



DEONTOLOGISCHE CODE

Goedgekeurd in de gemeenteraad op 6 november 2018 en de raad voor maatschappelijk welzijn van 7 november 2018

1 **Betrouwbaarheid: correct en consequent handelen**

Eerlijkheid en geloofwaardigheid van een persoon is de maatstaf voor betrouwbaarheid binnen onze organisatie.

In de uitoefening van uw job gaat u zorgvuldig om met de informatie die u verstrekt en u zorgt ervoor dat deze controleerbaar en sluitend is. Indien later blijkt, dat door uw eigen toedoen of toedoen van anderen foute informatie werd verstrekt, biedt de organisatiecultuur de ruimte om deze fouten toe te geven en ze op een consequente en correcte manier te corrigeren.

Als medewerker van ons lokaal bestuur handelen we volgens het principe “zeggen wat je doet en doen wat je zegt” waarbij elke medewerker op een eerlijke en transparante manier communiceert met zijn collega’s. Indien er beslissingen zijn genomen, houdt elk personeelslid zich aan datgene wat er is afgesproken. Ook indien u het persoonlijk niet eens bent met de afspraken die gemaakt werden blijft u loyaal aan datgene wat werd beslist.

Elke medewerker gaat op een respectvolle manier om met zowel interne als externe klanten. Dit doen we in onze organisatie vanuit een open gesprekscultuur waarin samen tot consensus komen de basis is van wederzijds respect. Dit wederzijds respect bereiken we door actief naar elkaar te luisteren met een open geest waarbij de doelstelling is om samen tot oplossingen te komen.

Respect in onze organisatie betekent ook dat elke vorm van grensoverschrijdend gedrag (pesten, racisme, ...) zowel door middel van woorden als feitelijke gedragingen niet getolereerd wordt.

Als personeelslid kan u op de hoogte zijn van mogelijke (toekomstige) beslissingen. Zolang die beslissingen niet zijn bekend gemaakt, mag u hierover geen informatie meedelen aan derden. U gebruikt die voorkennis ook niet om u te verrijken. De samenwerking tussen de werkgever en de werknemer is gebaseerd op vertrouwen en geheimhouding maakt hiervan deel uit.

2 Objectiviteit

Gelijkheidsprincipe

Het gelijkheidsprincipe is een basisbegrip in de opdracht van ons lokaal bestuur: klanten en leveranciers hebben het recht om in gelijke gevallen op dezelfde manier te worden behandeld. Daarom zullen personeelsleden:

- Altijd hun objectiviteit bewaren
- Steeds hun functie op een neutrale manier uitoefenen
- Ervoor zorgen dat ze in de omgang met interne en externe klanten geen persoonlijke voorkeuren laten meespelen
- Ernaar streven om elke schijn van partijdigheid te voorkomen
- Elke vorm van discriminatie vermijden

Persoonlijke voorkeur en belangenvermenging

Persoonlijke waarden en normen of uw engagement in een vereniging mogen geen weerslag hebben op de objectiviteit waarmee u uw taken uitoefent. U probeert zo veel mogelijk te voorkomen dat privébelangen de objectiviteit van uw taakuitoefening kunnen beïnvloeden. Dat is bijvoorbeeld het geval als u zelf of via een tussenpersoon belangen hebt in bedrijven of organisaties die u in uw functie moet beoordelen bij een administratieve procedure. Als zo'n situatie zich voordoet, brengt u uw direct leidinggevende op de hoogte en geeft u het dossier door aan een collega.

Betaald advies geven

Buiten de uitoefening van uw functie mag u geen betaald advies verlenen in dossiers waarbij u zelf professioneel betrokken kunt zijn. Als u buiten de uitoefening van uw functie betaald advies verleent, zorgt u ervoor dat uw adviespraktijk op geen enkele manier verband houdt met de dossiers waar u als personeelslid bij betrokken bent, of onder de bevoegdheid van de afdeling waaraan u verbonden bent.

Cumulatie van (beroeps)activiteiten

U zorgt ervoor dat het combineren van uw (beroeps)activiteiten geen belangenvermenging met zich meebrengt of in strijd is met andere deontologische regels of wetgeving. Bespreek uw cumulaties met uw direct leidinggevende en kijk na of u de cumulatie niet formeel hoeft aan te vragen.

3 Zorgvuldig beheer van middelen

Overheidsmiddelen

De inkomsten van het lokaal bestuur worden grotendeels verkregen door middel van belastinggeld. Het is dus belangrijk dat deze middelen efficiënt, zuinig en zorgvuldig besteed worden. Onder overheidsmiddelen zien we alles wat eigendom is van of betaald wordt door het lokaal bestuur, zoals onze werkplek, geldmiddelen, gereedschap, computers, kantoorbenodigdheden, onze werktijd, opslagcapaciteit op servers, de voertuigen, het internet, ...

Gebruik als goede huisvader

Er wordt van ons verwacht dat de middelen die we ter beschikking krijgen met zorg en kennis gebruikt en onderhouden worden. Wanneer u een mankement opmerkt, dient u dit te melden bij de verantwoordelijke of SPOC. Uiteraard is het niet toegelaten dat werkmiddelen voor persoonlijke doeleinden worden gebruikt. Na de werktijd laat u de gebruikte middelen zo veilig mogelijk achter. Indien van toepassing sluit u ruimtes af en schakelt u het alarm in.

Duurzaamheidsprincipe

Er mag van het personeel verwacht worden dat er op een duurzame manier wordt omgegaan met de beschikbare middelen. Het onnodig laten branden van lichten en werken van apparaten wordt zo veel mogelijk vermeden. Ook wordt er zo zuinig mogelijk omgesprongen met de verwarming en watergebruik.

ICT-middelen en internet

In tijden van steeds sterkere digitalisering worden ICT-middelen en het internet steeds belangrijkere werkinstrumenten. Het lokaal bestuur verwacht van haar personeel de discipline en verantwoordelijkheid om deze middelen correct en efficiënt te gebruiken. Er gelden specifieke afspraken voor het omgaan met ICT-middelen zoals beschreven in het arbeidsreglement.

Informatie

Ook de informatie waar we toegang toe hebben bij de uitoefening van ons werk kunnen we beschouwen als middelen. We springen zorgvuldig om met deze soms gevoelige data. Het lokaal bestuur beschikt ook over heel wat informatie. Veel van die informatie stellen we ter beschikking van de burger, andere informatie delen we mee in het kader van de openbaarheid van bestuur. Daarnaast is een groot deel van de informatie vertrouwelijk en dient dan ook uiteraard voldoende beschermd te worden. Probeer steeds na te gaan over wat voor soort informatie het gaat en verspreid enkel gegevens waarover u zeker bent dat het niet gaat over vertrouwelijke informatie. Bij twijfel neemt u onmiddellijk contact op met uw direct leidinggevende.

Geldmiddelen

Wanneer het lokaal bestuur u een kassa, provisie of visakaart ter beschikking stelt, wordt er van u verwacht dat u op elk moment verantwoording kan afleggen over de saldi van dat moment. Deze geldmiddelen worden bij niet gebruik veilig weg geborgen. De kredietkaart mag enkel gebruikt worden binnen de gebouwen van het bestuur en mag niet gebruikt worden om geld mee af te halen. Elke uitgave dient gestaafd te worden door een bewijsstuk (factuur, kasticket, ...). Via de provisie mogen enkel onvoorziene uitgaven van geringe waarde gebeuren.

Budgethouderschap

Sinds de invoer van de beleids- en beheerscyclus (BBC) in 2014 werkt het lokaal bestuur met budgethouders. Dit zijn personeelsleden die een stukje van het beschikbare budget ter beschikking



krijgen om hier zonder voorafgaande goedkeuring door CBS aankopen mee te doen. Er bestaat een uitgeschreven bestelprocedure waarvan ook verwacht wordt dat deze gevolgd wordt door onze budgethouders. Elke bestelling in naam van het lokaal bestuur dient geleverd te worden in een gebouw van het bestuur. Het leveren van privé-bestellingen op het werk wordt niet getolereerd.

4 Loyaliteit & samenwerken

Loyaliteit en samenwerking zijn twee kernbegrippen die een centrale positie innemen binnen iedere goed functionerende organisatie. Ze dienen dan ook allebei een hoger doel, aangezien ze het collectieve belang boven dat van het individuele plaatsen.

Loyaliteit is een tweeledig begrip waarbinnen trouw en vertrouwen de hoekstenen vormen. In de eerste plaats is er namelijk de trouw die van een werknemer verwacht wordt ten opzichte van zijn of haar organisatie. Zo wordt verwacht van de werknemer dat deze de belangen van de organisatie zal behartigen, onafhankelijk van persoonlijke motieven. Daartegenover staat het vertrouwen dat de werknemer plaatst in de organisatie, waarin deze verwacht om respectvol en op een correcte manier behandeld te worden door de werkgever. Binnen de werking van het gemeentebestuur vertaalt deze loyaliteit zich bovendien ook als volgt:

- Trouw aan en respect voor de democratische instellingen (gemeenteraad, OCMW raad, ...).
- Trouw aan en respect voor de bestaande regelgeving.
- Het onderschrijven van de opdracht van het lokaal bestuur als een gezamenlijke opdracht voor alle personeelsleden.
- Het verlenen van de best mogelijke dienst- en hulpverlening aan de burgers.

Om deze bovengenoemde doelen te kunnen waarborgen, is samenwerking noodzakelijk. Op die manier kan er dienst- en hulpverlening, alsook beleidsvoering, tot stand komen waarin de gebundelde krachten van de personeelsleden vervat zitten. Bovendien vertrekken deze steeds vanuit de overkoepelende visie van de organisatie. Dit vanuit het eenvoudige principe dat het geheel vaak meer is dan slechts de som der delen.

Een vlotte samenwerking komt het best tot stand in een professionele en aangename werkomgeving.

Deze trachten we te bekomen door de volgende principes te handhaven:

- U toont initiatief, neemt verantwoordelijkheid en gaat met kennis van zaken te werk.
- U bent beleefd, vriendelijk en zet u actief in om collega's verder te helpen.
- U hebt het recht maar ook de plicht om uw kennis en vaardigheden via vorming bij te werken en te delen met collega's zodat taken adequaat uitgeoefend kunnen worden. Uw direct leidinggevende reikt u daartoe de nodige middelen en kansen aan.
- U werkt met collega's in een open dialoog en opbouwende sfeer naar de vooropgestelde doelstellingen.
- U bespreekt onenigheden met elkaar en doet dit op een discrete manier.
- Als medewerker moet u er op kunnen rekenen dat u op een objectieve en eerlijke manier geëvalueerd wordt. We hechten belang aan respect voor elkaar en discrimineren niet.
- We houden rekening met elkaars grenzen. Wat voor de ene persoon kan is daarom voor de andere niet altijd aanvaardbaar. Daar brengen we begrip voor op.

5 Klantgerichtheid

Interne en externe klanten hebben recht op een vriendelijke, klantgerichte en professionele diensten hulpverlening. Behulpzaamheid, hoffelijkheid, respect en discretie zijn hierbij belangrijk.

Om een antwoord te kunnen bieden op de vraag van de klant, is luisterbereidheid onontbeerlijk.

Hierdoor krijgen klanten het gevoel dat we er zijn voor hen en dat ze belangrijk zijn, ongeacht de inhoud van hun vraag. We maken geen onderscheid, zijn objectief en hebben oog voor hun wensen en behoeften. Samen met de klant en binnen onze eigen mogelijkheden zoeken we naar oplossingen. We geven heldere en volledige informatie. Moet u het antwoord schuldig blijven, verwijst u gericht door indien nodig. U bent behulpzaam voor klanten bij administratieve formaliteiten.

We gebruiken een duidelijke en correcte taal zowel in persoonlijke contacten als in briefwisseling. In elke correspondentie met klanten vermeldt u duidelijk contactgegevens van u of uw afdeling en/of team. Zo kunnen de klanten u gemakkelijk bereiken. Duidelijke contactgegevens zijn ook belangrijk in het kader van een klantgerichte klachtenbehandeling. U staat open voor feedback van burgers, ongeacht de objectieve gegrondheid.

U handelt dossiers efficiënt en binnen de termijn af. Als u niet aan een datum bent gebonden, bepaalt u met uw afdeling en/of team als richtsnoer een termijn die u zelf als een goede dienst- en hulpverlening zou ervaren.

6 Spreekrecht en spreekplicht

De goede werking van dit luik ondersteunt het vertrouwen dat de burger in de overheid heeft. Als personeelslid heeft u principieel spreekrecht en in een aantal gevallen ook spreekplicht. De informatie die u geeft is correct, objectief en volledig. U stelt zich neutraal en onpartijdig op. Wie een persoonlijk standpunt of kritiek op de overheid formuleert, maakt duidelijk dat hij of zij in eigen naam spreekt.

Als personeelslid binnen het lokaal bestuur

U heeft het recht om met collega's, leidinggevend en bestuurders informatie uit te wisselen, ideeën te toetsen en uw standpunt te verdedigen op een respectvolle manier. Zo alleen kan het onderlinge vertrouwen verder groeien en wordt de meest solide basis voor een open en eerlijke communicatie gelegd. Een soepele en heldere communicatie is een plicht, want ze draagt bij tot een goede werking van de organisatie en evenwichtige beslissingen. Genomen beslissingen voert u loyaal uit, ook al stroken ze niet met uw standpunt.

Als personeelslid tegenover derden (burgers, leveranciers,...)

U heeft het recht om derden op eigen initiatief informatie te verschaffen. Als een derde om informatie vraagt, is het uw plicht om die informatie te bezorgen en toe te lichten. U verspreidt geen vertrouwelijke informatie en u houdt zich aan de geheimhoudingsplicht. In deze contacten vertegenwoordigt u het lokaal bestuur en beperkt u zich tot duidelijke, correcte, objectieve, volledige en neutrale informatie over de feiten.

Als privé-persoon tegenover derden

U bent volledig vrij om te publiceren, voordrachten te houden of op een andere manier als privépersoon derden te informeren over de domeinen waarin u als personeelslid ervaring heeft opgebouwd. U verspreidt geen vertrouwelijke informatie en u houdt zich aan de geheimhoudingsplicht. U maakt duidelijk dat het om uw eigen mening gaat en dat u spreekt in eigen naam en niet in naam van het lokaal bestuur.

Tegenover de pers

Als iemand van de pers contact opneemt over dienstangelegenheden, verwijst u deze door naar uw leidinggevende of naar de communicatieambtenaar. Dat neemt niet weg dat u in de pers een persoonlijk standpunt kunt vertolken. Maak dan wel duidelijk dat u in eigen naam spreekt.

Geheimhoudingsplicht

Uw spreekrecht wordt beperkt door de plicht om vertrouwelijke informatie geheim te houden voor iedereen die niet bevoegd is om er kennis van te nemen. De geheimhoudingsplicht slaat onder meer op de volgende informatie:

- Gegevens over het interne beraad dat aan een administratieve eindbeslissing voorafgaat zolang die eindbeslissing nog niet is genomen.
- Medische, fiscale, sociale of andere gegevens uit de persoonlijke levenssfeer van andere personeelsleden of burgers.
- Vertrouwelijke commerciële, industriële of intellectuele gegevens.

De geheimhoudingsplicht blijft gelden na uw uitdiensttreding.

Spreekplicht

Deze geheimhoudingsplicht is ondergeschikt aan grondwettelijke, wettelijke of decretale bepalingen die u tot spreken verplichten, bij voorbeeld als u voor de rechtbank moet getuigen.