

Deontologische code voor het OCMW-personeel

Inleiding

Soms komen we als personeelslid van het OCMW in een situatie terecht waarin we moeilijk een keuze kunnen maken. We vragen ons af of iets wel of niet kan, of we goed bezig zijn, of het wel correct is wat we doen. De bestaande reglementering, zoals het OCMW-decreet, de rechtspositieregeling en het arbeidsreglement, biedt niet steeds een duidelijk antwoord op deze vragen.

De deontologische code moet de personeelsleden duidelijkheid bieden over wat er wel en niet verstaan wordt onder *integer handelen*. Het is een leidraad om te bepalen welke gedragingen gewenst of niet gewenst zijn.

Omdat het onmogelijk is om elke concrete gedragssituatie te beschrijven in een deontologische code, vertrekken we vanuit *vier centrale waarden* die voor onze organisatie belangrijk zijn.

Deze waarden zijn:

1. Respect (klantgericht, collegiaal en loyaal zijn)
2. Verantwoordelijkheid (zich inzetten en professioneel gedragen)
3. Objectiviteit (neutraal, onpartijdig en zonder enige vorm van discriminatie)
4. Vertrouwen/betrouwbaarheid (spreekrecht, spreekplicht, zwijgplicht, discretieplicht)

De nadruk van de deontologische code ligt niet zozeer op het controleren en straffen van foutief gedrag, maar eerder op het stimuleren van *waardegebonden competenties*.

1. Respect

Klantgericht, collegiaal en loyaal zijn

Respect betekent dat we de persoonlijke waardigheid en eigenheid van andere mensen eerbiedigen. De burger wordt op beleefde en vriendelijke wijze correct geholpen. We tonen waardering voor het werk van onze collega's en tonen begrip voor de meningen en opvattingen van collega's, leidinggevendenden en mandatarissen (voorzitter en OCMW-raadsleden).

- Wij behandelen de klanten op een correcte wijze met respect voor de persoonlijke waardigheid van de burger. Dit geldt zowel voor de mondelinge, de telefonische als de schriftelijke communicatie.
- Als we tijdens de uitoefening van onze functie rechtstreeks contact hebben met de burger, zorgen we ervoor dat ons algemeen voorkomen voldoet aan de gangbare normen.
- We hebben waardering voor het werk van onze collega's en streven eendrachtig naar een aangename werksfeer. We communiceren open met onze collega's zonder terug te vallen op roddels.
- Meningsverschillen met collega's op de werkvloer worden op een volwassen en respectvolle manier uitgesproken. We verlagen ons tijdens discussies niet tot persoonsgerichte beledigingen.
- We werken constructief samen met andere diensten opdat de dienstverlening vlot kan verlopen. We sturen de klanten of collega's met vragen niet van het kastje naar de muur.

- We volgen de richtlijnen van onze hiërarchische meerderen op en voeren opgedragen taken loyaal uit.
- Pesten, seksuele intimidatie en andere vormen van grensoverschrijdend gedrag worden noch door de collega's, noch door de leidinggevenden, noch door het bestuur getolereerd.
- Zodra de beslissingsorganen (OCMW-raad, Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst of de voorzitter) een beslissing hebben genomen, scharen we er ons achter en voeren we die snel en efficiënt uit. Ook met de burger communiceren we op een neutrale manier over de beleidsbeslissingen, zelfs als we er persoonlijk een andere mening op nahouden.

2. Verantwoordelijkheid

Zich inzetten en professioneel gedragen

Verantwoordelijkheid betekent dat we ons volop inzetten om de aan ons toegewezen taken op een kwalitatieve en professionele manier uit te voeren en de nodige flexibiliteit aan de dag leggen om de goede werking van de dienst te garanderen.

- We respecteren de wettelijke en reglementaire regels zodat onze klanten kunnen rekenen op een correcte dienstverlening.
- We handelen naar de interne beslissingen, afspraken en deadlines, zowel deze op organisatieniveau, dienstniveau, als naar de afspraken tussen individuele medewerker en leidinggevende.
- We blijven steeds op de hoogte van de laatste nieuwe ontwikkelingen (wetgevend, wetenschappelijk, technologisch, ...) die van belang zijn voor ons werkgebied. De werkgever ondersteunt ons hierin door passende vorming en opleiding mogelijk te maken.
- We springen zuinig om met ons werkmateriaal, maar ook met water en energie. Zo dragen we ons steentje bij voor een leefbare planeet voor de komende generaties.
- Werkmiddelen worden niet meegenomen naar huis of gebruikt voor persoonlijke doeleinden, behoudens door de leidinggevende toegestane uitzonderingen die kaderen binnen de uitoefening van onze taken.
- Tijdens onze diensturen doen we geen persoonlijke boodschappen, voeren we geen persoonlijke telefoongesprekken of enige vorm van persoonlijke communicatie via e-mail en internet, behalve in geval van overmacht of wettelijke reden.
- Bij de uitvoering van ons werk respecteren we alle wettelijke en interne regels met betrekking tot arbeidsveiligheid.
- We dragen ons steentje bij opdat ons team goed functioneert. Als er bijvoorbeeld een college ziek valt, leggen we de nodige verantwoordelijkheid aan de dag om de dienstverlening te verzekeren.

3. Objectiviteit

Neutraal, onpartijdig, zonder enige vorm van discriminatie

Objectiviteit betekent dat we ons bij contacten met burgers, collega's of mandatarissen op een neutrale manier gedragen. We laten ons steeds leiden door feiten, zonder dat deze gekleurd worden door onze eigen mening, door vooroordelen, door privébelangen of door pogingen tot omkoperij. Bij onze dienstverlening primeert het algemeen belang steeds boven het individueel belang.

- We discrimineren niemand op basis van geslacht, ras, herkomst, seksuele geaardheid, filosofische, politieke of religieuze overtuigingen.
- We laten ons niet beïnvloeden door onze eigen politieke voorkeuren in onze omgang met OCMW-raadsleden, voorzitter, collega's en burgers.

- We vragen of aanvaarden geen giften, geschenken of andere persoonlijke voordelen die enige schijn van partijdigheid in onze dienstverlening kunnen opwekken. Dit heeft zowel betrekking op geschenken van derden als van collega's of politici.
- Wanneer we relatiegeschenken ontvangen of mogen deelnemen aan door derden betaalde activiteiten (vb. restaurantbezoek), lichten we onverwijld onze leidinggevende hierover in. De leidinggevende kan dit toelaten als dit past in het kader van een normale professionele verhouding en in het teken staat van het algemeen belang van het OCMW.
- We komen niet tussen bij de gunning van en het toezicht op de uitvoering van overheidsopdrachten van zodra we persoonlijk, of via een tussenpersoon, belang hebben in één van de inschrijvende ondernemingen.
- We geven geen voorkeursbehandeling aan familieleden, vrienden of kennissen. Reglementen, beslissingen, afspraken en andere regels worden op iedereen correct toegepast. Als bepaalde regels ruimte laten voor interpretatie, passen we op elk individu dezelfde interpretatie toe.
- We onthouden ons van gedragingen of handelingen waarbij we zelf of onze familieleden een persoonlijk belang of voordeel hebben.
- Wanneer we het gevoel hebben een bepaalde situatie niet objectief te kunnen beoordelen, bv. om emotionele redenen, vragen we een tweede opinie aan een college of aan de leidinggevende.

4. Vertrouwen/betrouwbaarheid

Spreekrecht– spreekplicht – zwijgplicht- discretieplicht

Vertrouwen betekent dat burgers, collega's en mandatarissen er kunnen van uitgaan dat we oprecht zijn in ons spreken en ons handelen. De burger moet erop kunnen vertrouwen dat we op een objectieve manier de informatie meedelen waarop hij recht heeft. Het bestuur moet erop kunnen vertrouwen dat we discreet omgaan met vertrouwelijke informatie. Met onze collega's en leidinggevendenden voeren we een open en eerlijke communicatie teneinde het onderlinge vertrouwen te verstevigen.

- We lichten de burger correct in over de aangelegenheden waar hij belang bij heeft (passieve openbaarheid van bestuur).
- Er rust in welbepaalde omstandigheden een spreekplicht op ons. Dit doet zich voor wanneer we niet langer een beroep kunnen doen op de discretieplicht of zwijgplicht omwille van de zwaarte van feiten of omstandigheden waarvan we op de hoogte zijn. Het spreken wordt in dit geval belangrijker dan het zwijgen en zo kunnen negatieve gevolgen vermeden worden.
- We respecteren in bepaalde wettelijk omschreven gevallen het beroepsgeheim. Ook wanneer we niet langer in dienst zijn blijft deze zwijgplicht gelden.
- We hebben respect voor de rechten, vrijheden en de persoonlijke levenssfeer van burgers. Gegevens die betrekking hebben op het privéleven mogen enkel aan derden bekend gemaakt worden mits voorafgaande toestemming van de betrokkene.
- We gaan discreet om met informatie die het OCMW-bestuur schade zou kunnen berokkenen.
- Wanneer we een persoonlijke mening uiten over de dienstverlening of het beleid, moet het voor de burger volkomen duidelijk zijn dat we in eigen naam spreken en niet als personeelslid. De persoonlijke mening mag weliswaar het OCMW-bestuur of de dienstverlening geen schade berokkenen.
- Als overheidspersoneel hebben we soms voorkennis van bepaalde feiten of beslissingen. We wenden deze informatie niet aan om er persoonlijk voordeel uit te halen.