




Deontologische code van de federale communicatoren

Gids voor de federale communicatoren

COMM Collection - Nr 10

.be



“COMM Collection” is een reeks praktische gidsen bestemd voor alle federale communicatoren. Ze zijn het resultaat van de samenwerking van federale ambtenaren die actief zijn op het terrein van de communicatie.

De COMMnetKern, samengesteld uit de communicatieverantwoordelijken van de federale overheidsdiensten en voorgezeten door de FOD Personeel en Organisatie en de FOD Kanselarij van de Eerste Minister, heeft de inhoud gevalideerd en is verantwoordelijk voor de toepassing ervan.

Reeds verschenen:

- Nr 1 Efficiënt gebruik van e-mail
- Nr 2 Residence COMMtrainings
- Nr 3 Visie en missie van interne communicatie
- Nr 4 Huisstijl van de Belgische federale overheid
- Nr 5 Hoe en waarom een jaarverslag opmaken
- Nr 6 De contactpunten van de federale overheid
- Nr 7 Crisiscommunicatie - Voorzien en beheren
- Nr 8 Visie en opdrachten externe communicatie
- Nr 9 Een elektronische nieuwsbrief maken en verspreiden

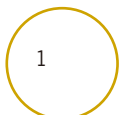
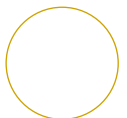
Goed om weten

De elektronische versie van deze brochure is beschikbaar in PDF-formaat, op www.p-o.be, rubriek “Algemene informatie” - “Publicaties”.



Inhoudstafel

| | |
|--|----|
| Voorwoord | 3 |
| 1. Inleiding | 5 |
| 2. Toepassingsgebied | 7 |
| 3. Algemene beginselen | 8 |
| 4. Contacten met het publiek | 9 |
| 5. Contacten met de journalisten | 11 |
| 6. Contacten met externe dienstverleners en operatoren | 12 |
| 7. Contacten met de overige overheidsdiensten | 13 |
| 8. Contacten met de collega's | 14 |
| 9. Contacten met de politieke overheden | 15 |
| 10. Onverenigbaarheden | 16 |





Voorwoord

De deontologische code van de communicatoren van de federale overheidsdiensten is het resultaat van het gezamenlijk werk van een aantal ambtenaren die belast zijn met communicatie in het kader van het federaal openbaar ambt.

Hij werd goedgekeurd door de COMMnetKern van 27 mei 2004.

Het gaat hier om een professioneel zelfregelend initiatief met referentiewaarde. Dit initiatief gaat dus uit van de federale communicatoren en is enkel voor hen bedoeld.

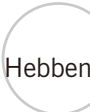

De modernisering van de administratie heeft uitgewezen dat er behoefte was aan een dergelijke code. Het toenemend aantal communicatie-initiatieven en de aanwerving van nieuwe ambtenaren in diensten die worden hervormd, vragen immers om een sterkere beroeps cultuur en het bestaan van een referentiekader.

Deze code sluit aan bij de "Gedragscode" van het federale openbaar ambt, die momenteel in de maak is: de code zou er een verlengde van moeten zijn voor het beroep van federale communicator. In de gedragscode zal de deontologische code bovendien het onmisbaar algemeen kader aantreffen voor de structurering en het beheer van de ethiek.

Er wordt aan de communicatoren en de verantwoordelijken van de communicatiediensten en aan hun hiërarchie gevraagd toe te zien op de naleving van deze code en van de beroepswaarden die hierin aan bod komen.

In de praktijk zal deze code niet alleen een professioneel en dynamisch beheersinstrument blijken te zijn maar ook een communicatie- en promotie-instrument. Hij vertegenwoordigt ook het streven naar meer integriteit en professionalisme en de wens om als dusdanig erkend te worden.

Ook al zijn een aantal principes van de code van toepassing op interne communicatie, toch ligt het accent duidelijk op externe communicatie-acties gericht op de burgers in de brede zin van het woord.



Hebben actief bijgedragen aan het opstellen van dit document :

| | |
|--------------------------|---|
| Mathias Broeckaert | FOD Personeel en Organisatie |
| Philippe Caroyez | FOD Kanselarij van de Eerste Minister |
| Didier Coeurnelle | FOD Sociale Zekerheid |
| Jacqueline De Hanscutter | FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking |
| Jean-Luc Durieu | FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg |

begeleid door Henri Nicolas en Peter Hostyn van de dienst
Integriteitbewaking van de FOD Budget en Beheerscontrole.

1. Inleiding

De overheidscommunicatie moet ten dienste staan van het algemeen belang, zoals dit door de overheidsdienst wordt gedefinieerd en uitgedragen.

Concreet gezien moeten de ambtenaren die belast zijn met deze communicatie:

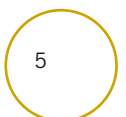
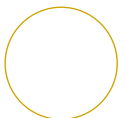
- loyaal zijn ten opzichte van de instelling waarvoor zij werken, zonder echter de zin en de waarden van hun opdracht uit het oog te verliezen ;
- hun taak vervullen los van persoonlijke belangen ;
- aandacht hebben voor de belangen en de vragen van de burgers en hun taak vervullen vanuit de permanente bekommernis om dit te doen ;
- zorg dragen voor integere en onpartijdige communicatie. Dit komt het vrij verkeer van informatie ten goede, dat wezenlijk is voor het openbare belang en het openbare debat.

De overheidscommunicatoren bekleden bovendien een bijzondere en centrale plaats in de relatie tussen overheid en burger.

De communicatieacties kunnen overigens het gedrag van de burger beïnvloeden of zijn beeld van het overheidsbestuur wijzigen.

De overheidscommunicatoren hebben dan ook een eigen maatschappelijke verantwoordelijkheid, die zij ten volle en in alle oprechtheid op zich moeten nemen, zonder hun plicht te verzuimen en zonder misbruik te maken van hun positie.

Het is in dit opzicht dat de communicatoren van de federale overheidsdiensten het -zelfregelend- initiatief hebben genomen om deze deontologische code uit te werken.



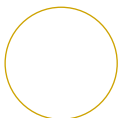


Voor hen betekent dit de bevestiging van :

- hun streven naar integriteit in de uitoefening van hun activiteiten;
- hun kwaliteitszorg ;
- hun wil tot professionalisme en hun wil om bij te dragen tot de professionalisering van hun activiteiten door een beroepscultuur en beroepsnormen in te creëren ;
- hun pedagogische bezorgdheid voor het vak en voor diegenen die het uitoefenen ;
- hun wens om een sterk signaal te geven, in termen van vertrouwen, op een potentieel “risicovol” werkkterrein, en hun wens om een referentiekader te hanteren om tekortkomingen en wanpraktijken op hun actieterrein te voorkomen of aan het licht te brengen ;
- hun actieve bijdrage tot de initiatieven die bij de federale overheid worden genomen, inzake het naleven van een waardenkader en de bevordering van integriteit en doorzichtigheid ;
- hun wil om tegemoet te komen aan de bepalingen van het statuut van het Rijkspersoneel inzake rechten en plichten en om concreet bij te dragen tot de uitwerking van gedragsregels op het vlak van deontologie.

2. Toepassingsgebied

Deze deontologische code dient door alle federale communicatoren te worden nageleefd. Onder federale communicatoren worden verstaan de personeelsleden van de federale en programmatorische overheidsdiensten die vertegenwoordigd zijn in de COMMnetkern en wiens essentiële taak het is de communicatie te verzorgen tussen hun overheidsdienst en zijn gebruikers.



3. Algemene beginselen

De code schuift de waarden naar voor waaraan de federale communicatoren zich moeten houden in hun dagelijkse werkzaamheden en in hun contacten met het publiek, met de externe partners van hun instelling, met hun collega's en met hun overheid. De code geeft ook een aantal regels mee die hieruit voortvloeien.

De toepassing van de bepalingen van deze code mag in geen geval in strijd zijn met de reglementaire bepalingen die gelden voor de federale communicatie, meer bepaald de wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur, en de bepalingen die de rechten en plichten regelen van de personeelsleden van de federale overheidsdiensten.

De federale communicatoren zijn onderworpen aan de Gedragscode die geldt voor alle federale ambtenaren (onder meer de integriteits- en onpartijdigheidsplicht). Ze beroepen zich bovendien op de waarden uit de deontologische codes die de professionele voorlichters en communicatoren zich toemeten.

De overheidscommunicatoren zijn verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de opdracht, zowel ten aanzien van de politieke overheid waaronder zij ressorteren, als ten aanzien van de instelling waartoe zij behoren en het publiek waarvoor zij optreden.

Voor elk permanent of tijdelijk communicatieproject, -actie of -dienst, vanaf de uitwerking ervan, verbinden de overheidscommunicatoren er zich toe, in naleving van de opdracht die hen is toevertrouwd, de te bereiken doelstellingen en doelgroep(en) en de in te zetten middelen met de grootste ernst te beoordelen.

Zij moeten alle maatregelen treffen om zo goed mogelijk de overeenstemming tussen de beoogde doelstellingen en de middelen die hiertoe worden aangewend te meten en om de verwachte resultaten te toetsen aan de bereikte resultaten. Dit maakt het mogelijk te vermijden dat aanzienlijke uitgaven worden gedaan, dat middelen worden aangewend die in omvang niet stroken met het beoogde of bekomen effect of dat een beroep wordt gedaan op niet geschikte middelen.

Professionalisme, het streven naar de beste resultaten en de constante verbetering van de diensten zijn dan ook een permanente zorg.

4. Contacten met het publiek

- Communicatie is niet los te denken van openbare dienstverlening. Dit houdt in dat elke beslissing en elke activiteit van de overheid aanleiding moet geven tot een gepaste openbaarmaking en dat er voor permanente en toegankelijke informatiekanalen wordt gezorgd.

De overheidscommunicatoren veronachtzamen zeker niet de bijdrage van informatiecampagnes en van communicatietechnieken uit de reclamewereld. Zij doen er echter slechts met mate een beroep op en waken er over dat deze activiteiten hun taak als overheidsdienst en de specifieke kwaliteit van hun informatie niet in het gedrang brengen.


- De verspreide informatie moet volledig zijn. Dit betekent dat de federale communicatoren informatie moeten verstrekken die een thema zo volledig mogelijk benadert of de mogelijkheid biedt dit te doen. Bij het verstrekken van informatie waken zij er dan ook over verder te gaan dan het bevoegdheidsgebied van hun instelling en zorgen zij ervoor dat de communicatie kan worden voortgezet door minstens een contactadres op te geven.

Dit betekent eveneens dat alle aspecten van een zaak moeten worden meegedeeld, ook de negatieve.

- De verspreide informatie moet juist, precies en betrouwbaar zijn. Zij verbindt immers de administratie die ze verspreidt. Dit betekent dat de communicatoren zich ertoe verbinden enkel informatie te publiceren die aan de bevoegde administratieve instantie werd voorgelegd.

De informatiebronnen moeten steeds vermeld worden. Hetzelfde geldt voor de identiteit van de instelling die de informatie verspreidt (FOD, POD, instelling van openbaar nut, minister, beleidscel, enz.).

- De verspreide informatie moet toegankelijk zijn. Dit betekent dat de informatie in duidelijke en precieze taal opgesteld moet zijn, terwijl ze eveneens aangepast is aan het doelpubliek en in correcte taal geschreven is.



De communicatoren waken er over dat de middelen en kanalen die worden gekozen voor de verspreiding van de informatie geen mogelijk discriminerende elementen bevatten en dat voldoende en aangepaste interactiviteit wordt geboden. Bijzondere aandacht gaat naar de personen die moeilijk toegang hebben tot informatie.

- De verspreide informatie is onpartijdig en evenwichtig. Er wordt steeds een onderscheid gemaakt tussen feiten, commentaar, aanbevelingen en meningen.

De informatie verduidelijkt de beoogde doelstellingen en zelfs de nagestreefde resultaten en de onderliggende motivering.

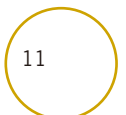
Zij is respectvol en kwetst niet. Zij zorgt ervoor dat geen enkel discriminerend element binnensluipt.

Zij moet tijdig worden verspreid of ter beschikking gesteld. In dit opzicht maakt zij duidelijk een onderscheid tussen wat bereikt is en wat niet.

- Elke vraag van het publiek om informatie wordt passend en binnen een redelijke termijn behandeld. Van deze stelregel wordt slechts afgeweken indien de vraag duidelijk met onrechtmatige bedoelingen is gesteld.

5. Contacten met de journalisten

- De precieze herkomst van elke informatiebron van de overheid wordt duidelijk vermeld. Er wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen federale communicatoren die optreden voor hun instelling en woordvoerders van de ministers.
- Vragen van journalisten hebben voorrang omdat een vlotte nieuwsgaring bijdraagt tot het waarborgen van de goede werking van onze democratische instellingen. Zij nemen bovendien deel aan de verspreiding van informatie naar het publiek.
- Bij de verspreiding of de terbeschikkingstelling van informatie aan de journalisten zorgen de communicatoren voor een zo groot mogelijk bereik, volgens de behandelde thema's, en moeten zij iedereen onpartijdig behandelen.
- De uitoefening van de verplichting voor communicatoren om vragen van de journalisten te beantwoorden, mag niet in strijd zijn met de statutaire regels inzake de vrije meningsuiting van de ambtenaren.





6. Contacten met externe dienstverleners en operatoren

- Bij elk beroep op externe dienstverleners wordt vooraf nauwkeurig nagegaan of dit wenselijk is.
- Het beroep op externe dienstverleners moet zeer nauwgezet gebeuren. Dit houdt in dat er bijzondere aandacht wordt besteed aan de gunning van de opdrachten, ongeacht de aard of het bedrag ervan.

De communicatoren moeten uitermate aandachtig zijn voor het feit dat het gebruik van campagnes of permanente informatiemiddelen niet alleen aanzienlijke middelen kan vergen maar ook kan berusten op erg subjectieve beoordelingselementen. Dit betreft meer bepaald de intellectuele prestaties en de a priori beoordeling van de mogelijkheid om de nagestreefde doelstellingen te bereiken.

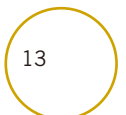
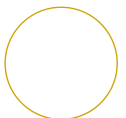
De voorwaarden van de oproep tot mededinging en de gunningsmodaliteiten moeten dan ook zodanig opgesteld en behandeld worden dat onpartijdigheid gewaarborgd is. De selectie- en gunningscriteria moeten bovendien nauwkeurig worden opgesteld en op doorzichtige wijze geformuleerd worden.

Een professionele aanpak vraagt om een constante waakzaamheid over de opdrachten en het streven naar de grootst mogelijke objectivering van de keuzes.

- Het ter beschikking stellen van gegevens van de overheid met het oog op de verspreiding en de valorisatie daarvan door externe operatoren moet worden georganiseerd zonder daarbij bepaalde operatoren te bevoordelen.
- De steun die door een overheidsdienst verleend wordt aan externe operatoren (partnership, beschermheerschap, sponsoring, enz.) moet nauwgezet worden afgewogen en mag niet strijdig zijn met het beginsel van de gelijke behandeling of mag geen organisaties ondersteunen waarvan de werking of acties strijdig kunnen zijn met de doelstellingen van de overheidsdienst.
- Dezelfde principes moeten in acht worden genomen wanneer de overheidsdienst de materiële of financiële steun vraagt van externe operatoren.

7. Contacten met de overige overheidsdiensten

- Over iedere informatie die ook betrekking heeft op een andere overheidsdienst wordt vóór de verspreiding ervan overleg gepleegd.
- Aangezien de communicatie van elke overheidsinstelling bijdraagt tot de doeltreffendheid en het imago dat men van de overheid in haar geheel heeft, moet netwerking op het vlak van de informatie-uitwisseling en samenwerking maximaal worden ontwikkeld.



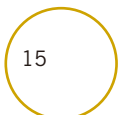
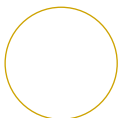


8. Contacten met de collega's

- Alle leden van een instelling moeten vóór of simultaan met de verspreiding van een mededeling naar de buitenwereld correct ingelicht worden.
- Er mag geen verschil zijn tussen informatie die door een instelling naar de buitenwereld toe wordt verspreid en informatie die binnen deze instelling wordt verspreid.

9. Contacten met de politieke overheden

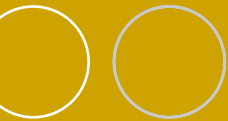
- De federale communicatoren geven voorrang aan de informatieplicht, die hen ertoe verplicht permanente en volledige informatie te verstrekken. Als de uitoefening van deze plicht in strijd is met hun plicht van loyaliteit ten aanzien van hun politieke overheid, dan leggen zij dit probleem voor aan de Voorzitter van het Directiecomité.
- De federale communicatoren dienen de beleidscel van de verantwoordelijke politieke overheid regelmatig te informeren over de acties die zij voeren.





10. Onverenigbaarheden

- Zonder afbreuk te doen aan de algemene en reglementaire bepalingen betreffende de onverenigbaarheden, zorgen de communicatoren ervoor dat zij, zelfs occasioneel, geen bezoldigde activiteit uitoefenen die aanleiding zou kunnen geven tot reële, mogelijke of schijnbare belangenconflicten of verwarring met hun functie en missie.



FOD Kanselarij van de Eerste Minister
Algemene directie Externe Communicatie
Residence Palace, 11de verdieping
Wetstraat 16
1000 Brussel
Tel.: 02/501.02.11
E-mail: externecommunicatie@belgium.fgov.be
www.belgium.be

FOD Personeel en Organisatie
Directoraat-generaal Interne Communicatie
Wetstraat 51
1040 Brussel
Tel.: 02/790.58.00
E-mail: info@p-o.be
www.p-o.be



Verantwoordelijke uitgever: Georges Monard • Wetstraat 51 • 1040 Brussel
Wettelijk Depot: D/2005/7737/26
Juni 2005

