

Lokaal Bestuur Pepingen

Deontologische code personeelsleden

Als medewerker neem je je verantwoordelijkheid voor je eigen job.

Maar soms is dat niet gemakkelijk. Heb je zo al eens in een werksituatie gezeten waarin je je afvraagt of iets wel kan? Of je bepaalde informatie mag doorgeven of je je eigen mening kan geven? De deontologische code helpt je in die gevallen. Ze is van toepassing op alle personeelsleden van de gemeente en het OCMW en beschrijft de normen en basisregels voor het dagelijks werk. De code zegt hoe je moet handelen in moeilijke situaties.

Je krijgt een overzicht van de gedragscodes bij gemeente en OCMW Pepingen en waarvan verwacht wordt dat elke medewerker ze naleeft. Aan de hand van voorbeelden wordt dit geconcretiseerd.

De voorbeelden opgenomen in de code zijn niet-limitatief.

Een deontologische code kan natuurlijk geen pasklare oplossing bieden voor alle situaties. Kom je in een situatie terecht waarin je niet weet hoe je juist moet handelen? Praat erover. Met je collega's, met je leidinggevende en ga samen op zoek naar een goede oplossing. De deontologische code wordt mee vormgegeven door jou en je collega's bij gemeente & OCMW Pepingen.

Wat als je zelf de deontologische code niet volgt?

Fouten maken mag en hier leer je uit. Er moet natuurlijk een onderscheid gemaakt worden tussen lichte en zware fouten. De deontologische code wordt opgevolgd door middel van onze evaluatiecyclus. Maak je een zware fout, dan zal dit ook gevolgen hebben voor jouw evaluatie.

Wat als je merkt dat anderen de deontologische code niet volgen?

Gemeente & OCMW Pepingen ondersteunt en moedigt sterk een open feedback cultuur aan. Merk je gedrag bij je collega dat in strijd is met de deontologische code? Dan spreek je je collega hier in de eerste plaats rechtstreeks op aan. Helpt dit niet, dan praat je erover met:

- *Je leidinggevende*
- *Een vertrouwenspersoon*

Lokaal Bestuur Pepingen

Gedragscode 1: Loyaliteit

Als loyale medewerker handel ik met het oog op het bereiken van de doelstellingen van de organisatie en ben ik bereid om collega's te helpen hun doelen te bereiken.

Ik voel mij verbonden met Pepingen, het beleid, het bestuur en burgers. Ik stel me altijd op in het algemeen belang van het lokale bestuur en werk er actief en constructief aan mee zodat de organisatie zo goed mogelijk naar buiten overkomt. Ik voer mijn opdrachten plichtsgetrouw, eerlijk en zorgvuldig uit, met respect voor wet- en regelgeving. Ik voer geen opdrachten uit die indruisen tegen een hogere rechtsorde, tegen de mensenrechten of tegen strafrechtelijke bepalingen. De organisatie is prioritair tegenover mijn eigen professionele interesses.

Wat betekent dit nu?

- ✓ *Frustraties bespreek ik intern en niet buiten de organisatie. En zeker niet op sociale media.*
- ✓ *Ik roddel niet over collega's.*
- ✓ *Als ik opmerk dat een collega een klant of burger op een onvriendelijke manier behandelt, spreek ik hem aan op zijn gedrag. Als dit geen resultaat heeft, meld ik dit aan de leidinggevende. Zo bewaak ik mee de kwaliteit van onze dienstverlening.*
- ✓ *Ik spreek mijn collega niet aan in aanwezigheid van de klant of bewoner.*
- ✓ *Ik draag naar mijn omgeving een positief beeld uit over de gemeente en het OCMW en vertel over het brede gamma aan dienstverlening dat onze organisatie aanbiedt.*
- ✓ *Ik ben transparant en licht de algemeen directeur in als ik een bijkomende tewerkstelling (bijberoep, flexi job, ...) wens uit te oefenen.*
- ✓ *Ik kijk erop toe dat de uitoefening van meerdere jobs mijn welzijn niet in het gedrang brengt.*
- ✓ *...*

Lokaal Bestuur Pepingen

Gedragscode 2: Handelen in overeenstemming met regels en engagementen nakomen

Bij gemeente & OCMW Pepingen ga ik met kennis van zaken te werk, neem ik mijn verantwoordelijkheid en zet ik kwaliteit voorop.

Ik handel altijd in overeenstemming met richtlijnen, wetten, decreten, besluiten, reglementen en verordeningen die van toepassing zijn op het grondgebied van Pepingen. Ik zet ook niet aan tot handelingen die hiermee strijdig zijn of deze omzeilen. Door consistent te handelen leg ik zelfdiscipline aan de dag, kom ik gemaakte afspraken na en verwerf ik zo credibiliteit.

Ik heb als medewerker dan ook het recht en de plicht om vaardigheden en kennis verder te ontwikkelen door middel van een formele opleiding of bijscholing, maar eveneens door praktijkgericht leren en het uitwisselen van ervaringen.

Wat betekent dit nu?

- ✓ *Ik kom beloftes en afspraken na.*
- ✓ *Ik wissel expertise en kennis uit met collega's en pas ze toe.*
- ✓ *Bij complexe taken pas ik steeds het vierogenprincipe toe. Samen komen we immers tot het beste resultaat.*
- ✓ *Ik sta open voor nieuwe technieken, nieuwe manieren van werken, afwisseling in taken. Ik sta ook open voor ideeën van buitenaf.*
- ✓ *Ik denk mee over de visie en keuzes voor de dienst, zonder vooraf te oordelen.*
- ✓ *Ik spreek anderen aan wanneer zij zich niet aan afspraken houden of niet ethisch handelen.*
- ✓ *Als ik een vermoeden heb van onregelmatigheden (misbruiken, nalatigheden of misdrijven) breng ik mijn leidinggevende of de algemeen directeur op de hoogte.*
- ✓ *Ik merk dat er materiaal stuk is. Ik meld dit zo snel mogelijk aan mijn leidinggevende.*
- ✓ *Ik heb zelf iets stuk gedaan of ik merk op dat er iets stuk is bij een klant. Ik meld dit aan de klant.*
- ✓ *Als mijn collega ziek is, neem ik zijn taken over.*
- ✓ *Als ik met verlof ga, probeer ik lopende dossiers af te werken en maak ik afspraken met collega's.*
- ✓ *Als ik een opdracht krijg die indruist tegen een regel of wet, voer ik die niet uit. Ik breng mijn leidinggevende of de algemeen directeur op de hoogte.*
- ✓ *Ik zorg dat de voorraad voldoende is aangevuld.*

Lokaal Bestuur Pepingen

- ✓ *Ik moedig klanten³ zoveel mogelijk aan om via bancontact te betalen. Als ik cash geld ontvang, berg ik dit altijd veilig in een kluis op.*
- ✓ *Bij werken aan het openbaar domein, bescherm ik de privé-eigendom van inwoners. Bij bijvoorbeeld maaiwerken, ruim ik alles op.*
- ✓ *Om mijn functie goed uit te oefenen, school ik mij regelmatig bij. Op die manier blijf ik op de hoogte van ontwikkelingen en nieuwe inzichten en draag ik mijn steentje bij voor het beter functioneren van mijn dienst.*
- ✓ *Ik geef zelf ook aan waar ik in wil leren groeien.*
- ✓ *Ik laat zien wat ik goed kan en graag doe in mijn job.*
- ✓ *Ik draag zorg voor materiaal waarmee ik werk (onderhoud, opruimen, ik geef aan als iets stuk is,...).*
- ✓ *...*

Gedragscode 3: Integriteit en respectvol handelen

Als werknemer van gemeente & OCMW Pepingen ben ik correct, betrouwbaar en onafhankelijk in mijn relaties met het bestuur, de burger en mijn collega's.

Contacten met het bestuur zijn steeds professioneel. Ik aanvaard geen opdrachten van leden van het college van burgemeester en schepenen, noch van gemeenteraadsleden en voer opdrachten uit die door mijn leidinggevende of de algemeen directeur worden opgedragen.

Ik oefen mijn functie zonder vooringenomenheid uit. Gelijke gevallen behandel ik gelijk en zet het algemeen belang van het lokaal bestuur voorop. Ik vermijd alle schijn van partijdigheid, afhankelijkheid en willekeur, zowel binnen als buiten de werkomgeving. De burgers moeten vertrouwen kunnen hebben in het lokaal bestuur en zijn medewerkers.

Daarnaast wordt er geen grensoverschrijdend gedrag gesteld zoals pesten, racisme, agressief gedrag, discriminatie, ongewenst seksueel gedrag of seksuele intimidatie.

Wat betekent dit nu?

- ✓ *Een aannemer nodigt me na het einde van werken uit om op restaurant te gaan. Dit mag niet.*

³ Klanten zijn voor de externe diensten de burgers uit gemeente Pepingen en voor de interne diensten zijn dit de interne klanten, oftewel de andere personeelsleden van gemeente of OCMW Pepingen.

Lokaal Bestuur Pepingen

- ✓ *Een klant heeft nog een oud kinderfietsje dat hij me wil geven als ik er iets mee kan doen. Ik neem dit geschenk niet aan of bekijk of ik alternatieven kan vinden voor een goede bestemming (bv. Indien het eetbaar is leg ik het in de refter zodat iedereen ervan kan eten, kringwinkel, fietsotheek, ...).*
- ✓ *Een raadslid vraagt om zijn buurman bovenaan de wachtlijst van de thuiszorg te plaatsen. Ik ga hier niet op in en verwijs door naar de algemeen directeur.*
- ✓ *Als een inschrijvingsperiode afgelopen is of een activiteit is volzet, geldt dit voor iedereen. Ik geef geen voorkeursbehandeling aan collega's, kennissen of mandatarissen.*
- ✓ *Ik geef geen voordeel aan leveranciers die ik ken. Bestellingen plaatsen gebeurt objectief en volgens de bestelbonprocedure.*
- ✓ *Ik haal geen persoonlijk voordeel uit samenwerking met leveranciers.*
- ✓ *Tijdens werken op openbaar domein, doe ik geen pleziertjes aan privé-personen door bijvoorbeeld hun haag mee af te doen. Als deze blijven aandringen, verwijs ik door naar de leidinggevende.*
- ✓ *Tijdens mijn werkuren ben ik enkel bezig met mijn werk en niet met persoonlijke zaken. Bellen, sms'en, whatsappen, Facebook, Twitter, Snapchat, surfen op het internet voor privé-zaken... horen niet thuis op de werkvloer.*
- ✓ *Ik heb een fout gemaakt. Ik kom hier eerlijk voor uit en probeer de fout recht te zetten en er voor te zorgen dat deze fout niet meer gemaakt kan worden. Mijn leidinggevende ondersteunt me en zoekt samen met mij naar oplossingen.*
- ✓ *Ik heb een professionele relatie met de klanten en houd voldoende afstand.*
- ✓ *Ik geef geen persoonlijke informatie van mezelf of van een collega (zoals privéadres of -telefoonnummer) door aan klanten. Als een klant bijvoorbeeld een kaartje wil sturen naar een zieke collega, neem ik dit in ontvangst en bezorg ik dit via de gemeente of het OCMW.*
- ✓ *Ik laat gevoelige dossiers niet open en bloot op mijn bureau liggen.*
- ✓ *Als ik tijdens mijn middagpauze buitenshuis ga lunchen, ben ik niet onder invloed van alcohol als ik terug kom werken.*
- ✓ *Als ik eet en drink op het werk, ruim ik alles proper op. Mijn vuile lunch box neem ik mee naar huis.*
- ✓ *Als ik een dienstvoertuig moet besturen, houd ik me aan de nultolerantie voor alcohol.*
- ✓ *Ik gebruik mijn gezond verstand bij het nemen en gebruiken van foto's: ik vraag toestemming, fotografeer niet zomaar kinderen of mensen in het zwembad, en vraag elke keer opnieuw toestemming voor publicatie.*

Lokaal Bestuur Pepingen

- ✓ *De burgemeester vraagt om een persoon op te zoeken in het rijksregister om het juiste adres te kennen. Ik leg uit dat je dit niet mag doen omwille van de privacywetgeving.*
- ✓ *Ik krijg de vraag wie de eigenaar van een perceel is. Ik verwijs door naar het kadaster en geef hierover zelf geen informatie.*
- ✓ *Ik geef enkel neutrale en objectieve informatie bij een openbaar onderzoek. Ik geef hier geen persoonlijke commentaar bij.*
- ✓ *Als een lid van het college van burgemeester en schepenen of van de gemeenteraad mij vraagt om iets uit te voeren, leg ik hem of haar uit dat dit niet kan en alle vragen via de algemeen directeur moeten verlopen.*
- ✓ ...

Gedragscode 4: Spreekrecht en spreekplicht

Als werknemer van gemeente & OCMW Pepingen hou ik rekening met wat ik al dan niet kan zeggen, steeds rekening houdend met de functie die ik uitoefen.

Je hebt als werknemer spreekrecht en in een aantal gevallen ook spreekplicht. Spreekrecht betekent dat je collega's, burgers en het bestuur informeert op een correcte, feitelijke, volledige en objectieve manier. Je geeft uit eigen beweging informatie over het beleid, de regelgeving en de dienstverlening (zonder daarbij persoonsgegevens te delen).

Spreekplicht wil zeggen dat als je op de hoogte bent van strafbare feiten (fraude, schending van beroepsgeheim, ...) of inbreuken tegen de deontologische code, je dit meldt aan je leidinggevende of een vertrouwenspersoon. Ook als er zaken zijn die anderen zouden moeten weten, geef je dat door (schade aan gebouwen, beschadigd materiaal, ...).

Er zijn enkele principes die het spreekrecht beperken: Geheimhoudingsplicht, het beroepsgeheim en de discretieplicht.

Geheimhoudingsplicht

In een aantal gevallen is het verboden om informatie bekend te maken die te maken hebben met:

- De veiligheid van het land
- De bescherming van de openbare orde
- De financiële belangen van de overheid
- Het voorkomen en het bestraffen van strafbare feiten
- Het medisch geheim

Lokaal Bestuur Pepingen

- Het vertrouwelijk karakter van commerciële, intellectuele en industriële gegevens
- Het vertrouwelijk karakter van beraadslagingen.

Beroepsgeheim

Dit is een beperking van het spreekrecht. Je gaat discreet om met feiten en documenten waarvan je als personeelslid door jouw functie kennis hebt.

Discretieplicht

Dit is een beperking van het spreekrecht. Je gaat discreet om met feiten en documenten waarvan je als personeelslid door jouw functie kennis hebt.

Wat betekent dit nu?

- ✓ *Een huisbaas belt mij voor informatie over een huurder die klant is bij de sociale dienst. Ik houd mij aan het beroepsgeheim en deel geen informatie.*
- ✓ *Moeilijke onderwerpen bespreek ik alleen met een medewerker die binnen de organisatie met hetzelfde bezig is en waarmee ik op een vertrouwelijke manier informatie kan delen.*
- ✓ *Ik neem nooit zelf contact op met de pers over zaken die met onze organisatie te maken hebben.*
- ✓ *Ik wil praten met mijn partner over een dossier van vrienden. Dat kan niet. De geheimhoudingsplicht verbiedt mij om informatie uit dossiers te bespreken met mijn familie of vrienden. Informatie uit dossiers kan enkel opgevraagd en gegeven worden via officiële weg. Als ik dus in mijn vrije tijd word aangesproken, verwijs ik familie en vrienden door.*
- ✓ *Ik mag met mijn collega's overleggen over een dossier met privacygevoelige informatie maar doe dit op een correcte manier en maak een onderscheid tussen 'hoe kunnen we dossier x goed behandelen' en 'wist je dat de neef van x dit voorheeft?'*
- ✓ *Ik publiceer niets op sociale media dat de belangen van het bestuur beschadigt, dus geen beledigingen, geen voortijdig lekken van nog te beslissen dossiers, Het is dus niet omdat de werkuren gedaan zijn dat deze deontologische code niet meer van toepassing is.*

Lokaal Bestuur Pepingen

- ✓ *Ik vertel vertrouwelijke informatie die ik heb gekregen in een overleg niet door op een officieuze wijze, ik wacht op de afspraken rond de officiële communicatie.*
- ✓ *Ik post geen racistisch grapje op sociale media. Racisme hoort niet thuis in onze organisatie en is bovendien strafbaar. Dit kan dus niet!*
- ✓ *Ik 'like' geen berichten op sociale media waarin het lokale bestuur beledigd of verregaand bekritiseerd wordt.*
- ✓ *Ik geef op een vriendelijke manier aan welk en hoeveel materiaal er nodig is om mijn werk goed uit te voeren.*
- ✓ *Ik geef mijn mening op een positief-kritische manier en stel zelf oplossingen voor bij problemen.*
- ✓ *Als de pers met mij wil praten verwijs ik door naar mijn leidinggevende. De leidinggevende verwittigt de betrokken schepen.*
- ✓ *Ik geef feedback aan collega's en leidinggevenden op een constructieve en rechtstreekse manier: zowel complimenten als zaken die anders of beter kunnen.*
- ✓ *...*

Gedragscode 5 : Klantgerichtheid

Bij gemeente & OCMW Pepingen werk ik actief mee aan een kwaliteitsvolle, klantgerichte en professionele dienstverlening.

Je staat ten dienste van alle burgers, bedrijven en bezoekers zonder onderscheid en je hebt oog voor hun wensen en behoeften en je handelt hiernaar. Je anticipeert op de behoeften en staat garant voor een kwaliteitsvolle dienstverlening.

Wat betekent dit nu?

- ✓ *Tijdens de middagpauze zie ik iemand rondkijken aan de balie. Ik spreek hem aan en vraag of ik ergens mee kan helpen.*
- ✓ *De telefoon van mijn collega, die er even niet is, rinkelt. Ik neem op en luister aandachtig naar de vraag van de klant. Als ik zelf niet kan antwoorden, noteer ik de vraag en leg ik uit dat ik deze doorgeef aan mijn collega.*
- ✓ *Ik zeg vriendelijk goeiedag tegen mensen. En een glimlach (ook aan telefoon!) doet wonderen.*
- ✓ *Ook al heb ik een drukke of moeilijke dag, een klant merkt dit niet aan mij.*
- ✓ *Als een klant ongepaste opmerkingen maakt, vraag ik om dit niet meer te*

Lokaal Bestuur Pepingen

doen. Ik meld dit aan mijn leidinggevende.

- ✓ *Als ik niet onmiddellijk kan antwoorden op een mail omdat ik bijvoorbeeld iets moet opzoeken, stuur ik een ontvangstbevestiging en kom je er zo snel mogelijk op terug.*
- ✓ *Als een klant onbeleefd is, probeer ik rustig te blijven. Als het nodig is, haal ik er mijn leidinggevende bij.*
- ✓ *In elke correspondentie vermeld ik mijn naam, functie en contactgegevens. Zo kan de burger mij gemakkelijk bereiken. Bij mondelinge contacten vermeld ik ten minste mijn naam.*
- ✓ *Zowel mondeling als schriftelijk gebruik ik een heldere en correcte taal. Ik bezorg mijn dienst een professioneel imago door te werken met kennis van zaken en volgens de regels van de organisatie.*
- ✓ *Ik stel me steeds beschikbaar op voor interne klanten of burgers (ik stel mezelf voor, bel of mail terug, ...).*
- ✓ *Ik neem klachten ernstig en zoek naar concrete oplossingen.*
- ✓ *...*

Gezien en goedgekeurd door de gemeenteraad / OCMW-raad van 17 juni 2025

De algemeen directeur,

De Voorzitter van de gemeenteraad / OCMW-raad,

Leen Deneyer

Luc Derick