

ALGEMEEN DIENSTORDER

NR 2014.07

DEONTOLOGISCHE CODE



www.ocmw-brugge.be

CHARTER VOOR BEHOORLIJK BESTUUR MET KLANTGERICHTE MEDEWERKERS

Beste medewerker

Het OCMW Brugge is voortdurend bezorgd om de kwaliteit van de dienstverlening aan haar cliënten. Die kwaliteit kan je op heel wat punten bewaken. Kennen we onze cliënten voldoende? Kunnen wij onze cliënten op een goede manier ontvangen? Weten wij voldoende om onze cliënten te helpen? Zijn onze cliënten tevreden?

Dienstverlening beperkt zich daarenboven niet tot de beschikbare middelen. Ook onze houding, zowel deze van het bestuur als van de medewerkers, is belangrijk. Is die dienstverlening wel degelijk onze betrachting? Zijn wij ons voortdurend voldoende bewust van deze opdracht? Verliezen we in de veelheid aan dagelijkse opdrachten onze cliënten niet uit het oog? Blijven wij ooit stil staan bij het feit dat de verwachtingen van onze cliënten veranderen? Weten wij dat ook collega's onze klanten zijn?

Dit charter is ontwikkeld om ons daarbij te helpen. Maar het helpt ons ook om onze interne organisatie en dagelijkse werking dermate te sturen dat uiteindelijk de cliënten er wel bij varen. Dit charter is met andere woorden ook bedoeld om onze dynamische bedrijfscultuur te onderbouwen.

Het is daarom van toepassing op elke medewerker ongeacht graad, statuut of anciënniteit.

Centraal in dit charter staan waarden als klantgerichtheid, objectiviteit, loyaliteit, bekwaamheid, initiatief en spreekrecht/spreekplicht.

Daarbij is voortdurend gezocht naar een evenwicht tussen de rechten en de plichten van zowel de cliënten, als van het bestuur als van de medewerker.

Omwille van de grote waaier aan diensten, opdrachten, functies en mogelijkheden binnen de administratie, vind je in dit charter vooral algemene formuleringen. Elke dienst heeft de opdracht om dit charter te concretiseren en om te zetten in actiepunten.

De bepalingen van dit charter zijn niet vrijblijvend. Herhaaldelijk komen items aan bod die ook in andere regelgeving voorkomen. Het bestuur en de diensthoofden zullen onder meer via de procedures voor evaluatie en tucht, de naleving van dit charter nastreven.

Het OCMW Brugge gaat er immers van uit dat je de goede werking van de diensten hindert als je dit charter niet naleeft.

Als vertegenwoordigers van het OCMW onderkennen wij dus ten volle het belang van dit charter.

Adjunct-algemeendirecteur
C. Fillet

De voorzitter
P. Annys

INHOUDSTAFEL

1	BEKWAAMHEID	1
1.1	BEKWAAMHEID VERWERVEN.....	1
1.2	BEKWAAMHEID GEBRUIKEN	1
2	KLANTGERICHTHEID	1
2.1	HOFFELIJKHEID	1
2.2	LUISTERBEREIDHEID	1
2.3	RESPECT.....	1
2.4	EFFICIENTIE.....	1
2.5	SNELHEID	2
2.6	WEDERKERIGHEID	2
3	OBJECTIVITEIT	2
3.1	GEEN DISCRIMINATIE	2
3.2	PERSOONLIJKE VOORKEUR.....	2
3.3	PRIVEBELANGEN	2
3.4	GIFTEN EN GESCHENKEN	2
3.5	TUSSENKOMSTEN IN DOSSIERS.....	2
4	LOYAUTEIT	3
4.1	DEMOCRATISCHE INSTELLINGEN	3
4.2	HOUDING TEGENOVER BESTUUR.....	3
4.3	HOUDING TEGENOVER COLLEGA'S	3
4.4	HOUDING TEGENOVER DE LEIDING	3
4.5	HOUDING TEGENOVER MEDEWERKERS.....	3
4.6	HOUDING TEGENOVER KENNIS	3
5	SPREEKRECHT/SPREEKPLICHT OVER DIENSTAANGELEGENHEDEN	4
5.1	BINNEN DE DIENST	4
5.2	TEGENOVER CLIENTEN.....	4
5.3	TEGENOVER DE MEDIA (PERS, RADIO,...).....	4
5.4	VERTROUWELIJKHEID	4
6	INITIATIEF	5
6.1	CREATIVITEIT	5

noch rechtstreeks noch via een tussenpersoon, giften, beloningen of enig ander voordeel dat

Art. 111. De raad voor maatschappelijk welzijn stelt een deontologische code vast voor het personeel van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn. Die concretiseert de bepalingen van deze afdeling en kan bijkomende deontologische rechten en verplichtingen opnemen.

Afdeling IV. — Deontologische rechten en plichten

Art. 106. § 1. De personeelsleden oefenen hun ambt op een loyale en correcte wijze uit. De personeelsleden zetten zich op een actieve en constructieve wijze in voor de realisatie van de opdracht en de doelstellingen van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn.

§ 2. De personeelsleden respecteren de persoonlijke waardigheid van iedereen.

Art. 107. § 1. De personeelsleden hebben spreekrecht ten aanzien van derden met betrekking tot de feiten waarvan zij kennis hebben uit hoofde van hun ambt.

Met behoud van de toepassing van de regelgeving inzake openbaarheid van bestuur is het voor hen verboden feiten bekend te maken die betrekking hebben op :

- 1° de veiligheid van het land;
- 2° de bescherming van de openbare orde;
- 3° de financiële belangen van de overheid;
- 4° het voorkomen en het bestraffen van strafbare feiten;
- 5° het medisch geheim;
- 6° het vertrouwelijke karakter van commerciële, intellectuele en industriële gegevens;
- 7° het vertrouwelijke karakter van de beraadslagingen.

Het is voor hen verboden feiten bekend te maken als de bekendmaking ervan een inbreuk vormt op de rechten en de vrijheden van de burger, in het bijzonder op het privéleven, tenzij de betrokkene toestemming heeft verleend om de gegevens die op hem betrekking hebben, openbaar te maken.

Deze paragraaf geldt eveneens voor personeelsleden die hun ambt hebben beëindigd.

§ 2. De personeelsleden die in de uitoefening van hun ambt nalatigheden, misbruiken of misdrijven vaststellen, brengen een hiërarchische meerdere daarvan onmiddellijk op de hoogte.

Art. 108. De personeelsleden behandelen de gebruikers van hun dienst welwillend en zonder enige discriminatie.

De personeelsleden mogen, zelfs buiten hun ambt,

van een herstructurering of reorganisatie van een afdeling, of van een implementatie van nieuwe werkmethodes en infrastructuur.

verband houdt met het ambt, vragen, eisen of aannemen.

Art. 109. § 1. De hoedanigheid van personeelslid is onverenigbaar met elke activiteit die het personeelslid zelf of via een tussenpersoon verricht en waardoor :

1° de ambtsplichten niet kunnen worden vervuld; 2° de waardigheid van het ambt in het gedrang komt;
3° de eigen onafhankelijkheid wordt aangetast; 4° een belangenconflict ontstaat.

De personeelsleden mogen geen vergoedingen, wedden, toelagen, presentiegelden of andere tegenprestaties ontvangen van de rechtspersonen waarin zij het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn vertegenwoordigen.

§ 2. De hoedanigheid van personeelslid van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn, met inbegrip van de personen, vermeld in het koninklijk besluit nr. 78 van 10 november 1967 betreffende de uitoefening van de gezondheidszorgberoepen, die ingevolge een beslissing van een van de organen van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn hun werkzaamheden uitoefenen in een van de instellingen van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn, is onverenigbaar met :

1° het mandaat van voorzitter van de gemeenteraad, burgemeester of schepen, in de gemeente die door het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn wordt bediend, alsmede het lidmaatschap van een districtscollege van die gemeente;
2° het lidmaatschap van het beheerscomité van het ziekenhuis als afgevaardigde van de gemeente, die bijdraagt in de tekorten van het ziekenhuis van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn.

§ 3. Op de personeelsleden van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn zijn artikel 37, § 1 en § 2, met uitzondering van 4°, en artikel 40, § 4, eveneens van toepassing.

Art. 110. De personeelsleden hebben recht op informatie en vorming zowel met betrekking tot aspecten die nuttig zijn voor de uitoefening van hun functie als om te kunnen voldoen aan de bevorderingsvereisten.

De personeelsleden houden zich op de hoogte van de ontwikkelingen en de nieuwe inzichten in de materies waarmee zij beroepshalve belast zijn.

De vorming is een plicht als ze noodzakelijk blijkt voor een betere uitoefening van de functie of voor het beter functioneren van een dienst, of als ze een onderdeel uitmaakt

1 BEKWAAMHEID

Bekwaamheid is de mate waarin wij de beschikbare kennis bezitten en deze benutten om het gezamenlijke doel te bereiken.

1.1 BEKWAAMHEID VERWERVEN

Wij hebben het recht maar ook de plicht om onze kennis en vaardigheden door vorming bij te werken zodat wij onze taken goed kunnen uitoefenen. De leidinggevenden reiken alle medewerkers, wat hun niveau ook is, de middelen en kansen aan om de nodige bekwaamheid te verwerven.

1.2 BEKWAAMHEID GEBRUIKEN

Wij gebruiken onze kennis op de eerste plaats in de service naar onze klanten. Wij geven in de service blijk van bekwaamheid in de materie waar wij verantwoordelijk voor zijn. Wij geven in ons gedrag ook duidelijk onze bekwaamheid inzake sociale vaardigheid weer.

2 KLANTGERICHTHEID

De burger is de voornaamste cliënt van OCMW Brugge. Daarnaast zijn ook diensten en collega's in hun onderlinge relaties klanten van elkaar. Onze cliënten verwachten een klantvriendelijke en professionele dienstverlening. Hoffelijkheid, luisterbereidheid, respect, efficiëntie en snelheid zijn daarbij belangrijke aandachtspunten.

2.1 HOFFELIJKHEID

Ongeacht de situatie blijven wij steeds hoffelijk en behulpzaam in elk contact met de cliënten:

- wij gebruiken altijd een correcte en duidelijke taal, aangepast aan de leefwereld van de cliënten;
- in elke vorm van contact (of die nu aan het loket, via de telefoon, via brief of mail verloopt) spreken we in de aanhef de cliënten aan en groeten op het einde;
- we besteden voldoende tijd aan onze cliënten.

Elke vraag heeft recht op een antwoord

2.2 LUISTERBEREIDHEID

Wij geven blijk van een uitgesproken wil om te luisteren naar de cliënten. Dit betekent dat het de cliënten duidelijk is dat zij voor ons belangrijk zijn in de situatie waarin zij met ons contact hebben, ongeacht of het een gewone vraag dan wel een klacht betreft. Deze luisterbereidheid leidt naar een houding van hulpvaardigheid. Deze houding is bij het eerste contact duidelijk.

2.3 RESPECT

Wij hebben in alle opzichten respect voor onze cliënten. Wij beseffen dat de vraag van onze cliënten voor hen een belangrijk gegeven is en wij bevestigen dat in ons gedrag. Wij geven de cliënten eerlijke informatie over de behandeling van hun vraag, zowel naar procedure als naar termijn toe. Wij behandelen het dossier van onze cliënten zoals met hen afgesproken.

2.4 EFFICIENTIE

Wij geven de cliënten heldere en volledige informatie.

Wij helpen onze cliënten, voor zover nodig, bij het vervullen van de formaliteiten.

Wij maken de weg die de cliënten moeten volgen zo kort mogelijk:

- wij verwijzen alleen naar andere diensten en/of instanties als wij zelf niet onmiddellijk over voldoende informatie kunnen beschikken;
- wij motiveren elke verwijzing.

Wij informeren de cliënten van meet af aan zo volledig mogelijk.

2.5 SNELHEID

Wij hanteren wettelijke of reglementaire termijnen als uiterste limieten:

- wij streven termijnen na die wij zelf als een goede dienstverlening zouden ervaren;
- wij informeren onze cliënten omtrent de termijnen die zij kunnen verwachten in de afhandeling van hun vraag.

Dringendheid die men door eigen nalatigheid of talmen aan zichzelf te wijten heeft, kan men niet afwentelen op de anderen.

2.6 WEDERKERIGHEID

Als medewerker hebben wij recht op het respect van onze cliënten en op een hoffelijke benadering.

De cliënten kunnen van ons niet verwachten dat wij:

- onredelijk korte termijnen hanteren;
- hun vraag meteen vóór alle andere vragen afhandelen;
- informatie geven waar we geen toegang toe hebben.

Wij leggen duidelijk uit waarom dit niet kan.

3 OBJECTIVITEIT

Objectiviteit is gelijke behandeling in gelijke situaties op basis van dezelfde criteria. In gelijke gevallen hebben cliënten het recht op een gelijke behandeling. Medewerkers bewaren dus voortdurend hun objectiviteit en voeren hun functie op een neutrale manier uit.

3.1 GEEN DISCRIMINATIE

Wij laten ons bij de uitoefening van onze functie nooit beïnvloeden door filosofische, politieke of religieuze overtuiging. Seksuele voorkeur, geslacht, ras of herkomst vormen geen grond voor afwijkende behandeling. Elke dienst speelt in de dienstverlening een eigen, even belangrijke rol. Elk dossier krijgt dus tussen de diensten onderling een evenwaardige behandeling, ongeacht welke dienst verantwoordelijk is.

3.2 PERSOONLIJKE VOORKEUR

Onze persoonlijke voorkeur of ons engagement in een vereniging heeft geen invloed op de objectiviteit van ons werk.

3.3 PRIVEBELANGEN

Rekening houdend met de bestaande wetten en regels, streven wij een evenwicht na tussen de privé-belangen van de cliënten en het algemeen belang waar het bestuur voor staat. Onze eigen privébelangen beïnvloeden geenszins de uitvoering van onze opdrachten. Ontstaat door een opdracht een link naar ons eigen belang, dan zien wij af van de opdracht en lichten wij onze leidinggevende hiervan in.

3.4 GIFTEN EN GESCHENKEN

Sommige medewerkers worden geconfronteerd met het aanbieden van geschenken. Dat kunnen materiële zaken zijn zoals flessen wijn of cadeaus, maar ook uitnodigingen voor diners, lunches, evenementen of reizen. De aanbiedende partij streeft daar veelal een direct of indirect belang mee na.

De onafhankelijkheid van het OCMW en de OCMW-medewerker kan hierbij in het gedrang komen. Als hulpmiddel bij het juist taxeren van giften en geschenken steunt men op de beleidsnota giften en geschenken.

3.5 TUSSENKOMSTEN IN DOSSIERS

Tussenkomsten ten voordele of ten nadele van cliënten door een politiek mandataris, een andere medewerker, een andere dienst of een buitenstaander, brengen ons niet af van de objectiviteit waar wij het dossier mee behandelen.

We noteren elke vorm van tussenkomst in het betreffend dossier. Elk personeelslid kan rekenen op de steun en eventuele bescherming van zijn hiërarchische oversten indien derden blijven aandringen op een voorkeursbehandeling en/of bij het aandringen van deren om van interne regels af te wijken.

4 LOYAUTEIT

Loyauteit is de mate waarin wij ons als medewerkers scharen achter de belangen van onze werkgever, OCMW Brugge.

Wij onderschrijven de missie van OCMW Brugge als een gezamenlijke opdracht waar wij ons, door een vlotte samenwerking, ten volle voor inzetten.

4.1 DEMOCRATISCHE INSTELLINGEN

Wij zijn trouw aan en hebben respect voor de democratische instellingen en voor de bestaande regelgeving.

4.2 HOUDING TEGENOVER BESTUUR

Wij werken constructief en met kennis van zaken mee aan de voorbereiding, de uitvoering en de evaluatie van het beleid van de OCMW-raad. Adviezen, opties en voorstellen formuleren wij op basis van een precieze, volledige, objectieve, realistische en praktische voorstelling van zaken. Eens de raad een beslissing heeft genomen, scharen wij ons daarachter en voeren wij die snel en efficiënt uit, conform de richtlijnen. Tijdens de diensturen wijden wij ons volledig aan onze taak. Wij maken geen ongeoorloofd gebruik van de middelen die ons ter beschikking zijn gesteld.

Dit wordt meer in detail uitgeschreven in de beleidsnota 'PC en beschikbare communicatiemiddelen' (zie arbeidsreglement). Wij gebruiken de toegewezen tijd en middelen efficiënt en zuinig. Tijdens de werkuren gebruikt men geen dranken die alcohol bevatten. De werkgever zal ervoor zorgen dat in cultuurgebonden momenten waarop door de werkgever aan het personeel een alcoholische drank kan worden aangeboden, steeds de keuzevrijheid gegarandeerd wordt door ook niet-alcoholische dranken aan te bieden. Dit wordt meer detail uitgeschreven in de 'gedragscode inzake alcoholmisbruik, gebruik van medicatie en andere drugs' (zie arbeidsreglement). Wij gebruiken geen drugs zodat de dienstverlening en het imago van het OCMW niet in opspraak komen.

4.3 HOUDING TEGENOVER COLLEGA'S

Zowel binnen als buiten onze eigen dienst werken wij in een open dialoog en een opbouwende communicatieve sfeer naar resultaten toe. Aangezien de burger de diensten ziet als delen van één geheel, krijgen vragen van andere diensten zo snel mogelijk en in een constructieve sfeer een antwoord. Wij tonen respect tegenover andere collega's als waren het externe klanten. Wij onthouden ons van elke vorm van sociaal ongewenst gedrag. Geslacht, ras, overtuiging of seksuele voorkeur zijn niet bepalend voor de relaties die wij met collega's en andere klanten onderhouden. Wij informeren andere diensten over onze eigen activiteiten voor zover dit de dienstverlening ten goede komt.

4.4 HOUDING TEGENOVER DE LEIDING

Ook met de leidinggevende werken wij open en constructief.

Krijgen wij van onze leidinggevende opdrachten die indruisen tegen het gangbare goed administratief gedrag of die onverenigbaar zijn met de bestaande regelgeving, dan brengen wij de secretaris daarvan op de hoogte.

4.5 HOUDING TEGENOVER MEDEWERKERS

Als leidinggevende zijn wij steeds aanspreekbaar voor onze medewerkers. Wij schakelen de juiste persoon op de juiste plaats in zodat ieders capaciteiten optimaal tot uiting komen. Als leidinggevende geven wij tegenover onze medewerkers een correct voorbeeld. Als leidinggevende voeren wij met onze medewerkers een open dialoog en een duidelijke communicatie over dienstangelegenheden en over wat wij van de medewerkers verwachten.

Als leidinggevende geven wij onze medewerkers de mogelijkheid en de middelen om de doelstellingen te bereiken. Wij zorgen er als leidinggevende voor dat de medewerkers kunnen rekenen op open functioneringsgesprekken en een eerlijke evaluatie.

4.6 HOUDING TEGENOVER KENNIS

Soms hebben wij voorkennis van feiten en/of beslissingen.

Wij gebruiken die kennis nooit in ons eigen voordeel.

Wij delen die kennis nooit voortijdig aan derden mee.

5 SPREKRECHT/SPREKPLICHT OVER DIENSTAANGELEGENHEDEN

5.1 BINNEN DE DIENST

Met betrekking tot de organisatie van de dienstverlening en de voorbereiding van beslissingen hebben we het recht om tegenover collega's, leidinggevenden en medewerkers onze visie en ons standpunt te vertolken. Inhoudelijke kritiek kan mits die op een respectvolle manier gebracht wordt. Genomen beslissingen voeren we echter loyaal uit, ook al stroken zij niet met ons persoonlijk standpunt.

Wanneer we in onze functie misbruiken of onregelmatigheden vaststellen, proberen we die onmiddellijk te doen stoppen en/of brengen we onze leidinggevenden ervan op de hoogte.

5.2 TEGENOVER CLIENTEN

We hebben het recht om klanten op eigen initiatief informatie te geven. Als de cliënt erom vraagt hebben wij ook de plicht om die informatie te verstrekken en toe te lichten.

Bij die informatieverstrekking zijn we correct, volledig, loyaal en neutraal. We onthouden ons tegenover de cliënten van eventuele eigen kritiek op het OCMW of op andere diensten. Omtrent door het bestuur te nemen beslissingen geven we geen voorbarige antwoorden of standpunten, die door de klanten verkeerdelijk zouden kunnen worden opgevat als beloftes vanwege onze dienst.

5.3 TEGENOVER DE MEDIA (PERS, RADIO,...)

Contacten met de media over dienstangelegenheden verlopen via de OCMW-voorzitter.

De voorzitter kan opdracht geven om de perscontacten voor te bereiden of op te nemen.

Ook ten aanzien van de media houden we de informatieverstrekking correct, volledig, loyaal en neutraal. We onthouden ons van eventuele eigen kritiek op het bestuur of op andere diensten. Indien vragen gesteld worden over zaken waarover het bestuur nog een beslissing moet nemen, geven we geen voorbarig antwoord of standpunt. Bij interviews voor de geschreven pers vragen we, indien mogelijk, inzage van de eindtekst vóór publicatie, en bezorgden de eindtekst aan de secretaris, dit zonder afbreuk te doen aan de prerogatieven van de vakbondsvertegenwoordigers.

5.4 VERTROUWELIJKHEID

Wij zijn verplicht om vertrouwelijke informatie geheim te houden voor elke onbevoegde. Dit gaat onder meer om:

- gegevens over het interne beraad die een eindbeslissing voorafgaan;
- medische, sociale, fiscale of andere gegevens uit de persoonlijke levenssfeer van andere collega's, cliënten of burgers;
- vertrouwelijke commerciële, industriële of intellectuele gegevens.

Deze geheimhouding geldt ook na de uitdiensttreding.

6 INITIATIEF

Onder 'initiatief' verstaan wij het scheppen en benutten van ruimte voor vernieuwende ideeën gericht op het bereiken van het gezamenlijke doel.

6.1 CREATIVITEIT

We werken creatief en constructief mee aan de voorbereiding en de evaluatie van het beleid van het OCMW-bestuur.

Wij onderzoeken regelmatig op kritische manier de middelen die wij naar onze cliënten gebruiken.

Wij informeren andere betrokken diensten over vernieuwingen in de reglementering.

Wij zoeken actief mee naar snellere, klantvriendelijker en meer efficiënte procedures in de dienstverlening. Daarbij houden wij rekening met bestaande wetten en reglementering. Als deze echter de goede dienstverlening in de weg staan, dan kunnen wij daarop wijzen.