

DEONTOLOGISCHE CODE VOOR LOKALE MANDATARISSEN INZAKE DIENSTVERLENING AAN DE BEVOLKING (goedgekeurd door OCMW-raad in zitting van 06.10.2009)

Inleiding

De gemeente- en OCMW-raadsleden zijn zich bewust van hun belangrijke maatschappelijke rol. Luisterbereidheid, aanspreekbaarheid en dienstbaarheid van politici via rechtstreeks contact met de bevolking worden als waardevol en noodzakelijk beschouwd in een moderne democratie, inzonderheid naar de zwakkeren toe.

Het is belangrijk dat politieke mandatarissen voor de bevolking bereikbaar en aanspreekbaar zijn. Direct contact met de bevolking is een meerwaarde bij het aan politiek doen. Misbruiken inzake sociale dienstverlening dienen evenwel bestreden te worden. De doelstelling van goed bestuur houdt ook in dat geen tussenkomsten worden verricht die de goede werking van de overheidsadministraties in het gedrang brengen. Vandaar het belang van een goede regeling, zoals beoogd door voorliggende deontologische code inzake dienstverlening aan de bevolking.

Deze deontologische code beoogt in hoofdzaak twee doelstellingen m.b.t. de dienstverlening van de gemeente- en OCMW-raadsleden aan de bevolking :

- enerzijds moeten gemeente- en OCMW-raadsleden de bevolking correct informeren en juist doorverwijzen naar de geëigende ambtelijke dienst. Dit heeft als doel dat de burger in zijn rol van klant van de overheidsadministratie zelf sterker wordt en dat de ambtelijke diensten hun rol van dienstverlener ten volle kunnen spelen;
- anderzijds moeten gemeente- en OCMW-raadsleden streven naar structurele oplossingen voor de problemen die ze bij hun contacten met de bevolking vaststellen zodat de behoefte aan sociale dienstverlening stelselmatig wordt teruggedrongen.

De lokale mandataris moet weten welke de vragen en problemen, de noden en de behoeften zijn die leven in de lokale gemeenschap. Daartoe dient hij/zij over de nodige instrumenten en middelen te kunnen beschikken die hem/haar in staat stellen adequaat te reageren op de vastgestelde knelpunten en desiderata. Die informerende, bemiddelende, ondersteunende en begeleidende functie – die een bij uitstek sociale dimensie vertoont, met name ten bate van de zwaksten en kwetsbaarsten in de samenleving – moet dan ook erkend en positief gewaardeerd worden.

Onderhavige “Deontologische code voor lokale mandatarissen” bevestigt die erkenning en waardering, maar verbindt er tevens een coherent geheel van richtlijnen en principes aan dat de mandatarissen in acht zullen nemen bij de uitoefening van hun mandaat en bij hun dienstverlenende activiteiten ten behoeve van de bevolking. Die richtlijnen zijn geenszins bedoeld om de samenspraak tussen burger en mandataris te bemoeilijken of te bezwaren, maar strekken er integendeel toe de dialoog te bevorderen door middel van deontologische afspraken en spelregels die duidelijkheid willen scheppen omtrent datgene wat de burger op legitieme wijze kan en mag verwachten van een lokale politieke mandataris.

De “Deontologische code voor lokale mandatarissen” vormt aldus een ethisch-deontologisch referentiekader voor het optreden van de lokale mandatarissen en wil bovendien een substantiële bijdrage leveren aan de versterking van de burgerzin, en dit door het verbieden van ongeoorloofde tussenkomsten en uiteenlopende vormen van voorspraak en favoritisme. Die berokkenen grote schade aan het imago en aan de geloofwaardigheid van de politiek en van de instellingen.

Veeleer dan een instrument tot controle en sanctionering, vormde de “Deontologische code voor lokale mandatarissen” in wezen een middel ter versteviging van de onafhankelijkheid voor de lokale mandataris. Die regeling staat in het teken van de terughoudendheid en de discretie. Zij beoogt op die manier de mandataris in staat te stellen zich te informeren nopens alle relevante aspecten van een bepaald project teneinde zich er een onbevooroordeeld en objectief oordeel over te kunnen vormen.

De correcte naleving van de deontologische code kan er toe bijdragen dat ook de deontologie bij de bevolking wordt versterkt en dat vragen naar onoorbare tussenkomsten niet langer worden gesteld.

Dergelijke dienstverlening of onoorbare vragen mogen zich uiteraard niet verplaatsen naar de ambtenarij of naar de lokale uitvoerende organen.

Onderhavige deontologische code behandelt enkel de gedragsvormen van de gemeente- en OCMW-raadsleden inzake dienstverlening aan de bevolking. Deontologische regels m.b.t. andere facetten van de taak van de gemeente- en OCMW-raadsleden kunnen altijd nog toegevoegd worden.

Deze code is ook van toepassing op de leden van het college van burgemeester en schepenen en op de OCMW-voorzitter en het Vast Bureau van het OCMW omdat zij in principe ook allen raadslid zijn. De toepassing van de code mag echter geen afbreuk doen aan de noodzakelijke administratieve contacten die nodig zijn om hun taak van voorbereiding van beleidsdossiers waar te maken.

1. Het statuut van de code

Artikel 1

De deontologische code van de gemeente- en OCMW-raadsleden inzake dienstverlening aan de bevolking, hierna de deontologische code te noemen, is het geheel van beginselen, gedragsregels en gebruiken die de gemeente- en OCMW-raadsleden als leidraad nemen bij hun dienstverlening aan de bevolking.

Deze deontologische code is van toepassing op (groepen van) gemeente- en OCMW-raadsleden die aan collectieve dienstverlening doen, leden van het college van burgemeester en schepenen, de OCMW-voorzitter, het Vast Bureau van het OCMW, de voorzitter van de gemeenteraad en medewerkers of derden die in opdracht van mandatarissen handelen, hierna allen samen “mandatarissen” te noemen.

Artikel 2

Mandatarissen die een ander openbaar mandaat bekleden (b.v. provincieraadslid of een parlementair mandaat) houden zich, gelet op een zekere samenhang en functionele wisselwerking tussen deze mandaten, aan de deontologische code voor al hun dienstverlenende activiteiten, ook als zij die uitoefenen uit hoofde van hun ander mandaat.

De mandatarissen moeten erover waken dat zij, ook buiten hun politieke activiteiten en in het licht van deze code, geen dienstverlenende activiteiten ontplooiën die de eer en de waardigheid van hun mandaat kunnen schaden.

Artikel 3

Wanneer in deze code gemakshalve telkens gesproken wordt over de burger of bevolking, moet dit wel degelijk zo worden begrepen dat het niet enkel over een persoon kan gaan, maar ook over een groep, een vereniging of een bedrijf.

2. Algemene plichten, doelstellingen en uitgangspunten

Artikel 4

De mandatarissen zullen voor de omschrijving van hun eigen dienstverleningsactiviteiten geen termen gebruiken die verwarring creëren met officieel door overheden ingestelde dienstverlening (dus b.v. niet de termen “ombudsman”, “ombudsvrouw”, “ombudsdienst”, “klachtendienst”, “klachtenmanagement” of andere vergelijkbare samenstellingen met “ombud” en “klacht”).

Artikel 5

Bij hun optreden in en buiten het gemeente- en OCMW-bestuur en in hun contacten met individuen, groepen, instellingen en bedrijven geven de mandatarissen voorrang aan het algemeen belang boven particuliere belangen en zij vermijden elke vorm van belangenvermenging.

Artikel 6

Elke vorm van rechtstreekse dienstverlening, informatiebemiddeling of doorverwijzing gebeurt zonder enige materiële of geldelijke tegenprestatie van welke aard ook en mag geen vorm van cliëntenwerving inhouden.

Artikel 7

De mandatarissen moeten op dezelfde gewetensvolle manier ten dienste staan van alle burgers die op hun dienstverlening een beroep doen, zonder onderscheid van geslacht, ras, huidskleur, afstamming, sociale stand, nationaliteit, filosofische overtuiging, partijvoorkeur of persoonlijke gevoelens jegens hen.

Artikel 8

Tussenkomen bij gerechtelijke en politionele instanties om de juridische besluitvorming in individuele dossiers te beïnvloeden, bijvoorbeeld om een proces-verbaal te laten seponeren, zijn verboden.

3. Specifieke bepalingen

3.1. De mandataris als informatiebemiddelaar en als doorverwijzer

Artikel 9

Het behoort tot de wezenlijke taken van de lokale mandataris informatie te ontvangen en te verstrekken, in het bijzonder over de diensten die instaan voor informatieverstrekking en over de manier waarop de burger zelf informatie kan opvragen in het kader van de openbaarheid van bestuur.

Artikel 10

De mandatarissen stellen informatie ter beschikking over de werking van de diensten die instaan voor het behandelen van klachten van de burger over het optreden van de overheid. Tevens verstrekken ze informatie over bestaande informatiediensten waar de burger voor informatie terecht kan.

Artikel 11

Bestuurlijke en gerechtelijke informatie waarop de vraagsteller geen recht heeft, die de goede werking van de administratie of het gerecht kan doorkruisen of die de privacy van anderen in het gedrang kan brengen, mag door de mandatarissen niet worden doorgegeven.

De lokale mandatarissen gaan zorgvuldig en correct om met informatie waarover ze beschikken vanuit hun ambt. Ze verstrekken geen geheime of vertrouwelijke informatie of geen informatie die de goede administratie kan doorkruisen aan derden. Ze respecteren hierbij steeds de persoonlijke levenssfeer van de cliënt en houden zich aan de geheimhoudingsplicht volgens de vigerende wetgeving.

Tevens maken mandatarissen geen gebruik van de in uitoefening van het ambt verkregen informatie ten eigen bate van hun persoonlijke relaties.

Artikel 12

In het kader van hun algemene luisterbereidheid kunnen mandatarissen de rol vervullen van vertrouwenspersoon.

Artikel 13

De mandatarissen proberen, waar mogelijk, vraagstellers door te verwijzen naar de geëigende diensten van de administratie, het gerecht, enz., zoals bijvoorbeeld de ombudsdiensten en informatie-ambtenaren die van overheidswege ingesteld of aangesteld zijn om de problemen van de vraagstellers op te lossen, of naar particuliere en overheidsdiensten die professioneel gespecialiseerd zijn in het oplossen van de opgeworpen problemen.

3.2. De mandataris als administratieve begeleider en ondersteuner

Artikel 14

Mandatarissen kunnen de burgers ondersteunen en begeleiden in hun relatie met de administratie of met betrokken instanties: zij kunnen de burgers helpen om, via de daartoe geëigende kanalen en procedures, een aanvraag te richten tot de overheid, informatie te verkrijgen over de stand van zaken van een dossier, daarover verdere uitleg en verantwoording te vragen, en voorafgaande vragen te stellen over de administratieve behandeling van dossiers.

Artikel 15

Omdat steeds meer overheidsdiensten en gespecialiseerde diensten een ombudsdienst of klachtendienst hebben ingesteld ter oplossing van conflicten, kunnen de mandatarissen de burger ook doorverwijzen naar de bevoegde ombuds- of klachtendienst.

Artikel 16

Mandatarissen hebben het recht te vragen naar concrete toelichting bij de bestaande regelgeving of bij een genomen beslissing, naar de stand van zaken van een dossier of de verantwoording voor het niet-beantwoorden van vragen gesteld door de burger.

Artikel 17

Bij het ondersteunen en begeleiden van vraagstellers, respecteren de mandatarissen de onafhankelijkheid van de ambtenaren en diensten, de objectiviteit van de procedures en de termijnen die als normaal beschouwd worden voor de afhandeling van soortgelijke dossiers.

Artikel 18

Wanneer de mandataris optreedt als administratief begeleider of ondersteuner van de burger (artikels 14 t.e.m. 17) wordt de eventuele briefwisseling terzake op naam van de burger gevoerd. Er wordt op geen enkele wijze melding gemaakt van de ondersteunende en begeleidende rol van de mandataris.

3.3. Tussenkomensten

Artikel 19

Bespoedigingstussenkomensten, waarbij mandatarissen een administratieve of gerechtelijke procedure proberen te versnellen in dossiers die zonder die tussenkomst weliswaar een langere verwerkingsperiode, maar toch een gunstig gevolg zouden krijgen, zijn niet toegestaan. Het bespoedigen van het dossier van de ene houdt immers automatisch het vertragen van de behandeling van andere dossiers in, wat een vorm van favoritisme is.

Worden niet beschouwd als bespoedigingstussenkomensten en zijn derhalve toegestaan :

- vragen naar de redenen en oorzaken van de langdurige of laattijdige behandeling van de dossier;
- het vestigen van de aandacht op of het meedelen, aan de behandelende ambtenaar of dienst, van bijzondere gegevens en relevante informatie die een versnelde behandeling van het dossier, gelet op de hoogdringendheid ervan, objectief rechtvaardigen
- vragen om toelichting bij de toepasselijke regelgeving;
- vragen met betrekking tot de aan een genomen beslissing ten grondslag liggende elementen en motieven.

Artikel 20

Verzoeken van een mandataris om een burger te begunstigen zijn verboden. Tussenkomensten bij selectievoerende instanties, die tot doel hebben het bevorderen van kansen op benoeming, aanstelling en bevordering in de administratie en binnen de gerechtelijke sector zijn niet toegestaan.

Artikel 21

Als mandatarissen om steun gevraagd worden door of voor kandidaten die een bepaalde functie of bevordering ambiëren, dan delen de mandatarissen aan de kandidaten mee dat de benoeming of bevordering gebeurt op basis van de vastgelegde criteria en verwijzen ze de kandidaten door naar de geëigende instanties.

Worden niet beschouwd als begunstigingstussenkomensten en zijn derhalve toegestaan :

- het inwinnen en verstrekken van informatie en inlichtingen omtrent de modaliteiten, voorwaarden en organisatie van selectieprocedures, examens, geschiktheids- en bekwaamheidstests en de procedure inzake benoemingen, aanstellingen en bevorderingen;
- het uitoefenen van toezicht op het correcte verloop en de objectiviteit van de in het vorig lid bedoelde procedures, examens en tests, zonder zich in het verloop ervan te mengen of er in te interveniëren met het oog op de beïnvloeding van het resultaat en/of van de beoordeling;
- het informeren van belangstellenden met betrekking tot werkaanbiedingen en vacatures in de particuliere en in de overheidssector.

Artikel 22

De mandatarissen mogen wel informatie inwinnen en doorgeven omtrent de voorwaarden en de organisatie van examens en bekwaamheidstests en de procedures voor benoemingen, aanstellingen en bevorderingen.

Artikel 23

De mandatarissen mogen zich engageren tot het uitoefenen van toezicht op de objectiviteit van examens of bekwaamheidstests. Om die objectiviteit te garanderen, kunnen zij inlichtingen inwinnen over de evaluatieprocedures en –criteria. Bij de eigenlijke selecties komen zij niet tussenbeide. A posteriori kunnen zij wel vragen stellen over de objectiviteit van het examen of de test, of over de objectiviteit van de evaluatie of de

selectie, en in geval van overtreding of van vermoeden van overtreding, kunnen zij de tekortgedane partij bijstand verlenen, als die via de geëigende kanalen beroep aantekent.

Artikel 24

De mandatarissen mogen werkzoekenden op de hoogte stellen van werkaanbiedingen in de particuliere en de overheidssector. Voor die informatietaak mogen zij geen enkele tegenprestatie, van welke aard ook, beloven of leveren aan de betrokken werkgevers. Zij moeten zich ook onthouden van enige aanbeveling, zowel schriftelijk als mondeling.

3.4. Onrechtmatige en onwettelijke voordelen

Artikel 25

Elke poging tot bevoordeling, waarbij de burger door toedoen van een mandataris iets probeert te bereiken wat onrechtmatig of wettelijk niet toelaatbaar is, is verboden.

Artikel 26

Tussenkomen van mandatarissen met de bedoeling de toewijzing of de uitvoering van contractuele verbintenissen met de overheid te beïnvloeden, zijn verboden.

3.5. Schijndienstbetoon en ongevraagd dienstbetoon

Artikel 27

Alle vormen van schijndienstbetoon, waarbij mandatarissen bewust maar onterecht de indruk wekken dat zij bij de goede afloop van een dossier daadwerkelijk tussenbeide gekomen zijn (eventueel zonder dat de betrokken burger om een tussenkomst heeft gevraagd) zijn niet toegestaan. Wanneer een burger daar niet om heeft gevraagd, zal de mandataris hem niet aanschrijven om hem, in plaats van of naast de officiële kennisgeving, op de hoogte te brengen van de beslissing die genomen werd in een dossier.

Artikel 28

Alle vormen van ongevraagd dienstbetoon, waarbij mandatarissen daadwerkelijk optreden om de goede afloop van een dossier te waarborgen, zonder dat de betrokken burger daarom gevraagd heeft, zijn niet toegestaan.

3.6. Bekendmaking dienstverlening

Artikel 29

Het gemeente- en OCMW-bestuur zullen op geregelde tijdstippen de lijst van alle mandatarissen met hun contactadressen en foto bekendmaken bij de bevolking.

Het is de mandatarissen verboden om publiciteit te maken voor dienstverlenende activiteiten. Zij kunnen, aanvullend op de informatieverstrekking door de lokale overheid, bekendheid geven aan hun bereikbaarheid voor de bevolking. Deze informatieverstrekking wordt beperkt tot het bekendmaken van een of meer contactadressen, naam en mandaat van de mandatarissen, spreekuren, telefoon- en faxnummer en e-mailadres. In ieder geval kan er geen melding worden gemaakt van de aard van de dienstverlening waarin zij eventueel gespecialiseerd zijn en er wordt geen foto van de mandataris gepubliceerd. Die regels gelden niet voor ledenbladen van politieke partijen of eigen politieke publicaties (tenzij ze huis aan huis bedeed worden). Publiciteit voor dienstverlening is niet toegestaan op lokale en regionale radiozenders en op televisiezenders.

Artikel 30

De lokale mandatarissen maken in hun verkiezingspropaganda en –mailings, die individueel geadresseerd zijn, geen melding van diensten die zij desgevallend voor de betrokkenen hebben verricht.

4. Naleving, controle en sanctionering

Artikel 31

De burgemeester, het college van burgemeester en schepenen, de OCMW-voorzitter en het Vast Bureau nemen de nodige maatregelen opdat de dossierbehandelende ambtenaren alle tussenkomsten, welke ook de aard van de tussenkomst of de hoedanigheid van de interveniënt zij, opnemen in het desbetreffende administratieve dossier.

De behandelende ambtenaar deelt de interveniënt mee dat de tussenkomst bij het dossier zal worden gevoegd.

Worden niet beschouwd als tussenkomsten die in het administratief dossier dienen te worden opgenomen :

- louter informatieve vragen van algemene of technische aard;
- vragen en/of tussenkomsten van uitvoerende mandatarissen in het kader van hun functionele en hiërarchische relaties ten aanzien van de behandelende ambtenaar(en) of diensten.

Artikel 32

De gemeenteraad - respectievelijk de OCMW-raad zullen toezien op de naleving van de deontologische code. Klachten dienen schriftelijk – bij voorkeur aangetekend – ingediend te worden bij de burgemeester en de gemeentesecretaris voor wat betreft gemeenteraadsleden; bij de voorzitter van de gemeenteraad en de gemeentesecretaris voor wat betreft personen die deel uitmaken van het schepencollege.

Klachten die betrekking hebben op OCMW-raadsleden zullen schriftelijk – bij voorkeur aangetekend – ingediend worden bij de voorzitter en de secretaris van het OCMW.

Indien de klacht enkel bij de secretaris of de burgemeester / voorzitter OCMW wordt ingediend, dan zal de klachtindienaar verwittigd worden van de correcte procedure voor het indienen van een klacht.

Iedere ondertekende klacht dient behandeld te worden. Anonieme klachten zijn onontvankelijk.

De klacht zal behandeld worden in geheime zitting van de gemeenteraad – respectievelijk OCMW-raad – eerstvolgend op het indienen van de klacht.

Zowel de aanklager als de aangeklaagde kunnen op hun verzoek gehoord worden. Nadat zij gehoord zijn, dienen zij de zitting te verlaten.

Daarna zal de gemeenteraad - OCMW-raad beraadslagen, een conclusie trekken en eventueel een sanctie uitspreken (blaam).

Het verslag van deze conclusie zal zowel aan de aanklager als aan de aangeklaagde medegedeeld worden.

5. Doorstroming naar het eigenlijke gemeentelijke werk

Artikel 33

In hun dienstverlening aan de bevolking worden de mandatarissen geconfronteerd met de individuele en collectieve problemen van de burgers. Daarom zullen de fracties in de gemeenteraad en in de raad voor maatschappelijk welzijn minstens één maal per jaar een synthese maken van de meest voorkomende dienstverleningsproblemen waarmee zij worden geconfronteerd.

Dat moet ertoe leiden dat de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn hun controlerende en regelgevende opdracht doelgerichter kunnen uitvoeren.

6. Datum van inwerkingtreding en evaluatie

Artikel 34

De code treedt in werking voor de gemeenteraadsleden de dag na goedkeuring in de gemeenteraad en voor de OCMW-raadsleden de dag na goedkeuring in de raad voor maatschappelijk welzijn.

Na één jaar toepassing zal de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn een evaluatie houden met het oog op aanpassing en verbetering van de code.