

V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 2005-2006

21 juni 2006

VOORSTEL VAN DECREET

– van de heer Norbert De Batselier –

**houdende de goedkeuring van de normen voor Vlaamse Overheidscommunicatie
en houdende wijziging van het decreet van 19 juli 2002 houdende de controle op de
communicatie van de Vlaamse overheid**

VERSLAG

**namens de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting
uitgebracht door mevrouw Hilde Eeckhout**

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: de heer Sven Gatz.

Vaste leden:

de heer Thieu Boutsen, mevrouw Hilde De Lobel, de heren Herman De Reuse, Felix Strackx, Christian Verougstraete;
de heren Erik Matthijs, Steven Vanackere, Koen Van den Heuvel, Eric Van Rompuy;
mevrouw Hilde Eeckhout, de heren Jaak Gabriels, Sven Gatz;
de heer Gilbert Bossuyt, mevrouw Caroline Gennez, de heer Ludo Sannen.

Plaatsvervangers:

de heren Erik Arckens, Erik Tack, Freddy Van Gaever, Roland Van Goethem, Joris Van Hauthem;
de heren Ludwig Caluwé, Tom Dehaene, de dames Veerle Heeren, Joke Schauvliege;
de dames Patricia Ceysens, Annick De Ridder, de heer Marc van den Abeelen;
mevrouw Michèle Hostekint, de heren Herman Lauwers, Jacky Maes.

Toegevoegde leden:

de heer Jos Stassen;
de heer Jan Peumans.

Zie:

863 (2005-2006)

- Nr. 1: Voorstel van decreet
- Nr. 2: Amendementen

INHOUD

	Blz.
I. Toelichting door de heer Norbert De Batselier, indiener van het voorstel van decreet	4
II. Algemene bespreking	5
III. Hoorzitting met de heer professor Frank Thevissen	6
IV. Artikelsgewijze bespreking en stemming	7
V. Eindstemming	8
Tekst aangenomen door de commissie	9

DAMES EN HEREN,

De Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting behandelde op 20 juni 2006 het voorstel van decreet van de heer Norbert De Batselier houdende de goedkeuring van de normen voor Vlaamse Overheidscommunicatie en houdende wijziging van het decreet van 19 juli 2002 houdende de controle op de communicatie van de Vlaamse overheid (*Parl. St. Vl. Parl.* 2005-06, nr. 863/1).

I. TOELICHTING DOOR DE HEER NORBERT DE BATSELIER, INDIENER VAN HET VOORSTEL VAN DECREET

De Expertencommissie voor Overheidscommunicatie vindt haar oorsprong in het decreet van 19 juli 2002 houdende controle op de communicatie van de Vlaamse overheid (artikel 3, §1). Zij werd belast met het opstellen van normen die van toepassing zijn op de communicatie-initiatieven van de Vlaamse overheid. Het is in feite pas zodra die normen zijn goedgekeurd door het Vlaams Parlement, dat de echte taak van de Expertencommissie voor Overheidscommunicatie kan aanvangen. Aan de hand van het normenkader zal de Expertencommissie voor Overheidscommunicatie adviezen kunnen uitbrengen of klachten kunnen behandelen over de communicatie van de Vlaamse overheid, regeringsmededelingen en mededelingen van de voorzitter van het Vlaams Parlement.

De decreten die bij de taken van de Expertencommissie van toepassing zijn, zijn de decreten van 19 juli 2002 houdende de controle op de Vlaamse overheidscommunicatie; het bijzonder decreet van 19 juli 2002 houdende de controle op de mededelingen van de voorzitter van het Vlaams Parlement; en het bijzonder decreet van 19 juli 2002 houdende controle op de regeringsmededelingen.

De Vlaamse overheid die een communicatie-initiatief wenst te nemen, kan de Expertencommissie voor Overheidscommunicatie voorafgaandelijk om een advies verzoeken over de naleving van de normen. Zo'n advies moet met redenen omkleed zijn en het moet worden afgeleverd binnen een termijn van dertig dagen.

Verder moet de Expertencommissie voor Overheidscommunicatie naar aanleiding van een klacht een

positieve of negatieve beoordeling uitbrengen over een overheidscommunicatie.

Ook kan zij de overheidscommunicatie eveneens aan een ambtshalve toetsing aan de normen onderwerpen.

De heer De Batselier wijst in zijn toelichting ook op de sanctiemogelijkheden. Bij een adviesvraag, na de melding van een klacht of bij een ambtshalve onderzoek inzake een regeringsmededeling of een mededeling van de voorzitter van het Vlaams Parlement, brengt de Expertencommissie voor Overheidscommunicatie binnen vijftien dagen een niet-openbaar, gemotiveerd advies uit aan de Controlecommissie voor Regeringsmededelingen. Indien de Controlecommissie voor Regeringsmededelingen van oordeel is dat een mededeling van de voorzitter of een regeringsmededeling geheel of ten dele tot doel heeft het imago te beïnvloeden van de regering, van één of meer van haar leden, van de voorzitter van het Vlaams Parlement of van een politieke partij of een geleding ervan, dan legt zij de betrokken minister(s) of de voorzitter van het Vlaams Parlement een gemotiveerde blaam op. Dat wordt publiek gemaakt in de plenaire vergadering van het Vlaams Parlement. Deze procedure is dus enigszins gelijklopend met wat in de Deontologische Code is voorzien.

De Expertencommissie voor Overheidscommunicatie werd bij decreet belast met het uitwerken van normen die van toepassing zijn op de communicatie-initiatieven van de Vlaamse overheid. Zij deed dat onder meer aan de hand van vele grondige en kritische besprekingen van onder meer 'De code van goede praktijk voor de communicatiecampagnes van de Vlaamse overheid' en de 'Richtlijnen voor Overheidscommunicatie' zoals die ondertussen door de vzw Kortom op 26 april 2005 aan het Vlaams Parlement werden voorgesteld. Waar nuttig of noodzakelijk, heeft de Expertencommissie elementen daaruit overgenomen en geïntegreerd in het bijgevoegde normenkader. Dat mondde uit in een verbeterde, innovatieve en optimaal werkzame code die aan de voorzitter van het Vlaams Parlement werd overhandigd.

In het Uitgebreid Bureau werd op 29 mei 2006 beslist dat de vraag tot goedkeuring van de normen voor Vlaamse overheidscommunicatie als voorstel van decreet zou ingediend worden door de heer De Batselier in zijn hoedanigheid van voorzitter van het Vlaams Parlement. De bijlage waarin de normen met betrekking tot de Vlaamse overheidscommunicatie

zijn opgenomen, maakt het belangrijkste element van het voorstel van decreet uit.

Deze normen hebben de volgende begrippen als kernbegrippen: Vlaamse overheid, Vlaamse overheidscommunicatie, overheids campagne en beleidscommunicatie.

Bij het opstellen van de normen voor Vlaamse overheidscommunicatie hanteerde de Expertencommissie een tiental uitgangspunten. Normen komen immers niet zomaar uit de lucht vallen. Bij het verwoorden van normen hanteert men immers, impliciet of expliciet, een referentiekader: op welke overwegingen steunen de normen, wat beogen ze? De uitgangspunten werden net zoals de normen ingedeeld naargelang ze betrekking hebben op de zender van de boodschap, de boodschap zelf of de ontvanger van de boodschap.

Zo gaat de Expertencommissie uit van een positief beeld van overheidscommunicatie en van een brede visie op overheidscommunicatie. In haar normering wil de Expertencommissie zich niet beperken tot de boodschap, maar neemt ze de hele context mee in haar overweging.

De normen zijn nuttig, ze zijn zelfs wenselijk en noodzakelijk. De actieve openbaarheid van bestuur die van bepaalde administratieve overheden vereist wordt, is voor de Expertencommissie een extra motief om inhoudelijke en vormelijke criteria te formuleren en zo de resultaatgerichte werking van de overheidscommunicatie te bevorderen.

Andere uitgangspunten zijn de volgende: de geest van de normen heeft voorrang op de letter; normen moeten realistisch zijn, want anders schieten ze hun doel voorbij; als de zender van de boodschap geloofwaardigheid mist, is elk initiatief zinloos, hoe doordacht en professioneel gepland een communicatie-actie ook is; overheidscommunicatie mag geen lapmiddel zijn om krom beleid achteraf recht te trekken; overheidscommunicatie moet beantwoorden aan een maatschappelijke of individuele informatiebehoefte.

Verder moet de aandacht voor de kwaliteit groter zijn dan de aandacht voor de kwantiteit. De aandacht voor de kwantiteit is vaak groter dan de aandacht voor de kwaliteit en de impact. Daarom pleit de Expertencommissie voor een evenredige inzet van de middelen in verhouding tot het doel en de doelgroepen. Tot slot is de betrokkenheid van elke burger ook een belangrijk gegeven.

Aangezien de normen geen deel uitmaken van de eigenlijk tekst van het goedkeuringsdecreet, is het volgens de heer De Batselier wenselijk om die bekendmaking expliciet te regelen in het decreet van 19 juli 2002. Artikel 3 bepaalt daarom dat de normen moeten worden bekendgemaakt in het Belgisch Staatsblad.

De heer De Batselier verwijst naar de twee amendementen tot invoering van een artikel 2bis en 2ter. Deze betreffen een terminologische aanpassing en afstemming met artikel 4, §1, 2°, van het decreet van 26 maart 2004 betreffende de openbaarheid van bestuur.

II. ALGEMENE BESPREKING

De heer *Steven Vanackere* is van oordeel dat de voorgelegde teksten een goed werkstuk zijn. Het commissielid vraagt in het kader van de overheidscommunicatie van de Vlaamse overheid om eveneens rekening te houden met de met redenen omklede motie van het Vlaams Parlement van 16 februari 2005 (*Parl. St.* VI. Parl. 2004-05, nr.108/5) en het voorstel van resolutie betreffende het rationeel inzetten van overheidsmiddelen voor de opmaak van jaarverslagen van Vlaamse overheidsinstellingen (*Parl. St.* VI. Parl. 2005-06, nr. 753/3), waarbij er wordt aangedrongen op een vormelijke soberheid ten aanzien van de communicatie van de Vlaamse overheid. Ten aanzien van de voor overheidscommunicatie ingezette middelen, heeft men alle baat bij het beeld van een overheid die vormelijke soberheid nastreeft.

De heer *Jan Peumans* heeft met veel belangstelling uitgekeken naar het tot stand komen van dergelijke normen voor de overheidscommunicatie. De spreker drukt zijn waardering uit voor het door de Expertencommissie voor Overheidscommunicatie gepresteerde werk. Het is positief dat er een normering wordt uitgewerkt voor de overheidscommunicatie. Hij hoopt dat de Expertencommissie bij de verdere uitoefening van haar taak niet alleen zal optreden naar aanleiding van klachten of reacties over de wijze waarop de overheid functioneert. De heer Peumans hoopt dat de goedkeuring en toepassing van deze normen een werkelijke stimulans zal worden voor een andere en betere manier van communiceren. In vergelijking met de Nederlandse praktijk, scoort de Vlaamse overheid immers tot op heden ondermaats op het vlak van overheidscommunicatie. Hopelijk zullen deze nieuwe normen eindelijk een aanzet zijn tot een goede communicatie vanwege de Vlaamse overheid en zal infor-

matie eindelijk op een degelijke wijze ter beschikking worden gesteld van elk parlement lid en elke burger in het algemeen.

De heer *Norbert De Batselier* erkent dat het communicatiebeleid van de Vlaamse overheid tot op heden nog te veel toegespitst is op een of andere vorm van promotie eerder dan op voorlichting. Ook moeten alle media op een actieve wijze aangewend worden. Zo is ondertussen onder meer de website van de Vlaamse overheid kwalitatief aanzienlijk verbeterd. Ook de indiener is voorstander van een sobere communicatie in het belang van een grotere geloofwaardigheid.

De heer *Jaak Gabriels* is akkoord met het opstellen van normen voor de organisatie van de overheidscommunicatie. Het commissielid is echter van oordeel dat de in de normen ingeschreven controle hem nogal ‘Oosteuropes’ overkomt. Het commissielid is er geen voorstander van om een controle van hogerhand en van bovenuit op te leggen. Dergelijke regeling is betuttelend en belerend, hetgeen door de heer *Norbert De Batselier* wordt weerlegd.

De heer *Gilbert Bossuyt* wijst op het spanningsveld ten aanzien van informatie. De overheid moet op een goede en correcte wijze omgaan met zijn informatie. Men heeft gepoogd dit te regelen via allerlei regels, die uiteindelijk meer verlammend gingen werken dan dat ze een goede informatiedoorstroming bevorderden. Het is dan ook belangrijk dat er nu eindelijk een goed normenkader wordt gecreëerd, dat toelaat om op een open manier te communiceren. Informatie is heel belangrijk, ook en vooral wanneer ze van de overheid afkomstig is. De overheid mag zich in deze rol dan ook niet laten wegdrücken inzake het communiceren van het eigen beleid en moet ervoor zorgen dat de informatie op een goede manier bij de burger terecht komt.

Tot slot wenst de heer *Norbert De Batselier* ook nog zijn waardering uit te drukken voor het door de Expertencommissie voor Overheidscommunicatie gepresteerde werk. Hij wenst de Expertencommissie veel succes bij de toepassing en hoopt inzonderheid dat de burger er de vruchten van plukt door een betere overheidscommunicatie.

III. HOORZITTING MET DE HEER PROFESSOR FRANK THEVISSSEN

Procedure

In het kader van de algemene bespreking van het voorstel van decreet van de heer *Norbert De Batselier* houdende de goedkeuring van de normen voor Vlaamse Overheidscommunicatie en houdende wijziging van het decreet van 19 juli 2002 houdende de controle op de communicatie van de Vlaamse overheid (*Parl. St. VI. Parl. 2005-06, nr. 863/1*), werd met unanieme instemming van de leden van de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting op 20 juni 2006 een hoorzitting gehouden met de heer professor Thevissen, voorzitter van de Expertencommissie voor Overheidscommunicatie.

Hoorzitting

Professor *Frank Thevissen* verklaart dat het bij de totstandkoming van de normen voor overheidscommunicatie vooral de bedoeling was om de nadruk te leggen op hoe de overheidscommunicatie er in de toekomst moet uitzien. De normen bieden een krachtig instrument voor de communicatie van de Vlaamse overheid in de toekomst. Het is bijzonder belangrijk dat op basis van deze normen de overheidscommunicatie kan worden georganiseerd en gecontroleerd.

De betrachting van de Expertencommissie daarbij was vooral om een verhoogde efficiëntie en soepelheid van de communicatie van de Vlaamse overheid te bewerkstelligen vanuit een filosofie om deze op die wijze aantrekkelijker te maken. In de loop van de besprekingen deelden de leden van de Expertencommissie het gevoel dat de afgelopen jaren de overheidscommunicatie min of meer in de vergeethoek was geraakt. De overheidscommunicatie werd minder aantrekkelijker en dreigde verstrikt te geraken in een zekere overdaad aan regelgeving. Dit debat is in de besprekingen in de Expertencommissie opengetrokken vanuit de duidelijke ambitie en wil om de overheidscommunicatie aantrekkelijker en efficiënter te maken. Op die manier wil de Expertencommissie in feite de overheid vragen om meer te communiceren door middel van overheidscommunicatie dan door politieke communicatie. De spreker hoopt als

voorzitter van de Expertencommissie voor Overheidscommunicatie daarom dan ook om snel aan de slag te kunnen gaan met deze normen en met vallen en opstaan verder de nodige expertise op te bouwen rond de werkzaamheid van deze normen en om dan eventueel zo nodig de normen in de toekomst aan de hand van de opgebouwde ervaring te optimaliseren.

Het is dan ook belangrijk dat er een kader wordt gecreëerd, waarin belangrijke principes zijn ingeschreven die unaniem gesteund en ondersteund werden.

IV. ARTIKELSGEWIJZE BESPREKING EN STEMMING

Artikelen 1 en 2

De artikelen 1 en 2 worden zonder opmerkingen eenparig aangenomen met 11 stemmen.

Artikel 2bis (nieuw)

Door de heer Norbert De Batselier wordt een amendement nr. 1 ingediend (*Parl. St.* VI. Parl. 2005-06, nr. 863/2), dat ertoe strekt een artikel 2bis in te voegen, dat luidt als volgt:

“Artikel 2bis

In artikel 2, eerste lid, 1°, van het decreet van 19 juli 2002 houdende de controle op de communicatie van de Vlaamse overheid wordt c) vervangen door wat volgt:

“c) de diensten, instellingen en rechtspersonen die afhangen van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest;”.

Op vraag van de heer *Felix Strackx* wordt door de heer *Norbert De Batselier* toegelicht dat het amendement een terminologische aanpassing en afstemming met artikel 4, §1, 2°, van het decreet van 26 maart 2004 betreffende de openbaarheid van bestuur betreft.

Amendement nr. 1 tot invoeging van een artikel 2bis wordt eenparig aangenomen met 11 stemmen.

In de tekst aangenomen in de commissie wordt het artikel hernoemd tot artikel 3.

Artikel 2ter (nieuw)

Door de heer *Norbert De Batselier* wordt een amendement nr. 2 ingediend (*Parl. St.* VI. Parl. 2005-06, nr. 863/2), dat ertoe strekt een artikel 2ter in te voegen, dat luidt als volgt:

“Artikel 2ter

In artikel 2, eerste lid, 1°, van hetzelfde decreet wordt d) vervangen door wat volgt:

“d) alle andere instanties binnen het Vlaamse Gewest en de Vlaamse Gemeenschap die aan de algemene verplichting inzake actieve openbaarheid van bestuur onderworpen zijn op basis van een besluit van de Vlaamse Regering, genomen in uitvoering van artikel 28, §1, tweede lid, van het decreet van 26 maart 2004 betreffende de openbaarheid van bestuur.”.

De heer *Felix Strackx* heeft de indruk dat het amendement nr. 2 een verruiming betekent ten opzichte van de oorspronkelijke tekst van het decreet van 19 juli 2002 houdende de controle op de communicatie van de Vlaamse overheid, want dat er blijkbaar meer organisaties en instellingen onder de toepassing zouden vallen als onder de oorspronkelijke tekst.

De *indiener* deelt mee dat ook dit amendement beoogt de terminologie aan te passen aan de in het decreet van 26 maart 2004 betreffende de openbaarheid van bestuur gebezigde terminologie. Het decreet van 26 maart 2004 betreffende de openbaarheid van bestuur betekende effectief een verruiming van het toepassingsgebied ten opzichte van het decreet van 19 juli 2002 houdende de controle op de communicatie van de Vlaamse overheid. Er was immers voorheen twijfel welke instanties en rechtspersonen al dan niet onder het toepassingsgebied vielen. Zo was er bijvoorbeeld twijfel met betrekking tot instellingen als Aquafin en Gimvindus. Om die reden wordt dan ook het toepassingsgebied van het decreet van 19 juli 2002 houdende de controle op de communicatie van de Vlaamse overheid in overeenstemming gebracht met het decreet van 26 maart 2004 betreffende de openbaarheid van bestuur.

Amendement nr. 2 tot invoeging van een artikel 2ter wordt eenparig aangenomen met 11 stemmen.

In de tekst aangenomen in de commissie wordt het artikel hernoemd tot artikel 4.

Artikel 3

Artikel 3 wordt zonder opmerkingen eenparig aangenomen met 11 stemmen.

In de tekst aangenomen in de commissie wordt het artikel hernummerd tot artikel 5.

V. EINDSTEMMING

Ter stemming gelegd, wordt het voorstel van decreet van de heer Norbert De Batselier houdende de goedkeuring van de normen voor Vlaamse Overheidscommunicatie en houdende wijziging van het decreet van 19 juli 2002 houdende de controle op de communicatie van de Vlaamse overheid (*Parl. St.* VI. Parl. 2005-06, nr. 863/1) eenparig aangenomen met 11 stemmen.

De verslaggever,

Hilde EECKHOUT

De voorzitter,

Sven GATZ

TEKST AANGENOMEN DOOR DE COMMISSIE

Artikel 5

Artikel 1

Dit decreet regelt een gemeenschaps- en gewestaan-gelegenheid.

Aan artikel 3, §2, tweede lid, van het decreet van 19 juli 2002 houdende de controle op de communicatie van de Vlaamse overheid, worden de volgende woorden toegevoegd: “en bekendgemaakt in het Belgisch Staatsblad”.

Artikel 2

De normen voor de Vlaamse overheidscommunicatie, bedoeld in artikel 3 van het decreet van 19 juli 2002 houdende de controle op de communicatie van de Vlaamse overheid, opgesteld door de Expertencommissie voor Overheidscommunicatie op 20 april 2006, worden goedgekeurd.

Artikel 3

In artikel 2, eerste lid, 1°, van het decreet van 19 juli 2002 houdende de controle op de communicatie van de Vlaamse overheid wordt c) vervangen door wat volgt:

“c) de diensten, instellingen en rechtspersonen die afhangen van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest;”.

Artikel 4

In artikel 2, eerste lid, 1°, van hetzelfde decreet wordt d) vervangen door wat volgt:

“d) alle andere instanties binnen het Vlaamse Gewest en de Vlaamse Gemeenschap die aan de algemene verplichting inzake actieve openbaarheid van bestuur onderworpen zijn op basis van een besluit van de Vlaamse Regering, genomen in uitvoering van artikel 28, §1, tweede lid, van het decreet van 26 maart 2004 betreffende de openbaarheid van bestuur.”.

BIJLAGE:

Normen voor de Vlaamse overheidscommunicatie, bedoeld in artikel 3
van het decreet van 19 juli 2002 houdende de controle op de communicatie van de Vlaamse overheid,
opgesteld door de Expertencommissie voor Overheidscommunicatie op 20 april 2006

NORMENKADER voor de VLAAMSE OVERHEIDSCOMMUNICATIE

Van de Vlaamse overheid mag worden verwacht dat ze streeft naar 'communicatie in beleid' d.w.z. dat ze haar beleid helder en duidelijk in teksten en regels vertaalt, in plaats van onduidelijk beleid achteraf te verhelderen en verduidelijken door middel van overheidscommunicatie. Toegegeven, het is niet eenvoudig om dat beleidsideaal te bereiken. Daarom is aanvullende overheidscommunicatie meestal onontbeerlijk (communicatie vóór beleid, over beleid en als beleid).

Normen inzake 'de zender van de boodschap'

1. Alle overheidscommunicatie is duidelijk als zodanig herkenbaar.

- 1.1 De Vlaamse overheid hanteert altijd een herkenbare huisstijl, zodat het voor de ontvanger duidelijk is van wie de communicatie komt.
- 1.2 De overheid maakt in haar beleidscommunicatie een onderscheid tussen beleid in ontwikkeling (d.i. communicatie vóór beleid) en goedgekeurd beleid (d.i. communicatie over beleid).
Bij communicatie inzake beleid in ontwikkeling vermeldt de overheid uitdrukkelijk in welke fase het initiatief zich bevindt. Dat gebeurt door een geijkte terminologie (beleidsvoorstel/inspraakfase).
Communicatie inzake goedgekeurd beleid wordt altijd geïdentificeerd met hetzelfde (afzonderlijke, duidelijk herkenbare) overheidslabel.
- 1.3 In geval van goedgekeurd beleid is het toegestaan dat beleidsverantwoordelijken hun naam, functie, handtekening en/of beeltenis aan het initiatief verbinden, op voorwaarde dat die gegevens relevant zijn, op een discrete manier worden verwerkt en ondergeschikt zijn aan de verplichte vermelding (signatuur) van de "Vlaamse overheid" conform de huisstijlregels.

2. De overheid plant en ontwikkelt haar communicatie volgens professionele criteria.

- 2.1 De beleidscommunicatie van de Vlaamse overheid wordt centraal gecoördineerd door de diensten van de Vlaamse informatieambtenaar;
- 2.2 Om inzicht in de verhouding tussen de ingezette middelen en het effect van de communicatie mogelijk te maken, wordt bij alle campagnes gewerkt met een transparante begroting en worden de kosten openbaar gemaakt.
- 2.3 Analyse, planning, implementatie en evaluatie van overheidscampagnes gebeuren volgens de gangbare professionele werkwijzen.

3.A. De overheid communiceert politiek neutraal.

- 3.A.1 De overheid geeft de burgers ruimte om zich een eigen oordeel te vormen over wat ze communiceert.
- 3.A.2 De overheid leent zich niet tot propaganda en ondersteuning van partijpolitieke of ideologische doeleinden.

3.B. De overheid communiceert commercieel neutraal.

- 3.B.1 Sponsoring en gemengde (publieke en private) financiering van overheidscampagnes zijn mogelijk.
- 3.B.2 In de overheidscommunicatie is 'product placement' uit den boze. Dat geldt ook voor elk intentioneel gebruik van namen en logo's van commerciële bedrijven en merken.
- 3.B.3 In de overheidscommunicatie wordt niet verwezen naar producten die duidelijk met één firma in verband kunnen worden gebracht.
- 3.B.4 Externe bureaus die in opdracht van de Vlaamse overheid campagnes ontwikkelen, mogen hun naam discreet vermelden op alle uitingen, zoals gebruikelijk bij campagnes.
- 3.B.5 De mediasponsoring van overheidscampagnes is enkel toegestaan in de vorm van mediaruimte en zonder enige vorm van tegenprestatie. Mediasponsors kunnen discreet worden vermeld.

4. De overheid maakt voor haar communicatie geen onderscheid tussen de omroepen en evenmin tussen de printmedia.

- 4.1 Omdat zowel de publieke als de private omroepen zich (ieder op hun manier) met de publieke zaak bezighouden, moeten ze als evenwaardig in overweging genomen worden bij de communicatiecampagnes van de overheid. Dat principe geldt ook voor de printmedia.

Normen inzake 'de boodschap'

5. De overheidscommunicatie is correct.

- 5.1 Opdat de burgers op de overheidscommunicatie kunnen vertrouwen, moeten de verschillende besturen absoluut juiste informatie verspreiden.
- 5.2 De verschillende besturen verbinden zich ertoe om foute informatie onmiddellijk recht te zetten.

6. De overheid communiceert helder in een bevattelijke taal.

- 6.1 De overheid communiceert in hedendaags Algemeen Nederlands.
- 6.2 Overheidscommunicatie wordt zo geformuleerd dat de doelgroepen de boodschap gemakkelijk en volledig begrijpen.
- 6.3 Voor communicatie in andere talen is het advies van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht vereist.

7. De overheidscommunicatie is doelmatig en resultaatgericht.

- 7.1 Tijdens de beleidsvorming worden de rol en het belang van communicatie nadrukkelijk ingeschat en bepaald.
- 7.2 De keuze van campagnethema's wordt gemaakt op basis van prioriteiten die worden bekendgemaakt.
- 7.3 Ook de doelstellingen van een campagne van de Vlaamse overheid worden duidelijk en meetbaar aangegeven.

8. De inzet van middelen moet in verhouding staan tot het beoogde resultaat.

- 8.1 Vóór een campagnevoorstel wordt goedgekeurd, gaat de Vlaamse overheid na of een campagne wel het geschikte middel is om de doelstelling te verwezenlijken of substantieel bij te dragen tot de verwezenlijking.
- 8.2 De overheid zorgt voor een mediamix en een kanaalkeuze die rekening houden met de doelgroep(en) en de te verspreiden boodschap. Dat geldt voor de vorm, de omvang en de kostprijs.
- 8.3 Campagnevoorstellen worden aangebracht via een 'campagnefiche' waarop beknopt de kerngegevens m.b.t. een campagne worden ingevuld. De fiches liggen ter inzage bij de informatieambtenaar van de Vlaamse overheid.

Normen inzake 'de ontvanger van de boodschap'

9. Overheidscommunicatie moet bereikbaar zijn voor het beoogde doelpubliek.

- 9.1 De Vlaamse overheid maakt goedgekeurd beleid actief en duidelijk bekend aan burgers of doelgroepen voor wie dat beleid bestemd is.
- 9.2 De toegang tot informatie over het beleid is laagdrempelig en gebruiksvriendelijk. Burgers vinden eenvoudig wat en wie ze zoeken.
- 9.3 De overheid ontwikkelt aangepaste mediaplannen voor thema's die moeilijk te bereiken doelgroepen aanbelangen.

10. De overheid verstrekt de informatie tijdig.

- 10.1 Tijdig wil zeggen dat de informatie verstrekt wordt op het ogenblik dat ze door de overheid wordt aangekondigd en op het ogenblik dat ze nodig of nuttig is voor de ontvanger.
- 10.2 De afweging van de dringendheid, de noodzaak of het nut van een campagne wordt door de overheid bepaald vanuit het standpunt van de doelgroep (de belanghebbenden) voor wie de campagne bedoeld is.

11. Beleidsinformatie van de Vlaamse overheid is vrij toegankelijk en gratis beschikbaar voor alle burgers.

- 11.1 Algemene informatie over de Vlaamse overheid (structuur, werking, doelstellingen, enz.) is op eenvoudig verzoek verkrijgbaar.
- 11.2 Bij uitgebreide vormen van informatie (bijvoorbeeld een boek) rekent de overheid hoogstens de kostprijs van de drager aan.

12. De overheid stuurt niet ongevraagd elektronische berichten naar de persoonlijke mailbox van de burgers.

- 12.1 Dit principe geldt voor alle elektronische toepassingen, ook het versturen van sms-berichten en andere nieuwe (bestaande en toekomstige) technieken.
- 12.2 Indien de overheid burgers wil informeren door elektronische berichten, verstuurt zij eerst een elektronisch bericht met de vraag of de geadresseerde voortaan elektronische berichten van de overheid wil ontvangen. Indien de persoon niet reageert, staat dat gelijk met een negatief antwoord. Na 1 jaar mag dezelfde vraag opnieuw gesteld worden.
- 12.3 Elk elektronisch bericht bevat een eenvoudige en rechtstreekse elektronische uitschrijfmogelijkheid.
- 12.4 In uitzonderlijke gevallen, zoals crisissituaties, als burgers dringend moeten worden bereikt via operatoren en providers en als dat in het uitdrukkelijke belang van deze burgers is, mag de Vlaamse overheid wel elektronische berichten verzenden zonder voorafgaande toestemming.