

Goed bezig?

De deontologische code van het OCMW van Oosterzele

deontologische code?

Ooit al eens in een werksituatie gezeten waarin je je afvraagt of iets wel kan?

Of je wel goed bezig bent door iets te doen of te zeggen waar je niet achterstaat, maar waar een collega wel op aandringt?

Of je bepaalde informatie mag doorspelen of je eigen mening zo maar mag verkondigen?

De deontologische code van het OCMW helpt je in zulke gevallen. De code is een hulpmiddel om te proberen juist te handelen in situaties waar je zelf soms niet weet wat te doen. In de code staan vaste voorschriften die heel duidelijk zeggen wat kan of niet kan, maar ook algemene beschouwingen over waarden die belangrijk zijn voor het OCMW. Ieder moet zijn verantwoordelijkheid nemen om die waarden te hanteren.

Deze deontologische code is gebaseerd op de waarden en normen van het OCMW. Ze geeft aan wat gewenst en niet-gewenst gedrag is binnen onze organisatie. De bedoeling is om af en toe na te denken over wat kan of niet kan als werknemer.

Alle werknemers van het OCMW geven samen inhoud aan deze code. Je staat er nooit alleen voor. Je kan altijd raad vragen aan je collega, je leidinggevende of aan de OCMW-secretaris.

motivatie & betrokkenheid

Bij het OCMW werk je actief mee aan een kwaliteitsvolle dienstverlening.

Doelstellingen realiseren

Wat we doen, doen we altijd in het belang van het OCMW. We verwachten dat alle medewerkers zich scharen achter de missie en doelstellingen van het OCMW. Al onze handelingen en activiteiten zijn erop gericht deze mee waar te maken.

Daarom moeten we samenwerken. Elke medewerker toont initiatief, neemt verantwoordelijkheid, zet zich ten volle in en gaat met kennis van zaken te werk.

Samenwerken

Samenwerken wil zeggen: afspraken nakomen, op een open manier omgaan met elkaar, elkaar steunen en goede raad geven. Kortom, een goede werksfeer creëren waar ruimte is voor creativiteit en goede ideeën.

Een leidinggevende is eerlijk en respectvol tegenover zijn team. Hij/zij schakelt de juiste persoon op de juiste plaats in zodat de capaciteiten van iedereen optimaal worden benut. Als teamlid ga je eerlijk en respectvol om met je leidinggevendenden, teamleden en collega's.

Respect hebben voor het beleid

De politici nemen de beslissingen. Zij voeren het beleid. Het kan best zijn dat je het daar niet mee eens bent. Toch werk je constructief en met kennis van zaken mee aan de voorbereiding, de uitvoering en de evaluatie van dat beleid. Een standpunt of beslissing dat als team of als dienst werd genomen, wordt naar buitenuit eensgezind gebracht.

Krijg je opdrachten die indruisen tegen de mensenrechten of tegen een of andere regel of wet, dan voer je die niet uit. Je brengt je leidinggevende of de secretaris hiervan op de hoogte.

integriteit & professionalisme

Bij het OCMW gaan alle medewerkers met kennis van zaken te werk, wordt er vlot samengewerkt, neemt ieder zijn verantwoordelijkheid en staat het belang van de interne en externe klant of gebruiker centraal.

Efficiënt en professioneel werken

Het OCMW streeft naar een efficiënte of doeltreffende werking en een professionele organisatie.

Ieder personeelslid draagt hiertoe bij door zijn opdrachten correct en professioneel uit te voeren.

Alle medewerkers hebben het recht en de plicht om hun vaardigheden en kennis verder te ontwikkelen door opleiding en bijscholing, maar ook door te leren uit eigen ervaringen en die van anderen. Kennis en vaardigheden moeten voortdurend worden uitgewisseld en bijgehouden.

Iedereen kan fouten maken. Fouten zijn leermomenten en kansen om het eigen functioneren en de dienstverlening te verbeteren. Daarom mogen fouten niet toegedekt worden, maar moeten ze zo snel mogelijk en op een open manier besproken worden.

Tijdens de diensturen wijd je je volledig aan jouw job.

Je maakt geen gebruik van uitrusting of materiaal van het OCMW voor privédoeleinden.

Eerlijkheid & respect

In alle omstandigheden toon je respect in contact met andere personeelsleden, burgers/gebruikers en derden en hou je rekening met de waardigheid van andere personen.

Correct handelen

Grensoverschrijdend gedrag (dit is geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag), zowel door middel van woorden als door feitelijke handelingen of gedragingen, is verboden.

Je mag nooit misbruik maken van voorkennis. Voorkennis is kennis van feiten die je door het vervullen van een bepaalde functie eerder te weten komt dan anderen. Je gaat zorgvuldig en correct om met informatie waarover je uit hoofde van jouw functie beschikt. Je wendt de informatie aan voor het doel waarvoor die is verkregen. Zolang beslissingen niet bekend gemaakt zijn, moet je erover zwijgen.

klantgerichtheid

Bij het OCMW bouw je iedere dag mee aan het imago. Je bent klantvriendelijk en professioneel in al je contacten.

De burger/gebruiker verwacht van het OCMW een klantvriendelijke en professionele dienstverlening:

- In elke correspondentie vermeld je je naam, functie en contactgegevens. Zo kan de burger/gebruiker je gemakkelijker bereiken. Bij mondelinge contacten vermeld je tenminste je naam.
- Zowel mondeling als schriftelijk gebruik je een duidelijke en correcte taal.
- In je contact met burgers/gebruikers geef je heldere en volledige informatie. Je bezorgt je dienst een professioneel imago. Dat doe je door te werken met kennis van zaken en volgens de regels van de organisatie.
- Je probeert klanten altijd te helpen, ook als ze bij jou aan het verkeerde adres zijn. Dan verwijst je hen door naar de juiste persoon of dienst.
- Je handelt dossiers efficiënt en binnen de opgelegde of afgesproken termijn af.
- Burgers/gebruikers met klachten help je zo goed mogelijk binnen de afgesproken procedure.
- Als een collega informatie nodig heeft over je dienst, dan bezorg je zo snel mogelijk alle relevante informatie.
- Als medewerker sta je mee in voor de continuïteit van de dienstverlening

objectiviteit

Bij het OCMW hou je steeds het algemeen belang voor ogen als je met klanten of gebruikers contact hebt. Je hebt geen vooroordelen over mensen.

Je contact met de burger/gebruiker is altijd correct en objectief. Neem daarom volgende zaken in acht:

- **Het gelijkheidsbeginsel:** Alle burgers/gebruikers hebben recht op eenzelfde kwalitatieve dienstverlening ongeacht hun geslacht, zogenaamd ras of etnische afstamming, godsdienst of overtuiging, handicap, leeftijd of seksuele geaardheid. Daarom moet je op ieder moment je objectiviteit bewaren en je functie op een onbevooroordeelde en neutrale of onpartijdige wijze uitoefenen.
- **Geen discriminatie:** Elke vorm van discriminatie is uit den boze. In je werk mag je je niet laten beïnvloeden door persoonlijke overtuigingen (filosofische, politieke of religieuze). Je brengt de nodige eerbied op voor de waardigheid, de gevoelens en overtuigingen van iedereen.
- **Persoonlijke voorkeur en privébelangen:** Persoonlijke voorkeuren en overtuigingen of het engagement in een vereniging (privéleven) mogen geen invloed hebben op de objectiviteit waarmee je je taken uitoefent. Je bent objectief als je gericht bent op de feiten, zonder dat er een persoonlijke mening in verwerkt is. Sluit privébelangen uit. Dat is bijvoorbeeld het geval als je zelf of via een tussenpersoon belangen hebt in bedrijven of organisaties die je in je functie moet beoordelen bij een administratieve procedure. Doet zo'n

situatie zich toch voor, dan breng je je leidinggevende op de hoogte en kan het dossier worden doorgegeven aan een collega.

→ **Geschenken:** Je mag van andere personeelsleden of van derden geen enkel geschenk of ander persoonlijk voordeel vragen of aanvaarden waarbij op zijn minst de hoop op enigerlei tegenprestatie vermoed kan worden. Zo komt je objectiviteit niet in het gedrang en kan je niet tot een wederdienst verplicht worden.

Het is niet toegestaan om geschenken te ontvangen of deel te nemen aan activiteiten die door privé-personen worden betaald. Het aannemen van geschenken met louter een symboolfunctie is aanvaardbaar wanneer dit in een zuivere relatie staat tot het gepresteerde waarvoor het geschenk wordt aangeboden. In dat geval hebben de geschenken een geringe materiële waarde en verplichten ze je tot geen enkele gunst of wederdienst. De gouden regel is dat je nooit alleen mag handelen, zonder medeweten van iemand anders. Breng je leidinggevende op de hoogte en zorg ervoor dat de organisatie er weet van heeft.

→ **Tussenkomen:** Als een mandataris of een derde wil tussenkomen in een dossier, gelden in alle gevallen twee basis-regels: je behoudt je objectiviteit en onbevangenheid en je kijkt niet af van de normale administratieve procedures.

Bij inmenging van een mandataris of een derde, meld je dit altijd aan je leidinggevende of de secretaris.

De inmenging wordt opgenomen in het administratief dossier.

spreekrecht en spreekplicht

Bij het OCMW hou je rekening met je functie en wat je al dan niet mag zeggen tegen klanten en gebruikers.

Als personeelslid heb je principieel spreekrecht en in een aantal gevallen ook spreekplicht. Je geeft de feitelijke informatie op een correcte, volledige en objectieve manier.

Geheimhoudingsplicht

Je kan niet om het even wat vertellen. Je moet altijd rekening houden met een geheimhoudingsplicht. Dit kan te maken hebben met het beroepsgeheim, het ambtsgeheim, de discretieplicht en de plicht tot gereserveerdheid (dit is de manier waarop je met het spreekrecht omgaat). Zo mag je bijvoorbeeld aan derden niets zeggen over:

- gegevens over het intern beraad zolang de eindbeslissing niet is genomen
- gegevens die geheim zijn of door je leidinggevende als dusdanig worden gedefinieerd
- medische, fiscale, sociale of andere gegevens uit de persoonlijke levenssfeer van collega's of burgers
- vertrouwelijke commerciële, industriële of intellectuele gegevens

Uitzonderingen op de geheimhoudingsplicht

→ **Spreekplicht:** Bij een vermoeden van onregelmatigheden geldt spreekplicht. Je brengt je leidinggevende of de secretaris op de hoogte. Voor het uitoefenen van je spreekplicht kan je niet gesanctioneerd worden.

Er geldt ook spreekplicht in het kader van openbaarheid van bestuur. Elke burger heeft immers het recht om uitleg te vragen over bestuursdocumenten, al zijn er uitzonderingen die meestal te maken hebben met de geheimhoudingsplicht. Bij twijfel kan je de OCMW-secretaris raadplegen. Bovendien ben je verplicht om mensen die informatie zoeken te helpen, bijvoorbeeld door te zeggen of een bepaald document wel bestaat, of waar het zich bevindt.

→ **Gedeeld beroepsgeheim:** Als je gebonden bent door het beroepsgeheim, kan je gegevens meedelen aan iemand anders die zelf ook gebonden is door het beroepsgeheim. Het is belangrijk goed na te denken over de gegevens die men doorgeeft. Ook in geval van gedeeld beroepsgeheim dienen enkel de strikt noodzakelijke gegevens doorgegeven te worden.

→ **Pers:** Als iemand van de pers je contacteert om het standpunt van het bestuur te vernemen, dan verwijst je hem of haar naar de voorzitter of de secretaris.

→ **Privé-persoon:** Je bent volledig vrij om te publiceren, voordrachten te houden of op een andere manier als privé-persoon derden te informeren over de domeinen waarin je ervaring hebt opgebouwd.

enkele belangrijke begrippen

Aangifteplicht: Misbruiken en nalatigheden moeten gerapporteerd worden. Het niet naleven van de aangifteplicht leidt tot medeplichtigheid en is correctioneel strafbaar. Het principe van de aangifteplicht komt uit het Wetboek van Strafvordering (artikel 29).

Algemeen belang: Handelt over dingen die voor veel mensen of veel gevallen gelden. We hanteren volgende principes:

- een hoger belang primeert op een lager belang
- het algemeen belang primeert op het individueel belang
- je mag geen individuele belangen behartigen onder het mom van het algemeen belang

Belangeloosheid: Handelen zonder eigen voordeel te zoeken. Zo mag een personeelslid geen giften of andere voordelen vragen of ontvangen.

Beroepsgeheim: Dit heeft betrekking op artikel 458 van het Strafwetboek en op de bescherming van de privacy van de burgers. Het beroepsgeheim beperkt het spreekrecht van de ambtenaar. Het overtreden van het beroepsgeheim is correctioneel strafbaar.

Discretieplicht: Dit is een beperking van het spreekrecht. Je gaat discreet om met feiten en documenten waarvan je als personeelslid door jouw functie kennis hebt. De discretieplicht wordt ingesteld in het belang van de overheid en de administratie zelf en heeft te maken met de beveiliging van het politiek en bestuurlijk systeem.

Gehoorzaamheidsplicht: Dit principe is noodzakelijk om de organisatie/administratie doeltreffend te laten functioneren. De weigering van een ambtenaar om een opdracht uit te voeren die op wettige wijze is gegeven, kan aanleiding geven tot een tuchtsanctie. De gehoorzaamheidsplicht wordt beperkt door het legaliteitsbeginsel: enkel als de opdracht wettelijk is, moet ze worden uitgevoerd.

Gereserveerdheid: Als personeelslid gebruik je jouw spreekrecht op een evenwichtige en redelijke wijze. De gereserveerdheid gaat over hoe je als personeelslid een opinie uit. De plicht tot gereserveerdheid of terughoudendheid beperkt dus in zekere zin het spreekrecht van het personeelslid.

Grensoverschrijdend gedrag: Dit is een verzamelnaam voor geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag.

→ **Geweld:** elke feitelijkheid waarbij iemand psychisch of fysiek lastig gevallen, bedreigd of aangevallen wordt

→ **Pesterijen:** elk onrechtmatig en terugkerend gedrag, buiten of binnen de organisatie, in de vorm van gedragingen, woorden, bedreigingen, handelingen, gebaren en eenzijdige geschriften, dat tot doel of gevolg heeft de persoonlijkheid, de waardigheid of de fysieke of psychische integriteit van een persoon aan te tasten, of dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.

→ **Ongewenst seksueel gedrag:** elke vorm van verbaal, niet-verbaal of lichamelijk gedrag van seksuele aard waarvan degene die zich er schuldig aan maakt, weet of zou moeten weten dat het afbreuk doet aan de waardigheid van vrouwen en mannen op het werk.

De procedure rond grensoverschrijdend gedrag werd opgenomen in het arbeidsreglement.

Integriteit en integriteitsbeleid: **Integriteit** geeft de mate van ongeschondenheid en onkreukbaarheid aan. Het is tegelijk een maatstaf of er wordt gehandeld conform de waarden en normen van de organisatie, neergeschreven in de deontologische code. Met een **integriteitsbeleid** worden integriteitsrisico's en verleidingen binnen de organisatie in kaart gebracht, worden controlemaatregelen genomen en worden de medewerkers ondersteund in het nemen van moreel verantwoorde beslissingen.

Legaliteitsbeginsel: Je handelt steeds binnen de wettelijke kaders die op het ogenblik van de handeling van toepassing zijn. De gehoorzaamheidsplicht houdt op bij een bevel waarvan de uitvoering leidt tot het stellen van een illegale of strafrechtelijk vervolgbare daad.

Loyaliteit: Dit betekent trouw aan de organisatie en aan de doelstellingen die de organisatie vooropstelt. De loyaliteit wordt bij ons gesymboliseerd in de eedaflegging.

Objectiviteit: Objectief staat voor onpartijdig en onbevangen. Het betekent ook dat een boodschap exact volgens de feiten wordt doorgegeven, zonder dat er een persoonlijke mening in verwerkt is.

Professioneel handelen: Het deskundig, op een kwalitatief goede manier uitoefenen van de functie; dit komt onder meer tot uitdrukking in een zorgvuldige beoordeling van de individuele situatie van een gebruiker en procedureel correct handelen.

Spreekrecht: Het recht om informatie of meningen prijs te geven aan derden zonder dat je hiervoor een toestemming nodig hebt. Er zijn enkele principes die dit spreekrecht beperken: het beroepsgeheim en de discretieplicht.

Vormingsrecht en vormingsplicht: Het principe van vormingsrecht en vormingsplicht komt voor in de rechtspositieregeling. Het wil zeggen dat personeelsleden het recht en de plicht hebben om deel te nemen aan opleidingen en vormingsinitiatieven om de kwaliteit van de dienstverlening van het bestuur en zijn/haar persoonlijke bijdrage daartoe op peil te houden en te vergroten.

Zorgvuldigheidsnormen: Door de Vlaamse ombudsdienst werden tien zorgvuldigheidsnormen vooropgesteld.

Het naleven van deze zorgvuldigheidsnormen draagt bij tot een professionele en klantgerichte dienstverlening:

- correcte behandeling
- actieve dienstverlening
- deugdelijke correspondentie
- vlotte bereikbaarheid
- doeltreffende algemene informatieverstrekking
- goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
- zorgvuldige interne klachtenbehandeling
- redelijke behandeltermijn
- efficiënte coördinatie
- respect voor de persoonlijke levenssfeer