

Waarom een 'Brugse' deontologische code?

Brugse

We vinden het eerst en vooral belangrijk om een deontologische code te hebben op maat van de Brugse stadsmedewerker. De deontologische code is dan ook bewust geschreven door medewerkers van de Stad Brugge voor medewerkers van de Stad Brugge. Zo voelen we niet alleen het DNA van de organisatie goed aan, maar staat de code met zijn voeten in de organisatie en op de werkvloer. De deocode is praktijkgericht en eigentijds geschreven: 'fris op waarden' en eenvoudig te raadplegen. Dit is immers hoe we dingen willen doen in Brugge: *een stad op mensenmaat waar iedereen wil (aan) werken.*

Deontologische

We zijn een medewerker van de stad Brugge. We krijgen in die rol vaak te maken met zeer uiteenlopende vragen van verschillende partijen, soms met botsende belangen: de burger/klant (inwoners), bezoekers, het bestuur, ons team, mijn medewerker, mijn collega, mijn leidinggevende,... We willen iedereen met respect behandelen en iedereen een klantgerichte dienstverlening bieden. Dit doen we op basis van onze vier waarden:

- Kwaliteit
- Respect
- Verantwoordelijkheid/betrokkenheid
- Innovativiteit/vooruitstrevendheid

Soms worden we met moeilijke situaties geconfronteerd: Hoe gaan we om met een bepaalde collega?; Wat mogen we zeggen of juist nog niet?; Hoe reageren we op commentaar van burgers/klanten op het bestuur?; Wat kan wel en niet binnen de werkcontext?; ... Stuk voor stuk zijn dit lastige situaties, waarvoor vaak niet één pasklaar antwoord bestaat.

Code

Aan de hand van reële voorbeelden en omschrijvingen, door eigen medewerkers geschreven, bieden we een kompas aan. Een kompas zegt ons niet wat de juiste weg is, het geeft ons de richting aan. Daarbij beschouwen we de missie, visie en waarden van de Stad Brugge als boeien in de zee. We willen er naar toe kunnen varen en de deontologische code, ons administratief kompas, zet ons in de juiste positie. Stel echter dat het kompas jou toch nog onvoldoende richting biedt en je het noorden dreigt te verliezen, spreek er dan over met je leidinggevende, met je collega's, ...

Colin Beheydt, Algemeen Directeur Stad en OCMW Brugge

Wat is deontologie?

Wat is deontologie nu eigenlijk?

Deontologie is een ruim begrip. Het heeft veel te maken met de manier waarop we handelen op ons werk. Als leidraad voor het deontologisch handelen zijn onze missie, visie en waarden goede uitgangspunten. Aspecten van deontologie zijn o.a. integriteit, non-discriminatie, objectiviteit, klantgerichtheid, loyaliteit, menselijkheid, enz.

Het belangrijkste is dat we als medewerker van de Stad Brugge proberen een balans te vinden tussen

- objectiviteit (wetgeving, reglementen);
- betrokkenheid (specifieke situatie van de klant, intern en extern);
- creativiteit (snelle(re) of innoverende oplossingen).

Dit blijft een beetje een abstracte definitie, vandaar dat we een aantal medewerkers de vraag gesteld hebben 'Wat is deontologie voor jou?':

1/ Wat is deontologie? Zucht...

2/ Alle informatie die wordt uitgewisseld gebeurt met de nodige discretie en respect voor de cliënt.

3/ Wat er kort in mij opschiet als ik denk aan deontologie:

- *Loyauteit aan de stadsorganisatie*
- *Respect voor elkaar in ieders eigenheid en positie (functiegraad): geen discriminatie / gelijkheidsprincipe*
- *Transparantie en open dialoog*
- *Verantwoordelijkheidszin*
- *Geen alcohol en drugs*

4/ Voor mij is deontologie de code waaraan ik mij probeer te houden. Het zijn, op werkvlak, zowat de plichten die samenhangen met de rol binnen de dienst en de bredere organisatie. Dit kan dus enerzijds gaan om een professionele houding die je aanneemt maar evenzeer om een aantal afspraken die je maakt en nakomt, in functie van de inhoud van de taak.

5/ In één woord samenvattend: RESPECT Dat is volgens mij de kern: respect voor eigen werk en dat van anderen (eerlijke/open communicatie, kunnen samenwerken (met alle niveaus), correct handelen, elkaar versterken), respect voor Bruggelingen en toeristen (klantvriendelijk, gastvrij zijn, ...), respect voor man, vrouw en alles ertussenin (gelijke kansen voor iedereen)

6/ Deontologie betekent voor mij het nastreven van integriteit in de professionele omgeving zodat de belangen van het bedrijf niet in conflict komen met de eigen, persoonlijke belangen.

7/ De afspraken die we hanteren om ons gedrag (in een professionele context) zoveel mogelijk in overeenstemming te brengen met onze of de algemene waarden en normen?

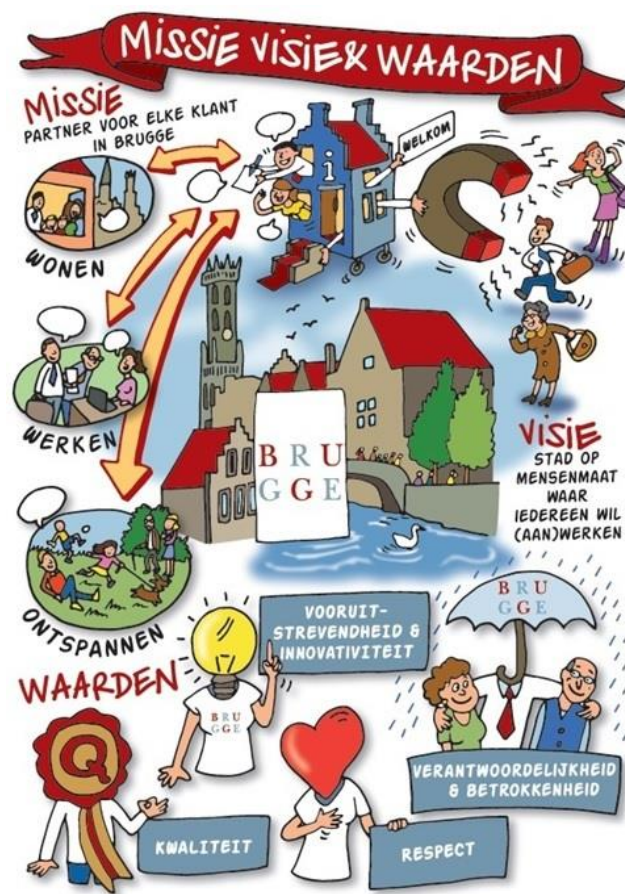
8/ Je als werknemer niet alleen houden aan de formele regels (zoals de wet of interne reglementen), maar ook aan de 'morele' regels van zowel de organisatie als van jezelf (moest iedereen weten dat ik dit doe, zou ik me er dan voor moeten verdedigen/me ervoor schamen/...)

9/ Deontologie is voor mij een evidente, vanzelfsprekende gedragscode, plichtsbewustheid binnen je vakgebied.

10/ Zelf kunnen inschatten wat correct en niet correct is ten opzichte van je werkgever. Je hebt rechten als werknemer, maar zeker ook plichten die je moet naleven.

11/ Deontologie maakt een belangrijk deel uit van elke functie in een openbaar bestuur, vind ik persoonlijk. Rekening houdend met het feit dat we toegang hebben tot allerlei persoonlijke informatie van de burger, moet daar zeker voorzichtig mee worden omgegaan. Discretie is dan ook iets heel belangrijks. Daarnaast vind ik loyauteit naar het bestuur toe belangrijk: je kan/mag geen persoonlijke mening uiten in elke vorm dan ook: sociale media, mail, ... Dit heeft ook te maken met neutraliteit.

Missie, visie en waarden van de Stad Brugge



Waarden

In 2014 maakten we in Stad Brugge werk van onze missie, visie en waarden. Samen met een 200-tal medewerkers en het politiek bestuur maakten we de keuze voor een viertal waarden. Deze vier waarden staan symbool voor hoe wij ons, als Brugse stadsmedewerkers, in ons werk willen gedragen, vandaag maar ook morgen.

Het omschrijven van waarden is nooit eenvoudig. Als we spreken over 'betrokkenheid' en 'verantwoordelijkheid' komen al snel 'dure' woorden als 'integriteit' en 'loyauteit' op ons af. Om dit te vermijden, maakten we met een groep medewerkers (uit elke cluster 1 persoon) een eigen definitie en omschrijving.

Kwaliteit = We streven naar actuele professionele kennis en klantgerichte dienstverlening.

Respect = We erkennen de eigenheid en de waardigheid van de ander, zowel intern als extern. Openheid en professionaliteit stellen we steeds voorop.

Verantwoordelijkheid/betrokkenheid = We voelen ons verbonden met de Stad Brugge, onze klanten, collega's en het werk dat wij doen. We hebben een hart voor Brugge en haar inwoners/bezoekers. We spannen ons in om de doelen te behalen die wij voorstellen.

Innovativiteit/vooruitstrevendheid = We kijken kritisch naar de werking van de stad en optimaliseren met vernieuwende blik de interne werking en de dienstverlening.

Klantgerichte organisatie

In onze missie en visie geven we ook blijk van onze klantgerichtheid: in alles wat we doen willen we onze klanten zo goed mogelijk informeren en bijstaan. Onze klantgerichte dienstverlening is als het ware de optelsom van onze vier kernwaarden.

Klantgerichtheid gaat nog verder dan klantvriendelijkheid. We spelen in op de verwachtingen van de burger/klant en denken ook (proactief) met hen mee. Als medewerker trachten we steeds een toegevoegde waarde te betekenen voor elke burger/klant.

Klantgerichtheid is voor Stad Brugge:

- denken vanuit het standpunt van de klant (empathisch);
- de tevredenheid van de klant als uitgangspunt voorop plaatsen binnen een redelijk kader;
- vraaggericht werken;
- proactief handelen en communiceren;
- lean en efficiënt handelen (proces voor de klant zo kort en duidelijk mogelijk);
- voldoen aan de verwachtingen +1 (een klantgerichte attitude uitstralen);
- met passie en luisterbereidheid;
- professionaliteit: juist, volledig en verstaanbaar; men kan op je vertrouwen;
- discreet handelen.

Onze deocode

Waarde	Onderwerp	Situatie voorbeeld
Verantwoordelijkheid	Ontvangen van attenties	Natuurlijk doen we onze job zo goed mogelijk om onze klanten (de Bruggeling, een bezoeker, een collega) zo goed mogelijk te helpen. Af en toe gebeurt het wel dat ik hiervoor een kleine attentie ontvang. Snoepgoed deel ik met de collega's, een fles wijn kraak ik samen (na het werk) met de dienst. Ontvang ik iets wat meer dan 20 € kost, dan signaleer ik dit aan mijn leidinggevende.
Verantwoordelijkheid	Etentjes en events bespreken	Met onze partners (leveranciers, aannemers, marktkramers) onderhoud ik goede contacten. Soms nodigen ze mij uit voor een etentje of een evenement. Ik bespreek dit steeds met mijn leidinggevende. Ik wil belangenvermenging vermijden.
Verantwoordelijkheid	Drankje tijdens het werk	Als het heel warm is en wij doen het groenonderhoud in de straat, dan gebeurt het wel eens dat bewoners ons een drankje aanbieden. Mensen willen soms hun oprechte appreciatie voor ons werk op die manier laten blijken. Ik maak dan telkens duidelijk dat dat eigenlijk niet hoeft, want ik word betaald om mijn werk te doen. Als mensen aandringen dan moet dat wel eens kunnen, zolang het in

		groep gebeurt en het niet over alcohol gaat. Op die manier hou ik ook contact met mijn 'klanten'.
Verantwoordelijkheid /Betrokkenheid	Werktijd is werktijd	We focussen op het resultaat van ons werk en doen dit op een efficiënte manier. Door de flextijden kunnen we zelf beter regelen wanneer we werken en wanneer we tijd besteden aan ons privéleven. Tijdens de werktijd zijn we functioneel bezig. Er zijn momenten genoeg buiten de werkuren waarin ik lange privé-telefoontjes of boodschappen kan doen.
Verantwoordelijkheid	Prijsvragen volgens richtlijnen	Stad Brugge bestelt heel wat werken, leveringen en diensten. Ik zie erop toe dat dit gebeurt volgens de wetgeving op overheidsopdrachten , waarbij gelijkheid, transparantie en vrije mededinging voorop staan. Ik kan omgaan met de vertrouwelijke informatie, en communiceer pas na gunning van de offerte. Ken ik een kandidaat/leverancier persoonlijk, dan signaleer ik dit aan mijn collega. Biedt een leverancier mij als privépersoon een korting aan, dan weiger ik dit.
Verantwoordelijkheid	Bijverdienste aanvragen	Ik verdien graag een centje bij. Vaak kan dat. Ik vraag toelating aan de algemeen directeur. Ik gebruik geen materiaal van de stad voor de uitoefening van deze job. De uitoefening van dit beroep gebeurt in mijn vrije tijd. Ik maak ook geen reclame voor mijn bijberoep bij burgers, stadsmedewerkers of ondernemingen die ik tijdens mijn werk ontmoet.
Verantwoordelijkheid	Omgaan met materiaal	Ik moet een kopie maken van een document voor privé gebruik. Ik meld dat even aan mijn collega's. Ik moet tientallen kopieën maken voor het eindwerk van mijn zoon: ik ga naar een kopieercentrum. Auto's van de dienst, machines van de dienst laat ik op de dienst staan en gebruik ik niet voor mijn privé. Schrijfgerief voor de kinderen koop ik in de winkel.
Verantwoordelijkheid/Betrokkenheid	Bij ziekte verwittigen	Als ik ziek ben, dan verwittig ik telefonisch mijn leidinggevende en ziektemeldpunt en stap ik naar de dokter. Ik stel mijn afwezigheid op mijn computer in zodat internen en externen weten dat ik ziek ben en mijn mails niet kan beantwoorden. En natuurlijk mag ik mijn huis verlaten als de dokter dat goed vindt.
Verantwoordelijkheid/Betrokkenheid	Omgaan met data en discreet handelen	Ik verspreid geen informatie (collegebeslissingen, plannen, documenten, info over burgers, ...) onder externen. Ik bewaar de nodige discretie in bepaalde dossiers. Ik loop hier niet mee te koop. Ik zoek geen gegevens op in het rijksregister voor persoonlijke doeleinden. Informatie die toebehoort tot de intellectuele eigendom van de Stad Brugge (bepaalde werkmethodes, IT-systemen...) verspreid ik evenmin. Met voorkennis handelen op basis van interne informatie is verboden.
Verantwoordelijkheid/Betrokkenheid	Voorbeeldfunctie	Klanten kijken kritisch naar ons werk en ik ben me daar bewust van. Pauzeren doe ik op afgesproken momenten. Wanneer ik na een lastige klus even wil uitblazen, mag dit natuurlijk. Ik doe dit op een gepaste manier en zoveel

		mogelijk buiten het volle zicht van de klanten. Daarna ga ik verder met het werk. We hebben een voorbeeldfunctie en handelen daarnaar.
Respect	Loyauteit t.o.v. bestuur	Als stadsmedewerker voer ik de beslissingen van het college loyaal uit. Op sociale media en bij persoonlijke contacten, zowel privé als professioneel, geef ik geen commentaar op mijn werkgever. Persoonlijke en kwetsende opmerkingen over politici, de werking van de stad en stadsmedewerkers zijn niet mijn stijl.
Respect	Omgaan met agressief gedrag van burgers	Soms krijg ik verwijten van burgers naar mijn hoofd geslingerd. Dan blijf ik rustig uitleggen wat ik aan het doen ben, en waarom. Als ik voel dat de burger niet te kalmeren is, haal ik er mijn leidinggevende of collega bij.
Respect	Collegialiteit	Met de ene collega kom ik goed overeen, met de andere wat minder. Ik behandel elke collega echter respectvol en sluit niemand uit. Ik pest niet en gebruik nooit geweld. Ik bedreig geen collega's tijdens en ook niet buiten de werkuren. Als ik merk dat een collega gepest wordt, dan signaleer ik dat aan mijn leidinggevende of aan de vertrouwenspersoon.
Respect	Kennis delen	Ik deel mijn kennis en expertise graag met mijn collega's. Onze dienst heeft onlangs een nieuwe geluidsinstallatie gekocht. Ik heb wel wat kennis van techniek. Ik bood aan om een handleiding te maken. Zo kunnen nieuwe collega's er ook mee werken.
Respect	Samenwerken & inspringen	Collega's die mijn hulp vragen, help ik. Lukt dat mij niet onmiddellijk, omwille van mijn eigen taken, dan zeg ik dat eerlijk. Indien mogelijk wissel ik eens mijn shift om een collega uit de nood te helpen.
Respect	Omgaan met diversiteit	Op de werkvloer krijgen we een nieuwe collega. Hij vertelt dat hij homoseksueel is. Sommige collega's maken daar kwetsende opmerkingen over. Ik vind het belangrijk dat er een respectvolle en veilige werkomgeving is voor iedereen en daarom vraag ik mijn collega's om de opmerkingen te stoppen. Als het blijft duren, zal ik niet aarzelen om de kwestie aan te kaarten bij de leidinggevende.
Respect	Respect voor werkomgeving	Stad Brugge zet maximaal in op milieuzorg . Als medewerker doe ik hieraan mee: ik zorg er steeds voor dat ik de lichten doof bij het verlaten van mijn kantoor, mijn computer uitschakel, geen overbodig papier verbruik, ...
Kwaliteit	Professionele houding	Er stond een klant aan het loket. Eén van mijn collega's uitte zich negatief over een schepen. Mijn leidinggevende heeft mijn collega daarop aangesproken en duidelijk gemaakt dat wij weliswaar onze mening mogen hebben, maar dat wij die nooit laten blijken aan onze klanten. Wij gedragen ons professioneel in het bijzijn van de burger

		en een loyale houding tegenover het stadsbestuur maakt daar zeker deel van uit.
Kwaliteit	Kwaliteitsvolle dienstverlening	Mijn klanten geven negatieve kritiek aan het loket over bepaalde dienstverlening van de Stad, bijvoorbeeld het mobiliteitsplan. Ik luister steeds naar wat zij vertellen en toon begrip voor hun standpunt. Ik verwoord echter zelf geen standpunt over de kwestie naar de klant toe, ook al heb ik zelf ook een mening. Dit is voor mij onderdeel van onze professionele houding naar onze klanten: we luisteren naar onze klant en terzelfdertijd stellen we ons loyaal op tegenover het stadsbestuur en andere stadsdiensten.
Kwaliteit	Bereidheid om te luisteren en informatie door te spelen	Wij maken af en toe mee dat burgers, als we in hun straat aan de slag zijn, ons aanspreken met bepaalde klachten die zij hebben. Ik heb ondertussen geleerd dat het daarbij belangrijk is om eerst rustig te luisteren en begrip te uiten voor hun standpunt . Ik zeg dan meestal 'Ja, ik begrijp dat het voor u moeilijk is mevrouw...' of 'Ik kan me voorstellen dat het lastig is meneer...'. Dit werkt heel vaak positief. Als mensen zich gehoord voelen, dan zijn ze vaak bereid om ook te luisteren naar onze redenen om daar te zijn. Op het eind van zo'n gesprek tonen mensen vaak nog meer respect voor ons geleverd werk. Wij verwijzen ook naar het meldpunt of geven de vraag of de klacht zelf intern door wanneer we niet zelf tot een oplossing (kunnen) komen.
Kwaliteit	Zorgvuldigheid	Burgers stellen ons veel vragen, zowel mondeling als schriftelijk. Ik zorg ervoor dat elke vraag een antwoord krijgt , in klare taal en binnen een redelijke termijn. Als ik iets niet weet, dan geef ik de burger het emailadres info@brugge en het telefoonnummer 44 80 00 door.
Innovativiteit/ Vooruitstrevendheid	Bereikbaarheid sinds het nieuwe werken	In het nieuwe werken is de werk-privébalans belangrijk. Werk ik thuis, dan ben ik tijdens de service-uren bereikbaar .
Innovativiteit/ Vooruitstrevendheid	Kennisdeling	Om efficiënter te werken, is opleiding maar ook uitwisseling van kennis op de werkvloer zeer belangrijk. Ik kom te weten dat er een programma bestaat waardoor ik mijn taak vlotter zou kunnen aanpakken. Ik vraag mijn leidinggevende toelating om deze opleiding te volgen). Na deze opleiding leid ik op mijn beurt mijn collega's op zodat we samen over dezelfde vaardigheden beschikken.
Innovativiteit/ Vooruitstrevendheid	Wil tot bijleren	Ik werk al jaren bij Openbaar Domein – groen. Het onkruid mochten we vroeger verdelgen met onkruidbestrijder. Nu mogen we deze onkruidbestrijding echter niet meer toepassen en moeten we een nieuwe methode aanleren om onkruid aan te pakken. Dit vraagt een grote aanpassing van mij: de technieken veranderen zo vaak. Toch probeer ik deze nieuwe techniek onder de knie te krijgen in plaats van te morren en tegen te werken. Ik ben fier op mezelf als ik weer iets heb bijgeleerd en het onkruid valt hiermee degelijker te behandelen

Innovativiteit /
Vooruitstrevendheid

Verandering en
vernieuwing

Wij komen nu met twee andere diensten samen in één cluster. We merken daarbij dat onze collega's van die andere diensten een andere cultuur hebben, dingen soms anders doen en aanvankelijk leverde dat bij nogal wat mensen frustratie op. We hebben ondertussen **geleerd om daarover met elkaar te praten**. Uiteindelijk hebben we van elkaar geleerd: wat goed was hebben we overgenomen van elkaar en wat minder goed was, hebben we aangepast. Op die manier zijn we er allemaal sterker uitgekomen.

Hoe gaan we hier nu mee aan de slag?

De deocode geldt voor de ganse organisatie, maar is vaak 'algemeen' of met definities geschreven. Uiteraard is het de bedoeling dat er een vertaalslag gemaakt wordt naar jouw dienst en de specifieke werking ervan. Op die manier wordt de deocode nog meer begrijpbaar én bevattelijker.

Vaak horen we de nood aan een 'dienstcharter' op de dienst, namelijk een gezamenlijk document op jullie dienst dat de deontologische code nog concreter vertaalt naar de specifieke werksituatie. Het is aan jullie om de gedragsregels kort en krachtig per dienst te vertalen. Vergeet niet om dit in samenspraak te doen met elkaar en zorg ervoor dat de deocode en je dienstcharter geen dode letter blijven in jouw dienst. Vergeet ze ook niet op tijd te actualiseren indien nodig, te bespreken met nieuwe medewerkers, als geheugensteuntje bij je feedbackgesprek, ... !

Wil je hierbij wat extra begeleiding of ruggensteun: neem dan contact op met de organisatiecoach (Myriam.Caes@brugge.be).

Meer vragen?

Bij wie kan je terecht met je vragen?

Bij je leidinggevende

De 4 waarden vormen het DNA en de basis voor het werken bij Stad Brugge. We verwachten van de leidinggevende dat hij/zij hierin een voorbeeldrol vervult. Qua leiderschapsvisie verwachten we dat jouw leidinggevende zowel een kapitein is, (iemand die de visie enthousiast en helder uitdraagt), een ondernemer (iemand die tot praktijkgerichte oplossingen kan komen en bewust is van de maatschappelijke ontwikkelingen), een dirigent (iemand die kan plannen om tot verwachte resultaten te komen en hierover afspraken maakt) en een coach (iemand die medewerkers begeleidt en ondersteunt en open communiceert). Met deze visie op leiderschap verwachten we dan ook dat je als medewerker met mogelijke vragen of problemen omtrent deontologie bij je leidinggevende terecht kan.

Bij het netwerk vertrouwenspersonen

Als medewerker van ons bestuur heb je recht op een gezonde, comfortabele en respectvolle werkplek. En net daarom heeft het stadsbestuur sedert vele jaren een beleid "respect op het werk" waarin je terecht kan als je slachtoffer bent van pesterijen, geweld en ongewenst seksueel gedrag op het werk. Onlangs is de antipestwetgeving verruimd en spreken we voortaan over 'psychosociale risico's op het werk'. De vernieuwde wetgeving vertrekt vanuit het idee dat er op het werk omstandigheden kunnen zijn die bij jou als medewerker schade kunnen veroorzaken. Deze schade kan zowel fysiek (slaapproblemen, verhoogde bloeddruk, hartkloppingen) als psychisch (burn-out, stress, depressies) zijn. Als je schade ondervindt door omstandigheden die met jouw job te maken hebben, dan kan je aan het

stadsbestuur vragen om passende maatregelen te nemen. Het gaat dus over veel meer dan enkel maar geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag maar ook arbeidsorganisatie, arbeidsinhoud, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden en interpersoonlijke relaties. Je kan bij het Netwerk van Vertrouwenspersonen terecht voor een informele interventie. Dit lijkt een groot woord, maar houdt eigenlijk gewoon in dat je voor ondersteuning, raad en advies terecht kan bij een vertrouwenspersoon. Samen zoeken we dan naar een oplossing (vertrouwenspersoon@brugge.be).

Bij de consulent psychosociale preventie

De consulent psychosociale preventie werkt binnen de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk (IDPBW). De consulent begeleidt het netwerk vertrouwenspersonen en wie dit wenst, kan ook bij de consulent terecht voor moeilijke psychosociale situaties. Als je een formele klacht wil indienen, dan wordt hiervoor een externe partner (Liantis) ingeschakeld. Dit gebeurt pas nadat er contact is geweest met de consulent psychosociale preventie (luisa.vanhuffel@brugge.be), en in overleg met de algemeen directeur.

Tot slot

Deze deontologische code wil een houvast bieden bij concrete situaties die zich kunnen voordoen in onze dagelijkse werkomgeving. De richtlijnen bieden echter geen pasklare oplossingen voor alle situaties waarmee we 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. Er zal immers altijd interpretatieruimte overblijven. Wees dan ook voldoende kritisch voor jezelf en je handelen, spreek erover met je collega's als je twijfelt. Op die manier wordt stad Brugge dan steeds meer die stad op mensenmaat waar iedereen wil (aan) werken.
