



Deontologische code van het personeel van het OCMW
Maldegem

VERSIE	WIJZIGING	GOEDGEKEURD RMW	GEPUBLICEERD
0	-	26-10-2010	01-11-2010

I. INLEIDING EN SITUERING

Soms komen we tijdens ons werk in situaties terecht waarin we ons afvragen of het wel kan, of we wel goed bezig zijn, of het wel correct is wat we doen. Deze code is een hulpmiddel om te proberen juist te handelen in zulke situaties. De bedoeling is om af en toe na te denken over wat kan of niet kan als werknemer van het OCMW; om na te gaan of we bepaalde handelingen wel mogen doen als vertegenwoordiger van het OCMW.

Deontologie staat voor het geheel van gedragsregels met betrekking tot een bepaald beroep. Deontologische regels weerspiegelen de opvatting die leeft over wat men beschouwt als een goede of behoorlijke uitoefening van het beroep en een normale omgang met collega's en bestuur.

Het OCMW-decreet verplicht de Raad voor Maatschappelijk Welzijn om een deontologische code voor het personeel vast te stellen¹. De deontologische rechten en plichten van het personeel worden deels in het decreet opgenomen met het oog op de verdere uitwerking ervan in onderhavige code².

Er is bewust gekozen voor een korte en vrij algemene formulering. De code is immers van toepassing op alle niveaus en op alle onderdelen van de organisatie met uiteenlopende taken en verantwoordelijkheden.

Deze deontologische code omvat een aantal algemene richtlijnen die het personeelslid een houvast bieden bij de uitoefening van zijn of haar functie. De code bevat een aantal waarden, die zeer algemeen zijn, maar belangrijk voor het OCMW. Elk personeelslid zal zijn / haar verantwoordelijkheid moeten opnemen om die waarden in de eigen werksituatie te concretiseren. Daarnaast staan er ook een aantal vaste voorschriften in, die duidelijk aangeven wat wel of niet kan.

Gedragscodes kunnen evenwel nooit alles omvatten of op elke situatie een pasklaar antwoord geven. Er zal altijd een zekere vaagheid bestaan over de concrete invulling ervan. De regels evolueren bovendien ook met de tijd en veranderende opvattingen.

Deontologische regels zijn tenslotte geen regels die kunnen worden afgepunt. Het is niet omdat een gedraging niet expliciet in onderhavige code is opgenomen, dat ze niet gewenst is of –

¹ Art. 111 decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn

² Art. 106 – 111 OCMW-decreet

integendeel – ongewenst is. Het gezond verstand en de normale praktijk zijn zeer belangrijk voor de aanvulling en praktische toepassing van de code.

Belangrijk is dat de code bestaat naast andere regels, opgenomen in het arbeidsreglement, de rechtspositieregeling, zelfs het OCMW-decreet of interne personeelsnota's en richtlijnen. Het één maakt het ander niet overbodig, integendeel: al deze documenten blijven samen en naast elkaar van kracht.

Met deze deontologische code wenst het bestuur ook een oproep te doen aan het personeel om zich hierdoor te laten inspireren tot professioneel en ethisch gedrag in contacten met burgers en collega's.

Alle werknemers van het OCMW geven samen inhoud aan deze code. Je staat er evenwel nooit alleen voor. Je kan altijd raad vragen aan je collega, aan je leidinggevende, aan de secretaris of aan de personeelsdienst.

II. VOOR WIE ?

Deze deontologische code is van toepassing op alle personeelsleden van het OCMW, zonder onderscheid van niveau, graad, statuut, aard van de tewerkstelling of geslacht.

De code is dus van toepassing op alle statutaire en alle contractuele personeelsleden, van hoog tot laag, die tewerkgesteld zijn door het OCMW Maldegem in welke dienst of op welke locatie dan ook.

III. RELATIE MET RECHTSPOSITIEREGELING EN ARBEIDSREGLEMENT

In de rechtspositieregeling van het personeel en het arbeidsreglement van het OCMW Maldegem zijn verschillende bepalingen opgenomen die een verfijning en een meer juridische vertaling betekenen van de gedragsregels die in deze code werden opgenomen. Deze bepalingen in de rechtspositieregeling en het arbeidsreglement blijven onverkort van toepassing.

IV. WAARDE EN BELANG VAN DE DEONTOLOGISCHE CODE

Bedoeling van deze code is de basiswaarden van de organisatie over te brengen op een duidelijke, opbouwende en positieve manier en het personeelslid te stimuleren tot het aannemen van een bepaalde attitude.

Het effectief gebruik van deze gedragscode zal zich situeren op verschillende tijdstippen in de loopbaan als personeelslid.

De code is eerst en vooral een inspiratiebron voor het dagelijks handelen en het afwegen van het eigen doen en laten als personeelslid. De code zal tevens gebruikt worden bij selectiegesprekken, functioneringsgesprekken, evaluatieprocedures en bij vorming en opleiding van medewerkers.

Negatief beschouwd kan de code ook gehanteerd worden bij tuchtrechtelijke procedures bij het overtreden van plichten of misbruiken van rechten.

De deontologische code geldt in eerste instantie in het professionele milieu van het personeelslid, meer bepaald in de onderlinge relaties met collega's, hiërarchie, cliënten en burgers. In tweede instantie hebben deze gedragsregels evenwel ook een invloed op het privéleven van het personeelslid.

V. DE BASISWAARDEN VAN DE DEONTOLOGISCHE CODE

Wat we doen, doen we altijd in het belang van het OCMW. Van alle medewerkers wordt verwacht dat ze zich scharen achter de missie en de doelstellingen van het OCMW en dat ze zich op een actieve en constructieve wijze inzetten voor de realisatie ervan. Alle handelingen en activiteiten zijn erop gericht deze doelstellingen mee waar te maken. Daarom moeten we samenwerken. Elke medewerker toont initiatief, neemt verantwoordelijkheid en gaat met kennis van zaken te werk.

Onze missie³:

Het OCMW Maldegem wil als zelfstandig, openbaar bestuur, op ambitieuze en dynamische wijze, de maatschappelijke dienstverlening aanbieden, die de mensen de kans geeft volwaardig te integreren en te participeren in een solidaire maatschappij.

Het OCMW Maldegem wil, als onafhankelijke, openbare dienst, laagdrempelig en toegankelijk zijn voor iedereen. Het wil op gelijke, consequente en maatschappelijk verantwoorde wijze, een sociale wegwijzer en een sociaal vangnet zijn.

³ Goedgekeurd Raad voor Maatschappelijk Welzijn dd. 22-05-2007

Het OCMW Maldegem wil een kwaliteitsvolle dienstverlening aanbieden vanuit een warme betrokkenheid op de cliënten, het personeel, de sociale partners en de regio:

- *Het OCMW Maldegem zal de cliënt centraal plaatsen, door de capaciteiten en mogelijkheden van de cliënt en zijn omgeving te stimuleren en te ontwikkelen, met respect voor de grenzen en beperkingen van het individu.*
- *Voor het OCMW zijn deskundige, betrokken en loyale medewerkers een onmisbare schakel bij het vervullen van haar opdracht. Het OCMW wil daartoe – als zelfbewust en vooruitstrevend werkgever – het opnemen van verantwoordelijkheid aanmoedigen en de collegiale teamwerking bevorderen.*
- *Het OCMW speelt kritisch in op huidige en toekomstige, lokale noden, neemt hiervoor verantwoordelijkheid op en stemt haar dienstverlening hierop af. Binnen een netwerk met alle andere sociale partners, treedt het OCMW hiertoe coördinerend, aanvullend en ondersteunend op.*
- *Het OCMW wil positief en solidair gericht blijven op de gemeente en de regio en de samenwerking daarbinnen versterken.*

De deontologische code is opgebouwd rond volgende basisprincipes of basiswaarden:

1. Loyauteit en betrokkenheid
2. Correctheid
3. Spreekrecht en –plicht
4. Geheimhoudingsplicht
5. Recht op informatie en vorming, plicht van deskundigheid
6. Klantvriendelijkheid
7. Samenwerking en collegialiteit
8. Objectiviteit en verbod op discriminatie
9. Belangeloosheid en onomkoopbaarheid
10. Onverenigbaarheid

V.1. Basiswaarde 1: Loyauteit en betrokkenheid

Algemeen

De verplichting om je ambt op een loyale wijze uit te oefenen, is een hoeksteen van deze code⁴. Je moet je op een actieve en constructieve wijze inzetten voor de realisatie van de opdracht en de doelstellingen van het OCMW; hierbij zal je de persoonlijke waardigheid van iedereen respecteren.

⁴ Art. 106 decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn

Loyauteit betekent in de eerste plaats trouw aan en respect voor de democratische instellingen en voor de bestaande regelgeving.

Loyauteit betekent ook dat je de opdracht van het bestuur onderschrijft als een gezamenlijke opdracht voor alle personeelsleden. Om die opdracht waar te maken, dient iedereen te streven naar een vlotte samenwerking waarbij het belang van de organisatie centraal staat.

Onder 'betrokkenheid' verstaan we het engagement van elk personeelslid om niet louter de hem opgedragen taken uit te voeren, maar dit te doen op zo'n manier, dat daaruit fierheid en overtuiging spreekt. We doen niet louter ons werk; we brengen dat 'tikkeltje meer'. We gaan onze taken en opdrachten niet strikt interpreteren, maar zijn bereid om een stapje meer te zetten voor de realisatie van de visie en doelstellingen van het OCMW.

Loyauteit in relatie tot de collega's

Je toont initiatief, neemt verantwoordelijkheid en gaat met kennis van zaken te werk.

Je voert beslissingen snel, efficiënt en zorgvuldig uit.

Je hebt het recht maar ook de plicht om je kennis en vaardigheden door middel van vorming bij te werken zodat je je taken adequaat kan uitvoeren.

Met collega's binnen en buiten je dienst werk je in een open dialoog en constructieve sfeer samen.

Loyauteit in relatie tot de hiërarchische lijn

Ook met je diensthoofd werk je loyaal, open en constructief samen. Zodra een beslissing is genomen door bijvoorbeeld je diensthoofd of de secretaris, schaar je je erachter en voer je die snel en efficiënt uit.

Die loyauteit is echter niet absoluut. Krijg je opdrachten die indruisen tegen een hogere rechtsorde, tegen de mensenrechten of tegen straf- of tuchtrechtelijke bepalingen, dan voer je die

niet uit en breng je de hiërarchisch overste van je diensthoofd, die deze opdracht gaf, of de secretaris van de onverenigbaarheid op de hoogte⁵.

Als diensthoofd ben je aanspreekbaar en loyaal tegenover je medewerkers. In je functioneren ben je ook steeds je voorbeeldfunctie indachtig.

Een diensthoofd schakelt de juiste persoon op de juiste plaats in zodat de capaciteiten van iedereen optimaal benut worden en communiceert open en duidelijk over dienstangelegenheden en over wat hij of zij van medewerkers verwacht. Medewerkers worden bovendien op een eerlijke en consequente manier geëvalueerd door hun diensthoofd.

Loyauteit tegenover het bestuur

Je werkt loyaal, open, constructief en met kennis van zaken mee aan de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van het beleid van het OCMW-bestuur.

Adviezen en voorstellen formuleer je op basis van een duidelijke, correcte en volledige voorstelling van de feiten.

Zodra het bestuur een beslissing genomen heeft, schaar je je erachter en voer je die snel en efficiënt uit rekening houdend met de geldende regelgeving.

V.2. Basiswaarde 2: Correctheid

Algemeen

Een soepele interne werking en een professionele uitstraling zijn alleen maar mogelijk als iedere personeelslid correctheid als richtsnoer neemt bij zijn of haar taakuitvoering. Dat houdt eerlijkheid in en ook respect in de omgang met anderen.

⁵ Hierbij geldt dat, indien de secretaris in dit geval verkeert, hij hiervan melding maakt aan de voorzitter of aan een ander bevoegd orgaan. Deze interpretatie geldt ook voor alle volgende situaties, voor het geval de secretaris zich in de bedoelde situatie zou bevinden.

Eerlijk handelen

Tijdens de diensturen wijd je jezelf volledig aan jouw job. Tijdens de diensturen voer je geen privétaken uit. Je maakt geen ongeoorloofd gebruik van uitrusting, arbeidstijd of materiaal van het bestuur voor privédoeleinden. De bepalingen van het arbeidsreglement geven u daarbij een kader.

Bij een informatievraag van een collega binnen of buiten je dienst bezorg je zo snel als mogelijk alle relevante informatie en houd je geen gegevens achter.

Je legt eerlijke verklaringen af die overeenstemmen met de werkelijkheid met betrekking tot gemaakte kosten, bepaalde vergoedingen of geleverde (buitengewone) prestaties.

Je verrijkt jezelf niet met gelden van cliënten en je beheert hun gelden niet op een ongeoorloofde, maar op een gecontroleerde en transparante manier.

Respect

Je toont respect in je contact met collega's, cliënten en derden. Dit houdt onder meer in dat er geen bewust kwetsende, beledigende of bedreigende opmerkingen worden gemaakt of handelingen worden gesteld. Je houdt rekening met de gevoeligheden en beperkingen van anderen en houdt rekening met hun waardigheid.

Correct en respectvol omgaan met anderen betekent dat ongewenste omgangsvormen, zoals pesten, geweld en ongewenst seksueel gedrag, en grensoverschrijdend gedrag zowel in woorden als gedragingen uit den boze zijn. Indien u dergelijk gedrag ondervindt of indien u weet hebt van dergelijk gedrag ten aanzien van een collega, dient u, conform de afspraken dienaangaande in het arbeidsreglement, te handelen en dient u de preventieadviseur in te lichten.

Correct en respectvol handelen situeert zich ook op het vlak van het door het OCMW ter beschikking gesteld (werk-)materiaal: u dient met deze arbeidsmiddelen zorgzaam om te gaan. Dit betekent dat u er zorg voordraagt, ze niet verkwist en ze gebruikt waarvoor ze bedoeld zijn.

Voorkennis

Als personeelslid kan je over gevoelige informatie beschikken van mogelijke toekomstige beslissingen. Zolang die beslissingen niet zijn genomen of niet zijn bekend gemaakt via de geijkte kanalen, mag je geen informatie hierover meedelen aan derden, collega's of burgers.

V.3. Basiswaarde 3: Spreekrecht en –plicht

Algemeen

Het spreekrecht⁶ is uw recht, als personeelslid, om op verzoek van een collega, de cliënt, de raadsleden of uit eigen beweging mondeling of schriftelijk informatie te geven of toelichting te verstrekken over de materies waarvoor u bevoegd bent.

Als personeelslid heb je principieel een spreekrecht en in een aantal gevallen ook een spreekplicht. In beide gevallen geef je de feitelijke informatie op een correcte, volledige en objectieve manier.

Spreekrecht intern

Als personeelslid heb je het recht om met collega's, diensthoofden en medewerkers informatie uit te wisselen, ideeën te toetsen en je standpunt te verdedigen. Feitelijke informatie moet daarbij wel steeds correct, volledig en objectief gepresenteerd worden.

Spreekrecht tegenover derden

Als personeelslid kan je op eigen initiatief of op verzoek informatie verlenen aan derden, zoals klanten, leveranciers, burgers. In deze contacten vertegenwoordig jij het bestuur en beperk je je tot objectieve en neutrale informatie over feiten en gegevens die niet tot de persoonlijke levenssfeer behoren.

Bij tussenkomsten van mandatarissen (raadsleden, voorzitter, burgemeester, schepenen, ...) handel je overeenkomstig de richtlijnen die voorgeschreven worden door de deontologische code

⁶ Art. 107 decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn

van de lokale mandatarissen. In voorkomend geval, behoud je je objectiviteit en wijk je niet af van de normale administratieve procedures. Ingeval je geconfronteerd wordt met een ongeoorloofde inmenging van een mandataris of indien je problemen hebt met deze tussenkomst, maak je hiervan onmiddellijk melding bij je diensthoofd die de secretaris hierover verder inlicht. De secretaris meldt dit, voor wat hemzelf betreft, aan de voorzitter.

Als privépersoon ben je vrij om op de één of andere manier derden te informeren over domeinen waarin je als personeelslid ervaring hebt opgebouwd of om je (politieke) overtuiging te uiten. Het moet hierbij wel volkomen duidelijk zijn dat je enkel in eigen naam spreekt. Bij het uitvoeren van dit spreekrecht, zorg je ervoor geen van de andere deontologische plichten te overtreden (bijvoorbeeld eerlijkheid, loyaleit, ...).

Spreekrecht tegenover de pers

Als iemand van de pers contact met je opneemt over dienstaangelegenheden, de werking van het OCMW, OCMW-beslissingen, ..., die meer betreffen dan louter zakelijke informatie (bijvoorbeeld openingsuren, ...), dan verwijst je hem door naar de secretaris.

Discretieplicht en plicht tot gereserveerdheid

Het spreekrecht van het personeelslid wordt in sommige gevallen ook beperkt door de discretieplicht. Dit betekent dat je in het belang van het bestuur gegevens die geheim zijn of als dusdanig door het diensthoofd worden verwoord, niet bekend maakt.

Daarenboven beoefen je het spreekrecht op een gereserveerde manier. Dit betekent dat de wijze waarop je informatie geeft, geen afbreuk mag doen aan de waardigheid van het ambt of het vertrouwen van de burgers in het bestuur niet mag schaden.

Spreekplicht en aangifteplicht

De spreekplicht geldt als een personeelslid in zijn functie misbruiken, nalatigheden of strafrechtelijke misdrijven vaststelt⁷. Je brengt je diensthoofd onmiddellijk op de hoogte als je deze zaken vaststelt. Als het diensthoofd niet reageert op je melding of als er een kans is dat hij / zij zelf

⁷ Art. 458 strafwetboek en art. 29 en art. 30 van het wetboek van strafvordering

bij de feiten betrokken is, dan verwittigt je diens hiërarchische overste of de secretaris. De secretaris meldt dit, voor wat hemzelf betreft, aan de voorzitter.

Indien je misbruiken van cliënten vaststelt met betrekking tot OCMW-dienstverlening, meld je dit aan de persoon die het dossier van de desbetreffende cliënt beheert of aan je eigen diensthoofd.

Er geldt ook spreekplicht in het kader van de openbaarheid van bestuur. Elke burger heeft immers het recht om uitleg te vragen over bestuursdocumenten, al zijn er uitzonderingen die meestal te maken hebben met de geheimhoudingsplicht. Bij twijfel kan je jouw leidinggevende raadplegen. Bovendien ben je verplicht om mensen die informatie zoeken te helpen, bijvoorbeeld door te zeggen of een bepaald document wel bestaat of waar het zich bevindt. Indien een burger zich op de openbaarheid van bestuur beroept voor het nemen van inzage in bepaalde stukken, dossiers of documenten, verwijst je hem / haar door naar de secretaris of naar het door hem met deze openbaarheid belast personeelslid.

V.4. Basiswaarde 4: Geheimhoudingsplicht

Algemeen

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

Het is verboden om feiten bekend te maken die betrekking hebben op⁸:

1. de veiligheid van het land;
2. de bescherming van de openbare orde;
3. de financiële belangen van de overheid;
4. het voorkomen en bestraffen van strafbare feiten;
5. het medisch geheim;
6. vertrouwelijke commerciële, industriële of intellectuele gegevens;
7. gegevens die geheim zijn of die door uw leidinggevende als geheim worden gekwalificeerd;
8. medische, fiscale, sociale of andere gegevens uit de persoonlijke levenssfeer van burgers, collega's of cliënten en die u tijdens of bij de uitoefening van uw functie verneemt;
9. het interne beraad dat aan een administratieve eindbeslissing voorafgaat zolang die beslissing nog niet is genomen.

⁸ Art. 107 §1, 2° decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn

Als personeelslid van het OCMW mag je ook geen feiten bekend maken die een inbreuk zouden vormen op de rechten en vrijheden van de klant of de burger, inzonderheid op zijn recht op bescherming van zijn privéleven, tenzij betrokkene toestemming heeft verleend om gegevens die op hem betrekking hebben, openbaar te maken.

De geheimhoudingsplicht blijft ook gelden na je uitdiensttreding.

Beroepsgeheim

Het beroepsgeheim is vastgelegd in Art. 458 (het zogenaamd 'medisch beroepsgeheim'), Art. 458 bis (kennis hebben van een misdrijf) en Art. 459 (de zogenaamde 'berg van barmhartigheid') van het strafwetboek en bindt de personeelsleden van het OCMW die uit hoofde van hun beroep kennis dragen van geheimen die hun zijn toevertrouwd.

Er is beroepsgeheim als de persoon die het geheim kent, iemand is die uit noodzaak geraadpleegd wordt. Feiten die onderworpen zijn aan het beroepsgeheim zijn de voor derden ongekende feiten, waargenomen in de uitoefening van je beroep en die van die aard zijn dat ze de eer, de eerbied of de goede naam van de hulpvrager aantasten, of de feiten waarvan de hulpvrager jou uitdrukkelijk of stilzwijgend heeft gevraagd ze niet te onthullen. Het beroepsgeheim slaat zowel op schriftelijke als mondelinge communicatie.

Uitzonderingen op het beroepsgeheim zijn de gevallen waarin je een getuigenis moet afleggen voor het gerecht en in de gevallen dat de wet je verplicht om een geheim te onthullen⁹.

Daarnaast is er ook het begrip *gedeeld beroepsgeheim* dat gegroeid is uit de praktijk. Dit gedeeld beroepsgeheim is gesteund op een vertrouwensrelatie tussen raadsleden en personeel en personeel onderling en is gericht op het verwezenlijken van de dienstverlening, met respect voor de privacy van de hulpvrager. Het gedeeld beroepsgeheim kan enkel betrekking hebben op informatie die nuttig en noodzakelijk is voor de samenwerking tussen de verschillende personen die tussenkomen. Hieronder dient men ook de raadsleden te verstaan die bevoegd zijn voor het toekennen van individuele sociale dienstverlening en die aldus lid zijn van de Bijzondere Comité's Sociale Dienst of Senioren & Zorg. Ten aanzien van die raadsleden kan je je dus niet op je beroepsgeheim beroepen om nuttige informatie niet te geven.

⁹ Art. 458 strafwetboek

Schending van het beroepsgeheim kan op strafrechtelijk en burgerlijk vlak gesanctioneerd worden met een gevangenisstraf, geldboete of schadevergoeding. Daarnaast kan het ook aanleiding geven tot een tuchtstraf.

Indien u vragen zou hebben over het beroepsgeheim of indien u niet zeker weet wat te doen met informatie die u in het kader van uw ambtsuitoefening verneemt, kan u best uw diensthoofd verwittigen en bevragen.

V.5. Basiswaarde 5: Recht op informatie en vorming, plicht van deskundigheid

Recht op informatie en recht op vorming

Je hebt als personeelslid recht op informatie en vorming met de bedoeling om op de hoogte te blijven van de evolutie van technieken, methoden, regelgeving, ... in de materies waarmee je belast bent¹⁰. Anderzijds heb je ook de plicht om informatie waarover je beschikt en die relevant is voor uw dienst, collega's of het OCMW te delen.

Deze rechten kan je uitoefenen volgens de bepalingen van de rechtspositieregeling.

Plicht van deskundigheid

Als personeelslid hou je je op de hoogte van de ontwikkelingen en de nieuwe inzichten in de materies waarmee je bent belast¹¹. Op die manier kan je ten allen tijde je functie op een professionele en correcte manier uitvoeren.

Als personeelslid is het je plicht om je vaardigheid en kennis verder te ontwikkelen en je regelmatig bij te scholen als die bijscholing noodzakelijk is om u toe te laten om beter uw functie of taak uit te voeren, om uw dienst beter de laten werken of als de vorming onderdeel uitmaakt van een reorganisatie of een implementatie van nieuwe technieken, werkmethodes,

¹⁰ Art. 110, 1° decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn

¹¹ Art. 110, 2° decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn

werktoestellen of gebouwen¹². Als personeelslid breng je dergelijke informatie zelf ter kennis van uw leidinggevende.

U leert ook uit eigen ervaringen en die van uw collega's; kennis en vaardigheid wisselt u actief uit en houdt u bij.

Het OCMW streeft naar een efficiënte werking en een professionele organisatie. Ieder personeelslid draagt hiertoe bij door zijn opdrachten en taken correct, gedreven en professioneel uit te voeren.

Indien u een probleem of een fout zou vaststellen, dan signaleert u die onmiddellijk aan uw leidinggevende en reikt u een oplossing aan. Iedereen kan fouten maken. Fouten zijn leermomenten en kansen om het eigen functioneren en de dienstverlening te verbeteren. Daarom mogen fouten niet toegedekt worden, moeten ze besproken worden en dient u er uit te leren.

U neemt verantwoordelijkheid op voor de goede, correcte uitoefening van uw taak, maar ook voor de goede werking van uw dienst, afdeling of personeelsgroep. U voert de instructies van uw leidinggevende correct uit en neemt initiatief en formuleert aan uw leidinggevende verbetervoorstellen, teneinde de correcte en professionele dienstverlening nog te verbeteren.

V.6. Basiswaarde 6: Klantvriendelijkheid

Algemeen

De burger verwacht als cliënt van het OCMW een klantvriendelijke en professionele dienstverlening. Dit betekent dat je in de contacten met cliënten en derden in het algemeen vriendelijk, voorkomend en bereidwillig bent en dossiers snel en efficiënt afhandelt.

Je behandelt de cliënt op zo'n manier zoals je zelf zou willen worden behandeld of die je zelf als een goede dienstverlening zou ervaren.

Je handelt dossiers en taken binnen de opgelegde of afgesproken termijn af. Indien afhandelen van dossiers of taken niet gebonden is aan een bepaalde termijn, dan hanteer je een redelijke termijn, die relevant is en je zelf als goede dienstverlening zou ervaren.

¹² Art. 110, 3° decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn

Communicatie en verwijzfunctie

In elke schriftelijke communicatie met cliënten en derden in het algemeen vermeld je je naam, functie en contactgegevens. Zo ben je makkelijk te bereiken. Bij mondelinge contacten vermeld je minstens je naam en functie.

Zowel mondeling als schriftelijk gebruik je een duidelijke en correcte taal. De informatie die je geeft aan cliënten is helder, volledig en professioneel.

Je bent cliënten behulpzaam bij administratieve formaliteiten en verwijst hen door naar de juiste persoon of dienst als je hen niet kunt helpen.

Burgers of cliënten die een klacht wensen te formuleren, help je zo goed mogelijk binnen de afgesproken procedure.

V.7. Basiswaarde 7: Samenwerking en collegialiteit

Met collega's, binnen en buiten je dienst, werk je in een open dialoog en constructieve sfeer samen.

Samenwerken wil zeggen afspraken nakomen, op een open manier omgaan met elkaar, elkaar steunen en goede raad geven. Kortom, een goede werksfeer creëren waar ruimte is voor creativiteit en goede ideeën.

Krijg je opdrachten die indruisen tegen de mensenrechten of tegen een of andere regel of wet, dan voer je die niet uit. Je brengt je leidinggevende of de secretaris hiervan op de hoogte.

Van je leidinggevende mag je verwachten dat hij eerlijk en respectvol is tegenover zijn medewerkers. De leidinggevende schakelt de juiste persoon in op de juiste plaats zodat de capaciteiten van iedereen optimaal worden benut.

Als medewerker ga je eerlijk en respectvol om met je leidinggevend en collega's.

V.8. Basiswaarde 8: Objectiviteit en verbod op discriminatie

Gelijke gevallen moeten op een gelijke manier en onpartijdig worden behandeld. Iedere vorm van discriminatie is uit den boze¹³.

Je laat je bij de uitoefening van je functie niet beïnvloeden door filosofische, politieke of religieuze overtuigingen, door seksuele geaardheid, geslacht, ras of afkomst. Je brengt het nodige eerbied op voor de waardigheid, de gevoelens en de overtuigingen van iedereen.

Persoonlijke voorkeuren en overtuigingen of het engagement in een vereniging uit je privéleven mogen geen invloed hebben op de objectiviteit waarmee je je taak uitoefent.

Indien je in een bepaald dossier, bij de behandeling van een bepaalde cliënt of bij een bepaalde bespreking private belangen zou hebben, dan verwittig je onmiddellijk en vóór de bespreking of behandeling je leidinggevende. Deze kan het dossier of de cliënt doorgeven aan een collega of het bevoegde orgaan van dit belang op de hoogte stellen.

Ook als één van je klanten een bloed- of aanverwant tot en met de vierde graad van je is, dan verwittig je onmiddellijk en vóór de bespreking of (be)handeling je leidinggevende. Deze kan het dossier of de cliënt doorgeven aan een collega.

V.9. Basiswaarde 9: Belangeloosheid en onomkoopbaarheid

Persoonlijke voorkeuren, overtuigingen en betrokkenheden (bijvoorbeeld het engagement in een vereniging) mogen geen weerslag hebben op de objectiviteit waarmee je je taken uitoefent. Je probeert zoveel mogelijk te voorkomen dat privébelangen de objectiviteit van de taakuitoefening kunnen beïnvloeden.

Tracht ook ten allen tijde enige schijn aangaande dergelijke persoonlijke betrokkenheid te vermijden, zelfs al weet je dat je je taak objectief uitoefent of zal uitoefenen of dat er, objectief gezien, geen enkele betrokkenheid is. Indien er een vermoeden of schijn van persoonlijke betrokkenheid zou kunnen ontstaan, verwittig dan onmiddellijk je diensthoofd.

Persoonlijke betrokkenheid 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 administratieve

¹³ Art. 108, 1° decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn

procedures. Doet zo'n situatie zich voor dan breng je je diensthoofd op de hoogte en kan het dossier doorgegeven worden.

Je mag geen giften, geschenken of andere voordelen die verband houden met je functie vragen of ontvangen van andere personeelsleden, klanten of derden, waarbij op zijn minst de hoop op een tegenprestatie van welke aard ook kan vermoed worden¹⁴. Het aannemen van geschenken met louter een symboolfunctie is aanvaardbaar wanneer dit in een zuivere relatie staat tot het gepresteerde waarvoor het geschenk wordt aangeboden.

Daarnaast mag je ook geen relatiegeschenken ontvangen of deelnemen aan activiteiten of evenementen die door privépersonen betaald worden, tenzij dit gepast voorkomt in het kader van een normale professionele verhouding en in het algemeen belang van de organisatie is. In elk geval dien je je diensthoofd op de hoogte te brengen van deelname aan dergelijke activiteiten of van aanvaarde relatiegeschenken. Deze melding, met name het feit dat je het aan je diensthoofd meldt, is een goede indicatie voor het feit of een relatiegeschenk of activiteit gepast voorkomt in het kader van een normale professionele verhouding: durf je het te melden, dan zal het geschenk of de activiteit waarschijnlijk gepast zijn. De gouden regel is hier dat je nooit alleen mag handelen, zonder medeweten van iemand anders. Breng je diensthoofd op de hoogte en zorg ervoor dat de organisatie er weet van heeft¹⁵.

V.10. Basiswaarde 10: Onverenigbaarheid

Je hoedanigheid van personeelslid is onverenigbaar¹⁶ met een activiteit die je zelf of via een tussenpersoon verricht en waardoor

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

Bijberoepen zijn professionele en bezoldigde activiteiten die je, naast je werk voor het OCMW, zelf of via een tussenpersoon op regelmatige basis uitoefent.

¹⁴ Art. 108, 2° decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn

¹⁵ Zie voetnoot 5 voor wat de secretaris betreft.

¹⁶ Art. 109 §1 decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn

Nevenactiviteiten zijn alle betaalde of onbetaalde werkzaamheden, die je, naast je werk voor het OCMW, op min of meer regelmatige basis voor jezelf of voor derden verricht.

Bijberoepen en nevenactiviteiten moeten wettelijk in orde zijn en verenigbaar zijn met je functie bij het OCMW. Deze activiteiten mogen niet tijdens de diensturen gevoerd, opgevolgd of aangekondigd worden; er mag geen materiaal van het bestuur gebruikt worden. Je meldt aan het Vast Bureau van het OCMW je betaalde bijberoepen en regelmatige nevenactiviteiten; het Vast Bureau zal beoordelen of deze mogen uitgeoefend worden.

Je functie voor het OCMW en je nevenactiviteiten moeten evenwel strikt van elkaar gescheiden blijven. Je mag van je functie bij het OCMW geen gebruik maken om klanten voor je nevenactiviteiten te bedienen of te ronselen, noch mag er dienaangaande enige schijn ontstaan.

Word je gevraagd voor occasionele prestaties die verband houden met de uitoefening van je functie, zoals het zetelen in examenjury's, het houden van presentaties of uitlegssessies of het geven van opleiding, dan meld je dit vooraf aan de secretaris en aan uw eigen diensthoofd. De secretaris meldt dit, voor wat hemzelf betreft, aan de voorzitter. Vinden deze prestaties plaats tijdens de diensturen, dan vraag je toelating en mag je geen vergoeding aannemen. Verricht je deze prestaties buiten de diensturen¹⁷ of neem je verlof, dan mag je wel een betaling aanvaarden.

Als personeelslid van het OCMW kan je, als je daartoe werd aangesteld, het OCMW vertegenwoordigen in bepaalde rechtspersonen; in dat geval mag je geen vergoedingen, wedden, toelagen, presentiegelden of andere tegenprestaties ontvangen¹⁸.

Verder blijven ook de onverenigbaarheden van Art. 109 van het decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn, van het KB nr. 78 van 10 november 1967 betreffende de uitoefening van de gezondheidszorgberoepen en van Art. 37 §§1 en 2 en van Art. 40 §4 van het decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn onverkort van toepassing.

¹⁷ Dit betekent dat u 'uitgeprikt' bent in het tijdsregistratiesysteem.

¹⁸ Art. 109 §1, 2° decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn

VI. BEGRIPPENAPPARAAT: "WAT WORDT BEDOELD MET ... ?":

Aangifteplicht

De aangifteplicht geldt voor alle ambtenaren in België en houdt in dat wanneer je in de uitoefening van je ambt kennis krijgt van misdrijven, je deze moet rapporteren aan de politie en dat je alle nuttige informatie geeft (Art. 29 wetboek van strafvordering) Het overtreden van deze plicht kan een professionele fout zijn.

Algemeen belang

Volgende principes worden gehanteerd:

- een hoger belang primeert op een lager belang
- het algemeen belang primeert op het individueel belang
- het is fout particuliere belangen te behartigen onder het mom van het algemeen belang

Belangeloosheid

Een personeelslid mag geen giften of andere voordelen vragen of ontvangen.

Beroepsgeheim

Het beroepsgeheim houdt in dat je informatie (persoonsgegevens, documenten, bepaalde feiten) die je als personeelslid bekomt in de uitoefening van je ambt niet aan anderen doorgeeft, tenzij je daartoe bent verplicht. Deze plicht houdt verband met het vertrouwen dat de burger mag hebben in het bestuur dat zijn informatie wordt afgeschermd en is ingesteld in het belang van diegene over wie de informatie gaat. Aldus geldt er een zwijgplicht en is het spreekrecht van de ambtenaar beperkt. Het overtreden van het beroepsgeheim is correctioneel strafbaar (Art. 458 van het strafrechtboek) en houdt steeds een professionele fout in. Het beroepsgeheim geldt in principe ten aanzien van iedereen, ook van collega's en leidinggevenden.

Discretieplicht

De plicht tot discretie houdt in dat je informatie (persoonsgegevens, documenten, bepaalde feiten) die je als personeelslid bekomt in de uitoefening van je ambt niet aan anderen buiten de dienst of het bestuur doorgeeft zonder medeweten van je leidinggevende of politiek verantwoordelijke. Deze plicht houdt verband met de waardigheid van het ambt en met de beveiliging van het politiek en bestuurlijk systeem en is ingesteld in het belang van de overheid en de administratie zelf. De discretieplicht beperkt het spreekrecht naar personen toe die geen medewerker van het bestuur zijn. Het overtreden van de discretieplicht is een professionele fout waarvoor het bestuur tuchtmaatregelen kan nemen (tot zelfs ontslag).

Gehoorzaamheidsplicht

De hiërarchische gehoorzaamheidsplicht is een noodzakelijk element om de administratie doeltreffend te laten functioneren. De weigering van een ambtenaar om een op wettige wijze gegeven opdracht uit te voeren kan aanleiding geven tot een tuchtsanctie. Deze plicht wordt beperkt door het legaliteitsbeginsel: enkel indien de opdracht wettelijk is, moet die worden uitgevoerd.

Gereserveerdheid

De plicht tot gereserveerdheid of terughoudendheid beperkt het spreekrecht van het personeelslid. Dit heeft te maken met het uiten door het personeelslid van een opinie en de wijze waarop dit gebeurt. Deze plicht impliceert dat het personeelslid het spreekrecht op een evenwichtige en redelijke wijze gebruikt.

Grensoverschrijdend

Dit is de verzamelnaam voor geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag.

Geweld: elke feitelijkheid waarbij iemand psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen.

Pesterijen: elk onrechtmatig en terugkerend gedrag, buiten of binnen de organisatie, dat zich kan uiten in gedragingen, woorden, bedreigingen, handelingen, gebaren en eenzijdige geschriften en dat tot doel of gevolg heeft de persoonlijkheid, de waardigheid of de fysieke of psychische integriteit van een persoon aan te tasten, of dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.

Ongewenst seksueel gedrag: elke vorm van verbaal, niet-verbaal of lichamelijk gedrag van seksuele aard waarvan degene die zich er schuldig aan maakt, weet of zou moeten weten dat het afbreuk doet aan de waardigheid van vrouwen en mannen op het werk.

Legaliteitsbeginsel

Het wettelijkheidsbeginsel: een ambtenaar kan een opdracht van een leidinggevende slechts weigeren indien de uitvoering van de opdracht een schending van de wet betekent.

Loyauteit

Trouw aan de instelling en aan de doelstellingen die de organisatie vooropstelt. De loyautéit wordt gesymboliseerd in de eedaflegging.

Objectiviteit

Objectiviteit betekent dat een boodschap exact volgens de feiten wordt doorgegeven, zonder dat er een persoonlijke mening in is verwerkt. Objectief staat ook voor onpartijdig en onbevangen.

Professioneel

Het deskundig, op een kwalitatief goede manier uitoefenen van een handeling door de beroepskracht. Dit komt onder meer tot uiting in een zorgvuldige beoordeling van de individuele situatie van een gebruiker en in procedureel correct handelen.

Spreekrecht

Het recht om zonder voorafgaandelijke toestemming informatie of meningen prijs te geven aan derden.

Vormingsrecht en -plicht

Het principe van vormingsrecht en vormingsplicht komt voor in de rechtspositieregeling en impliceert dat personeelsleden het recht (en de plicht) hebben deel te nemen aan opleidingen en vormingsinitiatieven om de kwaliteit van het bestuur en zijn/haar persoonlijke bijdrage daartoe op peil te houden en te vergroten.

Voorkennis

Je maakt geen misbruik van kennis van feiten die je door het vervullen van een bepaalde functie eerder te weten komt dan anderen. Je gaat zorgvuldig en correct om met informatie waarover je uit hoofde van jouw functie beschikt. Je wendt de informatie aan voor het doel waarvoor die is verkregen.

Zorgvuldigheidsnormen

Door de Vlaamse ombudsdienst werden tien zorgvuldigheidsnormen vooropgesteld. Het naleven van deze zorgvuldigheidsnormen draagt bij tot een professionele en klantgerichte dienstverlening:

- correcte bejegening
- actieve dienstverlening
- deugdelijke correspondentie
- vlotte bereikbaarheid
- doeltreffende algemene informatieverstrekking
- goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
- zorgvuldige interne klachtenbehandeling
- redelijke behandeltermijn
- efficiënte coördinatie
- respect voor de persoonlijke levenssfeer