

# Deontologische code voor de personeelsleden van de stad en het OCMW Diest

De burgers, de schepenen en raadsleden, de bedrijven, de bezoekers en alle personeelsleden, verwachten van ons dat wij een optimale bijdrage leveren aan het bestuur en de werking van de stad en het OCMW. In vele ogen zijn wij dé stad. Het is belangrijk dat wij ons hiervan bewust zijn en hier naar 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 eenvoudig, maar vaak ook niet.

In deze code vind je een aantal richtlijnen die in dergelijke situaties houvast geven.

Voor de schepenen en raadsleden van de stad en het OCMW Diest is er ook een aparte deontologische code opgesteld. De twee deontologische codes sluiten bij elkaar aan.

Deze code is opgebouwd als volgt:

- 1. Loyaliteit (Toewijding)**
- 2. Samenwerken**
- 3. Klantgerichtheid**
- 4. Betrouwbaarheid**
- 5. Objectiviteit**
- 6. Beroepsgeheim, spreekrecht, spreekplicht**

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 om er op toe te zien dat wij deze code met z'n allen zo goed mogelijk naleven.

Bij twijfels of vragen over de concrete toepassing kan je bij je leidinggevende, het managementteam, de algemeen directeur of de personeelsdienst terecht.

Meldingen in verband met overtredingen tegenover de deontologische code en het verder gevolg hieraan gegeven, worden toegevoegd aan het persoonlijk dossier van het personeelslid. Dit betekent:

- Voor statutaire personeelsleden:  
Overtredingen tegenover de deontologische code kunnen aanleiding geven tot het opstarten van een tuchtrechtelijk dossier.
- Voor contractuele personeelsleden:  
Overtredingen tegenover de deontologische code kunnen aanleiding geven tot sancties zoals voorzien in het arbeidsreglement.

## 1. LOYALITEIT (TOEWIJDING)

### Toelichting

Loyaliteit ten opzichte van de organisatie betekent de belangen, missie en visie van de stad en het OCMW Diest respecteren, steunen en uitdragen.

Loyaliteit ten opzichte van collega's betekent dat we het opnemen voor elkaar.

Loyaliteit betekent ook de onderrichtingen en regelgeving respecteren.

### Dat doen we concreet door:

- Steeds te handelen volgens de belangen van de stad en het OCMW Diest.
- Het belang van de stad en het OCMW Diest te laten primeren op eigenbelang.
- Alle onderrichtingen in deze deontologische code te respecteren.
- Beleid en leidinggevenden te steunen in hun beslissingen en deze tijdig, zorgvuldig en volgens de onderrichtingen en regelgeving uit te voeren.
- Ons loyaal op te stellen ten opzichte van onze collega's door elkaar te informeren en te ondersteunen.
- Ons als leidinggevende loyaal op te stellen ten opzichte van onze medewerkers door aanspreekbaar te zijn, hen voldoende te informeren, de nodige ondersteuning te bieden en correct te evalueren.

### Praktijkvoorbeelden

- Onenigheden bespreek ik met mijn collega's en/of leidinggevende.
- Ik behandel mijn collega's met eerbied en respect. Ik roddel niet over mijn collega's.
- Een schepen/raadslid/burgemeester vraagt me om aan een dossier voorrang te verlenen. Ik breng mijn leidinggevende hiervan op de hoogte. Hij/zij gaat hierover in dialoog met de algemeen directeur en/of het managementteam.
- Wanneer ik op sociale media mijn mening wil uiten, doe ik dit steeds met respect voor de acties en beslissingen van het bestuur. Ook hier stel ik mij ten allen tijde loyaal op.

## 2. SAMENWERKEN

### Toelichting

We zijn collegiaal, wisselen vlot informatie uit en werken in teamverband aan een gemeenschappelijk doel. We leren van elkaar, geven elkaar de nodige ondersteuning en geven elkaar zoveel mogelijk rechtstreekse feedback op een positieve, opbouwende manier.

### Dat doen we concreet door:

- Initiatief te nemen en taken zo goed mogelijk uit te voeren.
- Informatie waarover we beschikken en die onze collega kan helpen bij zijn/haar werk spontaan te geven.
- Regelmatig te bevragen of alles duidelijk is en zelf vragen te stellen indien iets niet duidelijk is.
- Onze collega te respecteren ook als hij/zij een andere mening heeft.
- In onderling akkoord duidelijke afspraken te maken en na te komen.
- Voldoende aandacht te besteden aan het geven van positieve feedback.
- Bij een minder vlotte samenwerking collega's hierover rechtstreeks aan te spreken in een rustige omgeving zodat discretie verzekerd is.
- Bij een probleem ons te focussen op de oplossing, waardoor we er positiever mee omgaan en sneller een oplossing vinden.

### Praktijkvoorbeelden

- Mijn collega heeft het erg druk en moet vandaag echt een aantal zaken afwerken. Ik bied hem/haar spontaan mijn hulp aan en laat mijn eigen, minder dringende taken even wachten.
- Mijn collega heeft een opmerking gemaakt die nogal nors overkomt; ik ga even bij hem/haar langs om mijn gevoel hierover met hem/haar te bespreken.
- Frustraties, ongenoegen, geschillen zet ik niet op mail, maar bespreek ik persoonlijk, op een aanvaardbare manier, met mijn collega's.
- Mijn team heeft een moeilijke situatie goed aangepakt. Ik geef hen de feedback dat ik dit erg waardeer.
- Wanneer een collega en ik van mening verschillen in het bijzijn van een derde drijven we dit meningsverschil niet ten spits, maar klaren we dit samen uit, na het vertrek van de derde.

### 3. KLANTGERICHTHEID

#### Toelichting

We bieden een klantvriendelijke en professionele dienstverlening aan. We luisteren actief, vragen en problemen behandelen we efficiënt en doeltreffend. We werken hiervoor samen met collega's over de verschillende diensten heen.

#### Dat doen we concreet door:

- Ons in de plaats te kunnen stellen van anderen om hun houding en reacties te begrijpen.
- Aandachtig te luisteren en initiatief te nemen als dat nodig is.
- Te communiceren op een verstaanbare, vriendelijke, volledige en correcte manier.
- De klant in contact te brengen met de juiste persoon of dienst indien wij hem/haar niet kunnen helpen of een dossier door te zenden naar de juiste instantie en de klant van dit doorzenden op de hoogte te brengen.
- Dossiers, opdrachten en taken efficiënt en tijdig af te handelen.

#### Praktijkvoorbeelden

- Ik vermeld in elk contact met een klant mijn contactgegevens/de contactgegevens van de dienst zodat de klant mij/de betrokken dienst makkelijk kan bereiken.
- Tijdens de afwezigheid van mijn collega rinkelt zijn/haar telefoon. Ik neem op en luister aandachtig naar de vraag van de klant. Wanneer ik de vraag niet kan beantwoorden, noteer ik de vraag en vermeld dat ik ze doorgeef aan mijn collega.
- Een klant maakt zich boos. Ik probeer zelf rustig, correct en beleefd te blijven en erachter te komen wat de klant precies dwars zit en kijk wat ik binnen de regels hieraan kan doen.
- Een klant spreekt me aan over een werk dat ik op dat moment aan het uitvoeren ben en stelt zich hierbij vragen. Ik verwijs hem/haar door naar mijn leidinggevende.

## 4. BETROUWBAARHEID

### Toelichting

In de uitoefening van onze job handelen we volgens de geldende regelgeving, onderrichtingen, algemeen aanvaarde normen en nemen we onze verantwoordelijkheid op.

### Dat doen we concreet door:

#### 4.1. *Integer (juist/eerlijk) handelen:*

- Oplossingsgericht te werken door zelfstandig passende beslissingen te nemen en de nodige acties uit te voeren.
- Vragen of problemen waarop we geen antwoord vinden te bespreken met leidinggevend en collega's.
- Bereid te zijn om te leren uit fouten en vergissingen.
- Geen misbruik te maken van voorkennis. Zolang beslissingen niet bekend gemaakt zijn praten we er niet over.
- Tijdens de diensturen niet onder invloed van alcohol of drugs te zijn.

### Praktijkvoorbeelden

- Ik sta voor een dilemma: ik moet een taak uitvoeren/een beslissing nemen waarmee ik het moeilijk heb. Ik bespreek dit met mijn leidinggevende en samen bekijken we hoe ik best handel.
- Ik heb een fout gemaakt die nu rechtgezet moet worden. Ik neem mijn verantwoordelijkheid op door hier eerlijk voor uit te komen en zoek mee naar een oplossing. Ook mijn leidinggevende neemt zijn/haar verantwoordelijkheid op. Hij/zij ondersteunt me bij het rechtzetten van de fout en samen bekijken we hoe we gelijkaardige fouten in de toekomst kunnen vermijden.
- Ik ben eerlijk bij het indienen van gemaakte kosten.

#### 4.2. *Verantwoord omspringen met eigendommen van de organisatie:*

- Zorg te dragen voor de eigendommen van de stad en het OCMW Diest en ze niet te gebruiken voor privédoeleinden.
- Kosten- en milieubewust te werken en zuinig om te springen met energie.
- De werkuren te respecteren en verantwoord om te gaan met de werktijd.

### Praktijkvoorbeelden

- Ik gebruik geen arbeidstijd, dienstvoertuigen, materiaal of beroepskledij van de stad Diest voor privédoeleinden.
- Ik doe geen privéboodschappen of privéverplaatsingen tijdens mijn diensturen.
- Ik gebruik internet, telefoons volgens de richtlijnen die hierover bestaan.

#### 4.3. *Zorg dragen voor het imago van de stad en het OCMW Diest:*

- Ons op een zodanige wijze te gedragen dat het vertrouwen van het publiek in de werking van de stad en het OCMW Diest niet wordt aangetast.

### Praktijkvoorbeelden

- Ik doe geen beledigende uitspraken over mijn collega's, het stads- of OCMW-beleid.
- Ik vermijd ongepast woordgebruik.
- Ik draag gepaste kledij op het werk.

## 5. OBJECTIVITEIT

### Toelichting

We benaderen alle klanten op een gelijkwaardige en respectvolle manier zodat zij aan het contact een goed gevoel overhouden. We discrimineren niet, we stellen ons neutraal op en staan open voor andere meningen en overtuigingen. We sluiten persoonlijke voorkeuren en privébelang uit.

### Dat doen we concreet door

#### *5.1. Niet discrimineren:*

- Het nodige respect op te brengen voor de waardigheid, de gevoelens en overtuigingen van klanten en collega's.
- Geen onderscheid te maken op grond van: geslacht, ras of herkomst, etnische afstamming, godsdienst of overtuiging, handicap, leeftijd, burgerlijke staat, verstandelijk vermogen, voorkomen of seksuele geaardheid.

#### *5.2. Persoonlijke voorkeuren uitsluiten:*

- Geen godsdienstige, ideologische of filosofische propaganda te voeren of politiek actief te zijn tijdens de diensturen.
- Aan de algemeen directeur te melden wanneer we naast onze functie bij de stad of het OCMW Diest nog een andere beroepsactiviteit willen uitoefenen.
- Bij het krijgen van een cadeau van een klant steeds onze leidinggevende te verwittigen. We aanvaarden nooit geld.
- Geen handel te drijven met of geen goederen te leveren aan onze klanten tijdens de werkuren, waaruit we persoonlijk voordeel halen.

### Praktijkvoorbeelden

- Ik verwittig mijn leidinggevende als ik een dossier behandel van een familielid of van een organisatie of persoon die ik goed ken.
- Een klant die zeer tevreden is over mijn dienstverlening, geeft me geld om me te bedanken. Ik bedank de klant hiervoor, maar zeg hem/haar dat ik dit niet kan aannemen. Ik vermeld hierbij dat goeie dienstverlening immers mijn taak is.

## 6. BEROEPSGEHEIM, SPREEKRECHT, SPREEKPLICHT

### Beroepsgeheim

#### Toelichting

Spreekrecht en spreekplicht worden beperkt door het beroepsgeheim. Dingen die hieronder vallen mogen we niet zeggen. Bij twijfel contacteren we de leidinggevende.

Geheimhoudingsplicht kan onder meer gaan over:

- Medische, sociale, fiscale of andere gegevens uit de persoonlijke levenssfeer van klanten, collega's of relaties van de stad en het OCMW Diest.
- Gegevens over intern beraad rond een dossier zolang de eindbeslissing niet is genomen.
- Vertrouwelijke commerciële, industriële of intellectuele gegevens.
- Gegevens of informatie waarover uitdrukkelijk vertrouwelijkheid wordt gevraagd.

De geheimhoudingsplicht blijft gelden na uitdiensttreding.

Het respecteren van de juiste verhouding tussen spreekrecht en geheimhoudingsplicht, draagt bij tot onze loyaliteit ten opzichte van collega's, klanten, de stad en het OCMW Diest.

#### Dat doen we concreet door:

- Het respecteren van ons beroepsgeheim.
- Geen informatie te verspreiden over collega's of klanten via sociale media zoals facebook, ook als we denken de situatie onherkenbaar gemaakt te hebben. Dit doen we niet uit respect voor de betrokkenen.
- Een bepaalde situatie waarmee we het moeilijk hebben te bespreken met onze leidinggevende of collega's die ook gebonden zijn aan hun beroepsgeheim.

#### Praktijkvoorbeelden

- Mijn buurvrouw vraagt me naar de inhoud van een bepaald dossier waarover intern reeds uitgebreid werd overlegd, maar nog geen eindbeslissing is gevallen. Ik leg haar uit dat ik omwille van mijn beroepsgeheim haar vraag niet kan beantwoorden en vraag haar de eindbeslissing in dit dossier af te wachten.

## Spreekrecht

### Toelichting

We hebben spreekrecht (beperkt door het beroepsgeheim) dit wil zeggen dat we zonder voorafgaande toestemming informatie of onze mening mogen geven aan derden. Formuleren we een persoonlijk standpunt dan maken we duidelijk dat we in eigen naam spreken.

### Dat doen we concreet door:

- Met collega's, leidinggevenden en medewerkers informatie uit te wisselen, ideeën te toetsen en ons standpunt te verdedigen. Soepele communicatie draagt bij tot een goede werking van de stad en het OCMW Diest en het nemen van evenwichtige beslissingen.
- Duidelijke, correcte, volledige en objectieve informatie te geven zonder de werking, de collegialiteit en het imago van de stad en het OCMW Diest te verstoren. Voegen we persoonlijke opinies toe dan vermelden we dat we in eigen naam spreken.
- Aan externen op eigen initiatief informatie te verschaffen over bepaalde aspecten van de werking waarvan we de uitvoering leiden of waarvoor we verantwoordelijk zijn.
- Iemand van de pers die ons contacteert in verband met dienstaangelegenheden, in overleg met onze leidinggevende, door te verwijzen naar de dienst communicatie of de algemeen directeur.
- als privépersoon ben je vrij om op verschillende manieren derden te informeren over de domeinen waarin je als personeelslid ervaring hebt.
- op sociale media heb je het recht om je eigen mening te uiten, maar wordt wel verwacht dat je je loyaal opstelt ten opzichte van de beslissingen van het bestuur. Wees je ervan bewust dat
  - Je als medewerker van de organisatie gezien wordt als een vertegenwoordiger van de stad;
  - Je publicaties voor langere tijd openbaar zijn. Je bent persoonlijk verantwoordelijk voor de inhoud, die eens gepubliceerd niet makkelijk te verwijderen is.

### Praktijkvoorbeelden

- Op café gaat het gesprek over een nieuwe maatregel die de stad of het OCMW Diest heeft genomen. Als werknemer van de stad of het OCMW Diest word je hierover aangesproken. Je geeft jouw mening, maar stelt hierbij duidelijk dat je in eigen naam spreekt.
- Op sociale media ben je loyaal op ten opzichte van je werkgever; dit betekent ook dat je je ten allen tijde terughoudend opstelt in het leveren van negatieve bemerkingen op beslissingen van het bestuur.

## Spreekplicht

### Toelichting

Soms moeten we spreken dan geldt de spreekplicht.

### Dat doen we concreet door:

- bij een vermoeden van onregelmatigheden (misbruiken, nalatigheden of misdrijven) onmiddellijk de leidinggevende te verwittigen; onderneemt hij/zij niets of onvoldoende dan verwittigen we de algemeen directeur.

### Praktijkvoorbeelden

- Mijn leidinggevende vraagt me om voorrang te geven aan een dossier omwille van een privébelang. Ik probeer mijn leidinggevende ervan te overtuigen dat dit niet correct is. Indien je hierin niet slaagt, verwittig je de algemeen directeur.