

BIJLAGE IX: DEONTOLOGISCHE CODE VOOR PERSONEELSLEDEN

Korte inleiding

Als medewerker van een gemeentebestuur kom je vaak terecht in situaties waarbij je de vraag stelt: "Wat moet ik nu doen in het beste belang van het bestuur?". Soms komt deze reflex pas nadat iets is voorgevallen en vraag je je af of je wel correct gehandeld hebt in een bepaalde situatie.

In deze gedragscode vind je als personeelslid een aantal richtlijnen om je houvast te geven tijdens je functioneren. Deze code is gebaseerd op vijf pijlers:

- Loyauteit
- Zuinig beheer van middelen
- Spreekrecht en spreekplicht
- Integriteit en giften/geschenken
- Professionele en klantvriendelijke dienstverlening

Loyauteit

Wat is de bedoeling?

Loyauteit naar het gemeentebestuur

Het gemeentebestuur wil een aantal doelstellingen realiseren. Het beleid, dit wil zeggen de gemeenteraad en het schepencollege, bepaalt wat die doelstellingen zijn. Het personeel dient zich ten volle in te zetten om deze doelstellingen te realiseren. Personeelsleden dienen steeds het belang van het bestuur voor ogen te houden.

Als we vanuit onze functie bij het gemeentebestuur naar externe partijen communiceren, brengen we het standpunt van het college over en niet onze persoonlijke mening.

Loyauteit in relatie tot de hiërarchische meerdere

Het personeelslid functioneert onder het gezag van zijn hiërarchische meerdere: het diensthoofd of de ploegbaas. Deze laatste staat onder het hiërarchisch gezag van de gemeentesecretaris, die op zijn/haar beurt dan weer handelt naar de onderrichtingen van het schepencollege en de gemeenteraad.

- Als medewerker dien je je chef te steunen in zijn/haar beslissingen en hem/haar te helpen deze zo snel en zo goed mogelijk uit te voeren.
- Als chef dien je aanspreekbaar te zijn voor je medewerkers en te luisteren naar hun kritiek en opmerkingen. Als chef dien je je medewerkers te informeren over wat ze over hun taak en hun dienst moeten weten.

Loyauteit in relatie tot de collega's

Het personeelslid dient in de samenwerking met collega's steeds in een open dialoog en in een opbouwende sfeer naar resultaten toe te werken. Collega's dienen elkaar te steunen en de gemaakte afspraken dienen te worden nagekomen. Er moet hierbij met het algemeen belang van het bestuur rekening gehouden worden en niet met het belang van één enkele dienst of personeelslid.

Voorbeelden

- “Het schepencollege nam laatst een onbegrijpelijke beslissing. Een project waar de dienst al maanden aan werkt, werd zomaar van de kaart geveegd. De medewerkers van onze dienst hebben hier echt moeite mee. Moet onze dienst deze beslissing zomaar opvolgen?”
Ja, de medewerkers van het bestuur dienen de beslissingen van het college te respecteren en de opdrachten van het college uit te voeren. De medewerkers kunnen er wel op wijzen dat zij deze beslissing niet begrijpen en om meer uitleg vragen. Als het college echter aan de beslissing vasthoudt, dienen de medewerkers deze loyaal uit te voeren.
- “Mijn medewerkers willen wel eens tegensputeren als ik een beslissing neem die in hun ogen niet goed is. Maar ik zal het toch wel zeker het beste weten?”
Als jij als chef kan verantwoorden waarom je deze beslissing nam, kan dat zo zijn. Maar het is niet omdat jij chef bent dat je medewerkers de situatie soms niet beter kunnen inschatten. Overleg en communicatie tussen chef en medewerkers leidt vaak tot (nog) betere beslissingen.
- “Er dient een verhuizing te gebeuren binnen mijn dienst. Indien ik al de medewerkers van de dienst de plaats geef waar zij zelf willen zitten, is dit negatief voor de ontvangst van onze klanten. Evenwel zou niemand van de medewerkers dan ontevreden zijn. Moet ik hiermee rekening houden?”
Als chef ben je verantwoordelijk voor de organisatie van je dienst. Bij een interne verhuis pleeg je best vooraf overleg met je medewerkers. Je kunt daarna, indien mogelijk, rekening houden met eventuele gerechtvaardigde wensen. Maar klantvriendelijkheid zal uiteindelijk de voorrang moeten krijgen op individuele wensen.
- “Mijn leidinggevende vraagt mij voorrang te geven aan een dossier. De reden hiertoe heeft te maken met een privé-belang van mijn leidinggevende. Moet ik mijn leidinggevende volgen?”
Het is aangewezen dat je je leidinggevende ervan probeert te overtuigen dat hetgeen van jou gevraagd wordt, niet correct is. Indien je daar niet in slaagt, moet je dit rapporteren aan de leidinggevende van jouw leidinggevende.

Zuinig beheer van tijd en middelen

Wat is de bedoeling?

Zuinig beheer van tijd

Tijdens de diensturen moeten we ons volledig aan onze job wijden. We maken geen ongeoorloofd gebruik van de werktijd.

We streven ernaar zo efficiënt mogelijk te werken, we durven gehanteerde methodes en procedures hierbij in vraag te stellen.

Zuinig beheer van middelen

Het gemeentebestuur heeft middelen ter beschikking door onder meer het heffen van belastingen. Het is dus geld van onder meer de inwoners en de tweede verblijvers. Daarom moeten de middelen van het bestuur zuinig beheerd worden.

Het bestuur streeft naar een kwaliteitsvolle dienstverlening naar burgers en een goede ontvangst van en samenwerking met externe partners maar dit zonder daarbij exuberante en onverantwoorde uitgaven te doen. In de dagelijkse werking dienen de personeelsleden te streven naar zo weinig mogelijk verspilling (bv. papierverbruik, verbruik en onderhoud van materiaal) en een zuinige besteding van de ter beschikking gestelde middelen.

We maken geen gebruik van de gemeentelijke eigendommen voor privé-doeleinden tenzij dit anders bepaald wordt zoals bijvoorbeeld in het reglement op het gebruik van communicatiemiddelen. Onder gemeentelijke eigendommen vallen alle kantoorartikelen, gereedschappen, materialen van de gemeente alsook de infrastructuur.

Voorbeelden

- “Ik zit regelmatig in de jury bij aanwervingen bij de buurgemeenten. Ik word hiervoor vergoed. Kan ik deelnemen aan vergaderingen als jurylid tijdens mijn diensturen?”
Als je hiervoor een vergoeding krijgt, dien je verlof te nemen om deel te nemen aan deze vergaderingen.
- “Ik ben door de provincie gevraagd om een aantal voordrachten te geven. De provincie stelt hiervoor een vergoeding voor van 70,00 euro per voordracht + een onkostenvergoeding voor de verplaatsing. Dien ik deze voordracht te geven binnen of buiten de diensturen?”
Als je deze voordrachten buiten de diensturen geeft, is de vergoeding voor jou persoonlijk, geef je ze binnen de diensturen, dan is de vergoeding voor het gemeentebestuur, je kan je dan ook naar de voordracht verplaatsen met een dienstvoertuig.
- “Ik ben chauffeur bij het gemeentebestuur. Mijn ploegbaas mag altijd op mij rekenen en ik ga ook niet direct overuren aanrekenen als ik een kwartiertje langer moet werken. Voor het werk moet ik regelmatig naar een bepaalde firma in Brugge rijden. Onderweg kom ik langs een winkel waar ik vaak materiaal koop voor mijn grootste hobby, dat is bergbeklimmen. Het kan toch geen kwaad dat ik daar even binnenspring nu ik er toch langskom.”
Tijdens de werkuren kan dit niet.
- “Ik werk in het gemeentehuis. Ik lees graag boeken, wat handig is want dan kan ik tijdens mijn uren mijn leesvoer afhalen.”
Een bezoek aan de bib dient ingepland te worden buiten de diensturen. Een bibliotheekbezoek neemt al gauw een kwartier in beslag als je je boeken nog moet uitkiezen. Gewoon je boeken terugbrengen kan dan weer wel. Een bezoek aan een andere dienst tijdens de werkuren kan globaal gezien wel worden toegelaten als dit niet veel tijd in beslag neemt en/of occasioneel voorvalt, bijvoorbeeld om inlichtingen te vragen bij de dienst Ruimtelijke Ordening omdat je een tuinhuis wilt zetten.
- “De dienst voor Toerisme heeft als voornaamste opdracht De Panne zoveel als mogelijk te promoten. Daarom worden vaak journalisten ontvangen en die worden dan eens goed in de watten gelegd. Daarbij worden meestal kosten noch moeite gespaard. Vaak levert dit goede en uitgebreide artikelen op in kranten en tijdschriften. Mochten wij deze mediaruimte moeten betalen, zou dit heel wat duurder uitvallen dan de ontvangst van de journalist in kwestie.”
In dit geval dient bij iedere uitgave de kosten en de baten te worden vergeleken. Als dit te verantwoorden is met concrete cijfers, bv. een vergelijking tussen de kost van de mediaruimte die je normaal zou moeten betalen en de kost van de ontvangst, vormt dergelijke uitgave geen probleem als het medium in kwestie de juiste doelgroep aanspreekt.
- “Mogen we materiaal van het gemeentebestuur mee naar huis nemen?”
We mogen dit doen om er thuis een opdracht voor het werk mee af te maken (op vrijwillige basis) en mits toestemming van het diensthoofd. We melden dit aan ons diensthoofd en we brengen het materiaal de volgende dag in dezelfde staat terug mee. We laten er thuis niemand anders mee werken en beschouwen het nooit als ons persoonlijk eigendom.

- “Onze dienst maakt tijdens de eindejaarsperiode steeds geschenkpakketten voor vereenzaamde senioren. Wij stellen deze pakketten zelf samen en kopen daarvoor de benodigdheden (doosjes lukken, chocolade,...) in het groot aan. We hebben steeds enkele dozen koeken over na het samenstellen van de pakketten. Wij verdelen deze onder het personeel van onze dienst om mee te nemen naar huis. Het betreft artikelen met beperkte houdbaarheid (enkele maanden).”

De aangekochte artikelen zijn in principe eigendom van het bestuur. Deze meenemen naar huis is geen optie. Eventueel kunnen deze gebruikt worden in de cafetaria van de senioren als extraatje tijdens de eindejaarsperiode. Of eventueel weet het hoofd van de dienst Onderhoud er een bestemming voor. De restjes ter beschikking stellen van alle personeel voor tijdens de koffiepauze is ook een optie als er niets anders met de restjes aangevangen kan worden.

Spreekrecht en spreekplicht

Wat is de bedoeling?

Tegenover de burger

We hebben het recht om op verzoek van de burger of uit eigen beweging informatie te geven over materies waartoe we bevoegd zijn alsook over het beleid hierover. We geven deze informatie correct en volledig weer. Uiteraard houden we rekening met de regels betreffende openbaarheid van bestuur. Vertrouwelijke informatie en beleidsplannen die nog niet rijp zijn voor besluitvorming, mogen we niet meedelen.

We zijn ook ontvankelijk voor informatie, suggesties en opmerkingen die we van de burger ontvangen. We brengen deze over aan ons diensthoofd.

Tegenover het bestuur en de collega's

Met het bestuur en de collega's wisselen we informatie uit. We mogen hierbij voorstellen doen en ons eigen standpunt verdedigen. We houden bij de uitwisseling van informatie met het bestuur en de collega's rekening met de wettelijke beperkingen en vertrouwelijkheid van bepaalde informatie. Als we kritiek op het bestuur formuleren, maken we duidelijk dat we uit eigen naam spreken en doen we dit op een gereserveerde manier.

Aan raadsleden en politieke partijen wordt correcte en neutrale informatie verstrekt via de gemeentesecretaris.

Bij onregelmatigheden geldt de spreekplicht. Als u in uw functie misbruiken of nalatigheden vaststelt, dan dient u uw diensthoofd hiervan op de hoogte te stellen. Reageert uw diensthoofd niet op uw melding of er is kans dat hij/zij bij de feiten betrokken is, dan verwittigt u de gemeentesecretaris.

Tegenover de pers / in sociale media (bv. facebook, blogs,...)

Bij eventuele informatieverstrekking houden we deze correct, volledig, loyaal en neutraal. We onthouden ons van kritiek op het bestuur of andere diensten. Indien vragen gesteld worden over zaken waarover het bestuur nog moet beslissen, geven we geen voorbarig antwoord of standpunt.

Geheimhoudingsplicht

Het 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 volgende informatie:

- gegevens over het interne beraad dat aan een beslissing voorafgaat zolang die beslissing nog niet is genomen;
- individuele standpunten van leden van het college van burgemeester en schepenen;
- medische, fiscale, sociale en andere gegevens uit de persoonlijke levenssfeer van andere personeelsleden en burgers;
- vertrouwelijke, commerciële, industriële of intellectuele gegevens.

De geheimhoudingsplicht blijft gelden na uitdiensttreding en is ondergeschikt aan grondwettelijke, wettelijke of decretale bepalingen die u tot spreken verplichten, bijvoorbeeld als u voor de rechtbank moet verschijnen.

Indien wij in het kader van onze functie toegang hebben tot bepaalde vertrouwelijke informatie, dan zoeken wij enkel deze informatie op die relevant is voor de uitoefening van onze functie.

Voorbeelden

- “Ik ben werkleider bij een project en kom de werkzaamheden opvolgen. Een bewoner vraagt mij of ik ook niet vind dat het wat langzaam gaat. Mag ik mijn eigen mening geven?”
Je kan eventueel beknopt uitleg geven over de voortgang van de werkzaamheden. Vanzelfsprekend bespreek je geen feiten die de samenwerking met externe partners of het gemeentebestuur in een slecht daglicht plaatsen.
- “De collega waarmee ik steeds moet samenwerken als arbeider op de afdeling Technische Zaken neemt het niet zo nauw met de veiligheidsvoorschriften. Ik heb hem hierover al aangesproken en hij wimpelt mijn opmerkingen af door te zeggen dat ik niet zo flauw moet doen. Toch vind ik veiligheid belangrijk, maar nu durf ik er niet zoveel meer over te zeggen.”
Het is inderdaad aangewezen dit eerst met je collega zelf te bespreken. Als die er echter geen oren naar heeft, dien je dit bij de ploegbaas aan te kaarten.
- “In het kader van mijn functie heb ik toegang tot het bevolkingsregister. Dat kan soms handig zijn om adressen op te zoeken voor de sportclub waar ik lid van ben.”

Enkel de gegevens die je nodig hebt voor de uitoefening van je functie, mag je opzoeken in het bevolkingsregister.

Met opmaak: Inspringing: Links: 0 cm

Integriteit en giften / geschenken

Wat is de bedoeling?

U mag van andere personeelsleden of van derden geen giften of andere voordelen vragen of aanvaarden die met uw ambt verband houden. Zo komt uw objectiviteit niet in het gedrang en kunt u niet tot een wederdienst worden verplicht.

Het is niet toegestaan relatiegeschenken te ontvangen of deel te nemen aan activiteiten die door privé-personen worden betaald, tenzij dit past in het kader van de normale professionele verhouding en in het teken staat van het algemeen belang van de organisatie. U brengt telkens uw diensthoofd op de hoogte van de activiteiten waaraan u deelneemt, van aanvaarde relatiegeschenken en van hun herkomst.

Voorbeelden

- “Ik ben maatschappelijk assistent bij het OCMW en ik heb gisteren een kist wijn ontvangen ter waarde van 50 euro van een cliënt waarvoor ik een extra inspanning heb gedaan. Ik heb reeds lang een goede hulpverleningsrelatie met deze cliënt en ik zou hem erg beledigd hebben door de kist niet aan te nemen. Hij zou dan gedacht hebben dat ik hem ervan verdenk dat hij mij wil omkopen. Toch weet ik dat ik geen geschenken van substantiële waarde mag aanvaarden. Wat was hier de correcte wijze van handelen?”
Hier moet je eigenlijk een afweging maken tussen correctheid/integriteit en klantvriendelijkheid. Als het kan, moeten dergelijke geschenken vriendelijk geweigerd worden. Als het echt niet anders kan, kan het geschenk aanvaard worden en bijvoorbeeld ter beschikking gesteld worden van de vriendenkring.
- “Op onze dienst krijgen wij vaak kleine attenties van klanten zoals bijvoorbeeld een doos pralines, voor elk een fles wijn,... Mogen wij dit aannemen?”
In principe mag je niets aannemen. Een doos pralines kan bijvoorbeeld nog ter beschikking gesteld worden van het personeel voor tijdens de koffiepauze. In geen geval mag je een aanvaard geschenk mee naar huis nemen. Als je bijvoorbeeld voor ieder een fles wijn krijgt en je kan niet weigeren, dan kan je dit ter beschikking stellen van de vriendenkring.
- “Na afwerking van een groot project voor het gemeentebestuur krijg ik een uitnodiging van de aannemer voor een etentje? Mag ik hierop ingaan? Deze firma zal zich misschien nog voor toekomstige projecten kandidaat stellen.”
Hier kan pas op ingegaan worden mits goedkeuring van je diensthoofd. Als de uitnodiging niet buitensporig is en kadert in een normale professionele relatie, als het etentje functioneel is en in het belang van de gemeente, kan hierop ingegaan worden. Doch moet er steeds over gewaakt worden dat je onafhankelijkheid als ambtenaar niet in het gedrang wordt gebracht.
- “Met nieuwjaar ontvangen de medewerkers van onze dienst steeds een agenda of onderlegger van een bepaalde drukker. Is dit een probleem?”
Nee, een dergelijke kleine attentie kan je aanvaarden omdat dit kadert in een normale professionele relatie. Zodra je aanvoelt dat er een tegenprestatie wordt verlangd, mag je dit niet meer aanvaarden.
- “Mag een familielid een offerte indienen als ik een bestek uitschrijf voor een bepaalde opdracht?”
Ja, dat mag zeker. Alleen mag jijzelf van zodra het bestuur hiervan op de hoogte gesteld is, op geen enkele manier meer in het dossier betrokken worden.

Professionele en klantvriendelijke dienstverlening

Wat is de bedoeling?

Je bent het visitekaartje van het gemeentebestuur naar de burger toe. De burger verwacht een klantvriendelijke en professionele dienstverlening:

- In contacten met de burger maakt u zich kenbaar. In elke correspondentie vermeldt u uw naam, functie en adresgegevens.
- U gebruikt duidelijke en correcte taal en geeft heldere en volledige informatie.
- U bent behulpzaam voor de klanten en verwijst hen door naar de juiste persoon of dienst indien u hen niet kunt helpen.
- U handelt dossiers / opdrachten efficiënt en binnen de termijn af.
- Klanten dienen steeds met respect behandeld te worden.

Voorbeelden

- “Op onze dienst hebben we zo onze gebruikelijke moeilijke klanten. Een van deze personen gaat naarmate de conversatie vordert steevast roepen en schelden. Moeten we zo iemand dan maar gelijk geven?”

Een klant dient steeds correct en beleefd behandeld te worden. Blijf rustig en vriendelijk en probeer na te gaan wat het probleem juist is. Probeer daarna een oplossing te bieden in het kader van de bestaande regelgeving. Indien het probleem zich niet in jouw bevoegdheidsdomein situeert, kan je de klant doorverwijzen naar een bevoegde dienst. Klanten die niet tot rede te brengen zijn en die steeds maar hun eigen standpunt blijven herhalen terwijl je daar niets aan kan doen, wijs je er vriendelijk op dat het gesprek afgelopen is.

Tot slot

Bij vragen of twijfel nemen we contact op met onze ploegbaas / ons diensthoofd of met de gemeentesecretaris.