

## KAN DIT?

### DEONTOLOGISCHE GEDRAGSCODE

### VOOR MEDEWERKERS

*“Ik werk bij gemeente Beveren en ik ben bijna dagelijks op de baan met een wagen van de gemeente. Het gebeurt wel eens dat we onderweg stoppen bij een bakker of een broodjeszaak. Dit duurt hoogstens een paar minuten en het werk lijdt er niet onder.”*

KAN DIT?

## INLEIDING

Vragen als deze hebben te maken met deontologie of integriteit. **Integer handelen is niet hetzelfde als de wet volgen.** Een handeling of beslissing kan perfect legaal zijn maar niet de meest zorgvuldige. De kernvraag is dus niet: mag het of mag het niet, maar wel: is het goed om zo te handelen?

Iedereen handelt in overeenstemming met algemeen aanvaarde normen of waarden. Ook op het werk word je wel eens geconfronteerd met lastige situaties waarbij je **rechten, belangen en verwachtingen moet afwegen.** Die afweging is niet altijd gemakkelijk. Om onze medewerkers te helpen om een beslissing integer te nemen, hebben wij een deontologisch gedragscode opgesteld. Deze code bevat een 10-tal basisprincipes die elke medewerker moet nastreven. Voor ons zijn die principes het absolute minimum waar elke medewerker zich aan moet houden.

Let op: de deontologische gedragscode geeft **geen pasklare oplossingen voor alle situaties** waarmee je geconfronteerd kan worden. Beschouw de basisprincipes vooral als een houvast. Kom je in een situatie waar de gedragscode geen passend antwoord op heeft, overleg dan met je collega's en/of leidinggevende.

In bijlage zijn er concrete voorbeelden terug te vinden, die ook gebruikt worden tijdens de **dilemmatrainingen** in onze organisatie.

## **BASISPRINCIPES**

Deze code is opgebouwd aan de hand van een aantal principes. De volgorde waarin de principes gerangschikt zijn, is niet van belang. Geen enkel principe staat boven het andere. De principes mogen ook niet op zichzelf bekeken worden. Ze zijn niet absoluut, maar houden elkaar in evenwicht. Er kunnen zich soms spanningen voordoen tussen de principes onderling.

### **1. In mijn werktijd ben ik bezig met mijn werk en niet met privé aangelegenheden.**

Tijdens de diensturen wijd ik mij volledig aan mijn job, ik maak geen ongeoorloofd gebruik van mijn werktijd. Dit wil zeggen dat ik privé telefoons, privé mails, boodschappen, enz. doe in mijn middagpauze of buiten de werktijd. Dat geldt ook voor het voorbeeld aan het begin van dit document.

Als er bijvoorbeeld een dringende telefoon moet gebeuren naar de school van mijn kinderen, dan kan daar uiteraard een uitzondering op gemaakt worden. Maar het blijft een uitzondering, geen regel.

### **2. Ik aanvaard geen geschenken en voordelen die een sfeer van partijdigheid kunnen doen ontstaan, ook niet als ze toekomen op mijn thuisadres.**

De regel is dat we in principe geen geschenken aanvaarden en al zeker geen geld. Wanneer ik een attentie of uitnodiging aangeboden krijg, bespreek ik dit open en eerlijk met mijn leidinggevende. Ik ben hierover ook open naar andere collega's toe. We bekijken of we de attentie of uitnodiging kunnen aanvaarden. Dit is afhankelijk van de omstandigheden (vb. tijdstip in een procedure, professionele verhoudingen, ...). In twijfelgevallen weiger ik de attentie of ga ik niet in op de uitnodiging.

### **3. Ik ben loyaal en zet mijn werkgever niet in een slecht daglicht.**

Ik handel in naam van "Gemeente Beveren" en ik ben mij ervan bewust dat de gemeente het algemeen belang moet behartigen. Ik besef dat ik een onderdeel ben van "de overheid". Dit betekent dat mijn handelen en dat van mijn collega's nauwlettend gevolgd wordt.

Ik hou mij aan de wettelijke voorschriften en algemeen aanvaarde gedragsregels. Ik ben zorgvuldig en correct in mijn contacten met burgers, bezoekers, politici en collega's.

#### **4. Ik stel me collegiaal op in mijn team en ook naar andere diensten.**

Ik ga respectvol om met mijn collega's en ik help collega's in nood. Ik hou er rekening mee dat normen en waarden onderling kunnen verschillen. Ik sta open voor eventuele opmerkingen op mijn eigen gedrag. Ik doe niet aan discriminatie.

Ik werk zowel binnen de dienst als erbuiten in een open dialoog en opbouwende sfeer constructief mee om resultaten te bereiken. Ik bespreek onenigheden met de betrokken personen. Als een collega binnen of buiten mijn dienst info opvraagt, bezorg ik snel alle relevante informatie en hou ik geen gegevens achter.

Ik werk loyaal, open en constructief samen met mijn collega's, leidinggevende en met de beleidsmensen. Ik bespreek meningsverschillen op een respectvolle manier. Wanneer uiteindelijk een beslissing is genomen, help ik om deze snel en efficiënt uit te voeren, ook al verschil ik van mening.

#### **5. Ik werk klantgericht en behandel elke klant gelijkwaardig.**

Onze klanten verwachten een klantgerichte en professionele dienstverlening. Dat betekent dat ik bij klantencontacten hoffelijk en vriendelijk ben. Dat betekent ook dat ik achter de schermen dossiers snel en efficiënt afhandel. Dit vraagt actieve inzet, betrokkenheid en professionaliteit.

Ik verzeker een discrete behandeling van elke vraag. Ik zoek een oplossing voor het probleem van elke klant of ga op zoek naar een antwoord op de vraag (voor zover dit past binnen de mogelijkheden van de dienst). Als er geen oplossing voor handen is, leg ik de redenen hiervoor uit. Ik verwijs de klant door naar de juiste dienst (vb. andere dienst van de gemeente, het ziekenfonds, ...) als ik hem niet kan helpen. Ik vergewis mij er eerst van dat ik hen zeker niet van het kastje naar de muur stuur.

#### **6. Ik zorg er voor dat ik tijdens mijn werk neutraal/onpartijdig blijf.**

Integer handelen wil zeggen dat ik neutraal en onafhankelijk werk. Een integer persoon houdt vast aan normen en waarden, ook als deze van buitenaf onder druk staan. Ik ben eerlijk en betrouwbaar en laat me niet omkopen. Ik kan over mijn gedrag en keuzes verantwoording afleggen.

Ik laat me bij de uitoefening van mijn functie niet beïnvloeden door politieke of religieuze overtuigingen, door seksuele geaardheid, geslacht of herkomst.

Als ik in een situatie kom waarin mijn persoonlijke belangen botsen met de belangen van het gemeentebestuur, of als ik onder druk gezet wordt om een dossier in een bepaalde richting te sturen, licht ik mijn leidinggevende onmiddellijk hierover in.

**7. Ik ga gepast om met vertrouwelijke informatie van de organisatie.**

In mijn job heb ik soms weet van mogelijke belangrijke toekomstige beslissingen van het bestuur. Zolang die beslissingen niet bekend gemaakt zijn, deel ik hierover geen informatie met anderen. Ik gebruik deze kennis niet om mijzelf te verrijken. Ik verspreid informatie niet om anderen de kans te geven zich te verrijken. Dit noemt men ook discretieplicht.

**8. Ik werk op een transparante manier, ik ga voor open communicatie.**

Hoewel we enerzijds vertrouwelijk omgaan met informatie, ben ik wel open en transparant in mijn communicatie. Ik geef steeds correcte en volledige informatie in klare taal. Tegelijk sta ik ook open voor informatie van anderen. Ik ben bereikbaar en toegankelijk voor iedereen die gebruik wil maken van onze dienstverlening.

**9. Ik ben open over mijn neven activiteiten.**

Ik meld nevenfuncties en bijberoepen. Ook de organisatie van privé activiteiten waarbij ik in een andere hoedanigheid met het gemeentebestuur zou samenwerken. Zo voorkom ik belangenvermenging. Vrijwilligerswerk hoef ik niet te melden.

**10. Ik maak geen gebruik van gemeentelijk materiaal voor privé doeleinden.**

Het is niet toegestaan om materiaal van de gemeente (kantoormateriaal, werkmateriaal, voertuigen,...) te gebruiken voor privé doeleinden. Over het gebruik van laptop, gsm,... vind je meer richtlijnen in de ICT gedragscode voor personeel en de personeelsnota mobiel bellen.



## **SANCTIES**

De deontologische code is van toepassing op alle personeelsleden van gemeente en OCMW Beveren, zowel contractueel als statutair.

Er staan sancties op het niet naleven van de deontologische code. We verwijzen hiervoor naar de sancties opgenomen in het arbeidsreglement.

## **DEONTOLOGIE IN PRAKTIJK**

### **Dilemmatraining**

Nieuwe medewerkers oefenen tijdens de onthaaldag een aantal deontologische principes aan de hand van een dilemma-training. Zij zoeken zelf naar de meest gepaste antwoorden bij de concrete cases die aan bod komen en krijgen daarna de correcte antwoorden. Vaak leiden deze gesprekken naar nieuwe voorbeelden, die dan ook opgenomen worden in de dilemmatrainingen.

### **Ondersteuning leidinggevende**

Wanneer je je in een moeilijke deontologische situatie bevindt, dan is er in de eerste plaats je eigen leidinggevende waarbij je terecht kan voor advies. Maar daarnaast kan je ook beroep doen op het team HR van de personeelsdienst, de vertrouwenspersonen van de organisatie of de externe preventiedienst. Zij zullen je zo goed mogelijk helpen om tot een gepaste oplossing te komen.

### **Dossierbespreking**

Op diensten waar men te maken krijgt met deontologisch gevoelige kwesties, kunnen concrete situaties besproken worden tijdens een dienstoverleg of tijdens dossierbesprekingen. Hier ga je samen met de leidinggevende en collega's nadenken over wat de beste aanpak/beslissing is in dit dossier. Ook al wordt dit niet zo letterlijk benoemd, op dat moment ben je bezig met het deontologisch afwegen van beslissingen.

### **Integriteitskamer VVSG**

Als de organisatie te maken krijgt met een zeer complexe deontologische vraag, dan kan er vanuit het MAT beslist worden om de vraag voor te leggen aan de integriteitskamer van VVSG. Zij buigen zich met een aantal experts over de vraag en geven advies. Meer info over de integriteitskamer:

<https://www.vvsg.be/kennisitem/vvsg/reflectiekamer-integriteit>

## BIJLAGE: DILEMMATRaining – KAN DIT?

- 1. Je bent voorzitter van een vereniging. Je organiseert dit weekend een eetfestijn en er moet dringend nog iets geregeld worden. Mag je dit doen vanop het werk? (principe 1)**

Zulke afspraken maakt je in je vrije tijd. Tijdens de werkuren is dit niet toegelaten. Je kan uiteraard je (middag)pauze gebruiken om de nodige mensen te bereiken.
- 2. Na behandeling van een moeilijk dossier krijg je een doosje pralines aangeboden van de klant. Mag je dit aanvaarden? (principe 2)**

Er is geen bezwaar tegen het aanvaarden van een kleine attentie als bedankje. Je meldt dit wel aan je leidinggevende en je bent hierover open tegen jouw collega's.
- 3. Er wordt een straat heraangelegd in de gemeente. Een buurtbewoner vraagt of je ook niet van mening bent dat het wel heel langzaam verloopt. Mag je je eigen mening geven? (principe 3)**

Je aanvaardt de mening van anderen, maar je reageert professioneel en uit je mening op een redelijke en constructieve manier.
- 4. Je bent schoonmaakster op een school. Je merkt schade op aan het gebouw. Moet je dit melden, dit is toch niet uw taak? (principe 4)**

Als schoonmaakster heb je een heel goed zicht op de staat van onze gebouwen en materiaal. Wij rekenen er op dat je gebreken doorgeeft.
- 5. Jij en je collega hebben het beiden erg druk. Je merkt dat je collega een deadline niet gaat halen. Wat doe je? (principe 4)**

Samenwerken is collegialiteit tonen en helpen als het nodig is. Jouw eigen takenpakket is natuurlijk belangrijk, maar ook de resultaten van het team of de dienst is een gedeelde verantwoordelijkheid.
- 6. Je hebt een klant aan de balie die begint te roepen en te schelden. Moet je zo iemand vriendelijk behandelen? (principe 5)**

Je behandelt de klant steeds correct en vriendelijk, zelfs als deze zich boos maakt. Als de agressie uit de hand loopt, dan stop je het gesprek onmiddellijk.
- 7. Je bent bezig om een put te herstellen in de straat. Een buurtbewoner die daar voorbij wandelt zegt: "Voor mijn huis ligt ook zo een put. Kan je die niet ineens mee herstellen?". Wat zeg je? (principe 5)**

Je staat de burger vriendelijk te woord en legt uit dat dit niet zomaar 'er tussen' kan genomen worden gezien de planning. Je noteert wel de nodige gegevens of verwijst de burger naar het meldpunt waar hij zelf die vraag kan stellen aan de juiste dienst.

**8. Wat doe je als een raadslid je vraagt om een dossier voorrang te geven? (principe 6)**

De tussenkomst van een politicus om een administratieve procedure in één welbepaald dossier te bespoedigen is niet toegelaten. Dit zorgt voor een ongelijke behandeling van klanten. In zo een geval licht je jouw leidinggevende in. Het is wel toegestaan om een stand van zaken te geven over een lopend dossier wanneer raadsleden informatie vragen.

**9. Mag je een stedenbouwkundig dossier van een kennis/familie zelf behandelen? (principe 6)**

Je blijft in je werk steeds neutraal en behandelt elk dossier objectief. Je brengt je leidinggevende op de hoogte en bespreekt of je al dan niet het dossier mag behandelen.

**10. Een goede kennis van jou vraagt je de lijst van alle bewoners in zijn straat om een straatfeest te organiseren. Geef je dit mee? (principe 7)**

In kader van de wet op de privacy (GDPR) kan je geen lijsten meegeven met iemand, ook niet aan mensen die je heel goed kent en vertrouwt.

**11. In een bepaald dossier ontvang je verschillende signalen van twee schepenen. Ze contacteren je afwisselend en vragen om rekening te houden met politiek prioriteiten die tegenstrijdig zijn. Hoe ga je hiermee om? (principe 8)**

Bespreek deze situatie met je leidinggevende. Deze neemt contact op met het betrokken afdelingshoofd die in verder overleg kan gaan met de schepenen in kwestie.

**12. Je helpt als vrijwilliger bij het Rode Kruis. Moet je dit melden? (principe 9)**

Indien je in je vrije tijd werkt als vrijwilliger, is er geen meldingsplicht.

**13. Mag je de boormachine van het werk meenemen om thuis te gebruiken? Je gaat er heel voorzichtig mee om en je brengt het morgen terug mee. (principe 10)**

Nee, het is verboden om arbeidsmiddelen en –materialen aan te wenden voor eigen gebruik.

- ✓ Nog meer dilemma's kan je raadplegen op intranet.
- ✓ Heb je nog andere dilemma's of deontologische vraagstukken die we als voorbeeld kunnen gebruiken tijdens de opleidingen? Bezorg ze dan zeker aan de kwaliteitsmedewerker.