

Inhoud

1	Voor wie is deze deontologische code bedoeld	2
2	Klantgerichtheid, eigenaarschap en fierheid en respect, waardering en betrokkenheid.....	2
2.1	Klantgerichtheid.....	2
2.2	Eigenaarschap en fierheid.....	3
2.3	Respect, waardering en betrokkenheid.....	3
3	Objectiviteit als uitgangspunt.....	4
3.1	We stellen het gelijkheidsprincipe voorop.....	4
3.2	Persoonlijke voorkeur en belangenvermenging	4
3.3	Betaald advies geven.....	4
3.4	Cumulatie.....	5
3.5	Giften en geschenken	5
3.6	Fraude.....	5
4	Zorgvuldig beheer van middelen is een evidentie.....	6
4.1	Zorgvuldig en zuinig.....	6
4.2	Privégebruik van overheidsmiddelen.....	6
4.3	Soberheid bij organiseren van activiteiten	6
4.4	ICT-middelen.....	6
4.4.1	Hoe omgaan met ICT-middelen?	6
4.4.2	Gebruik van internet.....	7
4.4.3	Gebruik van A.I.	7
4.4.4	Bedrijfsinformatie en persoonlijke informatie – GDPR	8
5	Spreekrecht en spreekplicht	8
5.1	Als medewerker van gemeente of OCMW	8
5.2	Als medewerker tegenover klanten en leveranciers	8
5.3	Deelname aan sociale media	9
5.4	Tegenover de pers	9
5.5	Geheimhoudingsplicht.....	9
5.6	Spreekplicht	9

Deontologische code voor medewerkers van gemeente en OCMW Westerlo

De deontologische code biedt een houvast aan medewerkers van gemeente en OCMW Westerlo om integer (eerlijk, correct en respectvol) te werken. Duidelijke regels bevorderen helderheid en eenduidigheid, maar de praktijk is vaak complex. Regels kunnen niet alle handelingen vatten. Daarom verwacht het bestuur dat alle medewerkers hun verantwoordelijkheid nemen om integer te werken.

De deontologische code bevat de algemene principes, regels en afspraken volgens welke medewerkers van gemeente en OCMW Westerlo werken. De code is gebaseerd op de interne en externe waarden van Westerlo:



- In onze organisatie dragen we klantgerichtheid, eigenaarschap, fierheid, respect, waardering en betrokkenheid hoog in het vaandel.
- Objectiviteit is ons uitgangspunt
- Zorgvuldig beheer van middelen is vanzelfsprekend
- We hebben spreekrecht en spreekplicht

1 Voor wie is deze deontologische code bedoeld

De code is er in eerste instantie voor alle medewerkers en leidinggevenden van gemeente en OCMW Westerlo, inclusief de medewerkers van de gemeentelijke basisscholen en de Academie. Zij kunnen de code als een houvast zien om integer te werken en kunnen de code raadplegen indien zij een vraag over het thema hebben. Ook van medewerkers en personen die een taak uitoefenen onder toezicht van de gemeente of het OCMW wordt verwacht dat zij deze code onderschrijven.

2 Klantgerichtheid, eigenaarschap en fierheid en respect, waardering en betrokkenheid

2.1 Klantgerichtheid

Onze organisatie heeft veel verschillende diensten, met collega's op meer dan twintig werkplekken. Bovendien hebben we veel verschillende klanten: inwoners, jong en oud, bezoekers en toeristen. Voor iedereen geldt hetzelfde uitgangspunt: de klant staat centraal in onze dienstverlening. Niet wij als personeelsleden maar de klanten bepalen of onze dienstverlening goed is. In het denken en handelen van elk personeelslid staan onze inwoners, bezoekers en toeristen centraal. Daarbij zijn alle klanten gelijk! We willen voldoen aan de wensen van onze klanten en hen een zelfde en uitstekende service bieden. Klantgericht handelen gaat echter verder dan klantvriendelijke medewerkers. Klantgericht handelen is een balans zoeken tussen onze klant en onze organisatie.

- We bekijken het probleem vanuit het standpunt van onze klant.
- We behandelen onze klanten met respect en waardering.
- We zorgen dat onze klanten vertrouwen hebben in ons en onze organisatie.
- We geven een correcte en uitstekende service waarbij alle klanten gelijk zijn.
- We zijn altijd attent, luisterbereid en beleefd tegenover klanten.
- We werken dienstoverschrijdend, vullen elkaar aan en helpen elkaar waar nodig.
- We zien onze klanten als ons belangrijkste klankbord en leren van hen.
- We komen onze afspraken met klanten na.
- We werken oplossingsgericht en informeren onze klanten hierover.
- We communiceren in een verstaanbare taal.
- We zorgen voor een uitstekende service, rekening houdend met de kostprijs.

2.2 Eigenaarschap en fierheid

Als personeelslid wil ik een goede werkplek waar ik persoonlijk aangesproken word op wat ik doe, zowel op mijn sterke punten als op mijn aandachtspunten. Elk personeelslid wil zijn of haar verantwoordelijkheid kunnen én mogen nemen en wil fier zijn op zijn/haar werk én op de organisatie. Je eigenaar voelen van je werk en je resultaten is daarbij een vereiste.

Resultaten staan voorop, maar elk personeelslid moet ook kunnen meepraten over de invulling en de uitvoering van zijn of haar werk. Van wie eigenaarschap afgepakt wordt, stopt de wil om te groeien en dus om het nemen van initiatief en verantwoordelijkheid.

- Ik zeg wat ik doe en ik doe wat ik zeg.
- Ik neem mijn verantwoordelijkheid en durf keuzes maken. Spreek mij hier gerust over aan!
- Ik mag fouten maken maar leer er dan uit. Ik verberg mijn fouten niet.
- Ik hou mij aan gemaakte afspraken. Ik zeg het als iets me niet lukt en ik vraag hulp indien nodig.
- Ik durf uit mijn comfortzone te stappen, sta open voor nieuwe voorstellen en ga zelf op zoek naar verbeteringen en blijf niet hangen in routine.
- Ik doe mijn werk alsof het voor mezelf is en voel me verbonden met de organisatie waarvoor ik werk.
- Ik geef het beste van mezelf en voel me eigenaar van mijn werk.
- Ik heb een hart voor de zaak. Ik zet me in voor de kwaliteit van mijn werk en hou daarbij altijd het belang en de doelstellingen van de organisatie in het oog.
- Ik maak geen ongeoorloofd gebruik van uitrusting of materiaal van het bestuur voor privédoeleinden.
- Ik deel geen informatie aan derden over toekomstige beslissingen die de waarde van goederen of terreinen zouden kunnen beïnvloeden.
- Ik maak geen gebruik van voorkennis om mezelf of anderen te verrijken.

2.3 Respect, waardering en betrokkenheid

Respect krijgen van je collega's, leidinggevend en de organisatie is de basis van een aangename, open en warme werkomgeving. Respect, waardering en vertrouwen kan je krijgen door de manier waarop je functioneert. Anderzijds betekent het ook dat collega's, leidinggevend en de organisatie respect geven aan medewerkers. Het is heel duidelijk tweerichtingsverkeer.

- Ik toon respect naar mijn collega's, klanten en leveranciers.
- Ik doe of zeg niets wat iemand anders als een inbreuk op zijn waardigheid kan beschouwen.

- Ik ga elke vorm van grensoverschrijdend gedrag uit de weg¹.

We willen ons betrokken voelen bij ons werk. En dat gaat veel verder dan alleen binnen de eigen dienst. Allemaal Samen is meer dan een slogan voor gemeente en OCMW Westerlo. Met alle collega's samen realiseren we de doelstellingen van onze organisatie en komen we tot een professionele werking. Betrokkenheid begint ook bij jezelf. Ken je kwaliteiten en zet je in. Onverschilligheid werkt verlamdend.

We vinden de niveaus in onze organisatie niet belangrijk maar de talenten des te meer. Iedereen heeft kwaliteiten, een eigenheid, grenzen en talenten. Wat voor de ene kan, is daarom niet zo voor de andere. We betrekken de juiste vakmensen en specialisten bij problemen. Zo pak je het eigenaarschap van die persoon niet af. Het werk van elke collega is evenveel waard. Iedere collega is gelijk en wordt gelijkwaardig behandeld. We slaan de handen in elkaar, met onze dienst en ook met andere diensten. Samen bereiken we meer met zelfs betere resultaten.

Laat van je horen en spreek elkaar aan! Goedendag, dankjewel en alsjeblieft kost geen geld en nauwelijks moeite. Maar doen altijd deugd. Een goed woord, waardering en beleefdheid doen groeien. Ga positief om met negativiteit! Wees elke dag positief op je werk, met hoop en geloof in de toekomst. Focus op kansen en geef collega's mogelijkheden om te groeien.

3 Objectiviteit als uitgangspunt

3.1 We stellen het gelijkheidsprincipe voorop

Het gelijkheidsprincipe vormt een centraal element in de opdracht van de lokale overheid: klanten en leveranciers hebben het recht om in gelijke gevallen op dezelfde manier te worden behandeld.

Daarom zal ik:

- op elk moment mijn objectiviteit bewaren
- steeds mijn functie op een onbevangen en neutrale wijze uitoefenen
- ervoor zorgen dat ik in de omgang met interne en externe klanten geen persoonlijke voorkeuren laten meespelen
- ernaar streven om elke schijn van partijdigheid te voorkomen

3.2 Persoonlijke voorkeur en belangenvermenging

Persoonlijke voorkeuren en overtuigingen of je engagement in een andere organisatie mogen geen weerslag hebben op de objectiviteit waarmee je jouw taken uitoefent.

Je probeert zo veel mogelijk te voorkomen dat privébelangen de objectiviteit van je taakuitoefening kunnen beïnvloeden. Dat is bijvoorbeeld het geval als je zelf of via een tussenpersoon belangen hebt in bedrijven of organisaties die je in je functie moet beoordelen bij een administratieve procedure. Als zo'n situatie zich voordoet, brengt je jouw diensthoofd op de hoogte en geef je het dossier door aan een collega.

3.3 Betaald advies geven

Buiten de uitoefening van je functie mag je geen betaald advies verlenen in dossiers waarbij je zelf professioneel betrokken kunt zijn. Als je buiten de uitoefening van jouw functie betaald advies verleent, zorg je ervoor dat je adviespraktijk op geen enkele manier verband houdt met de dossiers

¹ Zie afsprakenkader ongewenst grensoverschrijdend gedrag.

waar je als personeelslid bij betrokken bent, of onder de bevoegdheid van de dienst waaraan je verbonden bent.

3.4 Cumulatie

Je zorgt ervoor dat de cumulatie van activiteiten geen belangenvermenging met zich meebrengt of in strijd is met andere deontologische regels. Bespreek cumulaties openlijk met je leidinggevende en kijk na of je de cumulatie niet formeel hoeft aan te vragen.

3.5 Giften en geschenken

Je mag van andere medewerkers of van derden geen enkele gift en geen enkel voordeel vragen of aanvaarden dat met je ambt verband houdt:

- als wederdienst in het kader van de behandeling van een dossier
- het verstrekken van informatie
- of een andere dienstverlening

Als algemene regel geldt: je aanvaardt geen relatiegeschenken en neemt niet deel aan activiteiten die door privépersonen betaald worden.

Uitzonderingen op die regel zijn alleen toegestaan als:

- het geschenk of de uitnodiging in het teken staat van je beroep bij het bestuur
- in het belang is van onze organisatie
- een geringe materiële waarde heeft

Je vermijdt elke vorm van partijdigheid. Daarom houd je bij het aanvaarden van een geschenk of uitnodiging rekening met volgende factoren:

- Om welke reden wordt iets gegeven?
- Op welk moment en in welke situatie wordt iets aangeboden?
- Bestaat het risico dat er een tegenprestatie van jou wordt verlangd?
- Past het aanvaarden van het geschenk of de uitnodiging in het kader van een normale professionele relatie?
- Schendt het aanvaarden van het geschenk of de uitnodiging het principe van het algemeen belang van de overheidsdienst?
- Is het een alleenstaand geval of ontvang je geregeld een geschenk of uitnodiging van dezelfde persoon of organisatie?
- Spreek je openlijk over het aangeboden geschenk of de gekregen uitnodiging?

Elke medewerker die een relatiegeschenk aanvaardt of op een uitnodiging van een leverancier, consultant, wil ingaan, meldt dat aan zijn leidinggevende.

Geschenken die personeelsleden ten onrechte hebben aanvaard, worden teruggestuurd naar de afzender.

3.6 Fraude

Fraude, verduistering van middelen of diefstal zijn verboden en strafrechtelijk vervolgbaar.

4 Zorgvuldig beheer van middelen is een evidentie

4.1 Zorgvuldig en zuinig

Het is evident dat je als medewerker van gemeente en OCMW Westerlo altijd waakt over het zorgvuldige, en dus ook het zuinige beheer van de middelen die de organisatie, onder meer door middel van belastinggeld, ter beschikking heeft voor de uitvoering van haar diensten.

De middelen die je tijdens je werk gebruikt, zijn publieke middelen. Je gaat er niet alleen mee om als een redelijk en voorzichtig persoon, maar bent ook bereid om verantwoording af te leggen over het gebruik van die middelen.

4.2 Privégebruik van overheidsmiddelen

Als medewerker gebruik je de tijd en de middelen van de organisatie waarvoor ze bedoeld zijn. Dat wil zeggen dat het niet is toegestaan om deze middelen te gebruiken voor privédoeleinden. In zeer beperkte mate en in uitzonderlijke situaties kan het occasionele gebruik van middelen voor privégebruik gerechtvaardigd zijn. Dat kan alleen met de uitdrukkelijke toestemming van je leidinggevende.

4.3 Soberheid bij organiseren van activiteiten

Het is moeilijk om een algemene grens te trekken. Daarom zijn goede afspraken in de eigen dienst belangrijk: een goede dialoog leidt tot het efficiënte en effectieve gebruik van de middelen.

Als je in opdracht activiteiten organiseert, streef je soberheid na en zoek je actief naar de optie met de beste prijs-kwaliteitverhouding.

4.4 ICT-middelen

De gemeente biedt haar medewerkers een aantal ICT-middelen aan voor de uitoefening van hun taken.

ICT-middelen zijn bijvoorbeeld:

- computer
- laptop
- printer en kopieertoestel
- toegang tot het internet
- toegang tot toepassingen en portalen
- opslagcapaciteit op servers
- vaste en mobiele telefoon
- ...

4.4.1 Hoe omgaan met ICT-middelen?

Die ICT-middelen zijn erg belangrijk voor de werking van het bestuur. Het onverantwoord gebruik van de middelen kan leiden tot hogere kosten en vertragingen, en brengt soms het behalen van organisatiedoelen in gevaar. Daarom gelden er specifieke afspraken voor het omgaan met ICT-instrumenten:

- Gebruik ICT-middelen waarvoor ze worden voorzien.
- Ga kostenbewust om met ICT-middelen. Voor toestellen zoals gsm's en smartphones, tablets en laptops hou je je aan de gemaakte afspraken. Deze zijn altijd terug te vinden als in de afsprakennota voor ICT middelen, een bijlage 2 van de rechtspositieregeling.
- Occasioneel gebruik van de middelen voor privédoeleinden is mogelijk als dat de uitvoering van je taken en jouw productiviteit en die van je collega's niet in het gedrang brengt.

- Gebruik de middelen op een wettelijke manier met respect voor het auteursrecht (wet betreffende het auteursrecht) en privacy en niet voor discriminatie, pesten, stalking, spamming...
- Blijf beleefd en professioneel in je online communicatie, voer geen verhitte discussies (flaming) en pas op met humor, cynisme en sarcasme. Geschreven berichten komen soms anders over dan bedoeld.
- Bezoek geen sites die zich tegen de grondbeginselen van de democratie en de rechtstaat keren, die kwetsend of beledigend zijn, die in strijd zijn met de goede zeden of die een gevaar voor verslaving vormen.
- Verstuur geen kettingbrieven, virussen of valse virusmeldingen. Als je een virus of valse virusmelding ontvangt, verwittig dan de dienst ICT.
- Spring voorzichtig om met je wachtwoorden. Log niet aan met een account van een andere collega.
- Voor het installeren van nieuwe software, neem je altijd contact op met de dienst ICT. Op de meeste softwareproducten rusten trouwens auteursrechten.
- Beveilig de informatie die je zelf gebruikt en deel de informatie met anderen volgens de afspraken die gelden voor jouw dienst.
- Laat nooit je laptop of smartphone onbewaakt achter in jouw auto, ook niet in de afgesloten koffer of uit het zicht.

Gebruik ICT-middelen met zorg, als een goed huisvader, en beveilig zowel de toestellen, de toepassingen als de informatie die je bewaart op die middelen.

4.4.2 Gebruik van internet

Voor veel medewerkers van het bestuur is het internet een belangrijke bron van informatie bij de ondersteuning en uitvoering van het werk. Het bestuur verwacht van haar medewerkers de discipline en verantwoordelijkheid om het internet correct en efficiënt als werkinstrument te gebruiken.

4.4.3 Gebruik van A.I.²

Artificiële intelligentie is niet meer weg te denken uit ons dagelijks leven. Het kan dan ook een erg waardevol en tijdbesparend hulpmiddel zijn in onze werking. Wees altijd bewust van het feit dat de informatie die wordt gegenereerd door AI niet altijd waarheidsgetrouw is en dus altijd moet worden nagekeken en indien mogelijk verrijkt met persoonlijke inzichten of aanvullende informatie. Ga daarom altijd zeer bedachtzaam en bewust om met het gebruik van alle vormen van artificiële intelligentie en wees transparant over het gebruik ervan.

Een minder zichtbaar effect van AI is de grote negatieve impact op het milieu van AI-gebruik. Wees dus bewust wanneer je AI gebuikt en gebruik het enkel wanneer het echt een meerwaarde kan betekenen.

Interacties met de toepassing worden bewaard en hergebruikt worden om nieuwe antwoorden te verfijnen. We willen niet dat professionele en persoonlijke vragen door elkaar lopen. Hou dit gebruik dan ook zeker gescheiden.

² Het AI beleid is eveneens terug te vinden op het intranet en als bijlage aan de rechtspositieregeling.

4.4.4 Bedrijfsinformatie en persoonlijke informatie – GDPR

Een speciale vorm van bedrijfsmiddelen is de informatie waar je toegang toe hebt bij de uitoefening van je werk. Je springt met die informatie zorgvuldig om zodat we als bestuur:

- de juiste informatie bieden die de buitenwereld van ons verwacht
- de vertrouwelijke informatie voldoende beschermen

Het gemeente en OCMW-bestuur beschikken over heel wat bestuursdocumenten. Veel van die bestuursdocumenten stellen we ter beschikking van de burger, andere bestuursdocumenten delen we in het kader van de openbaarheid van bestuur. Daarnaast is een groot deel van onze bestuursdocumenten vertrouwelijk:

De uitzonderingen op de openbaarheid van bestuur staan in artikels II.33 tot II.39 van het bestuursdecreet

(<https://codex.vlaanderen.be/PrintDocument.ashx?id=1030009&datum=&geannoteerd=false&print=true>). Bij twijfel neem je contact op met je leidinggevende of de DPO/dienst ICT..

5 Spreekrecht en spreekplicht

Als medewerker heb je principieel spreekrecht en in een aantal gevallen ook spreekplicht. Je presenteert feitelijke informatie daarbij:

- correct
- volledig
- en objectief

Zo'n soepele communicatie is ook een plicht, want ze draagt bij tot een goede werking van de organisatie en evenwichtige beslissingen.

Genomen beslissingen voer je loyaal uit, ook al stroken ze niet met jouw standpunt.

5.1 Als medewerker van gemeente of OCMW

heb je het recht om met collega's, leidinggevenden en medewerkers

- informatie uit te wisselen
- ideeën te toetsen
- je standpunt te verdedigen

Zo'n soepele communicatie is ook een plicht, want ze draagt bij tot een goede werking van de organisatie en evenwichtige beslissingen.

Genomen beslissingen voer je loyaal uit, ook al stroken ze niet met jouw standpunt.

5.2 Als medewerker tegenover klanten en leveranciers

Als medewerker heb je het recht om klanten op eigen initiatief informatie te verschaffen. Als een klant om informatie vraagt, is het jouw plicht om die informatie te bezorgen en toe te lichten. Je verspreidt geen vertrouwelijke informatie en houdt je aan de geheimhoudingsplicht.

In je contacten met klanten en leveranciers vertegenwoordig je het bestuur, en beperk je je tot duidelijke objectieve en neutrale informatie over de feiten.

5.3 Deelname aan sociale media

Spreekrecht geldt ook voor de deelname aan sociale media platformen. Je kan op die platformen deelnemen aan gesprekken. Dat kan een troef zijn voor de organisatie: het kan contacten met de samenleving nauwer en intenser maken en je kunt jouw professionele ideeën toetsen aan de realiteit.

Deelname aan sociale media brengt ook een aantal risico's met zich mee, die zowel voor het lokaal bestuur als voor jezelf gevolgen kunnen hebben. Belangrijk is dat je ook op sociale media:

- de richtlijnen van de deontologische code in acht neemt,
- verantwoordelijk en loyaal bent
- duidelijk maakt of je in eigen naam spreekt of namens de gemeente.

Gebruik sociale media tijdens de werkuren alleen voor werkgerelateerde zaken.

5.4 Tegenover de pers

Als iemand van de pers met je contact opneemt over dienstangelegenheden, kun je hen te woord staan mits medeweten van het beleid en de communicatiedienst. Ook bij het versturen van persberichten en het opnemen van contact met de pers, laat je dit eerst weten aan het beleid en de communicatiedienst.

Je kan in de pers een persoonlijk standpunt vertolken, al is dat in de meeste gevallen erg moeilijk los van je functie te zien. Maak duidelijk dat je in eigen naam spreekt.

5.5 Geheimhoudingsplicht

Jouw spreekrecht wordt beperkt door de plicht om vertrouwelijke informatie geheim te houden voor iedereen die niet bevoegd is om er kennis van te nemen.

De geheimhoudingsplicht blijft gelden na uitdiensttreding, maar is ondergeschikt aan grondwettelijke, wettelijke of decretale bepalingen die iemand tot spreken verplichten, bijvoorbeeld als je voor de rechtbank moet getuigen.

5.6 Spreekplicht

De spreekplicht omvat de plicht van medewerkers om misbruiken en nalatigheden die ze vaststellen tijdens de uitoefening van hun functie, onmiddellijk te proberen stoppen. Wanneer je hiermee wordt geconfronteerd moet je onmiddellijk je leidinggevende verwittigen die op zijn/haar beurt de nodige stappen onderneemt. Is je leidinggevende zelf betrokken partij, dan is het toegestaan onregelmatigheden te signaleren aan de algemeen directeur, of als die zelf het voorwerp uitmaakt, de voorzitter van de raad. Westerlo beschikt over een klokkenluidersregeling³ die te vinden is via het intranet.

³ klokkenluid@westerlo.be