

# AVELGEM

AAN DE SCHELDE



**DEONTOLOGISCHE CODE  
VOOR PERSONEELSLEDEN**

# INHOUDSOPGAVE

- INHOUDSOPGAVE.....2
- 1. DE DEONTOLOGISCHE CODE: WAAROM? .....3
- 2. ORGANISATIEWAARDEN.....3
  - Klantgerichtheid.....3
  - Toegankelijkheid.....4
  - Betrouwbaarheid .....5
  - Betrokkenheid.....6

# 1. DE DEONTOLOGISCHE CODE: WAAROM?

De deontologie omvat de rechten en plichten die je als personeelslid in functie hebt.

Deze deontologische code geeft je houvast om je functie op een integere manier uit te oefenen en draagt bij tot een goede werking van de organisatie.

De organisatiewaarden, die de basis vormen van de deontologische code, zijn:

- Klantgerichtheid
- Toegankelijkheid
- Betrouwbaarheid
- Betrokkenheid

De deontologische code is van toepassing op alle medewerkers van gemeente en OCMW, ongeacht de aard van tewerkstelling (statutair, contractueel, tijdelijk ...).

## 2. ORGANISATIEWAARDEN

Deze deontologische code is een algemeen document met brede definities. Aan jou om deze verder te vertalen op het niveau van je eigen dienst.



### Klantgerichtheid

Dienstverlening is de kerntaak van onze organisatie. De gemeente treedt naar buiten als één organisatie met een duidelijke identiteit en uitstraling. Hoffelijkheid, luisterbereidheid, respect en efficiëntie zijn belangrijke aandachtspunten voor onze dienstverlening om klantgericht te werken.

Denk klant- en oplossingsgericht en help de klant op een vlotte, vriendelijke manier binnen een aanvaardbare tijdspanne. Denk ook vanuit de verwachtingen en de noden van de klant en niet vanuit je eigen interne logica. Zorg ervoor dat de dienstverlening van je dienst gegarandeerd is.

Het is belangrijk om een evenwicht te vinden tussen flexibiliteit ten opzichte van de klant en een efficiënte interne werking met een duidelijk kader (bv. vaste openingsuren, klant richting gepaste kanaal sturen ...).

### *In de praktijk*

- Is jouw collega afwezig en rinkelt zijn/haar telefoon? Neem op en luister aandachtig naar de vraag van de klant. Ken je het antwoord niet? Noteer de vraag en vermeld dat je ze doorgeeft aan jouw collega.
- Een boze klant? Blijf zelf rustig, correct en beleefd om te achterhalen wat precies het probleem is. Kijk binnen de regels wat je hieraan kan doen.
- Vermeld bij elk contact jouw contactgegevens of de contactgegevens van de dienst in functie van bereikbaarheid voor de klant.
- Zorg er samen met je collega's voor dat iemand op de dienst beschikbaar is om de klant te ontvangen.
- Om een probleem op te lossen doe je alles wat binnen de mogelijkheden en het wettelijk kader ligt. Lukt dit niet? Leg dit uit aan de klant.
- Ligt de oplossing bij een andere instantie? Geef de klant de contactgegevens of contacteer zelf de instantie.
- Krijg je een vraag die niet voor jouw dienst bestemd is? Luister aandachtig en geef die door aan de bevoegde dienst.
- Probeer dossiers zo snel mogelijk af te handelen en informeer de klant over de tijdsduur.
- Kan je een klantenvraag niet positief beantwoorden? Bied, indien mogelijk, haalbare alternatieve voorstellen aan.
- Doe je best om de noden en verwachtingen van de klant te kennen en eraan tegemoet te komen.
- Zet proactief het aanbod in de kijker (vrijtijdsdiensten).
- Spreek de taal van jouw doelgroep, wees ook aandachtig voor groepen of personen die moeilijker bereikbaar zijn.

### **Toegankelijkheid**

Als toegankelijke organisatie is de gemeente bereikbaar via verschillende fysieke en digitale kanalen. Klanten kunnen eenvoudig en gelijkwaardig een beroep doen op onze dienstverlening via het kanaal dat zij prefereren.

Zorg voor een laagdrempelige en begrijpelijke dienstverlening voor zowel digitaal vaardige als minder digitaal vaardige klanten.

### *In de praktijk*

- Lijkt een klant verloren te lopen in het gebouw? Spreek hem aan en vraag waarmee je kan helpen.
- Zorg ervoor dat de gebouwen fysiek toegankelijk zijn en blijven voor iedereen bv. kinder- of rolwagens ...
- Geeft een klant aan niet overweg te kunnen met een online toepassing? Nodig hem uit of begeleid hem telefonisch.
- Geef informatie op maat van de klant en vertaal wetgeving in verstaanbare taal.
- Werken op afspraak is de norm in de organisatie en ik respecteer dit. De openingsuren zijn afgestemd op de noden van de klant.
- Kan een klant niet langskomen tijdens de openingsuren? Stel je flexibel op en zoek oplossingen om een gepaste afspraak te maken. Een digitale (vergader)afspraak behoort tot de mogelijkheden.
- Jij en je collega's zijn bereikbaar voor de klanten via verschillende kanalen. Communiceer hier transparant over.

### **Betrouwbaarheid**

Een soepele, efficiënte werking en een professionele uitstraling zijn alleen mogelijk als iedereen zijn of haar taak correct uitvoert. Communiceer met je leidinggevende en collega's over de lopende projecten en kijk waar je kan helpen. Wees steeds eerlijk en respecteer de ander. Wees ook open en transparant en geef en verdien vertrouwen.

Heb je door een vertrouwensrelatie met klanten kennis van vertrouwelijke informatie? Dan geldt een geheimhoudingsplicht. Je deelt deze vertrouwelijke informatie niet met derden tenzij je voor een rechtbank moet getuigen of als de wet je verplicht om de informatie bekend te maken. Die geheimhoudingsplicht stelt jou als medewerker in staat om wettelijke taken in volle onafhankelijkheid uit te voeren.

Krijg jij de kans tot occasioneel telewerk? Weet dat dit een groot vertrouwen vraagt van de werkgever. Tijdens de werktijd ben je functioneel bezig. Dankzij de flextijden kan je zelf beter jouw werk en privéleven op elkaar afstemmen. Vanzelfsprekend leef je gemaakte afspraken hierover na.

Focus je tijdens de diensturen volledig op jouw job. Handel altijd in overeenstemming met de richtlijnen, wetten, decreten, reglementen en verordeningen die van toepassing zijn. Doe ook het nodige om vastgestelde misbruiken, nalatigheden of overtredingen van wetten en reglementen te doen ophouden.

Gebruik gemeentelijk materieel of uitrusting niet ongeoorloofd voor privédoeleinden.

De manier waarop je samenwerkt met de politieke mandatarissen ligt vast in de afsprakennota.

### *In de praktijk*

- Telewerk geef je nauwkeurig aan in jouw agenda en je bent bereikbaar tijdens die uren.
- Doe geen privéverplaatsingen of privéboodschappen tijdens de diensturen.
- Moet je een taak uitvoeren waar je het moeilijk mee hebt? Bespreek dit met jouw leidinggevende en bekijk samen hoe je hiermee om kan gaan.
- Maakte je een fout? Neem jouw verantwoordelijkheid en kom hier eerlijk voor uit. Doe er alles aan om die fout recht te zetten.
- Respecteer elkaars mening, ook al verschilt die onderling; en zoek naar een compromis dat het beste is voor het algemeen belang.
- Help je collega's waar nodig.
- Stel je misbruiken en/of nalatigheden vast? Doe er alles aan om dit te doen stoppen.
- Je kan klanten op eigen initiatief informeren over bepaalde aspecten van het beleid, waarvoor je administratief of technisch verantwoordelijk bent. Zorg ervoor dat de informatie goed onderbouwd en correct is.
- Contacteert de pers jou over beleidsaangelegenheden? Verwijs hem/haar door naar de betrokken mandataris of algemeen directeur. Verwittig ook de dienst communicatie en beleidsondersteuning.
- Zorg als een goede huisvader voor het ter beschikking gestelde informaticamateriaal.
- Wees altijd waakzaam voor e-mails of sms-en met verdachte links.
- Deel geen vertrouwelijke of persoonlijke informatie met personen die niet betrokken zijn.
- Wachtwoorden zijn persoonlijk en vertrouwelijk; geef deze niet door.
- Bewaar informatie op een veilige manier.

### **Betrokkenheid**

Als personeelslid ben je verbonden met de organisatie en het verrichte werk. Je levert hierbij voldoende inspanningen om de doelen te behalen die de organisatie vooropstelt en neemt steeds je verantwoordelijkheden.

Zet je ten volle in om de doelstellingen te realiseren, handel politiek neutraal en voer taken uit op een collegiale, efficiënte en plichtsbewuste manier. Breng je eigen gedrag in lijn met de cultuur, behoeften, prioriteiten en doelen van de organisatie.

### *In de praktijk*

- Denk mee, doe voorstellen en neem initiatieven tot verbetering.
- Stel het organisatiebelang voorop.
- Ben je het niet (helemaal) eens ben met de keuzes van het bestuur of jouw leidinggevende? Geef jouw mening bij de voorbereiding van het dossier. Wordt deze niet weerhouden? Leg je dan neer bij het besluit en voer uit wat er wordt gevraagd.
- Kijk breder dan louter jouw eigen taken. Stel je iets vast wat een andere collega of dienst aanbelangt? Informeer die collega of dienst, in functie van een goede werking.

- Doe geen onverantwoorde uitgaven voor de organisatie.
- Stel je gebreken vast aan het patrimonium van de organisatie? Geef dit door.
- Help tijdens teamvergaderingen mee om tot oplossingen te komen en weet anderen hun mening naar waarde te schatten.
- Je bent medewerker van een organisatie en niet enkel van één dienst. Ga bij het plannen van jouw agenda na of er gevolgen zijn voor de dienstverlening en/of jouw collega's. Spreek collega's tijdig aan (bv. opleidingen, projecten, overleg, verlof ...).
- Wees geïnteresseerd in wat leeft bij andere diensten.
- Neem een positieve houding aan ten opzichte van veranderingen.



AVELGEM

AAN DE SCHELDE