

Deontologische code

Lokaal bestuur Grimbergen



Inhoud

Inleiding	3
Waarvoor staat deontologie?.....	3
Helder en eenduidig	3
Waardengedreven deontologische code.....	4
Vertrouwen en optimisme.....	4
Vertrouwen in elkaar én elkaars expertise.....	4
Sámen aan de slag	4
Vertrouwelijk en discreet	4
Bereikbaar en beschikbaar.....	5
Vertrouwen tussen beleid en administratie.....	5
Voortdurend verbeteren	6
Leren is vallen ... én opstaan	6
Het juiste verandertempo	6
Verbeteren begint op de werkvloer	7
De burger verbetert mee	7
Inwoner centraal	8
Beter voor/door de burger	8
“Dé burger” bestaat niet.....	8
Vele burgers, vele talen.....	9
Wanneer het contact met de burger moeilijker loopt	9
Engagement	10
De waarden als wegenkaart	10
Bouwen aan een positief werkklimaat.....	10
Grimbergen als één geheel	10
Respect voor de eigenheid van elke collega.....	11
Respect voor financiële en andere middelen en materialen.....	11
De Grimbergse medewerker als uithangbord	11
Openheid en transparantie	12
Faciliteren van vlotte informatiedoorstroom	12
Doen wat we zeggen en zeggen wat we doen.....	12
Eerlijk omgaan met klanten, stakeholders en toeleveranciers	12
“Open doel”	12



Inleiding

Waarvoor staat deontologie?

Helder en eenduidig

Deontologie lijkt misschien een vaag begrip, maar is voor medewerkers van cruciaal belang bij het stellen van het gewenste gedrag op belangrijke momenten op én rond de werkvloer. Bij formele en informele contacten met burgers, klanten en leveranciers, maar ook bij overlegmomenten tussen medewerkers en leidinggevenden, en tussen medewerkers onderling.

In Grimbergen vertrekt deontologie vanuit de vijf organisatiewaarden, die vorm én richting geven aan het gedrag van de medewerkers:

- **Vertrouwen en optimisme**
- **Voortdurend verbeteren**
- **Inwoner centraal**
- **Engagement**
- **Openheid en transparantie**

Deze deontologische code biedt concrete handvaten waarop je als medewerker van het lokaal bestuur Grimbergen steeds kan terugvallen. Ze vertelt je hoe je je als medewerker het best kan opstellen tijdens je contacten en interacties. Zo creëren wij allemaal samen een helder en eenduidig beeld van onze organisatie, het lokaal bestuur van Grimbergen.

Deze deontologische code is er voor álle medewerkers van het lokaal bestuur Grimbergen: voor medewerkers op het gemeentehuis, in het Sociaal Huis, de sportdiensten, de technische diensten, Woonzorgcentrum Ter Biest, ... Voor iederéén die er telkens weer staat voor de klant, de burger, de inwoner, de bewoner, de toerist, ... en daarbij steeds het gezicht van het lokaal bestuur Grimbergen is.



Waardengedreven deontologische code

Vertrouwen en optimisme

Staat voor...

- op elkaar kunnen rekenen
- als wij vertrouwen geven, krijgen wij ook vertrouwen
- geloof in expertise en professionaliteit van de collega's
- vertrouwen hebben dat het doel zal bereikt worden

Wat als...

- ... de burger aan het loket vertelt dat hij of zij onlangs onvriendelijk behandeld werd door een collega?
- ... de familie van een bewoner je toevertrouwt dat je collega gisterenavond nergens te vinden was, en hij of zij ook pas zeer laat reageerde op een beloproep?
- ... ik mijn collega, die vandaag thuis werkt, maar niet aan de lijn krijg?
- ... ik herhaaldelijk telefoon krijg met klachten over wegenwerken in de gemeente, maar ik hier zelf niet van op de hoogte ben?
- ... ik merk dat mijn collega zijn of haar werk niet tot een goed einde gebracht heeft, of bepaalde afspraken niet nagekomen is?

Vertrouwen in elkaar én elkaars expertise

Ik vertrouw erop dat mijn leidinggevende(n) en collega's hun taken tot een goed einde zullen brengen, of er steeds alles aan zullen doen om een zo goed mogelijk resultaat te bereiken. Wanneer ik plots moet inspringen, kan ik bovendien rekenen op de ondersteuning en het vertrouwen van mijn collega's. Ook van collega's op andere diensten, wanneer dat nodig zou zijn.

Sámen aan de slag

Door sámen aan de slag te gaan, brengen wij de taak tot een goed einde. Daarbij benoemen wij steeds de zaken die goed liepen en reflecteren we over de zaken die we in de toekomst anders zouden kunnen doen. Ook zorgen we ervoor dat de behaalde doelstellingen in het licht geplaatst worden.

Vertrouwelijk en discreet

Als medewerker van lokaal bestuur Grimbergen ben ik me ervan bewust dat discretie van cruciaal belang is. Ik heb vaak immers toegang tot vertrouwelijke informatie over, of heb regelmatig vertrouwelijke gesprekken met, de burger of bewoner, familieleden, het netwerk, én uiteraard ook met collega's. Ik ga daarbij steeds uiterst discreet om met de informatie die mij direct of indirect bereikt en ben steeds transparant over wat met deze informatie zal gebeuren, wanneer ik daarnaar gevraagd wordt. Op sociale media blijf ik steeds diplomatisch, professioneel en collegiaal. Hierbij communiceer ik steeds uit persoonlijke naam, nooit vanuit mijn functie bij het lokaal bestuur.



Bereikbaar en beschikbaar

Ik respecteer steeds de gemaakte afspraken m.b.t. bereikbaarheid en beschikbaarheid. Ook wanneer ik telewerk. Productief en doelgericht (tele)werken is immers alleen mogelijk wanneer er vertrouwen is tussen leidinggevende en medewerker, en tussen medewerkers onderling.

Ook wanneer het soms moeilijk loopt, zorg ik ervoor dat de goede werking van de gemeentelijke dienstverlening gegarandeerd blijft. Ik geef daarbij blijk van een gezonde dosis optimisme: door samen aan de slag te gaan en optimistisch naar de toekomst te kijken, is er immers héél wat mogelijk.

Vertrouwen tussen beleid en administratie

Een gemeente besturen vereist een voortdurende wisselwerking en afstemming tussen beleid en administratie. Tussen het politieke niveau en het ambtelijke niveau. Het politieke niveau vertrouwt daarbij op de deskundigheid en de gedrevenheid van de administratie. Het ambtelijke niveau vertrouwt dan weer op de daadkracht en de visie van het beleid.

Zo werken beleid en administratie sámen aan het Grimbergen van de toekomst. Daarbij is ook ruimte voor het tonen van interesse in én het uiten van waardering en erkenning voor het werk en het engagement van de medewerkers, in het gemeentehuis, het Sociaal Huis en alle andere buitendiensten.

Daarbij respecteren het politieke en het ambtelijke niveau elkaars rollen en verantwoordelijkheden, zoals omschreven in de afsprakennota tussen het College van Burgemeester en Schepenen en het managementteam. Vanuit wederzijds vertrouwen geven zij elkaar de ruimte om die rollen en verantwoordelijkheden ten volle op te nemen, en vertrouwen zij op elkaars sterktes en talenten.

Ook wanneer een burger bijvoorbeeld een klacht heeft over de administratie, vertrouwt het beleid erop dat het ambtelijke niveau met deze klacht aan de slag gaat, ze deze op de juiste manier behandelt, en met de gewonnen inzichten de werking waar nodig verbetert.



Voortdurend verbeteren

Staat voor...

- streven naar beter worden, zelfs in kleine dingen
- wat goed werkt behouden, wat beter kan verbeteren
- openstaan voor feedback
- groeien als team, als organisatie én op persoonlijk vlak
- alert en kritisch zijn, ook voor onszelf en investeren in bijscholing
- ook durven falen zodat wij kunnen bijleren en bijsturen

Wat als...

- ... ik merk dat mijn collega nog niet helemaal 'mee' is in het nieuwe computersysteem. En ik merk dat deze, tegen de gemaakte afspraken in, de oude werkwijze blijft toepassen?
- ... ik ervaar dat de burgers sinds enige tijd meer en meer met een bepaalde vraag komen, waarop wij nog steeds geen gepast antwoord hebben kunnen geven?
- ... ik merk dat, na al enige tijd gewerkt te hebben volgens een nieuwe werkwijze, er toch nog wat schoonheidsfoutjes in geslopen zijn, en wij het geambieerde resultaat – een kwaliteitsvolle dienst- en zorgverlening – dreigen te missen?
- ... ik voel dat wij als organisatie of team onvoldoende kunnen inspelen op de wensen, noden en behoeften van onze burger, inwoner of bewoner?

Leren is vallen ... én opstaan

Héél soms gaan dingen van de eerste keer meteen goed. Maar veel vaker is dat niet het geval. En dat kan. Leren is immers vallen ... én opstaan. Als medewerker van lokaal bestuur Grimbergen zijn wij dan ook niet bang om te falen. Om te leren is immers een positief en open leerklimaat van cruciaal belang. Ik sta dan ook steeds naast mijn collega of medewerker. Wanneer het goed loopt, maar óók wanneer er iets niet meteen lukt.

Ik deins er daarbij niet voor terug knelpunten te benoemen of bepaalde zaken in vraag te stellen, wanneer deze in de praktijk bijvoorbeeld anders blijken te lopen dan gepland. Want enkel door open en transparant te communiceren kunnen wij fouten, en de frustratie die daar vaak mee gepaard gaat, vermijden. Verbeteren is immers bovenal volhouden, oog voor detail hebben en elkaar scherp houden.

Het juiste verandertempo

Lokale besturen zijn haast voortdurend in verandering. En dat geldt evenzeer voor lokaal bestuur Grimbergen. Leidinggevend en staand staan dan ook steeds klaar om hun medewerkers door al die verander- en verbetertrajecten te gidsen. Zij zorgen voor een juiste kadering van het doel, zij zijn bereikbaar en beschikbaar wanneer medewerkers vragen hebben over een verandering, zij geven erkenning aan medewerkers wanneer zij zich met succes hebben vastgebeten in het verandertraject, ...

Onder collega's heb ik als medewerker oog voor ieders verandertempo. Ik tracht mijn collega's gerust te stellen en te ondersteunen waar mogelijk. Ik neem zelf initiatief om



verduidelijking te vragen wanneer ik iets niet begrijp. Tegelijk zien leidinggevenden erop toe dat het verandertempo is afgestemd op de draag- en veranderkracht van de medewerkers. Leidinggevenden zijn voortdurend aandachtig op mogelijke signalen van weerstand of dat een verander- of verbetertraject de draagkracht van de organisatie lijkt te overstijgen.

Verbeteren begint op de werkvloer

Als medewerker zoek ik steeds naar mogelijkheden voor het verbeteren van de dienstverlening. Ik speur naar kansen en uitdagingen, en spreek hierover met mijn leidinggevenden en mijn collega's. Dit tijdens formele én informele gespreks- en overlegmomenten. Ook tracht ik mijn kennis zo actief mogelijk te delen met mijn collega's. Door met een open blik en vanuit een positief-kritische houding naar de huidige werking te kijken, ontstaan er vaak onverwachte en onverhoopte nieuwe inzichten. Die inzichten leiden ertoe dat enerzijds onze dienstverlening naar de burger toe, én anderzijds onze eigen werkomgeving, voortdurend verbetert.

De burger verbetert mee

Ook de inspraak en participatie van de burger en zijn familie of netwerk is bij verbetertrajecten van cruciaal belang. Elke verbetering of verandering moet immers uiteindelijk de burger – onze klant – ten goede komen.



Inwoner centraal

Staat voor...

- werken in functie van onze klant, in eerste plaats voor de Grimbergenaar
- het verbeteren van onze diensten, producten en processen om te blijven beantwoorden aan de wensen, noden en behoeften van onze klant

Wat als...

- ... een leidinggevende van de burger te horen krijgt dat deze zich onheus behandeld voelde door een medewerker, maar die medewerker een heel ander verhaal vertelt?
- ... een burger aan het loket op zoek is naar informatie, maar hij of zij het Nederlands niet of amper machtig is?
- ... een nieuwe bewoner van Woonzorgcentrum Ter Biest al 60 jaar lang 's ochtends een glas versgeperste fruitsap drinkt en vraagt of dit in Woonzorgcentrum Ter Biest ook mogelijk is?

Beter voor/door de burger

Élke medewerker van lokaal bestuur Grimbergen komt direct of indirect, vaak of minder vaak in contact met burgers en bewoners. De dienst- en zorgverlening heeft immers alleen zin als die bewoner er ook daadwerkelijk de vruchten van plukt. Als de burger of bewoner er écht beter van wordt.

Bij elke stap in het dienst- en zorgverleningsproces dient dan ook stilgestaan te worden bij de meerwaarde die die stap voor de bewoner heeft, of zou moeten hebben. Uiteraard is tijdens het dienst- en zorgverleningsproces ook voor de burger en bewoner zélf een belangrijke rol weggelegd. Wij gaan herhaaldelijk en actief op zoek naar inspraak en feedback van de burger en bewoner. Onze dienst- en zorgverlening kan er alleen maar beter door worden.

Uiteraard wordt regelmatig ook de tijd genomen om de kwaliteit van onze dienst- en zorgverlening in alle openheid en transparantie te toetsen. Daarbij is er steeds oog voor het bewaken van het evenwicht tussen een persoonlijke aanpak op maat van de klant, en de uniformiteit van de dienst- en zorgverlening.

"Dé burger" bestaat niet

Natuurlijk bestaat "dé burger" niet. "dé klant", "dé inwoner", "dé bewoner", ... trouwens ook niet. Iedereen is immers anders. En maar goed ook. Net die verscheidenheid aan wensen, noden en verwachtingen zorgt ervoor dat onze zorg- en dienstverlening aan zoveel mogelijk burgers tegemoet komt. Al is het natuurlijk niet eenvoudig om steeds het gezonde evenwicht te bewaken tussen die veelheid aan wensen, noden en verwachtingen, en de draagkracht en het werkvermogen van de medewerkers. Ik luister aandachtig naar de vraag van de burger, en ga samen met de burger (en diens netwerk) actief opzoek naar een oplossing die haalbaar is en waar alle partijen zich goed bij voelen.



Vele burgers, vele talen

Hoewel Grimbergen een Vlaamse gemeente is, is niet elke burger de Nederlandse taal machtig. Dit is niet altijd evident wanneer die burger vragen heeft aan het loket. Als medewerker wordt van mij verwacht dat ik de Nederlandse taal beheers en steeds Nederlands spreek tegen de burgers aan het loket. Ik stel mij geduldig en behulpzaam op. Wanneer het gesprek niet in het Nederlands kan gevoerd worden, vraag ik de burger om een tolk mee te brengen. Indien de burger dit weigert, kan de dienstverlening niet uitgevoerd worden.

Wanneer het contact met de burger moeilijker loopt

Soms loopt het contact met de burger en/of zijn of haar netwerk moeilijk. Wanneer burgers en/of hun netwerk over de grens gaan, door bijvoorbeeld verbale of fysieke agressie, geef ik mijn grens op een respectvolle wijze aan. Wanneer dit niet volstaat, haal ik mijn collega of leidinggevende erbij om de situatie te de-escaleren. Ik maak steeds melding van dergelijke incidenten. Wanneer ik een incident opmerk bij een collega, sta ik mijn collega bij.



Engagement

Staat voor...

- inzetten vol goesting en passie
- initiatief nemen
- verantwoordelijkheid opnemen
- trots zijn om te kunnen werken voor de gemeente

Wat als...

- ... een collega mij enkel meedeelt wat misliep bij projecten, maar ik nooit iets hoort over alle zaken die wél goed liepen?
- ... ik een uurtje ondersteuning moet bieden bij het andere zorgteam, en wanneer ik daar toekom lijken zij even ver te staan met hun ochtendzorg als mijn team?
- ... het erg lang duurt voor een collega van een andere dienst mijn mail beantwoordt, maar ik eigenlijk helemaal geen idee hebt waar die collega zoal mee bezig is?
- ... ik een idee heb waarvan ik denk dat het nuttig zou zijn voor Lokaal Bestuur Grimbergen, maar ik niet weet bij wie ik ermee terecht kan?
- ... ik merk dat mijn collega's van een andere dienst met gelijkaardige zaken bezig zijn, waardoor wij naast elkaar aan het werken zijn?
- ... ik plots moet inspringen voor een collega of een taak moet opnemen waar ik niet helemaal vertrouwd mee ben?
- ... ik merk dat een collega gemeentelijke middelen of materialen gebruikt voor persoonlijke doeleinden?

De waarden als wegenkaart

Als medewerker ken ik de waarden van de gemeente, en draag ik ze actief mee uit. De organisatiewaarden zijn als het ware een wegenkaart die medewerkers toelaat steeds op de meest gepaste manier met de burger op weg te gaan. Maar de organisatiewaarden vormen ook de basis van het engagement dat de medewerkers ten opzichte van elkaar tonen. Er *staan* voor de burger, én er *staan* voor elkaar. Daarbij leg ik wanneer dat nodig is, ook een gezonde dosis flexibiliteit aan de dag.

Bouwen aan een positief werkklimaat

We delen onze mooie resultaten met elkaar en met de buitenwereld. Leidinggevendenden hebben aandacht voor onze positieve resultaten en zetten deze in de verf. Samen met het beleid, het directiecomité en alle collega's werken we aan een klimaat waarin appreciatie onderling voldoende uitgesproken wordt, waar men respect toont, en in een veilige, aangename omgeving kan werken. Bij misverstanden en conflicten ga ik steeds respectvol om met collega's en leidinggevendenden.

Grimbergen als één geheel

Lokaal Bestuur Grimbergen is een grote organisatie met veel verschillende diensten. Die vaak zeer uiteenlopende taken uitvoeren. Wel werkt iedereen voor hetzelfde doel: een fijn Grimbergen voor de Grimbergenaar. Als medewerker engageer ik mij om zélf op zoek te



gaan naar relevante informatie, en toon ik interesse in het werk van mijn collega's op andere diensten. Leidinggevendens faciliteren samenwerkingen tussen diensten waar deze nuttig kunnen zijn. Ze wijzen medewerkers de weg naar hun collega's en slaan bruggen over de afdelingen heen.

Respect voor de eigenheid van elke collega

In Grimbergen is elke medewerker even welkom, ongeacht gender, achtergrond, geaardheid, ... Ik stel mij positief op tegenover een diversiteit aan medewerkers en zorg mee voor een veilige en respectvolle werkomgeving voor elke collega. Wanneer ik enige vorm van discriminatie naar een collega toe opmerk, zal ik het niet nalaten dit aan te kaarten bij de medewerkers of burgers in kwestie. Ik signaleer dit ook bij mijn leidinggevende en/of vertrouwenspersoon. Ook toon ik respect voor de eigenheid en specifieke werkstijl van mijn collega's. Als leidinggevende behandel ik elke medewerker op een gelijke wijze.

Als medewerker voorkom ik bovendien elke schijn van partijdigheid. Daarbij houd ik professionele en privé-belangen en -relaties steeds strikt gescheiden. Wanneer ik merk dat er zich een integriteitsrisico stelt, bijvoorbeeld bij een familie-, vriendschaps- of liefdesrelatie met een klant of collega, meld ik dit aan mijn leidinggevende en bekijken we samen hoe dit risico wordt aangepakt.

Respect voor financiële en andere middelen en materialen

Ik ga steeds integer, respectvol en professioneel om met de financiële en andere middelen en materialen die mij ter beschikking worden gesteld. Ik gebruik die middelen en materialen dan ook nooit voor persoonlijk gebruik. Wanneer ik merk dat een collega zich hier niet aan houdt, ben ik verplicht dit te signaleren aan mijn leidinggevende en/of vertrouwenspersoon.

De Grimbergse medewerker als uithangbord

Als medewerker ben ik een uithangbord voor de gemeente. Ik zorg ervoor dat ik steeds respectvol spreek over de gemeente en mijn werkgever. Ik behandel burgers steeds met respect. Ook wanneer de burger mij op ongepaste wijze benadert, geef ik op een respectvolle wijze mijn grenzen aan.



Openheid en transparantie

Staat voor...

- zeggen wat we doen en doen wat we zeggen
- helder communiceren

Wat als...

- ... ik merk dat gemaakte afspraken door collega's niet altijd worden nagekomen?
- ... ik ervaar dat belangrijke informatie niet steeds op de juiste manier door de organisatie stroomt?
- ... ik merk dat de burger bij zijn zoektocht naar informatie op zijn honger blijft zitten?
- ... ik merk dat ik door omstandigheden buiten mijn wil om niet over alle informatie beschik om die burger verder te helpen?

Faciliteren van vlotte informatiedoorstroom

Als medewerker faciliteer ik waar dat kan een vlotte informatiedoorstroom. Als leidinggevende zorg ik ervoor dat mijn medewerkers op de hoogte zijn van de voor hun relevante zaken, en communiceer ik steeds helder.

Ook als medewerker neem ik zelf de verantwoordelijkheid op om de zaken na te vragen wanneer ze onduidelijk zijn. Wanneer ik merk dat collega's belangrijke info gemist hebben, breng ik hen op de hoogte.

Doen wat we zeggen en zeggen wat we doen

In Grimbergen doen we wat we zeggen, en zeggen we wat we doen. Ik houd me aan de gemaakte afspraken, en spreek mijn collega's erop aan wanneer dit niet zou gebeuren. Door steeds consequent te handelen en te communiceren, draag ik actief bij tot het wederzijds vertrouwen. Ik ben transparant en eerlijk naar adviesraden, burgers en andere belanghebbenden toe over wat er zal gebeuren met hun input.

Eerlijk omgaan met klanten, stakeholders en toeleveranciers

Als medewerker neem ik geen geldelijke vergoedingen of cadeaus aan van externen, burgers of bewoners. Ik behoud een positieve relatie met alle stakeholders/bewoners en behandel hen op gelijke wijze. Eventuele loyaliteits- of belangenconflicten meld ik steeds aan mijn leidinggevende. Als medewerker in een aankoopfunctie houd ik steeds rekening met de ethische principes uit de aankoopprocedure.

"Open doel"

Ik ben steeds open over het doel, het *waarom* van mijn handelen. Wanneer het voor inwoners, collega's of leidinggevendenden niet helemaal duidelijk is waarom ik een bepaalde actie onderneem, maak ik steeds tijd om dit te verhelderen. Ik blijf transparant en sta open voor dialoog.

