



M

**LEDEONTOLOGISCHE
CODE**

van Stad Mechelen

Onze deontologische code is gebaseerd op de missie, de visie en de waarden van Stad Mechelen.

Die vertellen wat wij belangrijk vinden:

- Stad Mechelen is **dynamisch** en betrokken. Er leeft en beweegt veel in Mechelen. Stad Mechelen **durft afwijken of dingen anders aan te pakken**, om ervoor te zorgen dat Mechelen een stad in beweging blijft. De medewerkers springen flexibel om met wat er op hun pad komt.
- We zijn **klantgericht**: de Mechelaar staat centraal. ‘Helpen’ maakt deel uit van de identiteit van Stad Mechelen. Dankzij een **efficiënte organisatie, vriendelijke en behulpzame medewerkers** en **duidelijke aanspreekpunten** maken we het de Mechelaar zo makkelijk mogelijk.
- Stad Mechelen is **betrouwbaar**. Stad Mechelen **doet wat het belooft**. De medewerkers trekken aan hetzelfde touw en spreken één taal.

DEONTOLOGISCHE CODE?

Iedere medewerker komt wel eens in een werksituatie waarin die zich afvraagt: mag ik dit wel doen? De deontologische code helpt je als je op zo'n moment twijfelt of wat je doet wel ok is. Mag ik zoiets zeggen? Kan ik op Facebook mijn mening geven?

Je zal in deze deontologische code niet altijd een pasklaar antwoord vinden op alle vragen. Je krijgt wel handvaten om erover na te denken en er met andere collega's of je leidinggevende over te praten. Want moeilijke vragen worden makkelijker als je ze deelt met anderen. Samen kun je beter beslissen wat de beste manier is.

Elke nieuwe collega legt een eed af voor de stad. Zo beloof je trouw te blijven aan onze doelen en aan deze code. Alle werknemers van onze organisatie (Stad Mechelen en OCMW) geven samen inhoud aan deze code. Vergeet dus niet dat je er als medewerker nooit alleen voor staat, en dat je altijd raad kan vragen aan anderen.

Wat als je de deontologische code niet volgt?

Iedereen maakt fouten en dat mag ook. Daar kan je uit leren. Er zijn natuurlijk lichte en zware fouten. Wie een zware fout maakt en dat met opzet doet, zal hier de gevolgen van moeten dragen.

Wat als anderen de deontologische code niet volgen?

Maakt een collega een fout? Spreek die collega dan aan. Dat is altijd de beste manier om te reageren. Lukt dat niet, praat erover met je leidinggevende of met een vertrouwenspersoon.

DYNAMISCH EN BETROKKEN

We zijn fier om voor
Stad Mechelen te werken.

Doelgericht

Wat we doen, doen we altijd in het belang van onze stad en haar burgers. We verwachten dat alle medewerkers zich inzetten voor onze missie, visie en doelen. We werken samen om deze mee waar te maken. Elke medewerker toont initiatief, neemt verantwoordelijkheid en zet alle kennis en ervaring ten volle in.

Als team

Een goede werksfeer zorgt voor creativiteit en ideeën. Samenwerken wil zeggen: afspraken nakomen, op een open manier omgaan met elkaar, elkaar steunen en goede raad geven. Een leidinggevende is eerlijk, heeft respect voor het team en schakelt de juiste persoon in voor de juiste taak. Zo kan iedereen z'n talenten inzetten. Als teamlid ga je eerlijk en respectvol om met je leidinggevend en collega's.

Met respect voor het beleid

De politici nemen de beslissingen. Zij voeren het beleid. Het kan best zijn dat je het daar niet mee eens bent. Toch werk je constructief mee aan de voorbereiding, de uitvoering en de evaluatie van dat beleid. Een standpunt of beslissing dat als team of als dienst werd genomen, brengen we eensgezind naar buiten. Krijg je opdrachten die ingaan tegen de mensenrechten of tegen een wet, dan voer je die niet uit. Breng je leidinggevende of de algemeen directeur hiervan op de hoogte. In geval van een ernstige overtreding of misbruik kan je ook een melding maken bij [het opgerichte Meldpunt \(klokkenluidersregeling\)](#).





BETROUWBAAR

We durven tonen wie we zijn en wat we doen.

Efficiënt en professioneel

We streven naar een efficiënte werking en een professionele organisatie. Iedere collega draagt hiertoe bij door opdrachten correct en deskundig uit te voeren. Alle medewerkers hebben het recht en de plicht om hun vaardigheden en kennis verder te ontwikkelen door opleiding en bijscholing. Je kan ook leren uit eigen ervaringen en die van anderen. Fouten zijn leermomenten en kansen om zichzelf en de dienstverlening te verbeteren. Dek fouten dus niet toe, maar bespreek ze zo snel mogelijk. Tijdens de werkuren wijd je je volledig aan jouw job. Gebruik geen uitrusting of materiaal voor persoonlijke doelen.

Eerlijk en respectvol

In alle omstandigheden toon je respect voor collega's en burgers. Hou rekening met de waardigheid van anderen en respecteer hun grenzen. Grensoverschrijdend gedrag is verboden. Zowel met woorden, berichten, foto's, gebaren als daden.

Correct

Soms kom je door je werk vlugger informatie te weten dan andere burgers. Je mag nooit misbruik maken van deze voorkennis. Ga zorgvuldig en correct om met informatie en gebruik ze alleen waarvoor ze dient. Zolang beslissingen niet bekend gemaakt zijn, moet je erover zwijgen.

KLANTGERICHT

We zijn er voor onze klanten.

De burger verwacht van onze organisatie een klantvriendelijke en professionele dienstverlening. Deze tips van de Vlaamse ombudsdienst helpen je op weg:

- Behandel de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig.
- Help de burger actief. Geef de nodige informatie of verwijs door naar de juiste persoon of dienst. Ook als de burger dat niet vraagt.
- Antwoord persoonlijk en snel op vragen van burgers. Vermeld in een brief, een mail of een gesprek altijd je naam, je functie en je contactgegevens.
- Zorg dat je telefonisch en fysiek goed bereikbaar bent tijdens de openingsuren.
- Wie wil je bereiken? Zorg dat je informatie voor die groep begrijpelijk, juist en volledig is.
- Werk nauwkeurig. Zoek oplossingen voor problemen. Herstel fouten op tijd.
- Behandel klachten zorgvuldig en in het belang van de burgers.
- Reageer snel of binnen een redelijke termijn.
- Werk professioneel samen met anderen.
- Respecteer de privacy van de burger.

We zijn samen verantwoordelijk voor een vlotte dienstverlening. Heeft een collega informatie nodig over je dienst? Geef die info dan zo snel mogelijk door.





NEUTRAAL

We behandelen iedereen met respect.

Je contact met de burger is altijd correct en onpartijdig. Denk daarbij aan volgende principes:

Iedereen heeft recht op dezelfde goede dienstverlening.

Vermijd vooroordelen. Maak nooit een verschil op basis van geslacht, herkomst, handicap, geloof, leeftijd of seksuele geaardheid.

Elke vorm van discriminatie is verboden.

Je werk hangt niet af van je persoonlijke, filosofische, politieke of religieuze overtuiging. Respecteer de gevoelens en de overtuigingen van elke burger.

Sluit privébelangen uit.

Persoonlijke voorkeuren, overtuigingen of het engagement in een vereniging mogen geen invloed hebben op de objectiviteit waarmee je je taken uitoefent. Stel dat je een bedrijf of een organisatie moet beoordelen. En dat je iemand kent die daar werkt. Kijk alleen naar de feiten. Jouw persoonlijke mening telt niet mee.

Kom je in zo'n situatie? Breng dan je leidinggevende op de hoogte. Die kan het dossier doorgeven aan een collega.

Geschenken of andere voordelen

Je mag van andere personeelsleden of van derden geen enkel geschenk of ander persoonlijk voordeel vragen of aanvaarden als je vermoedt dat er enige tegenprestatie van Stad Mechelen wordt verwacht. Zo komt je objectiviteit niet in het gedrang en kan je niet tot een wederdienst verplicht worden. Het is niet toegestaan om geschenken te ontvangen of deel te nemen aan activiteiten die door privépersonen worden betaald. Krijg je een klein, symbolisch geschenk waarvoor je niets terug moet doen? Dat kan je aannemen. De gouden regel is dat je nooit alleen mag handelen, zonder medeweten van iemand anders. Breng je leidinggevende op de hoogte en zorg ervoor dat de organisatie er weet van heeft.

Tussenkomen

Als een mandataris of een derde wil tussenkomen in een dossier, gelden in alle gevallen deze basisregels:

- Blijf onpartijdig.
- Volg de afgesproken procedures.
- Breng je leidinggevende op de hoogte.

Je behoudt je objectiviteit en onbevangenheid en je wijkt niet af van de normale administratieve procedures. Bij inmenging van een mandataris of een derde, meld je dit altijd.



SPREEKRECHT EN -PLICHT

We zijn discreet en integer.

Principieel heb je **spreekrecht**. Je geeft altijd correcte, volledige en onpartijdige informatie. Je moet vooraf geen toestemming vragen.

Soms heb je **spreekplicht**. Dan moet je informatie geven.

- Denk je dat er iets onwettig gebeurt? Breng je leidinggevende of de algemeen directeur op de hoogte. Je bent verplicht om misbruik aan te geven. Of opdrachten die niet zorgvuldig worden uitgevoerd. Voor het uitoefenen van je spreekplicht kan je niet gesanctioneerd worden. In geval van een ernstige overtreding of misbruik kan je ook een melding maken bij [het Meldpunt \(klokkenluidersregeling\)](#).
- Je hebt ook spreekplicht door de openbaarheid van bestuur. Dat wil zeggen dat elke burger recht heeft op informatie. Elke burger mag uitleg vragen over documenten van de overheid. Je bent verplicht om de burger te helpen. Bijvoorbeeld door te zeggen of een bepaald document bestaat. Of waar de burger het document kan vinden. Er zijn wel uitzonderingen die meestal te maken hebben met de geheimhoudingsplicht.

Soms geldt **geheimhoudingsplicht**. Je mag niet zomaar alles vertellen aan anderen. Bijvoorbeeld:

- Je vertelt niets over een overleg zolang er geen beslissing is.
- Je deelt geen persoonlijke informatie over burgers of collega's. Bijvoorbeeld als iemand ziek is of een behandeling volgt. Of hoeveel iemand verdient. Of wie gehuwd of gescheiden leeft.
- Je deelt geen vertrouwelijke commerciële, industriële of intellectuele gegevens.
- Je deelt geen informatie die de veiligheid in het gevaar brengt van de burger of van de stad.

Twijfel je of je spreekplicht hebt of net informatie geheim moet houden? Vraag advies aan je leidinggevende.

Gedeeld beroepsgeheim

Als je gebonden bent door het beroepsgeheim, kan je gegevens meedelen aan iemand anders die zelf ook gebonden is door het beroepsgeheim. Het is belangrijk om goed na te denken over de gegevens die je doorgeeft. Ook in geval van gedeeld beroepsgeheim geef je enkel de strikt noodzakelijke gegevens door.

Contact met de pers

Vraagt de pers naar het standpunt van het bestuur? Verwijs de pers naar de kabinetsmedewerker, de burgemeester, schep en of de algemeen directeur.

Initiatieven als privépersoon

Je bent volledig vrij om bijvoorbeeld een artikel te publiceren, voordrachten te houden of op een andere manier als privépersoon derden te informeren over de domeinen waarin je ervaring hebt opgebouwd.



SOCIALE MEDIA

We zijn ambassadeurs voor onze stad en organisatie.

Je mag op sociale media informatie van de stad delen. Zo versterk je de relatie tussen de Mechelaars en onze organisatie. Je kan bijvoorbeeld een vacature of evenement doorsturen naar je LinkedIn-netwerk of je Facebook-vrienden. Actief zijn op sociale media en een netwerk uitbouwen is dus zeker positief. De regels voor sociale media zijn niet anders dan voor andere communicatiekanalen. Het is belangrijk dat medewerkers ook op hun persoonlijke kanalen de waarden van de organisatie en de algemene gedragscode naleven.

Vrijheid van meningsuiting

Natuurlijk hebben we recht op onze meningsuiting. We mogen ons net als iedereen kritisch uitlaten over openbare zaken. De grens ligt daar waar:

- het voor onze toehoorders niet meer duidelijk is of we als privépersoon of als medewerker spreken;
- we negatief over onze organisatie spreken, zonder dat we die zaken eerst binnen onze eigen diensten hebben trachten te verbeteren;
- we het imago van onze organisatie ernstig zouden schaden.

Concrete aandachtspunten

- Kritiek mag, als het op een verdraagzame en respectvolle manier gebeurt:
 - let op je taalgebruik
 - maak duidelijk dat je als burger en niet als medewerker spreekt.
- Denk na voor je iets post. Publiceer je op het web? Iedereen kan het lezen of kopiëren.
- Het internet vergeet niet: alles blijft vindbaar. Zet niets op je profiel dat je niet herhaald wil zien op nationale tv.
- Maak geen nieuw profiel aan voor professioneel gebruik op sociale media, bijvoorbeeld 'Melissa van Stad Mechelen'
- Als iemand een officiële vraag stelt aan de organisatie of gemeente, via een openbaar of privé-bericht, laat het antwoord dan over aan de officiële accounts. Signaleer dit altijd aan de dienst Citymarketing, communicatie en toerisme. Bijvoorbeeld: "Waarom heeft Stad Mechelen geen referendum georganiseerd over ..."
- Met officiële accounts bedoelen we de 'bedrijfspagina's' zoals Stad Mechelen, Visit Mechelen, UiT in Mechelen, Het Predikheren ...
- Persvragen die via sociale media binnenkomen, geef je door aan het betrokken kabinet.
- Maak geen kwetsende opmerkingen over collega's. Wil je info over een collega posten? Vraag eerst toestemming.
- Behandel iedereen met respect en respecteer de persoonlijke waardigheid van anderen.
- Pesten, racisme, agressief gedrag, discriminatie, ongewenst seksueel gedrag en seksuele intimidatie zijn verboden, ook online.

BELANGRIJKE WOORDEN

AANGIFTEPLICHT: Misbruiken en nalatigheden moet je aangeven. Het niet-naleven van de aangifteplicht leidt tot medeplichtigheid en is strafbaar. Het principe van de aangifteplicht komt uit het Wetboek van Strafvordering (artikel 29).

ALGEMEEN BELANG: Handelt over dingen die voor veel mensen of veel gevallen gelden. We hanteren volgende principes:

- een hoger belang primeert op een lager belang
- het algemeen belang primeert op het individueel belang
- je mag geen individuele belangen behartigen onder het mom van het algemeen belang

BELANGELOOSHEID: Handelen zonder eigen voordeel te zoeken. Zo mag een personeelslid geen giften of andere voordelen vragen of ontvangen.

BEROEPSGEHEIM: Dit heeft betrekking op artikel 458 van het Strafwetboek en op de bescherming van de privacy van de burgers. Het beroepsgeheim beperkt het spreekrecht. Het overtreden van het beroepsgeheim is strafbaar.

DISCRETIEPLICHT: Dit is een beperking van het spreekrecht. Je gaat discreet om met feiten en documenten waar je als medewerker door jouw functie kennis van hebt. Je plicht om discreet te zijn is in het belang van de veiligheid van onze lokale overheidsorganisatie.

DISCRIMINATIE: Een persoon ongelijk of oneerlijk behandelen op basis van geslacht, herkomst, handicap, religie of overtuiging, leeftijd, seksuele geaardheid ... is discriminatie. Discriminatie, pesterijen, haatboodschappen en haatmisdrijven tegenover een persoon of een groep personen op basis van die kenmerken zijn strafbaar.

GEHOORZAAMHEIDSP LICHT:

Je bent verplicht om elke opdracht die je krijgt uit te voeren. Doe je dat niet? Dan kan je een sanctie krijgen. Is de opdracht niet wettelijk? Dan moet je ze niet uitvoeren. Dat is het legaliteitsbeginsel.

GERESERVEERDHEID: Gebruik jouw spreekrecht op een evenwichtige en redelijke wijze. De gereserveerdheid gaat over hoe je als medewerker een opinie uit. De plicht tot gereserveerdheid of terughoudendheid beperkt dus in zekere zin jouw spreekrecht.

GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG: Dit is een verzamelnaam voor geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag.

- Geweld: elk feit waarbij iemand psychisch of fysiek lastiggevalen, bedreigd of aangevallen wordt.

- Pesterijen: elk onrechtmatig en terugkerend gedrag, buiten of binnen de organisatie, in de vorm van gedragingen, woorden, bedreigingen, handelingen, gebaren en eenzijdige geschriften, dat tot doel of gevolg heeft de persoonlijkheid, de waardigheid of de fysieke of psychische integriteit van een persoon aan te tasten, of dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving creëert.
- Ongewenst seksueel gedrag: elke vorm van verbaal, niet-verbaal of lichamelijk gedrag van seksuele aard waarvan degene die zich er schuldig aan maakt, weet of zou moeten weten dat het afbreuk doet aan de waardigheid van personen op het werk. De procedure rond grensoverschrijdend gedrag werd opgenomen in het arbeidsreglement.

INTEGRITEIT EN INTEGRITEITSBELEID: Integriteit gaat over eerlijkheid en betrouwbaarheid. Hoe ga je om met de waarden en normen van de organisatie? Hou je je aan de deontologische code? Het integriteitsbeleid ondersteunt de medewerkers om de juiste morele beslissingen te nemen.

LEGALITEITSBEGINSEL: Wat je doet, moet altijd gebaseerd zijn op de wet. Krijg je een bevel waarbij je een wet moet overtreden? Dan geldt de gehoorzaamheidsplicht niet meer.

LOYALITEIT: Dit betekent trouw aan de organisatie en aan de doelstellingen die de organisatie vooropstelt. Bij de eedaflegging verklaar je dat je loyaal bent.

OBJECTIVITEIT: Objectief staat voor onpartijdig en onbevangen. Het betekent ook dat een boodschap exact volgens de feiten wordt doorgegeven, zonder dat er een persoonlijke mening in verwerkt is.

PROFESSIONEEL HANDELEN: Het deskundig, op een kwalitatief goede manier uitoefenen van de functie. Je behandelt elke individuele situatie van elke burger met evenveel zorg. Je volgt de procedures zoals het moet.

SPREEKRECHT: Het recht om informatie of meningen prijs te geven aan derden zonder dat je hiervoor toestemming nodig hebt. Let op! Het beroepsgeheim en de discretieplicht beperken dit spreekrecht. Dat betekent: als één van die principes geldt, mag je géén informatie aan derden geven.

VORMINGSRECHT EN VORMINGSPLICHT: Het principe van vormingsrecht en vormingsplicht komt uit de rechtspositieregeling. Het wil zeggen dat personeelsleden het recht en de plicht hebben om deel te nemen aan opleidingen en vormingsinitiatieven om de kwaliteit van de dienstverlening op peil te houden en te vergroten.

#2800WERKT



Stad Mechelen

Grote Markt 21
2800 Mechelen

OCMW Mechelen

Lange Schipstraat 27
2800 Mechelen

Deze brochure is gebaseerd op de oorspronkelijke versie van de deontologische code, goedgekeurd door de gemeenteraad van 29.09.2009.

V.U.: Erik Laga, Algemeen Directeur, Grote Markt 21, 2800 Mechelen.

Wettelijk depot: D/2023/0797/002

Deze brochure is gedrukt op gerecycleerd papier.

