

UITTREKSEL UIT DE NOTULEN VAN DE GEMEENTERAAD

ZITTING VAN WOENSDAG 1 JULI 2020

Aanwezig

Johan Van Tittelboom, burgemeester;
Benjamin Rogiers, Jan Van Damme, Heidi Knop, Ronny Herremans, schepenen;
Hilde Van Impe, schepen - voorzitter BCSD;
Ann Van Ruyskensvelde, voorzitter;
Noël De Smet, Luc Hoorens, Filip De Bodt, Paul De Vuyst, Kristof Callebaut, Jo De Loor,
Jürgen Neyrinck, Linda De Roeck, Patricia Van Ruyskensvelde, Geert Opdecam, Hans Noé,
Steffie Vlaeminck, Stijn Van den Driessche, Els Coppens, Sabrina De Lange, Toon De Bock,
Timothy Desmet, gemeenteraadsleden;
Daniel Adriaens, algemeen directeur

Afwezig

Arlette De Lombaert, gemeenteraadslid

1. Deontologische code voor het gemeente- en OCMW-personeel (9845)

De gemeenteraad, in openbare zitting vergaderd,

Wetten en reglementen

- Het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017 voor het gemeente- en OCMW-personeel

Verantwoording - motivering

- Beleidsdomein, beleidsveld en beleidsitem: BESTUUR EN ORGANISATIE - Overige algemene diensten - Personeel algem.adminstratie
- Strategische doelstelling, beleidsdoelstelling, actieplan en actie: - - -

Verwijzingsdocumenten

- Het besluit van het College van woensdag 15 april 2020 houdende het ontwerp van de deontologische code voor het gemeente- en OCMW-personeel

Essentie van de tussenkomsten

- Zie zittingsverslag

Stemmen

Met eenparigheid van stemmen

BESLIST**Artikel 1**

De gemeenteraad keurt de deontologische code voor het gemeente- en OCMW-personeel goed, zoals hierna weergegeven:

Deontologische code voor het Gemeente- en OCMW-personeel**Waarom krijg je deze deontologische code ?**

Tijdens het werk word je wel eens geconfronteerd met moeilijke situaties of beslissingen. Beslissingen waarbij het onduidelijk is welke keuze de beste is en waarom. Kiezen tussen twee op het eerste zicht evenwaardige oplossingen die elkaar uitsluiten, is niet eenvoudig.

De deontologische code helpt je hierbij. Ze geeft je een aantal gedragsregels om integer te handelen. Dit zijn gedragsregels die elke medewerker minstens moet toepassen. Zo weet jij wat er van jou verwacht wordt, en weten klanten en externe partijen wat ze kunnen verwachten. Niet op alle situaties kan een kant-en-klaar antwoord geboden worden.

Je moet dus altijd zelf blijven nadenken en je bewust blijven van wat het betekent om als ambtenaar integer te handelen.

De deontologische code heeft daarmee ook een beschermende functie. Ze helpt je om risico's te herkennen, om weerstand te bieden aan verleidingen en aan valse of lastig weerlegbare beschuldigingen en om druk van buitenaf te weerstaan. Ze kan je bovendien inspireren om een goede basishouding te vinden bij al je handelingen en beslissingen.

Het doel van deze deontologische code is om:

- Medewerkers te begeleiden in hun dagelijks functioneren
- Goed gedrag te bevorderen en verantwoordelijkheid te stimuleren
- Leren om grenzen te bepalen tussen medewerker en klant maar ook tussen medewerkers onderling of tussen medewerkers en politieke organen
- Het vertrouwen van de klant te krijgen en te behouden
- De waarden en normen binnen onze organisatie te bewaken
- Een leidraad aan te bieden om integer te handelen
- Een open dialoog op gang te brengen tussen medewerkers onderling

Integer handelen heeft te maken met:

Werkgever, medewerkers, klanten en de omgeving respecteren

Eerlijkheid en hierdoor vertrouwen opbouwen

Open en transparante communicatie met oog voor duidelijk aangepaste taal

Betrouwbaarheid door discreet en objectief te handelen

Integriteit gaat over de handelingen en beslissingen van jou als medewerker. Het is geen karaktereigenschap: integriteit gaat niet over wie je bent, maar wel over wat je doet.

Integer handelen is belangrijk omdat een lokale overheid een ingrijpende rol speelt in het leven van de klant of voor een bedrijf: een vergunning verlenen of weigeren, hulp verlenen of stopzetten, subsidie toekennen of intrekken ... Bovendien heeft een overheid toegang tot allerlei persoonlijke of vertrouwelijke gegevens. Het is daarom cruciaal dat men vertrouwen heeft in het gemeente- en OCMW-bestuur. Om dat vertrouwen te winnen en te behouden, moet je als medewerker altijd integer handelen.

#watishtedan?

Deze deontologische code biedt een houvast en helpt oriënteren wanneer er een confrontatie is met de grijze zones in onze werkomgeving. Het zorgt ervoor dat je als medewerker een vertaling van deze code kan maken naar eigen werksituaties. Deze deontologische code is toegankelijk voor alle medewerkers binnen ons gemeente- en OCMW-bestuur. Het is een houvast voor iedereen.

#watishtvooralniet?

Deze deontologische code is geen limitatieve opsomming van wat mag en wat niet mag, geen arbeidsreglement, geen nauwkeurig uiteengezet stappenplan, geen allesomvattend procedurehandboek, geen ongeschreven afspraken. Het is dus geen boekje met do's en don'ts.

#watnu?

Weet je het even niet meer? Zit je met een dilemma? Ga dan een dialoog aan met collega's of met je leidinggevende. Probeer samen de situatie van buitenaf te bekijken en zo inzichten te verwerven die ieder voor zich niet alleen zou kunnen maken. Wees collegiaal en menselijk naar elkaar toe met deze houvast in het achterhoofd.

Op wie is deze code van toepassing ?

Deze deontologische code geldt voor alle medewerkers in dienst van het gemeente- en OCMW-bestuur) van Herzele. De deontologische code is openbaar en raadpleegbaar via de website www.herzele.be.

Staat er ook iets over rechten en plichten in de wet zelf ?

Zeker ! De deontologische code is een aanvulling op die wettelijke bepalingen die in het Decreet Lokaal bestuur van 22 december 2017 staan en die voor alle medewerkers van toepassing zijn en blijven.

Deze wettelijke bepalingen zijn de volgende:

Artikel 188.

§ 1. De personeelsleden oefenen hun ambt op een loyale en correcte wijze uit. De personeelsleden zetten zich op een actieve en constructieve wijze in voor de realisatie van de opdracht en de doelstellingen van de gemeente en van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn, overeenkomstig het organisatiebeheersingssysteem, vermeld in artikel 217 tot en met 220.

§ 2. De personeelsleden respecteren de persoonlijke waardigheid van iedereen.

Artikel 189

§ 1. De personeelsleden hebben spreekrecht tegenover derden over de feiten waarvan ze door hun ambt kennis hebben.

Met behoud van de toepassing van de regelgeving inzake openbaarheid van bestuur is het voor hen verboden feiten bekend te maken die betrekking hebben op:

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.

Het is voor hen verboden feiten bekend te maken als de bekendmaking ervan een inbreuk vormt op de rechten en de vrijheden van de burger, in het bijzonder op het privéleven, tenzij de betrokkene toestemming heeft verleend om de gegevens die op hem betrekking hebben, openbaar te maken.

Deze paragraaf geldt ook voor personeelsleden die hun ambt hebben beëindigd.

§ 2. De personeelsleden die bij de uitoefening van hun ambt nalatigheden, misbruiken of misdrijven vaststellen, brengen een hiërarchische meerdere daarvan onmiddellijk op de hoogte.

Artikel 190. (01/01/2019- ...)

De personeelsleden behandelen de gebruikers van hun dienst welwillend en zonder enige discriminatie.

De personeelsleden mogen, zelfs buiten hun ambt, noch rechtstreeks noch via een tussenpersoon, giften, beloningen of enig ander voordeel dat verband houdt met het ambt, vragen, eisen of aannemen.

Artikel 191. (01/01/2019- ...)

§ 1. De hoedanigheid van personeelslid is onverenigbaar met elke activiteit die het personeelslid zelf of via een tussenpersoon verricht en waardoor:

1° de ambtsplichten niet kunnen worden vervuld;

2° de waardigheid van het ambt in het gedrang komt;

3° de eigen onafhankelijkheid wordt aangetast;

4° een belangenconflict ontstaat.

De personeelsleden mogen geen vergoedingen, wedden, toelagen, presentiegelden of andere tegenprestaties ontvangen van de rechtspersonen waarin zij de gemeente of het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn vertegenwoordigen.

§ 2. (...)

§ 3. Artikel 27, § 1 en § 2, met uitzondering van punt 4°, en artikel 29, § 4, zijn ook van toepassing op de personeelsleden van de gemeente en van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn.

Artikel 192. (01/01/2019- ...)

De personeelsleden hebben recht op informatie en vorming zowel over de aspecten die nuttig zijn voor de uitoefening van hun functie als om te kunnen voldoen aan de bevorderingsvereisten.

De personeelsleden houden zich op de hoogte van de ontwikkelingen en de nieuwe inzichten in de materies waarmee ze beroepshalve belast zijn.

De vorming is een plicht als ze noodzakelijk blijkt voor een betere uitoefening van de functie of voor het beter functioneren van een dienst, of als ze een onderdeel uitmaakt van een herstructurering of reorganisatie van een afdeling, of van een implementatie van nieuwe werkmethodes en infrastructuur.

Artikel 193. (01/01/2019- ...)

De gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn stellen een gezamenlijke deontologische code vast voor het personeel. Die concretiseert de bepalingen van deze afdeling en kan bijkomende deontologische rechten en verplichtingen opnemen, overeenkomstig het organisatiebeheersingssysteem, vermeld in artikel 217 tot en met 220.

Welke organisatiewaarden zitten er achter deze code ?

Binnen het gemeente- en OCMW-bestuur van Herzele worden 5 organisatiewaarden voorop gesteld:

1. **R**espectvol
2. **O**ndernemend
3. **C**ollegiaal
4. **K**lantgericht
5. **I**nteger

Deze waarden tonen waar wij voor staan, wie we willen zijn en hoe we willen samenwerken. Deze deontologische code beschrijft welke verwachtingen er gelden naar iedere medewerker toe om deze 5 waarden waar te maken. Het geeft aan elkeen de verantwoordelijkheid om dit te vertalen naar zijn/haar dagelijkse werking.

Om je als medewerker op weg te helpen bij het professioneel en geëngageerd invullen van je eigen functie, worden deze 5 organisatiewaarden vertaald in concretere handelingen en gedragingen. Er wordt van jou verwacht dat je:

1. Neutraal en onafhankelijk kan werken
2. Loyaal kan samenwerken
3. Transparant kan communiceren
4. Klantgericht kan optreden

Hoe dit er concreet kan uitzien, wordt verder in deze deontologische code beschreven. We hebben ook steeds enkele praktijkvoorbeelden gegeven ter illustratie.

Opmerking:

Binnen de deontologische code wordt gesproken over 'klanten'. Onder 'klanten' verstaan we: interne klanten, burgers, cliënten, leveranciers ... Om de leesbaarheid van deze code te vereenvoudigen, wordt steeds voor eenzelfde term gekozen.

Wat verwachten we van je en wat mag jij verwachten ?

Verwachting 1 - Neutraal en onafhankelijk werken

Integer handelen wil zeggen dat je neutraal en onafhankelijk werkt, zonder vooroordelen. We stellen ons neutraal op en zetten onze vooroordelen opzij. In omgang met anderen laat je je persoonlijke voorkeuren niet meespelen. Je stelt je open op naar iedereen.

Gelijkheidsprincipe

Het gelijkheidsprincipe vormt een centraal element in de opdracht van het gemeente- en OCMW-bestuur: burgers, klanten, bewoners, cliënten en leveranciers hebben het recht om in gelijke gevallen op dezelfde manier te worden behandeld.

	<p>Daarom wordt er van jou verwacht dat je:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ernaar streeft om elke schijn van partijdigheid te voorkomen. • op ieder moment je objectiviteit bewaart. • deze objectiviteit laat overkomen bij derden. Zo niet, zal jouw opinie en/of de opinie van het gemeente- en OCMW-bestuur aan waarde verliezen. • je niet laat beïnvloeden door interne (vb. leidinggevende) of externe druk (vb. politiek).
Respectvol	<p>Je behandelt iedereen met respect. Dat betekent dat je de ander serieus neemt, naar elkaar luistert en fatsoenlijk met elkaar omgaat. Je houdt rekening met ieders rechten en belangen. Dit betekent niet dat je het iedereen altijd naar de zin moet maken.</p>
Non-discriminatie	<p>Iedere vorm van discriminatie is uit den boze. Je laat je bij de uitoefening van je functie niet beïnvloeden door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • filosofische, politieke of religieuze overtuigingen • seksuele geaardheid • geslacht • ras • herkomst • uiterlijke kenmerken: vb. mager vs. dik • personen met een beperking <p>Je mag anderen nooit voortrekken, achterstellen, negeren, kwetsen of pesten omwille van die verschillen.</p>
Persoonlijke voorkeur en belangenvermenging	<p>Persoonlijke voorkeur en overtuiging of je engagement in een vereniging mogen geen weerslag hebben op de objectiviteit waarmee je je taken uitoefent. Je probeert zo veel mogelijk te voorkomen dat privébelangen de objectiviteit van je taakuitoefening beïnvloeden. Je gaat uit jezelf de schijn van belangenvermenging en vriendjespolitiek tegen.</p> <p>Je werkt, om (elke schijn van) belangenvermenging te vermijden, niet mee aan beslissingen waar jijzelf belanghebbende partij bent. Klanten of externe partijen moeten erop kunnen vertrouwen dat de lokale overheid niet bevooroordeeld of partijdig is en dat medewerkers zich niet laten leiden door eigenbelang of verkeerde motieven.</p> <p>Als je in een situatie komt waarin je persoonlijke belangen botsen met de belangen van het gemeente- en OCMW-bestuur, bespreek je dit onmiddellijk met je dienst of leidinggevende.</p>
Combinatie van functies of taken	<p>Je bent je ervan bewust dat sommige van de activiteiten die je uitoefent buiten de werkuren, kunnen zorgen voor belangenvermenging. Als dit het geval zou zijn, geef je dit op voorhand door aan je leidinggevende. Vb. je echtgenoot is aannemer en zelf werk je op de dienst gebouwen.</p>
Giften en geschenken	<p>Giften, geschenken en andere voordelen ontvangen, is niet toegestaan. Maak zelf actief en vooraf duidelijk dat je geen geschenken aanneemt, noch op het werk, noch thuis. Zo zorg je dat je niet in een lastige situatie komt en iemand moet beledigen of voor het hoofd stoten.</p> <p>Kan je toch niet anders dan een geschenk aanvaarden, hou dan de volgende richtlijnen in het achterhoofd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er mag geen enkele (schijn van) wederdienst aan verbonden zijn.

	<ul style="list-style-type: none"> • De materiële waarde moet gering zijn, geld mag nooit aangenomen worden. • Alle geschenken moeten meegedeeld worden aan de leidinggevende. <p>Vraag jezelf altijd af waarom iets wordt gegeven, op welk moment en in welke situatie iets wordt aangeboden en of het aanvaarden ervan past in een normale professionele relatie? Zou je openlijk spreken over het aangeboden geschenk of de gekregen uitnodiging? In twijfelgevallen weiger je de attentie of ga je niet in op de uitnodiging.</p>
--	---

Illustraties	<p>Ik behandel een stedenbouwkundig dossier van een familielid of goede buur steeds zelf. Ik pas, zoals altijd, de geldende regels toe. Kan dit?</p> <p>Mijn klant krijgt leefloon, maar ik weet dat hij zwartwerkt. Dat extraatje kan hij waarschijnlijk goed gebruiken en ik twijfel of ik dit zou melden. Wat zou jij doen?</p> <p>Een schepen vraagt om een dossier voorrang te verlenen. Wat doe je?</p> <p>Op restaurant word je toevallig bediend door een klant voor wie jij onlangs een dossier in orde maakte. Bij de afrekening merk je dat niet alles werd aangerekend. Kan je dit aanvaarden?</p> <p>De wachtzaal zit vol. Een collega van een andere dienst komt tussen en vraagt om snel wat informatie over zijn pensioen op te zoeken. Ik ben steeds behulpzaam, dus ik help mijn collega onmiddellijk verder. Is dit correct?</p> <p>Aan het loket krijg je een anderstalige klant die weigert Nederlands te spreken. Hoe ga je hiermee om?</p> <p>Een mannelijke en vrouwelijke sollicitant behalen even hoge scores op een selectietest voor een functie in een kinderdagverblijf. Een ouder liet je onlangs verstaan dat het bizar is om mannelijke kinderverzorgers te zien spelen met de kindjes. Wie kies je?</p> <p>Als sociaal werker ga je op huisbezoek bij een klant. Bij aankomst staat een hele feestmaaltijd klaar op tafel om je te bedanken. Eet je mee?</p>
--------------	--

Verwachting 2. Loyaal samenwerken

Je streeft naar een vlotte samenwerking met anderen waarbij het belang van de organisatie centraal staat. Samen kunnen we werk maken van een professionele werkomgeving en een aangename werksfeer. We hechten belang aan respect voor elkaar.

... met het bestuur

Je werkt constructief mee aan de uitvoering van het beleid door de beslissingen die werden genomen plichtsgetrouw en met de nodige verantwoordelijkheidszin uit te voeren, rekening houdend met de wet- en regelgeving. Je voelt je verbonden met en zet je actief in voor het belang van het gemeente- en OCMW-bestuur.

Let op: als je opdrachten krijgt die indruisen tegen een bepaalde wetgeving, voer je die niet uit. Je licht je leidinggevende hierover in, uiteraard met de nodige argumenten. Indien je leidinggevende doof blijft voor je opmerking en toch uitvoering verlangt, moet je dit melden aan zijn/haar leidinggevende.

Je werkt constructief en met kennis van zaken mee aan de voorbereiding, de uitvoering en de evaluatie van de opdrachten.

Je stelt je op in het belang van het gemeente- en OCMW-bestuur en je bent je ervan bewust dat het gemeente- en OCMW-bestuur het algemeen belang van de klanten moet behartigen.

Tijdens de diensturen wijdt je je volledig aan je job en voel je je betrokken bij je taken. Je maakt geen ongeoorloofd gebruik van je werktijd.

Je bent eerlijk en maakt geen gebruik van eigendommen van het gemeente- en OCMW-bestuur voor privédoeleinden zoals bv. gereedschappen, materialen, werkkledij of infrastructuur. Je probeert zuinig en efficiënt te werken.

Je gaat altijd op een zorgzame en spaarzame manier om met de middelen die ter beschikking worden gesteld. Bv. printopdrachten, kantoorartikelen, bureaustoelen ...

Je past je binnen je eigen functie flexibel aan veranderingen binnen opdrachten, werkomstandigheden en doelstellingen aan.

... met collega's

Het grootste deel van je tijd breng je door op het werk. Het gemeente- en OCMW-bestuur wil een aangename werkomgeving bieden waarin medewerkers op een professionele en collegiale manier hun taken uitoefenen. Een flexibele inzet van eenieder voor de organisatie van de dienst en het uitwisselen van informatie staat hierbij voorop.

Naar andere collega's toe:

- ben je aanspreekbaar en loyaal.
- ben je beleefd en vriendelijk en zet je je in om collega's te helpen.
- toon je initiatief, neem je verantwoordelijkheid en deel je kennis met hen. Je hebt het recht, maar ook de plicht om je kennis en vaardigheden uit te breiden zodat je je taak goed kan uitoefenen.
- werk je in een open dialoog en opbouwende sfeer naar resultaten. Je bespreekt onenigheden met elkaar.
- hou je rekening met elkaars grenzen en stel je geen gedrag dat de ander als ongewenst ervaart. Wat voor de ene persoon kan, is daarom voor een ander niet altijd aanvaardbaar.
- sta je open voor eventuele opmerkingen op je eigen gedrag.

... met je dienst

Leidinggevenden hebben een bijkomende opdracht rond samenwerken. Leidinggevenden geven het goede voorbeeld en hebben oog voor de omgangsvormen tussen de verschillende mensen in hun dienst.

- Je luistert naar opbouwende kritiek.
- Je doet inspanningen om een goede werksfeer te creëren en tracht de medewerkers te motiveren. Je deelt niet zomaar bevelen uit, maar tracht leidinggevende te zijn voor alle medewerkers en hen te ondersteunen.
- Je schakelt de juiste persoon in op de juiste plaats zodat ieders capaciteiten optimaal benut worden.
- Je communiceert open en duidelijk over zaken die de dienst aanbelangen.
- Je maakt duidelijk wat het bestuur en het management van de dienst en elk individu verwacht.
- Je geeft je medewerkers de middelen die nodig zijn om de doelstellingen te bereiken.

	<ul style="list-style-type: none"> • Je zorgt ervoor dat je medewerkers kunnen rekenen op een eerlijke evaluatie. • Je bespreekt meningsverschillen met je dienst op een open en eerlijke manier.
--	---

Illustraties	<p>Mijn collega behandelt een bepaalde klant altijd kortaf. Hoe reageer je?</p> <p>Ik weet niet goed hoe ik die taak moet aanpakken. Ik volg mijn gevoel en doe het met de beste bedoelingen. Ik wil mijn collega's zeker niet storen in deze drukke tijden. Wat zou jij doen?</p> <p>Net op het moment dat ik pauze wil nemen, komt een klant aan het loket. Ik vraag de klant om later terug te komen. Iedereen heeft recht op pauze. Kan dit?</p> <p>Ik sta in voor de bestelling van het kantoomateriaal. Aan het begin van het schooljaar komen die balpennen ook thuis goed van pas. Enkele balpennen extra bestellen, zal het verschil niet maken. Is dit correct?</p> <p>Een leugentje om bestwil bij mijn collega's moet kunnen. Wie kan er nu niet tegen een grapje? Zou jij dit ook doen?</p> <p>Mijn leidinggevende nam vorige week een onbegrijpelijke beslissing. Ik heb hier moeite mee en voer de bijhorende taak niet uit. Zou jij ook zo omgaan met deze situatie?</p> <p>Ik ben voorzitter van de sportclub. Dit weekend is het eetfestijn en ik zou dringend telefonisch nog wat afspraken moeten bevestigen met de verhuurfirma van de tafels en stoelen en met de zaalverantwoordelijke. Zou jij dit ook doen?</p> <p>Ik gebruik de camionette van het werk om mijn aankopen uit de meubelwinkel te vervoeren. Voor mijn buurman nam ik ook enkele spulletjes mee. Iedereen gelukkig! Kan dit door de beugel?</p> <p>Mijn collega werkt aan het loket vandaag. Ik hoor hoe de dienstverlening wordt uitgelegd, maar merk op dat mijn collega iets vergeet te vermelden. Ik pik hier op in en neem het woord van mijn collega over. Wat vind jij hier van?</p>
--------------	---

Verwachting 3. Helder communiceren

Werken bij het gemeente- en OCMW-bestuur is zoals werken in een glazen huis. Alles wat je doet is transparant, open en wordt nauwlettend in het oog gehouden door de klant.

Een goede ambtenaar spreekt zonneklaar...

Communicatie heeft een grote impact op hoe anderen jou aanzien. Je tracht dan ook altijd op een snelle, duidelijke, begrijpelijke en objectieve manier informatie te geven. Je handelt vanuit eigen beweging en geeft de informatie die relevant is, uiteraard binnen de wettelijke beperkingen.

Tegelijk staan we open voor informatie van anderen. Je bent bereikbaar en toegankelijk voor iedereen die gebruik wil maken van onze dienstverlening, conform de regeling binnen de eigen dienst.

... met burgers, cliënten, bezoekers en verenigingen	<p>Je geeft steeds tijdig correcte en volledige informatie in klare taal. Je vermijdt moeilijke woorden, afkortingen ...</p> <p>Je handelt alle informatievragen even snel en correct af, of ze nu persoonlijk, telefonisch, via mail of per brief zijn doorgegeven.</p> <p>Als je een slechte boodschap moet melden, doe je dit op een kordate doch vriendelijke en begripvolle manier.</p>
--	--

Je baseert je hiervoor op de feiten en gaat niet in op vooroordelen of interpretaties over mogelijke oorzaken en verantwoordelijkheden.

Je denkt na over welk soort informatie je beschikt. Verspreid die informatie alleen als je zeker bent dat het niet over vertrouwelijke gegevens gaat. Je mag op vraag van een burger of uit eigen beweging inlichtingen geven over materies waarvoor je bevoegd bent. Maar beleidsplannen die nog niet rijp zijn voor besluitvorming, of informatie over vertrouwelijke dossiers, mag je niet meedelen.

Je hebt de plicht om informatie die betrekking heeft op een individuele klant geheim te houden, behalve als de betrokkene zijn uitdrukkelijke toestemming daarvoor gegeven heeft of als daarvoor een andere juridische grond is zoals het gedeeld beroepsgeheim.

Je maakt ook geen feiten bekend die betrekking hebben op:

- de veiligheid van het land
- de bescherming van de openbare orde
- de financiële belangen van de overheid
- het voorkomen en bestraffen van strafbare feiten
- het medische geheim
- het vertrouwelijk karakter van commerciële, intellectuele en industriële gegevens
- het vertrouwelijk karakter van de beraadslagingen
- Je maakt geen misbruik van informatie waarover je vanuit je functie beschikt; niet voor jezelf
- en ook niet voor anderen.

Soms ben je op de hoogte van belangrijke aankomende beleidsbeslissingen. Zolang de beslissing niet genomen en bekendgemaakt is, deel je hierover geen informatie mee. Je gebruikt deze voorkennis ook niet om jezelf of anderen te verrijken of te bevoordelen.

Je informeert of de klant tevreden is over onze dienstverlening en geeft eventuele positieve of negatieve opmerkingen door. Je staat zelf open voor alle informatie die de klant je wilt geven. Als de klant bepaalde bedenkingen of suggesties formuleert, toon je hiervoor begrip.

De volgende instructies kunnen je ook helpen:

- Vermeld in elke correspondentie met burgers, cliënten, klanten ... duidelijk jouw contactgegevens. Zo kunnen zij je gemakkelijk bereiken. Duidelijke contactgegevens zijn ook belangrijk in het kader van een klantgerichte klachtenbehandeling.
- Gebruik zowel mondeling als schriftelijk duidelijke en correcte taal.
- Geef in jou contact met klanten heldere en volledige informatie door. Je bezorgt je afdeling een professioneel imago door bekwaamheid en initiatief te tonen.
- Wees behulpzaam voor klanten bij administratieve formaliteiten en je verwijst hen door naar de juiste persoon of afdeling als je hen niet kan helpen.

... met collega's en het bestuur

Je formuleert eigen ideeën en toetst deze af bij anderen. Je verdedigt daarbij een eigen standpunt, maar je staat ook open voor opmerkingen van anderen. Je luistert naar de standpunten van het bestuur en van collega's. Je houdt rekening met de wettelijke beperkingen en bent discreet.

	<p>Zo'n soepele communicatie is een plicht, want ze draagt bij tot een goede werking van de organisatie en evenwichtige beslissingen.</p> <p>Je wisselt uit eigen beweging informatie uit met het bestuur en met collega's. Je bezorgt tijdig informatie die nuttig en bruikbaar is voor de goede afhandeling van dossiers. Hetzelfde doe je wanneer je werk overdraagt aan opvolgers of nieuwe collega's. Je houdt nooit informatie achter.</p> <p>Wanneer je nalatigheden, misbruiken of misdrijven vaststelt, probeer je die, zover als mogelijk, te stoppen. Je brengt je leidinggevende onmiddellijk op de hoogte.</p> <p>Je bent mede verantwoordelijk voor de kwaliteit van onze arbeidsrelaties. Je draagt met je manier van communiceren bij tot een aangenaam, respectvol en stimulerend werkklimaat. Respect ervaren en respect geven creëert open werkrelaties die ervoor zorgen dat je je goed en gewaardeerd voelt, dat je je eigen mening kan uitdrukken en die van je collega's kan aanvaarden.</p> <p>Het gebruik van online communicatiekanalen zoals Whatsapp en Messenger kan in veel gevallen efficiënt en nuttig zijn. Gebruik deze communicatiekanalen naar behoren en enkel waarvoor ze dienen. Wees je bovendien bewust van de gevaren die hieraan verbonden zijn. Vb. cyberpesten, delen van interne foto's ...</p>
... op sociale media	<p>Deelnemen aan sociale media kan de contacten met de samenleving nauwer en intenser maken. Het is een troef voor de organisatie om klanten snel en correct te informeren.</p> <p>Vanuit professioneel oogpunt is deelnemen aan deze sociale media waarschijnlijk niet jouw taakhoud. Laat dit over aan de communicatiedienst of andere diensten die hiervoor toestemming hebben.</p> <p>Als je toch iets schrijft op sociale media, neem dan de richtlijnen van deze deontologische code in acht. Respecteer ook de drie gouden regels:</p> <p>Sociale media zijn transparant. Gebruik je gezond verstand voor je info, foto's, een filmpje of een mening deelt via sociale media. Iedereen leest mee.</p> <p>Communiceer constructief, respectvol, professioneel en positief. Laat je niet verleiden om mee te gaan in een hevige discussie over je werkgever. Spreek je niet kritisch uit over beleidsbeslissingen, collega's of klanten. Spreek nooit in naam van het bestuur. Ongepaste berichten kunnen de reputatie schaden van het bestuur, een collega of jezelf.</p> <p>Jij bent onze belangrijkste ambassadeur. Elk personeelslid moet zich loyaal en respectvol gedragen tegenover het gemeente- en OCMW-bestuur, ook buiten de werkuren. Hou er altijd rekening mee dat je persoonlijke mening geïnterpreteerd kan worden als de mening van het bestuur. Sta stil bij je verantwoordelijkheden als ambtenaar en denk aan je voorbeeldfunctie.</p> <p>Als je een hevige discussie of negatieve zaken over de stad opmerkt, kan je die altijd doorgeven aan de communicatiedienst.</p>
... met de pers	<p>Als iemand van de pers met jou contact opneemt over beleids- of dienstaangelegenheden, verwijst je de pers door naar de bevoegde schep en of algemeen directeur. Je brengt ook de communicatiedienst op de hoogte.</p>

	<p>Je neemt niet uit eigen beweging contact op met de pers. Elk perscontact verloopt via de communicatiedienst. Als een journalist je contacteert op basis van de contactgegevens vermeld in een persbericht, mag je aanvullende inhoudelijke toelichting en meer praktische informatie geven.</p> <p>Je geeft nooit info 'off the record' die een journalist niet mag publiceren.</p> <p>Je deelt nooit vertrouwelijke of interne informatie mee, bv. over dossiers die nog niet volledig goedgekeurd zijn.</p>
<p>... met inachtneming van de privacy en informatieveiligheid</p> <p>Illustraties</p>	<p>Als medewerker van het gemeente- en OCMW-bestuur kom je in aanraking met gevoelige informatie, waaronder persoonsgegevens die jou uit hoofde van je functie bekend worden, maar ook informatie waarvan je weet of redelijkerwijze kunt vermoeden dat deze een vertrouwelijk karakter hebben. Je bent je bewust van het belang van informatieveiligheid als noodzaak voor de professionele uitvoering van je taken.</p> <p>Je hebt kennis genomen van het informatieveiligheidsbeleid van Gemeente en OCMW Herzele en de interne richtlijnen met betrekking tot het zorgvuldig en veilig gebruik van ICT-middelen.</p> <p>Je neemt te allen tijde de privacy van de klant in acht en verwerkt zijn of haar persoonlijke gegevens correct en discreet.</p> <p>Deze discretieplicht, en in voorkomend geval geheimhoudingsplicht, loopt door ook na uitdiensttreding.</p> <p>Wees je ervan bewust dat je toegang kan hebben tot privacygevoelige informatie die iemand anders niet heeft. Wees dus terughoudend in het verstrekken van deze informatie aan collega's of derden. Dit kan onder meer zijn: informatie uit overleg dat aan een eindbeslissing voorafgaat; medische, fiscale, sociale of andere gegevens uit de persoonlijke levenssfeer; vertrouwelijke commerciële, industriële of intellectuele gegevens.</p> <p>Heb je vragen of twijfels, dan kan je altijd terecht bij onze functionaris voor gegevensbescherming.</p> <p>Ik volg een project op. Iemand vraagt mij of ik ook van mening ben dat het allemaal wel heel langzaam verloopt. Zou jij je ongezouten mening geven?</p> <p>Een aanvraag van jouw klant werd niet goedgekeurd en is duidelijk teleurgesteld. Hoe zou jij dit aanpakken?</p> <p>Enkele van mijn vrienden hebben op sociale media kritiek geuit op het gemeente- en OCMW-bestuur en vragen mijn mening. Sluit jij je aan bij de mening van je vrienden?</p> <p>Op het einde van de werkdag vind je een vertrouwelijk document bij de printer. Laat je dit liggen?</p> <p>Ik ben werfleider bij een groot project waarover geregeld in de pers wordt gerapporteerd. De pers komt op mij af en vraagt om wat toelichting te geven. Ik weet perfect waarover het gaat. Zou jij de vragen beantwoorden?</p> <p>Het is druk en alle vrije gespreksruimtes zijn bezet. Ik moet een discrete vraag beantwoorden. Hoe pak jij dit aan?</p> <p>Ik heb een Whatsappgroepje met enkele collega's. Het is altijd fijn om wat foto's van op het werk te delen met elkaar of na te praten over wat er met die andere collega vandaag gebeurde. Doe jij dit ook?</p>

Mijn klant stuurt een vriendschapsverzoek op facebook. Het is door te netwerken en een band op te bouwen met anderen dat we samen dingen kunnen realiseren. Hoe ver ga jij hier in? Is dit correct?

Ik ben enkele weken ziek. Om ervoor te zorgen dat mijn collega's verder kunnen werken aan een document, kan ik het wachtwoord van mijn computer doorgeven. Is dit veilig?

Op de Facebookpagina 'Ge zijt van iejzel asge' lees je (foutieve of negatieve) commentaar op een beslissing of uitvoering van de stad. Reageer je?

Mijn buurvrouw is de tante van een leerling uit mijn klas. Bij een buurtfeestje vertel ik haar over een klein incidentje dat had plaatsgevonden met haar neefje op de speelplaats. Kan dit?

Verwachting 4. Klantgericht optreden

Als werknemer van onze organisatie sta je ten dienste van alle burgers, cliënten, bedrijven en bezoekers zonder onderscheid. Je hebt oog voor alle wensen en behoeften en handelt hiernaar. Je realiseert een kwaliteitsvolle dienstverlening. Dit vraagt een actieve inzet, betrokkenheid en professionaliteit. Je hebt een voorbeeldrol.

Gelijkwaardig	Je behandelt elke klant gelijkwaardig en verzekert een discrete behandeling van zijn/haar vraag. Je stelt prioriteiten zodat je werk op een professionele manier kan verlopen, maar zonder de gelijkwaardige behandeling in gedrang te brengen. Je bent altijd vriendelijk, geduldig, hoffelijk, hulpvaardig en respectvol. Je garandeert een professionele dienstverlening met ruimte voor dialoog en samenspraak.
Behulpzaam	Je bent behulpzaam voor klanten bij administratieve formaliteiten. Je probeert steeds een goed beeld te krijgen van de exacte vraag van de klant vooraleer je actie onderneemt. Je doet wat je kan en beloofd hebt, maar beloof enkel wat je zeker kan verwezenlijken. Je bent bereid om te luisteren naar klanten en tijd te nemen voor hun verhaal, steeds in verhouding met de opdracht.
Oplossingsgericht	Je zoekt naar een oplossing voor het probleem van elke klant of je gaat op zoek naar een antwoord op zijn/haar vraag, voor zover dit past binnen de mogelijkheden van de dienst. Je reageert oplossingsgericht en herstelt tijdig eventuele fouten. Als er geen oplossing voorhanden is, leg je de reden hiervoor uit en verwijst je zo nodig door naar de bevoegde dienst.
Op maat	Je gebruikt in je contacten open en duidelijke taal. Je vermijdt ambtelijk taalgebruik, vakjargon, moeilijke woorden ... Je probeert je boodschap zo verstaanbaar mogelijk te formuleren, aangepast aan de klant. Je geeft altijd volledige informatie.
Efficiënt	Je behandelt dossiers efficiënt en binnen een redelijke termijn. Je hanteert een termijn die je zelf als goede dienstverlening zou ervaren. Uiteraard hou je eerst altijd rekening met de wettelijke termijnen.
Klachten	Je staat open voor klachten, meldingen en suggesties. Ze leveren soms waardevolle informatie op die je kan gebruiken om de werking van de dienst en misschien wel je eigen werk te verbeteren. Je behandelt alle klachten en meldingen volgens de bestaande richtlijnen.
Illustraties	Als medewerker bij de technische dienst werk ik momenteel aan enkele herstellingen in een woonzorgcentrum.

De directeur vraagt om nog een extra klus uit te voeren, nu ik er toch ben. Dat is een kleine moeite. Ga jij in op deze vraag?

Aan het loket gebruik ik zoveel mogelijk moeilijke woorden zodat het voor anderen duidelijk is dat ik complexe dossiers moet behandelen. Dit zal zeker een goede indruk maken. Ga jij akkoord?

Die klant deed heel onbeschoft tegen mij. Als hij zo doet, kan hij nog wat langer wachten op mijn antwoord. Ik leg zijn dossier onderaan de stapel. Is dit correct?

Enkele goede vrienden hebben me geholpen bij de verbouwingen aan mijn huis en ik beloof hen om tickets te regelen voor een evenement in Herzele. Zou jij dit ook doen?

Diezelfde klant komt steeds bij me langs met dezelfde klacht. Ik heb hem al meermaals gezegd dat ik hieraan niets kan veranderen en stuur hem weg. Hoe zou jij reageren?

Ik krijg een vraag waar ik het antwoord niet op weet. Ik zeg dat ik niet vertrouwd ben met de materie en zeg dat men later eens moeten terugkomen. Vind jij dit oké?

Bij een oudercontact met allochtone ouders, merk ik dat hun Nederlands nog niet optimaal is. Hun kinderen zitten nochtans al enkele jaren bij ons op school. Ik pas mijn taalgebruik niet aan. Ga jij akkoord?

Slot

Deze deontologische code geeft niet op alle situaties een pasklaar antwoord. Ze helpt wel bij al je handelingen en beslissingen en beschermt je tegen vergissingen of misstappen door onwetendheid.

Toch zal het soms gebeuren dat je twijfelt. Durf erover te spreken! Het is belangrijk om met elkaar te praten over risico's en morele dilemma's. Zo kan je leren van elkaar. Twijfels met elkaar bespreken kan je helpen bij hoe je moet omgaan met lastige situaties.

Verwijzing naar regelgeving

Niet-exhaustieve lijst van wetten en reglementeringen met betrekking tot de deontologische code:

- Grondwet
- Strafwetboek
- Wetboek van Strafvordering
- Wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motivering van de bestuurshandelingen
- General Data Protection Regulation (GDPR) – Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
- Bestuursdecreet van 7 december 2018
- Wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk
- Wet van 14 december 2000 tot vaststelling van sommige aspecten van de organisatie van de arbeidstijd in de openbare sector
- Wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie
- Wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van discriminatie tussen vrouwen en mannen
- Wet van 10 mei 2007 tot aanpassing van het Gerechtelijk Wetboek aan de wetgeving ter bestrijding van discriminatie en tot bestraffing van bepaalde door racisme of xenofobie ingegeven daden

- Taalwetgeving: Decreet 30 juni 1981 houdende aanvulling van de artikelen 12 en 33 van de bij Koninklijk Besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken wat betreft het gebruik van de talen in de betrekkingen tussen de bestuursdiensten van het Nederlands taalgebied en Particulieren. BS 10 november 1981, 14.149
- Decreet Lokaal Bestuur (DLB) van 22 december 2017
- Rechtspositieregeling gemeente- en OCMW-personeel
- Arbeidsreglement
- Dienstsamenwerking afspraken

Artikel 2

De dienst Personeel staat in voor de verdere opvolging en rapportering van dit dossier.

Artikel 3

De beknopte inhoud van dit besluit zal, in toepassing van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017, opgenomen worden op de besluitenlijst.

(get.) Daniel Adriaens
algemeen directeur

Namens de Gemeenteraad

(get.) Ann Van Ruyskensvelde
voorzitter

Herzele, 6 juli 2020.
Voor eensluidend afschrift.
De gedelegeerde ambtenaar,

Daniel Adriaens
algemeen directeur