

Deontologische code voor medewerkers



Inhoudstafel

Inleiding	3
Definitie en toepassingsgebied	3
Betekenis integriteit	4
Wat is integriteit?	4
Waarom is integriteit belangrijk?	4
Onze missie, visie en waarden	5
Gedragsregels volgens de waarden van de organisatie	6
Respect	6
Samenwerken	7
Vertrouwen en verantwoordelijkheid	8
Klantgerichtheid	9
Andere gedragsregels volgens de verwachtingen van de organisatie	10
Spreekrecht en -plicht	10
Objectiviteit	11
Onverenigbaarheden	12



Inleiding

Definitie en toepassingsgebied

De deontologische code is een document met gedragsregels waarin plichten en rechten zijn beschreven. De richtlijnen bieden houvast zodat je weet hoe je tijdens je werk integer kan handelen. Een deontologische code biedt geen pasklare antwoorden voor iedere situatie die zich kan voordoen, maar ondersteunt je als werkgever en medewerker bij het aannemen van een moreel en ethisch verantwoorde werkhouding.

De deontologische code is van toepassing voor alle medewerkers, of je nu een vast contract hebt of tijdelijk in dienst bent. Het is belangrijk dat je op de hoogte bent van de gedragsrichtlijnen en deze toepast als onderdeel van je professionele verantwoordelijkheid. Leidinggevenden geven het goede voorbeeld en zorgen ervoor dat hun medewerkers de deontologische code kennen en naleven. Tijdens de eedaflegging informeert de algemeen directeur je over de inhoud van de deontologische code.



Betekenis integriteit

Wat is integriteit?

Integriteit gaat niet over wie je bent, maar over wat je doet. Integriteit betekent dat je zorgvuldig, transparant en standvastig handelt bij het uitvoeren van je job, met respect voor het algemeen belang, voor de wet en voor de normen en waarden van ons lokaal bestuur. Integriteit gaat over de handelingen die je stelt of – omgekeerd – het niet uitvoeren van de nodige handelingen of beslissingen. Integer handelen tijdens het werk betekent dat je het werk zorgvuldig en correct uitvoert, dat je de wet naleeft en dat je rekening houdt met de missie, visie en waarden van de organisatie. Het algemeen belang gaat voor op je eigenbelang of op andere privébelangen. Je gedraagt je professioneel en je staat ten dienste van onze klanten, met respect voor de eigenheid en gelijkwaardigheid van elke persoon. Door het creëren van een integere organisatiecultuur, kunnen de werkgever en de medewerkers samen een respectvolle en transparante werkomgeving garanderen.

Waarom is integriteit belangrijk?

Een lokaal bestuur vervult een belangrijke rol in het leven van een burger en geeft de burger kansen en rechten, maar ook beperkingen en verplichtingen. Het bestuur beschikt over bevoegdheden die een directe invloed hebben op burgers, verenigingen en bedrijven. Denk bij voorbeeld aan het toekennen of beperken van (financiële) hulp, het verlenen of weigeren van vergunningen, het heffen van belastingen, het toewijzen of intrekken van subsidies, kinderen begeleiden in het onderwijs, het beperken van geluidsoverlast, ... Daarenboven heeft de overheid tijdens het verlenen van deze diensten toegang tot allerlei persoonlijke gegevens van burgers of gevoelige informatie van organisaties en bedrijven, waar zorgvuldig mee moet worden omgegaan. In een democratie is het belangrijk en nodig dat een overheid haar 'macht' op een correcte en wettelijke manier uitoefent. Jij hebt als medewerker het vertrouwen gekregen om mee te werken aan de dienstverlening van de lokale overheid. Dat houdt ook in dat je verantwoordelijk moet handelen. Onze dienstverlening en ook onze lonen worden immers betaald met belastinggeld. De burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat de lokale overheid en haar medewerkers zorgvuldig en correct omgaan met dat belastinggeld.

Om deze redenen is het belangrijk dat burgers en bedrijven vertrouwen stellen in de medewerkers en de organisatie. We willen dat vertrouwen behouden en versterken. Het toepassen van integere werkwijzen door iedere medewerker en het formuleren van gedragsrichtlijnen, dragen bij tot het verzekeren van dat wederzijds vertrouwen.

Een professionele
efficiënte & vernieuwende
dienstverlening aanbieden

Talenten van
medewerkers
benutten en
ontdekken

Samen betrokken
en gepassioneerd
het werk uitvoeren

Een klantvriendelijke
en betrouwbare
partner zijn met een
positieve uitstraling

In een
waarderende
en respectvolle
werkomgeving

Inwoners zijn trotse
Tervurenaars die zich
spontaan gedragen als
ambassadeurs

VISIE

Inzetten op welzijn
op het werk,
waardering,
autonomie en
projectwerking

Levenskwaliteit en
het welzijn van
iedere burger
verbeteren

MISSIE

Groeien in een
warme zorgzame
samenleving en een
kwaliteitsvolle
omgeving

Met
gebundelde
krachten de
missie & visie
waarmaken

WAARDEN

Respect

Samenwerken

Klantgerichtheid

Vertrouwen &
verantwoordelijkheid

Gedragsregels volgens de waarden van de organisatie

Respect

De waarde respect staat sterk als zichzelf en omvat de waarden vriendelijkheid, beleefdheid en waardering. Door respectvol te handelen laat je merken dat je iemand aanvaardt en bewondert omwille van ieders eigenheid (missie, visie en waarden – 1 juni 2023).

De medewerkers tonen respect in hun relaties binnen en buiten de organisatie. Zij drukken zich zowel verbaal als non-verbaal beleefd uit en bewaren altijd hun zelfbeheersing, ook in stressvolle situaties.

De medewerkers onthouden zich van iedere daad van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag, zowel bij fysieke als digitale contacten. Medewerkers dragen bij aan een veilige, gezonde en ethisch verantwoorde werkomgeving, door (moreel) incorrect handelen te melden aan de leidinggevende. Wanneer je bijvoorbeeld pestgedrag vaststelt, moet je deze observatie melden.

De medewerkers beschermen het privéleven van collega's, politici en burgers. Zij onthouden zich van misplaatste opmerkingen, nieuwsgierigheid, van indiscretie en van misbruiken bij het verzamelen, verwerken en raadplegen van informatie van persoonlijke aard. Bovendien gedragen medewerkers zich via sociale media op een respectvolle manier. Ze delen geen vertrouwelijke informatie en maken geen negatieve of schadelijke opmerkingen over collega's, politici, burgers of de organisatie. Wanneer medewerkers op sociale media kenbaar maken dat zij voor het lokaal bestuur werken, moeten zij zich bewust zijn van de impact van hun opmerkingen op de reputatie van het bestuur. Ongepaste opmerkingen of discriminerende uitspraken, zijn ongehoord en in strijd met de waarden van de organisatie. Hoewel het bestuur beperkte invloed heeft op wat medewerkers in hun privéleven doen of zeggen, wordt van hen verwacht dat zij, ook buiten de werktijd, handelen in overeenstemming met de deontologische principes. In geval van ernstige overtredingen kunnen tuchtmaatregelen volgen.

De medewerkers behandelen de gebruikers van hun dienst en andere medewerkers bereidwillig, inclusief en zonder enige discriminatie op welke grond ook, zoals sekse, gender, gaardheid, leeftijd, ras, huidskleur, taal, godsdienst, politieke of een andere overtuiging, nationale of maatschappelijke afkomst, het behoren tot een nationale minderheid, vermogen, geboorte of een andere status. De medewerkers en de leidinggevenden bevorderen een inclusieve werkomgeving waarin diversiteit wordt gewaardeerd. Leidinggevenden en medewerkers reageren direct en streng bij het opmerken van discriminatie.

Op de werkplaats zorgen medewerkers, in overeenstemming met hun opleiding en de richtlijnen van hun leidinggevenden, voor de eigen veiligheid en gezondheid van anderen. Zij brengen hun leidinggevenden onmiddellijk op de hoogte van iedere werksituatie waarvan zij vermoeden dat deze een ernstig of onmiddellijk gevaar voor de veiligheid of de gezondheid met zich meebrengt.

De medewerkers leven het rookverbod na op de werkplaats en in de dienstwagens. Het is verboden om alcohol te nuttigen op de werkplaats, behoudens in toegelaten omstandigheden (bijvoorbeeld tijdens een personeelsfeest of een teambuilding). Behalve om redenen die eigen zijn aan de dienst (bijvoorbeeld bij de organisatie van een publiek evenement), is het alle medewerkers verboden om zich, tijdens de uitoefening van het werk en tijdens de diensturen, op te houden in voor publiek toegankelijke drankgelegenheden. Het is medewerkers verboden om op de werkplaats en tijdens de diensturen drugs te gebruiken of onder invloed hun dienst aan te vangen.

De leidinggevenden zorgen ervoor dat alle medewerkers met respect behandeld worden en ondersteunen een positieve werkomgeving. Zij voorkomen actief conflicten tussen personen of diensten en lossen ze desgevallend op. Zij besteden aandacht aan medewerkers die worden geconfronteerd met professionele, emotionele, gezondheids- of persoonlijke uitdagingen.

Samenwerken

De waarde samenwerken betekent het bundelen van de krachten om samen een gemeenschappelijk doel te bereiken. Een positieve samenwerking komt tot stand door rekening te houden met elkaar en steeds duidelijk te communiceren (missie, visie en waarden – 1 juni 2023).

Onderlinge samenwerking en informatie-uitwisseling wordt door alle medewerkers consequent en tijdig toegepast. Samenwerken betekent dat de medewerkers hun inspanningen richten op het gezamenlijke belang van de organisatie, de afdeling, de dienst, het team en het bestuur, met het oog op een zo goed mogelijk resultaat.

Bij een informatievraag van een collega of een mandataris bezorgen de personeelsleden zo snel mogelijk en correct alle relevante informatie, zonder hierbij gegevens achter te houden.

De medewerkers worden verwacht zich in te zetten voor organisatiebrede projecten en engageren zich door deel te nemen aan werkgroepen met het oog op dienstoverschrijdend samenwerken. Deelnemen aan organisatiebrede en dienstoverschrijdende initiatieven wordt geïntegreerd in de feedbackcyclus.



Vertrouwen en verantwoordelijkheid

De waarde vertrouwen omvat het gevoel op elkaar te kunnen rekenen en het geloof in iemands eerlijkheid. Het opbouwen van wederzijds vertrouwen is onlosmakelijk verbonden met het geven en nemen van verantwoordelijkheid. Door bijvoorbeeld met zorg en toewijding je werk op te volgen gedraag je je verantwoordelijk en bouw je wederzijds vertrouwen op. Door te weinig verantwoordelijkheid te nemen of te krijgen kan een gevoel van wantrouwen ontstaan in beide richtingen (missie, visie en waarden – 1 juni 2023).

De medewerkers zijn trouw aan en hebben respect voor de democratische instellingen en voor de bestaande regelgeving. Medewerkers dienen altijd te handelen in overeenstemming met de richtlijnen, wetten, decreten, reglementen en verordeningen die van toepassing zijn op het grondgebied van Tervuren.

De medewerkers oefenen hun werk op loyale wijze uit onder de aansturing en met steun van hun leidinggevende.

Tijdens de diensturen wijden de medewerkers zich volledig aan hun job. Medewerkers maken geen ongeoorloofd gebruik van de arbeidstijd door bijvoorbeeld overmatig te pauzeren, na het sporten te douchen tijdens de arbeidstijd of niet uit te prikken bij het verlaten van het werk.

De medewerkers wenden de goederen, installaties, diensten en financiële middelen die hen beroepshalve zijn toevertrouwd doelmatig aan. 'Doelmatig' wil zeggen: waar het voor bedoeld is. De medewerkers mogen de werkmiddelen van het lokaal bestuur niet gebruiken voor privédoeleinden, tenzij met toestemming van het bestuur. De leidinggevenden beheren met zorg de goederen, installaties en financiële middelen van hun dienst en nemen gepaste maatregelen bij inbreuken.

De medewerkers komen gemaakte afspraken na en aanvaarden beslissingen die door een leidinggevende, het bestuur of het managementteam werden genomen, ook als zij een andere mening hebben. Medewerkers respecteren genomen beslissingen loyaal en voeren ze consequent uit, zonder ruimte te bieden aan persoonlijke opvattingen of gevoelens die de uitvoering of het collectief belang van de organisatie en haar doelstellingen ondermijnen.

De medewerkers behandelen vertrouwelijke informatie met de grootste zorg en respecteren de privacy van ieder individu volgens de geldende privacywetgeving en andere interne richtlijnen. De medewerkers beschouwen het vertrouwen van de burger en andere medewerkers als uiterst belangrijk. Het gebruiken van vertrouwelijke informatie voor persoonlijk gewin is strikt verboden.

Medewerkers van verschillende diensten hebben de plicht te handelen volgens de wettelijke bepalingen van het beroepsgeheim. De afdelings- en diensthoofden die leiding geven aan medewerkers gebonden aan het beroepsgeheim, moeten een afsprakenkader uitwerken dat handvatten biedt om uiterst voorzichtig en zorgvuldig om te springen met vertrouwelijke informatie van burgers en cliënten. Bijvoorbeeld bij een huisbezoek of thuiswerk enkel de hoogstnoodzakelijke documenten meenemen.

In het kader van preventie en welzijn stelt de werkgever een team van vertrouwenspersonen aan die zich inzetten voor het psychosociaal welzijn van de medewerkers. Een vertrouwenspersoon is een medewerker die onbevooroordeeld naar het verhaal van de medewerker luistert, raad geeft en kan bemiddelen tussen de medewerker en een andere partij. Vertrouwenspersonen passen de grootste discretie toe en ondernemen enkel stappen met de uitdrukkelijke toestemming van de hulpvrager.

De leidinggevenden waken over de rechten en verantwoordelijkheden van de medewerkers en zijn in staat op objectieve wijze de behandeling van elke medewerker te motiveren, zonder enige vorm van vooringenomenheid. Zij schenken de medewerkers het nodige vertrouwen en tonen de vereiste professionele belangstelling voor hun welzijn. De leidinggevenden creëren een atmosfeer waarin medewerkers zich vrij voelen om hun mening te uiten, fouten toe te geven en om hulp te vragen wanneer dat nodig is.

Klantgerichtheid

De waarde klantgerichtheid vertaalt zich naar het herkennen van de noden van een klant. Door een burger oplossingsgericht bij te staan, hulp aan te bieden en zijn of haar tevredenheid als belangrijk te beschouwen, handel je klantgericht (missie, visie en waarden – 1 juni 2023).

De medewerkers behandelen de klanten vriendelijk en professioneel. Zij zijn hoffelijk en verrichten vlot en volledig alle handelingen die noodzakelijk zijn opdat dossiers of vragen snel en efficiënt worden behandeld binnen de afgesproken termijn.

De medewerkers geven in hun contacten met klanten heldere, duidelijke en volledige informatie en zorgen voor een professioneel imago door bekwaamheid, kennis en initiatief te tonen.

In alle correspondentie met klanten vermelden de medewerkers hun naam, functie, dienst en contactgegevens, zodat zij gemakkelijk bereikbaar zijn. Een anonieme e-mail of brief verzenden is niet toegelaten.

De medewerkers staan klaar om klanten te helpen bij administratieve formaliteiten en wijzen hen vlot de weg naar de juiste contactpersoon, dienst of afdeling.

De medewerkers zijn verplicht om oude gewoonten en werkwijzen te herzien, en zich aan te passen aan een snel veranderende digitale wereld door bijvoorbeeld open te staan voor het gebruik van nieuwe software. Medewerkers streven ernaar om hun professionele vaardigheden en kennis blijvend te verbeteren in het belang van het aanbieden van een kwaliteitsvolle dienstverlening. Medewerkers moeten op de hoogte blijven van nieuwe ontwikkelingen en inzichten in de beroepsmateries. De leidinggevenden staan in voor de gepaste begeleiding en faciliteren het volgen van vormingen en opleidingen.

Andere gedragsregels volgens de verwachtingen van de organisatie

Spreekrecht en –plicht

Spreekrecht betekent dat je het recht hebt om vrijuit te communiceren over werkgerelateerde kwesties. Dit omvat het delen van informatie, het bespreken van ideeën en het verdedigen van standpunten. Spreekplicht verwijst naar de verantwoordelijkheid van medewerkers om bepaalde informatie al dan niet te delen vanwege ethische, wettelijke, professionele of veiligheidsoverwegingen.

De medewerkers hebben spreekrecht ten aanzien van derden met betrekking tot de feiten waarvan zij kennis hebben vanuit hun functie. De medewerkers beoefenen het spreekrecht op een gereserveerde manier. Dit betekent dat de wijze waarop de medewerkers dit spreekrecht gebruiken geen afbreuk mag doen aan de waardigheid van het ambt of vermindering van vertrouwen van het publiek in het bestuur mag veroorzaken.

De medewerkers hebben het recht om met collega's, leidinggevenden en mandatarissen informatie uit te wisselen, ideeën af te toetsen en hun standpunt te verdedigen. Individuele mandatarissen mogen geen rechtstreekse opdrachten geven aan medewerkers, zonder dat de leidinggevende hiervan op de hoogte wordt gesteld. De burgemeester en individuele mandatarissen mogen inhoudelijke sturing geven aan medewerkers, maar mogen zich niet in de plaats stellen van hun leidinggevenden. De wijze waarop het bestuur samenwerkt met de administratie wordt vastgesteld in een afsprakennota tussen het managementteam en het college.

Wanneer journalisten contact opnemen over dienstangelegenheden, verwijzen de medewerkers hen door naar het afdelingshoofd of de algemeen directeur. De medewerker neemt nooit uit eigen beweging contact op met de media over dienstangelegenheden en doet geen uitspraken die het bestuur of de organisatie kunnen schaden.

De medewerkers hebben het recht om klanten op eigen initiatief informatie te verschaffen. Indien een klant informatie vraagt dan is het de plicht van de medewerkers om deze informatie te geven en toe te lichten, behoudens de regelgeving op het gebied van openbaarheid van bestuur en de privacywetgeving.

De medewerkers zijn vrij om te publiceren, voordrachten te houden of op een andere manier als privépersoon derden te informeren over de domeinen waarin zij als medewerker ervaring hebben opgebouwd.

Onder voorbehoud van de toepassing van de regelgeving op het gebied van openbaarheid van bestuur is het de medewerkers verboden feiten bekend te maken die betrekking hebben op:

- de veiligheid van het land,
- de bescherming van de openbare orde,
- de financiële belangen van de overheid,
- het voorkomen en het bestraffen van strafbare feiten,
- het medische geheim,
- het vertrouwelijke karakter van commerciële, intellectuele en industriële gegevens,
- het vertrouwelijke karakter van de beraadslagingen,
- en gegevens die uiteraard geheim zijn of door de leidinggevenden als dusdanig worden gedefinieerd.

Medewerkers mogen geen informatie delen of bekendmaken als dit de rechten en de vrijheden van burgers schendt, vooral met betrekking tot privacy. Tenzij de betrokkene expliciet toestemming heeft gegeven om hun gegevens openbaar te maken, is openbaarmaking niet toegestaan. Dit geldt ook voor de medewerkers die hun ambt hebben neergelegd. De medewerkers die in de uitoefening van hun functie nalatigheden, misbruiken of misdrijven vaststellen, brengen een leidinggevende hiervan onmiddellijk op de hoogte. Een verpleegkundige in het woonzorgcentrum mag bijvoorbeeld medische informatie over een bewoner bespreken met een collega-verpleegkundige, maar niet met haar burens of vriendinnen. Een medewerker die in een verslag van de politiezone leest waar en wanneer er alcoholcontroles worden uitgevoerd, mag deze informatie niet via zijn sociale media verspreiden.

Objectiviteit

Objectiviteit betekent dat je een situatie volgens de feiten bekijkt, zonder een waardeoordeel te vellen over een individu. Je laat je persoonlijke belangen en voorkeuren niet meespelen tijdens je werk en je bent op je hoede voor belangenvermenging. Je discrimineert niet en voorkomt elke schijn van partijdigheid.

De medewerkers hanteren een professionele en objectieve houding, zowel naar de politici als naar de bevolking toe.

Persoonlijke voorkeuren en overtuigingen of het engagement in een vereniging of politieke partij mogen geen weerslag hebben op de objectiviteit waarop de medewerkers hun taak uitoefenen. Een medewerker handelt altijd onpartijdig, neutraal en vanuit objectief oogpunt. Leidinggevenden waken strikt op de toepassing van een neutrale en objectieve behandeling van interne en externe klanten.

Medewerkers voorkomen dat privébelangen de objectiviteit van hun taakuitoefening kunnen beïnvloeden. Doet zo een situatie zich voor, dan brengt de medewerker de leidinggevende hiervan op de hoogte en kan het dossier worden doorgegeven aan een collega. Een medewerker die bouwaanvragen behandelt, mag bijvoorbeeld niet de bouwaanvraag van zijn ouders of zijn eigen partner behandelen. Het diensthoofd laat het dossier behandelen door een andere medewerker.

De medewerkers mogen geen gunsten, giften, geschenken, beloningen, vergoedingen, wedden, toelagen, presentiegelden, tegenprestaties of enig ander voordeel vragen, eisen of aannemen dat verband houdt met het ambt of van de rechtspersonen waarin zij het bestuur vertegenwoordigen. Enkel wanneer alle volgende voorwaarden zijn vervuld, kan een geschenk worden aangenomen:

- een geschenk met een zeer geringe waarde (bijvoorbeeld een doos pralines of bloemen),
- het geschenk kan gedeeld worden met de dienst,
- het geschenk wordt op de werkplaats en tijdens de diensturen afgegeven
- en de ontvangst van het geschenk wordt gemeld aan de leidinggevende.

In alle andere gevallen moet de medewerker het aangeboden geschenk of voordeel weigeren. De medewerker legt aan de aanbieder van het geschenk of voordeel uit dat het geschenk niet mag worden aanvaard omdat het niet strookt met de deontologische regels van het lokaal bestuur.

Onverenigbaarheden

Met onverenigbaarheden wordt verwezen naar situaties waarin bepaalde functies, activiteiten, belangen of verplichtingen in conflict komen met elkaar, waardoor een verhoogd risico op belangenverstremgeling of partijdigheid ontstaat.

Medewerkers die naast het werk voor het lokaal bestuur nog andere beroepsactiviteiten verrichten zoals een zelfstandig bijberoep, vragen hiervoor eerst toestemming aan het college van burgemeester en schepenen en het vast bureau. Dit is belangrijk om belangenconflicten te vermijden en ervoor te zorgen dat de extra beroepsactiviteiten niet botsen met het werk voor het bestuur. Een medewerker kan bijvoorbeeld in geen geval deelnemen aan een overheidsopdracht. Wanneer een medewerker bijvoorbeeld ook als zelfstandig architect werkt, is het verboden voor de medewerker om deel te nemen aan een aanbesteding van een bouwproject voor de gemeente.

De hoedanigheid van medewerker is onverenigbaar met elke activiteit die de medewerker zelf of via een tussenpersoon verricht en waardoor:

- de ambtsplichten niet kunnen worden vervuld,
- de waardigheid van het ambt in het gedrang komt,
- de eigen onafhankelijkheid wordt aangetast,
- of een belangenconflict ontstaat.

