

Deontologische code stadspersoneel

Situering

De laatste jaren is er wereldwijd en in Vlaanderen een toenemende aandacht voor het thema integriteit, onder andere door enkele schandalen in de media, maar ook door de gewijzigde rol van ambtenaren. De ambtenaar is niet meer, of toch niet uitsluitend, de willoze uitvoerder van de boven zijn hoofd genomen beleidsbeslissingen. Nieuwe taken en opdrachten zorgen voor **meer manoeuvreerruimte** en onderstrepen de behoefte aan enkele spelregels die een houvast bieden bij het nemen van de beslissingen die nu van ambtenaren gevraagd worden. Deze leidraad voor deontologisch gedrag is daartoe een eerste, maar belangrijke stap.

De leidraad bespreekt een aantal waarden waarvan vereist wordt dat ze nageleefd worden. Het naleven van deze waarden zorgt ervoor dat we een organisatie zijn die gekenmerkt wordt door o.m. klantgerichtheid, loyauteit, onafhankelijkheid en openheid van al haar medewerkers. Deze leidraad geeft geen pasklare oplossingen voor situaties waarmee we geconfronteerd worden, maar is vooral een **middel ter ondersteuning van de omgang met deontologische problemen en dilemma's in het dagelijks functioneren**.

Toepassingsgebied

De leidraad voor deontologisch gedrag is van toepassing op **alle stadspersoneelsleden**, zowel contractueel als statutair.

De lokale mandatarissen hebben een specifieke deontologische code.

Inhoud

De leidraad is opgebouwd rond **vier waarden** die richtinggevend zijn voor ons maatschappelijk en professioneel engagement als medewerkers van de stad Oudenaarde. De volgorde waarin de waarden zijn gerangschikt is neutraal. Geen enkele waarde staat dus boven de andere. Daarom zijn ze **alfabetisch** opgenomen in de leidraad. Bovendien mogen de waarden niet op zichzelf bekeken worden. Ze zijn niet absoluut, maar houden elkaar in evenwicht.

Met vragen over de leidraad kan u in de eerste plaats terecht bij uw directe leidinggevende.

| Onderwerp | Zie pagina |
|-----------------------------|------------|
| Waarde 1: klantgerichtheid | 2 |
| Waarde 2: loyauteit | 6 |
| Waarde 3: onafhankelijkheid | 12 |
| Waarde 4: openheid | 16 |

Waarde 1: Klantgerichtheid

Omschrijving

Als ambtenaar van de stad Oudenaarde staan we ten dienste van alle bewoners, bedrijven en bezoekers zonder onderscheid. We hebben oog voor de wensen en de behoeften van de interne en/of externe klant en handelen hiernaar. Wij anticiperen op de behoeften van de klanten en realiseren een kwaliteitsvolle dienstverlening. Dit vraagt actieve inzet, betrokkenheid en professionaliteit.

Contact met de klant

We behandelen elke klant gelijkwaardig en verzekeren een discrete behandeling van zijn/haar vraag. We benaderen de klant steeds vriendelijk en respectvol. We zoeken een oplossing voor het probleem van elke klant of gaan op zoek naar een antwoord op zijn/haar vraag, voor zover dit past binnen de mogelijkheden van de dienst. Als er geen oplossing voorhanden is, leggen we de redenen hiervoor uit en verwijzen de klant zo nodig door naar de bevoegde dienst. We garanderen een professionele dienstverlening met ruimte voor dialoog en samenspraak. De communicatie met onze klant is open en duidelijk.

Voorbeelden:

- *We hadden laatst een klant aan ons loket, die begon enorm te roepen en te schelden. Moeten we zo iemand dan maar gelijk geven?*
We behandelen een klant steeds correct en beleefd, zelfs als deze zich boos maakt. Misschien heeft de klant een reden om boos te zijn, al is dat niet jouw schuld of de schuld van de stad Oudenaarde. Mensen zijn zelden over één ding mistevreden, meestal is een tegenslag de druppel die de emmer doet overlopen. Blijf dus zelf altijd rustig, probeer erachter te komen wat de klant precies dwars zit en kijk wat je daar binnen de regels kan aan doen.
 - *Als je op een dag aan het loket zeer veel klanten moet ontvangen, is het niet steeds mogelijk om op dat moment elke zaak discreet te behandelen en om telkens ruimte te maken voor dialoog en samenspraak. Wat moet je in die situatie doen?*
In dat geval tracht je dit toch zo goed mogelijk te garanderen. Je kan als de klant dit wenst altijd een afspraak maken voor een bijkomend persoonlijk gesprek, zodat er meer ruimte is voor dialoog, samenspraak en discretie.
-

Professionaliteit

We werken professioneel en zorgen ervoor dat we over de nodige kennis beschikken. We zijn dan ook in staat prioriteiten te stellen opdat het werk op een professionele manier wordt gerealiseerd. We bepalen de juiste middelen en benutten ze op een correcte manier.

Het is belangrijk dat we klachten benaderen als waardevolle informatie, waarmee we de werking van de dienst kunnen verbeteren. We gaan ermee om volgens de regels rond klachtenbehandeling die gelden binnen de eigen dienst.

Voorbeeld:

Op onze afdeling komt een collega van een betrokken dienst af en toe bepaalde dossiers inkijken. Als die dan niet up-to-date zijn, gaat hij daar enorm over klagen. Mag ik hem zeggen dat hij maar even geduld moet hebben?

Als die dossiers voor de dienst van die collega van groot belang zijn, er geen wettelijke beperkingen zijn en je dienst is ervoor verantwoordelijk, dan heeft die collega minstens recht op duidelijkheid. Wanneer het om minder dringende dossiers gaat en andere dossiers op jouw dienst een hogere prioriteit hebben, moet de collega dat begrijpen. In zo een geval kan je met je collega overeenkomen of afspreken dat je binnen een redelijke termijn contact zal opnemen wanneer de dossiers zijn bijgewerkt. Indien deze situatie zich geregeld voordoet, overleg je hierover met je leidinggevende.

Efficiëntie en effectiviteit

We realiseren onze opdrachten binnen de beschikbare tijd en middelen, binnen de gemaakte afspraken en het reglementair kader. We handelen de opdrachten efficiënt en binnen de termijn af. Wanneer we niet aan een termijn gebonden zijn, dan respecteren we in elk geval een redelijke termijn die wij zelf als een goede dienstverlening zouden ervaren.

Om een goede opvolging van de vragen van de klant te garanderen proberen we eerst de precieze behoefte van de klant te achterhalen en doen we wat we beloofd hebben.

Voorbeelden:

- *Wat doe je als een klant aan jou één specifiek document vraagt, terwijl je vrijwel zeker weet dat deze klant binnen enkele weken opnieuw een formulier zal moeten invullen om de zaak volledig af te ronden?*

In deze situatie is het klantvriendelijk om door te vragen naar de reden waarom de klant het document vraagt. Op die manier kom je te weten of de klant het tweede formulier ook nodig heeft. Als dat het geval is, doe je er goed aan het bijkomende document nu al te overhandigen, zodat de klant niet opnieuw langs moet komen.

- *Op onze dienst komen regelmatig mensen over de vloer voor problemen waar onze dienst niets van afweet. Hoe moet ik hiermee omgaan?*

Het is belangrijk dat problemen steeds opgelost worden door de bevoegde dienst. Door bijkomende vragen te stellen aan de bezoeker kom je er vaak vlug achter waarover het probleem precies gaat, zodat je de klant kan doorverwijzen naar de juiste dienst. Ga, indien mogelijk, na of u correct hebt doorverwezen. Breng ook je leidinggevende van deze situatie op de hoogte. Zo kan er gezocht worden naar een structurele oplossing.

Waarde 2: Loyauteit

Omschrijving

Wij oefenen ons ambt loyaal uit. Dit betekent dat we onze opdrachten plichtsgetrouw uitvoeren, met respect voor wet- en regelgeving. We werken constructief en met kennis van zaken mee aan de voorbereiding, de uitvoering en de evaluatie van de opdrachten. We handelen in naam van de stad Oudenaarde. We stellen ons dus ook op in het belang van de stad Oudenaarde en zijn er ons van bewust dat de stad het algemeen belang van de burgers moet behartigen.

T.o.v. het bestuur (college en gemeenteraad)

Wij werken constructief mee aan de uitvoering van het beleid en het realiseren van de organisatiedoelstellingen van de stad en zetten ons in voor het belang van de stad. Bij de beleidsvoorbereiding stellen we onze expertise ter beschikking van het bestuur en reiken het bestuur daarom alle elementen aan die hen toelaten alle consequenties van bepaalde voorstellen/keuzes juist in te schatten. Eenmaal de beleidsbeslissing is genomen, voeren we die loyaal en met de nodige verantwoordelijkheidszin uit. Ook bij problemen en moeilijke situaties nemen we onze verantwoordelijkheid op.

Tijdens de diensturen wijden wij ons volledig aan onze job en voelen wij ons betrokken bij onze taken. We passen ons binnen onze functie aan veranderingen binnen de opdrachten, werkomstandigheden en doelstellingen aan.

Een personeelslid kan lid zijn van een politieke partij, vereniging* of actiegroep maar mag niet militeren tegen het stedelijk beleid. Dit doet geen afbreuk aan de bepalingen van het syndicaal statuut.

* *Hieronder vallen niet de vakbonden.*

T.o.v. collega's

Wij tonen initiatief, nemen verantwoordelijkheid en gaan met kennis van zaken te werk.

Wij hebben het recht, maar ook de plicht om onze kennis en vaardigheden via vorming uit te breiden en/of te optimaliseren zodat wij onze taken op een adequate manier kunnen uitoefenen. Onze dienstchef geeft ons daartoe de nodige middelen en kansen.

In samenwerking met onze collega's binnen en buiten onze dienst werken we in een open dialoog en een opbouwende sfeer naar resultaten toe.

Voorbeeld:

Wat moeten we doen als een collega burgers bijzonder klantvriendelijk behandelt?

We doen er goed aan om onze collega eerst aan te spreken over zijn gedrag. Indien dit geen resultaat heeft, dan kunnen we dit melden aan de leidinggevende. Met een dergelijke beslissing nemen we helemaal geen niet-loyale houding aan ten opzichte van die collega.

T.o.v. medewerkers

Als dienstchef zijn we aanspreekbaar en loyaal tegenover onze medewerkers. We doen inspanningen om een goede werksfeer te creëren.

We schakelen de juiste persoon in op de juiste plaats zodat de capaciteiten van iedereen optimaal kunnen worden benut.

Er wordt van ons verwacht dat we open en duidelijk communiceren over dienstangelegenheden en over wat we van onze medewerkers verwachten. We geven onze medewerkers de middelen die nodig zijn om de doelstellingen te bereiken, binnen de mogelijkheden die de stad ter beschikking stelt. Bovendien dragen wij er ook zorg voor dat onze medewerkers een eerlijke evaluatie krijgen.

Voorbeeld:

Er dient een verhuizing te gebeuren binnen mijn dienst. Indien ik iedereen plaats waar zij zelf willen is dit negatief voor de ontvangst van de klanten. Evenwel zou niemand van de medewerkers dan mistevreden zijn. Moet ik hiermee rekening houden?

Als dienstchef ben je verantwoordelijk voor de dienstorganisatie. Wanneer er een interne verhuis plaatsvindt, pleeg je hierover best ook overleg met je medewerkers en indien mogelijk houd je daarbij rekening met eventueel gerechtvaardigde wensen. Eerst en vooral moet je waken over de dienstorganisatie, waarbij een klantgerichte dienstverlening centraal staat. Daardoor kan het gebeuren dat er minder populaire beslissingen moeten worden genomen, bijvoorbeeld in verband met de plaatsing van bureaus in het belang van een goede ontvangst van de klanten.

T.o.v. onze leidinggeevenden

We werken loyaal, open en constructief samen met onze leidinggevende. Meningsverschillen over de uitvoering van de opdracht worden open en eerlijk besproken.

Voorbeelden:

- *Onze leidinggevende nam onlangs enkele beslissingen die wij onbegrijpelijk vinden. We hadden moeite om die uit te voeren. Moeten we dat wel altijd doen?*

Wij moeten de beslissing van onze dienstchef respecteren en diens opdrachten uitvoeren. We kunnen hem of haar er wel op wijzen dat we een beslissing niet begrijpen en waarom niet. Maar als de leidinggevende eraan vasthoudt voeren we die loyaal uit, tenzij de leidinggevende met zijn/haar beslissing manifest ingaat tegen de wet- en regelgeving. In het laatste geval neem je best contact op met de leidinggevende van jouw leidinggevende.

- *Mijn leidinggevende vraagt mij om voorrang te geven aan een dossier. De reden hiertoe heeft te maken met een privé-belang van mijn leidinggevende. Moet ik mijn leidinggevende volgen?* Het is aangewezen je leidinggevende te proberen overtuigen dat hetgeen van jou wordt gevraagd niet correct is. Indien je daar niet in slaagt, moet je dit rapporteren aan de leidinggevende van jouw leidinggevende.
-

Gebruik van middelen, materiaal en tijd

Tijdens de diensturen moeten we ons volledig aan onze job wijden.
We maken geen ongeoorloofd gebruik van de werktijd.

We gebruiken het internet, de telefoons e.d. volgens de
reglementering die hierrond bestaat.

We maken geen gebruik van de gemeentelijke eigendommen voor
privé-doeleinden. Onder gemeentelijke eigendommen vallen alle
kantoorartikelen, gereedschappen, materialen van de stad alsook de
infrastructuur.

Voorbeeld:

- *De stad stelt je een draagbare computer ter beschikking ter ondersteuning van je werk. Mag je deze buiten de werkuren ook gebruiken voor privé-doeleinden, bv. om een reis te boeken? Dat kan, zolang het past binnen de reglementaire bepalingen (cfr. gedragscode intranet, internet en (e-)mail).*
 - *Ik ben een controleur en ben dus veel buiten. Ik passeer elke dag voorbij een grootwarenhuis. Kan ik tijdens mijn werkuren ook boodschappen doen? Ik haal die tijd altijd op een later tijdstip in. Ik doe dit echt gewetensvol. Mijn bazen mogen mij altijd alles vragen, ik doe het ook al moet ik daar soms voor overwerken.*
Neen, tijdens de werkuren kan dit niet.
-

Waarde 3: Onafhankelijkheid

Omschrijving

We trachten in elke situatie onze onafhankelijkheid te bewaren. We oefenen onze functie zonder vooringenomenheid uit. We onthouden ons van elke voorkeursbehandeling op welke grond ook. Dit geldt zowel in de relatie met het bestuur en de politieke mandatarissen als in de contacten met de burger en collega's.

Geschenken e.a.

We zijn er ons van bewust dat het aanvaarden van geschenken, uitnodigingen, voordelen e.d.m. die verband houden met ons ambt, een sfeer (of zelfs maar een schijn) kan wekken waarin we als personeelslid niet meer onpartijdig, onafhankelijk of objectief kunnen beslissen. Om die reden aanvaarden we geen geschenken en voordelen die een sfeer of schijn van partijdigheid kunnen doen ontstaan.

Zeker personeelsleden van een aankoopdienst, vergunningverlenende dienst, toezichthoudende dienst en diensten actief inzake de gunning van en toezicht op de uitvoering van overheidsopdrachten dienen extra aandacht te besteden aan een onafhankelijk houding.

Wanneer een attentie of uitnodiging wordt aangeboden, is het belangrijk om dit open en eerlijk te bespreken met de dienstchef. Het is ook belangrijk om hierover open te zijn naar de collega's.

In twijfelgevallen weigeren we de attentie of gaan we niet in op de uitnodiging. We brengen telkens onze leidinggevende op de hoogte.

Voorbeelden:

- *Na het afronden van een bepaalde opdracht in het kader van onze job, bv. een voordracht voor een bepaalde organisatie, krijg je een attentie aangeboden. Mag ik deze aanvaarden?*

Er is geen bezwaar tegen het aanvaarden van een kleine attentie als bedankje, bv. een doos pralines of een boekenbon. We melden dit wel aan de dienstchef.

- *Een koerier levert op mijn bureau een GPS af. Dit is een geschenk van een bedrijf dat werkzaamheden uitvoert in opdracht van de stad. Wat moet ik doen?*

Dit geschenk kan in geen geval worden aanvaard. Je zorgt ervoor dat dit zonder extra kosten voor de stad Oudenaarde terug naar de afzender wordt verstuurd.

- *Na maanden samenwerking voor een grote werf wenst de aannemer iedereen die bij de werf betrokken was uit te nodigen voor een etentje (architecten, ingenieurs, ambtenaren). Mag ik daarop ingaan? De firma zal zich misschien ook nog voor andere opdrachten kandidaat stellen?*

We kunnen pas ingaan op de uitnodiging mits goedkeuring van de dienstchef, indien blijkt dat de uitnodiging niet buitensporig is maar kadert in een normale professionele relatie, die functioneel is voor het werk én in het belang van de stad. We moeten er steeds voor waken dat de contacten onze neutraliteit en onafhankelijkheid niet in het gedrang brengen.

Belangenconflict

Bij de uitoefening van onze functie zijn we alert voor situaties waarin ons privé-belang geraakt wordt. We zorgen ervoor dat we onze neutraliteit bewaren wanneer de belangen van de stad in conflict dreigen te komen met onze persoonlijke belangen .

Non-discriminatie

We laten ons bij de uitoefening van onze functie niet beïnvloeden door filosofische, politieke of religieuze overtuigingen, door seksuele geaardheid, geslacht of herkomst. We behandelen iedereen gelijkwaardig, volgens de objectieve criteria die gelden voor de zaken waarvoor we verantwoordelijk zijn.

Voorbeeld:

Ik werk op de sociale dienst. Soms moet ik opkomen voor een klant die niet voldoende assertief is om voor zichzelf op te komen en dan verwijt men mij partijdigheid. Moet ik mij hierover zorgen maken? Breng ik hiermee mijn onafhankelijkheid in het gedrang?

Zolang je dit overtuigend kan verantwoorden vanuit het globale streefdoel van objectiviteit is dit geen probleem, integendeel. Het is wel belangrijk kritisch te blijven tegenover jezelf en je voortdurend af te vragen of je nog steeds onafhankelijk werkt. Het is ook heel belangrijk om dit soort vragen aan te kaarten op het werkoverleg met de collega's en de leidinggevende, zodat iedereen van de dienst op een gelijkaardige manier handelt.

Neutraliteit

We staan ten dienste van elke burger of klant, zonder vooroordelen. Daarom stellen we ons neutraal op. We voeren tijdens de diensturen geen politiek, ideologische, religieuze of filosofische propaganda.

Nevenwerkzaamheden

Nevenwerkzaamheden betreffen alle betaalde activiteiten die personeelsleden op min of meer regelmatige basis buiten hun diensturen voor zichzelf of voor derden verrichten.

We kunnen een nevenwerkzaamheid uitoefenen indien deze verenigbaar is met de functie bij de stad, het vervullen van de ambtsplichten niet in de weg staat, de waardigheid van het ambt en de eigen onafhankelijkheid niet in het gedrang brengt. Een personeelslid mag buiten de diensturen een bijberoep uitoefenen indien dit wettelijk in orde is en er geen materialen van de stad Oudenaarde worden gebruikt.

Indien een personeelslid een bijberoep wenst uit te oefenen, moet hij/zij dit voorafgaandelijk schriftelijk melden aan de secretaris.

Waarde 4: Openheid

Omschrijving

We geven op een duidelijke, begrijpelijke en objectieve manier informatie. We handelen pro-actief en geven de informatie die relevant is en het inzicht van de betrokkene ten goede komt, dit binnen de wettelijk beperkingen. Tegelijk stellen we ons ook op voor het ontvangen van informatie en zijn we bereikbaar voor iedereen die op onze diensten is aangewezen.

T.o.v. de burger

We hebben het recht om op verzoek van de burger of uit eigen beweging informatie te geven en toelichting te verstrekken over materies waarvoor we bevoegd zijn. We geven de informatie transparant, correct en volledig weer in een voor de aanvrager begrijpelijke taal. Openheid impliceert ook dat we ontvankelijk zijn voor de informatie die we van de burger ontvangen.

Uiteraard houden we rekening met de regels in het decreet openbaarheid van bestuur, de wettelijke beperkingen die opgesomd zijn in het gemeentelijk reglement op het spreekrecht, de discretie en het beroepsgeheim.

Indien een burger bepaalde bedenkingen of suggesties formuleert naar aanleiding van de lange behandelingstermijn van een dossier, tonen we hiervoor begrip. Minstens brengen we deze opmerking over aan de dienstchef.

Op vraag van de burger mag een personeelslid inlichtingen geven over een welbepaald aspect van het beleid, waarvan hij/zij de uitvoering leidt of waarvoor hij/zij administratief of technisch verantwoordelijk is. Vertrouwelijke informatie (zoals bijvoorbeeld informatie van persoonlijke aard, financiële en commerciële gegevens van burgers en relaties van de stad), beleidsplannen die nog niet rijp zijn voor besluitvorming of informatie over vertrouwelijke problemen mogen we niet meedelen.

Voorbeeld:

Ik ben werkleider bij een project en kom de werkzaamheden opvolgen. Een bewoner vraagt mij of ik ook niet vind dat het langzaam gaat. Mag ik mijn eigen mening geven?

Je kan eventueel zakelijk en beknopt uitleg geven over de voortgang van de werkzaamheden. Vanzelfsprekend bespreek je geen feiten die de stad of de samenwerking met externe partners in een slecht daglicht plaatsen.

T.a.v. het bestuur en de collega's

Met het bestuur en de collega's wisselen we informatie uit. We mogen ideeën formuleren en aftoetsen en daarbij een eigen standpunt verdedigen. In de contacten met het bestuur en collega's houden we natuurlijk rekening met de wettelijke beperkingen en met de discretie. Wanneer we in de uitoefening van ons ambt nalatigheden, misbruiken of misdrijven vaststellen, brengen we onze dienstchef hiervan onmiddellijk op de hoogte.

Elk van ons is verantwoordelijk voor de kwaliteit van onze arbeidsrelaties. Iedereen kan bijdragen tot een aangenaam, respectvol en stimulerend werkklimaat.

Respect ervaren en respect betuigen creëert open werkrelaties die maken dat we ons goed en gewaardeerd voelen en dat we onze eigen mening kunnen uitdrukken en die van onze collega's aanvaarden.
