

Gedragcode personeel¹

Gemeentebestuur Schelle

AGB Fluctus Schelle

Inleiding

We werken met zijn allen voor het gemeentebestuur en het autonoom gemeentebedrijf van Schelle. Met Schelle wordt zowel het gemeentebestuur als het autonoom gemeentebedrijf bedoeld.

Alle inwoners, bedrijven en burgers die iets met Schelle te maken krijgen of hebben, verwachten dat Schelle een gemeente is die goed werkt. Dit kan alleen als ieder van ons zijn uiterste best doet.

In de ogen van al deze klanten zijn wij 'de gemeente'; zijn wij 'Schelle'. Het is belangrijk dat we ons daar bewust van zijn en er ons ook naar gedragen. Doen we tijdens onze diensturen in werkkledij privé-boodschappen, dan is dat niet enkel slecht voor onszelf, maar ook en vooral voor wat de mensen denken over 'de gemeente'.

Daarom zetten we hier een aantal richtlijnen neer, die ons gaan helpen de gemeente zo goed mogelijk te doen draaien. Wij verwachten dat als iedereen deze richtlijnen volgt, Schelle een fantastische gemeente is om samen aan te werken.

¹ Voor de derde persoon enkelvoud wordt in deze Code de mannelijke vorm "hij" gebruikt. De enige bedoeling is om niet in gezochte hij/zij-constructies te verzeilen. De taalkundige genus heeft niets te maken met het geslacht van het bedoelde personeelslid.

1. Motivatie en betrokkenheid

We werken actief mee aan Schelle en maken er werk van dat Schelle zo goed mogelijk overkomt in de buitenwereld.

Wat wil dat zeggen?

- We nemen taken serieus op en beginnen spontaan aan het werk.
We werken goed door en leveren een extra inspanning als het nodig is.
Als we zelf zien dat er iets moet gebeuren melden we dat aan ons diensthoofd.
- We maken geen onnodige kosten. Ook onze werkuren kosten geld.
Uren die we aanwezig zijn dienen om gewerkt te worden.
Rookpauze: er kan 1x in de voormiddag en 1x in de namiddag gerookt worden.
Administratie: in garage tijdens de 'stamtijden'. Andere rookpauzes dienen genomen te worden buiten de stamtijden en hiervoor dient men zich 'UIT' te registreren.
Arbeiders: er kan gerookt worden tijdens de koffiepauze. Roken in de wagen is absoluut verboden.

Middagpauze: eten gebeurt niet tijdens de diensturen. Middageten gebeurt ofwel thuis ofwel tijdens een geregistreerde middagpauze.

Boodschappen: er worden geen boodschappen gedaan tijdens de diensturen, tenzij mits toelating van het diensthoofd of in functie van het werk.

Kranten en/of tijdschriften: deze worden niet gelezen tijdens de dienstdtijd, tenzij in functie van het werk, maar ook dan enkel beperkt tot het doel.

GSM-gebruik: het gebruik van GSM en telefoon voor persoonlijk gebruik dient beperkt te worden tot een minimum.

- Wanneer er een beslissing moet genomen worden of een planning opgesteld, denken we daar mee over na en geven onze mening. Zo werken we actief mee aan het beleid of hoe we het uitvoeren.
Ook als we niet akkoord zijn met de uiteindelijke beslissing voeren we deze uit op de best mogelijke manier.
- Informatie die vertrouwelijk is, gaan we niet verder vertellen aan mensen die dit niet hoeven te weten. Ook niet als we niet meer werken voor Schelle.
- Aan burgers en klanten geven we steeds correcte, volledige en objectieve informatie.

- Als er mensen van de pers vragen stellen over ons werk, houden we in het achterhoofd dat we Schelle vertegenwoordigen. Onze eigen mening komt hier op de tweede plaats. We spreken in het belang van de gemeente.
Het best stuur je de journalist in kwestie gewoon door naar de secretaris.
(Prerogatieven voor vakbondsafgevaardigden vanuit specifieke vakbondsacties)

Waar ligt de grens?

Iedereen heeft recht op een eigen mening en mag die mening zeggen als privé-persoon. Als werknemer van Schelle telt niet enkel mijn eigen mening, maar ook het belang van de gemeente. We gaan natuurlijk ook niks negatiefs zeggen over de gemeente als we niet tenminste eerst zelf hebben geprobeerd daar iets aan te doen!

2. klantgerichtheid - klantvriendelijkheid – klant is koning

We voeren onze taken uit op een zodanige manier dat de klanten tevreden zullen zijn, zowel over het resultaat als de manier waarop. Dit doen we zonder dat de mensen er naar moeten vragen.

Wat wil dat zeggen?

- Als we zelf ergens klant zijn, willen we vriendelijk behandeld worden en dat de mensen dat wat wij vragen degelijk en op tijd uitvoeren.
Dat is exact wat klanten van de gemeente van ons verwachten. We zorgen ervoor dat we kennis van zaken hebben, dat onze diensten professioneel en efficiënt werken.
We gedragen ons correct wanneer er mensen aan de balie komen.
We stellen ons beleefd, professioneel en integer op tegenover het publiek.
We zien er verzorgd uit (hygiëne) en ons gedrag is zoals van een normale, beschaafde mens verwacht mag worden. Kledij is in verhouding tot de opdracht/dienst die hij vervult en rekening houdend met het veiligheidsaspect.
- We proberen ons werk zo snel en efficiënt mogelijk te doen. Hoe vlugger het werk klaar is, hoe meer tevreden de klant zal zijn.
- We laten weten wie we zijn, wat we doen en hoe mensen ons kunnen bereiken.
Als we mensen informeren, doen we dat in een taal die voor iedereen verstaanbaar is.
- Mensen die we zelf niet kunnen helpen, verwijzen we door naar de juiste persoon of dienst. Weten we dit niet, verwijzen we ze door naar ons diensthoofd.
We noteren het telefoonnummer van de personen die we niet onmiddellijk kunnen verder helpen, zodat nadien terug contact kan genomen worden.
- Als we vragen of opmerkingen krijgen, reageren we snel en gepast. Ook als we klachten krijgen, blijven we beleefd. Ook al is de ander onbeleefd of kwaad, het blijft de klant.

3. Samenwerken

Met z'n allen kunnen we meer bereiken dan we ooit alleen zouden kunnen. Daarom werken we samen met als doel een zo goed mogelijk resultaat voor Schelle.

Wat wil dat zeggen?

- Wat we afspreken met onze collega's komen we ook na. We werken met iedereen samen. We staan open voor opbouwende kritiek en ideeën om ons werk nog beter uit te voeren.
We steunen elkaar en zijn allemaal even verantwoordelijk voor het werk dat we doen.
- We steunen ons diensthoofd in zijn of haar beslissingen en helpen deze zo snel en degelijk mogelijk uit te voeren.
- Als diensthoofd zijn we altijd aanspreekbaar voor onze medewerkers, we luisteren naar hun kritiek of mening en doen er iets mee. We staan als diensthoofd ten dienste van onze medewerkers.
We vertellen onze medewerkers op tijd, duidelijk en volledig wat van hen verwacht wordt en wanneer dit klaar moet zijn.
- Bij verlof of afwezigheid van collega's dient de continuïteit van de dienst verzekerd te zijn. Taken van collega's dienen overgenomen te worden. De dienstverlening naar de klant toe moet gegarandeerd blijven.

4. Integriteit (onomkoopbaar en neutraal)

Medewerkers van Schelle gedragen zich voorbeeldig. Ze zijn onomkoopbaar en behandelen iedereen gelijk.

Wat wil dat zeggen?

- We zijn eerlijk tegenover elkaar en het bestuur.
- Ook buiten het werk gedragen we ons zodanig dat de gemeente van ons gedrag geen schade ondervindt (o.a. geen drankmisbruik ...).
- We respecteren het materiaal van de gemeente en gebruiken dit enkel voor ons werk. Als we het willen gebruiken buiten het werk, kan dit mits toestemming van het diensthoofd dat het materiaal beheert en mits het in dezelfde staat wordt teruggebracht.
- Als we persoonlijke belangen hebben bij een bepaalde zaak van de gemeente, melden we dat aan ons diensthoofd en geven het dossier door (vb.: ik regel de aankoop van nieuwe computers en mijn vrouw heeft een computerwinkel).

- Als we vermoeden dat er iemand fraude of diefstal pleegt of corrupt is, dan melden we dat onmiddellijk aan de secretaris of het diensthoofd.
- We aanvaarden geschenken enkel wanneer we het zowel tegen onze collega's en ons diensthoofd kunnen vertellen en we vermoeden dat beiden er geen probleem mee hebben. We aanvaarden geschenken enkel als ze passend zijn binnen de band die we via 't werk met de schenker hebben. De geschenken zijn van kleine materiële waarde en verplichten ons tot niets. We verwittigen steeds ons diensthoofd.
- We bedingen ook geen kortingen op dingen die we voor onszelf kopen.

Waar ligt de grens?

We moeten zelfs maar de schijn van partijdigheid en bevoordeling vermijden. We mogen voor ons werk geen beloningen of geschenken verwachten. Van relatiegeschenken die we zouden krijgen hangt geen tegenprestatie af. Relatiegeschenken en uitnodigingen waarvan de waarde meer dan 50 euro bedraagt worden gemeld aan de secretaris.

We vragen geen giften of aanvaarden geen giften die gericht zijn op bepaalde dossiers of werkzaamheden.

5. Diversiteit (verscheidenheid)

Iedereen waar we op het werk mee in contact komen (burgers, collega's, ...) is anders, qua leeftijd, afkomst, taal, seksuele geaardheid, opleiding, inkomen, geslacht, politieke overtuiging enz.

Wij respecteren iedereen en gaan met iedereen professioneel om.

Wat wil dat zeggen?

- Als we vooroordelen hebben, zetten we die opzij.
- We behandelen iedereen gelijk in gelijkaardige situaties.
- Ongewenste seksuele opmerkingen of ongewenst seksueel gedrag zijn verboden.
- Discriminatie is verboden.
- We doen niet mee aan plagerijen en pestgedrag.

6. Trouw / respect (loyauteit) en correctheid.

We gedragen ons trouw en respectvol tegenover onze werkgever en onze collega's en tegenover de reglementering die op ons van toepassing is.

Wat wil dat zeggen?

- We voeren de opdrachten die we van ons diensthoofd of de secretaris gekregen hebben loyaal uit.
- We communiceren open naar elkaar toe, zowel diensthoofd naar medewerkers, als medewerkers onderling.
- We hebben respect voor de persoonlijke waardigheid van collega's, mandatarissen en derden.
- We gedragen ons zo objectief en neutraal mogelijk ten opzichte van ons bestuur. We laten ons niet leiden door onze persoonlijke voorkeuren, overtuigingen of relaties. We zijn onpartijdig en onomkoopbaar in de uitoefening van ons werk.

7. Andere activiteiten (onverenigbaarheid)

We besteden er bijzondere aandacht aan dat de activiteiten die we ondernemen naast ons werk, hiermee verenigbaar zijn.

Wat wil dit zeggen?

- We oefenen geen activiteit uit wanneer die verwarring kan creëren of je nu aan het werken bent voor Schelle of voor je privé.
(Voorbeeld: ik ben verantwoordelijk voor bouwvergunningen maar teken in mijn vrije tijd ook bouwplannen.)
- We oefenen geen bijactiviteit uit die bijvoorbeeld 's avonds of in het weekend zoveel van ons vraagt dat we tijdens de werkuren ons werk niet meer behoorlijk kunnen uitoefenen.
- Wanneer men een bijberoep wil uitoefenen dient men dit te melden aan het college van burgemeester en schepenen

Tot slot

Als er iets is wat je niet hebt begrepen of waaraan je nog twijfelt, dan kan je daar steeds mee terecht bij jouw diensthoofd.

Goedgekeurd in de gemeenteraadszitting van 23 april 2009.

Namens de gemeenteraad,

De secretaris,
Kristel Moulaert

De burgemeester-voorzitter,
Rob Mennes