

Gemeente Putte: onze visie

Wij zorgen voor kwaliteitsvolle, klantgerichte en efficiënte dienstverlening, voor elke Puttenaar.

Gemeente Putte: onze waarden

1. [Samenwerken](#)
2. [Klantgerichtheid](#)
3. [Voortdurend verbeteren](#)
4. [Betrouwbaarheid](#)

Samenwerken

Definitie

Met het oog op het algemeen belang een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat op het niveau van een team, entiteit of de organisatie, ook als dat niet onmiddellijk van belang is voor de eigen dienst of het persoonlijk functioneren.

Indicator 1: Werkt mee en informeert anderen

- Houdt rekening met de mening van anderen
- Behandelt anderen met respect, ongeacht hun positie, achtergrond of opvattingen
- Geeft juiste informatie en kennis door aan collega's die nuttig of belangrijk kan zijn
- Aanvaardt groepsbeslissingen
- Toont respect voor de verscheidenheid van mensen

Indicator 2: Helpt anderen en pleegt overleg

- Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Stemt de eigen inbreng/prioriteiten/aanpak af op de behoeften van de groep
- Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid van mensen waarmee men samenwerkt
- Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder de eigen opdracht
- Vraagt spontaan en vooraf de mening van anderen

Indicator 3: Stimuleert de samenwerking binnen de eigen entiteit, werkgroepen of projectgroepen

- Komt met ideeën om het gezamenlijke resultaat te verbeteren
- Moedigt anderen aan om samen te werken, hun ideeën te uiten en onderling van gedachten te wisselen
- Moedigt anderen aan om onderling te overleggen over zaken die het eigen werk overstijgen
- Betrekt anderen bij het nemen van beslissingen die op hen een impact hebben
-

- Bevordert de goede verstandhouding, de teamgeest en het respect voor de verscheidenheid van mensen
- Geeft opbouwende kritiek en feedback
- Moedigt anderen aan om gezamenlijk oplossingen te vinden

Indicator 4: Creëert gedragen samenwerkingsverbanden met en tussen andere entiteiten

- Creëert structuren om de samenwerking met andere entiteiten te verbeteren
- Neemt informele initiatieven om de samenwerking met en tussen andere entiteiten te verstevigen
- Draagt samenwerking uit als belangrijke waarde in de entiteit en daarbuiten en spreekt anderen daarop aan
- Creëert een draagvlak voor problemen, beslissingen en acties die de eigen entiteit overstijgen
- Creëert en benut de gepaste communicatiekanalen en stimuleert het overleg rond aangelegenheden die de eigen entiteit overstijgen
- Werkt actief aan het scheppen van een goede vertrouwensband met andere entiteiten

Klantgerichtheid

Definitie

Het herkennen van de wensen, behoeften en belangen van de verschillende soorten (interne en externe) klanten en er gepast op reageren, zonder daarbij het algemeen belang uit het oog te verliezen.

Indicator 1: Reageert vriendelijk, gepast en correct op voor de hand liggende vragen van klanten

- Helpt klanten op een vriendelijke en adequate wijze voort
- Blijft beleefd bij klachten
- Onderneemt concrete acties om de problemen en klachten van klanten op te lossen
- Verleent een correcte service aan alle klanten, ongeacht hun afkomst, geslacht, handicap enz. (bv. houdt de wachttijd voor een klant minimaal, voert stipt uit wat werd vastgelegd, levert duidelijke producten af, neemt een lagedrempelhouding aan, is beschikbaar en bereikbaar)
- Stelt zich hulpvaardig op
- Reageert snel en gepast op vragen van klanten
- Kiest een aangepaste aanpak gezien de mogelijkheden en beperkingen van de klant (bv. kinderen, bejaarden, zieken)

Indicator 2: Onderneemt acties om voor de klant de meest geschikte oplossing te bieden bij vragen en problemen die minder voor de hand liggen

- Past binnen de bestaande procedures en planning de dienstverlening of het product aan om de klant verder te helpen
- Geeft de klant waar hij recht op heeft op de best mogelijke wijze

- Denkt en handelt vanuit de noden van de klant in plaats vanuit de noden van het eigen functioneren
- Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening
- Probeert zelf een antwoord te geven op een vraag of klacht. Verwijst zo nodig door of zoekt hulp
- Biedt een zo optimaal mogelijke oplossing voor de klant

Indicator 3: Onderneemt, binnen de mogelijkheden van de eigen functie, acties om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren

- Gaat kritisch na op welke punten de eigen dienstverlening aan de klant kan worden verbeterd
- Onderzoekt gericht (via systematisch onderzoek) de wensen, behoeften en verwachtingen van klanten (tevredenheidsenquêtes, mondelinge enquêtes...)
- Formuleert concrete voorstellen om de eigen dienstverlening te verbeteren
- Onderneemt concrete acties naar aanleiding van specifieke feedback van klanten
- Zet nieuwe mogelijkheden op het vlak van dienstverlening meteen om in de praktijk
- Onderneemt acties om de dienstverlening aan specifieke doelgroepen te optimaliseren, rekening houdend met hun beperkingen en behoeften (bv. handicap, allochtonen ...)

Indicator 4: Onderneemt structurele acties om de dienstverlening van de organisatie aan klanten te optimaliseren

- Legt voor de eigen entiteit meetbare doelstellingen vast op het vlak van klantgerichtheid en klantentevredenheid
- Past binnen de entiteit de diensten, procedures, doelstellingen aan om beter aan toekomstige behoeften en verwachtingen van klanten te beantwoorden
- Zet systemen op om een kwaliteitsvolle aanpak te garanderen
- Voorziet voor de eigen entiteit in een systematische enquête rond klantentevredenheid (procedures)
- Stimuleert anderen om de klantgerichtheid van hun aanpak voortdurend in vraag te stellen en te verbeteren

Voortdurend verbeteren

Definitie

Voortdurend verbeteren van het eigen functioneren en van de werking van de afdeling door de bereidheid tot voortdurend leren en mee te groeien met veranderingen.

Indicator 1: Toont zich leer- en aanpassingsbereid met betrekking tot de eigen functie en situatie

- Is gemotiveerd om nieuwe “leerstof” te verwerken
- Is bereid om nieuwe methodes aan te leren
- Past nieuwe afspraken over de uitvoering van de eigen taak meteen toe in de praktijk
- Vraagt om uitleg en toelichting als iets niet duidelijk is

- Geeft aan waar zich problemen in de taak voordoen en denkt mee na over oplossingen
- Past nieuwe richtlijnen, kennis, informatie en inzichten toe in de praktijk

Indicator 2: Ontwikkelt zich binnen de eigen functie en werkt actief mee aan het verbeteren van de uitvoering van taken

- Maakt zich vertrouwd met nieuwe materies die relevant zijn voor de eigen taak (bv. nieuwe regelgeving, informaticatoepassingen, werkmethoden ...)
- Informeert zich over nieuwe ontwikkelingen binnen de eigen functie (leest vakliteratuur, neemt deel aan congressen ...)
- Gaat na of en hoe nieuwe tendensen en ontwikkelingen in de eigen functie ingezet kunnen worden
- Zoekt actief naar mogelijkheden om de uitvoering van het takenpakket te verbeteren en werkt die mogelijkheden verder uit tot concrete voorstellen

Indicator 3: Leert over andere vakgebieden, methodes en technieken en werkt actief mee aan het verbeteren van de werking van de entiteit

- Heeft belangstelling voor 'aanverwante' onderwerpen om zijn kennis te verruimen
- Benut informatie die afkomstig is uit andere vakgebieden om de eigen aanpak en werking te optimaliseren
- Onderkent de impact van nieuwe processen, technieken en methodes in andere vakgebieden op de eigen werking
- Stuurt de eigen werking proactief bij naar gelang van wijzigingen op het niveau van de entiteit
- Zoekt actief naar mogelijke verbeteringen die de eigen functie en het eigen takenpakket overstijgen

Indicator 4: Anticipeert via structurele maatregelen om aan toekomstige uitdagingen te beantwoorden en stimuleert het voortdurend verbeteren bij anderen

- Blijft zichzelf voortdurend verder bekwamen en ontwikkelen op alle mogelijke relevante terreinen
- Vergaart proactief kennis om accuraat te kunnen antwoorden op toekomstige probleemstellingen
- Wijzigt processen, procedures en structuren om te kunnen beantwoorden aan nieuwe tendensen en toekomstige probleemstellingen
- Voorziet in mogelijkheden tot permanente vorming en bijscholing van anderen en stimuleert het gebruik daarvan
- Leert anderen alert zijn voor toekomstige uitdagingen en voor wat ze voor de eigen werking kunnen betekenen
- Stimuleert anderen om kritisch te kijken naar de huidige werking en om voorstellen tot verbetering te formuleren

Betrouwbaarheid “consequent en correct handelen”

Definitie

Handelen vanuit de codes van integriteit, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie uitgaande van de basisregels, sociale en ethische normen (diversiteit, milieuzorg ...) Afspraken nakomen en zijn verantwoordelijkheid opnemen.

Indicator 1: Handelt correct en respectvol ten aanzien van zijn omgeving en van de bestaande regels en afspraken

- Respecteert formele regels en afspraken (veiligheidsvoorschriften)
- Gaat op respectvolle wijze om met anderen (collega's, klanten, medewerkers ...)
- Geeft volledige en juiste informatie door
- Respecteert vertrouwelijke en persoonlijke informatie, is discreet
- Doet wat hij zegt, komt beloften en afspraken na
- Komt open uit voor eigen fouten, vergissingen en nalatigheden

Indicator 2: Brengt sociale en ethische normen in de praktijk

- Neemt de verantwoordelijkheid op zich voor zijn eigen handelen (past geen paraplu politiek toe)
- Leeft de deontologie na die eigen is aan de functie of het functieniveau, respecteert het beroepsgeheim
- Spreekt anderen erop aan als ze niet volgens bestaande regels en afspraken handelen
- Handelt consequent: neemt in soortgelijke omstandigheden soortgelijke standpunten in of een soortgelijke houding aan.
- Kan inschatten of informatie al dan niet verder kan of mag worden verspreid
- Vertoont voorbeeldgedrag rond basisregels en afspraken

Indicator 3: Schept randvoorwaarden zodat de deontologische code in de praktijk gebracht kan worden

- Vertoont voorbeeldgedrag rond basisregels en afspraken, rond sociale en ethische normen en in het omgaan met diversiteit.
- Zorgt voor een transparante structuur (inrichting) van de entiteit
- Zorgt ervoor dat iedereen in de organisatie of entiteit op de hoogte is van de verwachte normen voor gedrag (bijvoorbeeld: brengt het onderwerp regelmatig en systematisch ter sprake)
- Spreekt anderen aan als onethische handelingen worden gesteld, regels en afspraken niet worden nageleefd enz.

Indicator 4: Handelt integer in een veelheid aan situaties, ook in die waar geen eenduidige regelgeving voor bestaat

- Blijft correct en integer handelen rond basisregels, sociale en ethische normen, in situaties van grote externe druk
- Blijft correct en integer handelen in situaties waar geen eenduidige regelgeving voor bestaat
-

- Houdt in zijn rol als lobbyist, promotor, onderhandelaar, facilitator ... het algemeen belang duidelijk voor ogen en gedraagt zich daar ook naar
- Weet op een flexibele, maar zorgvuldige, objectieve en correcte wijze om te gaan met bestaande regels en procedures als de situatie dat vereist
- Durft op een verantwoorde en onderbouwde wijze een uitzondering maken op de strikte regel, als dat het belang van de Vlaamse overheid dient

Gemeente Putte: onze deontologische code

1. [Loyaliteit](#)
2. [Correctheid](#)
3. [Klantgerichtheid](#)
4. [Objectiviteit](#)
5. [Zorgvuldig beheer van middelen](#)
6. [Spreekrecht en -plicht](#)

Loyaliteit

Loyaliteit betekent in de eerste plaats trouw aan en respect voor de democratische instellingen en voor de bestaande regelgeving. Loyaliteit betekent ook dat je je handelingen en activiteiten afstemt op de beleidsdoelstellingen geformuleerd in het strategisch beleidsplan. Om deze beleidsdoelstellingen waar te maken en te realiseren, streeft iedereen naar een vlotte samenwerking, waarbij het belang van de organisatie en haar klanten centraal staat.

Je bent uiteraard ook kloyaal ten opzichte van collega's en het gemeentebestuur. Dit betekent o.a.:

- neem initiatief en verantwoordelijkheid en werk met kennis van zaken;
- benader collega's beleefd, vriendelijk en met respect;
- streef naar een open dialoog en constructieve samenwerking;
- voer de beslissingen tijdig en efficiënt uit, conform de geldende regels wat betreft wetgeving, procedures en termijnen;
- diensthoofden zorgen ervoor dat ze aanspreekbaar zijn voor hun medewerkers;
- diensthoofden evalueren op een eerlijke manier hun medewerkers;
- het personeelslid werkt constructief en met kennis van zaken mee aan het gemeentebeleid;
- zodra het gemeentebestuur een beslissing heeft genomen, schaaft het personeelslid zich erachter en voert men die tijdig, efficiënt en plichtsbewust uit, met in acht name van de geldende regelgeving.

Correctheid

Door correct en consequent te handelen, zal de werking van onze gemeente efficiënt verlopen. En daardoor stijgt de betrouwbaarheid van onze organisatie.

Correct handelen impliceert trouwens eerlijkheid en respect in de omgang met anderen.

Enkele voorbeelden:

- tijdens de diensturen ben je met je job bezig en maak je geen ongeoorloofd gebruik van uitrusting of materiaal van de gemeente voor privédoeleinden;
- indien gevraagd leg je verantwoording af voor de besteding van tijd en middelen;
- bij de voorbereiding en afhandeling van dossiers, let je er steeds op dat dit conform de geldende wettelijke en reglementaire regels gebeurt, alsmede conform het uitgestippelde beleid;
- bij het afhandelen van je taken stel je je steeds objectief en correct op, gebruikmakend van de

juiste kennis, gekende feiten en vastgestelde criteria, kaderend in de correcte maatschappelijke en sociale context;

- bij een vraag naar informatie van een burger, college of mandataris bezorg je de relevante informatie op een correcte manier;
- je toont respect in externe en interne contacten;
- je houdt rekening met de waardigheid van andere personen;
- ongewenst seksueel gedrag, pesterijen en geweld op het werk zijn verboden;
- je hanteert een correct taalgebruik, zowel mondeling als schriftelijk;

Klantvriendelijkheid

De burger verwacht als klant van het gemeentebestuur een klantvriendelijke en professionele dienstverlening. Dit betekent dat je bij klantencontacten hoffelijk dient te zijn en dossiers snel en efficiënt afhandelt:

- je gebruikt een duidelijke en correcte taal;
- je geeft in het contact met klanten heldere en volledige informatie, tevens zorg je voor een professioneel imago door bekwaamheid en initiatief te tonen;
- je helpt onze klanten bij administratieve formaliteiten en verwijst hen door naar de juiste persoon of afdeling als je hen zelf niet kan helpen;
- je handelt dossiers efficiënt en binnen de vastgestelde termijnen en procedures af;
- je gaat professioneel om met vragen, meldingen en klachten, en behandelt deze volgens de voorziene procedures;

Objectiviteit

Klanten en leveranciers hebben het recht om in gelijke gevallen op eenzelfde manier te worden behandeld. Daarom moet je op ieder moment je objectiviteit bewaren, en je functie op een neutrale wijze uitoefenen:

- iedere vorm van discriminatie is uit den boze; je laat je bij de uitoefening van je functie niet beïnvloeden door filosofische, politieke of religieuze overtuiging, door seksuele geaardheid, geslacht, ras of herkomst;
- persoonlijke voorkeuren en overtuigingen of het engagement in een vereniging mogen geen weerslag hebben op de objectiviteit waarmee je je taken uitoefent;
- je probeert te voorkomen dat privébelangen de objectiviteit van je taakuitoefening kunnen beïnvloeden; doet zo'n situatie zich voor, dan breng je je diensthoofd op de hoogte en kan het dossier worden doorgegeven aan een collega;
- het is niet toegestaan relatiegeschenken te ontvangen of deel te nemen aan activiteiten betaald door privépersonen, tenzij dit past in het kader van een normale professionele verhouding en in het teken staat van het algemeen belang van de organisatie;
- je streeft ernaar om elke schijn van partijdigheid te voorkomen;
- bij tussenkomsten van gemeenteraadsleden of schepenen in een dossier behoud je je objectiviteit en onafhankelijkheid en volgt de normale administratieve procedure;

Zorgvuldig beheer van middelen

Je zorgt ervoor dat je ten allen tijde zorgvuldig, en dus ook op duurzame wijze, omgaat met de middelen die ter beschikking worden gesteld voor de uitvoering van de diensten. De middelen die je tijdens het werk gebruikt zijn publieke middelen, welke moeten gebruikt worden in het algemeen belang.

- Je gebruikt deze middelen als een goed huisvader, en je bent bereid om verantwoording af te leggen over het gebruik van die middelen.
- Je gebruikt ze met oog voor zuinigheid, efficiëntie en effectiviteit.
- Je gebruikt de middelen op duurzame wijze.
- Je gebruikt de middelen waarvoor ze bedoeld zijn en men maakt geen ongeoorloofd gebruik van deze middelen door ze aan te wenden voor privédoeleinden.
- Je beveiligd de toestellen die ter beschikking worden gesteld, en bij gebruik van toepassingen neem je steeds de voorgeschreven veiligheidsvoorschriften in acht.

Spreekrecht en -plicht

Je hebt spreekrecht als personeelslid, maar ook spreekplicht. Feitelijke informatie moet daarbij correct, volledig en objectief worden gepresenteerd. Wie een persoonlijk standpunt of kritiek op de overheid formuleert, maakt duidelijk dat hij of zij in eigen naam spreekt en niet namens het bestuur.

- Bij ernstige onregelmatigheden geldt spreekplicht en breng je jouw diensthoofd op de hoogte; bij strafrechtelijke misdrijven de algemeen directeur;
- In interne en externe contacten vertegenwoordig je de overheid en beperk je je tot duidelijke, objectieve en neutrale informatie over de feiten; indien je daar persoonlijke opinies aan toevoegt, dan moet het duidelijk zijn dat je enkel in eigen naam spreekt;
- Als iemand van de pers met het personeelslid contact opneemt over dienstangelegenheden, dan verwijst je hem of haar door naar de algemeen directeur of naar de communicatiedienst; dit neemt niet weg dat je in de pers een persoonlijk standpunt kan vertolken, waarbij je duidelijk maakt in eigen naam te spreken;
- Je spreekrecht wordt beperkt door het beroepsgeheim, de geheimhoudingsplicht, de discretieplicht en de plicht tot gereserveerdheid, en slaat onder meer op volgende informatie:
 - o gegevens over het intern beraad zolang de eindbeslissing niet is genomen
 - o gegevens die geheim zijn of als dusdanig worden gedefinieerd;
 - o medische, fiscale, sociale of andere gegevens uit de persoonlijke levenssfeer van collega's of burgers;
 - o vertrouwelijke commerciële, industriële of intellectuele gegevens;
 - o de financiële belangen van de overheid.
- de geheimhoudingsplicht blijft gelden na de uitdiensttreding.