

## Deontologische code voor de personeelsleden van het OCMW Heusden-Zolder

De inwoners van de gemeente, de politici, de cliënten, de bezoekers en iedereen die hier werkt, verwachten van ons als personeelslid dat wij een optimale bijdrage leveren aan het bestuur en de werking van het OCMW. Het is belangrijk dat wij ons hiervan bewust zijn en hier conform naar de missie van het OCMW handelen.

Tijdens onze dagelijkse werking komen we allemaal wel eens in een situatie terecht waarvan wij denken: wat moet ik hier nu mee doen? Wat mag / kan wel of net niet? In een aantal gevallen is het antwoord op dergelijke vragen heel eenvoudig maar vaak ook niet.

In deze '**gedragscode**' vind je een aantal richtlijnen die in dergelijke situaties houvast geven.

Deze code is opgebouwd rond de volgende basiswaarden:

- Klantgerichtheid
- Onafhankelijkheid
- Zorgvuldigheid
- Discretie
- Respect
- Professionaliteit
- Samenwerking

Iedereen heeft bij de uitoefening van zijn/haar functie de eigen, individuele verantwoordelijkheid voor alles wat hij/zij doet of laat en moet daarover verantwoording kunnen afleggen.

Bovendien heeft iedereen die leiding geeft de verantwoordelijkheid dat wij deze gedragscode met zijn allen zo goed mogelijk naleven.

Bij twijfels of vragen over de concrete toepassing kan je bij je leidinggevende terecht.

### **Klantgerichtheid**

Je levert dienstverlening en doet dit op een correcte en consequente wijze. Hierdoor tracht je het vertrouwen van klanten te krijgen en dit steeds verder te versterken. Je toont begrip voor anderen, door je in hun situatie te plaatsen.

### **Onafhankelijkheid**

door iedereen gelijk te behandelen, los van persoonlijke voorkeuren of beïnvloeding. Door iedere schijn van partijdigheid en afhankelijkheid te vermijden.

### **Zorgvuldigheid**

bij de taak die je uitvoert, voor de spullen waarmee je werkt, voor de tijd die je te besteden hebt. Dit met de nodige flexibiliteit. Je geeft verantwoording voor alles wat je doet. Je geeft toe als het eens misgaat. Je belangrijkste leidraad is: afspraak is afspraak. Je creëert helderheid door te laten zien wat je doet en te vertellen waarom je het zo doet.

### **Discretie**

door te laten merken dat informatie bij jou in goede handen is. Door hieraan extra aandacht te geven als het gaat om privégegevens van wie dan ook. Door ook te zwijgen als het gesprek over vertrouwelijke dingen gaat die met je werk te maken hebben.

### **Respect**

voor iedereen: burgers, mandatarissen en collega's

### **Professionaliteit**

in de uitoefening van je vak en bij de ontwikkeling van je vaardigheden.

### **Samenwerking**

door je hulp aan te bieden als die nodig is en om hulp te vragen als jij die nodig hebt.

## Klantgerichtheid

Je helpt de cliënten van het OCMW op een professionele en klantgerichte manier. Je behandelt de cliënt op een manier waarop je zelf wenst behandeld te worden.

- Je bent vriendelijk en zakelijk bij cliëntcontacten en handelt de dossiers snel en efficiënt af.
- Je neemt initiatief als het nodig is.
- Je stelt je bereikbaar op voor de cliënt. Dit betekent onder meer dat je in je correspondentie met cliënten steeds je naam, je functie en je contactgegevens vermeldt.
- Je geeft steeds heldere en volledige informatie.
- Zowel in mondelinge als in schriftelijke communicatie gebruik je duidelijke en correcte taal.
- Indien nodig wijs je de cliënt door op een snelle en accurate wijze.
- Klachten neem je correct op. Ook al wordt de tegenpartij geëmotioneerd, dan nog blijf je beleefd, wat niet wil zeggen dat je de cliënt in alle situaties gelijk moet geven.

## Onafhankelijkheid

Je behandelt de gebruikers van je dienst welwillend en zonder enige discriminatie of schijn van partijdigheid of afhankelijkheid.

- Je probeert zoveel mogelijk te voorkomen dat privébelangen de objectiviteit van de taakuitoefening kunnen beïnvloeden. Doet zich een dergelijke situatie voor, dan breng je jouw leidinggevende op de hoogte en onthoud jij je van tussenkomst of advisering in deze aangelegenheid.
- Je vermijdt elke schijn van partijdigheid en afhankelijkheid.
- Je mag zelf of via een tussenpersoon geen enkele activiteit verrichten waardoor:
  - de ambtsplichten niet kunnen worden vervuld;
  - de waardigheid van het ambt in gedrang komt;
  - de eigen onafhankelijkheid wordt aangetast;
  - een belangenconflict ontstaat.
- Je persoonlijke voorkeuren en overtuigingen of het engagement in een vereniging mogen geen weerslag hebben op de objectiviteit waarmee de taken worden uitgeoefend.
- Baliepersoneel draagt geen kledij of symbolen die uiting geven aan zijn of haar religieuze, levensbeschouwelijke of politieke overtuiging omdat dit de beeldvorming van een objectieve en neutrale openbare dienstverlening in de weg staat.
- In je contacten, zowel schriftelijk als mondeling, wordt het Nederlands gebruikt.
- Je mag rechtstreeks of via een tussenpersoon geen giften, geschenken of uitnodigingen vragen of eisen.
- Jij aanvaardt relatiegeschenken, gunsten en uitnodigingen voor etentjes, activiteiten, bedrijfsbezoeken alleen wanneer de volgende voorwaarden gelijktijdig voldaan zijn:
  - ze vertegenwoordigen een geringe materiële waarde;
  - ze verplichten tot geen enkele gunst of wederdienst;
  - ze kaderen in een normale professionele verhouding en staan niet in verband met een concreet dossier of toekomstige ambtelijke beslissing of advies;
  - ze brengen de objectiviteit niet in het gedrang;
  - de leidinggevende wordt hiervan op de hoogte gebracht.
- Je aanvaardt nooit een geldsom.

## Zorgvuldigheid

Je bent er je van bewust dat je werkt namens het bestuur, met de middelen van en in het belang van het bestuur. Dit vereist een zorgvuldige omgang met bevoegdheden en middelen. Je bent verantwoordelijk voor alles wat je doet of laat en je moet daarover verantwoording kunnen afleggen.

- Je moet rekening houden met het gegeven dat werktijd, tijd is van de werkgever en dat zorgvuldig met deze tijd moet worden omgesprongen. Daarom respecteer je de werkuren die op jou van toepassing zijn zoals vastgesteld in het arbeidsreglement.
- Je moet je werk uitvoeren met zorg, in eer en geweten, op de voorgeschreven tijd, plaats en voorwaarden. Te laat op het werk komen, een werkonderbreking of het vroegtijdig verlaten van de werkplaats zijn onderworpen aan een voorafgaandelijke toelating van de leidinggevende (behalve in geval van overmacht of een wettelijke reden).
- Eigendommen toebehorend aan het bestuur mag je niet voor privédoeleinden gebruiken.
- Je draagt zorg voor de gebouwen, de eigen werkplaats en de ter beschikking gestelde middelen.
- Je zorgt er voor dat de eigen werkplek steeds ordelijk en net blijft.
- Bij je handelingen denk je ook aan het financieel aspect. Je vermijdt nodeloze kosten.
- Voor je eigen veiligheid en die van anderen, dien je je steeds te houden aan de veiligheidsvoorschriften.
- Adviezen, opties en voorstellen formuleer je op basis van een precieze, volledige en praktische voorstelling van de feiten.
- Je geeft toe als het eens misgaat en probeert te leren uit je fouten.

## Discretie

Je oefent je functie uit met de nodige discretie en vertrouwelijkheid. Je hanteert dit principe eveneens bij de uitoefening van je spreekrecht en spreekplicht.

- Je hebt spreekrecht ten aanzien van derden met betrekking tot de feiten waarvan je kennis hebt uit hoofde van je ambt.
- Het is verboden om feiten bekend te maken als de bekendmaking ervan een inbreuk vormt op de rechten en de vrijheden van de burger, in het bijzonder het privéleven, tenzij de betrokkene toestemming heeft verleend om de gegevens die op haar of hem betrekking hebben, openbaar te maken.
- Je houdt vertrouwelijke informatie geheim voor iedereen die niet bevoegd is om er kennis van te nemen.
- Het is verboden om feiten bekend te maken die te maken hebben met:
  - de veiligheid van het land
  - de bescherming van de openbare orde
  - de financiële belangen van de overheid
  - het voorkomen het bestraffen van strafbare feiten
  - het medisch geheim
  - het vertrouwelijk karakter van commerciële, intellectuele en industriële gegevens
  - het vertrouwelijk karakter van de beraadslaging
- Indien de pers je contacteert over beleidsaangelegenheden dan verwijst je naar de voorzitter van het OCMW of de secretaris indien het om personeelszaken gaat.
- Deze geheimhoudingsplicht geldt tijdens en na de tewerkstelling bij het OCMW.

## Respect

Je oefent je job uit met het nodige respect ten aanzien van iedereen met wie je in contact komt. Je respecteert genomen beslissingen en regelgeving.

- Je toont respect en waardigheid in contact met andere personeelsleden, cliënten of bezoekers.
- Je doet of zegt niets wat als een inbreuk op de waardigheid van een ander kan beschouwd worden.
- Pesten, geweld of ongewenst seksueel gedrag, zowel door middelen van woorden als door feitelijke handelingen of gedragingen is verboden.
- Je houdt je aan de bepalingen die opgenomen zijn in het alcohol- en drugsbeleid.
- Jouw voorkomen en de keuze van je kleding getuigen van respect voor de ander. Indien de kleding van jouw leefgemeenschap sterk afwijkt van de gangbare kleding van de bevolking zal je respect tonen door oog te hebben voor de effecten hiervan. In dialoog met je leidinggevende zal je afspraken naleven omtrent het dragen van gepaste kleding tijdens de taakuitvoering.

## Professionaliteit

Je oefent je functie op een loyale en een integere wijze uit, onder het gezag van jouw leidinggevende, die verantwoordelijk is voor de gegeven opdrachten.

- Je weet wat je functie inhoudt en beschikt over de vereiste kennis en vaardigheden om deze goed te vervullen.
- Je neemt taken serieus, je neemt werk spontaan op en voert het vlot en met de nodige verantwoordelijkheidszin uit en bent bereid een extra inspanning te leveren als het werk daarom vraagt.
- Je realiseert je doelstellingen op een kwaliteitsvolle wijze. Je bent je bewust van het effect op anderen en de organisatie wanneer je deze doelstellingen niet bereikt.
- Je houdt je op de hoogte van de ontwikkelingen en nieuwe inzichten in de materies waarmee je beroepshalve belast bent.
- Vorming is een plicht indien ze noodzakelijk blijkt voor een betere uitoefening van je functie of het functioneren van je dienst, of als ze een onderdeel uitmaakt van een herstructurering of reorganisatie van je afdeling of een implementatie van nieuwe werkmethodes en infrastructuur.
- Je hebt recht op informatie en vorming zowel met betrekking tot aspecten die nuttig zijn voor de uitoefening van de functie als om te kunnen voldoen aan de bevorderingsvereisten.
- Eens een beslissing genomen, schaar je je achter die beslissing en voer je die loyaal uit, ook al strookt deze niet met je persoonlijk standpunt.

## Samenwerking

Het geheel is meer dan de som van de delen. Daarom kijk je bij de uitvoering van je functie best ook eens over de grenzen van je eigen dienst / afdeling / gemeente heen. Weet dat een goed resultaat nooit alleen van jou of jouw dienst / afdeling afhangt.

- Je dient je op een actieve, flexibele en constructieve wijze in te zetten voor de realisatie van de opdracht en de doelstellingen. Iedereen dient te streven naar een vlotte samenwerking, waarbij de missie van het OCMW centraal staat.
- Je streeft naar een open dialoog en constructieve samenwerking.

- Je deelt uit eigen beweging of op vraag van collega's, informatie mee als die nuttig of bruikbaar kan zijn voor de goede afhandeling van een concreet dossier. (Hierbij wordt er steeds rekening gehouden met het eventuele vertrouwelijke karakter van informatie).
- Bij overdracht van taken wordt de nodige informatie verstrekt.
- Gesprekken tussen personeelsleden onderling, tussen personeelsleden en mandatarissen en aanwezigen tijdens vergaderingen verlopen in het Nederlands. De enige uitzondering hierop zijn internationale uitwisselingscontacten.
- Je brengt je hiërarchisch overste op de hoogte indien je nalatigheden, misbruiken of misdrijven vaststelt.
- Je steekt je energie in samenwerking door:
  - het vlot nakomen van afspraken;
  - opbouwende kritieken te geven over de manier van (samen)werken;
  - ideeën te lanceren om resultaten te verbeteren;
  - te luisteren naar kritieken en er wat mee te doen;
  - het creëren van een goede werksfeer;
  - het geven van collegiale steun.
- Indien je een leidinggevende functie hebt:
  - stel je je aanspreekbaar op;
  - vertel je je medewerkers op tijd, helder en volledig wat ze over hun werk en dienst moeten weten;
  - communiceer je duidelijk over je verwachtingen en stel de nodige middelen ter beschikking zodat deze verwachtingen kunnen ingevuld worden;
  - zorg je er voor dat je medewerkers kunnen rekenen op een eerlijke en objectieve evaluatie.

Het niet naleven van deze gedragscode heeft gevolgen voor de evaluatie. Bovendien kunnen de sancties voorzien in het arbeidsreglement toegepast worden.