

---

# **GEDRAGSCODE VOOR DE PERSONEELSLEDEN**

---

---

**Lokaal bestuur Wielsbeke**

---

Opgemaakt door CC Consult CVBA

<b>INLEIDING .....</b>	<b>4</b>
Artikel 1 – Situering.....	4
Artikel 2 – Toepassingsgebied .....	4
Artikel 3 – Inhoud.....	5
<b>KLANTGERICHTHEID .....</b>	<b>6</b>
Artikel 4 – Onze visie.....	6
Artikel 5 – Contact met de klant .....	6
Artikel 6 – Professionaliteit.....	7
Artikel 7 – Efficiëntie en effectiviteit .....	8
<b>LOYAUTEIT .....</b>	<b>9</b>
Artikel 8 – Onze visie.....	9
Artikel 9 – T.o.v. het beleid .....	9
Artikel 10 – T.o.v. collega’s .....	10
Artikel 11 – T.o.v. medewerkers .....	10
Artikel 12 – T.o.v. de direct leidinggevende .....	11
Artikel 13 – Gebruik van arbeidstijd .....	11
Artikel 14 – Gebruik van materialen.....	11
<b>INTEGRITEIT .....</b>	<b>12</b>
Artikel 15 – Onze visie.....	12
Artikel 16 – Non-discriminatie, objectiviteit en neutraliteit .....	12
Artikel 17 – Belangeloosheid .....	12
Artikel 18 – Belangenconflict.....	13
Artikel 19 – Nevenwerkzaamheden.....	13
Artikel 20 – Waardigheid .....	14
Artikel 21 – Optreden tegen ongeoorloofd gedrag .....	14
<b>SPREEKRECHT EN SPREEKPLICHT .....</b>	<b>15</b>
Artikel 22 – Onze visie.....	15
Artikel 23 –T.o.v. de burger .....	15
Artikel 24 –T.o.v. het bestuur en de collega’s .....	16
Artikel 25 –T.o.v. de pers en de (sociale) media .....	16
<b>MELDING VAN ONREGELMATIGHEDEN .....</b>	<b>17</b>
Artikel 26 – Onze visie.....	17
Artikel 27 – Beschermperiode .....	17

Artikel 28 – Vroegtijdig einde van de bescherming..... 17

**GERAADPLEEGDE WERKEN.....18**

Bibliografie ..... 18

Gedragscodes..... 18

**BIJLAGE 1: GEDRAGSCODE SOCIALE MEDIA .....19**

## INLEIDING

### Artikel 1 – Situering

Artikel 193 van het decreet lokaal bestuur verplicht de organisatie een gedragscode vast te stellen voor de personeelsleden. Deze wettelijke verankering is er gekomen na de toenemende aandacht voor het thema integriteit en overheidsethiek, onder andere vanuit een negatieve invalshoek, maar ook als gevolg van belangrijke maatschappelijke en technologische evoluties. Langs de ene kant is de maatschappij daarbij veel kritischer en mondiger geworden. Zij verlangt van de overheid correctheid, snelheid en een hoge kwaliteit in haar dagelijkse dienstverlening. De maatschappij vraagt dat de overheid het goede voorbeeld geeft. Langs de andere kant heeft een aantal hervormingen de personeelsleden omgevormd tot verantwoordelijke individuen. De rol van de personeelsleden binnen de overheid is niet meer, of toch niet uitsluitend, deze van uitvoerder van hiërarchisch genomen beslissingen, maar is geëvolueerd naar deze van een actieve en geëmancipeerde deelnemer aan het beleid.

De responsabilisering en verantwoordelijkheden die horen bij de nieuwe visie op de taken en opdrachten van de personeelsleden, zorgen ervoor dat traditionele waarden zoals 'gehoorzaamheid', 'algemeen belang', 'loyaliteit' en 'neutraliteit' in hun oorspronkelijke betekenis achterhaald zijn en opnieuw dienen ingevuld te worden. Deze verruiming brengt echter heel wat onzekerheden met zich mee, die de noodzaak onderstrepen om een aantal spelregels uit te vaardigen die een houvast bieden bij het nemen van de beslissingen die nu van de personeelsleden gevraagd worden. Soms komen zij nu eenmaal in situaties terecht waarin er moeilijke keuzes gemaakt moeten worden, situaties waarbij men zich afvraagt of men wel correct handelt.

Deze gedragscode bevat een aantal algemene richtlijnen die een houvast kunnen bieden. De richtlijnen bieden evenwel geen pasklare oplossingen voor alle situaties waarmee de personeelsleden geconfronteerd worden. Ze moeten als een middel ter ondersteuning gezien worden om in het dagelijkse functioneren om te gaan met deontologische problemen en dilemma's. Tegelijk geven ze inhoud aan de ambtelijke integriteit en bevorderen ze dat iedereen, zowel werklieden als administratieve personeelsleden, daar hetzelfde onder verstaan. Tenslotte hebben ze mede tot doel het ethische en professionele gedrag te stimuleren en te normeren om zo bij te dragen aan de kwalitatieve verbetering van de werking van het lokaal bestuur.

Iedereen die leiding geeft, heeft de bijzondere verantwoordelijkheid om de naleving van deze richtlijnen zo goed als mogelijk te stimuleren. Daarnaast sporen de personeelsleden elkaar aan tot de actieve naleving van deze gedragscode.

### Artikel 2 – Toepassingsgebied

Deze gedragscode is van toepassing op alle personeelsleden van het lokaal bestuur, ongeacht het dienstverband, het regime van tewerkstelling, de graad of de functie. De lokale mandatarissen hebben een specifieke gedragscode.

## Artikel 3 – Inhoud

Deze gedragscode maakt duidelijk welke waarden belangrijk zijn voor onze organisatie. De waarden bepalen onze gedragingen, onze manier van werken en hoe we met elkaar omgaan. Onze rechtspositieregeling, richtlijnen en regels, ons arbeidsreglement en onze eigen interpretatie ervan moeten deze gedragscode ondersteunen. Concreet betekent dit dat we onze bestaande regels en afspraken en ons doen en laten permanent moeten toetsen en – waar nodig – aanpassen aan onze gedragscode.

Onze gedragscode is gestoeld op vier gemeenschappelijke waarden:

- klantgerichtheid
- loyauteit
- integriteit
- spreekrecht en spreekplicht

De volgorde waarin deze waarden zijn gerangschikt, is neutraal, wat maakt dat geen enkele waarde boven een andere staat. In wat volgt, worden deze vier waarden verder verduidelijkt. We zijn ervan overtuigd dat alle personeelsleden inzien dat goede dienstverlening enkel mogelijk is als we inderdaad met zijn allen van deze basiswaarden doordrongen zijn.

Daarnaast acht het lokaal bestuur de wettelijkheid (= altijd handelen in overeenstemming met richtlijnen, wetten, decreten, besluiten, reglementen en verordeningen die van toepassing zijn op het grondgebied), de grondwettelijke rechten en vrijheden en de menselijke waardigheid fundamenteel.

Geregeld kunnen er spanningen zijn tussen deze waarden onderling. Het is de bedoeling dat de personeelsleden door het afwegen van de verschillende waarden tegen elkaar, zelf zoveel mogelijk uitmaken hoe ze reageren in concrete situaties. De organisatie engageert er zich evenwel toe om te helpen bij het maken van moeilijke keuzes. De directe leidinggevende vormt hierbij het eerste aanspreekpunt.

Tot slot wijzen we erop dat wanneer er problemen of onduidelijkheden zijn, de personeelsleden zich kunnen richten tot hun respectievelijke leidinggevendenden, de personeelsdienst, de vertegenwoordigers van de syndicale organisaties en het managementteam.

*Elke verwijzing naar een persoon is genderneutraal en wordt omschreven als 'hij'.*

## KLANTGERICHTHEID

### Artikel 4 – Onze visie

De burger verwacht als ‘klant’ van het lokaal bestuur een klantvriendelijke en professionele dienstverlening. We staan ten dienste van alle burgers, bedrijven en bezoekers zonder onderscheid en hebben oog voor hun wensen en behoeften en handelen hiernaar. We anticiperen op de behoeften en staan garant voor een kwaliteitsvolle dienstverlening.

### Artikel 5 – Contact met de klant

We behandelen elke klant gelijkwaardig en verzekeren een discrete behandeling van zijn vraag; we nemen dan ook elke hulpvraag ernstig. We behandelen de klant steeds vriendelijk en met respect en zoeken actief naar een oplossing voor eventuele problemen of antwoorden op zijn vraag, voor zover dit past binnen de mogelijkheden van de dienst.

Wij onthouden ons van een kwetsende, denigrerende of aanstootgevende houding, kledij en taalgebruik.

We geven heldere en volledige informatie, gebruiken duidelijke en correcte taal en verzorgen het professioneel imago van het lokaal bestuur door bekwaamheid en initiatief te tonen. Wij zijn behulpzaam bij administratieve formaliteiten. Indien er geen oplossing voorhanden is, verwijzen wij de klant zo nodig door naar de bevoegde dienst.

In elke correspondentie met klanten vermelden we onze naam, functie en contactgegevens.

### Voorbeelden

*Een cliënt klaagt erover dat hij niets begrijpt van een document.*

*Wij kunnen het document in begrijpelijke taal proberen uitleggen, eventueel in een persoonlijk gesprek na afspraak.*

*Een cliënt maakt er een personeelslid attent op dat er toch wel altijd lange wachtrijen staan aan het loket.*

*Dit personeelslid dient hieraan tegemoet te komen zonder het bestuur in een slecht daglicht te plaatsen. Het kan bijvoorbeeld medelen dat hij dit ook opmerkt en dat deze problematiek zal aangekaart worden bij de direct leidinggevende.*

*Een klant aan het loket begint te roepen en te schelden.*

*We behandelen klanten steeds correct, beleefd en met respect. Misschien heeft de klant wel een reden om boos te zijn, al is dat niet noodzakelijk jouw schuld of de schuld van de organisatie. Mensen zijn zelden over één ding mistevreden, en meestal is een eerder banale tegenslag de spreekwoordelijke druppel die de emmer doet overlopen. Zelf rustig blijven is dus de boodschap. We proberen best te achterhalen wat de klant precies dwars zit. Afhankelijk hiervan kunnen we nagaan of de situatie verholpen kan worden.*

In de gedragscode staat dat we steeds tijdens de arbeidstijd beschikbaar en aanspreekbaar zijn voor diegenen die op ons of onze dienst beroep wensen te doen. Ook buiten de arbeidstijd word ik regelmatig aangesproken door klanten. Hoe dien ik daarmee om te gaan?

*Je blijft vriendelijk en beleefd, je kunt het gesprek kort houden en vragen of ze bv. tijdens de openingsuren contact met je kunnen opnemen.*

Een burger is al 3 keer telefonisch doorgeschakeld en heeft nog steeds geen antwoord gekregen op zijn vraag.

*De collega, die de telefoon doorgeschakeld krijgt, weet het antwoord ook niet, maar merkt wel dat de burger ontevreden is over de manier waarop hij telkens doorgeschakeld wordt. De collega noteert het nummer van de beller en zegt hem dezelfde dag nog terug te bellen met het juiste antwoord, naar waar hij onmiddellijk op zoek gaat en dezelfde dag effectief nog terugbelt.*

## Artikel 6 – Professionaliteit

We zijn verantwoordelijk voor de taken die ons zijn toegewezen en voelen ons persoonlijk betrokken bij de dienstverlening waarvoor we zorg dragen. We doen dit op een deskundige, kwaliteitsvolle, efficiënte (“de dingen juist doen”) en effectieve (“de juiste dingen doen”) manier en met respect voor de gemaakte afspraken.

We zijn in staat de nodige prioriteiten te stellen opdat het werk op een professionele manier wordt gerealiseerd. Dit veronderstelt dat wij beschikken over voldoende theoretische kennis, een aangepaste praktische vaardigheid en de fysieke en psychische paraatheid. Wij bepalen de juiste middelen en benutten ze op een correcte manier.

We behandelen vragen, meldingen en klachten als waardevolle informatie en aanzien ze als elementen die onze dienstverlening kunnen verbeteren. We reageren hier snel en gepast op. Klachten nemen we correct op. We letten er wel op dat we enkel het standpunt van het lokaal bestuur geven en spaarzaam zijn met onze eigen appreciatie.

Het gebruik van middelen die een nefaste invloed kunnen uitoefenen op de dienstverlening, dient vermeden te worden, tenzij daarvoor een psychosociale dan wel medische reden bestaat.

### Voorbeelden

Een collega van een andere dienst komt regelmatig dossiers inkijken en klaagt erover dat deze niet meer up-to-date zijn.

*Zeggen tegen de collega dat hij maar geduld moet hebben is geen goede oplossing. De personeelsleden hebben recht op duidelijkheid, zeker indien de dossiers van groot belang zijn voor de werking van andere diensten binnen het bestuur. Eventueel kan de leidinggevende ingeschakeld worden wanneer dit probleem zich regelmatig voordoet. Is de prioriteit minder groot of zijn er op de dienst dossiers met een grotere prioriteit, kan de oplossing erin bestaan met de collega af te spreken dat hij zal verwittigd worden wanneer de dossiers bijgewerkt zijn. Dit dient dan wel binnen een redelijk te voorziene termijn te zijn.*

Voor de permanentie van de avonddienst raken de medewerkers zelf wel tot een consensus, maar de voorgestelde oplossing is negatief voor de burgers.

*De direct leidinggevende is verantwoordelijk voor de organisatie van de dienstverlening. Inspraak van de medewerkers is essentieel, maar de klantgerichte dienstverlening dient centraal te blijven staan. Dit impliceert dat minder populaire beslissingen soms moeten worden genomen in het belang van de dienstverlening.*

*Een klant vraagt zonder bijkomende informatie te verschaffen één specifiek document aan. Uit ervaring weten we dat de kans groot is dat dezelfde klant later dient terug te keren. Het document maakt immers deel uit van een welbepaalde procedure die meerdere verschillende documenten vereist.*

*De professionaliteit vereist om de klant te polsen naar de reden van zijn vraag. Op deze manier kunnen we achterhalen of hij eventueel nog andere formulieren naar de toekomst toe nodig heeft. Het is dan raadzaam deze documenten nu al mee te geven. Hierdoor moet de klant niet opnieuw langskomen.*

## Artikel 7 – Efficiëntie en effectiviteit

We realiseren de opdrachten binnen de beschikbare tijd en met de beschikbare middelen, binnen de gemaakte afspraken, procedures en het reglementair kader. Wij handelen dossiers efficiënt en binnen de opgelegde termijn af.

Indien het afhandelen van een vraag of een dossier niet gebonden is aan termijnen, moeten wij een termijn als richtlijn nemen die wij zelf als een goede dienstverlening zouden ervaren. Het is onaanvaardbaar dat een burger of instantie geen antwoord krijgt.

Om een goede opvolging van de vragen van de klant te garanderen, is het noodzakelijk de precieze behoefte te detecteren en de gemaakte afspraken en beloftes na te komen.

We begrijpen en kennen de structuren van de organisatie zo goed dat we er op een adequate manier op kunnen inspelen. Zo brengen we klanten snel, correct en direct in contact met de juiste dienst of persoon.

Onze organisatie geeft personeelsleden op alle niveaus de ruimte om nieuwe ideeën te lanceren en na overleg verbeteringen door te voeren. We krijgen de verantwoordelijkheid om onze taken ten volle uit te voeren en nemen die dan ook op.

Eigen fouten dekken we niet toe, maar we leren er uit. Onze leidinggevenden waarderen het als personeelsleden zo met fouten omgaan.

Conflicten binnen het team maken we bespreekbaar; we dragen bij tot een oplossing.

### Voorbeelden

*Ik heb een fout gemaakt en durf het niet te zeggen tegen mijn directe leidinggevende. Wat kan ik best doen, verzwijgen of naar hem toestappen?*

*Je hoeft geen schrik te hebben om naar je leidinggevende te stappen. Iedereen maakt wel eens fouten. Jouw directe leidinggevende staat ervoor open en gaat er op een constructieve manier mee om. Hij zal geen beschuldigende vinger in de lucht steken. In het gesprek zal hij ingaan op wat de oorzaak ervan was en samen met jou bekijken hoe dergelijke fouten in de toekomst best vermeden kunnen worden. Uiteindelijk wil je hieruit leren en dezelfde fout niet meer maken in de toekomst.*

## LOYAUTEIT

### Artikel 8 – Onze visie

De personeelsleden oefenen hun functie op een loyale en correcte wijze uit. Wij stellen ons steeds op in functie van het algemeen belang van het lokaal bestuur en werken er actief en constructief aan mee opdat de organisatie zo goed mogelijk naar buiten overkomt. Wij voeren onze opdrachten plichtsgetrouw, eerlijk en zorgvuldig uit, met respect voor wet- en regelgeving. Wij voeren geen opdrachten uit die indruisen tegen een hogere rechtsorde, tegen de mensenrechten of tegen strafrechtelijke bepalingen.

Loyauteit is nauw verbonden met de competentie 'organisatieverbondenheid'. Dit is de individuele bereidheid om het eigen gedrag en activiteiten af te stemmen op de noden, prioriteiten en objectieven van de organisatie. We handelen met het oog op het bereiken van de doelstellingen van de organisatie en is bereid om collega's te helpen doelen te bereiken. Organisatienoden zijn een prioriteit tegenover het nastreven van eigen professionele interesses.

### Artikel 9 – T.o.v. het beleid

We werken constructief en met kennis van zaken mee aan de voorbereiding en de uitvoering van het beleid.

Wij nemen actief deel aan teamwerk en formuleren adviezen, opties en voorstellen op basis van een precieze, volledige en praktische voorstelling van de feiten.

Wij besteden bij alles wat we ondernemen, ook aandacht voor de financiële kant door na te gaan of er geen onnodige kosten worden gemaakt en of er niet kan bespaard worden door het anders te doen. Op deze manier zetten we onze kennis en inzicht in voor het beste beleid en de beste manier om het uit te voeren.

Eenmaal de beleidsbeslissing is genomen, voeren we deze loyaal en met de nodige verantwoordelijkheidszin uit, ook al strookt ze niet met het eigen standpunt terzake.

#### Voorbeelden

*Een mandataris vraagt om een bepaald dossier prioriteit te verlenen.*

*Dergelijke tussenkomsten kunnen een ongelijke behandeling van burgers impliceren, en daarom zijn ze verboden. We verwittigen in dit geval onze direct leidinggevende.*

*In een beleidsnota wordt de inbreng van de personeelsleden geminimaliseerd en vervangen door de persoonlijke voorkeur van de mandataris.*

*Het is in het kader van de beleidsvoorbereiding onze taak om vanuit onze expertise een objectief advies te formuleren, ook al is deze afwijkend van de mening van de bevoegde mandataris. Wordt de beslissing anders genomen, moet deze loyaal uitgevoerd worden.*

## Artikel 10 – T.o.v. collega's

We streven naar een vlotte samenwerking waarbij het belang van de organisatie centraal staat. In samenwerking met collega's binnen en buiten de eigen dienst en in wederzijds vertrouwen werken wij in een open dialoog en een opbouwende sfeer naar resultaten toe. Wij nemen initiatief en verantwoordelijkheid, komen afspraken na en benaderen onze taken oprecht. Wij stellen de collega's en direct leidinggevende op de hoogte van alles wat belangrijk is voor de taken waar we samen aan werken en maken eventuele problemen bespreekbaar.

### Voorbeelden

Een collega van een andere dienst maakt een opmerking die een personeelslid ertoe kan bewegen zijn/haar hart te luchten wegens de groeiende ontevredenheid binnen de eigen dienst.

*De verleiding kan soms groot zijn maar dit mag niet gebeuren. Dergelijke uitlaten verzwakken automatisch de positie van de direct leidinggevende en van de dienst als geheel. Hoe lastig ook, onvrede dient steeds binnen de dienst en nooit met klanten, pers of collega's van andere diensten besproken te worden. De oplossing voor mogelijke problemen ligt steeds eerder binnen de eigen dienst, niet daarbuiten.*

De personeelsleden merken dat een collega een burger bijzonder klantvriendelijk behandelt.

*Eerst dient de collega aangesproken te worden over zijn gedrag en gemotiveerd te worden de zaken anders te benaderen. Lukt dit niet of onvoldoende, dan wordt dit best gemeld aan de direct leidinggevende.*

Ik ben al een tijdje ontevreden over hoe het bij ons op de afdeling gaat en een leverancier maakte een opmerking, waardoor ik bijna tegen hem mijn hart wilde luchten. Kan ik dit doen?

*Die verleiding kan groot zijn, maar nee: dat kan niet, want het verzwakt de positie van je chef en van je afdeling als geheel. Hoe lastig het misschien ook is: bespreek je onvrede over het werk altijd binnen de organisatie met collega's of leidinggevend.*

## Artikel 11 – T.o.v. medewerkers

De direct leidinggevendenden zijn aanspreekbaar voor en loyaal tegenover de medewerkers en stellen alles in het werk om een goede werksfeer te creëren. Ze schakelen de juiste medewerker in op de juiste plaats zodat de capaciteiten van iedereen optimaal benut kunnen worden.

Zij communiceren open en duidelijk met de medewerkers over dienstangelegenheden en wat zij van hen verwachten en luisteren naar hun kritiek. Zij stellen hen met de nodige middelen in staat om de doelstellingen te bereiken en zorgen ervoor dat ze een eerlijke evaluatie krijgen.

Via het systeem van functioneringsgesprekken kan, zoals vastgelegd in de rechtspositieregeling, de direct leidinggevende via een wettelijke, correcte en objectieve methode de medewerkers sturen.

## Voorbeeld

In het kader van een systeem van glijdende uren dient er permanentie te zijn tijdens de servicetijden. De medewerkers zelf raken wel tot een consensus maar de voorgestelde oplossing is negatief voor de burgers.

*De direct leidinggevende is verantwoordelijk voor de organisatie van de dienstverlening. Inspraak van de medewerkers is essentieel, maar de klantgerichte dienstverlening dient centraal te blijven staan. Dit impliceert dat minder populaire beslissingen soms moeten worden genomen in het belang van de dienstverlening.*

## Artikel 12 – T.o.v. de direct leidinggevende

We steunen de direct leidinggevende in zijn/haar beslissingen en helpen hem om deze zo snel, efficiënt en effectief mogelijk uit te voeren.

In de samenwerking met de direct leidinggevende staat openheid en loyaleit centraal. Meningsverschillen dienen zo snel mogelijk eerlijk en open besproken te worden.

## Voorbeeld

De direct leidinggevende neemt voor zijn medewerkers een aantal onbegrijpelijke beslissingen.

*Deze beslissingen moeten gerespecteerd en de opdrachten moeten uitgevoerd worden. In overleg met de direct leidinggevende kunnen de bezwaren medegedeeld worden maar de eindbeslissing blijft bij hem liggen. Indien een beslissing indruist tegen bestaande regelgeving dienen we dit te melden aan de direct leidinggevende van hun leidinggevende. Hetzelfde dient te gebeuren wanneer de leidinggevende privéredenen inroept om bepaalde beslissingen te nemen.*

## Artikel 13 – Gebruik van arbeidstijd

Tijdens de diensturen wijden we ons volledig aan onze taken en voelen we ons betrokken. Wij maken geen ongeoorloofd gebruik van de werktijd. Wij nemen het werk spontaan op, voeren het vlot uit en zijn bereid om een extra inspanning te leveren als het werk daarom vraagt. Wij aanvaarden binnen de wettelijke en reglementaire perken veranderingen binnen de opdracht, werkomstandigheden en doelstellingen.

## Artikel 14 – Gebruik van materialen

Het gebruik van materialen van de organisatie voor privédoeleinden is in principe niet toegestaan. Dit kan enkel in uitzonderlijke gevallen en mits voorafgaande toestemming van de direct leidinggevende.

Apparaten, gereedschap, producten, kantoorartikelen en andere verbruiksgoederen mogen enkel aangewend worden in het kader van de beroepsuitoefening. Op deze regel zijn geen uitzonderingen mogelijk.

## INTEGRITEIT

### Artikel 15 – Onze visie

Alle personeelsleden moeten zowel in hun relatie met het bestuur als in de contacten met de burger en collega's correct, betrouwbaar en onafhankelijk zijn. Wij oefenen onze functie zonder vooringenomenheid en zonder enige discriminatie uit. Burgers, klanten en leveranciers moeten erop kunnen rekenen dat zij in gelijke gevallen gelijk worden behandeld en dat het algemeen belang van het lokaal bestuur voorop staat. Alle schijn van partijdigheid, afhankelijkheid en willekeur dient vermeden te worden, zowel binnen als buiten de werkomgeving. De burgers moeten vertrouwen kunnen hebben in het lokaal bestuur en zijn personeelsleden.

### Artikel 16 – Non-discriminatie, objectiviteit en neutraliteit

Om de burgers en klanten in gelijke gevallen op eenzelfde manier te behandelen, blijven we in alle omstandigheden objectief en oefenen we onze functie op een neutrale wijze uit. Iedere vorm van discriminatie is hierbij verboden.

Wij eerbiedigen ieders waardigheid, gevoelens en overtuiging.

Wij onthouden ons, ook onder elkaar, van elke vorm van discriminatie op grond van geslacht, seksuele geaardheid, ras, huidskleur, afstamming, afkomst of nationaliteit, politieke of religieuze overtuiging, sociale, lichamelijke of geestelijke handicap.

Wij doen of zeggen niets dat als een inbreuk op iemands waardigheid kan worden beschouwd of deze in het gedrang kan brengen.

Persoonlijke voorkeuren en overtuigingen of het engagement in een vereniging of politieke partij mogen geen weerslag uitoefenen op de objectiviteit waarmee we onze taak uitoefenen. Wij voeren tijdens de diensturen geen politieke, ideologische, religieuze of filosofische propaganda.

### Artikel 17 – Belangeloosheid

Tenzij dit past in het kader van een normale professionele verhouding en die in het teken staat van het algemeen belang van de gemeente, aanvaarden we geen geschenken, uitnodigingen of andere voordelen die een sfeer of schijn van partijdigheid kunnen doen ontstaan waardoor het lijkt dat wij niet langer onpartijdig, onafhankelijk en objectief kunnen beslissen. In ieder geval mag het enkel gaan om een geschenk of uitnodiging met een geringe materiële waarde dat tot geen gunst of wederdienst verplicht, daarenboven beperkt gebeurt en niet systematisch ingebouwd wordt in de werking. In twijfelgevallen weigeren we het geschenk of gaan we niet in op de uitnodiging. Evenmin mogen wij van andere personeelsleden of van derden giften of andere voordelen vragen die met ons ambt verband houden, bijvoorbeeld als wederdienst voor de behandeling van een dossier of het verstrekken van informatie of een andere dienstverlening.

Wij bespreken attenties, geschenken of uitnodigingen open en eerlijk met onze direct leidinggevende. Wij brengen hem op de hoogte van de activiteiten waaraan wij deelnemen en van de aanvaarde relatiegeschenken. Wij zijn hierover open naar de collega's toe.

Dit artikel dient met extra aandacht opgevolgd te worden door de personeelsleden van aankoop- of vergunningverlenende diensten en de diensten actief inzake de gunning van en toezicht op de uitvoering van overheidsopdrachten.

## Voorbeelden

Een firma die regelmatig opdrachten uitvoert voor het bestuur nodigt een aantal mensen uit voor een boottocht.

*We moeten een aantal afwegingen doen. Gaat het om pure vriendelijkheid of staat er binnenkort een nieuwe opdracht op til en probeert men zich in de gunst te werken? We mogen ons niet laten beïnvloeden. In dat laatste geval moet de uitnodiging geweigerd worden.*

*Betreft het een terugblik op een geslaagd project en de materiële waarde vormt slechts een fractie van de opdracht, dan kunnen we hierop ingaan, op voorwaarde uiteraard dat dit niet ten koste van de normale dienstverlening gaat.*

Naar aanleiding van de geboorte van een kind krijgt een personeelslid een doosje pralines of een andere kleine attentie aangeboden door een bedrijf dat werkzaamheden in opdracht van het lokaal bestuur uitvoert.

*Er is geen bezwaar tegen het aanvaarden van een kleine attentie als bedankje. We melden dit wel aan de direct leidinggevende.*

Naar aanleiding van de geboorte van een kind krijgt een personeelslid een dure kinderfiets aangeboden door een bedrijf dat werkzaamheden in opdracht van het lokaal bestuur uitvoert.

*Dit geschenk mag niet worden aanvaard en dient teruggestuurd te worden naar de afzender.*

## Artikel 18 – Belangenconflict

We dienen neutraal te handelen wanneer de belangen van het lokaal bestuur in conflict dreigen te komen met hun persoonlijke belangen. Privébelangen die de objectiviteit van de uitoefening van de taken kunnen beïnvloeden dienen dan ook te worden vermeden.

Indien wij dossiers ter behandeling ontvangen waarin we zelf, vrienden, familieleden, bedrijven of organisaties waarin we zelf, vrienden of familieleden actief zijn, melden we dat onmiddellijk aan de direct leidinggevende. Deze duidt een collega aan ter behartiging van het dossier. Hetzelfde geldt wanneer we in de loop van het dossier persoonlijk betrokken raken.

## Artikel 19 – Nevenwerkzaamheden

Als nevenwerkzaamheid worden alle betaalde of onbetaalde activiteiten verstaan, die de personeelsleden op min of meer regelmatige basis buiten hun diensturen voor zichzelf of voor derden verrichten.

Onze hoedanigheid van personeelslid van de organisatie is onverenigbaar met elke nevenwerkzaamheid die, hetzij door onszelf, hetzij via een tussenpersoon wordt verricht en die verhindert dat we onze ambtsplichten vervullen of die de waardigheid van het ambt of de eigen onafhankelijkheid in het gedrang brengt.

Wij mogen betaalde nevenwerkzaamheden uitoefenen indien we hiertoe voorafgaandelijk toelating hebben verkregen van het college/vast bureau. Evenwel dienen deze plaats te vinden buiten de werkuren en mogen er geen materialen van de gemeente / het OCMW aangewend worden.

Voor onbetaalde nevenwerkzaamheden is er geen meldingsplicht en is er voorafgaandelijk geen toelating vereist. Wij worden geacht zelf te bepalen wanneer onze onafhankelijkheid in het gedrang komt.

## Voorbeelden

Moeten personeelsleden die actief zijn in het bestuur van een vrijetijdsclub toelating vragen aan het college?

*Indien zij dit doen in de hoedanigheid van vrijwilliger is er geen probleem. Betreft het een bezoldigd mandaat, dan dient er toelating gevraagd te worden aan het college.*

## Artikel 20 – Waardigheid

De personeelsleden mogen zelf of door een tussenpersoon geen activiteiten uitoefenen die de ambtsplichten in de weg kunnen staan of met de waardigheid van het ambt in strijd zijn.

Ook buiten de uitoefening van het ambt worden wij meestal geassocieerd met het lokaal bestuur. Daarom moeten we elke handelswijze vermijden die het vertrouwen van de burgers of het bestuur in de dienstverlening kan aantasten.

## Artikel 21 – Optreden tegen ongeoorloofd gedrag

De personeelsleden moeten reageren wanneer er iets gebeurt binnen de organisatie dat in strijd is met de richtlijnen zoals opgenomen in deze gedragscode (zie ook artikel 22 – spreekplicht).

Evenzo bestrijden wij fraude en corruptie met alle mogelijke middelen en zijn wij alert als er mogelijkheden voor fraude en corruptie ontstaan. Bij vermoedens bespreken wij dit onmiddellijk met de direct leidinggevende of - als die zelf betrokken is - met de algemeen directeur.

## SPREEKRECHT EN SPREEKPLICHT

### Artikel 22 – Onze visie

In het kader van de openbaarheid van bestuur vormen spreekrecht en spreekplicht belangrijke waarden.

Het spreekrecht omvat het recht van de personeelsleden om op verzoek van de burger, de bestuurders of uit eigen beweging, mits inachtneming van de wetgeving openbaarheid van bestuur, mondeling of schriftelijk informatie te geven en toelichting te geven over de materies waarover ze bevoegd zijn.

De spreekplicht omvat de plicht om misbruiken en nalatigheden die we vaststellen tijdens de uitoefening van onze functie, onmiddellijk te proberen stoppen. Wij dienen hiertoe onmiddellijk de direct leidinggevende te verwittigen die op zijn beurt de nodige stappen onderneemt. In het geval van strafrechtelijke misdrijven wordt de Procureur Des Konings verwittigd. Is de direct leidinggevende zelf betrokken partij, dan is het de personeelsleden toegestaan onregelmatigheden te signaleren aan de algemeen directeur, of als die zelf het voorwerp uitmaakt, de voorzitter van de gemeenteraad.

Zowel tijdens het uitoefenen van het spreekrecht als de spreekplicht geven wij op een duidelijke, begrijpelijke en objectieve manier informatie en handelen wij proactief. Wie een persoonlijk standpunt of kritiek op de organisatie formuleert, maakt duidelijk dat hij in eigen naam spreekt en niet namens het bestuur.

### Artikel 23 –T.o.v. de burger

De personeelsleden hebben het recht om op verzoek van de burger of uit eigen beweging informatie te geven of toelichting te verstrekken over materies waarover ze bevoegd zijn. Hierbij houden we evenwel rekening met eventuele wettelijke beperkingen, de discretieplicht, het beroepsgeheim en de plicht tot gereserveerdheid. Zo mag vertrouwelijke informatie niet meegedeeld worden. Evenmin mogen beleidsplannen die nog niet rijp zijn voor besluitvorming, informatie over vertrouwelijke problemen en gegevens over intern beraad zolang de eindbeslissing niet is genomen, meegedeeld worden.

Wel hebben we de plicht om toelichting te geven aan burgers die - in toepassing van het decreet van 26 maart 2004 inzake de openbaarheid van bestuur of in het kader van een openbaar onderzoek - documenten of dossiers inzien.

We geven de informatie transparant, correct, volledig, objectief en belangeloos weer in een voor de aanvrager begrijpelijke taal. Wij mogen geen schade berokkenen aan derden en zijn persoonlijk aansprakelijk voor het gebruik dat wij maken van het spreekrecht. Wij dienen zoveel mogelijk te verwijzen naar schriftelijke bronnen zoals regelgeving, reglementen en beslissingen van de gemeenteraad en het college.

## Artikel 24 –T.o.v. het bestuur en de collega's

De personeelsleden hebben het recht om met collega's, diensthoofden en medewerkers informatie uit te wisselen en ideeën te formuleren over beleidsvoorbereidingen en –beslissingen, over de uitvoering van die beslissingen, de taakverdeling en de samenwerking binnen de diensten. Wij mogen daarbij ons eigen standpunt verdedigen, zonder evenwel de wettelijke beperkingen en de discretie uit het oog te verliezen. Op het niveau van de diensten bieden het dienstoverleg, de werkvergaderingen en de functionerings- en evaluatiegesprekken een platform.

Wij bezorgen uit eigen beweging of op vraag van collega's alle nuttige en bruikbare informatie nodig voor de goede afhandeling van de dienstverlening.

Er worden openbaar geen negatieve dingen gezegd over de organisatie of zijn dienstverlening zonder ze eerst binnen de eigen organisatie trachten te verbeteren.

## Artikel 25 –T.o.v. de pers en de (sociale) media

Omdat in de pers en de media een uitspraak snel verkeerd kan worden uitgelegd, gebeurt het geven van informatie via de communicatieverantwoordelijke.

Wij nemen nooit uit eigen beweging contact op met de pers en de media over dienstzake. Contacten met de pers en de media mogen dan ook enkel verlopen mits voorafgaandelijk overleg met de communicatieverantwoordelijke.

Wie een persoonlijk standpunt wil vertolken, maakt duidelijk dat hij in eigen naam handelt.

In een veranderende en digitale wereld is de sociale media een belangrijk communicatiemiddel geworden. Als personeelslid zijn we voorzichtig in onze uitlatingen over de interne werking van onze organisatie en de beslissingen die er genomen worden. De richtlijnen voor het gebruik van sociale media worden in bijlage 1 verder beschreven.

### Voorbeeld

*Kort na de opening van het nieuwe administratief centrum wordt er ingebroken. De schade is enorm en is te wijten aan de alarminstallatie die niet naar behoren functioneerde. De pers is er als de kippen bij en vraagt de personeelsleden wat er juist is fout gelopen.*

*De personeelsleden verwijzen de pers vriendelijk maar beslist door naar de communicatieverantwoordelijke, ook al weten ze misschien exact wat er gebeurd of fout gelopen is. Zij hebben immers geen verweer indien hun woorden verkeerd worden geciteerd of in een andere context worden geplaatst.*

## MELDING VAN ONREGELMATIGHEDEN

### Artikel 26 – Onze visie

Er wordt van ons verwacht dat we melding maken van onregelmatigheden die we vaststellen in de uitoefening van ons ambt. Hieronder worden misbruiken, nalatigheden, overtredingen van het arbeidsreglement of strafrechtelijke misdrijven verstaan.

In eerste instantie dienen we deze onregelmatigheden te signaleren aan de direct leidinggevende.

In delicate gevallen is het evenwel toegestaan onregelmatigheden te signaleren aan de algemeen directeur, of als die zelf het voorwerp uitmaakt, de voorzitter van de gemeenteraad. Zij worden op hun vraag tevens onder de bijzondere bescherming van de algemeen directeur, of in voorkomend geval de voorzitter van de gemeenteraad geplaatst.

Deze bescherming geldt niet in het geval van kwade trouw, persoonlijk voordeel of een foutieve of valse aangifte met als resultaat dat aan een dienst of een persoon schade wordt toegebracht.

### Artikel 27 – Beschermperiode

De algemeen directeur, of in voorkomend geval de voorzitter van de gemeenteraad, neemt het personeelslid onder zijn bescherming indien uit het preliminair onderzoek is gebleken dat de melding ontvankelijk en niet kennelijk ongegrond is. Hij stelt de direct leidinggevende onmiddellijk in kennis van de bescherming en bezorgt een kopie van deze mededeling aan het college.

De bescherming houdt in dat tijdens deze periode tegen het personeelslid geen tuchtmaatregel of andere openlijke of verdoken maatregelen (ontslag, schorsing, ontneming van bevoegdheden, overplaatsing naar een andere dienst, weigering van verlof, negatieve functionering- of evaluatiegesprekken) kunnen worden genomen door de bevoegde overheid omwille van redenen die verband houden met de melding van de onregelmatigheid.

Indien de bevoegde overheid tijdens de beschermperiode een tuchtmaatregel oplegt of andere maatregelen neemt tegen het personeelslid, dan moet zij bewijs leveren dat er geen verband is met de melding van de onregelmatigheid. De bevoegde overheid moet dit in de motivering duidelijk aangeven en aantonen.

De beschermingsperiode loopt vanaf de melding van de onregelmatigheid tot één jaar na het afsluiten van het onderzoek naar de gemelde onregelmatigheid. Na het afsluiten van het onderzoek deelt de algemeen directeur, of in voorkomend geval de voorzitter van de gemeenteraad, het resultaat van het onderzoek schriftelijk mee aan het personeelslid. De datum van deze brief geldt als datum van afsluiting van het onderzoek en is bepalend voor de einddatum van de beschermingsperiode.

### Artikel 28 – Vroegtijdig einde van de bescherming

De algemeen directeur, of in voorkomend geval de voorzitter van de gemeenteraad, zal de bescherming onmiddellijk opheffen als tijdens en na het onderzoek blijkt dat de melding van de onregelmatigheid is gebeurd op basis van een foutieve of valse aangifte die schade toebrengt aan een persoon of een dienst.

## GERAADPLEEGDE WERKEN

### Bibliografie

LAGA; E. en SUYKENS, M., *De gedragscode*, Politeia, 2006, 82 blz.

MAESSCHALK, J. en SUYKENS, M., *Een integriteitsbeleid in uw lokaal bestuur: een handleiding*, Politeia, 2004, 79 blz.

### Gedragscodes

Gedragscode Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken

Gedragscode voor de personeelsleden van de gemeente Sint-Pieters-Leeuw

Gedragscode voor ambtenaren van de stad Sint-Niklaas

Gedragscode voor de personeelsleden van de stad Lier

Gedragscode voor personeelsleden van de stad Antwerpen

Leidraad voor deontologisch gedrag voor de personeelsleden van de stad Gent

## BIJLAGE 1: GEDRAGSCODE SOCIALE MEDIA

### Inleiding

Het bestuur vindt het positief dat zijn personeelsleden zowel professioneel als privé actief bezig zijn met sociale media. Want sociale media zijn 'in' en bieden vele mogelijkheden. Maar het gebruik ervan brengt ook verantwoordelijkheden met zich mee. De snelheid waarmee informatie zich via sociale media verspreidt, en het publieke karakter ervan kunnen immers een enorme impact hebben op het bestuur, en dus ook op zijn personeelsleden.

Deze gedragscode legt de richtlijnen vast die personeelsleden moeten respecteren bij professioneel en persoonlijk gebruik van sociale media.

### Wat zijn sociale media?

Sociale media zijn onlinetools en onlineplatformen waarop mensen voortdurend met elkaar in contact staan en zelf de inhoud bepalen. Mensen gebruiken sociale media om hun inzichten en ervaringen, informatie en activiteiten met elkaar te delen. Sociale media kunnen verschillende vormen aannemen. Zo zijn er:

- onlinenetwerken zoals Facebook en LinkedIn;
- microblogs zoals Twitter;
- websites om bestanden en locaties te delen zoals YouTube, Flickr, Slideshare en Foursquare;
- blogs.

### Welke plaats hebben sociale media in onze organisatie?

Het bestuur kiest ervoor sociale media op diverse vlakken te benutten. We zijn actief op verschillende sociale mediakanalen onder andere om:

- in contact te komen met de doelgroep, potentiële personeelsleden en vrijwilligers;
- activiteiten bekend te maken aan het bredere publiek;
- kennis en informatie te delen tussen personeelsleden en met externe partners;
- ...

De officiële communicatie vanuit onze organisatie gebeurt alleen via de officiële accounts. Op dit ogenblik heeft onze organisatie volgende officiële accounts:

- Facebook:
  - o Gemeente Wielsbeke
  - o Bibliotheek Wielsbeke
  - o Jeugddienst Wielsbeke
  - o Sport in Wielsbeke
  - o Ontmoetingscentrum Leieland
  - o WZC Ter Lembeek

Natuurlijk blijven sociale media continu in ontwikkeling. Daarom is het niet uitgesloten dat er in de toekomst kanalen of accounts bijkomen of dat sommige kanalen verdwijnen. De officiële communicatie via deze accounts valt onder de uitsluitende verantwoordelijkheid van de **personeelsleden die hiertoe gemachtigd zijn**. Hij/zij hebben als enige toegang tot deze accounts.

Alle andere communicatie via sociale media valt onder de uitsluitende verantwoordelijkheid van het betrokken personeelslid. Daarbij gaat het om:

- andere professionele (maar niet officiële) communicatie die gebeurt via de professionele deelaccount van de werknemers (bv. Facebook-pagina);
- privécommunicatie die (uitsluitend) gebeurt via de persoonlijke sociale media-account van een personeelslid (persoonlijke Facebook-pagina op eigen naam).

### Privé- of professioneel gebruik?

Het onderscheid tussen privé- en professioneel gebruik van sociale media is soms moeilijk te maken, maar het is wel van belang. Zodra volgers en vrienden weten dat je voor ons bestuur werkt, kan het immers zijn dat je daarop aangesproken wordt. Je uitlatingen kunnen dan ook gezien worden als uitlatingen van ons bestuur. Kortom, alles wat je post op sociale media kan een invloed hebben op de professionele reputatie van jezelf en van het bestuur. De hierna opgesomde basisprincipes, do's en don'ts helpen je om de communicatie via sociale media (voor iedereen) veilig te laten verlopen.

### Basisprincipes

Als personeelslid vragen wij om volgende basisprincipes in het achterhoofd te houden bij het gebruik van sociale media (professioneel en privé):

- je bent als enige verantwoordelijk voor de inhoud die je post op sociale media;
- realiseer je dat je als personeelslid ook ambassadeur bent van ons bestuur;
- let op wat je zegt: wat je post op sociale media blijft altijd en wereldwijd terug te vinden op het internet (ook al heb je de boodschap gewist);
- wat je op sociale media deelt met iedereen, is publieke informatie en valt niet onder de bescherming van de privacywetgeving (ook niet wanneer het buiten de werktijden en/of vanuit een persoonlijke account gebeurt).

### Belangrijkste do's

bij professionele communicatie:

- volg ook op sociale media altijd de algemene gedragsregels van ons bestuur;
- volg de spelregels van de huisstijl van ons bestuur;
- gebruik een stijlvolle foto om je profiel een gezicht te geven;
- beveilig je account door een veilig paswoord;
- verbind het logo van ons bestuur niet aan ongepaste inhoud;
- gebruik sociale media niet alleen voor informatiedeling, maar ook voor interactie en dialoog;
- participeer en discussieer mee op sociale netwerken over de laatste ontwikkelingen in je vakgebied;
- denk na voor je iets online plaatst: zorg voor toegevoegde waarde, wees positief en let op je taalgebruik;
- respecteer copyright, gebruik geen materiaal van anderen zonder toestemming, maak eventuele bronnen kenbaar;
- geef vergissingen toe en bied zo nodig je excuses aan;

- gebruik je privacy-instellingen: selecteer je 'vrienden' verstandig, deel niet alles met iedereen, laat je niet taggen zonder voorafgaande controle, laat niet eender wie toe om berichten op je tijdlijn te plaatsen, enz.;
- respecteer de privacy van anderen;
- spreek met respect over andere mensen, culturen en waarden;
- gebruik je gezond verstand, wees eerlijk en correct;
- contacteer de communicatieverantwoordelijke bij twijfel of iets past in de professionele communicatie die je als personeelslid van ons bestuur wilt voeren, of bij twijfel over de conformiteit van een communicatie met de richtlijnen in deze gedragscode;
- kijk de bron en de inhoud van informatie altijd goed na op betrouwbaarheid, integriteit en correctheid voor je die deelt met anderen.

bij persoonlijke communicatie:

- gebruik je privacy-instellingen: selecteer je 'vrienden' verstandig, deel niet alles met iedereen, laat je niet taggen zonder voorafgaande controle, laat niet eender wie toe om berichten op je tijdlijn te plaatsen, enz.;
- spreek met respect over andere mensen, culturen en waarden;
- vermeld gerust in je biografie waar je werkt en wat je interesses zijn, maar maak duidelijk dat je je berichten in eigen naam plaatst; gebruik de ik-vorm;
- gebruik je gezond verstand, wees eerlijk en correct;
- pas je profiel waar nodig aan en verwijder de verwijzingen naar ons bestuur wanneer je niet langer in dienst bent.

## **Belangrijkste don'ts**

bij professionele communicatie:

- maak geen accounts aan op naam van de organisatie zonder toestemming van ons bestuur;
- neem niet deel aan discussiefora zonder goedkeuring van ons bestuur;
- treed niet op als woordvoerder van ons bestuur, dat is de taak van de communicatieverantwoordelijke;
- citeer geen collega's en gebruik hun materiaal niet zonder toestemming;
- spreek niet slecht over collega- en partnerorganisaties, leden, medewerkers enz.;
- plaats geen spam;
- reageer niet onmiddellijk op negatieve uitlatingen over ons bestuur, juridische kwesties of crisissituaties, maar licht je leidinggevende of de communicatieverantwoordelijke in om te bekijken of een reactie aangewezen is en zo ja, wie hoe reageert.

bij persoonlijke communicatie:

- verspreid geen interne of vertrouwelijke informatie;
- verspreid geen lasterlijke berichten over ons bestuur of andere berichten die de organisatie kunnen schaden;
- geef geen kritiek op en spreek niet slecht over collega's, andere medewerkers (vrijwilligers, freelancers), leden, gebruikers, collega- en partnerorganisaties en belanghebbenden;
- gebruik nooit de naam of het logo van ons bestuur in je profielnaam of –foto;
- treed niet op als woordvoerder van ons bestuur.

## Sancties

Gelet op het belang van een correcte toepassing van deze gedragscode, begrijpen de personeelsleden dat elk gebruik van sociale media waarbij deze gedragscode ernstig geschonden wordt, een zware fout kan uitmaken die aanleiding kan geven tot een ontslag om dringende redenen voor contractuele personeelsleden. Voor statutaire personeelsleden kan dit aanleiding geven tot het opstarten van een tuchtprocedure.