

Geen
**daadkrachtige
overheid**
zonder **sterk
communicatie-
beleid**



Communicatief memorandum verkiezingen 2024

Alleen met een sterk communicatiebeleid kan je als overheid daadkrachtig zijn. Elke lokale, provinciale, regionale en federale overheid moet daarom streven naar goede publieke communicatie. Die draagt bij tot een warme samenleving en sterke democratie.

Naar aanleiding van de verkiezingen van 2024 geeft Kortom vzw, de beroepsvereniging voor communicatiemedewerkers uit de overheids- en socialprofitsector, politieke partijen en nieuwe bestuursploegen vijf communicatieve aanbevelingen mee voor het beleid:

1 Ontwikkel een communicatiekompas

Vandaag communiceren overheidsorganisaties nog te vaak ad hoc: veel, in het wilde weg, en met weinig aanduidbare impact. Het is meteen ook de meest gehoorde klacht over overheidscommunicatie. We moeten niet meer, maar vooral doordachter communiceren. Dat komt het contact met de burger ten goede.

KORTOM

- Formuleer **centrale communicatiedoelen**: die maken helder **wát precies het effect van de communicatie moet zijn**. Zo'n communicatiekompas helpt mandatarissen en medewerkers om te snoeien en te prioriteren in hun communicatie-initiatieven.
- Maak werk van een **communicatieplan**: creëer daarmee een handig draaiboek dat aangeeft welke activiteiten je gaat ontwikkelen om de communicatiedoelen te bereiken.

2 Zet communicatie in als instrument voor een hernieuwde democratie

Het vertrouwen in de instellingen en zelfs in de democratie staat onder druk. Desinformatie en polarisatie bevestigen die evolutie. Nochtans kan communicatie de smeerolie zijn voor een zich hernieuwende, interactieve democratie.

KORTOM

- **Monitor, beraag en betrek burgers:** dat is essentieel om de kloof tussen overheid en burger te verkleinen. Dat vraagt om een hybride aanpak, met een creatieve en kwaliteitsvolle inzet van online en offline participatiemethoden. Schep geen valse verwachtingen: voorzie kwaliteitsvolle communicatie **voor, tijdens en na inspraakinitiatieven**.
- **Communiceer** als overheid **transparant en tijdig over beslist beleid**, en geef daar voldoende duiding bij. Onderzoek bij lokale besturen bewijst dat dit momenteel een knelpunt is.
- Hier ligt niet enkel een taak voor overheidscommunicatie, maar ook voor politieke communicatie. Daarom vragen we extra inspanningen van politieke mandatarissen om te komen tot meer ethiek in hun eigen omgang met sociale media en pers. Er is nood aan **meer verbinding en minder polarisatie** in hun discours.

3 Doe extra inspanningen voor inclusieve communicatie

In een warme samenleving hoort iedereen erbij. In de ideale democratie doet iedereen mee. Daarom moet inclusieve communicatie één van de strategische communicatiedoelen zijn voor elke overheid.

KORTOM

- Maak werk van **zichtbare diversiteit op de werkvloer**, in het communicatieteam, in de gedrukte en digitale kanalen.
- Maak **de brede publiekskanalen zo laagdrempelig mogelijk**, overzichtelijk en in klare taal.
- Ontwikkel, aanvullend bij die brede publiekskanalen, **specifieke communicatie-initiatieven naar prioritaire, moeilijker bereikbare doelgroepen**.
- Ga verder in de ontwikkeling van **laagdrempelige digitale loketten** en aantrekkelijke en nuttige digitale communicatie. Betrek burgers bij de ontwikkeling van die kanalen zodat gebruiksvriendelijkheid centraal staat. Promoot de digitale voorzieningen regelmatig in andere communicatiekanalen, zodat ze niet vergeten worden.
- Stimuleer alle burgers om zich te **registreren op BE-alert**. Onderzoek toont dat in noodgevallen meer dan de helft van de Vlamingen hierbij de voorkeur geeft aan BE-alert sms-communicatie.
- Er is een **structurele nood aan sensibilisering, vorming en helpdesks** die burgers helpen digitaal vaardig te worden en te blijven. Onderzoek toont namelijk aan dat technologie sneller evolueert dan de digitale vaardigheden van burgers.
- Ongeveer de helft van de bevolking is digitaal laaggeletterd. Bied daarom ook **offline kwaliteitsvolle, makkelijk vindbare alternatieven** aan.

4 Voorzie meer aandacht voor klimaatparende communicatie

Het is alle hens aan dek voor het klimaat. De coronacrisis leerde ons dat de bevolking pas in actie komt op het moment dat alle overheidsniveaus de urgentie erkennen. De communicatie over het klimaat mag daarom niet enkel de verantwoordelijkheid zijn van overheidsdiensten die milieu of energie als bevoegdheid hebben. Iedereen moet meedoen.

Doordachte communicatie helpt om de houding en het gedrag van burgers en medewerkers positief te beïnvloeden, zodat ze klimaatvriendelijker en energiezuiniger gaan leven en werken.

KORTOM

- **Ontwikkel communicatiestrategieën** om houding en gedrag van mensen, bedrijven en organisaties positief te beïnvloeden, zodat ze klimaatvriendelijker en energiezuiniger gaan leven en werken. Volg hierbij ook de richtlijnen van de Federale Raad voor Duurzame Ontwikkeling en de Vlaamse Jeugdraad¹.
- **Communiceer over hoe duurzaam jouw organisatie is.** Dit is een uitloper van 'Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen', waar je ecologische voetafdruk beperken de belangrijkste vereiste is. Ook hier stelt zich transparantie en actieve communicatie.
- **Je kan duurzaam communiceren ook letterlijk interpreteren:** ontwikkel daarom communicatie-initiatieven en -kanalen van jouw organisatie op een mens- en milieuvriendelijke manier. Dat veronderstelt bijvoorbeeld dat je erop toeziet dat drukkerijen ecologisch verantwoord werken, je geen beroep doet op exotische producenten die gadgets ontwikkelen met kinderarbeid, je bij meetings en recepties standaard een vegetarisch aanbod voorziet ...

5 Blijf vooruitgaan, maar met aandacht voor werkbaar werk in het communicatieteam

Afgelopen jaren zag Kortom bij overheidsinstellingen een sterke professionalisering van de communicatie en een nauwer contact tussen beleidsmensen en communicatiemedewerkers. Dat juichen we toe! Er is toenemende aandacht voor interne communicatie, tweerichtingscommunicatie, crisiscommunicatie, inclusieve communicatie Ondertussen komen er ook steeds weer nieuwe online kanalen bij.

Het communicatiewerk neemt alsmat toe voor de in omvang vaak beperkte communicatieteams. **Communicatiemedewerkers verdienen erkenning en begrip.** Echter: de workload en de mentale druk hierbij is moeilijk houdbaar. Heb hiervoor aandacht:

KORTOM

- Stel doelgericht **prioriteiten** en vermijd te veel ad hoc communicatie. Snoei in communicatiewerk dat weinig of niet bijdraagt aan de centrale communicatiedoelen (zie de eerste aanbeveling in dit memorandum).
- Verdeel het werk over **voldoende communicatiemedewerkers**.
- Voor lokale besturen: **zelfs kleine gemeenten** hebben nood aan minstens twee competente communicatiemedewerkers (2 VTE).
- Maak alle **leidinggevenden en medewerkers** in de organisatie **communicatief sterker** en mediawijzer. Het helpt om collega- en klantvriendelijke communicatie op te nemen als aandachtspunt bij functioneringsgesprekken. Dit veronderstelt bovendien sensibilisering, vorming en facilitering vanuit de communicatiedienst (met trainingen publieksvriendelijk schrijven, lay-outsjablonen, richtlijnen voor omgang met sociale media ...).

Conclusie

Alleen met een sterk communicatiebeleid kan je als overheid daadkrachtig zijn. Weten waarom je communiceert, en vervolgens de juiste keuzes maken in communicatie-initiatieven en inzet van mensen en middelen. Er is uitdagend veel communicatiewerk op de plank voor de nieuwe lichte beleidsmensen. Vanuit Kortom delen we daarbij graag kennis en expertise vanuit het communicatievak.



Meer weten?

Wil je meer weten over deze aanbevelingen? Je vindt ze toegelicht in het boek 'Communicatie als bindkracht: tien communicatie-uitdagingen voor een sterke democratie en een warme samenleving'.

Op de website van Kortom vind je extra informatie en nuttige links bij elke aanbeveling.



bit.ly/memorandum2024

Wil je hierover met ons in gesprek gaan?

Neem dan contact op met Eric Goubin: **E** Eric@kortom.be **M** 0476/99.38.76
of met Kortom: **E** info@kortom.be **T** 050 31 14 31

Over Kortom vzw

Kortom vzw is de vereniging voor overheids- en socialprofitcommunicatie. Wij brengen communicatie-professionals uit de overheid en social profit samen. Dat doen we al meer dan twintig jaar. Intussen maken 1450 professionele communicatiemensen deel uit van het groeiende Kortomnetwerk. Samen staan we voor meer en betere communicatie voor een warme samenleving en een sterke democratie.

Meer informatie vind je op www.kortom.be

¹ Vlaamse Jeugdraad (2022). Advies 2207: Klimaatcommunicatie en -educatie. Brussel, VJR.
<https://vlaamsejeugdraad.be/nl/adviezen/klimaatcommunicatie-en-educatie>