

# DE DEONTOLOGISCHE CODE VOOR HET PROVINCIEPERSONEEL

(Provincieraad van 28 september 2023)

## 1 Toepassingsgebied

### Wat is een deontologische code?

In het provinciedecreet en in de rechtspositieregeling van het provinciepersoneel vinden we een opsomming van onze rechten en plichten. Een deontologische code concretiseert deze en vult ze aan.

Ze gaat dieper in op de waarden die het bestuur belangrijk vindt. Zij nodigt ons uit om kritisch na te denken over ons gedrag en vormt zo een leidraad die kan helpen om ons gedrag in concrete situaties af te stemmen op de waarden die het bestuur uitdraagt.

Een deontologische code geeft daarnaast aan hoe het bestuur en wijzelf op de werkvloer omgaan met deontologie in het algemeen en met de toepassing van onze waarden in het bijzonder.

### Op wie is de deontologische code van toepassing?

Deze code geldt voor het provinciepersoneel, zowel leidinggevende als medewerker. Ze heeft hetzelfde toepassingsgebied als de rechtspositieregeling. Dat betekent dat de code:

- van toepassing is op binnen- en buitendiensten
- van toepassing is op alle APB's.
- ter inspiratie wordt aangeboden aan de EVAP's.

De gesubsidieerde personeelsleden van het provinciaal onderwijs hebben hun eigen code.

De leden van de provincieraad en de gedeputeerden hebben een eigen code.

### En de andere reglementen?

Voor sommige functies of prestaties kan er naast de deontologische code een aanvullende code per beroepsgroep bestaan. Dit is zo wanneer je een functie uitoefent waarvoor de beroepsorganisatie ook een deontologische code heeft opgesteld (bijv. architecten). Deze codes worden niet opgesteld door ons bestuur, maar door de beroepsorganisaties.

Verder bestaan er provinciale reglementen die deelaspecten uit onze werksfeer regelen. Zo bestaat er bijvoorbeeld een reglement over het rookbeleid of over mobiel bellen. Deze reglementen leggen in detail vast wat mag en niet mag. Zij zijn als het ware een extra verfijning van bepaalde rechten en plichten.

## 2. Waardenkader

### Inleiding

Dit deel geeft invulling aan de basiswaarden van het bestuur. De gedragingen zijn voorbeeldgedrag die de waarden van het bestuur concreet vertalen. De tekst vormt dus als het ware een leidraad die het bestuur wil uitdragen.

Uiteraard blijven we de wet respecteren. Een waarde mag nooit misbruikt worden om de wetten, decreten of reglementen die op ons van toepassing te zijn te overtreden.

### Onze Waarden

We dragen onze missie en visie uit:

- Met een doel
- Met passie
- Met zorg
- Met elkaar
- Met open geest

Het uitdragen van die waarden wordt geconcretiseerd in wenselijk gedrag:

- We doen moeite om beschikbaar, makkelijk bereikbaar en toegankelijk te zijn voor onze klanten.
- We luisteren aandachtig naar vragen of problemen van onze klant.
- We staan open voor suggesties en bemerkingen van onze klant.
- We behandelen onze klanten in gelijke omstandigheden op dezelfde wijze.
- We blijven objectief en hoffelijk ongeacht het geslacht, nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, seksuele geaardheid, etnische en sociale afkomst, leeftijd, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, cultuur, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, taal, gezondheidstoestand, handicap en fysieke of genetische eigenschappen van onze klant.
- We lossen vragen van de klant op als we kunnen, of we helpen hem/haar zo snel mogelijk aan de gewenste informatie, dienst of product.
- We brengen de klant snel en correct in contact met de juiste dienst of persoon.
- We doen wat we hebben beloofd en staan hiermee garant voor een goede opvolging van elk individueel dossier.
- Bij eventuele problemen zoeken we samen met onze klant naar de meest geschikte oplossing, binnen de bestaande reglementering.
- Indien de wens van de klant onhaalbaar blijkt, vertellen we duidelijk en vriendelijk wat de klant wel kan verwachten.
- Onze communicatie naar de klant toe gebeurt respectvol en beleefd. We hanteren een duidelijk en correct taalgebruik.
- Ook bij het behandelen van klachten blijven we vriendelijk en hulpvaardig en we passen de regels met betrekking tot de klachtenbehandeling consequent toe.

- We maken geen feiten bekend die een inbreuk vormen op de privacy van onze klant.
- We zijn eerlijk tegenover elkaar en het bestuur.
- We ontvreemden geen eigendommen van anderen. Diefstal tolereren we niet.
- Onze privébelangen beïnvloeden geenszins de uitvoering van onze opdrachten.
- Wij zien af van een opdracht wanneer er kans is op vermenging met ons eigenbelang. We melden dit aan onze directe leidinggevende.
- We handelen consequent en voeren genomen beslissingen uit.
- We houden ons aan interne afspraken, wetten, reglementen en procedures.
- Tijdens de diensturen wijden we ons volledig aan onze job. We maken dan ook geen ongeoorloofd gebruik van tijd, uitrusting of materiaal van het bestuur.
- We maken geen ongeoorloofd gebruik van dienstwagens.
- We aanvaarden geen geschenken, fooien of andere voordelen van externe partners, die onze onafhankelijkheid of onpartijdigheid kunnen beïnvloeden.
- Met voorkennis gaan we discreet om. Als we weet hebben van toekomstige beslissingen, delen we daarover geen informatie mee aan derden. In geen geval gebruiken we deze voorkennis om ons materieel te verrijken.
- We vervullen geen beroepsactiviteit die maakt dat we onze ambtsplichten of de waardigheid van onze functie in het gedrang brengen of die onze eigen onafhankelijkheid aantast.
- We laten onze collega's en interne klanten in hun waardigheid.
- We nemen de mening van anderen ernstig en respecteren ieders eigenheid.
- We kiezen voor gelijke kansen en tolerantie. We verzetten ons tegen iedere vorm van discriminatie ten opzichte van collega's en interne klanten.
- Discriminatie vermijden we door geen onderscheid te maken op basis van geslacht, nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, seksuele geaardheid, etnische en sociale afkomst, leeftijd, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, cultuur, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, taal, gezondheidstoestand, handicap en fysieke of genetische eigenschappen.
- We geven iedereen eerlijke kansen op het vlak van loopbaanontwikkeling.
- We tolereren geen en vertonen geen grensoverschrijdend gedrag: pesten, geweld en ongewenst seksueel gedrag.
- Voor het materiaal en de bedrijfseigendommen dragen we de grootste zorg.
- Zowel binnen onze eigen dienst als naar andere diensten toe werken wij in een open dialoog en een opbouwende communicatieve sfeer.
- We hebben waardering voor ieders werk, inzicht en ervaring.
- We werken open en constructief ten opzichte van elkaar.
- We zijn trots op de sociale rol die het provinciebestuur vervult door het integreren van collega's met een handicap.

- We respecteren het gezag van onze leidinggevende en voeren de gegeven opdrachten loyaal en correct uit.
- Als leidinggevende respecteren we op onze beurt onze medewerkers en zijn we steeds aanspreekbaar voor hen. We communiceren open en eerlijk naar hen toe.
- We leveren kwaliteit in ons werk.
- De kennis, kunde en vaardigheden die hiervoor nodig zijn, houden we op peil. Dit doen we enerzijds via de door het provinciebestuur aangeboden leeracties, anderzijds nemen we ook zelf het initiatief om de evoluties binnen ons vakgebied te volgen.
- Onze persoonlijk opgebouwde vakkennis houden we niet voor onszelf maar delen we met onze collega's.
- We aanvaarden zowel positieve als negatieve kritiek als een stimulans om ons verder te bekwamen.
- We zijn ons bewust van onze eigen bijdrage om de doelstellingen van ons departement, onze dienst of ons team te realiseren.
- We bouwen aan een open, goede en constructieve teamspirit.
- We voelen ons betrokken bij onze taken, aanvaarden opgedragen werk en zijn bereid zo nodig een extra inspanning te leveren.
- We nemen zelf het initiatief om de resultaten van ons werk te verbeteren.
- We zijn bereid bij te leren en mee te werken aan verbeteringsgerichte veranderingen; we streven naar voortdurende kwaliteitsverbeteringen in alles wat we doen.
- Als leidinggevende aanvaarden en stimuleren we dat onze medewerkers het initiatief nemen om voorstellen te doen tot kwaliteitsverbetering en we nemen deze ernstig.
- We doen geen uitspraken of stellen geen acties die het imago van het provinciebestuur schade kunnen toebrengen.
- We zetten ons in om onze afspraken met collega's en klanten integraal na te komen.
- We nemen de verantwoordelijkheid voor onze eigen handelingen, gedragingen en woorden. We doen bijgevolg niet aan 'paraplupolitiek'.
- We geven niet onmiddellijk op als er een probleem eigen aan de functie opduikt, maar we zetten de nodige stappen om tot een goede oplossing te komen.
- De leidinggevendenden staan achter hun medewerkers, geven hen de nodige vrijheid en ondersteunen hen zodat ze hun functie goed kunnen uitoefenen.
- Leidinggevendenden nemen ook hun verantwoordelijkheid tegenover hun medewerkers door op te treden bij ongeoorloofd gedrag.
- We gaan vertrouwelijk om met beleidsinformatie, persoonlijke gegevens, werkmethodes en dergelijke.
- We eerbiedigen de privacy van onze collega's evenals de vertrouwelijke informatie van onze klanten.
- We brengen de communicatiemedewerker van onze dienst op de hoogte als we worden gecontacteerd door de pers. We respecteren de waarden in onze houding tegenover de media.

- We gebruiken geen alcohol of andere drugs (link naar reglement alcohol en drugsmisbruik) die onze resultaten, onze dienstverlening ten opzichte van de burger en het imago van het provinciebestuur kunnen schaden.
- Bij het uitvoeren van onze taak gebruiken we de middelen (budget, materiaal, arbeidstijd) zo efficiënt en zuinig mogelijk.

### 3. Uitvoering

De code is een stimulerend instrument. Dit wil natuurlijk niet zeggen dat de code vrijblijvend is. Als je je niet gedraagt naar deze code en je daardoor niet meer goed functioneert op het werk, is het logisch dat je leidinggevende je hierop wijst in een feedbackgesprek. Herhaalde overtredingen kunnen hun invloed hebben op de appreciatie van je leidinggevende in je opvolgings- en feedbackgesprek.

Wanneer je herhaaldelijk of flagrant een bepaling van de code naast je neerlegt, je hiervoor duidelijk schuld treft en je daarbij tevens een plicht uit de rechtspositieregeling schendt, kan voor een statutaire medewerker een tuchtprocedure worden gestart. Voor de contractuele medewerker geldt in dat geval de arbeidswetgeving, met als extreme mogelijkheid het ontslag. En vermits elke leidinggevende zelf ook een leidinggevende heeft geldt dit voor iedereen, van hoog tot laag.

#### Waar kan je terecht met vragen?

Mocht je vragen hebben over de toepassing van de code dan is het mogelijk dat je collega's je in eerste instantie helpen. Collega's kunnen immers putten uit hun rijke werkervaring.

Het aanspreken van je collega's is niet altijd mogelijk, bijvoorbeeld omdat het over vertrouwelijke informatie gaat. In dat geval kan je directe leidinggevende of de leidinggevende van je leidinggevende je bijstaan. Iedere leidinggevende heeft immers de bijzondere verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat we met zijn allen de code zo goed mogelijk toepassen.

Indien je noch bij je collega's, noch bij je leidinggevende terecht kan of wil, kan je altijd uitleg vragen aan de sociale dienst of een HR-accountmanager. Zij hebben een luisterend oor en geven vertrouwelijk advies. Zij kunnen, eventueel in overleg met je leidinggevende, stimuleren tot het vinden van een oplossing. Indien je dit echter wenst, behandelen ze je vraag anoniem en blijft je naam alleen bij hen bekend.