

Deontologische code voor het personeel

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Toepassingsgebied	3
3. Waarden	3
a) Loyauteit	3
b) Klantgerichtheid	4
c) Betrokkenheid	5
d) Respect.....	5
4. Spreekrecht en spreekplicht	5

1. Inleiding

Het Decreet Lokaal Bestuur legt in de artikelen 188 tot en met 193 een aantal deontologische rechten en plichten voor het personeel vast. Deze rechten en plichten worden geconcretiseerd en aangevuld in een deontologische code.

In deze deontologische code, ook wel gedragscode genoemd, staan algemene richtlijnen die het personeel houvast geven om zo goed mogelijk te handelen in het belang van de gemeente en het OCMW. Het is een hulpmiddel dat in moeilijke of niet evidente omstandigheden weet te zeggen welk gedrag gepast is.

Deze code bevat geen 'nieuwe' of 'verrassende' rechten en plichten. De tekst bouwt verder op bestaande regels en praktijken.

Het bestuur koos ervoor om vier waarden in het licht te zetten, namelijk loyaliteit, klantgerichtheid, betrokkenheid en respect.

Ook het spreekrecht en de spreekplicht zijn opgenomen in deze deontologische code. Ze behoren *in se* niet tot de waarden van gemeente en OCMW Deerlijk, maar het betreffen ook deontologische regels die voorgeschreven zijn door het Decreet Lokaal Bestuur.

2. Toepassingsgebied

Deze code is van toepassing op alle personen in dienst van het gemeentebestuur en het OCMW, ongeacht het statuut van hun tewerkstelling.

3. Waarden

a) Loyaliteit

Wat betekent het?

Loyaal zijn betekent dat we respect hebben voor de democratische instellingen en voor de bestaande regelgeving. We dragen op een actieve en constructieve manier bij tot de realisatie van het beleid en de doelstellingen van de gemeente en het OCMW.

We zijn trouw en eerlijk ten opzichte van het bestuur, zelfs buiten de uitoefening van ons ambt.

In de praktijk

- Wanneer het bestuur een beslissing zal nemen, hebben we bij niet akkoord het recht om het bestuur te overtuigen van onze eigen visie. Van zodra er een definitieve beslissing genomen wordt, scharen we ons achter die beslissing en voeren we die met verantwoordelijkheidszin en inachtneming van de geldende regelgeving uit.
- Wanneer het beleid wordt voorbereid, uitgevoerd of geëvalueerd zetten we al onze kennis in en nemen we spontaan werk op.

- We accepteren opdrachten van onze leidinggevend en voeren die op een correcte, efficiënte en vlotte manier uit.
- Als we opdrachten krijgen die indruisen tegen een hogere rechtsorde, tegen de mensenrechten of tegen strafrechtelijke bepalingen, voeren we die niet uit en brengen we onze leidinggevende op de hoogte van de onverenigbaarheid.
- Bij het uitoefenen van onze taken hebben we oog voor financiële consequenties. We passen de beste prijs-kwaliteitverhouding toe.
- We communiceren met elkaar op een open manier. Alles wat belangrijk is voor de taken waaraan we samenwerken, delen we mee aan de personen (leidinggevend en, medewerkers, collega's en/of bestuursleden) die bij die taken betrokken zijn.
- We maken geen misbruik van informatie die we tijdens ons ambt te weten komen noch in ons eigen voordeel noch in het voordeel van iemand anders.
- Activiteiten buiten onze functie mogen niet tot een belangenconflict leiden.
- Wanneer we persoonlijk betrokken zijn bij het uitvoeren van onze taak, dan brengen we onze leidinggevende hiervan op de hoogte. De taak kan dan aan een collega worden doorgegeven.
- We vragen of aanvaarden geen giften of andere voordelen die verband houden met ons ambt, noch rechtstreeks noch via een tussenpersoon,
- We ontvangen geen tegenprestaties van de rechtspersonen waarin we de gemeente en het OCMW vertegenwoordigen.
- We maken geen gebruik van het materiaal van de gemeente en van het OCMW voor privédoeleinden, tenzij met voorafgaande toestemming van het bestuur.
- De diensturen besteden we volledig aan onze job.

b) Klantgerichtheid

Wat betekent het?

Zowel interne als externe klanten verwachten van het personeel een klantgerichte dienstverlening. Dit wil zeggen dat we ons handelen afstemmen op wat onze klanten van ons verwachten. We houden steeds het algemeen belang voor ogen.

In de praktijk

- We zijn bereikbaar voor onze klanten.
- We behandelen onze klanten vriendelijk en zakelijk.
- We verrichten onze diensten correct, volledig en efficiënt. We doen dit binnen de afgesproken termijn of een termijn die onze klant als redelijk aanvaardt. We laten de klant niet onnodig wachten.
- We hanteren duidelijke en correcte taal en passen onze taal aan naargelang de persoon met wie we spreken.
- Wanneer de klant om informatie vraagt, vertellen we alles wat ter zake doet, correct en objectief. We geven extra informatie mee om te anticiperen op verdere vragen. We delen onze naam, functie en contactgegevens mee aan de klant zodat hij ons kan contacteren bij verdere vragen. Wanneer we hem zelf niet kunnen helpen, dan verwijzen we hem door naar de juiste persoon.
- We respecteren de privacy van de klant en hanteren de nodige discretie.
- We nemen een klacht of melding zorgvuldig op.
- Bij moeilijke klanten blijven we steeds beleefd en correct.

c) Betrokkenheid

Wat betekent het?

Betrokken zijn betekent dat we ons engageren voor onze opdracht. We nemen initiatief en passen ons aan veranderende omstandigheden aan.

In de praktijk

- We zorgen ervoor dat onze diensten professioneel werken en dat we initiatief nemen.
- We denken en werken voortdurend mee aan het optimaliseren van onze dienst. We stellen de te volgen procedures en methodes in vraag en ontwikkelen ideeën ter verbetering. We krijgen de vrijheid om op dergelijke manier creatief te zijn.
- We denken en handelen oplossingsgericht. Problemen schuiven we niet voor ons uit.
- Wanneer er veranderingen plaatsvinden, zijn we bereid ons aan te passen en onze taakhoud te wijzigen.
- We volgen de ontwikkelingen en initiëren de nieuwe inzichten in de materies waarmee we beroepshalve belast zijn uit eigen beweging.
- Indien de werkomstandigheden dit vereisen, leveren we een bijkomende inspanning.

d) Respect

Wat betekent het?

We behandelen iedereen - op een respectvolle manier, met aandacht voor hun eigenheid. We gaan professioneel met elkaar om.

We hebben respect voor het materiaal dat ons ter beschikking wordt gesteld en behandelen het als een goede huisvader.

In de praktijk

- We werken met collega's, medewerkers en leidinggevenden in een open dialoog en een opbouwende sfeer naar resultaten. We bespreken onenigheden met elkaar.
- Personen met wie we in contact komen verschillen op tal van vlakken, bijvoorbeeld op vlak van leeftijd, geslacht, afkomst, taal, cultuur, religie, seksuele geaardheid, opleiding, burgerlijke staat, inkomen, maatschappijvisie, enz. We hebben respect voor die verschillen en gaan er professioneel mee om. We hebben geen vooroordelen en blijven objectief.
- Geweld, pesterijen en seksueel gedrag tolereren we niet.
- We evalueren onze medewerkers op een objectieve manier.
- We zorgen ervoor dat we aanspreekbaar zijn voor onze collega's, met aandacht voor de inhoudelijke inbreng.

4. Spreekrecht en spreekplicht
--

Wat betekent het?

In het kader van de openbaarheid van bestuur vormen spreekrecht en spreekplicht belangrijke hoekstenen.

Eenzijds hebben we een spreekrecht ten aanzien van derden met betrekking tot de feiten waarvan we kennis hebben naar aanleiding van ons ambt. Het recht draagt bij tot een open communicatie, zowel intern als extern. Dit spreekrecht geldt zolang het imago van het bestuur niet wordt geschaad.

Toch zijn er enkele uitzonderingen die ons spreekrecht beperken. Het is verboden om feiten bekend te maken met betrekking tot:

- 1) de veiligheid van het land;
- 2) de bescherming van de openbare orde;
- 3) de financiële belangen van de overheid;
- 4) het voorkomen en het bestraffen van strafbare feiten;
- 5) het medisch geheim;
- 6) het vertrouwelijke karakter van commerciële, intellectuele en industriële gegevens;
- 7) het vertrouwelijke karakter van de beraadslagingen;
- 8) het privéleven van de burger, tenzij de betrokkene toestemming heeft verleend om deze gegevens openbaar te maken.

De bovenvermelde regels met betrekking tot het spreekrecht gelden ook wanneer we ons ambt beëindigd hebben.

Anderzijds hebben we spreekplicht wanneer we in de uitoefening van ons ambt nalatigheden, misbruiken of misdrijven vaststellen. We brengen een hiërarchisch meerdere hiervan onmiddellijk op de hoogte.