

# BIJLAGE VIII: DEONTOLOGISCHE CODE

## WOORD VOORAF

Deze deontologische code is gebaseerd op de waarden en normen van het OCMW Bocholt. Ze geeft aan wat gewenst en niet-gewenst gedrag is binnen onze organisatie.

De leidraad - gebaseerd op de deontologische code voor de personeelsleden van de diensten van de Vlaamse regering - geeft geen pasklare oplossingen voor situaties waarmee we geconfronteerd worden, maar is vooral een middel ter ondersteuning van de omgang met deontologische problemen en dilemma's in het dagelijks functioneren.

In deze code werd gezocht naar een evenwicht tussen de rechtmatige verwachtingen van de burgers, de belangen van de overheid en van de personeelsleden. Er werd zeer bewust gekozen voor een korte en vrij algemene formulering. De code is immers van toepassing op alle niveaus en op alle onderdelen van de organisatie met uiteenlopende taken en verantwoordelijkheden.

De code is van toepassing op alle - statutaire, contractuele - personeelsleden van het OCMW. Soms komen we tijdens ons werk in situaties terecht waarin we ons afvragen of het wel kan, of we wel goed bezig zijn, of het wel correct is wat we doen. Deze code is een hulpmiddel om te proberen juist te handelen in zulke situaties. 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 onze organisatie. Ieder moet zijn/haar verantwoordelijkheid nemen om die waarden te hanteren.

De bedoeling is om af en toe na te denken over wat kan of niet kan als werknemer van het OCMW; om na te gaan of we bepaalde handelingen wel mogen doen als vertegenwoordiger van deze instelling.

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 personeelsdienst.

## 1. MOTIVATIE EN ORGANISATIEBETROKKENHEID

### 1.1 Doelstellingen realiseren:

Wat we doen, doen we altijd in het belang van het OCMW.

We verwachten dat alle medewerkers zich scharen achter – en gemotiveerd zijn door – de missie en doelstellingen van het OCMW. Al onze handelingen en activiteiten zijn erop gericht deze mee waar te maken.

Onze missie: “Eenieder in de mogelijkheid stellen een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid”. De daaruit voortvloeiende doelstellingen vinden we terug in de beleidsplannen die steeds voor een bepaalde periode worden opgesteld.

Daarom moeten we samenwerken. Elke medewerker toont initiatief, neemt verantwoordelijkheid en gaat met kennis van zaken systematisch te werk.

### 1.2 Samenwerking

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

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

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

### 1.3 Respect 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/beslissing dat als team of als dienst werd genomen, wordt naar buiten uit eensgezind gebracht.

## **2. CORRECTHEID EN BETROUWBAARHEID**

### **2.1 Efficiëntie en professionaliteit**

Het OCMW streeft naar een efficiënte 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 besproken worden.

### **2.2 Eerlijkheid en respect**

Tijdens de diensturen wijd je je volledig aan jouw job. Je maakt geen ongeoorloofd gebruik van uitrusting of materiaal van het OCMW voor privé-doeleinden (internet, kopies, ...).

Als een collega informatie nodig heeft over je dienst, dan bezorg je zo snel mogelijk alle relevante informatie.

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.

Grensoverschrijdend gedrag, zowel door middel van woorden als door feitelijke handelingen of gedragingen, is verboden en discriminatie, in welke vorm dan ook, wordt niet aanvaard.

Je mag nooit misbruik maken van voorkennis. Zolang beslissingen niet bekend gemaakt zijn, moet je erover zwijgen.

## **3. KLANTGERICHTHEID**

Als ambtenaar van het OCMW staan we ten dienste van alle inwoners, bedrijven en bezoekers zonder onderscheid. We hebben oog voor de wensen en de behoeften van de interne en/of externe klant en handelen hiernaar.

De burger/gebruiker verwacht van het OCMW een klantvriendelijke en professionele dienstverlening. Wij anticiperen op de behoeften van de klanten en realiseren een kwaliteitsvolle dienstverlening.

We behandelen elke klant gelijkwaardig en verzekeren een discrete behandeling van zijn/haar vraag. We benaderen de klant steeds vriendelijk en respectvol. We zoeken een oplossing voor het probleem van elke klant of gaan op zoek naar een antwoord op zijn/haar vraag, voor zover dit past binnen de mogelijkheden van de dienst.

We garanderen een professionele dienstverlening met ruimte voor dialoog en samenspraak. Zowel mondeling als schriftelijk is de communicatie met onze klant open en duidelijk en in een correcte taal.

In elke correspondentie vermeld je je naam, functie en contactgegevens. Zo kan de burger/gebruiker je gemakkelijker bereiken. Bij mondelinge contacten met burgers/gebruikers vermeld je tenminste je naam.

In je contact met burgers/gebruikers geef je heldere en volledige informatie. Je bezorgt je dienst een professioneel imago.

Je probeert klanten altijd te helpen, ook als ze bij jou aan het verkeerde adres zijn. Als er geen oplossing voorhanden is, leggen we de redenen hiervoor uit en verwijzen de klant zo nodig door naar de bevoegde persoon of dienst.

Je handelt dossiers efficiënt en binnen de opgelegde of afgesproken termijn af. Ben je niet aan een datum gebonden, dan respecteren we alleszins een redelijke termijn die jezelf als een goede dienstverlening zou ervaren.

Het is belangrijk dat we klachten benaderen als waardevolle informatie waarmee we de werking van de dienst kunnen verbeteren. We gaan er mee om volgens de afgesproken procedure rond klachtenbehandeling die gelden binnen de eigen dienst.

#### **4. LOYAUTEIT**

Wij oefenen ons ambt loyaal uit. Dit betekent dat we onze opdrachten plichtsgetrouw uitvoeren, met respect voor wet- en regelgeving. We handelen in naam van het OCMW Bocholt. We stellen ons dus ook op in het belang van het OCMW en zijn er ons van bewust dat de organisatie het algemeen belang van de burgers moet behartigen.

We werken constructief mee aan de uitvoering van het beleid en het realiseren van de organisatiedoelstellingen van het OCMW. Bij de beleidsvoorbereiding stellen we onze expertise ter beschikking van het bestuur en reiken het bestuur daarom alle elementen aan die hen toelaten de consequenties van bepaalde voorstellen/keuzes juist in te schatten. In de fase van de beleidsvoorbereiding is het de taak van de ambtenaar om vanuit zijn expertise een objectief advies te formuleren, ook al wijkt die af van de mening van de bevoegde mandatarissen. Eenmaal de beleidsbeslissing is genomen, voeren we die loyaal en met de nodige verantwoordelijkheidszin uit.

Als ambtenaar heb je een belangrijke inbreng door je medewerking bij het bepalen van de strategische en operationele doelstellingen van je eigen dienst en eventueel van je departement. Ook op deze manier worden mandatarissen geïnformeerd over de ideeën en voorstellen van de ambtenaren.

Meningsverschillen over de uitvoering van de opdracht worden open en eerlijk besproken.

Een personeelslid kan lid zijn van een politieke partij, vereniging of actiegroep maar mag niet militeren tegen het beleid. Dit doet geen afbreuk aan de bepalingen van het syndicaal statuut.

Wij tonen initiatief, nemen verantwoordelijkheid en gaan met kennis van zaken te werk. Wij hebben het recht maar ook de plicht om onze kennis en vaardigheden via vorming te optimaliseren. Je leidinggevende reikt je daartoe de nodige middelen en kansen aan.

In samenwerking met onze collega's binnen en buiten onze dienst, werken we in een open dialoog en een opbouwende sfeer naar resultaten toe. Ook met je leidinggevende werk je loyaal, open en constructief samen.

Als leidinggevenden zijn we aanspreekbaar en loyaal tegenover onze medewerkers. We doen inspanningen om een goede werksfeer te creëren. Er wordt van ons verwacht dat we open en duidelijk communiceren over dienstzake en over wat we van onze medewerkers verwachten. Wij dienen de medewerkers de middelen te geven die nodig zijn om de doelstellingen te bereiken. Wij dragen er ook zorg voor dat onze medewerkers een eerlijke evaluatie krijgen.

Het is evident dat de personeelsleden van het OCMW ten allen tijde waken over het goed en dus zuinig beheer van de middelen die de organisatie ter beschikking heeft voor de uitvoering van haar diensten.

#### **5. OBJECTIVITEIT**

##### **5.1 Gelijkheidsbeginsel**

Gelijke gevallen moeten op een gelijke manier en onpartijdig worden behandeld. Dat is het gelijkheidsbeginsel, waaraan we ons allen strikt moeten houden. Daarom moeten we op ieder moment onze objectiviteit bewaren en onze functie op een onbevangen en neutrale wijze uitoefenen.

We oefenen onze functie zonder vooringenomenheid uit. We onthouden ons van elke voorkeursbehandeling op welke grond dan ook. Dit geldt zowel in de relatie met het bestuur en de politieke mandatarissen als in de contacten met de burger en collega's.

##### **5.2 Gedragslijnen**

###### **Geen discriminatie.**

Elke vorm van discriminatie is uit den boze. In ons werk mogen we ons niet laten beïnvloeden door persoonlijke overtuigingen (filosofische, politieke of religieuze).

Je maakt geen onderscheid op grond van geslacht, ras of herkomst, godsdienst of overtuiging, handicap, leeftijd of seksuele geaardheid.

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 we onze taken uitoefenen.

### **Giften en geschenken**

We zijn er ons van bewust dat het aanvaarden van geschenken, uitnodigingen, voordelen e.d.m. die verband houden met ons ambt, een sfeer kan wekken waarin we als personeelslid niet meer onpartijdig, onafhankelijk of objectief kunnen beslissen. Om die reden aanvaarden we geen geschenken en voordelen die een sfeer of schijn van partijdigheid kunnen doen ontstaan.

Je mag van andere personeelsleden of van derden geen enkele gift 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.

Of we een attentie of uitnodiging mogen aanvaarden hangt dus af van de omstandigheden. Voor zover de attentie kadert in een normale professionele relatie – die dikwijls functioneel is voor het werk en in het belang van het OCMW - vormt dit geen probleem.

We moeten voor het overige rekening houden met het tijdstip in een procedure waarop de attentie of de uitnodiging wordt aangeboden en de aard of omvang. Een 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 mandatarissen**

Indien een mandataris wil tussenkomen in een dossier, gelden in alle gevallen twee basisregels: je behoudt je objectiviteit en onbevangenheid en je wijkt niet af van de normale administratieve procedures.

Elke tussenkomen dient bovendien te worden opgenomen in het administratief dossier. Mondelinge tussenkomen bevestigt u schriftelijk en een kopie van die brief gaat in het dossier.

Heb je problemen met de inmenging van een mandataris, dan kan je dit altijd melden aan je leidinggevende of de algemeen directeur.

Ingeval we geconfronteerd worden met een inmenging van een mandataris die in strijd is met de aangenomen code, dient dit binnen de 10 dagen te worden gemeld bij de voorzitter en algemeen directeur van het OCMW.

## **6. SPREEKRECHT EN SPREEKPLICHT**

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.

### **6.1 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, de discretieplicht en de plicht tot gereserveerdheid (= 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 uw leidinggevend 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.

### **6.2 Spreekrecht**

Je hebt het recht om met collega's, leidinggevenden en medewerkers informatie uit te wisselen, ideeën te toetsen en je standpunt te verdedigen met betrekking tot beleidsvoorbereidingen en uitvoering van beslissingen. Zo'n soepele communicatie is ook een plicht, want ze draagt bij tot een goede werking van de organisatie en evenwichtige beslissingen.

Je hebt het recht om klanten op eigen initiatief informatie te verschaffen. Verzoekt een cliënt om informatie dan is het je plicht om die informatie te bezorgen en toe te lichten.

In je contacten met klanten en leveranciers vertegenwoordig je het OCMW en beperk je je tot duidelijke objectieve en neutrale informatie over de feiten. Indien je daar persoonlijke opinies aan wenst toe te voegen, moet het voor de klant of de leverancier volkomen duidelijk zijn dat je enkel in eigen naam spreekt.

### **6.3 Spreekplicht**

Bij een vermoeden van onregelmatigheden geldt spreekplicht. Je brengt je leidinggevende of de algemeen directeur 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 jouw leidinggevende 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.

### **6.4 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 en/of algemeen directeur.

## **7. BEGRIPPEN**

Aangifteplicht:

Principe van de aangifteplicht geldt voor alle ambtenaren in België en houdt in dat wanneer je in de uitoefening van je ambt kennis krijgt van misdrijven, je deze moet rapporteren aan de politie en dat je alle nuttige informatie geeft (artikel 29 Wetboek van Strafvordering). Het overtreden van deze plicht kan professioneel fout zijn zodat het bestuur tuchtmaatregelen kan nemen (tot zelfs ontslag) .

Algemeen belang:

Volgende principes worden gehanteerd:

- o een hoger belang primeert op een lager belang;
- o het algemeen belang primeert op het individueel belang;
- o het is fout particuliere belangen te behartigen onder het mom van het algemeen belang.

Belangeloosheid:

Een personeelslid mag geen giften of andere voordelen vragen of ontvangen.

Beroepsgeheim:

Het beroepsgeheim houdt in dat je informatie (persoonsgegevens, documenten, bepaalde feiten) die je als personeelslid bekomt in de uitoefening van je ambt niet aan anderen doorgeeft, tenzij je daartoe bent verplicht. Deze plicht houdt verband met het vertrouwen dat de burger mag hebben in het bestuur dat zijn informatie wordt afgeschermd en is ingesteld in het belang van diegene over wie de informatie gaat. Aldus geldt er een zwijgplicht en is het spreekrecht van de ambtenaar beperkt. Het overtreden van het beroepsgeheim is correctioneel strafbaar (artikel 458 van het Strafwetboek) en houdt steeds een professionele fout in, zodat het bestuur tuchtmaatregelen kan nemen (tot zelfs ontslag). Het beroepsgeheim geldt t.o.v. iedereen, ook t.o.v. collega's en leidinggevenden.

Discretieplicht:

De plicht tot discretie houdt in dat je informatie (persoonsgegevens, documenten, bepaalde feiten) die je als personeelslid bekomt in de uitoefening van je ambt niet aan anderen buiten de dienst of het bestuur doorgeeft zonder medeweten van je leidinggevende of politiek verantwoordelijke. Deze plicht houdt verband met de waardigheid van het ambt en met de beveiliging van het politiek en bestuurlijk systeem en is ingesteld in het belang van de overheid en de administratie zelf. De discretieplicht

beperkt het spreekrecht naar personen toe die geen medewerker van het bestuur zijn. Het overtreden van de discretieplicht is een professionele fout zodat het bestuur tuchtmaatregelen kan nemen (tot zelfs ontslag)

**Gehoorzaamheidsplicht:**

De hiërarchische gehoorzaamheidsplicht is een noodzakelijk element om de administratie doeltreffend te laten functioneren. De weigering van een ambtenaar om een op wettige wijze gegeven opdracht uit te voeren, kan aanleiding geven tot een tuchtsanctie. Deze plicht wordt beperkt door het legaliteitsbeginsel: enkel indien de opdracht wettelijk is moet deze worden uitgevoerd.

**Gereserveerdheid:**

De plicht tot gereserveerdheid of terughoudendheid beperkt het spreekrecht van het personeelslid. Heeft te maken met het uiten door het personeelslid van een opinie en de wijze waarop dit gebeurt. Deze plicht impliceert dat het personeelslid het spreekrecht op een evenwichtige en redelijke wijze gebruikt.

**Grensoverschrijdend:**

Dit is de verzamelnaam voor geweld, pesterijen of ongewenst gedrag seksueel gedrag.

**Geweld:**

Elke feitelijkheid waarbij iemand psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen.

**Pesterijen:**

Elke onrechtmatigheid en terugkerend gedrag, buiten of binnen de organisatie, dat zich kan uiten in gedragingen, woorden, bedreigingen, handelingen, gebaren en eenzijdige geschriften en 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 creëert.

**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.

**Legaliteitsbeginsel:**

Het wettelijkheidsbeginsel; een ambtenaar kan een opdracht van een leidinggevende slechts weigeren indien de uitvoering van de opdracht een schending van de wet betekent.

**Loyauteit:**

Trouw aan de instelling en aan de doelstellingen die de organisatie vooropstelt.

De loyauteit wordt gesymboliseerd in de eedaflegging.

**Objectiviteit:**

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

**Professioneel handelen:**

Het deskundig, op een kwalitatief goede manier uitoefenen van een beroep door de beroepskracht; 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 zonder voorafgaandelijke toestemming informatie of meningen prijs te geven aan derden.

**Vormingsrecht en plicht:**

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

Zorgvuldigheidsnormen:

Door de Vlaamse ombudsdienst werden tien zorgvuldigheids-normen vooropgesteld. Het naleven van deze zorgvuldigheids- normen draagt bij tot een professionele en klantgerichte dienstverlening:

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

Voorkennis:

Je maakt geen misbruik van 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.