researcher aan de VUB, **Dr. Ilse Mariën**, senior researcher aan de VUB en **Prof. Dr. Wendy Van den Broeck**, senior researcher en docent aan de VUB. De onderzoekers zijn lid van de Smart Cities Research Unit en de Media Research Unit van SMIT.

De **Media Unit** bestaat uit 25 junior en senior onderzoekers. Specifieke topics waarin de unit zich specialiseert zijn nationaal en Europees media- en mededingingsbeleid, culturele diversiteit, de rol en positie van de publieke omroep, uitdagingen voor duurzame audiovisuele en creatieve sectoren, immersieve en gepersonaliseerde media, data en valorisatie, privacy in het digitale tijdperk, mediawijsheid en digitale inclusie. De unit wordt geleid door Prof. Dr. Karen Donders (Karen.Donders@vub.be)

De **Smart Cities Research Unit** bestaat uit 25 onderzoekers met een technologische, business, communicatie en gebruikersonderzoek achtergrond. De Unit specialiseert zich in onderzoek naar de toepasbaarheid en duurzaamheid van smart city-initiatieven van bedrijven, burgers en overheden. De unit wordt geleid door Dr. Shenja Van Der Graaf (shenja.vandergraaf@imec.be).

Het onderzoek bouwt voort op de expertise van de **SMIT Living Lab**-aanpak. Deze wordt onder meer toegepast in pilots in een smart city context met stadsadministraties, in de gezondheidszorg, in maatschappelijke innovaties door KMO's, en in media met publieke sector. Voor meer informatie over de studie, contacteer wendy.van.den.broeck@vub.be.

Eindredactie policy brief: Tim.Raats@vub.be