

Deze code¹ is bedoeld om de kernwaarden van onze organisatie op een duidelijke, opbouwende en positieve manier over te brengen en de medewerkers van Stad en OCMW Roeselare aan te moedigen om een bepaalde houding of attitude aan te nemen.

Het is een gedragscode, die elke medewerker aan de hand van een aantal algemene richtlijnen een houvast biedt bij de uitoefening van de job.

De 5 kernwaarden van de organisatie vormen het vertrekpunt van deze code.

1. Klant centraal

- Alles wat we doen, doen we in functie van onze klant (bewoners, bedrijven, maatschappelijke instellingen, verenigingen, ... én andere stadsdiensten. Kortom: elke dienstenafnemer).
- We doen er alles aan om de wensen en behoeftes van onze klant te leren kennen, te anticiperen op die wensen en er naar te handelen. Zo maken we onze dienstverlening, producten en processen nog beter en onze communicatie duidelijker. Op die manier wordt onze klant onze beste ambassadeur.
- Hiervoor krijgen de medewerkers de juiste kaders, kennis en vrijheid aangeboden om in te spelen op de wensen van klanten.

Wat betekent dat in de praktijk?

- Voer je opdrachten zo snel en efficiënt mogelijk uit. Indien je niet aan termijnen bent gebonden, stel je best een bepaalde datum voorop die je zelf als een goede dienstverlening zou ervaren;
- Behandel mails en brieven volgens de organisatiebrede afspraken (zie [afsprakenkader](#)).
- Vermeld steeds je naam, functietitel en contactgegevens zodat klanten je gemakkelijk kunnen bereiken. Hou hierbij rekening met de afspraken rond het [communiceren van contactgegevens](#).
- Gebruik heldere en begrijpbare taal en pas de schrijfstijl aan de lezer(s) aan, geen "ambtenarees" dus (zie de [Taaltips](#)) Neem een proactieve houding aan. Je beperkt je dus niet tot het antwoorden op vragen die gesteld worden, maar houdt rekening met de vraag achter de vraag, maakt de klant wegwijs, formuleert spontaan alternatieven en oplossingen op maat en denkt mee met de klant;
- Zorg ervoor dat iedereen alle nodige informatie heeft. In het kader van 'openbaarheid van bestuur' evolueert onze organisatie van een gesloten naar een open structuur met als doel de dienstverlening naar de burger te verbeteren.
- Specifiek voor baliemedewerkers: respecteer het afsprakenkader '[Dienstverlening #VANRSL: de klant centraal](#)'.
- Probeer altijd eerst zelf al het nodige te doen om het probleem op te lossen en verwijs pas door als het echt niet anders kan; bij doorverwijzen, bezorg dan meteen de juiste en gedetailleerde contactinfo.

¹ Deze code is de uitwerking van artikel 188 tot artikel 193 uit het Decreet Lokaal Bestuur.

Ondanks alle inspanningen, kan het toch soms fout lopen. In die zin maken we een onderscheid tussen klantgerichtheid en klantgezwichtheid. Bij dat laatste stel je je te flexibel op tov de vraag van de klant en ga je buiten de grenzen van de mogelijkheden van onze dienstverlening.

Welk gedrag van klanten aanvaarden we niet?

Zowel verbale als fysieke agressie wordt niet getolereerd. Ook het overdreven belasten van de dienst met niet-relevante vragen en het aanhoudend bezig houden over een beslissing die al dan niet werd genomen, kan als ongeoorloofd gedrag worden beschouwd.

Wat kan je doen bij ongeoorloofd gedrag?

- Blijf je altijd professioneel gedragen:
- Luister actief en laat de klant uitspreken.
- Toon begrip voor de situatie van de klant: "Ik begrijp je."
- Herformuleer: om te tonen dat je op dezelfde golflengte zit.
- Stel de juiste vragen.
- Stel een oplossing voor: oplossen of terugbelijdstip geven (én terugbellen!)
- Ga niet in op onaangename opmerkingen van de klant. Focus op de inhoud van de boodschap en niet op het relationele aspect van de boodschap.
- Blijf rustig, vat het niet persoonlijk op en word vooral niet boos!
- Je lichaamstaal spreekt boekdelen.
- Past de klant zijn gedrag niet aan en kan de dienstverlening niet op de gepaste wijze gebeuren, breek de dienstverlening af en haal er een collega/leidinggevende bij om verdere afspraken met de klant te maken. Aarzel niet om in geval van agressie de politie te verwittigen². Meld elke vorm van grensoverschrijdend gedrag aan de preventieadviseur of de vertrouwenspersonen. Zij nemen deze meldingen op in het feitenregister en indien gewenst kunnen zij jou verder bijstaan.
- Maak zelf als medewerker/ leidinggevende dit soort situaties bespreekbaar met elkaar en onder collega's. Dit helpt om om te gaan met ongeoorloofd gedrag.
- Na een traumatische gebeurtenis kan er steeds een hulpverleningstraject worden opgestart op individueel en teamniveau. Hiervoor kan je terecht bij de preventieadviseur.

2. Vertrouwen / Betrouwbaarheid

- We kunnen op elkaar rekenen.
- Vertrouwen is een tweerichtingsverkeer: we geven vertrouwen en krijgen het vertrouwen.
- Het vertrouwen geven betekent dat we in de expertise en de professionaliteit van onze collega's geloven.
- Het vertrouwen krijg je omdat je toont dat de taken die je toegewezen krijgt correct uitgevoerd worden.
- We werken open en transparant: we zeggen wat we doen en doen wat we zeggen om zo – dag na dag – het vertrouwen te verdienen. De feedback van de collega's helpt ons vooruit.
- We staan optimistisch op de werkvloer want we hebben er alle vertrouwen in dat we ons doel samen bereiken.

Als Stad en OCMW willen we een excellente dienstverlener zijn, wat betekent dat we onder meer betrouwbaar zijn. Daarbij geven we bijzondere aandacht aan **objectiviteit en neutraliteit**. Objectiviteit betekent dat klanten en leveranciers in soortgelijke situaties op eenzelfde manier worden behandeld. Dit gelijkheidsbeginsel is erg belangrijk in een openbare organisatie.

² Zie ook 'Kader agressiehantering Welzijnshuis Roeselare'

Daarom moeten medewerkers op elk moment hun objectiviteit bewaren, en hun functie op een onbevangen en neutrale wijze uitoefenen.

Neutraliteit betekent ook dat je je neutraal opstelt en geen persoonlijke meningen of opinies probeert te verkondigen of door te duwen. Je eigen mening mag de professionele uitvoering van je job niet beïnvloeden.

Wat betekent dat in de praktijk?

- Discrimineer niet; je laat je bij de uitoefening van je functie niet beïnvloeden door filosofische, politieke, syndicale of religieuze overtuigingen, door seksuele geaardheid, geslacht, ras, status, voorkomen of herkomst.
- Laat je persoonlijke voorkeuren en overtuigingen of het engagement in een vereniging geen weerslag hebben op de objectiviteit waarmee je je job uitoefent.
- Laat privébelangen de objectiviteit van je taakuitoefening niet beïnvloeden; bespreek zo'n situatie met je leidinggevende die het dossier kan doorgeven aan een collega.
- Combineer je job bij de Stad of het OCMW niet met een activiteit die je zelf of via een tussenpersoon verricht en waardoor:
 - de plichten en taken die verbonden zijn aan je job niet of moeilijk kunnen worden vervuld;
 - de waardigheid van je ambt in het gedrang komt;
 - de eigen onafhankelijkheid wordt aangetast;
 - een belangenconflict zou ontstaan.
- Stel je bij alle tussenkomsten van eender wie in een dossier objectief op en volg de normale administratieve procedure. Alle tussenkomsten van politici worden indien mogelijk opgenomen in het administratief dossier.
- Aanvaard van andere collega's of van derden (organisaties, leveranciers, ...) geen giften of voordelen die met je functie verband houden. Op die manier vermijd je dat jouw betrouwbaarheid in het gedrang komt en dat er wederdiensten worden verwacht of geëist.
- Louter symbolische geschenken, dat zijn kleine attenties die een zuivere appreciatie inhouden van een geleverde inspanning, zijn wel aanvaardbaar. Het kan bijvoorbeeld gaan over een kaart, pralines of bloemen maar niet over geldbedragen. Deze symbolische geschenken worden in de eerste plaats gedeeld met collega's. Zorg er altijd voor dat de aanvaarding van het geschenk geen verplichtingen schept voor de toekomst. Bij twijfel, bespreek dit met je leidinggevende.
- Stel je steeds terughoudend op in contacten met (mogelijke) leveranciers. Bedrijven of kandidaat-dienstverleners bezoeken terwijl er een procedure voor een (hernieuwing van een) gunning loopt, kan niet, tenzij dergelijk bezoek is voorzien bij alle kandidaten en er een verslag van het bezoek wordt opgesteld.
- Volg volgende stappen als je een uitnodiging krijgt voor een uitstap, etentje,...:
 - bespreek de uitnodiging vooraf met je leidinggevende
 - geef zelf aan of deze uitnodiging voldoende functioneel is en stel je terughoudend op
 - betaal (zoveel mogelijk) zelf
 - dien gemaakte onkosten in via het onkostenformulier.

Betrouwbaar zijn betekent ook dat je op een goede en gepaste manier kan omgaan met vertrouwelijke informatie.³

Voorbeelden hiervan kunnen zijn:

informatie van persoonlijke aard (oa namen en adresgegevens), financiële en commerciële gegevens van burgers, relaties van de stad, beleidsplannen die nog niet rijp zijn voor besluitvorming, informatie over interne problemen,...

³ Zie ook Decreet Lokaal Bestuur art. 189

Elke medewerker heeft **discretieplicht** en behandelt dossiers en informatie van de organisatie, klanten en collega's dus steeds met de nodige discretie. Dit betekent dat je vertrouwelijke informatie enkel deelt met wie daarvoor bevoegd is of als er een wettelijke verplichting is (bv gerechtelijk onderzoek).

Sommige beroepsgroepen (maatschappelijk werk) hebben een **beroepsgeheim**. Zij moeten aan strengere regels voldoen en mogen enkel gegevens die hun door cliënten zijn toevertrouwd, delen voor zover er een 'noodtoestand'⁴ voorhanden is of ook de ontvanger beroepsgeheim heeft (bv 'gedeeld beroepsgeheim' bij maatschappelijk werk).

De discretie- en/of geheimhoudingsplicht (afh van het ambt) blijft gelden na de uitdiensttreding.

Je hebt principieel wel spreekrecht ten aanzien van anderen over de feiten waarvan je door je ambt kennis hebt. Het is je evenwel verboden feiten bekend te maken:

1° die betrekking hebben op:

- 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;
- het vertrouwelijke karakter van commerciële, intellectuele en industriële gegevens;
- het vertrouwelijke karakter van de beraadslagingen.

2° 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.

Concreet vertaalt zich dit als volgt:

- Ga zorgvuldig om met informatie door stukken met vertrouwelijke gegevens veilig op te bergen en computerbestanden met vertrouwelijke gegevens te beveiligen.
- Maak geen feiten bekend als dit een inbreuk zou vormen op de rechten en de vrijheden van de burger en op zijn privéleven, tenzij de betrokkene natuurlijk toestemming verleent om de gegevens openbaar te maken.
- Maak geen informatie of feiten bekend als dat schade zou toebrengen aan de eer of de goede naam van de betrokken persoon of de instelling.
- ...

Je hebt vrijheid van meningsuiting. Maak duidelijk dat je in eigen naam spreekt als je een persoonlijk standpunt formuleert.

Je bent en blijft zelf verantwoordelijk voor wat je communiceert. Zorg er evenwel voor dat de waardigheid van je ambt en het vertrouwen dat het publiek heeft in de organisatie niet geschonden wordt. Voor het digitaal communiceren verwijzen we naar de ['Gedragscode op digitale kanalen'](#).

Breng je leidinggevende (en zijn/haar leidinggevende) op de hoogte als je een **nalatigheid, misbruik of misdrijf** vaststelt van een collega.

Bij eventuele contacten met de **pers** respecteer je bepaalde regels.

Antwoord enkel op vragen omtrent concrete feiten (bv. hoeveel mensen waren aanwezig op een bepaalde activiteit, zijn foto's beschikbaar, ...) als je zelf door de pers wordt gecontacteerd. Geef geen antwoord op vragen over de mening of het standpunt van de organisatie. Verwijs in dat geval door naar het departement Communicatie of de bevoegde schepen.

⁴ De noodtoestand is een uitzonderlijke situatie waarbij het beroepsgeheim wordt geschonden om een ander rechtsbelang met een hogere waarde te beschermen. Die schending is enkel gerechtvaardigd indien er een onmiddellijk dreigend en ernstig gevaar is en de bekendmaking van vertrouwelijke informatie een belangrijker rechtsbelang kan beschermen.

Je bent vrij om eventuele onderwerpen zelf aan te kaarten in de pers zolang je er een loyale houding op na houdt. Vermeld wel uitdrukkelijk dat je enkel je eigen mening uit en dat dit dus niet automatisch de mening is van de organisatie.

Neem contact op met het departement Communicatie als je twijfelt over hoe om te gaan met de pers.

Ga op een correcte en betrouwbare manier om met de **arbeidsmiddelen** die je krijgt om je job te doen: gereedschappen, computers, telefoon, dienstwagens,.... Gebruik de arbeidsmiddelen steeds met respect voor alle geldende interne regels en richtlijnen. Informeer je hierover grondig voor je een nieuw arbeidsmiddel gebruikt

Concrete voorbeelden: neem geen gereedschap van je werk mee naar huis, respecteer de policy mbt laptop, private postbriefwisseling verstuur je niet via het bestuur, gebruik een dienstwagen enkel in het kader van dienstreizen,...

Je bent verantwoordelijk om je **werktijd** op een correcte manier in te vullen.

Registreer je tijd correct via de prikklok indien van toepassing. Meld een (voorgenomen) nevenactiviteit (zoals bv. jurydeelname) bij je leidinggevende als de activiteit raakvlakken heeft met je rechtstreekse en onmiddellijke functie-uitoefening.

Zie ook afsprakenkader "[werkgerelateerde prestaties bij externe partners](#)".

3. Samenwerken

- We streven hetzelfde doel na. Door allemaal samen aan dezelfde kar te trekken werken we niet alleen efficiënter, Het helpt ons de resultaten naar een hoger niveau te tillen.
- We blijven niet op ons eilandje zitten, maar gaan ook na hoe we andere diensten of zelfs andere organisaties kunnen helpen, los van ons eigen doel.
- Door samen te werken, leren we van elkaar. We leren elkaars sterktes kennen en gebruiken en slagen er zo in om als organisatie vooruit te gaan.

Wat betekent dit in de praktijk?

- Accepteer elkaars verschillen en focus op de kwaliteiten van collega's.
- Ga correct om met je collega's (ongewenste omgangsvormen als pesten en ongewenst seksueel gedrag mogen niet).
- Onthou je van kritiek op collega's; praat MET collega's en niet over collega's.
- Geef elkaar op een open opbouwende manier feedback over de manier van werken.
- Respecteer je collega's en het werk dat ze verrichten.
- Kom je afspraken en beloftes na (of communiceer tijdig als dit niet lukt).
- Zorg samen met je collega's voor een goede werksfeer.

Wanneer de werksfeer minder goed is en een psychosociale impact op je heeft, bespreek je dit in eerste instantie best altijd met je leidinggevende of iemand van P&O. Daarnaast kan je ook steeds terecht bij één van de vertrouwenspersonen of de externe preventieadviseur.⁵

⁵ Zie ook bijlage arbeidsreglement: Maatregelen en procedures ter voorkoming van psychosociale risico's op het werk.

<https://stadroeselare.sharepoint.com/sites/Intranettest/layouts/15/search.aspx/siteall?q=arbeidsreglement%20bijlage%202>

4. Voortdurend verbeteren

- We streven er naar om elke dag beter te worden, zelfs in de kleinste dingen.
- Wat goed werkt, behouden we. Wat beter kan, veranderen we. Door efficiënter te werken, door open te staan voor vernieuwing, door in dialoog te treden met klanten en collega's en hun feedback ter harte te nemen.
- We willen continu blijven groeien, op persoonlijk vlak, als team én als organisatie.
- We zijn alert en kritisch en durven onszelf in vraag te stellen, bij te scholen én te falen. Zodat we kunnen bijleren én bijsturen waar nodig.

Wat betekent dit in de praktijk?

- Neem zelf initiatief om de nodige opleidingen te volgen.
- Neem zelf initiatief om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen en nieuwe inzichten over je job.
- Volg de nodige vorming die noodzakelijk is voor de goeie werking van de dienst of om nieuwe werkmethodes en vaardigheden eigen te maken. Je kan met jouw vragen hierrond steeds terecht bij jouw leidinggevende en/of P&O.
- Eens een fout maken, is onvermijdelijk. Belangrijk is dat je eruit leert, zodat je ze niet blijft herhalen.

5. Engagement

- We zetten ons vol goesting en passie in en nemen onze verantwoordelijkheid op.
- Als het moet, steken we een tandje bij en doen we net dat ietsje meer voor onze klant of onze collega's zodat we het gewenste resultaat halen.
- We durven initiatief te nemen en een project echt aan te pakken op een bevlogen en betrokken manier.
- Doordat we Roeselare in ons hart dragen, voelen we ons sterk verbonden met het bestuur en zijn medewerkers.
- We zijn trots om te werken voor de stad.

Wat betekent dit in de praktijk?

- Wees loyaal t.o.v. de organisatie. Het bestuur en MAT verwacht de volle inzet van alle medewerkers die de gegeven opdrachten uitvoeren.
- Spreek je aan de balie, tegenover een klant niet negatief uit over beleidsbeslissingen, de werking van je dienst, collega's, ...
- Eenmaal er een beslissing genomen is, voer je deze evenwel loyaal en betrouwbaar uit, ook al strookt deze niet met je persoonlijke mening of standpunten.
- Meld als medewerker van Stad Roeselare ook buiten de werkuren aan 1788 over bv zwerfvuil, loszittende tegel,...