

## **BIJLAGE 10**

### **DEONTOLOGISCHE CODE**

Bij een stad zijn er veel medewerkers werkzaam. Medewerkers, met diverse taken, maar allemaal dragen zij hun steentje bij aan het dagelijks bestuur en de toekomst van de stad. Dat is wat de burgers van hen - terecht - mogen verwachten.

Elke ambtenaar heeft een eigen verantwoordelijkheid binnen de werksfeer en tegenover de bevolking. Iedereen, met welk probleem ook, moet bij de stad opgevangen kunnen worden. Respect en klantvriendelijkheid moeten voorop staan in de relatie tot de burger.

Uiteraard doen zich regelmatig problemen voor, of kom je in een situatie terecht waarin je niet precies weet wat je te doen staat. Het komt voor dat je niet weet of je wel correct hebt gehandeld. Wat mag nu wel en wat mag niet? Deze vraag werd aangepakt en het Gemeentedecreet verplicht gemeenten nu om een zogenaamde deontologische code, ook wel gedragscode genoemd, op te stellen voor hun medewerkers. In zo een code worden enkele kernbegrippen naar voren geschoven, die de ambtelijke integriteit inkleuren.

Voor de stad Bilzen stellen wij loyaliteit, klantvriendelijkheid, correctheid, openheid, objectiviteit, professionaliteit en integriteit en het spreekrecht en de spreekplicht voorop.

Als iedereen dezelfde doelen nastreeft, zijn verantwoordelijkheid opneemt en respect opbrengt voor zijn collega's, wordt het een stuk gemakkelijker om – ook in moeilijke situaties – de juiste hulp te bieden aan de burger, maar vooral ook om beter samen te werken met de collega's.

#### **Art. 1. Loyaliteit**

Loyaliteit betekent dat je trouw bent aan je ambt en aan de daarbij aansluitende verplichtingen. Het belang van de organisatie, de stad, moet altijd centraal staan en je streeft een vlotte samenwerking tussen alle partijen na.

##### **§1. Loyaliteit in relatie tot collega's**

In relatie tot je collega's neem je verantwoordelijkheid en initiatief. Je werkt naar resultaten toe via een opbouwend patroon en staat open voor de ideeën van anderen.

##### **§2. Loyaliteit in relatie tot je diensthoofd**

Ook al staat het diensthoofd van je afdeling in rang boven je, samenwerken moet primeren. Loyaal zijn tegenover je diensthoofd betekent dat wanneer iets beslist is over een bepaalde zaak, je deze beslissing steunt en ze zo snel en efficiënt mogelijk uitvoert. Wanneer je een opdracht krijgt die ingaat tegen mensenrechten of een hogere rechtsorde en je meent deze niet te kunnen uitvoeren, dien je dit te melden aan de stadssecretaris.

Ben je zelf diensthoofd, dan betekent loyaliteit voor jou dat je open staat voor de mening van je medewerkers en, vooral, dat je aanspreekbaar bent. Je zorgt ervoor dat je de juiste mensen inschakelt voor een opdracht en dat je hen alle middelen ter beschikking stelt die nodig zijn om de opdracht tot een goed einde te brengen. Je formuleert je doelstellingen heel duidelijk ten aanzien van je medewerkers.

##### **§3. Loyaliteit in relatie tot het stadsbestuur**

Als ambtenaar wordt van jou ook verwacht loyaal te zijn tegenover het stadsbestuur. Dit houdt in dat je het beleid van de gemeente kent, en met kennis van zaken meewerkt aan de doelstellingen die in dat beleid worden vooropgesteld. Bij het opstellen van adviezen en voorstellen houdt je het beleid steeds in het achterhoofd.

#### **Art. 2. Klantvriendelijkheid**

Als je zelf ergens klant bent, wil je ook vriendelijk en goed geholpen worden. Een burger verwacht diezelfde hoffelijkheid van medewerkers: vlot werken, maar ook efficiënt, volledig en professioneel.

Wat moet je verder doen om klantvriendelijk te zijn?

- als ambtenaar maak je je bekend bij de burger. Je vermeldt naam en functie in een gesprek met de burger en je vermeldt in een schrijven het adres en telefoonnummer van je bureau, zodat de burger je steeds goed kan bereiken;
- informatie wordt correct en objectief gegeven en vragen worden snel en gepast beantwoord, ook als het antwoord negatief is;
- klachten van de burger worden op correcte wijze opgenomen en effectief en efficiënt behandeld;
- behandel iedereen gelijkwaardig en wees discreet bij de behandeling van een probleem.

Voorbeeld. Een burger begint aan het loket te roepen en te schelden. Moet je zo iemand dan maar gewoon gelijk geven?

Iemand gelijk geven kan alleen wanneer die persoon ook echt gelijk heeft. Als iemand terecht boos wordt, wil dat nog niet zeggen dat dat jou fout is. Toch moet je beleefd blijven, correct handelen en de klant zo goed mogelijk verder helpen.

Voorbeeld. Op jouw dienst komen vaak mensen over de vloer voor problemen waar jouw dienst niets van afweet. Hoe help je die mensen verder?

Stel bijkomende vragen aan de klant, zodat je kan achterhalen naar welke dienst je hem of haar moet verwijzen. Het is immers belangrijk dat vragen door de bevoegde dienst worden behandeld.

Vervolgens neem je contact op met deze dienst zodat deze weet dat de betrokkene door jou werd gestuurd.

Weet je je geen raad, leg de situatie dan voor aan je leidinggevende. Hij/zij zal dan voor een gestructureerde oplossing moeten zorgen.

### **Art. 3. Correctheid**

Correctheid als richtsnoer bij de taakuitvoering betekent eerlijk handelen en respect opbrengen in de omgang met anderen.

Tijdens de diensturen moet je je volledig aan je job wijden. Gebruik van materiaal van de Stad mag niet voor privé-doeleinden gebruikt worden.

In contacten met collega's en burgers toon je altijd het nodige respect.

Correctheid houdt ook in dat wanneer je weet hebt van toekomstige beslissingen van het stadsbestuur en deze zijn nog niet definitief, je hierover niets mag meedelen aan derden.

Je mag jezelf ook niet verrijken met deze voorkennis.

Uiteraard moet je het bestuur correct inlichten in voorbereidende werken en nota's.

### **Art. 4. Openheid**

- *T.a.v. de burger*

Je mag informatie verstrekken over de zaken waartoe je bevoegd bent. Zorg ervoor dat deze transparant, volledig en correct is. Hou er rekening mee dat je in begrijpelijke taal spreekt en sta open voor suggesties van de burger.

Voorbeeld. Wat doe je als de klant een document niet begrijpt en je het telefonisch niet op een eenvoudigere manier kan uitleggen?

Verlies in geen geval de controle over het gesprek. Indien je er niet in slaagt de kwestie aan de klant uit te leggen, stel je voor om via een persoonlijk gesprek de zaak alsnog te verduidelijken.

- *T.a.v. collega's*

Door informatie uit te wisselen met collega's krijg je vaak een beter zicht op de zaak en kan je beter een eigen standpunt innemen. Zorg ervoor dat je wel discreet blijft en binnen de wettelijke beperkingen handelt.

Door met wederzijds respect in team te werken kunnen de kwaliteiten van de ene de zwaktes van de andere aanvullen en omgekeerd.

Wanneer een collega jou om informatie vraagt i.v.m. een bepaald dossier, mag je die uiteraard geven, tenzij het vertrouwelijk karakter van die informatie in het gedrang komt.

Bijvoorbeeld vertrouwelijke gegevens, zoals personeelszaken, mag je enkel met bevoegde collega's bespreken, indien nodig.

Ontdek je nalatigheden, misbruiken of misdrijven op de werkvloer, dan breng je hiervan je diensthoofd op de hoogte.

Heb je kritiek op het bestuur, dan mag je uiteraard je mening laten gelden, maar doe dat op een redelijke, respectvolle manier en zorg ervoor dat je in eigen naam spreekt.

## **Art. 5. Objectiviteit**

Als je werkt bij de overheid, moet je het gelijkheidsbeginsel steeds in acht nemen. Dit houdt in dat je burgers, collega's, leveranciers en anderen in gelijke situaties op eenzelfde manier behandelt. Als ambtenaar bewaar je dus op elk moment uw objectiviteit en oefent je je job op een neutrale manier uit.

### **§1. Geen discriminatie**

In de uitoefening van je job mag je niet beïnvloedt worden door persoonlijke (filosofische, politieke of religieuze) overtuigingen, door seksuele geaardheid, geslacht, ras of herkomst. Elke vorm van discriminatie is verboden.

### **§2. Persoonlijke voorkeur en privé-belang**

Je mag een persoonlijke voorkeur of een privé-belang nooit laten meespelen in het nemen van een beslissing of in de uitvoering van een opdracht.

*Voorbeeld. Wanneer je zelf of via een tussenpersoon belangen hebt in bedrijven, organisaties of verenigingen die je in je functie moet beoordelen, dan moet je dit melden aan je diensthoofd. Deze kan het dossier dan aan een collega doorgeven.*

### **§3. Giften en geschenken**

Het is niet toegestaan relatiegeschenken te ontvangen of deel te nemen aan activiteiten die door privé-personen betaald worden, tenzij dit in het algemeen belang van de organisatie is of past in het kader van een normale professionele verhouding. Je dient steeds je diensthoofd hiervan op de hoogte te stellen.

## **Art. 6. Professionaliteit en integriteit**

Professionaliteit spreekt voor zich: handel steeds zoals van jou mag worden verwacht. Wees correct en volledig in de communicatie met de burger. Wanneer je van een bepaalde kwestie niet zo goed op de hoogte bent, laat je dit over aan een collega, of neem je zelf het initiatief door je goed te laten informeren door een bevoegde collega, waarna je de verkregen informatie correct aan de burger kan overbrengen.

Integer zijn betekent letterlijk 'onkreukbaar zijn'. In de praktijk betekent dit het volgende:

- wees eerlijk tegenover je collega's en het bestuur;
- let erop dat je je persoonlijke voorkeur of privé-belangen strikt gescheiden houdt van je werk;
- je werkt in de openbare sector, waardoor je buiten de werksfeer je ook waardig dient te gedragen;
- van belang is ook dat je nooit laat uitschijnen afhankelijk of partijdig te zijn, en dat je bevoordeling en willekeur vermijdt.

*Voorbeeld. Wanneer er druk wordt uitgeoefend om een dossier met voorrang boven andere te behandelen, mag je dan hieraan toegeven?*

In principe mag dit niet. Toch zijn niet alle dossiers even belangrijk.

Dossiers m.b.t. de volkgezondheid of -veiligheid kunnen voorrang behoeven. Let er wel op dat andere dossiers niet onredelijk lang blijven liggen.

## **Art. 7. Het spreekrecht en de spreekplicht**

Als personeelslid heb je vanzelfsprekend een spreekrecht, maar in sommige gevallen ook een spreekplicht.

### §1. Binnen de organisatie

Binnen het stadsbestuur is een soepele communicatie belangrijk, omdat dat bijdraagt tot een goede samenwerking en leidt tot evenwichtige beslissingen.

### §2. Burgers

Wanneer je een gesprek voert met een burger verstrek je enkel neutrale en objectieve informatie, in naam van de overheid. Wil je er een eigen mening over geven, dan moet het voor de burger duidelijk zijn dat het een persoonlijk standpunt betreft. Maak ook duidelijk dat jouw standpunt geen enkele verbintenis inhoudt ten aanzien van de Stad.

### §3. Gegevens

Hoewel je een recht van spreken hebt, moet je ook de plicht tot geheimhouding van bepaalde gegevens in het achterhoofd houden.

Deze gegevens betreffen onder meer gegevens over een intern overleg, vertrouwelijke gegevens en medische, fiscale of sociale gegevens betreffende collega's of burgers.

Deze geheimhoudingsplicht geldt altijd, ook na uw uitdiensttreding, maar is wel ondergeschikt aan grondwettelijke, wettelijke en decretale bepalingen die je tot spreken verplichten. Hiermee doelen we bijvoorbeeld op een getuigenis in de rechtbank.

## **Art. 8. Missie-visie**

De missie-visie van de stad Bilzen is de rode draad doorheen deze deontologische code. Daarom geven we u deze graag nog eens mee :

“Het **KLANTGERICHT** en **KWALITEITSVOL** werken en dit op een **FLEXIBELE** en **INNOVATIEVE** manier, door een grote **ORGANISATIEBETROKKENHEID** die voortvloeit uit een goede onderlinge **COMMUNICATIE** die het **RESPECTVOL SAMENWERKEN** in de hand werkt, wat op haar beurt weer leidt tot het **ZICHZELF KUNNEN ONTWIKKELEN** binnen onze organisatie.”

De deontologische code treedt in werking op 1 januari 2010.